

訪問看護ウィズナーステーション福岡

運 営 規 程

（事業の目的）

第1条 株式会社ウィズグループが開設する訪問看護ウィズナーステーション福岡(以下「ステーション」という。)が行う訪問看護及び介護予防訪問看護の事業(以下「事業」という。)は、ステーションの看護師等が、要介護状態又は要支援状態にあり、主治医が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要を認めた高齢者に対し、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことにより、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とする。

（事業の運営方針）

第2条 ステーションの看護師等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養ができるように計画的に支援する。
事業の実施に当たっては、主治医の指示に基づき、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。

（事業所の名称及び所在地）

第3条 この事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 一 名 称 訪問看護ウィズナーステーション福岡
- 二 所在地 福岡市南区長丘5-25-7

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第4条 ステーションに勤務する職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- 一 管理者 1名（保健師又は看護師）
- 二 看護師等 2名以上(保健師、看護師及び准看護師)

管理者は、ステーションの従業者の管理、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の利用の申込みに係る調整、主治医との連携・調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

看護師等(准看護師、理学療法士及び作業療法士は除く。)は、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護、報告書を作成し、利用者又はその家族に提示して説明する。

看護師等は、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供に当たる。

- 三 理学療法士等は身体機能の維持回復に当たる。訪問看護計画書を作成し、利用者又はその家族へ提示して説明する。

（営業日及び営業時間）

第5条 ステーションの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日 月曜日から土曜日までとし。国民の休日も営業日とする。
但し、12月30日から1月3日は休業とする。
- 二 営業時間 午前9:00から午後17:40までとする。
- 三 訪問看護サービス対応日 年中すべて対応する。
- 四 訪問看護サービス対応時間 午前7時から午後10時までとする。
- 五 電話等により、24時間常時連絡が可能で必要に応じて訪問ができる体制とする。

(指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の内容)

第6条 指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の内容は、次のとおりとする。

- 一 病状・障害の観察
- 二 清拭・洗髪等による清潔の保持
- 三 療養上の世話
- 四 褥創の予防・処置
- 五 リハビリテーションは理学療法士等による提供も行う。
- 六 認知症患者の看護
- 七 療養生活や介護方法の指導
- 八 カテーテル等の管理
- 九 その他医師の指示による医療処置

(利用料等)

第7条

- 一 指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護が法定受領サービスであるときは、その額とする。なお、健康保険の場合は、診療報酬の額による。
- 二 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
事業所から片道おおむね 20 キロメートル以上 300 円
以降、5 キロメートルを越えるごとに 200 円を加算する。
- 三 前二項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、福岡市全域とする。

(衛生管理等)

第9条

ステーションは、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとする。

ステーションは、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- 二 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- 三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。
- 四 感染症が発生または蔓延しないように必要な措置を講ずるとともに、従業員においては年 1 回健康診断等を実施する。

（苦情処理）

第10条 ステーションは、提供した指定訪問看護等に係る利用者又はその家族からの苦情等に迅速かつ適切に
するため、苦情等を受け付けるための窓口を設置する。

- 一 ステーションは、前項の苦情等の内容について記録するものとする。
- 二 提供した指定訪問看護等に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 三 提供した指定訪問看護等に関する苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 四 提供した指定訪問看護等に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。

（虐待防止に関する事項）

第11条 ステーションは、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- 一 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、看護師等に周知徹底を図る。
- 二 虐待の防止のための指針を整備する。
- 三 看護師等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
- 四 前3項目に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

ステーションは、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

（身体拘束等の原則禁止）

第12条 ステーションは、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

ステーションは、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

（業務継続計画の策定等）

第12条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 一 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
- 二 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(緊急時等における対応方法)

第 13 条

- 一 看護師等は、訪問看護及び介護予防訪問看護を実施中に、利用者に病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うこととする。
- 二 看護職員は、前項について、しかるべき処置をした場合は、すみやかに管理者及び主治医に報告しなければならない。

(事故発生時における対応方法)

第 14 条

- 一 看護師等は、サービス提供に対し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに管理者及び主治医に連絡を行うとともに、必要な措置を行った後、市町村、介護支援専門員及び家族等に報告を行うものとする。
- 二 ステーションは利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 三 ステーションは、第2項の目的のため、賠償責任保険に加入するものとし、当該保険の補償限度額内で賠償するものとする。
- 四 ステーションは安全管理委員会を中心に事故発生時の安全管理の確保に努めるものとする。

(個人情報の保護)

第15条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 一 ステーションが得た利用者又はその家族の個人情報については、ステーションでの介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。
- 二 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 三 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

(その他運営に関する留意事項)

- 1・ステーションは、看護師等の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
 - 一 採用時研修 採用後 3 月以内
 - 継続研修 年 2 回
 - 二 職員は毎月 1 回以上の必須勉強会及び技術指導の勉強会を開催する
- 2・ステーションは、利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から 2 年間保管しなければならない。(医療及び特定療養費に係る療養に関する諸記録等は 3 年間、診療録は 5 年間保管とする)
- 3・訪問看護の実施にあたり漫然かつ画一的なものにならないように看護目標及び看護計画書に添って行い、訪問記録に訪問開始時刻と終了時刻を記載する。
- 3・ステーションは、看護師等が、健康保険法第 3 条第 31 項の規定による電子資格確認により、利用者の診療情報を取得および活用し、質の高い訪問看護を実施し、計画的な管理を行う。

4・指定訪問看護事業において適切な手続きを行い、健全な運営を行うとともに経済上の利益の提供による誘引や誘導を禁止する。

この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社ウイズグループと管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この運営規程は 平成 22 年 12 月 1 日から施行。
平成 25 年 5 月 17 日から変更施行する。
平成 26 年 4 月 1 日から変更施行する。
平成 26 年 10 月 1 日から変更施行する。
平成 27 年 4 月 1 日から変更施行する。
平成 28 年 9 月 20 日から変更施行する。
令和 3 年 6 月 1 日から変更施行する。
令和 3 年 12 月 1 日から変更施行する。
令和 6 年 6 月 1 日から変更施行する。
令和 8 年 6 月 1 日から変更施行する。

(参考様式 6) **利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要**

事業所又は施設名	訪問看護ウィズナーステーション福岡
申請するサービス種類	(介護予防) 訪問看護事業

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、苦情受付責任者を置いている。また苦情受付責任者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で対応し、速やかに対応する。

- ・ 窓口設置場所 福岡市南区長丘3-21-5
- ・ 電話番号 (092) 554-8879
- ・ 窓口設置時間 9:00～17:40
- ・ 受付責任者 藤原 由香里 (不在時責任者 古長久美)
- ・ その他 17:40以降についても携帯へ転送電話により対応

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)

④ 解決困難な場合

適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

4 公的機関の相談窓口

○各保険者

福岡市 東 区福祉・介護保険課	電話 092-645-1069	城南区福祉・介護保険課	電話 092-833-4105
博多区福祉・介護保険課	電話 092-419-1081	早良区福祉・介護保険課	電話 092-833-4355
中央区福祉・介護保険課	電話 092-718-1102	西 区福祉・介護保険課	電話 092-895-7066
南 区福祉・介護保険課	電話 092-559-5125		

○福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話 092-642-7859