指定介護老人福祉施設 桜川陽だまり館 運営規程

（事業の目的）

第１条 社会福祉法人愛の会が開設する特別養護老人ホーム桜川陽だまり館（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、要介護状態にある入所者（以下「入所者」という。）に対し、適正なサービスを提供することを目的とします。

（運営方針）

第２条 施設は、要介護状態と認定された入所者に対し、介護保険法等の主旨に沿って、入所者の意思及び人格を尊重し、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き、かつ常に入所者の立場に立ってサービスを提供することにより、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を支援することをめざすものとします。

２ 施設は、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（施設の名称および所在地）

第３条 施設の名称および所在地は次のとおりとする。

（１）名 称　特別養護老人ホーム 桜川陽だまり館

（２）所在地　茨城県水戸市河和田町５８番地

（職員の職種、員数および職務内容）

第４条 施設に勤務する職員の職種および職務内容は次のとおりとする。

（１）施設長　（常勤１名）
施設の業務を統括する。また、職員の指揮監督を行う。

（２）生活相談員　（１名以上）
入所者の生活相談、苦情への対応、処遇の企画や実施等を行う。

（３）介護職員　（２１名以上）
入所者の日常生活の介護業務を行う。

（４）看護職員　（３名以上）
入所者の保健衛生管理及び看護業務を行う。

（５）機能訓練指導員　（１名以上）
入所者の機能回復、機能維持に必要な訓練、指導を行う。

（６）介護支援専門員　（１名以上）
施設サービス計画の作成、進行管理および評価を行う。

（７）栄養士　（１名以上）
給食献立の作成、栄養計算、入所者の栄養指導等を行う。

（８）医師　（１名以上）
入所者の診察、健康管理および保健衛生指導を行う。

なお、員数については指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準その他関連法令の定める基準以上を配置することとする。

（入所者の定員）

第５条 施設に入所できる入所者の定員は60名とし、災害等やむを得ない場合を除いて、入所定員及び居室の定員を超えて入所することはできないものとする。
２ 入所者の生活の場となるユニットは６つとし、それぞれの定員は10名とする。

（サービス内容及び手続の説明および同意）
第６条 施設は、サービスの提供の開始に際し、入所申込者またはその家族に対し、運営規程の概要、職員の勤務体制、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、同意を得た上で契約書を締結する。

（受給者資格等の確認）
第７条 施設は、サービスの利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認することができる。

（入退所）
第８条 施設は、身体上又は精神上の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 施設は、正当な理由なくサービスの提供を拒否しない。
３ 施設は、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等を紹介する等の適切な措置を速やかに講じることとする。
４ 施設は、入所申込者の入所に際しては、その者の心身の状況や病歴等の把握に努める。
５ 施設は、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。検討にあたって、職員間で協議する。
６ 施設は、居宅での日常生活が可能と認められる入所者について、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 施設は、入所者の退所に際しては、居宅介護支援事業者に対する情報の提供や、その他保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（施設サービス計画の作成）
第９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ものとする。
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、「計画作成介護支援専門員」という。）は、施設サービス計画の作成にあたっては、適切な方法により、入所者についてその有する能力や置かれている環境等の評価を通じて、現に抱える問題点を明らかにし、入所者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。
３ 計画作成介護支援専門員は、入所者やその家族の希望及び入所者について把握した課題に基づき、施設サービス計画の原案を作成する。原案は、他の職員と協議のうえ作成し、サービスの目標とその達成時期、サービス内容、サービスの提供の上で留意すべき事項を記載する。
４ 計画作成介護支援専門員は、施設サービス計画の立案及び計画の変更の際には、入所者に説明し、同意を得る。
５ 計画作成介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後においても、他の職員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。
（サービスの取り扱い方針）
第10条 施設は、入所者の要介護状態の改善又は悪化の防止に資するよう、入所者の心身

状況等に応じて、入所者本位の適切な処置を行う。サービスを提供するにあたっては、次のとおりとする。
2 入所者の心身の状況等について把握するとともに、サービス内容の確認を行う。
3 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。
4 懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行う。
5 入所者又は他の入所者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等は行わない。また、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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を記録する。
6 自らその提供するサービスの質の評価を行い、サービスの評価を常に見直すことで改善を図ることとする。

（介護の内容）
第11条 施設は、介護にあたって、入所者の心身状況に応じ、入所者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。
2 1週間に2回以上、適切な方法により入所者を入浴させ、また清拭を行う。
3 入所者の心身状況に応じ、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。
4 おむつを使用せざるを得ない入所者については、おむつを適切に交換する。
5 前各項に規定するものの他、離床・着替え・整容等の介護を適切に行う。
6 常時1人以上の常勤の介護職員を介護に従事させる。
7 入所者の負担により、施設の職員以外の者による介護を受けさせない。

（食事の提供）
第12条 食事の提供は、栄養及び入所者の身体状況・嗜好等を考慮したものとし、適切な時間に行うこととする。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。

（相談及び援助）
第13条 施設は、常に入所者の心身の状況やその置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対して、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言やその他の援助を行う。

（社会生活上の便宜の供与等）
第14条 施設には、教養娯楽設備を備えるほか、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、入所者又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等の機会を確保するように努める。
4 入所者の外出の機会を確保するように努める。

（機能訓練）
第15条 施設は、入所者の心身状況等に応じて、日常生活を営む上で必要な機能の回復又は維持するための訓練を実施する。

（健康管理）

第16条 施設の医師又は看護職員は、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとる。

（入所者の入院期間中の取扱い）

第17条 施設は、入所者が医療機関に入院する必要が生じた場合、入院後おおむね 3 ヵ月以内の退院が明らかに見込まれる場合には、入所者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ともに、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配慮する。

（利用料及びその他の費用）

第18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する。当該介護老人福祉施設におけるサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とする。

2 施設は、指定介護老人福祉施設サービスが、法定代理受領サービスであるときは、介護報酬公示の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

3 施設は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、入所者から支払い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。

4 施設は、前 2 項のほか、次に掲げる費用を徴収する。

（1）食事の提供に要する費用

（2）居住に要する費用

（3）厚生労働大臣が定める基準に基づき入所者が選定する特別の居住に要する費用

（4）厚生労働大臣が定める基準に基づき入所者が選定する特別の食事の提供に要する費用

（5）理容・美容代

（6）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費用

5 サービスの提供にあたって、入所者又はその家族に対して、サービスの内容及び費用について説明し、入所者又はその家族の同意を得る。

6 利用料の支払いは、金融機関口座からの引き落とし又は現金及び指定口座への振込みとする。

（利用料の変更等）

第19条 施設は、介護保険法関係法令の改正等並びに経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合は、前条に規定する利用料を変更することができる。

2 施設は、前項の利用料を変更する場合は、あらかじめ、入所者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文章により説明、同意を得るものとする。

（施設の利用にあたっての留意事項等）

第20条 施設の入所者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

（1）火気の取扱いに注意し、所定の場所以外で喫煙しないこと。

（2）建物、備品その他の器具を破損し、または持ち出さないこと。

（3）けんか、口論または暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

（4）外出・外泊を希望する場合には、所定の手続きにより施設長に連絡をお願いする。

（5）健康に留意するものとし、施設で行う健康診断は可能な限り受診して頂く

2 施設長は、入所者が次の各号に該当すると認めたときは、当該入所者の市町村に対し、

所定の手続により、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。
（1）施設の秩序を乱す行為をしたとき
（2）偽りその他不正の行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき
（3）故意にこの規程等に違反したとき

（入所者に関する市町村への通知）
第21条 入所者が次の各号のいずれかに該当する場合には、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）偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしているとき。

（職員の服務規程）
第22条 職員は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念する。服務にあたっては、協力して施設の秩序を維持し、常に以下の事項に留意する。
（1）入所者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし責任を持って接遇する。
（2）常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。
（3）お互いに協力し合い、能率の向上に努力するように心がける。

（衛生管理）
第23条 職員は、設備等の衛生管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適切に行う。
2 感染症の発生防止及びまん延防止のために必要な措置を講じる。
3 感染症または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2月に1回程度、定期的に開催するとともに、指針を整備し、定期的に研修を行い（年 2 回以上）、介護職員その他の職員に周知徹底を図ることとする。

（職員の質の確保）
第24条 施設は、職員の資質向上を図るため、次のとおり研修の機会を設ける。
（1）採用時研修　採用後3ヵ月以内
（2）継続研修　年2回及び随時

（個人情報の保護）
第25条 施設及び職員は、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保持することを厳守する。
2 施設は、職員が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。
3 施設は、関係機関、医療機関等に対して、入所者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文章により入所者の同意を得ることとする。
4 施設は、個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合入所者及びその家族の個人情報の利用目的を公表する。
5 施設は、個人情報の保護に係る規定を公表する。

（緊急時の対応）
第26条 職員は、入所者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合に

は、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負うものとする。

（事故発生時の対応）

第27条 施設は、入所者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び入所者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努め、その対応について協議する。

2 施設は、入所者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかにすることとする。ただし、施設及び職員の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではない。

3 事故発生の防止のための委員会を設置し、指針に基づき、安全管理の徹底を行う。

（非常災害対策）

第28条 施設は、非常災害時においては、入所者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努める。

2 非常災害その他緊急の事態に備えて、防災及び避難に関する計画を作成し、職員及び入所者等に対して周知徹底を図るため、年2回以上避難、その他必要な訓練等を実施する。

（地域との連携）

第29条 施設の運営にあたっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努める。

（虐待防止に向けた体制等）

第30条 管理者は、虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施するものとする。また、管理者は、これらの措置を適切に実施するための専任の担当者とする。

（1）事業所では、虐待防止検討委員会を設ける。その責任者は管理者とする。

（2）虐待防止検討委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談及び苦情解決体制の整備、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討、成年後見制度の利用支援を行う。なお、本虐待防止検討委員会は、場合により他の委員会と一体的に行う。

（3）職員は、年 2 回以上、虐待発生の防止に向けた研修を受講する。

（勤務体制等）

第31条 施設は、入所者に対して適切なサービスを提供できるよう、職員の体制を定める。

2 入所者に対するサービスの提供は、施設の職員によって行う。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。

（記録の整備）

第32条 施設は、職員・設備及び会計に関する諸記録を整備しておくものとする。

2 施設は、入所者に対するサービスの提供に係る諸記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存するものとする。

（苦情処理）

第33条 施設は、入所者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じる。

2 施設は、提供するサービスに関して、市町村からの文章の提出・提示の求め、又は市町村

職員からの質問・照会に応じ、入所者からの苦情に関する調査に協力する。市町村からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。
3 施設は、サービスに関する入所者からの苦情に関して、茨城県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、茨城県国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告する。
4 施設は、利用者からの疑問、苦情について、施設苦情相談窓口（苦情解決責任者
施設長 窓口担当者 生活相談員、電話 029-257-7011）にて、相談を受ける。
また、意見箱や当事業所の設置する第三者委員会での受付も行い、責任をもって調査、改善をする

（掲示）
第34条 施設内の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、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。

（協力医療機関等）
第35条 施設は、入院等の治療を必要とする入所者のために、あらかじめ協力医療機関を定めておく。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）
第36条 施設及び職員は、居宅介護支援事業者又はその職員に対し、要介護被保険者に当施設を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。
2 施設及び職員は、居宅介護支援事業者又はその職員から、当施設からの退所者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

（その他）
第37条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は施設と施設の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）
第 38 条 施設は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。
2 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。
ただし、これらに限られるものではない。
（1） 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
（2） 業務の範囲を超える過度な又は不当な要求
（3） 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
（4） その他、職員の就業環境を著しく害する行為
3 施設は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。
4 施設は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講じるものとする。
5 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

附則　この規程は、平成 19 年　9月　1 日から施行する。

平成 25 年　4 月　1 日一部変更

平成 30 年　4 月　1 日一部変更

令和　3 年 11 月　1 日一部変更

令和　6 年 12 月　1 日一部変更

令和　8 年　6 月　1 日一部変更