

在宅看護センター番町

「指定訪問看護の事業の人員及び運営に関する基準」

第 24 条改定に伴う、運営規定及び重要事項の開示

（事業の目的）

第 1 条 この規程は、株式会社 Creade が運営する、在宅看護センター番町（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」）の事業（以下「事業」という。）の円滑な運営管理を図るために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護職員、理学療法士、作業療法士等（以下「従業者」という。）が、居宅事業にあたっては医療保険各法及び介護保険法の趣旨に従って、主治の医師が必要を認めた支援が必要とされるすべての人々に対して訪問看護の適正な提供を目的とする。

（運営の方針）

第 2 条 事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るものとする。

指定介護予防訪問看護においては、要支援状態の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を図るものとする。

医療保険の訪問看護は、利用者の心身の特性を踏まえて、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、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。

- 2 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- 3 事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
- 4 事業所は、利用者の所在する区市町村、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業所、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- 5 訪問看護の提供にあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
- 6 訪問看護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業所へ情報の提供を行うものとする。
- 7 前 7 項のほか、「東京都指定居宅サービス事業所の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」「東京都指定介護予防サービス事業所の指定並びに指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業の運営）

第3条 本事業の運営を行うにあたっては、主治医の訪問看護指示書（以下「指示書」という）に基づく適切な訪問看護の提供を行うものとする。

2 訪問看護の提供にあたっては、事業所の従業者によってのみ訪問看護を行うものとし、第三者への委託によっては行わない。

3 感染症や非常災害の発生においては、本事業を継続的に実施するため、及び、非常時体制が早期の業務再開を図るために、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 業務継続計画の策定
- (2) 研修・訓練の実施
- (3) 必要に応じ、業務継続計画の見直し、変更

4 災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。
特別警報及び災害警戒レベル4発令時には訪問対応を休止させていただきます。

（事業の名称及び所在地）

第4条 訪問看護を行う事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名称：在宅看護センター番町
- (2) 所在地：東京都千代田区麴町 2-14-6-505
- (3) TEL 03-6910-0397
- (4) FAX 03-6910-0398
- (5) 管理者 直江 あやこ
- (6) 提供するサービスの第三者評価の実施状況 なし
- (7) 事業所番号 介護保険事業所番号 第 1360190183 号
健康保険ステーションコード（医療保険） 第 7399009 号

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第5条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次の通りとする。ただし、介護保険法等関連法規に定める基準の範囲内において適宜職員を増減できるものとする。

- (1) 管理者：看護師若しくは保健師 1名（常勤職員）
管理者は、所属従業者を指揮・監督し、出張所を含めた適切な事業の運営が一体的に行われるように統括する。但し、管理上支障がない場合は、事業所の他の業務に従事し、又は他事業所、施設等の職務に従事できるものとする。
- (2) 看護職員：保健師、看護師又は准看護師（以下「看護師等」という。）
常勤 2名 非常勤 2名
※常勤換算 2.5名以上（内、常勤1名以上）を確保したうえで増減する。
訪問看護計画書及び報告書を作成し（准看護師を除く）、訪問看護を担当する。
- (3) 理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「理学療法士等」という。）：
3名 ※ご利用状況に応じ増減する。
看護師等と連携し訪問看護の範疇でリハビリテーションを担当する。
- (4) 事務職員：1名
事業所において必要な事務を行う。
必要時、看護補助者として補助業務を行う。

（営業日及び営業時間等）

第6条 事業所の営業日及び営業時間は職員就業規則に準じて定めるものとする。

- (1) 営業日：通常月曜日から金曜日までとする。但し、12月30日から1月3日及び会社が定める休日を除く。
- (2) 営業時間：午前時9時から午後6時までとする。
- (3) 連絡体制：24時間常時、利用者及び家族等からの電話等による連絡・相談等が可能な体制とし、必要に応じた適切な対応ができる体制とする。
- (4) 緊急時訪問看護加算に同意いただいた利用者については、24時間対応体制を提供する。同意をいただいていない利用者については、夜間・休日の臨時訪問は原則行わず、翌営業日に対応する。ただし、生命危機が疑われる場合や主治医の緊急指示がある場合は、救急搬送を優先し、必要に応じて訪問を行う。

(訪問看護の開始と手続きの説明及び同意、利用時間及び利用回数)

第7条 従業者は訪問看護の提供開始に際し、あらかじめ、利用者及びその家族等に対しその利用手続き、提供方法、内用等について説明を行い、同意を得る。

2 居宅サービス計画書に基づく訪問看護の利用時間及び利用回数は、当該計画に定めるものとする。但し医療保険適用となる場合を除く

(訪問看護の提供方法)

第8条 訪問看護の提供方法は次のとおりとする。

- (1) 主治医が事業所に交付した指示書により、従業者のアセスメント及び利用者の意思に沿って訪問看護計画書を作成し、利用者に同意の上、提供し訪問看護を実施する。従業者は提供したサービス内容等の必要事項を記録する。
- (2) 介護保険利用者にあつては、訪問看護指示書の他、居宅サービス計画書（又は介護予防サービス計画書）に沿って、従業者のアセスメント及び利用者の意思に基づき、訪問看護計画書を作成して利用者へ提示し同意を得、訪問看護を実施する。
- (3) 訪問看護計画書及び訪問看護報告書は看護師等と理学療法士等が連携し一体的に含むものとして作成する。
- (4) 利用者に主治医がいない場合は、事業所から居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、地区医師会、関係区市町村等、関係機関に調整等を求め対応する。

(訪問看護の内容)

第9条 事業所で行う訪問看護は、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うことを目的として、次に掲げる事業を行う。

(1) 訪問看護計画書（介護予防訪問看護計画書）の作成及び利用者又はその家族への説明
利用者の希望、主治医の指示及び心身の状況を踏まえて、療養上の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載

(サービス内容の例)

- ① 心身の状態・病状・しょう害・日常生活の状態や療養状況のアセスメント
- ② 清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③ 食事および排泄・睡眠等療養生活の支援及び介護予防
- ④ 床ずれの予防・処置
- ⑤ 日常生活・社会生活の自立を図るリハビリテーション
- ⑥ 人生の最終段階における看護（ターミナルケア）
- ⑦ 認知症・精神障がい者の看護

- ⑧ 療養生活や介護方法の相談・助言
- ⑨ 麻薬管理・カテーテル等医療器具使用の管理
- ⑩ その他医師の指示による医療処置
- ⑪ 日常生活用具の選択・使用方法の訓練
- ⑫ 居宅改善の相談・助言
- ⑬ 入退院（所）時の共同指導

(2) 保険によらない自費訪問看護・リハビリテーション

医療保険・介護保険の制度外の訪問看護・リハビリテーションは別表に定めた運営規定に基づき利用料を徴収する。 交通費は別途実費徴収する。

(利用料等)

第 10 条 別紙「訪問看護ご利用料金表」（介護予防・医療・精神）に定める。

※制度・報酬改定に応じて必要により事業所の利用料（別紙）の差し替えと説明を行います。

2 支払い方法

ご利用者負担金は、各月ごとに利用料等の合計額を計算しサービスを受けた翌月 10 日頃に請求書を発行し、27 日頃に収納代行機関より所定の金融機関口座からの引き落としによりお支払いいただきます。引き落とし完了確認後、領収書を発行いたします。

領収書の再発行は致しかねます。 確定申告の医療費控除を受ける際に必要となりますので、大切に保管してください。

下記のいずれかの理由により介護保険法の保険給付がご利用者に代わって事業者を支払われない場合は保険分の利用料をお支払いいただきます。 利用料のお支払いを頂いたときは、事業者はご利用者に対し領収書およびサービス提供証明書を交付します。

- ① ご利用者が介護認定を受けていない場合
- ② 要支援・要介護認定期間を経過している場合
- ③ 居宅介護支援を受けることにつき区市町村に届け出ていない場合
- ④ 居宅サービス計画（ケアプラン）に当該訪問看護が位置付けられていない場合
- ⑤ 当該訪問看護が利用者の要支援・要介護状態に応じた支給限度額を超過したものである場合
- ⑥ 保険料の滞納などにより介護保険法の介護給付の制限を受けている場合

3 キャンセル料金

| | |
|-----------------------------|------------|
| ①ご利用日の前営業日の18時までにご連絡いただいた場合 | 無料 |
| ②ご利用当日の予定訪問時間までにご連絡がなかった場合 | 当該基本料金の30% |

ご利用者のご都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金を頂きます。

但し、ご利用者の緊急の入院その他やむを得ない事由がある場合はこの限りではありません。

なお、月曜日の利用を中止される場合、前営業日は金曜日となります。同様に 1 月 4 日の利用を中止する場合は前年の 12 月 29 日が前営業日となります。

4 その他の利用料等

①通常の事業の実施地域以外の地域への訪問看護を行う場合、交通費の実費又は 1 k mあたり 100 円をいただきます。

②ご利用者は訪問看護の提供について、記録の複写を請求することができます。複写 1 枚につき、10 円をいただきます。

③医療保険の場合事業所の休日（12/30～1/3 及び事業所の定めた日）に訪問看護を行った場合、休日料金として 1 日につき 2500 円をいただきます。

④医療保険の場合深夜、夜間・早朝の緊急訪問時に係る交通費の実費。

⑤保険外のエンゼルケアに要する費用他料金表に明示してあるサービスを受けられた場合。

⑥訪問看護の提供が1時間30分を超えた場合であって、長時間訪問看護加算を算定しない場合 30分につき3000円を徴収する。(介護保険利用者・医療保険利用者)

⑦自転車訪問の際。駐輪スペースがない場合の有料駐輪場代の実費。

5 利用料等の変更

事業者は物価の変動その他やむを得ない事由が生じた場合には前記のその他の利用料の額をそれぞれ変更できるものとします。この場合事業者はご利用者に対して事前に変更の理由及び内容を説明するものとします。

(通常業務を実施する地域)

第11条 事業所が通常業務を行う地域は、以下の地域とする。ただし、これ以外の地域に関しても相談に応じる。

千代田区全域

新宿区の一部(若宮町、袋町、市ヶ谷地区、払方町、南町、中町、北町、細工町、納戸町、山伏地区、弁天町、原町、河田町、二十騎町、横寺町、筆筒町、矢来町、山吹町、天神町、東榎町、榎町、四谷地区、若葉地区、左門町、須賀町、信濃町、南元町、本塩町、坂町、三栄町、荒木町、片町、愛住町、舟町、住吉町)

港区の一部(赤坂地区、南青山1丁目、北青山1丁目、六本木1~4丁目、虎ノ門地区、愛宕地区、新橋地区)

(衛生管理等)

第12条 事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、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。

(1) 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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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、従業員に周知徹底を図る。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、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の実施する。

(相談・苦情対応)

第13条 事業所は、利用者またはその家族からの相談、要望、苦情等に対する窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し詳しい事情の把握に努め迅速に対応するとともにその再発防止に努める。

2 サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

(1) 事業所窓口

受付時間 月曜日~金曜日 午前9時~午後6時まで

事業所 在宅看護センター番町

T E L 03-6910-0397

管理者 直江 あやこ

F A X 03-6910-0398

(2) その他の相談窓口

千代田区在宅支援課相談係

T E L 5211-4221

新宿区役所高齢者総合相談センター
港区介護事業者支援係
東京都福祉保健局高齢社会対策部介護保険課
東京都国民健康保険団体連合会

T E L 5273-4593
T E L 3578-2881
T E L 5320-4597
T E L 6238-0011

(3) 職員に苦情の申し出があった場合の対応

職員に苦情の申し出があった場合は、当該職員は速やかに、苦情担当者に報告します。同報告後、苦情担当者において苦情の対応を行います。

- ① 苦情があった場合、苦情担当者は直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞く。
- ② 苦情管理者が必要があると判断した場合は、訪問看護を担当する職員等による検討会議を行う。
- ③ 苦情担当者が必要性を認めた場合、第三者機関へ報告・相談を行いその助言に基づき対応を行う。
- ④ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。
- ⑤ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

(個人情報保護)

第14条 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者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家族の同意を得るものとする。

(人権擁護・虐待防止に関する事項)

第15条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2 事業所は、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、これを区市町村に通報するものとする。

(ハラスメントへの対応)

第16条 適切なサービスの提供を確保する観点から、職場におけるハラスメントや、利用者又はその家族等からのハラスメントにより、就業環境が害される事や、サービスの質の低下、信頼関係の悪化を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる。

- 2 従業者に対して、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為が発生した場合、関係者間で協議した結果、解決困難で健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、行政及び居宅介護支援事業所に相談の上、サービスの中止や契約を解除する場合もある。

3 相談対応のための担当者や窓口を定め、従業者へ周知する。

(緊急時における対応方法)

- 第17条 従業者は訪問看護実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行うものとする。主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な処置を講ずるものとする。
- 2 前項について、しかるべき処置をした場合には、速やかに管理者及び主治医に報告しなければならない。
- 3 事業所は、前項の状況及び採った処置についてその内容を記録するものとする。

(事故処理)

第18条 事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

2 損害賠償

ご利用者に対する訪問看護の提供によって事業者の責めに帰すべき事由により、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います。但しご利用者が契約締結時に、その疾患及び身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことによって損害が発生した場合にはこの限りではありません。

3 事故原因の分析と再発の防止

事業者は訪問看護の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

(身体拘束)

第19条 事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

(暴力団排除)

第20条 事業所を運営する当該法人の役員及び事業所の管理者その他従業者は、暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員をいう。事項において同じ。)であってはならない。

2 事業所は、その運営において、暴力団員の支配を受けてはならない。

(医療・介護現場におけるDXの推進・生産性の向上 担当者の任命)

第21条 事業所は医療・介護現場におけるDXの推進・生産性の向上のために必要な措置を講じます。

- 2 DX推進担当者を任命し、推進に向けた機器等の導入を行い生産性向上に継続的に取り組みます。
- 3 事業所にて研修・勉強会を開催し従業者へ周知します。
- 4 オンライン資格確認を行うにあたっては、ウェブサイトに掲示した基準に則り活用します。

(その他運営についての留意事項)

第22条 従業者は、社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため研究・研修の機会を設け、業務体制を整備する。

2 従業者は、正当な理由がある場合を除き、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、必要な措置を講ずるものとする。

3 事業所は利用者に対する訪問看護など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

存しなければならない。諸記録の保存は省令に従い電磁的保存ができるものとする。

4 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C r e a d eと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(事業者の概要)

第23条

| | |
|-------|------------------------|
| 法人名 | 株式会社C r e a d e (クリーデ) |
| 代表者名 | 代表取締役 直江 あやこ |
| 法人所在地 | 文京区本郷4-7-12 |
| 電話 | 03-5844-6380 |
| 設立年 | 平成 28年 4月 |