

九十九里ホーム飯倉駅前特別養護老人ホームシオン 運営規程

第1章 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人九十九里ホームが開設する九十九里ホーム飯倉駅前特別養護老人ホームシオン（以下「施設」という）が行う指定介護老人福祉施設サービス（以下「サービス」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、施設の管理者や従業者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅での生活への復帰を念頭において、入浴、排泄、食事等の介護、相談、援助、社会生活上の便宜の供与、その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行う。そのことにより、入所者が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目指す。

- 2 入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場に立ってサービスを提供するよう努める。
- 3 明るく家庭的な雰囲気の下、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設、保健医療サービス、福祉サービスの提供者との密接な連携に努める。
- 4 入所者の人権擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- 5 指定介護老人福祉施設サービスを提供するに当たっては、介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うように努めるものとする。

(施設の名称等)

第3条 施設の名称及び所在地は次のとおりとする。

- 1 名称 九十九里ホーム飯倉駅前特別養護老人ホームシオン
- 2 所在地 千葉県匝瑳市飯倉 95-1

第2章 職員の職種、員数及び職務内容

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 施設に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 施設長 1人
常勤にて専ら施設の職務に従事し、施設の従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。また、従業者に必要な指揮命令を行う。
- 二 医師 1人（嘱託 1人）
入所者に対して、健康管理及び療養上の指導を行う。
- 三 生活相談員 1人（常勤）

入所者の生活相談、処遇の企画や実施等を行う。

四 介護職員 18人以上（常勤換算 18人以上）

入所者の日常生活全般にわたる介護業務を行う。

五 看護職員 3人以上（常勤換算 3人以上内 1人は常勤）

入所者の保健衛生並びに看護業務を行う。

六 管理栄養士 1人以上（常勤兼務）

食事の献立作成、栄養計算、個別の栄養状態について栄養ケアマネジメントを実施し、併行して経口移行対象者に対し、計画を策定する。

七 機能訓練指導員 1人（ユニットショートと兼務 理学療法士等）

日常生活を営むのに必要な機能を改善し、または、その減退を防止するための訓練を行う。

八 介護支援専門員 1人以上（常勤兼務）

施設サービス計画の作成等を行う。

九 事務職員 2人以上（常勤兼務）

必要な事務を行う。

十 調理員 4人以上（常勤兼務）

給食業務を行う。

第3章 入所定員

（入所定員）

第5条 施設の入所定員は、60人とする。

（定員の厳守）

第6条 災害等やむを得ない場合を除き、入所定員及び居室の定員を超えて入所させない。

第4章 入所者に対するサービスの内容及び利用料その他の費用の額

（内容及び手続の説明及び同意）

第7条 施設は、サービス提供の開始に際して、入所申込者またはその家族に対して、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得る。

（入退所）

第8条 心身に著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ居宅において常時の介護を受けることが困難な者に対してサービスを提供する。

2 正当な理由なくサービスの提供を拒否しない。

3 入所申込者が入院治療を必要とする場合や、入所申込者に対して適切な便宜を供与することが困難な場合には、適切な医療機関や介護老人保健施設を紹介する等の措置を速やかに講じる。

- 4 入所者の入所申し込みの際に、心身の状況、病歴等の把握に努める。
- 5 入所者の心身の状況、置かれている環境等に照らし、入所者が居宅で日常生活を営むことができるか否かを検討する。検討に当たっては、従業者間で協議する。
- 6 居宅での日常生活が可能と認められる入所者に対して、本人及びその家族の要望、退所後に置かれる環境等を勘案し、円滑な退所のための援助を行う。
- 7 入所者の退所に際して、居宅介護支援事業者に対する情報の提供や、保健・医療・福祉サービスの提供者との密接な連携に努める。

(要介護認定の申請に係る援助)

第9条 入所の際に要介護認定を受けていない入所申込者について、要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認する。申請が行われていない場合は、入所申し込み者の意思を踏まえ、速やかに申請が行えるように援助する。

(施設サービス計画の作成)

第10条 施設の管理者は、介護支援専門員に、施設サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

- 2 施設サービス計画の作成を担当する介護支援専門員（以下、「計画担当介護支援専門員」という。）は、入所者の能力、置かれている環境等の評価を通じて問題点を明らかにし、入所者の自立を支援する上での課題を把握する。
- 3 計画担当支援専門員は、入所者や家族の希望、把握した課題に基づき、施設サービスの原案を作成する。原案は、他の従業者と協議の上作成し、サービスの目標とその達成時期、サービスの内容、サービス提供の上で留意すべき事項等を記載する。
- 4 計画担当支援専門員は、施設サービスの原案について入所者に説明し、同意を得る。
- 5 計画担当支援専門員は、施設サービス計画の作成後においても、他の従業者との連絡を継続的に行い、施設サービス計画の実施状況を把握する。また、必要に応じて施設サービス計画の変更を行う。

(サービスの取り扱い方針)

第11条 入所者の心身の状況等に応じて、適切な処遇を行う。

- 2 サービスの提供は、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行う。
- 3 従業者は、サービスの提供に当たって、入所者またはその家族に対して、必要事項をわかりやすく説明する。
- 4 入所者本人または他の入所者等の生命・身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入所者の行動を制限する行為を行わない。
- 5 前項の身体的拘束を行う場合には、その態様および時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。
- 6 サービスの質の評価を行い、常にその改善をはかる。

(介護)

第12条 1週間に2回以上、適切な方法により入所者を入浴させる。ただしやむを得ない場合は清拭する。

- 2 心身の状況に応じて、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行う。
- 3 オムツを使用せざるを得ない入所者について、オムツを適切に交換する。その際、他の利用者（特に異性）から見えないようプライバシーに配慮し実施する。
- 4 離床、着替え、整容、口腔衛生等の介護を行う。
- 5 常時一人以上の常勤の介護職員を介護に従事させる。
- 6 入所者の負担により、施設の従業者以外の者による介護を受けさせない。

(食事の提供)

第13条 食事の提供は、栄養、入所者の身体状況・嗜好を考慮したものとし、適切な時間に行う。また、入所者の自立支援に配慮して、可能な限り離床して共同生活室で行うよう努める。

- 2 食事の時間は、個々の入所者の生活習慣を継続できるよう配慮し、概ね以下のとおりとする。
 - 一 朝食 午前 8時から
 - 二 昼食 午前 11時45分から
 - 三 夕食 午後 6時から

(相談及び援助)

第14条 入所者またはその家族に対して、その相談に応じると共に、必要な助言、精神的ケアを行う。

(社会生活上の便宜の供与等)

第15条 教養娯楽設備等を備える他、適宜入所者のためにレクリエーションの機会を設ける。

- 2 入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、入所者またはその家族が行うことが困難である場合は、その同意を得て代行する。
- 3 常に入所者の家族との連携を図り、入所者と家族の交流の機会を確保する。

(機能訓練)

第16条 入所者の心身の状況等に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、またその減退を防止するための調整を行う。

(栄養管理)

第17条 管理栄養士を中心として入所者の栄養状態に基づいた栄養管理を行う。

(健康管理)

第18条 施設の医師または看護職員は、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとる。

- 2 施設の医師は、健康手帳を所有している者については、健康手帳に必要事項を記載する。

(入所者の入院期間中の取り扱い)

第19条 入所者が医療機関に入院する必要が生じたとき、3ヶ月以内の退院が明らかに見込まれる場合には、本人及び家族の希望等を勘案して必要に応じて適切な便宜を供与すると共に、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び施設に円滑に入所できるようにする。

(利用料の授受)

第20条 サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に定める割合の額とする。

- 2 法定代理受領に該当しないサービスを提供した場合に入所者から支払を受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにする。
- 3 前2項の他、次に掲げる費用を徴収する。
 - 一 入所者に提供する食事の費用 1,500円
 - 二 入所者に提供する居室の費用 多床室 855円 個室 2,700円
 - 三 入所者に提供する特別な食事の費用 (実費)
 - 四 日常生活費のうち、入所者が負担することが適当と認められるもの
- 4 サービスの提供に当たって、入所者またはその家族に対して、サービスの内容・費用について説明し、入所者の同意を得る。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第21条 法定代理受領サービスに該当しないサービスの費用の支払を受けた場合は、サービスの内容、費用の額その他必要事項を記載したサービス提供証明書を入所者に交付する。

第5章 施設の利用に当たっての留意事項

(日課の励行)

第22条 入所者は、施設長や医師、生活相談員、看護職員、介護職員、機能訓練指導員などの指導による日課を励行し、共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努める。

(外出及び外泊)

第23条 入所者が外出・外泊を希望する場合には、所定の手続により施設長に届け出る。

(健康保持)

第24条 入所者は健康に留意するものとし、施設で行う健康診査は、特別な理由がない限り受診する。

(衛生保持)

第25条 入所者は、施設の清潔、整頓、その他環境衛生の保持のために施設に協力する。

(禁止行為)

第26条 入所者は、施設で次の行為をしてはならない。

- 一 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、または自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
- 二 喧嘩、口論、泥酔などで他の入所者等に迷惑を及ぼすこと。
- 三 施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
- 四 指定した場所以外で火気を用いること。
- 五 故意に施設もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。

第6章 非常災害対策

(業務継続計画)

第27条 感染症や非常災害の発生において、指定介護福祉施設サービスの提供を継続的に実施するため非常時の対策で早期の業務再開を図るための事業継続計画を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 従業者に対し、周知徹底を図るとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- 3 定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画を行うものとする。

(非常災害対策)

第28条 震災、風水害、火災その他の非常災害に備えるため、消火設備その他の非常開催に際して必要な設備を設けるとともに、周辺の地域の環境及び入所者の特性を踏まえ、入所者の安全確保のための体制及び避難の方法等を定めた具体的な計画を策定する。

- 2 前項の計画に基づき、非常災害時の関係への通報及び関係機関との連携並びに入所者の円滑な避難誘導に必要な体制を整備し、これらを定期的に職員、入所者に周知する。
- 3 非常災害に備えるため、避難訓練、救出訓練その他の必要な訓練を年3回以上実施する。
- 4 第1項の計画を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行う。

第7章 虐待防止に向けた体制等

第29条 入所者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者の周知徹底を図る。
 - (2) 虐待防止のための指針の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 2 サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者の家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われる入所者を発見した場合は速やかに、これを市町村に通報するものとする。

第8章 緊急時の対応

(緊急時の対応)

第30条 状態急変時は速やかに看護責任者若しくは看護職員へ連絡を行なう。連絡を受けた看護責任者若しくは看護職員は、状況状態を確認の上、予め施設が定めた「状態急変対応マニュアル」に基づいて、24時間体制で対応を行う。

第9章 その他施設の運営に関する重要事項

(受給資格等の確認)

第31条 サービスの提供を求められた場合は、その被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び介護認定の期間を確認する。

- 2 前項の被保険者証に認定審査会の意見が記載されている場合には、当該意見に配慮してサービスを提供する。

(入退所の記録の記載)

第32条 入所に際して、入所年月日、施設の種類・名称を被保険者証に記載する。また、退所に際しては、退所年月日を被保険者証に記載する。

(入所者に関する市町村への通知)

第33条 入所者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく意見を付してその旨を市町村に通知する。

- (1) 正当な理由なしにサービス利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正行為によって保険給付を受け、または、受けようとしているとき。

(勤務体制の確保等)

第34条 入所者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務体制を定める。

- 2 施設の従業者によってサービスを提供する。ただし、入所者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではない。

- 3 従業者の資質向上のための研修の機会を次のとおり設ける。

採用時研修 採用後1ヶ月以内

継続研修 年2回以上

- 4 すべての介護従事者（介護福祉士、介護保険法第8条第2項で定める者等の資格を有する者その他それに類する者を除く）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。

(衛生管理等)

第35条 設備等の衛生管理に努め、または、衛生上必要な措置を講じると共に、医薬品、医療用具の管理を適切に行う。

- 2 感染症の発生又は食中毒については、まん延しないように必要な措置を講じる。

- (1) 感染症及び食中毒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3月に回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底する。
- (2) 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) 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のために研修及び感染症のみ訓練を定期的実施する。
- (4) 前各号に掲げるもののほか、「厚生労働省が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の

対処等に関する手順」に沿った対応を行う。

(協力病院等)

第36条 入院治療を必要とする入所者のために協力病院を定める。また、協力歯科医療機関を定める。

(掲示)

第37条 施設内の見えやすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示する。

(秘密の保持等)

第38条 施設の従事者は、正当な理由なく、業務上知り得た入所者または家族の秘密を漏らさない。

- 2 退職者等が、正当な理由なく、業務上知り得た入所者または家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じる。
- 3 居宅介護支援事業者等に対して、入所者に関する情報を提供する際には、予め文書により入所者の同意を得る。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止)

第39条 居宅介護支援事業者またはその従業者に対して、要介護被保険者に施設を紹介することの対償として、金品その他財産上の利益を供与しない。

- 2 居宅介護支援事業者またはその従業者から、施設からの退所者を紹介することの対償として、金品その他財産上の利益を収受してはならない。

(苦情処理)

第40条 入所者からの苦情に、迅速かつ適切に対応するため、苦情窓口を設置するなど必要な措置を講じる。

- 2 提供するサービスに関して、介護保険法第23条の規定による市町村からの文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、または市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。市町村から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。
- 3 サービスに関する入所者からの苦情に関して、千葉県国民健康保険団体連合会の調査に協力すると共に、千葉県国民健康保険団体連合会からの指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

(地域との連携)

第41条 運営に当たって、地域住民または住民の活動との連携、協力を行うなど、地域との交流に努める。

(事故発生時の対応)

第42条 サービスの提供により事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講ずるものとする。

- (1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備する。
- (3) 事故発生の防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行う。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

2 サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じる。

3 サービス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。ただし、施設の責めに帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。

(会計の区分)

第43条 サービスの事業の会計を、その他の事業の会計と区別する。

(記録と整理)

第44条 従業者、設備及び会計に関する諸記録を整備する。

2 入所者に対するサービス提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。

- (1) 第11条第5項に規定する身体的拘束等の態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録

(その他)

第45条 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は ①被保険者証 ②苦情 ③事故 ④施設サービス計画 ⑤第33条に規定する市町村への通知 社会福祉法人九十九里ホームと施設の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

2 当該入所者または他の入所者等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に、身体的拘束等を行う際の手続については別に定める。

附則

この規程は、平成31年4月1日より施行する。

この規程は、令和3年11月1日より施行する。

この規程は、令和5年4月1日より施行する。

身体拘束等を行う際の手続きについて

緊急やむを得ない場合とは

「緊急やむを得ない場合」の対応とは「一時的に発生する突発事態」のみに限定される。

1 三つの要件を満たしていること

切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと

「切迫性」の判断を行う場合には、身体拘束を行うことにより、本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでも尚身体拘束を行うことが必要となる程度まで利用者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要がある。

非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと

「非代替性」の判断を行う場合には、いかなるときでも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要がある。

また、拘束の方法自体も、本人の状態像等に応じて最も少ない方法により行われなければならない。

一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

「一時性」の判断を行う場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

2 手続の面でも慎重な取り扱いが求められる三つの要件を満たす場合であっても

(1) 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、施設全体としての判断が行われるように、「身体拘束廃止委員会」において事前に手続を定め、具体的な事例についても関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する態勢を原則とする。

(2) 利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を出来る限り詳細に説明し、十分な理解を得るように努める。その際には、施設長や医師、その他現場の責任者から説明を行う等、説明手続や説明者について事前に明文化しておく。

仮に、事前に身体拘束について施設としての考え方を利用者や家族に説明してある場合であっても、実際に身体拘束を行う時点で、必ず個別に説明を行う。

(3) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに介助すること。この場合には、実際に身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとることが重要である。

3 身体拘束に関する記録が義務付けられている

(1) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならない。

別表

入所者が負担する日常生活費

	摘 要	負 担 金 額
1	身の回り品として、日常生活に必要な物を施設が提供した場合にかかる費用	実 費
2	教養娯楽として、日常生活に必要な物を施設が提供する場合にかかる費用	実 費
3	インフルエンザの予防接種等の健康管理費	実 費
4	預り金の出納管理	月額 2, 0 0 0 円
5	上記以外のもので、施設がサービス提供の一環として提供する日常生活上の便宜にかかる費用	実 費
6	嗜好品等の購入にかかる費用	実 費

社会福祉法人 九十九里ホーム

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	九十九里ホーム飯倉駅前特別養護老人ホーム
申請するサービス種類	介護老人福祉施設（ユニット型・従来型）

措 置 の 概 要

- 利用者からの相談又は、苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）・担当者の設置
 - 苦情に対する常設の窓口を、事業所の管理者が担当する。
 - なお、担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び情の内容を必ず担当者に引き継ぐようにする。
（電話番号） 0479-85-8810
（担当者） 江波戸 美代（管理者）
（対応時間） 年中無休 午前8時～午後5時
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
 - 苦情があった場合、生活相談員が利用者と面談し、事実を確認する。必要があれば家族に連絡を取り、事実を報告する。
 - 苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者（家族）に説明する。
 - 苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。
- その他の参考事項
 - 苦情のあった事項に関して、生活相談員をリーダーとして検討会を月1回開催し、従業員の資質の向上に役立てる。