

北九州ヘルスケアサービス八幡訪問看護ステーション
運営規程
医療保険・介護保険・保険外の自費サービス（オプション型）

（事業の目的）

第1条 北九州ヘルスケアサービス株式会社が開設する「北九州ヘルスケアサービス八幡訪問看護ステーション（黒崎出張所を含む）」が行う医療保険・介護保険・保険外の自費サービス（オプション型）の訪問看護（以下、単に「訪問看護」という。）事業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、要介護状態又は要支援状態（以下、単に「要介護状態」という。）となった場合においても、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、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を目的とする。

（事業の運営方針）

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、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。
- (2) 訪問看護は、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、計画的に行うものとする。
- (3) 訪問看護の提供に当たっては、主治の医師との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身機能の維持回復を図るよう妥当適切に行うものとする。
- (4) 訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、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うものとする。
- (5) 医師が特定行為を行う必要性を認めたサービスを提供する場合は、あらかじめ医師が作成した手順書に基づき、特定行為研修を履修した訪問看護師が、当該利用者の同意を得て、在宅療養に不可欠な医療行為を診療の補助として行うものとする。
また、他の訪問看護ステーションより依頼を受けて、当該利用者の同意を得た上で、特定行為看護師が担当看護師と同伴訪問し、専門的な評価・指導を行うものとする。
- (6) 精神科訪問看護の提供に当たっては、精神科領域の看護経験1年以上又は、法定で定められた研修を履修した看護師等が精神科訪問看護計画に基づき、サービスを提供するものとする。
- (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行うものとする。
- (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、服薬状況（残薬の状況を含む）、病歴、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うものとする。
- (9) 服薬状況（残薬の状況を含む）については、主治医への情報提供とともに、必要に応じて、利用者の同意を得て利用者に対して調剤を行う保険薬局への情報提供を行うものとする。
- (10) 医師の指示のない特殊な看護等については、行わないものとする。

2 事業者は、利用者の診療情報等について連携機関との ICT を用いて共有し、常に確認できる体制を構築し、訪問看護の実施に関する計画的な管理を行うものとする。

3 事業者は、自らその提供する訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

4 事業者は、自治会等の地縁による団体に加入するなどして地域との交流に努めるものとする。

5 事業者は、事業所の運営規程の概要等の重要事項等について、「書面掲示」に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、ウェブサイト（ホームページ又は情報公表システム上）に掲載・公表するものとする。

（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。

- 1 名称 北九州ヘルスケアサービス八幡訪問看護ステーション
- 2 所在地 北九州市八幡東区中央2丁目22-16

※サテライト事業所

- 1 名称 北九州ヘルスケアサービス八幡訪問看護ステーション（黒崎出張所）
- 2 所在地 北九州市八幡西区東王子町7-8

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

職種	資格	員数			職務内容
		常勤	非常勤	合計	
管理者	看護師	1		1	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている遵守すべき事項について必要な指揮、命令を行う。(訪問看護師兼務)
看護師等	看護師	13	8	21	訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成を行なう並びに訪問看護の提供に当る。(常勤のうち1人は管理者兼務)
精神科訪問看護師等	精神科領域の看護経験1年以上又は、法で定められた研修を修了した看護師等	(13)	(8)	(21)	精神科訪問看護計画書及び精神科訪問看護報告書の作成を行い精神科訪問看護の提供に当る。
在宅看護等の特定行為看護師	特定行為看護師	(2)		(2)	在宅看護等に係る専門の研修(在宅・慢性期領域の特定行為)を受け、医行為である診療の補助業務を医師からの手順書を基に実践する。 他の訪問看護ステーション等からの依頼を受けて、主治医の指示を基に、利用者宅へ同行訪問して専門的評価や看護師への助言・指導等を行う。
事務職員		2 (兼務)		2	事業所の運営に必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。※サテライト事業所同様

営業日	月曜日から金曜日までとする。 ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。
訪問看護サービス提供対応日	月曜日から金曜日までとする。 ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く。 なお、営業日以外の訪問看護サービスについては相談に応じる。
訪問看護サービス提供対応時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。 なお、営業時間以外の訪問看護サービスについては相談に応じる。
営業日・営業時間外の連絡	電話等により看護師が担当し、24時間365日常時連絡が可能な体制とする。

(訪問看護の内容)

第6条 事業者が行う訪問看護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成
 - (2) 病状・障害の観察
 - (3) 清拭・洗髪等による清潔の保持
 - (4) 療養上の世話
 - (5) 褥創の予防・処置
 - (6) リハビリテーション
 - (7) 認知症患者の看護
 - (8) 療養生活や介護方法の指導
 - (9) カテーテル等の管理
 - (10) ターミナルケア、その他医師の指示による医療処置
 - (11) 特定行為看護師による、医師の手順書を基に行なう診療の補助業務や他の訪問看護ステーションの依頼を受けて担当看護師等と同伴訪問による専門的評価の実施
 - (12) その他 必要であるもの
- 2 訪問看護の提供は、訪問看護計画に沿って行なうものとする。
- 3 居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿った訪問看護計画を作成するものとする。
- 4 事業者は、訪問看護の提供に際し、主治の医師による指示を文書で受けるものとする。
- 5 事業者は、主治の医師に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、訪問看護の提供に当たって主治の医師との密接な連携を図るものとする。
- 6 事業者は、同一建物に居住する利用者へは、適切な時間（30分以上を標準とし20分を下回らない）の訪問看護を実施し、サービス提供記録書に記載するものとする。
- 7 事業者は、提供した訪問看護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な事項を記載するものとする。
- 8 事業者は、利用者に訪問看護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成するものとする。
- (1) 訪問看護の提供日、提供時間（開始時間と終了時間）
 - (2) 訪問看護の具体的な内容
 - (3) 訪問看護の目標達成の程度及びその効果等について評価と評価に関する内容
 - (4) 利用料金、保険給付の額
 - (5) 利用者の心身の状況
 - (6) 服薬状況(残薬の状況を含む)
 - (7) その他必要な事項
- 9 第1項の訪問看護計画書及び第8項に定めるサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付するものとする。
- 10 事業所は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と連携し、定期的な巡回・随時対応を行う訪問看護を提供する。

(利用料その他費用の額)

第7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によるものとし、当該訪問看護が法定受領サービスであるときは、その1割又は2割か3割の額とする。

なお、健康保険の場合は、診療報酬の額によるものとし、介護保険・医療保険及び保険外の自費サービス（オプション型）の適用別に、別途、「訪問看護料金表」に定める。

- 2 次条の通常の事業の実施地域を越えてサービスを行う場合は、実施地域を越えた地点より自宅までの距離（往復）に応じて20円/kmを徴収するものとする。
- 3 死後の処置料は、10,000円を徴収するものとする。
- 4 第2項及び第3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）を受けるものとする。
- 5 事業所は、利用者から第1項、第2項及び第3項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書を利用者に交付するものとする。ただし、法定受領サービスに該当しない場合は、サービス提供証明書を利用者に交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、北九州市八幡東区・八幡西区、若松区、戸畑区、小倉北区、中間市、遠賀郡の区域とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第9条 事業者は、訪問看護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者及びその家族に対し、運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該利用の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(居宅介護支援事業者との連携)

第10条 事業者は、訪問看護を提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

2 事業者は、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なうとともに、主治の医師及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供並びに保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(利益供与・収受の禁止)

第11条 事業者は、保健医療機関並びに居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与・収受をしてはならないものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第12条 事業者は、訪問看護を受けている利用者が、次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

(1) 利用者が正当な理由なしに訪問看護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を悪化させたとき又は悪化させる恐れがあるとき。

(2) 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

(秘密保持)

第13条 従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

2 従業者であった者が、正当な理由がなく、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、これらの秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とする。

(個人情報の取扱)

第14条 利用者又は家族の個人情報の取扱いは、「個人情報保護に関する社内規則」に従って行うものとする。ただし、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等「通常のサービス提供の範囲内での利用目的及び関係する第三者へ通知するものなど」については、その内容を重要事項説明書に記載し、あらかじめ、利用者又は家族の同意を得ておくものとする。

(緊急時、事故発生時の対応)

第15条 事業者は、サービス提供中に、利用者に病状の急変その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医へ連絡し指示を求める等の必要な措置を講じるとともに、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む）、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するものとする。

2 事業者は、前項について、しかるべき処置をした場合は、速やかに主治医に報告するものとする。

3 事業者は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

(損害賠償)

第16条 事業者は、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

(苦情処理)

第17条 事業者は、利用者及びその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置し、迅速かつ適切に対応するものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容及びその対応等を記録するものとする。

3 事業者は、「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」を事業所に掲示するものとする。

(研修の確保)

第18条 事業者は、従業員の資質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設けるものとする。

- (1) 採用時研修 事業所主催は、採用時直後から3ヶ月以内、本社主催は採用後6ヶ月以内
- (2) 継続研修 毎月1回以上

(衛生管理対策)

第19条 事業者は、従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

- 2 従業員の健康診断は、年1回以上定期的に行うものとする。
- 3 事業者は、事業所の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。

(記録の整備)

第20条 事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

- 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年間保存するものとする。
 - (1) 第6条第4項に規定する主治の医師による指示の文書
 - (2) 訪問看護計画
 - (3) 訪問看護報告書
 - (4) 第6条第7項に規定するサービス提供記録
 - (5) 第12条に規定する市町村への通知に係る記録
 - (6) 第15条第3項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
 - (7) 第17条第2項に規定する苦情の内容等の記録

(業務継続計画の策定)

第21条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅介護支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じる。

- 2 従業員に対し、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（年1回以上）に実施するよう努める。
- 3 当計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行う。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第22条 事業者は、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よう努める。

- 2 事業者における感染症の予防及びまん延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事ができるものとする）を定期的（おおむね6月に1回以上）開催し、その結果は従業員に周知徹底する。
- 3 事業者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。
- 4 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。
- 5 新興感染症発症時には、第二種協定指定医療機関と連携し適切な措置を講じる。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置に関する事項)

第23条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又は再発を防止するため、次の措置を講じる。

【虐待の防止】

- (1) 人権の擁護、虐待の防止に関する責任者を選任し必要な体制を整備する。

虐待防止に関する責任者	管理者	和田 千代子
-------------	-----	--------

- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修を定期的（年1回以上）に実施
- (5) 事業者における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用を含む）を定期的に開催及びその結果について従業員に対する周知徹底

- (6) 前2号に掲げる措置を適切に実施する担当者を選任
 - (7) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置
- 2 従業者に対し、以下のような身体的苦痛や人格を辱める等の行為の防止に努める。
- (1) 身体的虐待行為
たたく、つねる、食事を無理やりに口に入れる、ベッドに縛り付ける等身体に外傷が生じ、又は生じる恐れがある暴行を加えること
 - (2) 介護・世話の放棄・放任行為
衰弱させるほど水分や食事を与えない、入浴をさせない、オムツを交換しない等、擁護すべき職務上の義務を著しく怠ること
 - (3) 心理的虐待行為
怒鳴る、ののしる、悪口を言う、高齢者への子ども扱い、意図的に無視する等、著しい暴言又は著しく拒絶的な対応など著しい心理的外傷を与える言動や利用者の言語表現及び行動特徴を模倣して辱めること
 - (4) 性的虐待行為
性的な嫌がらせをする行為
 - (5) 経済的虐待行為
本人の年金や預貯金を、本人に無断で使う、生活に必要なお金を渡さない等、財産を不当に処分する等高齢者から不当に財産上の利益を得ること
- 3 従業者に対し、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努め虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報する義務があることを周知徹底する。

【身体拘束等の禁止】

事業者は、サービスの提供に当たっては、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。事業者は、やむを得ず前項の身体拘束等を行なう場合には、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など必要な事項を記録する。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用を含む）を定期的に開催及びその結果について従業者へ周知徹底を行う。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

（ハラスメント行為の禁止）

第24条 事業者は、利用者・家族からサービス従業者へのセクシャルハラスメントや大声での恫喝、過剰な要求、睨みつける等、相手に恐怖や不快感を与えるといったカスタマーハラスメントに位置付けられる違法行為が認められた場合は、契約書の規定に基づきやむを得ず契約の解除を行う。

（その他運営に関する重要事項）

第25条 事業者は、訪問看護の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

ただし、医療保険対象の場合は、2024年12月2日より健康保険証が廃止になるため、マイナンバーカードによるオンライン資格確認を導入する。

- 2 事業者は、正当な理由なく訪問看護の提供を拒まないものとする。
- 3 事業者は、訪問看護の提供の開始に際し要介護認定の申請が行われていない場合は、当該利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。また、要介護認定の更新の申請についても必要な援助を行うものとする。
- 4 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者にかかる居宅介護支援事業者への連絡及びその他必要な援助を行うものとする。
- 5 事業者は、利用申込の病状、病歴、当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、自ら適切な訪問看護を提供することが困難であると認めた場合は、主治の医師及び居宅介護支援事業者への情報の提供を行い、適当な他の訪問看護事業者等を紹介する等の必要な措置を速やかに講じるものとする。

- 6 事業者は、訪問看護の提供に当っては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。
- 7 事業者は、訪問看護師等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時又は利用者又はその家族から求められたときは、これを提示するものとする。
- 8 この規程の概要、利用（申込）者のサービス選択に関係する事項は、事業所の見やすい場所に掲示するものとする。
- 9 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、北九州ヘルスケアサービス株式会社と事業所との協議に基づいて定めるものとする。

附則

- この規程は、平成 15 年 12 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 18 年 6 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 21 年 1 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 24 年 7 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 24 年 8 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 25 年 2 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 25 年 3 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 25 年 4 月 16 日から施行する。
- この規程は、平成 25 年 5 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 26 年 3 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 26 年 11 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 27 年 5 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 27 年 7 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 28 年 1 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 28 年 2 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 28 年 6 月 15 日から施行する。
- この規程は、平成 28 年 8 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 29 年 1 月 20 日から施行する。
- この規程は、平成 29 年 2 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 29 年 9 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 29 年 10 月 16 日から施行する。
- この規程は、平成 30 年 5 月 1 日から施行する。
- この規程は、平成 30 年 7 月 9 日から施行する。
- この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和元年 11 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和元年 12 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 2 年 2 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 2 年 12 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 3 年 2 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 3 年 4 月 21 日から施行する。
- この規程は、令和 3 年 5 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 3 年 7 月 1 日から施行する。
- この規程は、令和 3 年 7 月 16 日から施行する。
- この規程は、令和 3 年 12 月 17 日から施行する。

この規程は、令和4年5月1日から施行する。
この規程は、令和4年7月1日から施行する。
この規程は、令和4年8月1日から施行する。
この規程は、令和4年11月7日から施行する。
この規程は、令和4年12月1日から施行する。
この規程は、令和5年4月1日から施行する。
この規程は、令和5年9月1日から施行する。
この規程は、令和6年4月1日から施行する。
この規程は、令和6年12月1日から施行する。
この規程は、令和7年8月25日から施行する。
この規程は、令和8年4月1日から施行する。
この規程は、令和8年5月14日から施行する。
この規程は、令和8年6月1日から施行する。