運 営 規 程

山北徳新会病院（指定訪問看護・指定介護予防訪問看護）

医療法人徳新会が運営する山北徳新会病院（以下「事業所」という。）が行う指定訪問看護の事業及び指定介護予防訪問看護の事業（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る。

（事業の目的）

第1条　要介護又は要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）であって、主治医が指定訪問看護又は介護予防訪問看護（以下「指定訪問看護等」という。）の必要性を認めた場合には、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう指定訪問看護等を提供することを目的とする。

（指定訪問看護等の運営の方針）

第２条　事業所は、利用者の心身の特性を踏まえ、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、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を行うものとする。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者（地域包括支援センター）、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

３　前項のほか、「新潟県指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 27 年新潟県条例第 22 号）」及び「新潟県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等に関する基準を定める条例（平成27年新潟県条例第19号）」その他の関係法令等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業所の名称及び所在地）

第３条　事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

１　名称　　山北徳新会病院

２　所在地　　新潟県村上市勝木 1340-1

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第４条　この事業所における従業者（以下「職員」という。）の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

1　管理者　医師　1名（常勤）

事業所における職員の管理、指定訪問看護等の利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行うとともに、介護保険法等に規定される指定訪問看護等の

事業実施に関し、遵守すべき事項について指揮命令を行うものとする。また、主治医の指示に基づき指定訪問看護等が実施されるよう必要な管理を行うものとする。

2　看護職員　看護師又は准看護師1名以上(うち1名は常勤看護師)

医師の指示書に基づき指定訪問看護等の提供を行い、訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書(以下「計画書」という。)、訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書(以下「報告書」という。)を作成し、管理者から決裁を受けるものとする(准看護師は訪問のみとする)。

(営業日及び営業時間)

第５条　　営業日及び営業時間を次のとおりとする。

1　営業日　　月曜日から土曜日までとする。ただし、12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く。

2　営業時間　月曜日から金曜日は 8 時 30 分から 17 時 00 分までとする。

土曜日は 8 時 30 分から 12 時 30 分までとする。

3　連絡体制　サービスの提供については、利用者の希望に応じて 365 日 24 時間対応する。

(指定訪問看護等の内容等)

第6条　指定訪問看護等は、以下の各号に定める事項に留意し実施するものとする。

(1)指定訪問看護等は、利用者の心身の状態を踏まえて、妥当適切に行うとともにその生活の質の確保を図るよう、主治医等との密接な連携及び主治医の指示の文書に基づき、計画書に沿って実施するものとする。

(2)指定訪問看護等の提供に当たっては、目標達成の度合いやその効果等について評価を行うとともに、計画書の修正を行い、改善を図るよう努めるものとする。

(3)指定訪問看護等の提供に当たっては、利用者の健康状態と経過、看護の目標や内容、具体的な方法その他療養上必要な事項について、利用者及びその家族に理解しやすいよう指導又は説明を行うものとする。

2　指定訪問看護等の内容は、以下の各号に定めるものとする。

(1)病状・障害、全身状態の観察

(2)清拭・洗髪等による清潔の保持、食事及び排泄等日常生活の世話

(3)じょく創の予防・処置

(4)リハビリテーション

(5)ターミナルケア、認知症患者の看護

(6)療養生活への指導・助言等

(7)カテーテル等の交換・管理

(8)その他在宅療養を行うために必要な医師の指示による医療処置

（利用料その他の費用の額）

第７条　利用料は、「指定居宅サービスに要する費用の算定に関する基準（平成 12 年 2 月 10 日厚告第 19 号）」（以下「算定基準」という。）及び「指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚労告 127 号）」（以下「予防算定基準」という。）に定める基準の額とし、法定代理受領サービスの場合は、介護保険負担割合証に記載された割合から算出された額とする。

（通常の事業の実施地域）

第8条　通常の事業の実施地域は、村上市山北地区、朝日地区葡萄集落、村上地区馬下・早川集落、山形県鶴岡市温海地区鼠ヶ関・早田・小岩川・大岩川・温海・湯温海集落の区域とする。

（事業提供に当たっての留意事項）

第9条　事業の提供に当たっては、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。

２　指定訪問看護等の提供を行う際には、その者の被保険者証により受給資格やその内容（認定区分、有効期間、介護認定審査会意見の内容等）を確認するものとする。

３　指定訪問看護等の提供を行う職員は、当該看護の提供において常に社会人としての見識ある行動をし、職員としての身分を証明する証明書を携帯し、利用者及びその家族等から提示を求められたときは、これを掲示するものとする。

（緊急時の対応等）

第10条　職員は、指定訪問看護等の提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときには、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治医及び管理者に連絡するものとする。

２　報告を受けた管理者は、職員と連携し、主治医への連絡が困難な場合など状況に応じて、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じるとともに、関係機関等に報告をしなければならない。

（事故発生時の対応）

第11条　事業所は、利用者に対する指定訪問看護等の提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者及び市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければならない。

２　前項の事故については、その状況及び事故に対する処置状況を記録しなければならない。

３　事業所は、利用者に対する指定訪問看護等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。

（虐待防止のための措置）

第12条　事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

(1)事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。

(2)事業所における虐待防止のための指針を整備する。

(3)事業所において、職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施する。

(4)(1)～(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2　事業所は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めるものとする。

（身体拘束等の禁止）

第13条　事業所は、サービス提供に当たっては、利用者又は他の利用者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「身体拘束等」という。）を行わない。

2　事業所は、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利用その他必要な事項を記録する。

3　事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

(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、職員に周知徹底を図る。

(2)身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

(3)職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（業務継続計画の策定）

第14条　事業所は、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提供を継続的に実施するための、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（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じなければならない。

2　事業所は、職員に対し、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に実施しなければならない。

3　事業所は、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。

（衛生管理等）

第15条　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、以下の措置を講じなければならない。

(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をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について職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の防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、職員に対し、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に実施する。

（カスタマーハラスメント行為）

第16条　事業所は、患者等による次に掲げるカスタマーハラスメントに該当する行為に対し、組織として適切に対応し、これを放置せず、職員の心身の健康と安全な就業環境を確保するものとする。

(1) 暴力、拘束、脅迫、大声、侮辱、ひどい暴言。

(2) 継続的又は執拗なクレーム、過度な謝罪の要求（土下座等）。

(3) 拘束時間の長い電話や面談の強要その他の拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

(4) SNS やインターネット上を含む誹謗中傷、プライバシーの侵害。

(5) 性的な言動その他のセクシュアルハラスメントに該当する行為。

(6) そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求をする行為。

(7) 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求をする行為。

(8) その他、前各号に準ずる不当な要求又は行為。

2　事業所は、第16条で定めるカスタマーハラスメントが生じた場合、必要に応じて以下のとおり対応するものとする。

(1) 可能な限り職員に１人で対応させない。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応する。

(2) 職員から十分な説明を行った上でもなお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりする。

(3) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報する。

(4) その他該当カスタマーハラスメントの態様及び程度に応じて、これらに準じる必要かつ適切な対応を行う。

3　事業所は、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた場合、必要に応じて以下のとおり対応するものとする。

(1) 当該行為者に対して警告文を発出する。

(2) 当該行為者に対して施設等への出入りを禁止する。

(3) その他当該カスタマーハラスメントの態様及び程度に応じて、これらに準じる必要かつ適切な対応を行う。

（苦情処理等）

第17条　事業所は、提供した指定訪問看護等に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じなければならない。

2　前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3　事業所は、介護保険法の規定により市町村や国民健康保険団体連合会（以下「市町村等」という。）が行う調査に協力するとともに、市町村等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適切な改善を行うものとする。

4　事業所は、市町村等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告するものとする。

（秘密保持）

第18条　職員は、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。この秘密保持義務は、利用者との契約終了後も同様とする。

2　前項に定める秘密保持義務は、職員の離職後もその効力を有する旨を雇用契約書等に明記する。

3　事業所は、サービス担当者会議等で利用者及びその家族の個人情報等の秘密事項を使用する場合は、あらかじめ文書により同意を得ておかなければならない。

（記録の整備）

第19条　事業所は、利用者に対する指定訪問看護等の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(1)主治医の指示書
(2)訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書
(3)訪問看護報告書及び介護予防訪問看護報告書
(4)提供した具体的サービス内容等の記録
(5)利用者に関する市町村への報告等の記録
(6)苦情の内容等に関する記録
(7)事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

2　事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存しなければならない、

（その他運営についての留意事項）

第20条　事業所は、職員の資質向上を図るため、全ての職員に対し、以下のとおり研修機会を設け、また、業務体制を整備する。

(1)採用時研修　　採用後１か月以内に実施

(2)継続研修　　年１回以上実施

２　事業所は、適切な事業の提供を確保する観点から、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職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必要な措置を講じるものとする。

附　則

この規程は、平成12年4月1日から実施する。

この規程は、平成20年4月1日から実施する。

この規程は、平成23年4月1日から実施する。

この規程は、平成27年4月1日から実施する。

この規程は、令和3年4月1日から実施する。

この規程は、令和6年10月1日から実施する。

この規程は、令和7年2月1日から実施する。

この規定は、令和8年10月1日から実施する。