

独立行政法人地域医療機能推進機構三島総合病院（以下「事業者」という）附属訪問看護ステーションりあん（以下「事業所」という）は、医療保険の指定訪問看護若しくは要介護又は要支援の状態にある高齢者（以下「利用者」という）に対して医師の指示に基づき、その利用者が可能な限り居宅において、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。

事業者の理念である「心のふれあいを大切にし、良質で思いやりのある医療の提供」を事業所でも理念としている。

【事業目的】

この規程は、事業者が設置する事業所の職員及び業務管理に関する重要事項を含め、事業所の円滑な運営を図るとともに、事業の適正な運営及び利用者に対する適切な訪問看護を提供することを目的とする。

【運営方針】

- (1) 事業所は訪問看護を提供することにより、利用者が有する能力を主体的に発揮し、可能な限り居宅において継続して生活できるように、健康及び日常生活活動の維持・回復（あるいは穏やかな人生の最終段階）をめざして、在宅医療及び快適な在宅療養生活の支援に努める。
- (2) 事業所は、事業の運営にあたって、必要なときに必要な訪問看護の提供ができるよう努める。
- (3) 事業所は事業の運営にあたって、関係区市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。
- (4) 事業所は、自らその提供する訪問看護の質の評価を行い、質の維持、改善を図る。

1. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業者名称	独立行政法人地域医療機能推進機構三島総合病院附属 訪問看護ステーション りあん
事業所所在地	〒411-0801 静岡県三島市谷田字藤久保2276
連絡先 相談担当者名	TEL:055-975-3033 Fax:055-916-3718 管理者 相原木綿子
事業所の通常の事業の 実施地域	三島市・函南町・長泉町・清水町

(2) 営業時間帯

月曜日～金曜日	営業時間：8：30～17：15 サービス提供時間：9：00～17：00
事業所の営業日	月・火・水・木・金
事業所の休業日	土・日・国民の休日、12月29日～1月3日 ただし、利用者の希望に応じて24時間連絡可能な体制をとる

(3) 事業所の職員体制

	資格	常勤	常勤兼務	職務内容	計
管理者	看護師	名	1名	訪問看護	1名
看護師	看護師	3名	1名	訪問看護	4名
准看護師	准看護師	名	名	訪問看護	名
事務職員	医療事務 介護事務	名	名	介護保険請求	名

2. 提供するサービスの内容と禁止行為について

(1) 提供するサービスの内容

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問看護計画の作成	主治医の指示並びに利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問看護計画を作成します。
訪問看護の提供	訪問看護計画等に基づき、訪問看護を提供します。 具体的な訪問看護の内容 ①心身の状態・病状・障害・日常生活の状態や療養環境のアセスメント ②清潔の保持、睡眠、食事・栄養および排泄等療養生活の支援及び介護予防 ③褥瘡の予防・処置 ④日常生活・社会生活の自立を図るリハビリテーション ⑤人生の最終段階における看護 ⑥療養生活や介護方法の相談・助言 ⑦服薬管理、カテーテル等医療器具使用の管理 ⑧その他医師の指示による医療処置及び検査等の補助 ⑨日常生活用具の選択・使用方法の訓練 ⑩居宅改善の相談・助言 ⑪入退院（所）時の共同指導等

(2) 看護師等の禁止行為

看護師等はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①利用者又は家族の金銭、預金通帳、証書、書類などの預かり
- ②利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑥その他利用者又は家族等に対して行う宗教・政治・営利活動、その他迷惑行為

(3) サービス利用上の禁止行為

利用者様またはご家族による看護師等に対する以下のハラスメント行為を禁止しています。

- ① サービスに必要なことを強制的に行わせること
- ② 看護師等の指摘・指示を無視すること
- ③ 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 容姿および身体上の特徴に関する不必要な発言・質問
- ⑥ 性的および身体上の事柄に関する不必要な発言・質問
- ⑦ 個人を中傷するうわさの流布及び個人のプライバシーの侵害
- ⑧ 交際・性的関係の強要
- ⑨ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑩ 身体的暴力行為を行うこと
- ⑪ 人格を傷つける発言を行うこと
- ⑫ 一方的に恫喝すること
- ⑬ 私物を意図的に壊すことや隠すこと
- ⑭ その他前各号に準ずる言動を行うこと

3. 利用料（利用者負担額、各種加算等）及びその他の費用について

介護保険の認定をお持ちの方は医療保険より介護保険が優先されます。

ただし、疾患や利用者様の状態によって医療保険を使用し、訪問看護を受けることができますので詳細は訪問看護師よりご説明いたします。

下記より訪問看護に係る料金について説明を行います。

① 基本療養費

		料金	1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護基本療養費（Ⅰ）	週3日目まで	5,500円	555円	1,110円	1,650円
	週4日目以降	6,550円	655円	1,310円	1,965円
訪問看護基本療養費（Ⅱ） 【施設への訪問】	週3日目まで	5,500円	555円	1,110円	1,650円
	週4日目以降	6,550円	655円	1,310円	1,965円
訪問看護基本療養費（Ⅲ） ※1	外泊中の訪問看護 ※2	8,500円	850円	1,700円	2,550円

※1 同一建物内の複数（2人以上）の利用者に同一に訪問した場合

※2 入院中に患者が外泊時の訪問看護、または退院当日の訪問看護
入院中に1回（厚生労働大臣が定める疾病等は2回）に限り算定

② 管理療養費

		料金	1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護管理療養費	月の初日の訪問	7,670円	767円	1,534円	2,301円
訪問看護管理療養費1	月の2日目以降	3,000円	300円	600円	900円

③各種加算

		料金	1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問看護加算	月14日目まで	2,650円	265円	530円	795円
	月15日目以降	2,000円	200円	400円	600円
難病等複数回訪問加算※3	1日に2回の場合	4,500円	450円	900円	1,350円
	1日に3回の場合	8,000円	800円	1,600円	2,400円
長時間訪問看護指導加算	90分を超える場合 (対象者 ※2)	5,200円	520円	1,040円	1,560円
複数名訪問看護料 (1人以上の看護職員との同行)	看護師と訪問 (週1回)	4,500円	450円	900円	1,350円
夜間・早朝訪問看護加算	夜間 (18時～22時)	2,100円	210円	420円	630円
	早朝 (6時～8時)				
深夜訪問看護加算	深夜 (22時～6時)	4,200円	420円	840円	1,260円
特別地域訪問看護加算	基本療養費の50/100				
24時間対応体制加算	月1回	6,800円	680円	1,360円	2,040円
特別管理加算 (Ⅰ) (※4)	月1回	5,000円	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算 (Ⅱ) (※4)	月1回	2,500円	250円	500円	750円
退院時共同指導加算	退院時共同指導1回につき	8,000円	800円	1,600円	2,400円
特別管理指導加算	退院時共同指導加算を算定 した場合※5	2,000円	200円	400円	600円
退院支援指導加算	退院日 (対象者※6)	6,000円	600円	1,200円	1,800円
	90分を超える場合 (対象者 ※2)	8,400円	840円	1,680円	2,520円
在宅患者 (同一建物居住者) 連携指導加算	月1回	3,000円	300円	600円	900円
在宅患者 (同一建物居住者) 緊急等カンファレンス加算	月2回	2,000円	200円	400円	600円
看護・介護職員連携強化加算	同行訪問月1回	2,500円	250円	500円	750円
訪問看護ベースアップ 評価料 (Ⅰ)	月1回	780円	78円	156円	234円

- ※1 週3回、厚生労働大臣が定める疾病等、特別訪問看護指示書の指示期間にある対象者の場合は回数制限なし
- ※2 厚生労働大臣が定める疾病等、特別訪問看護指示書による訪問看護の対象者、15歳未満の超重症児又は準超重症児は週3回、それ以外は週1回
- ※3 難病等の対象者または特別訪問看護指示書が交付された対象者
- ※4 特別な管理を要する場合
- ※5 特定の状態にある対象者の場合
- ※6 厚生労働大臣が定める退院支援指導を要するもの

④ターミナル療養費

		料金	1割負担	2割負担	3割負担
ターミナルケア療養費1	死亡日及び死亡日前14日以内に2回以上のターミナルケアで24時間以内に在宅以外での死亡を含み、介護保険の訪問看護と通算可	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円
ターミナルケア療養費2	特別養護老人ホーム等の利用者	10,000円	1,000円	2,000円	3,000円

⑤情報提供療養費

		料金	1割負担	2割負担	3割負担
訪問看護情報提供療養費	月1回（市町村）	1,500円	150円	300円	450円
	月1回（医療機関・介護老人保健施設）	1,500円	150円	300円	450円

⑥その他

交通費	300円/回
通常の実施地域以外の場合	距離に関わらず往復400円/回

駐車場	利用者負担
-----	-------

死後の処置	20,000円
-------	---------

営業日	90分を超える訪問看護料	長時間訪問看護指導・加算対象者以外の方	2,000円/30分
営業日外	60分を超える訪問看護料	長時間訪問看護指導・加算対象者以外の方	2,000円/30分

キャンセル料	当日キャンセルの場合、当該基本料金の10%の額のキャンセル料をお支払いいただきます。ただし、ご利用者様の容態の急変など緊急の場合ややむを得ない事情がある場合には不要です。また、前日の16時までにご連絡をいただいた場合には、キャンセル料は徴収いたしません。		
--------	---	--	--

4. 料金の支払い方法について

一ヶ月の利用料金をまとめて、原則として口座引落としとさせていただきます。なお、ご希望により振込・現金支払いを利用する事もできます。但し、振込料金に係る全ての手数料は利用者様の負担になります。サービス利用月の翌月10日頃までにご自宅またはご希望の住所宛に請求書を送付させていただきます。お支払いについては、請求書到着月の20日（休日、祝日の場合は翌営業日）に口座より自動引き落としとなります。引き落とし手数料は無料です。

5. サービスの提供にあたって

- (1) 主治医の指示に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問看護計画」を作成します。尚、作成した「訪問看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (2) サービス提供は、「訪問看護計画」に基づいて行います。尚、「訪問看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

- (3) 看護師等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供は、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (4) サービス提供の時間は、別の訪問や緊急訪問等による遅れなど、時間帯が前後することがありますので、ご了承ください。尚、15分程度の遅れの場合、連絡せずに最短で訪問できるように致しますのでご了承ください。
- (5) 代行訪問・振替訪問に関して、基本的には定期日時でスケジュールを組んでおりますが、担当者や業務の都合上、振替訪問及び代行者による訪問をご依頼する事がありますのでご了承ください。
- (6) 同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及び利用者様の情報共有を理由に複数名での訪問のご依頼をさせていただく事があります。尚、予めご了承をいただいてからの実施とし、別途料金もかかりませんので、よろしくお願いたします。
- (7) 担当者の変更に関して、スタッフの異動や他のご利用者様のスケジュール等、業務上の理由により担当者の変更をご提案させていただく場合があります。

6. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	相原木綿子（管理者）
-------------	------------

- (2) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備します。
- (4) 当該事業所従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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します。

7. 秘密保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①事業者は、利用者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します。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
--------------------------------	--

<p>②個人情報の保護について</p>	<p>①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ませ ん。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書 で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家 族の個人情報を用いませ ん。</p> <p>②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれ る記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む）につい ては、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際 にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じて その内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、 追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行 い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うもの とします。 (開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担とな ります。)</p> <p>④事業所は、訪問看護サービスに必要な（介護予防）訪問看 護記録、（介護予防）訪問看護計画書、（介護予防）訪問 看護報告書、（介護予防）訪問看護情報提供書を主治医や ケアマネジャー、関係施設以外への送付・使用を致しませ ん。</p>
---------------------	---

8. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医の
医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先に連絡し
ます。

9. 事故発生時の対応方法について

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は、利用者の家族に連絡を行うとと
もに、必要な措置を講じます。また、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
発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

10. 身分証携帯義務

訪問看護員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求
められた時は、いつでも身分証を提示します。

11. 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、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します。
状況等の把握に努めるものとします。

12. サービス提供の記録

- (1) 訪問看護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、サービス提供の終了時に利用者の
確認を受けることとします。
- (2) 利用者の状態を適切に把握するため、また患部や皮膚状態を記録するため写真を撮ること
があります。撮影した写真については適正に保管・管理致します。
- (3) 訪問看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から5年
間保存します。
- (4) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求する
ことができます。

13. 衛生管理

- (1) 看護師等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) ステーションの設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

14. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 提供されたサービスに対し苦情がある場合には、事業者にいつでも苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業所は、苦情の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には迅速かつ誠実に対応します。
- (3) 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることはありません。

苦情申立て窓口

事業所内相談窓口	電話番号 055-975-3033 営業日 (月～金) 土・日・祝日、12/29～1/3を除く	
	受付時間 8:30～17:15 担当者名 相原木綿子 (管理者)	
市町村・公共団体の 窓口	三島市介護保険課	電話 055-983-2607
	清水町福祉介護課	電話 055-981-8213
	長泉町長寿介護課	電話 055-989-5511
	函南町福祉課	電話 055-979-8126
	静岡県国民健康保険団体 連合会	電話 054-253-5590 (苦情専用)