

訪問看護ステーション グレース

運 営 規 程

株式会社 Grace

最終改訂日 令和 8 年 6 月 1 日

管理者 佐竹 恵

文書管理

文書名	訪問看護ステーション グレース 運営規程
事業者	株式会社 Grace
事業所	訪問看護ステーション グレース
所在地	〒651-2124 兵庫県神戸市西区伊川谷町潤和 1803 番地 23
最終改訂日	令和 8 年 6 月 1 日

目次

第 1 章 総則（第 1 条～第 4 条）

第 2 章 職員及び職務（第 5 条～第 6 条）

第 3 章 営業日、営業時間及び 24 時間対応体制（第 7 条）

第 4 章 サービス内容及び利用料等（第 8 条～第 13 条）

第 5 章 事業実施地域及びサービス提供体制（第 14 条～第 21 条）

第 6 章 職員の服務及び利用者の権利擁護（第 22 条～第 29 条）

第 7 章 苦情、記録及び運営管理（第 30 条～第 38 条）

第 8 章 運営規程の管理（第 39 条～第 41 条）

附則

第 1 章 総則

（事業の目的）

第 1 条

株式会社 Grace（以下「事業者」という。）が開設する訪問看護ステーション グレース（以下「事業所」という。）は、健康保険法、介護保険法その他関係法令に基づき、指定訪問看護、指定介護予防訪問看護及び精神科訪問看護を適正に実施し、利用者が可能な限り住み慣れた地域及び居宅において、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支援することを目的とする。

精神疾患を有する利用者に対しては、精神症状の安定、再発予防、服薬継続及び地域生活の維持を図り、本人及び家族が安心して生活できるよう専門的な看護を提供する。

（運営方針）

第 2 条

事業所は、次の方針に基づき事業を実施する。

- 1 利用者の人格、尊厳及び意思を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供する。
- 2 主治医の訪問看護指示書及び訪問看護計画に基づき、心身の状態に応じた看護を提供する。
- 3 精神科訪問看護では自己決定を尊重し、症状悪化の予防と地域生活の継続を支援する。
- 4 保健・医療・介護・福祉・行政その他関係機関との連携に努める。
- 5 職員研修、自己評価及び改善を継続し、サービスの質を確保する。
- 6 法令、条例、通知及び指定基準を遵守し、公正かつ適切に運営する。

（事業所の名称及び所在地）

第 3 条

事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

名称	訪問看護ステーション グレース
所在地	〒651-2124 兵庫県神戸市西区伊川谷町潤和 1803 番地 23

（事業者）

第 4 条

事業者の名称は株式会社 Grace とし、所在地は法人登記簿に記載のとおりとする。

第2章 職員及び職務

（職員の職種、員数及び資格）

第5条

事業所に、次の職員を置く。員数は関係法令に定める人員基準を下回らないものとする。

職種	員数	資格・配置
管理者	1名（常勤）	原則として保健師又は看護師。管理者は佐竹 恵とする。
看護職員	常勤換算 2.5 名以上（うち 1 名以上常勤）	保健師、助産師、看護師又は准看護師。精神科訪問看護担当者は必要な研修要件を満たす者とする。
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	必要に応じ適当数	関係法令に定める資格を有する者。

（職務内容）

第6条

管理者は、職員及び業務の管理、利用申込みの調整、実施状況の把握、関係機関との連絡調整、苦情・事故対応、職員教育その他事業所運営を一元的に行い、職員に法令及び本規程を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

看護職員は、主治医の指示に基づき、病状・精神状態の観察、服薬支援、療養上の世話、診療の補助、家族支援、訪問看護計画書及び報告書の作成、関係機関との連携並びに緊急時対応を行う。

理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士は、看護業務の一環として主治医の指示及び訪問看護計画に基づくリハビリテーションを行う。事務職員は、管理者の指示の下で事務を行う。

第3章 営業日、営業時間及び 24 時間対応体制

（営業日、営業時間等）

第7条

営業日は月曜日から土曜日までとし、休業日は日曜日及び 12 月 30 日から翌年 1 月 3 日までとする。ただし、利用者の状態及び主治医の指示等により必要がある場合は、この限りでない。

営業時間は午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。

事業所は 24 時間対応体制を整備し、契約及び同意を得た利用者からの営業時間外の相談に応じる。必要と判断した場合は緊急訪問を行い、主治医その他関係機関と連携する。

第4章 サービス内容及び利用料等

（サービスの内容）

第8条

事業所は、主治医が訪問看護を必要と認めた利用者に対し、訪問看護計画に基づき、次のサービスを提供する。

- 1 病状、精神状態、気分、思考、睡眠、生活リズム及び自傷他害リスク等の観察・評価。
- 2 服薬状況、副作用及び残薬の確認、服薬継続支援、受診支援及び主治医への情報提供。
- 3 食事、清潔、睡眠、金銭管理、家事その他日常生活への支援。
- 4 不安・悩みへの相談、心理的支援、ストレス対処及び社会参加・地域生活継続への支援。
- 5 家族への療養上の助言並びに主治医、医療機関、相談支援専門員、介護支援専門員、行政及び福祉機関等との連携。
- 6 療養上の世話、必要な診療の補助、リハビリテーション及び緊急時対応。

（訪問看護計画及び報告）

第9条

看護師等は、主治医の指示、利用者の心身の状態及び希望を踏まえて訪問看護計画書を作成し、利用者又は家族に説明して同意を得た上で交付する。

提供状況を定期的に評価し、必要に応じて計画を見直す。実施内容は訪問看護記録に記載し、訪問看護報告書等により主治医へ報告する。

（利用料）

第10条

利用料は、健康保険法、介護保険法その他関係法令に定める額とし、利用者から保険制度及び公費負担制度に応じた自己負担額を徴収する。

保険給付の対象とならないサービス又は費用は、あらかじめ内容及び金額を説明し、利用者又は家族の同意を得て徴収する。

（交通費等）

第11条

通常の事業実施地域内の訪問に係る交通費は徴収しない。通常の事業実施地域を越えて訪問する場合は、事前に説明し同意を得た上で、交通費等の実費を徴収することがある。

（キャンセル料）

第 12 条

利用者の自己都合によるキャンセルについて、前営業日の午後 5 時 30 分までに連絡があった場合は無料とし、当日のキャンセル又は連絡なく訪問時に 20 分以上不在であった場合は 2,000 円（税込）を徴収することがある。

急変、入院、災害その他やむを得ない事情がある場合は徴収しない。本人のほか、家族、成年後見人その他本人に代わる者からの連絡も有効とする。

（支払方法）

第 13 条

利用者は、事業所が指定し利用契約時に説明した方法及び期限により、利用料その他の費用を支払う。事業所は支払いを受けたときは領収証を交付する。

第 5 章 事業実施地域及びサービス提供体制

（通常の事業実施地域）

第 14 条

通常の事業実施地域は、神戸市全域（ただし北区の一部地域を除く。）、明石市全域及び三木市の一部地域とする。対象区域の詳細は事業所に備え付ける区域図で明示する。

通常の事業実施地域外から利用申込みがあった場合は、利用者の状態、訪問体制及び職員配置等を考慮して個別に提供の可否を検討する。

（サービス提供上の留意事項）

第 15 条

利用者の心身の状態、生活環境及び希望を把握し、人格、意思及びプライバシーを尊重して利用者本位の支援を行う。

病状変化等を把握した場合は、速やかに主治医及び必要な関係機関へ報告し、適切な対応を行う。

（主治医等との連携）

第 16 条

訪問看護は主治医が交付する訪問看護指示書に基づき行い、病状、服薬、生活状況その他療養上必要な事項を主治医へ報告する。

事業所は、居宅介護支援事業者、相談支援事業者、医療機関、行政その他関係機関との連携に努める。

（24 時間対応体制）**第 17 条**

24 時間対応体制の利用について、利用者又は家族へ内容及び連絡方法を説明し、同意を得る。営業時間外の相談には看護職員が助言を行い、必要に応じ緊急訪問その他の対応を行う。

（緊急時の対応）**第 18 条**

サービス提供中又は相談時に病状急変その他の緊急事態が生じた場合は、必要な応急措置を講じ、主治医へ連絡して指示を受ける。救急搬送等が必要な場合は適切に対応し、利用者又は家族へ説明する。

緊急対応の内容は記録し、関係職員間で共有する。

（事故発生時の対応）**第 19 条**

事故が発生した場合は利用者の安全確保を最優先とし、利用者又は家族、主治医、関係機関及び必要な行政機関へ速やかに連絡・報告する。損害賠償すべき事故が発生した場合は、誠実かつ速やかに対応する。

事故の事実、対応及び経過を記録し、原因分析と再発防止策を実施する。

（衛生管理及び感染症対策）**第 20 条**

職員の清潔保持及び健康管理に努め、感染症の発生及びまん延を防止するため、感染対策委員会、指針、研修及び訓練その他必要な措置を講じる。

訪問時は標準予防策を実施し、利用者及び職員双方の感染予防に努める。

（業務継続計画）**第 21 条**

感染症又は自然災害発生時にも必要な訪問看護を継続又は早期再開できるよう業務継続計画を策定し、職員へ周知するとともに、研修及び訓練を定期的実施する。計画は定期的に見直す。

第 6 章 職員の服務及び利用者の権利擁護**（職員の服務）****第 22 条**

職員は、利用者の人格及び尊厳を尊重し、親切かつ適切に対応するとともに、専門的知識及び技術の向上に努める。職務上の立場を利用した不適切な言動を行わず、利用者又は家族から社会通念上相当でない金品その他の利益を受けない。

（秘密保持）**第 23 条**

職員は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を漏らしてはならない。退職後も同様とし、事業者は必要な措置を講じる。

関係機関へ個人情報を提供する場合は、法令に基づく場合又は生命・身体の保護等に必要な場合を除き、あらかじめ利用者又は家族へ説明し同意を得る。

（個人情報の保護）**第 24 条**

個人情報保護法その他関係法令及び事業所の個人情報保護規程に基づき、個人情報を利用目的の範囲内で適切かつ安全に取り扱う。

（利用者の権利擁護）**第 25 条**

利用者の意思決定を尊重し、正当な理由なく差別的又は不利益な取扱いを行わない。精神疾患に対する偏見や差別に配慮し、利用者の地域生活を支援する。

（虐待の防止）**第 26 条**

利用者の人権擁護及び虐待防止のため、虐待防止責任者を定め、虐待防止委員会の開催、指針の整備、職員研修その他必要な措置を講じる。

職員は虐待を行ってはならず、虐待又はその疑いを発見した場合は、法令に従い市町村その他関係機関へ速やかに通報・報告し、利用者の安全を確保する。

（身体拘束等の原則禁止）**第 27 条**

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない。

緊急やむを得ず実施する場合は、切迫性、非代替性及び一時性を検討し、態様、時間、心身の状況、理由及び経過を記録するとともに、早期解除に向けて定期的に見直す。

（ハラスメント防止及び職員の安全）**第 28 条**

職場及びサービス提供現場におけるハラスメントを防止するため、方針の周知、相談体制その他必要な措置を講じる。

利用者又は家族による暴力、暴言、威嚇、性的言動その他職員の安全を脅かす行為がある場合は、複数名訪問、関係機関との協議その他の安全対策を講じる。緊急時は警察等と連携する。

（研修及び教育）**第 29 条**

職員の資質向上のため年間計画に基づき研修を実施し、実施日時、内容及び参加者を記録する。研修には、精神科訪問看護、医療安全、感染対策、虐待防止、身体拘束適正化、ハラスメント防止、個人情報保護、BCP その他必要な事項を含める。

第 7 章 苦情、記録及び運営管理**（苦情処理）****第 30 条**

利用者及び家族からの苦情を迅速かつ適切に処理するため相談・苦情受付窓口を設け、事実関係を確認し、必要な改善及び再発防止を行う。苦情の内容及び対応経過を記録する。

行政機関等が行う調査に協力し、指導又は助言を受けた場合は必要な改善を行い、その内容を報告する。

（相談及び苦情受付体制）**第 31 条**

事業所の相談・苦情受付責任者は管理者又は管理者が指定する職員とする。事業所は受付方法を重要事項説明書等に明示し、必要に応じて神戸市その他の公的相談窓口を案内する。

（記録の整備及び保存）**第 32 条**

訪問看護計画書、訪問看護報告書、訪問看護記録、主治医の指示書、説明・同意記録、事故・苦情・虐待・身体拘束等の記録、研修・訓練記録、会議録その他必要な記録を整備する。

記録は、健康保険法、介護保険法、神戸市の条例その他関係法令に定める期間保存する。介護給付に関する記録は、各記録の完結の日から 5 年間保存する。

（会計の区分）**第 33 条**

事業所の会計は、法人の会計規程に基づき適正に処理し、他の事業の会計と区分する。

（掲示及び情報提供）**第 34 条**

運営規程の概要、勤務体制、利用料、苦情窓口その他利用申込者のサービス選択に必要な重要事項を事業所内の見やすい場所に掲示し、又は閲覧可能な状態で備え置くとともに、必要に応じ電磁的方法により公表する。

広告を行う場合は、その内容を虚偽又は誇大なものとししない。

（地域及び関係機関との連携）**第 35 条**

地域の医療、介護及び福祉サービス並びに保健・行政機関との連携を図り、利用者が安心して地域生活を継続できるよう支援する。

（暴力・迷惑行為等への対応）**第 36 条**

利用者及び家族との信頼関係を大切にし、必要な説明及び調整を尽くす。ただし、暴力、脅迫、著しい迷惑行為等により安全なサービス提供が困難な場合は、主治医及び関係機関と協議し、代替支援及び利用者の療養継続に配慮した上で、契約又はサービス提供の継続を見直すことがある。

（事業の廃止又は休止）**第 37 条**

事業を廃止又は休止する場合は、法令に基づく届出を行い、利用者の療養に支障が生じないよう、他事業所の紹介、主治医等との連絡調整その他必要な措置を講じる。

（その他運営に関する重要事項）**第 38 条**

本規程に定めるもののほか、事業所の運営に必要な事項は、株式会社 Grace が別に定める。

第 8 章 運営規程の管理**（規程の備付け及び周知）****第 39 条**

本規程を事業所に備え付け、職員へ周知するとともに、利用者その他関係者が閲覧できるようにする。

（規程の見直し）**第 40 条**

法令・通知の改正、事業内容の変更、運営指導の結果その他必要が生じた場合は、本規程を見直す。

（規程の改廃）**第 41 条**

本規程の改廃は、事業者の承認を得て行う。指定事項に変更が生じる場合は、関係機関へ必要な届出を行う。

附則

1 本規程は、令和 2 年 2 月 1 日から施行する。

- 2 令和 4 年 7 月 1 日、事業所移転に伴う所在地変更により改訂する。
- 3 令和 6 年 4 月 1 日、虐待防止措置並びに感染症及び災害に係る業務継続計画（BCP）の策定等の義務化に対応するため改訂する。
- 4 令和 8 年 6 月 1 日、章別文書の統合及び運営内容の見直し並びにキャンセル料を 5,000 円から 2,000 円へ変更するため改訂する。

改訂履歴

版	施行・改訂日	改訂内容	承認
第 1 版	R2.2.1	本規程を制定	株式会社 Grace
第 2 版	R4.7.1	事務所移転に伴い、所在地を神戸市西区伊川谷町潤和 1803 番地 23 へ変更	株式会社 Grace
第 3 版	R6.4.1	虐待防止措置並びに感染症及び災害に係る業務継続計画（BCP）の策定等の義務化に対応	株式会社 Grace
第 4 版	R8.6.1	第 1 章～第 7 章の章別文書を統合し、運営基準上の必要事項を整理。キャンセル料を 5,000 円から 2,000 円へ変更	株式会社 Grace