

サンキ・ウエルビィ訪問看護ステーション宇部

訪問看護事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ訪問看護ステーション宇部（以下「事業所」という。）が行なう指定訪問看護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の保健師、看護師その他の指定訪問看護（以下「訪問看護」という。）の提供にあたる従業者（以下「看護師等」という。）が、居宅において要介護状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な訪問看護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条** 事業者は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、主治医と密接な連携を取りながら、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復をめざすものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、事業所の看護師等によってのみ行なうものとし、第三者への委託は行なわないものとする。
 - 3 訪問看護の提供は、利用者の要介護状態の軽減、又は悪化の防止に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行なうものとする。
 - 4 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行ない、常にその改善を図るよう努めるものとする。
 - 5 訪問看護の提供に当たっては、主治医との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行なうものとする。
 - 6 訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧に行なうことを旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について理解しやすいように指導又は説明を行なうものとする。
 - 7 訪問看護の提供に当たっては、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって、これを行なうものとする。
 - 8 訪問看護の提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行なうものとする。
 - 9 特殊な看護等については、これを行なわないものとする。
 - 10 前各項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。
 - 11 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 サンキ・ウエルビィ訪問看護ステーション宇部
- (2) 所在地 山口県宇部市大字西岐波 4 4 1 2 番地 2

(事業所の看護師等の体制)

第4条 事業所における看護師等の体制の内容は、次の通りとする

- (1) 管理者 1 名

管理者は、原則として保健師又は看護師資格を有し、訪問看護を行なうために必要な知識及び技能を有する者であり、主治医の指示に基づき、適切なサービスが提供されるよう、事業者の看護師等、業務の管理を一元的に行なうものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。

- (2) 看護師等 3 名以上

看護師等は、事業所が訪問看護を提供するに当り保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の資格を有する者であり、利用者の居宅における療養上の世話及び医師の指示に基づく検査・医療処置の提供に当たるものとする。

- (3) 事務職員 1 名以上

事務職員は、事業の実施に当って必要な事務を行なうものとする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日、営業時間及びサービス提供時間は、次の通りとする。

- (1) 営業日 月曜日～金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

- (2) 営業時間 8時30分～17時30分

注1) 緊急の場合は、電話等により管理者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとする。

- (3) サービス提供時間: 年中無休 24 時間

注1) 電話等による24時間体制を取り、緊急時の看護要請に対応するものとする(緊急時訪問看護)。但し、地域によっては、24時間の訪問看護の提供が不可の場合もある。

(事業の内容)

第6条 当事業所は、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、訪問看護計画に基づき、指定された時間帯に、選択された訪問看護を提供するものとする。

- (1) 病状、障害の観察
- (2) 医療的配慮の必要な利用者の入浴、清拭、洗髪等による清潔の保持
- (3) 医療的配慮の必要な利用者の食事及び排泄等日常生活の世話
- (4) 褥瘡の予防、処置
- (5) リハビリテーション
- (6) ターミナルケア
- (7) 認知症の利用者の看護
- (8) 療養生活や介護方法の指導
- (9) カテーテル等の管理

(10) その他医師の指示による医療処置

(訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成)

第7条 保健師又は看護師は、利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問看護計画を作成するものとする。

2 保健師又は看護師は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って訪問看護計画を作成するものとする。

3 保健師又は看護師は、訪問看護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、その同意を得るとともに、これを交付するものとする。

4 保健師又は看護師は、訪問日と提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成するものとする。

5 管理者は、訪問看護計画及び訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行なうものとする。

(サービス提供の記録)

第8条 事業者は、訪問看護を提供した際には、その提供日及び内容、その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画の書面又はサービス実施記録に記載するものとする。

2 事業者は、訪問看護を提供した際には、具体的に実施したサービス内容等を記録し、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法によりその情報を利用者に提供する。

(利用料その他費用の額)

第9条 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の額（介護報酬告示上の額）とし、訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、原則として、利用者の負担割合証により割合を確認し利用者から受領するものとする。なお、当該利用料の額は、事業者の見やすい場所に掲示するものとする。

2 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。

3 自費料金としてエンゼルケアを行なった場合は、15,000円を利用者から受領するものとする。

4 利用者の選定により第10条の通常の事業の実施地域を越えて行なう訪問看護に要した交通費は、その実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうちで、通常の事業の実施地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から〔19円／km〕（別途消費税）として計算し、これを燃料代として受領する。

5 利用者の都合により、何ら申し出なく訪問看護がキャンセルされた場合又はサービス実施予定の24時間以内にサービスの中止（キャンセル）の申出があった場合には、キャンセル料として1,600円を受領することができるものとする。但し、利用者の容態の急変等必要且つやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料は請求しないものとする。

- 6 前各項の規定による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を交付して説明を行ない、その同意を得ることとする。
- 7 料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、宇部市、山陽小野田市、山口市（阿知須地区）の区域とする

(緊急時、事故発生時等における対応方法)

第11条 看護師等は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

- 2 事業者は、利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。
- 4 事業者は、利用者に対する訪問看護の提供により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なうものとする。

(秘密の保持)

第12条 事業所の看護師等が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。なお、この守秘義務は、当該看護師等退職後及び契約終了後も同様とする。

- 2 事業者は、事業所の看護師等であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、予め文書により得るものとする。
- 4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第13条 事業者は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の設置
 - (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の看護師等又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人等利用者を現に養護する者）により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、これを市町に通報する。また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第14条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行なう。

(職場におけるハラスメントの防止)

第15条 事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(苦情処理)

第16条 事業者は、訪問看護の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した訪問看護に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、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なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、前項の記録の改善内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した訪問看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行な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なうものとする。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

注) 苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

(衛生管理)

第17条 事業者は、看護師等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、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ずる。

(1) 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定期的を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。

(3) 従業員に対し、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実施する。

(4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第18条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ずる。

- 2 事業者は、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の実施するものとする。
- 3 事業者は、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。

(その他運営についての重要事項)

第19条 事業者は、看護師等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上
- 2 事業者は、看護師等、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに訪問看護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)及び(4)に限り、利用者若しくはその連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。
 - (1) 訪問看護開始の際の主治医による指示文書
 - (2) 訪問看護計画書
 - (3) 訪問看護報告書
 - (4) 提供したサービスの内容等の記録
 - (5) 市町への通知に係る記録
 - (6) 苦情の内容等の記録
 - (7) 事故の状況及び事故に際してとった処置の記録
- 3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成26年 5月 1日から施行する。
平成26年 6月 1日から改正する。
平成26年 6月13日から改正する。
平成26年 6月18日から改正する。
平成26年 8月 7日から改正する。
平成26年 9月 1日から改正する。
平成26年10月 1日から改正する。
平成26年11月 1日から改正する。
平成26年12月 1日から改正する。
平成27年 1月 1日から改正する。
平成27年 1月26日から改正する。
平成27年 2月 1日から改正する。
平成27年 2月16日から改正する。

平成27年 3月 1日から改正する。
 平成27年 4月 1日から改正する。
 平成27年 4月10日から改正する。
 平成27年 5月20日から改正する。
 平成27年 6月 4日から改正する。
 平成27年 6月20日から改正する。
 平成27年 8月 1日から改正する。
 平成28年 1月 1日から改正する。
 平成28年 4月 1日から改正する。
 平成28年 8月 1日から改正する。
 平成29年 4月 1日から改正する。
 平成29年 5月 1日から改正する。
 平成29年 6月 1日から改正する。
 平成29年 7月 3日から改正する。
 平成29年 8月22日から改正する。
 平成30年 5月 7日から改正する。
 平成30年 6月 1日から改正する。
 平成30年 8月 1日から改正する。
 平成30年10月 1日から改正する。
 平成31年 4月 1日から改正する。
 令和 元年 7月27日から改正する。
 令和 元年10月 1日から改正する。
 令和 2年 3月 1日から改正する。
 令和 2年 4月 1日から改正する。
 令和 2年 5月 1日から改正する。
 令和 2年 6月 1日から改正する。
 令和 2年 8月 1日から改正する。
 令和 2年 8月15日から改正する。
 令和 2年11月 1日から改正する。
 令和 2年11月16日から改正する。
 令和 3年 2月16日から改正する。
 令和 3年 4月 1日から改正する。
 令和 3年 6月 1日から改正する。
 令和 3年10月 1日から改正する。
 令和 3年10月11日から改正する。
 令和 3年11月22日から改正する。
 令和 4年 1月 1日から改正する。
 令和 4年 2月 1日から改正する。
 令和 4年 4月 1日から改正する。
 令和 5年 4月 1日から改正する。
 令和 6年 4月 1日から改正する。
 令和 6年10月 1日から改正する。

サンキ・ウエルビィ訪問看護ステーション宇部

介護予防訪問看護事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ訪問看護ステーション宇部（以下「事業所」という。）が行なう指定介護予防訪問看護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の保健師、看護師その他の指定介護予防訪問看護（以下「介護予防訪問看護」という。）の提供に当たる従業者（以下「看護師等」という。）が、居宅において要支援状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な介護予防訪問看護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業者は、地域との結びつきを重視し、介護予防支援事業所、他の介護予防サービス事業所、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、主治医と密接な連携を取りながら、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身機能の維持回復を図ることにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

- 2 事業の実施に当たっては、事業所の看護師等によってのみ行なうものとし、第三者への委託は行なわないものとする。
- 3 介護予防訪問看護の提供は、利用者の介護予防に資するよう、主治医と連携を取りながら療養上の目標を設定し、計画的に行なうものとする。
- 4 事業者は、自らその提供するサービスの質の評価を行ない、常にその改善を図るよう努めるものとする。
- 5 介護予防訪問看護の提供に当たっては、主治医との密接な連携及び介護予防訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行なうものとする。
- 6 介護予防訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧に行なうことを旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について理解しやすいように指導又は説明を行なうものとする。
- 7 介護予防訪問看護の提供に当たっては、医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって、これを行なうものとする。
- 8 介護予防訪問看護の提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行なうものとする。
- 9 特殊な看護等については、これを行なわないものとする。
- 10 前各項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。
- 11 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名称 サンキ・ウエルビィ訪問看護ステーション宇部
- (2) 所在地 山口県宇部市大字西岐波4412番地2

(事業所の看護師等の体制)

第4条 事業所における看護師等の体制の内容は、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名

管理者は、原則として保健師又は看護師資格を有し、介護予防訪問看護を行なうために必要な知識及び技能を有する者であり、主治医の指示に基づき、適切なサービスが提供されるよう、事業所の看護師等、業務の管理を一元的に行なうものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。

- (2) 看護師等 3名以上

看護師等は、事業所が介護予防訪問看護を提供するに当り保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の資格を有する者であり、利用者の居宅における療養上の世話及び医師の指示に基づく検査・医療処置の提供に当たるものとする。

- (3) 事務職員 1名以上

事務職員は、事業の実施に当って必要な事務を行なうものとする。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日、営業時間及びサービス提供時間は、次の通りとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

- (2) 営業時間 8時30分～17時30分

注1) 緊急の場合は、電話等により管理者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとする。

- (3) サービス提供時間: 年中無休24時間

注1) 電話等による24時間体制を取り、緊急時の看護要請に対応するものとする(緊急時介護予防訪問看護)。但し、地域によっては、24時間の介護予防訪問看護の提供が不可の場合もある。

(事業の内容)

第6条 当事業所は、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、介護予防訪問看護計画に基づき、指定された時間帯に、選択された介護予防訪問看護を提供するものとする。

- (1) 病状、障害の観察
- (2) 医療的配慮の必要な利用者の入浴・清拭、洗髪等による清潔の保持
- (3) 医療的配慮の必要な利用者の食事及び排せつ等日常生活の世話
- (4) 褥瘡の予防、処置
- (5) リハビリテーション
- (6) ターミナルケア
- (7) 認知症の利用者の看護
- (8) 療養生活や介護方法の指導
- (9) カテーテル等の管理

(10) その他医師の指示による医療処置

(介護予防訪問看護計画書及び介護予防訪問看護報告書の作成)

第7条 保健師又は看護師は、利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況等を踏まえて、療養上の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した介護予防訪問看護計画を作成するものとする。

2 保健師又は看護師は、介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って介護予防訪問看護計画を作成するものとする。

3 保健師又は看護師は、介護予防訪問看護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、その同意を得るとともに、これを交付するものとする。

4 保健師又は看護師は、訪問日と提供した看護内容等を記載した介護予防訪問看護報告書を作成するものとする。

5 管理者は、介護予防訪問看護計画及び介護予防訪問看護報告書の作成に関し、必要な指導及び管理を行なうものとする。

(サービス提供の記録)

第8条 事業者は、介護予防訪問看護を提供した際には、その提供日及び内容、その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画の書面又はサービス実施記録に記載するものとする。

2 事業者は、介護予防訪問看護を提供した際には、具体的に実施したサービス内容等を記録し、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法によりその情報を利用者に提供する。

(利用料その他費用の額)

第9条 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の額（介護報酬告示上の額）とし、介護予防訪問看護が法定代理受領サービスであるときは、原則として、利用者の負担割合証により割合を確認し利用者から受領するものとする。なお、当該利用料の額は、当事業所の見やすい場所に掲示するものとする。

2 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。

3 自費料金としてエンゼルケアを行なった場合は、15,000円を利用者から受領するものとする。

4 利用者の選定により第10条の通常の事業の実施地域を越えて行なう訪問看護に要した交通費は、その実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうちで、通常の事業の実施地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から〔19円/km〕（別途消費税）として計算し、これを燃料代として受領する。

5 利用者の都合により、何ら申し出なく介護予防訪問看護がキャンセルされた場合又はサービス実施予定の24時間以内にサービスの中止（キャンセル）の申出があった場合には、キャンセル料として1,600円を受領することができるものとする。但し、利用者の容態の急変等必要且つやむを得ない事情がある場合には、キャ

ンセル料は請求しないものとする。

- 6 前各項の規定による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を交付して説明を行ない、その同意を得ることとする。
- 7 利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収証を交付するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第10条 通常の事業の実施地域は、宇部市、山陽小野田市、山口市（阿知須地区）の区域とする。

（緊急時、事故発生時等における対応方法）

第11条 看護師等は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

- 2 事業者は、利用者に対する介護予防訪問看護の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。
- 4 事業者は、利用者に対する訪問看護の提供により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なうものとする。

（秘密の保持）

第12条 事業所の看護師等が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。なお、この守秘義務は、当該看護師等退職後及び契約終了後も同様とする。

- 2 事業者は、事業所の看護師等であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、予め文書により得るものとする。
- 4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第13条 事業者は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の設置
 - (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の看護師等又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人等利用者を現に養護する者）により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、これを市町に通報する。また、利用者に対する虐待の早

期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第14条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行なう。

(職場におけるハラスメントの防止)

第15条 事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(苦情処理)

第16条 事業者は、介護予防訪問看護の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した介護予防訪問看護に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、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なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、前項の記録の改善内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した介護予防訪問看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行な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なうものとする。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

注) 苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

(衛生管理)

第17条 事業者は、看護師等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、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ずる。

(1) 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定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。

(3) 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。

(4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第18条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ずる。

2 事業者は、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の実施するものとする。

3 事業者は、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。

(その他運営についての重要事項)

第19条 事業者は、介護予防訪問看護員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回以上

2 事業者は、看護師等、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに介護予防訪問看護の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)及び(4)に限り、利用者若しくはその連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

(1) 介護予防訪問看護開始の際の主治医による指示文書

(2) 介護予防訪問看護計画書

(3) 介護予防訪問看護報告書

(4) 提供したサービスの内容等の記録

(5) 市町への通知に係る記録

(6) 苦情の内容等の記録

(7) 事故の状況及び事故に際してとった処置の記録

3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成26年 5月 1日から施行する。

平成26年 6月 1日から改正する。

平成26年 6月13日から改正する。

平成26年 6月18日から改正する。

平成26年 8月 7日から改正する。

平成26年 9月 1日から改正する。

平成26年10月 1日から改正する。

平成26年11月 1日から改正する。

平成26年12月 1日から改正する。

平成27年 1月 1日から改正する。

平成27年 1月26日から改正する。

平成27年 2月 1日から改正する。

平成27年 2月16日から改正する。
 平成27年 3月 1日から改正する。
 平成27年 4月 1日から改正する。
 平成27年 4月10日から改正する。
 平成27年 5月20日から改正する。
 平成27年 6月 4日から改正する。
 平成27年 6月20日から改正する。
 平成27年 8月 1日から改正する。
 平成28年 1月 1日から改正する。
 平成28年 4月 1日から改正する。
 平成28年 8月 1日から改正する。
 平成29年 4月 1日から改正する。
 平成29年 5月 1日から改正する。
 平成29年 6月 1日から改正する。
 平成29年 7月 3日から改正する。
 平成29年 8月22日から改正する。
 平成30年 5月 7日から改正する。
 平成30年 6月 1日から改正する。
 平成30年 8月 1日から改正する。
 平成30年10月 1日から改正する。
 平成31年 4月 1日から改正する。
 令和 元年 7月27日から改正する。
 令和 元年10月 1日から改正する。
 令和 2年 3月 1日から改正する。
 令和 2年 4月 1日から改正する。
 令和 2年 5月 1日から改正する。
 令和 2年 6月 1日から改正する。
 令和 2年 8月 1日から改正する。
 令和 2年 8月15日から改正する。
 令和 2年11月 1日から改正する。
 令和 2年11月16日から改正する。
 令和 3年 2月16日から改正する。
 令和 3年 4月 1日から改正する。
 令和 3年 6月 1日から改正する。
 令和 3年10月 1日から改正する。
 令和 3年10月11日から改正する。
 令和 3年11月22日から改正する。
 令和 4年 1月 1日から改正する。
 令和 4年 2月 1日から改正する。
 令和 4年 4月 1日から改正する。
 令和 5年 4月 1日から改正する。
 令和 6年 4月 1日から改正する。
 令和 6年10月 1日から改正する。