

訪問看護ステーション ルーナ 運営規定

(目的)

第1条 この要領は、「運営規定」に基づき、看護業務及び管理に必要な事項を定めるものとする。

(訪問看護における管理業務)

第2条 所長（管理者）は以下について規定を定め制定及び改定の管理を行う。

項目	文書名
• 勤務体制	本要領 3条
• 緊急対応	同上 4条
• 事故対応	同上 5条
• 苦情対応	同上 6条
• 会議運営	同上 7条
• サービス向上	同上 8条
• 教育訓練	同上 9条
• 衛生管理	同上 10条
• 高齢者虐待の対応	同上 11条
• 身体拘束の対応	同上 12条
• 認知症に対する取り組み	同上 13条
• 訪問看護の倫理	同上 14条
• 利用者のプライバシー保護	同上 15条
• 設備備品管理	同上 16条
• 社用車管理	同上 17条
• 地域連携	同上 18条
• 事業継続（BCP）	BCP/自然災害発生時における事業継続計画

2 所長は事業所内の所定場所に上記文書の最新版管理を行い、従業員が容易に閲覧できるようにする。

(勤務体制)

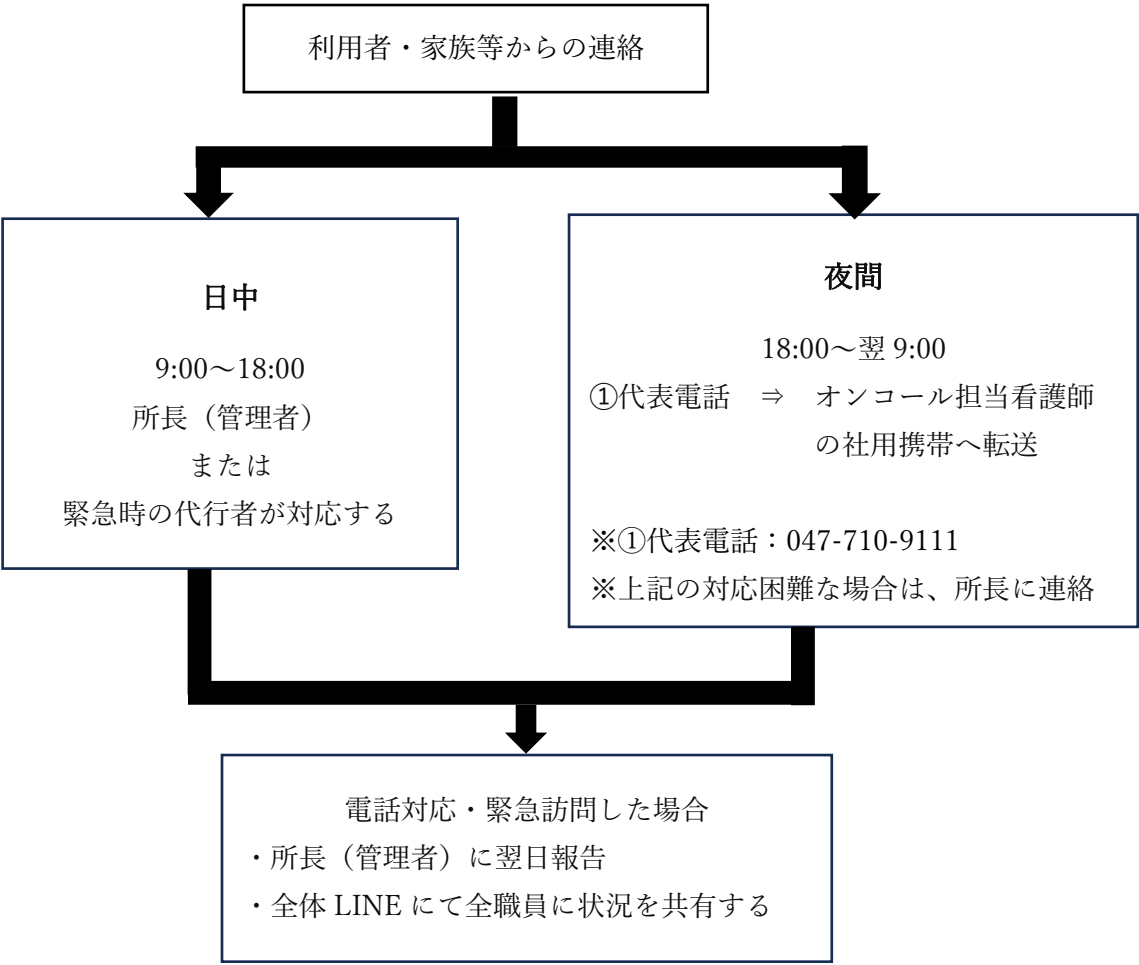
第3条 所長は、利用者に訪問看護サービスを確実に提供できる要員確保する勤務体制及び職務内容を定め、出勤管理を行う。非常勤や兼務者の勤務については、予め計画的な勤務を提供する。更に看護師を含めた緊急事態に対し、従業員に対し指揮命令を行い代行訪問や状況に応じた事業継続に努める。

2 所長は、利用者やその家族、依頼先からの看護に関する心身の情報や期待、苦情、インシデントを共有し、必要に応じた対応の検討を営業日に行われる申し送りで実施する。重大な問題があると判断した場合は、これに限らず情報収集と対策の検討を別途行う指示を行う。

(オンコールの運営)

第4条 緊急時（計画外を含む）の体制と対応は以下の通りとする。

連絡相談体制フローチャート



（事故対応）

第 5 条 所長は、利用者に対するサービス提供による事故が発生した場合に事故対策委員会を速やかに立ち上げて市町村及び利用者の家族、介護予防支援事業所等に連絡を行うと同時に必要な措置を行う。

その他連絡先	連絡先	受付時間
全国健康保険協会 千葉支部	043-382-8311（代）	8:30-17:15（平日）
千葉県後期高齢者医療広域連合	0570-082070（コールセンター）	8:30-17:15（平日）
健康保険組合※利用者の保険証確認	要確認	要確認

2 事故発生状況及び事故に際して取った措置についての記録を保管する。

（苦情対応）

第 6 条 利用者やその家族へのサービスに対する満足度を高め、安心してサービスを受けることができる環境を整えることで、利用者等権利の擁護とサービスの提供者としての信頼及び適正性を確保する。また、苦情解決の仕組みを利用者とその家族等にサービス開始時の重要事項説明にて説明し、苦情が発生した場合は、その直接的な原因究明を行い、速やかな解決に努める。

（会議運営）

第 7 条 所長は業務運営に必要な会議を計画的に主催し、記録する。

(サービス向上)

第8条 所長は、看護サービス提供の質について定期的にカンファレンスを行い、そのための情報収集と事業内で対策を検討及び状況を共有できる会議を実施し、その記録を職員と共有する。

(教育訓練)

第9条 統一した運営方針のもとで訪問看護サービスを提供し、その向上を図るために計画的な職員の教育訓練の機会を与えるために計画し実施した記録を保管する。社内教育訓練をする際、管理者だけでなく現任看護師の力量を鑑みて指導者として任命することができる。

- 2 現任看護師の看護サービス提供の質について、定期的に事業所内や必要に応じて外部機関を利用した教育訓練を行う。

区分	教育訓練内容	実施頻度	計画	記録
内部教育	関連法規及び指定研修・教育項目 事業として必要と判断した教育訓練	年2回以上 及び、適宜	教育訓練計画書 ※実施日を記録	教育訓練記録
外部教育	業務に必要と判断された研修 ※オンライン研修含む	適宜		修了書若しくは受講記録

関連文章：「教育訓練計画書」、各種教育訓練資料

- 3 新任看護師の採用面談時に確認した看護力量を基に育成プログラムを作成し入社後即時に実施する。実施結果に応じて計画の見直しも適宜行いながら業務の自立を目指す。所長は、採用面接時に看護力量が即時対応できると判断したとしても、業務に必要な情報を提供するオリエンテーションを行う。更に、入社3ヶ月以内に2週間のOJTを実施し、自立した業務が可能かもしくは追加教育が必要かを評価し判断する。

(衛生管理)

第10条 所長を委員長とした安全衛生管理委員会を設置し、活動方針を掲げると同時に予防や再発防止に向けた仕組みを第16条及び第17条を含めた規定に定め管理する。

関連文書：「就業規則第」「運営規定」、「会議計画書」、各種教育訓練資料

- 2 所長は、看護師を感染の危険から守るための備品管理を定め、訓練及び対策を行う。

関連文書：「教育計画書」、各種教育訓練資料

(高齢者虐待の対応)

第11条 高齢者虐待防止の基本方針を以下のとおり定める。

基本方針

利用者の人権を守り、安全で健やかな生活を確保するため、老人福祉法及び介護保険法等の趣旨を踏まえるとともに、高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号、下「事高齢者虐待防止法」という）に規定する高齢者虐待の防止等の措置を確実に実施する。

(身体拘束廃止の対応)

第12条 基本方針

身体拘束の原則禁止 当法人においては、原則として、利用者に対する身体拘束行為及びその他の行動制限を禁止する。やむを得ず身体拘束を行う場合は、本人または他の利用者の生命または身体を保護するための措置として、緊急対応するために設置した委員会で十分な検討を行い、拘束しないリスクの方が高い場合に切迫性・非代替性・一時性の3要素の全てを満たした場合のみ、本人・家族への説明と同意を得るものとする。

また身体拘束を行った場合はその状況について経過を記録し、できるだけ早期に拘束解除するよう努める。

（認知症に対する取り組み）

第13条 認知症利用者に対する基本方針を以下のとおり定める。

基本方針

従業員は、認知症利用者に対して、その尊厳を尊重し、可能な限り自立した生活を支援することを基本指針とする。利用者とその家族のニーズに応じた個別性のある看護を提供する。

（訪問看護の倫理）

第14条 従業員が利用者に対して質の高いケアを提供し、信頼関係を構築するための方針と規定を定める。

2 基本方針

私達は、利用者様への様々な情報を提示した上での自己決定を尊重し、質の高い利用者様本位のサービス提供や地域の関係諸機関との連携を密接にしながら、在宅生活に必要なハードとソフトを整えることを重要なことと捉え、私達、介護保険指定事業者及びその従業員一人一人が、意識の持ち方を自覚し、常に利用者様の生命や尊厳、権利等を尊重した以下に記す事項を堅持し、確固たる信頼関係を構築した援助・支援及びサービスの提供に努めます。

3 利用者の尊厳と人権の尊重

従業員は、すべての利用者の人格と価値観を尊重し、その尊厳を守るものとする。利用者の意志を尊重し、可能な限り自立した生活を支援する。

4 プライバシーの保護

従業員は、第15条に順じ利用者の個人情報およびプライバシーを厳重に保護し、適法な場合を除き、第三者にこれを開示してはならない。

5 公正な対応

従業員は、すべての利用者に対して公平かつ公正なケアを提供するものとし、個人的な感情や偏見に基づく対応を行ってはならない。

6 安全と安定の確保

従業員は、利用者の安全を最優先に考え、適切かつ必要なケアを提供するものとする。危険を回避し、安定した環境を提供する努力を怠ってはならない。

7 信頼関係の構築

従業員は、利用者との良好なコミュニケーションを維持し、誠実かつ透明性のある対応を心がけることにより、信頼関係を築くものとする。

8 専門職としての責任

看護師は、自身の専門知識および技術を常に更新し、高い専門性を保持してケアを提供する責任を負う。また、他の医療従事者と連携し、利用者にも最適なケアを提供するものとする。

9 インフォームド・コンセントの確保

看護師は、利用者に対して行うケアや治療について、十分な説明を行い、利用者の理解と同意を得た上で実施するものとする。利用者の意思決定を尊重し、その過程において必要な支援を行う。

(利用者のプライバシー保護)

第15条 基本指方針

実際の生活の場面において利用者とその家族等のプライバシーを保護し尊重された生活環境にするとともに、可能な限り入居者の主体性と自己決定権を擁護する。

(設備備品管理)

第16条 所長は、看護サービスに必要な貸与品を定め従業員に与え、適切な運用が出来るように管理方法を定める。従業員は、会社の設備備品及び貸与品を正しく取り扱うことで破損・破損防止に努め、事故及び破損が発生した場合には状況を迅速に所長に報告する。

(社用車管理)

第17条 所長は、社用車管理の責任者となり、安全衛生管理の一環として従業員が安全に社用車を利用するための管理を行い、従業員はその指示に従う。尚、社用車には道路交通法で定める自動車、原動機付自転車及び電動アシスト自転車を含む。

(地域連携)

第18条 所長は、市町村（地域ケア会議及び在宅介護支援センターなど）をはじめ医療及び福祉サービス者との十分な連携を重視し、従業員に積極的なかかわりを推進実行する。

2 所長は、市町村から難のある支援要請や情報提供を求められた際には協力し、その事例の記録を保管する。

改訂履歴		
制定・改定日	改定内容	制定・改定者
令和6年1月25日	新規制定	菊地 由美
令和6年5月30日	充実化に伴い全面見直し	菊地 由美
令和7年8月28日	高齢者虐待防止の対応、身体拘束廃止の対応、認知症に対する取り組み、訪問看護の倫理、地域連携の条項追加	菊地 由美