運 営 規 程

山北徳新会病院（居宅療養管理指導・介護予防居宅療養管理指導）

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。）が行う指定居宅療養管理指導及び介護予防居宅療養管理指導（以下「指定居宅療養管理指導等」という。）の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、主治医等が指定居宅療養管理指導等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営むことができるよう、当事業所の医師（歯科医師、薬剤師、管理栄養士、歯科衛生士等）が適正な居宅療養管理指導等を提供することを目的とする。

（指定居宅療養管理指導等の運営の方針）

第２条　職員は、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、心身の機能回復がなされるよう、療養上の目的を設定し、計画的に行うものとする。

２　指定居宅療養管理指導等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。

３　前項のほか、「新潟県指定居宅サービス等の事業の人員、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　1名　（常勤医師）

管理者は、事業所における職員の管理、指定居宅療養管理指導等の利用の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居宅療養管理指導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。

2　医師　　1名以上

医学的管理に基づいて、居宅介護支援事業者等に対する居宅サービス計画の作成等に必要な情報提供並びに利用者又はその家族に対し、居宅サービスの利用に関する留意事項、介護方法等についての指導、助言を行う。

（営業日及び営業時間）

第5条　営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

1　営業日　　月曜日から金曜日までとする。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、8 時 30 分から 17 時 00 分までとする。

（利用料その他の費用の額）

第6条　利用料は、「指定居宅サービスに要する費用の額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、本人負担分の額とする。

（通常の事業の実施地域）

第7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8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　指定居宅療養管理指導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。

3　指定居宅療養管理指導等の提供を行う職員は、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、これを提示する。

（事故発生時の対応）

第9条　事業所は、利用者に対する指定居宅療養管理指導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、介護支援専門員又は地域包括支援センター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居宅療養管理指導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。

（虐待の防止のための措置）

第10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、虐待の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。

（業務継続計画の策定）

第11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12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13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13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14条　事業所は、提供した指定居宅療養管理指導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。

（秘密保持）

第15条　職員は、正当な理由なく、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16条　事業所は、利用者に対する指定居宅療養管理指導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)　提供した具体的サービス内容等の記録

(2)　利用者に関する市町村への報告等の記録

(3)　苦情の内容等に関する記録

(4)　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17条　事業所は、全ての職員に対し、職員の資質向上を図るため、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、平成29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8年10月1日から実施する。