

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、介護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定め、事業所の円滑な運営を図るとともに、介護保険の指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）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、利用者に対し訪問看護を提供することによって、日常生活活動の維持・回復に努め質の高い在宅療養ができるよう支援に努める。
- (2) 事業所は、事業の運営にあたって関係区市町村、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業所（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。
- (3) 事業所は、事業の運営にあたって、必要な時に必要な訪問看護の提供ができるよう努める。
- (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、改善を図るものとする。

1. 指定訪問看護サービスを提供する事業者について

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
代表者名	院長 赤倉 功一郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒411-0801 静岡県三島市谷田字藤久保2276 TEL:055-975-3031 Fax:055-973-3647

2. 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

事業所名称	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
介護保険指定 事業所番号	2260690199
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 竹内 愛子
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	非常勤	職務内容	計
管理者	看護師	名	1 名	名	管理、訪問看護	1 名
看護師	看護師	4 名	名	1 名	訪問看護	5 名
准看護師	准看護師	名	名	名	訪問看護	名
事務職員	医療事務 介護事務	名	名	1 名	医療・介護保険請求	1 名

3. 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に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅（介護予防）サービス計画（以下「居宅サービス計画等」という）に基づき、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（介護予防）訪問看護計画（以下「訪問看護計画書」という）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サービスに必要がない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

4. 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

利用者負担額、各種加算等については以下の別表に基づき算定します。

(1) 訪問看護費（介護保険）

※地域区分算定により1単位10.21円を乗じた金額になります。

※3割負担の場合は、1割負担記載額の3倍の料金がかかります。

※交通費は通常の実施地域内であれば、自己負担はありません。

①要介護認定（要介護1～5）

または、40歳以上65歳未満の16特定疾患の対象者で要介護と認定された方

	所要時間	単位	自己負担額	
			1割	2割
訪問看護1	20分未満	314	320円/回	641円/回
訪問看護2	30分未満	471	480円/回	961円/回
訪問看護3	30分以上60分未満	823	840円/回	1,680円/回
訪問看護4	60分以上90分未満	1,128	1,151円/回	2,303円/回

②要支援認定（要支援1.2）

	所要時間	単位	自己負担額	
			1割	2割
訪問看護1	20分未満	303	309円/回	619円/回
訪問看護2	30分未満	451	460円/回	921円/回
訪問看護3	30分以上60分未満	794	810円/回	1,621円/回
訪問看護4	60分以上90分未満	1,090	1,112円/回	2,225円/回

③各種加算

		単位	自己負担	
			1割	2割
夜間・早朝加算	夜間（18時～22時）	基本単位の 25/100		
	早朝（6時～8時）			
深夜加算	深夜（22時～6時）	基本単位の 50/100		
複数名訪問看護加算（Ⅰ） （看護師）	30分未満	254	260円/回	519円/回
	30分以上	402	411円/回	821円/回
長時間訪問看護指導加算	90分以上	300	307円/回	613円/回
中山間地域等居住者サービス 提供加算		基本単位の 5/100		
緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	緊急訪問月1回	600	613円/回	1,126円/回
特別管理加算（Ⅰ）※1	訪問月1回	500	511円/回	1,021円/回
特別管理加算（Ⅱ）※1	訪問月1回	250	256円/回	511円/回
ターミナル加算	ターミナルケア実施月	2,500	2,553円/回	5,105円/回
初回加算（Ⅰ） （新規利用者）※2	初回訪問月1回	350	357円/回	715円/回
初回加算（Ⅱ） （新規利用者）※3	初回訪問月1回	300	307円/回	613円/回
退院時共同指導加算	退院時共同指導1回につき	600	613円/回	1,226円/回
看護・介護職員連携強化加算	同行訪問月1回	250	256円/回	511円/回
看護体制強化加算（Ⅱ）	訪問月1回	200	205円/回	409円/回
看護体制強化加算（予防介護）	訪問月1回	100	103円/回	205円/回
介護職員等処遇改善加算	月単位	所定単位数 ×1.8%/月 ※4		

※1 特別な管理を要する場合

※2 退院又は退所した日に初回訪問した場合

※3 退院又は退所した日の翌日以降に初回訪問した場合

※4 所定単位数とは基本料金に各種加算を加えた総単位数

④その他として、以下のものは介護保険適応外として徴収させていただきます。

①通常の実施地域以外の交通費	距離にかかわらず往復400円/回
②死後の処置料	訪問看護と連続して行う死後の処置をご希望の場合20,000円を申し受けます。※このサービスは指定訪問看護とは別のサービスとなります。
③長時間サービス料	保険適用ではない場合、訪問看護時間が90分を超えた場合、30分毎に2,000円（外税）を頂きます。
④キャンセル料	当日のキャンセルの場合は、利用者負担額の100%相当額（但し、利用者負担割合が0%の場合はサービス費用総額の10%に相当する額）のキャンセル料をお支払い頂きます。但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。

5. 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。

6. サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険証に記載された内容（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）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、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います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 主治医の指示並びに利用者に係る居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターが作成する居宅サービス計画等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問看護計画等を作成します。尚、作成した訪問看護計画等は、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。
- (4) サービス提供は訪問看護計画等に基づいて行います。尚、訪問看護計画等は、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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 同行訪問に関して、弊社では研修や実務評価及びご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、予めご了解をいただいてからの実務とし、別途料金もかかりませんので、よろしく願いいたします。

(9)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。

7. 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	竹内 愛子 (管理者)
-------------	-------------

(2)成年後見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)従業員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擁護者（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。

8. 秘密保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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、従業者との契約の内容とします。
②個人情報の保護について	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。 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。 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。） 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ージャー、関係施設以外への送付・使用を致しませ ん。

9. 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。

10. 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、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所等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。

11. 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。

12. 心身の状況の把握

訪問看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所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します。

13. 居宅介護支援事業所等との連携

- (1) 訪問看護の提供に当たり、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者との密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する訪問看護計画等の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業所又は地域包括ケアセンターに速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに送付します。

14. 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。

15. 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。

16. 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、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対し、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 竹内 愛子（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）