運　営　規　程

（新）

医療法人　慈孝会
老人保健施設福角の里　サテライト粟井

老人保健施設福角の里サテライト粟井　運営規程

第１章　趣旨

（趣旨）

第１条　医療法人慈孝会（以下、「本会」という。）が開設する老人保健施設福角の里サテライト粟井（以下、「当施設」という。）が行う介護保健施設サービス（以下、「施設サービス」という。）の適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第２章　施設の目的及び運営の方針

（施設の目的）

第２条　当施設は、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話を行うことにより、入居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出来るようにするとともに、その者の居宅における生活への復帰を目指すことを目的とする。

（運営の方針）

第３条　当施設は、入居者の意思及び人格を尊重し、常に入居者の立場に立って施設サービスの提供に努めるものとする。

２　当施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付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、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

３　当施設は入居者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

(2) 入居者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

(3) 人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

(4) 施設サービス提供中に、当該施設従事者又は家族等による虐待を受けたと思われる入居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。

４　当施設は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

（施設の名称及び所在地）

第４条　施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1)　名称　　老人保健施設福角の里　サテライト粟井

(2)　所在地　　愛媛県松山市小川２１７番地１

第３章　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第５条　従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

職種	員数		職務の内容
	常勤	非常勤	

管理者 （施設長）	本体施設に配置（施設長）		・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 ・従業者に各種規程を遵守させるために必要な指導命令を行う
医師	本体施設に配置（施設長）		・入居者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・入居者の施設サービス計画の検討と実施に関すること ・その他
薬剤師		本体施設に配置	・医師の指示による薬剤の処方に関すること ・その他
看護職員	２以上		・医師の指示に基づく、入居者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・入居者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・入居者の保健衛生に関すること ・入居者の施設サービス計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	５以上		・入居者の日常生活の介護、支援に関すること ・入居者の施設サービス計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員		１ 以上	・入居者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに入居者及び家族の支援相談に関すること ・入居者の施設サービス計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士		１ 以上	・入居者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・入居者の施設サービス計画の検討と実施に関すること ・口腔・栄養の計画作成に関すること ・その他
管理栄養士 栄養士		１ 以上	・医師の指示による入居者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・入居者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、栄養管理を計画的に実施すること ・入居者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること ・給食内容等の記録作成に関すること ・入居者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること ・給食員への保健衛生の指導に関すること ・入居者の施設サービス計画の検討と実施に関する ・看取り期における栄養ケアの充実を図ること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

介護支援専門員	本体施設に配置		・介護保険における基本調査等の実施に関すること ・入居者の問題点、解決すべき課題の把握に関すること ・施設サービス計画の作成に関すること ・施設サービス計画の実施状況の把握、変更に関すること ・その他
調理員		3 以上	・献立表に基づき、入居者の給食調理、配膳に関すること ・調理室の清潔並びに食器、機器類の衛生管理に関すること ・食品庫、厨房倉庫等の整理整頓と衛生管理に関すること ・その他
事務員	本体施設に配置		・会計並びに予算、決算に関すること ・請求、精算事務に関すること ・物品、消耗品の購入並びに受払管理に関すること ・文書の収受、発注に関すること ・受付、窓口業務全般に関すること ・庶務、経理に関すること ・その他

第４章　入居定員

（入居定員）

第６条　入居定員は、次のとおりとする。

入居定員　　２ユニット　２０名　（１ユニットあたり１０名）

（定員の遵守）

第７条　当施設は、入居定員及び療養室の定員を超えて入居させないものとする。ただし、災害その他やむを得ない事情がある場合には、この限りではない。

第５章　施設サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第８条　当施設は、施設サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、入居申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他の入居申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について入居申込者の同意を得るものとする。

（受給資格等の確認）

第９条　当施設は、施設サービスの提供を求められた場合には、その者の提示する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要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

２　当施設は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、施設サービスを提供するように努めるものとする。

（入退居）

第１０条　当施設は、その心身の状況及び病状並びにその置かれている環境に照らし看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等が必要であると認められる者を対象に、施設サービスを提供するものとする。

２　当施設は、正当な理由なく、施設サービスの提供を拒まないものとする。

3　当施設は、入居申込者の病状等を勘案し、入居申込者に対し自ら必要な施設サービスを提供することが困難であると認めた場合は、適切な病院又は診療所等を紹介する等の適切な措置を速やかに講ずるものとする。

4　当施設は、入居申込者の入居に際しては、その者の心身の状況、病歴等の把握に努めるものとする。

5　当施設は、入居者の心身の状況、病状、その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことが出来るかどうかについて定期的に検討するものとする。

6　前項の検討に当たっては医師、薬剤師、看護・介護職員、支援相談員、介護支援専門員等の従業者の間で協議するものとする。

7　当施設は、入居者の退居に際しては、その者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、退居後の主治の医師及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

（要介護認定の申請に係る援助）

第１１条　当施設は、入居の際に要介護認定を受けていない入居申込者については、要介護認定の申請がすでに行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、入居申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2　当施設は、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該入居者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の３０日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

（入退居の記録の記載）

第１２条　当施設は、入居に際しては入居の年月日並びに入居している介護保険施設の種類及び名称を、退居に際しては退居の年月日を、当該者の被保険者証に記載するものとする。

（施設サービス計画の作成）

第１３条　当施設の管理者は、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に関する業務を担当する介護支援専門員（以下、この条において「計画担当介護支援専門員」という。）は、施設サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、入居者について、その有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて入居者が現に抱える問題点を明らかにし、入居者が自立した日常生活を営むことが出来るように支援する上で解決すべき課題を把握するものとする。

3　計画担当介護支援専門員は、入居者及びその家族の希望、入居者について把握された解決すべき課題並びに医師の治療の方針に基づき、当該入居者に対する施設サービスの提供に当たる他の従業者と協議の上、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスの内容、施設サービスを提供する上で留意すべき事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成するものとする。

4　計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の原案について、入居者又はその家族に対して説明し、入居者の同意を得るものとする。同意については書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録により行うことができる。

5　計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後においても、施設サービスの提供に当たる他の従業者との連携を継続的に行うことにより、施設サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、入居者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行うものとする。

６　施設サービス計画にある口腔衛生の管理について、医師・管理栄養士他多職種にて共同にて作成し、口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことが出来るよう、口腔衛生の管理体制を整備し、入居者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に実施する。

７　施設サービス計画作成にあたり、医師・管理栄養士他多職種にて協議し、入居者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、入居者の状態に応じた栄養管理を計画的に実施する。

（施設サービスの取扱方針）

第１４条　施設サービスは、入居者が、その有する能力に応じて、自らの生活様式及び生活習慣に沿って自律的な日常生活を営むことができるようにするため、施設サービス計画に基づき、入居者の日常生活上の活動について必要な援助を行うことにより、入居者の日常生活を支援するものとして行うものとする。

２　施設サービスは、各ユニットにおいて入居者がそれぞれの役割を持って生活を営むことができるよう配慮して行うものとする。

３　施設サービスは、入居者のプライバシーの確保に配慮して行うものとする。

４　施設サービスは、入居者の自立した生活を支援することを基本として、入居者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その者の心身の状況等を常に把握しながら、適切に行うものとする。

５　当施設の従業者は、施設サービスの提供に当たって、入居者又はその家族に対し、施設サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。

６　当施設は、施設サービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居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、身体的拘束等を行わないものとする。

７　当施設は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居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ものとする。

８　当施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、指針を整備し、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を３か月に１回以上開催するとともに、その結果について介護職員、その他の従業者に周知徹底を図るものとする。また介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

９　当施設は中重度者や看取りへの対応の充実を図る観点から、看取り期における本人・家族との十分な話し合いや他の関係者との連携を一層充実させ、「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取り組みを実施する。

１０　当施設は、自らその提供する施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

（診療方針）

第１５条　医師の診療方針は、次に掲げるところによるものとする。

（１）診療は、一般に医師としての診療の必要性があると認められる疾病又は負傷に対して、的確な診断を基とし、療養上妥当適切に行うものとする。

（２）診療に当たっては、常に医学的立場を堅持して、入居者の心身の状況を観察し要介護者の心理が健康に及ぼす影響を十分配慮して、心理的な効果をもあげることが出来るよう適切な指導を行うものとする。

（３）常に入居者の病状、心身の状況及びその置かれている環境等の的確な把握に務め、入居者又

はその家族に対し、適切な指導を行うものとする。

（４）検査、投薬、注射、処置等は、入居者の病状に照らして妥当適切に行うものとする。

（５）特殊な療法又は新しい療法等については、別に厚生労働大臣が定めるもののほか行わないものとする。

（６）別に厚生労働大臣が定める医療品以外の医薬品を入居者に施用し、又は処方しないものとする。

（必要な医療の提供が困難な場合等の措置等）

第１６条　当施設の医師は、入居者の病状からみて当施設において自ら必要な医療を提供することが困難であると認めたときは、協力病院その他適当な病院若しくは診療所への入院のための措置を講じ、又は他の医師の対診を求める等診療について適切な措置を講じるものとする。

２　当施設の医師は、不必要に入居者のために往診を求め、又は入居者を病院若しくは診療所に通院させてはならないものとする。

３　当施設の医師は、入居者のために往診を求め、又は入居者を病院若しくは診療所に通院させる場合には、当該病院又は診療所の医師又は歯科医師に対し、当該入居者の診療状況に関する情報の提供を行わなければならないものとする。

４　当施設の医師は、入居者が往診を受けた医師若しくは歯科医師又は入居者が通院した病院若しくは診療所の医師若しくは歯科医師から当該入居者の療養上必要な情報の提供を受けるものとし、その情報により適切な診療を行わなければならないものとする。

（機能訓練）

第１７条　当施設は、入居者の心身の諸機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるため、理学療法、作業療法、言語聴覚療法の必要なリハビリテーションを計画的に行うものとする。

（看護及び医学的管理の下における介護）

第１８条　看護及び医学的管理の下における介護は、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援するよう、入居者の病状及び心身の状況等に応じ、適切な技術をもって行うものとする。

２　当施設は、入居者の日常生活における家事を、入居者が、その病状及び心身の状況等に応じて、それぞれの役割を持って行うよう適切に支援するものとする。

３　当施設は、入居者が身体の清潔を維持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、適切な方法により、入居者に入浴の機会を提供するものとする。ただし、やむを得ない場合には、清しきを行うことをもって入浴の機会の提供に代えることができる。

４　当施設は、入居者の病状及び心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な支援を行うものとする。

５　当施設は、おむつを使用せざるを得ない入居者については、排せつの自立を図りつつ、そのおむつを適切に取り替えるものとする。

６　当施設は、褥瘡対策指針を定め、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備するものとする。

７　当施設は、前各項に規定するもののほか、入居者が行う離床、着替え、整容等の日常生活上の行為を適切に支援するものとする。

８　当施設は、入居者に対し、その負担により、当施設従業者以外の者による看護及び介護を受けさせないものとする。

（食事の提供）

第１９条　当施設は、栄養並びに入居者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供するものとする。

２　当施設は、入居者の心身の状況に応じて、適切な方法により、食事の自立について必要な支援を行うものとする。

３　当施設は、入居者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供するとともに、入居者がその心身の状況に応じてできる限り自立して食事を摂ることができるよう必要な時間を確保するものとする。

４　当施設は、入居者が相互に社会的関係を築くことができるよう、その意思を尊重しつつ、入居者が共同生活室で食事を摂ることを支援するものとする。

（相談及び援助）

第２０条　当施設は、常に入居者の心身の状況、病状、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入居者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行うものとする。

（その他のサービスの提供）

第２１条　当施設は、適宜入居者のためのレクリエーション行事を行うよう努めるものとする。

２　当施設は、常に入居者の家族との連携を図るとともに、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるものとする。

（利用料等の受領）

第２２条　当施設は、施設サービスに係る保険給付の自己負担額の支払いをうけるものとする。サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働省大臣が定める告示上の額とし、サービスが法定代理受領サービスであるときは、その入所者負担割合に応じた額とし、詳細は重要事項説明書のとおりとする。

２　当施設は、前項の支払いを受ける額のほか、次に掲げる費用の額の支払いを受けることが出来る。

・食費（第１段階から３段階までの方は、国が定める負担限度額段階）
・居住費（第１段階から３段階までの方は、国が定める負担限度額段階）
・厚生労働大臣の定める基準に基づき入居者が選定する特別な療養室の提供を行ったことに伴い必要となる費用
・入居者が選定する特別な食事の提供を行ったことに伴い必要となる費用
・前４号に掲げるもののほか、施設サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活（日用雑貨費、教養娯楽費、理美容代、行事費、健康管理費、私物の洗濯代、電気代、その他の費用等利用料）においても通常必要となるものに係る費用であって、その入居者に負担させることが適当と認められるもの

３　当施設は、前項各号に掲げる費用の額（詳細は別紙利用料金表）に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、入居者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、入居者等の同意を得るものとする。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第２３条　当施設は、法定代理受領サービスに該当しない施設サービスに係る費用の支払いを受けた場合は、提供した施設サービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を入居者に対して交付するものとする。

（介護保険等関連情報の活用と PDCA サイクルの推進）

第２４条　当施設サービスの提供に当っては、介護保険等関連情報等を活用し、PDCA サイクルを構築・推進することにより、サービスの質の向上に努めるものとする。

第６章　施設利用に当たっての留意事項

（施設利用に当たっての留意事項）

第２５条　当施設の入居者及びその家族は、当施設を利用する際、別紙（入居者ハンドブック）に掲げる事項に留意するものとする。

第７章　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（災害対策）

第２６条　当施設は、災害対策については、次に掲げる措置を講ずるものとする。

（１）　消火器、防火用水、非常口、警報装置、非常通報装置等の点検を常時行い、整備しておくものとする。

（２）　屋内配線、屋根、壁等、火気に接し易い箇所の点検を行うものとする。

（３）　火気取扱に関しては、防火管理者を定め、火災予防にあたるものとする。

（非常災害対策）

第２７条　当施設は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　当施設の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

（防火訓練）

第２８条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。（内、夜間想定訓練を年１回以上実施するものとする。）

３　その他、防災計画に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第２９条　作成した個別の防災計画は、施設内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第３０条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるものとする。

第８章　その他

（勤務体制の確保等）

第３１条　当施設は、入居者に対し、適切な施設サービスを提供できるよう、従業者の勤務体制を定めるものとする。

２　当施設は、施設の従業者によって施設サービスを提供するものとする。ただし、入居者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りでないものとする。

３　当施設は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。
従業者は次の各号に定める研修を実施するものとする。

(1)　採用時研修　　採用後　１か月以内に実施

(2)　継続研修　　年３回以上

4　当施設は、従業者の認知症対応力の向上のため指針を整備するとともに、その研修を実施する。

無資格者　　認知症介護に係る基礎的な研修　入職後　１年以内必須

5　適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる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従業者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の必要な措置を定める。

（業務継続計画の策定等）

第３２条　感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定・従業者に対して周知徹底・研修の実施・定期的な訓練（シミュレーション）・計画の見直しを実施する。

（衛生管理等）

第３３条　当施設は、入居者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

2　当施設は、施設において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように次の各号を実施する。

(1) 感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための指針を定め、対策を検討する委員会（３か月に１回開催、テレビ電話等を活用して実施可能）を設置し、その結果については介護職員・その他の従業員に周知徹底を図ること。

(2) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施すること。(年２回以上実施)

（協力病院）

第３４条　当施設は、入居者の症状の急変等に備えるため、あらかじめ、協力病院を定めておくものとする。

2　当施設は、あらかじめ、協力歯科医療機関を定めておくよう努めるものとする。

（掲示）

第３５条　当施設は、施設の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項説明書を備え付け自由に閲覧できるようにする。

（秘密保持等）

第３６条　当施設の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

2　当施設は、従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とするものとする等、必要な措置を講ずるものとする。

3　当施設は、居宅介護支援事業者等に対して、入居者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入居者の同意を得るものとする。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与等の禁止）

第３７条　当施設は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、要介護被保険者に当該施設を紹介す

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てはならないものとする。

２　当施設は、居宅介護支援事業者又はその従業者から、当該施設からの退居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てはならないものとする。

（苦情処理）

第３８条　当施設は、提供した施設サービスに関する入居者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずるものとする。

２　当施設は、提供した施設サービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提供若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入居者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。

３　当施設は、提供した施設サービスに関する入居者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会による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必要な改善を行うものとする。

（入居者に関する市町村への通知）

第３９条　当施設は、施設サービスを受けている入居者が次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ものとする。

（１）　正当な理由なしに施設サービスの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るとき。

（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。

（地域との連携）

第４０条　当施設は、その運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

（事故発生の防止及び発生時の対応）

第４１条　当施設は、安全かつ適切に質の高い介護・医療サービスを提供する為に事故発生の防止のための指針を定め、介護・医療事故を防止するための体制を整備する。

２　事故発生又はその発生を防止する為に委員会（テレビ電話等を活用して実施可能）を設置し、従業員に対して研修を定期的に実施すること。また担当者を定め、安全対策を実施する体制を整備する。

３　当施設は、入居者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

４　当施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。

５　当施設は、入居者に対する施設サービス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。

（会計の区分）

第４２条　当施設は、施設サービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

（記録の整備）

第４３条　当施設は、従業者、施設及び構造設備並びに会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　当施設は、入居者に対する施設サービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から５年間保存するものとする。

（カスタマーハラスメント対応）

第４４条　利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為（以下カスタマ

ーハラスメント）により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保する為、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとする。

2　法人は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、法人が有するあらゆる資源を用いて対応するものとする。

（定義）

第４５条　カスタマーハラスメントとは利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいう。

2　正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しない。ただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではない。

3　従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、ＳＮＳ、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとする。

（禁止行為）

第４６条　次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止する。

①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言

②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動

③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情

④土下座の要求、過度な謝罪要求

⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（ＳＮＳ等への誹謗中傷を含む）

⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）

⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊

⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動

⑨面会、訪問、電話、ＳＮＳ等での執拗接触

⑩正当な要望を威圧的に求める言動

⑪従業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）

⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合がある。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとする。

（相談及び苦情への対応）

第４７条　カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとする。

2　カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る事ができる。

3　相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取する。

4　前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

5　前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講ずる。

①カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告（文書によるものを含む）

②対応担当者の変更又は複数名対応

③面談、面会、電話対応の制限

④状況に応じた利用制限及び利用中止

⑤必要に応じて警察、弁護士、行政機関（地域包括支援センターを含む）等への相談

⑥その他、従業員保護のための必要な措置

6　前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとする。　①業務場所又は担当変更

②一時的な利用者対応からの離脱

③産業医、メンタルヘルス相談の活用

④有給休暇等の配慮

⑤警察、弁護士相談の支援

7　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いは行わない。

（再発防止の義務）

第４８条 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければならない。

附則

この規程は、平成２６年１２月１７日から施行する。

この規程は、平成３０年　４月　１日から施行する。

この規程は、平成３１年　１月１１日から施行する。

この規程は、令和３年４月１日から施行する。

この規程は、令和６年３月６日から施行する。

この規程は、令和７年４月１日から施行する。

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。

運　営　規　程

（新）

医療法人　慈孝会
老人保健施設福角の里　サテライト粟井
（指定短期入所療養介護）

老人保健施設福角の里サテライト粟井
（指定短期入所療養介護）運営規程

第１章　趣旨

（趣旨）

第１条　医療法人慈孝会（以下、「本会」という。）が開設する老人保健施設福角の里サテライト粟井（以下、「事業所」という。）が行う指定短期入所療養介護事業の適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第２章　　施設の目的及び運営の方針

（施設の目的）

第２条　事業所は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話を行うことにより、療養生活の質の向上及び利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

（運営の方針）

第３条　事業所は、第２条の規定によるサービスの提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重その家族との交流を目指すものとする。

２　事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

（１）人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

（２）利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

（３）人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

（４）サービス提供中に、当該事業所従事者又は家族等による虐待を受けたと思われる利用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。

３　事業所は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

（事業所の名称及び所在地）

第４条　事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）名称　　老人保健施設福角の里　サテライト粟井

（２）所在地　　愛媛県松山市小川２１７番地１

第３章　　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第５条　従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

職種	員数		職務の内容
	常勤	非常勤	
管理者 （施設長）	本体施設に 配置		・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。 ・従業者に各種規程を遵守させるために必要な指導命令を行う

医師	本体施設に配置 （施設長）		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
薬剤師		本体施設に配置	・医師の指示による薬剤の処方に関すること ・その他
看護職員	２以上		・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の保健衛生に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	５以上		・利用者の日常生活の介護、支援に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員		１以上	・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士		１以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・口腔・栄養の計画作成に関すること ・その他
管理栄養士 栄養士	１以上	１	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・利用者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、栄養管理を計画的に実施すること ・利用者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること ・給食内容等の記録作成に関すること ・利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること ・給食員への保健衛生の指導に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

第４章　サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第６条　事業所は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、この規

程の概要、従業者の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得るものとする。

（サービスの提供と援助）

第７条　事業所は、利用者の心身の状況若しくは病状により、若しくはその家族の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により、又は利用者の家族の身体的及び精神的な負担の軽減等を図るために、一時的に入所して看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等を受ける必要があるものを対象に、介護老人保健施設の療養室等においてサービスの提供を行うものとする。

２　事業所は、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携により、サービスの提供の開始前から終了後に至るまで利用者が継続的に保健医療サービス又は福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めるものとする。

（利用定員）

第８条　事業所の利用者の定員は、利用者が申込みをしている当該日の介護老人保健施設サービスの定員数より実入居者数を差し引いた数とする。

（定員の遵守）

第９条　事業所は、次に掲げる利用者数以上の利用者に対して同時に指定短期入所療養介護を行わないものとする。ただし、災害その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りでないものとする。

（１）指定短期入所療養介護事業所の利用者を介護老人保健施設の入居者とみなした場合において入居定員及び療養室の定員を超えることとなる利用者数

（受給資格等の確認）

第１０条　事業所は、指定短期入所療養介護の提供を求められた場合には、その者の提示する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要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

２　事業所は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、その意見に配慮して、指定短期入所療養介護を提供するように努めるものとする。

（要介護認定の申請に係る援助）

第１１条　事業所は、指定短期入所療養介護の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請がすでに行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

２　事業所は、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であっても必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の３０日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

（心身の状況等の把握）

第１２条　事業所は、指定短期入所療養介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

（法定代理受領サービスの提供を受けるための援助）

第１３条　事業所は、指定短期入所療養介護の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第６４条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定短期入所療養介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることが出来る旨を説明するとともに、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うため

に必要な援助を行うものとする。

（サービス提供の記録）

第１４条　事業所は、指定短期入所療養介護を提供した際には、当該指定短期入所療養介護の提供日及び内容、当該指定短期入所療養介護について利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとし、利用者から申し出のあった場合は、当該記録を利用者に提示するものとする。

（居宅サービス計画に沿ったサービスの提供）

第１５条　事業所は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定短期入所療養介護を提供するものとする。

（サービスの提供の取扱方法）

第１６条　事業所は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう認知症の状況等利用者の心身の状況を踏まえて、当該利用者の療養を妥当適切に行うものとする。

２　事業所は、相当期間以上にわたり継続して利用する利用者については、次条第１項に規定する短期入所療養介護計画（以下、「介護計画」という。）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ものとする。

３　事業所の従業者は、サービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいよう指導又は説明を行うものとする。

４　事業所の従業者は、サービスの提供に当たっては、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとする。

５　事業所の従業者は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

６　事業所は、自らその提供する指定短期入所療養介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

（介護計画の作成）

第１７条　事業所の管理者は、相当期間以上にわたり継続して利用することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、病状、希望及びその置かれている環境並びに医師の診療の方針に基づき、サービス提供の開始前から終了に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、他の従業者と協議の上、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した介護計画を作成するものとする。

２　事業所の管理者は、介護計画を作成する場合は、それぞれの利用者に応じた介護計画を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明するものとする。

３　第１項の規定による介護計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成するものとする。

（サービス提供の具体的内容）

第１８条　事業所が行うサービス提供の具体的内容は、次のとおりである。

（診療方針）

医師の診療方針は、次に掲げるところによるものとする。

（１）診療は、一般に医師としての診療の必要性があると認められる疾病又は負傷に対して、的確な診断を基とし、療養上妥当適切に行うものとする。

（２）診療に当たっては、常に医学的立場を堅持して、利用者の心身の状況を観察し要介護者の心理

が健康に及ぼす影響を十分配慮して、心理的な効果をもあげることが出来るよう適切な指導を行うものとする。

（３）常に利用者の病状、心身の状況並びに日常生活及びその置かれている環境等の的確な把握に務め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うものとする。

（４）検査、投薬、注射、処置等は、利用者の病状に照らして妥当適切に行うものとする。

（５）特殊な療法又は新しい療法等については、別に厚生労働大臣が定めるもののほか行わないものとする。

（６）別に厚生労働大臣が定める医療品以外の医薬品を利用者に施用し、又は処方してはならないものとする。

（７）利用者の病状の急変等により、自ら必要な医療を提供することが困難であると認めたときは、他の医師の対診を求める等診療について適切な措置を講じなければならないものとする。

(機能訓練)

事業所は、利用者の心身の諸機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるため、理学療法、作業療法、言語聴覚療法の必要なリハビリテーションを行うものとする。

(看護及び医学的管理の下における介護)

（１）看護及び医学的管理の下における介護は、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援するよう、利用者の病状及び心身の状況に応じ、適切な技術をもって行うものとする。

（２）事業所は、利用者の日常生活における家事を、利用者が、その病状及び心身の状況等に応じて、それぞれの役割を持って行うよう適切に支援しなければならない。

（３）事業所は、利用者が身体の清潔を維持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、１週間に２回以上適切な方法により、利用者に入浴の機会を提供するものとする。ただし、やむを得ない場合には、清しきを行うことをもって入浴の機会の提供に代えることができる。

（４）事業所は、利用者の病状及び心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行うものとする。

（５）事業所は、おむつを使用せざるを得ない利用者については、排せつの自立を図りつつ、そのおむつを適切に取り替えることとする。

（６）事業所は、褥瘡対策指針を定め、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備するものとする。

（７）事業所は、前各項に定めるほか、利用者に対し、離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行うものとする。

（８）事業所は、その利用者に対して、その負担により、当該事業所の従業者以外の者による看護及び介護を受けさせないものとする。

(食事の提供)

（１）事業所は、栄養並びに利用者の身体の状態、病状及び嗜好を考慮したものとすることとする。

（２）事業所は、利用者の心身の状況に応じて、適切な方法により、食事の自立について必要な支援を行うものとする。

（３）事業所は、利用者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供するとともに、利用者がその心身の状況に応じてできる限り自立して食事を摂ることができるよう必要な時間を確保しなければならない。

（４）事業所は、利用者が相互に社会的関係を築くことができるよう、その意思を尊重しつつ、利用者が共同生活室で食事を摂ることを支援しなければならない。

（その他のサービスの提供）

（１）事業所は、利用者の嗜好に応じた趣味、教養又は娯楽に係る活動の機会を提供するとともに、利用者が自律的に行うこれらの活動を支援するものとする。

（２）事業所は、常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるものとする。

（利用料その他の費用の額）

第１９条　保険給付の自己負担額を、別に定める料金表により支払いを受ける。サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働省大臣が定める告示上の額とし、サービスが法定代理受領サービスであるときは、その入所者負担割合に応じた額とし、詳細は重要事項説明書のとおりとする。

２　利用料として、居住費（滞在費）、食費、日用雑貨費、教養娯楽費、理美容代、利用者が選定する特別な室料及び特別な食事の費用、行事費、私物の洗濯代、区域外の場合は送迎費、その他の費用等利用料を、別に定める料金表により支払いを受ける。

３　事業所は、前項各号に掲げる費用（詳細は別紙利用料金表）の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又は家族に対し当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第２０条　事業所は、法定代理受領サービスに該当しない指定短期入所療養介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定短期入所療養介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第２１条　事業所は、指定短期入所療養介護を受けている利用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ものとする。

（１）正当な理由なしに指定短期入所療養介護の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）偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

第５章　通常の送迎の実施地域

（通常の送迎の実施地域）

第２２条　事業所の通常の送迎の実施地域は、松山市（旧中島町を除く）の地域とする。

第６章　施設利用に当たっての留意事項

（サービス利用に当たっての注意事項）

第２３条　事業所の利用者は、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、若しくは持ち出さないこと。

（３）喧嘩、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

２　事業所は、利用者が次の各号に該当すると認められたときは、当該利用者の市町村に対し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

（１）事業所の秩序を乱す行為をした者

（２）故意にこの規程等に違反した者

（緊急時における対応）

第２４条　事業所の従業者等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医師又は、本体施設の協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応等）

第２５条　事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。

３　事業所は、サービス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。

（介護保険等関連情報の活用とPDCAサイクルの推進）

第２６条　当施設サービスの提供に当っては、介護保険等関連情報等を活用し、PDCAサイクルを構築・推進することにより、サービスの質の向上に努めるものとする。

第７章　　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第２７条　事業所は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　事業所の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

（防火訓練）

第２８条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。（内、夜間想定訓練を年１回以上実施するものとする。）

３　その他、防災計画に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第２９条　作成した個別の防災計画は、事業所内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第３０条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるものとする。

第８章　　その他運営に関する重要事項

（勤務体制の確保等）

第３１条　事業所は、利用者に対し適切な指定短期入所療養介護を提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務体制を定めておくものとする。

２　事業所は、事業所ごとに、当該事業所の従業者によって指定短期入所療養介護を提供するものとする。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではないものとする。

３　事業所は、当該事業所の従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。従業者は次の各号に定める研修を実施するものとする。

（1）　採用時研修　　採用後　１か月以内に実施

（2）　継続研修　　年３回以上

4　事業所は、従業者の認知症対応力の向上のため指針を整備するとともに、その研修を実施する。
無資格者　　認知症介護に係る基礎的な研修　入職後　１年以内必須

5　適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる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従業者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の必要な措置を定める。

（業務継続計画の策定等）

第３２条　感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定・従業者に対して周知徹底・研修の実施・定期的な訓練（シミュレーション）・計画の見直しを実施する。

（衛生管理等）

第３３条　事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

2　事業所は、当該事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように次の各号を実施すること。

（1）感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための指針を定め、対策を検討する委員会（３か月に１回開催、テレビ電話等を活用して実施可能）を設置し、その結果については介護職員・その他の従業員に周知徹底を図ること。

（2）感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施すること。（年１回以上実施）

（苦情処理）

第３４条　事業所は、提供した指定短期入所療養介護に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

2　事業所は、提供した指定短期入所療養介護に関し、市町村が行う文書その他の物件の提供若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。

3　事業所は、提供した指定短期入所療養介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会による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必要な改善を行うものとする。

（秘密保持等）

第３５条　事業所の従業者は、正当な理由がなく、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ものとする。

2　事業所は、従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とする等、必要な措置を講ずるものとする。

3　事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個別情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）

第３６条　事業所及び事業所の従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特

定の事業者によるサービスを利用させ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てはならないものとする。

（掲示及び広告等）

第３７条　事業所は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項説明書を備え付け自由に閲覧できるようにする。

２　事業所の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならないものとする。

（会計の区分）

第３８条　事業所は、事業所ごとに経理の区分をするとともに、当該事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

（地域等との連携）

第３９条　指定短期入所療養介護の事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

（提供拒否の禁止）

第４０条　事業所は、正当な理由なく指定短期入所療養介護の提供を拒んではならないものとする。

（サービス提供困難時の対応）

第４１条　事業所は、当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定短期入所療養介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定短期入所療養介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

（記録の整備）

第４２条　事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　事業所は、利用者に対する指定短期入所療養介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から５年間保存するものとする。

（カスタマーハラスメント対応）

第４３条　利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為（以下カスタマーハラスメント）により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保する為、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとする。

２　法人は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、法人が有するあらゆる資源を用いて対応するものとする。

（定義）

第４４条　カスタマーハラスメントとは利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいう。

２　正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しない。ただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではない。

３　従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、ＳＮＳ、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとする。

（禁止行為）

第４５条　次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止する。

①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言

②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
④土下座の要求、過度な謝罪要求
⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（ＳＮＳ等への誹謗中傷を含む）
⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）
⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
⑨面会、訪問、電話、ＳＮＳ等での執拗接触
⑩正当な要望を威圧的に求める言動
⑪従業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）
⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合がある。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとする。

（相談及び苦情への対応）

第４６条　カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとする。

２　カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る事ができる。

３　相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取する。

４　前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

５　前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講ずる。

①カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告（文書によるものを含む）
②対応担当者の変更又は複数名対応
③面談、面会、電話対応の制限
④状況に応じた利用制限及び利用中止
⑤必要に応じて警察、弁護士、行政機関（地域包括支援センターを含む）等への相談
⑥その他、従業員保護のための必要な措置

６　前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとする。　①業務場所又は担当変更
②一時的な利用者対応からの離脱
③産業医、メンタルヘルス相談の活用
④有給休暇等の配慮
⑤警察、弁護士相談の支援

７　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこ と、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いは行わない。

（再発防止の義務）

第４７条 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければならない。

附則

この規程は、平成２６年１２月１７日から施行する。

この規程は、平成３０年　４月　１日から施行する。

この規程は、平成３１年　１月１１日から施行する。

この規程は、令和３年４月１日から施行する。

この規程は、令和６年３月６日から施行する。

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。

運　　営　　規　　程

（新）

医療法人　慈孝会
老人保健施設福角の里　サテライト粟井
（指定介護予防短期入所療養介護）

老人保健施設福角の里　サテライト粟井
（介護予防短期入所療養介護）　運営規程

第１章　趣旨

（趣旨）

第１条　医療法人慈孝会（以下、「本会」という。）が開設する老人保健施設福角の里サテライト粟井（以下、「事業所」という。）が行う指定介護予防短期入所療養介護事業の適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第２章　施設の目的及び運営の方針

（施設の目的）

第２条　事業所は、要支援状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話を行うことにより、療養生活の質の向上及び利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

（運営の方針）

第３条　事業所は、第２条の規定によるサービスの提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重その家族との交流を目指すものとする。

２　事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

（1）人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

（2）利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

（3）人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

（4）サービス提供中に、当該事業所従事者又は家族等による虐待を受けたと思われる利用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。

３　事業所は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

（事業所の名称及び所在地）

第４条　事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）名称　　老人保健施設福角の里　サテライト粟井

（２）所在地　　愛媛県松山市小川２１７番地１

第３章　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第５条　従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

職種	員数		職務の内容
	常勤	非常勤	
管理者 （施設長）	本体施設 に配置		・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 ・従業者に各種規程を遵守させるために必要な指導命令を行う

医師	本体施設に配置（施設長）		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
薬剤師		本体施設に配置	・医師の指示による薬剤の処方に関すること ・その他
看護職員	２以上		・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の保健衛生に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	５以上		・利用者の日常生活の介護、支援に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員		１以上	・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士		１以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・口腔・栄養の計画作成に関すること ・その他
管理栄養士 栄養士	１以上	1	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・利用者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、栄養管理を計画的に実施すること ・利用者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること ・給食内容等の記録作成に関すること ・利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること ・給食員への保健衛生の指導に関すること ・利用者のサービス計画の検討と実施に関すること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

第４章　サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第６条　事業所は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、この

規程の概要、従業者の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得るものとする。

（サービスの提供と援助）

第７条　事業所は、利用者の心身の状況若しくは病状により、若しくはその家族の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により、又は利用者の家族の身体的及び精神的な負担の軽減等を図るために、一時的に利用して看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等を受ける必要があるものを対象に、介護老人保健施設の療養室等においてサービスの提供を行うものとする。

２　事業所は、介護予防支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携により、サービスの提供の開始前から終了後に至るまで利用者が継続的に保健医療サービス又は福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めるものとする。

（利用定員）

第８条　事業所の利用者の定員は、利用者が申込みをしている当該日の介護老人保健施設サービスの定員数より実入居者数を差し引いた数とする。

（定員の遵守）

第９条　事業所は、次に掲げる利用者数以上の利用者に対して同時に指定介護予防短期入所療養介護を行わないものとする。ただし、災害その他のやむを得ない事情がある場合は、この限りでないものとする。

（１）指定介護予防短期入所療養介護事業所の利用者を介護老人保健施設の入居者とみなした場合において入居定員及び療養室の定員を超えることとなる利用者数

（受給資格等の確認）

第１０条　事業所は、指定介護予防短期入所療養介護の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間を確かめるものとする。

２　事業所は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、その意見に配慮して、指定介護予防短期入所療養介護を提供するように努めるものとする。

（要支援認定の申請に係る援助）

第１１条　事業所は、指定介護予防短期入所療養介護の提供の開始に際し、要支援認定を受けていない利用申込者については、要支援認定の申請がすでに行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

２　事業所は、介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であっても必要と認めるときは、要支援認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要支援認定の有効期間の満了日の３０日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

（心身の状況等の把握）

第１２条　事業所は、指定介護予防短期入所療養介護の提供に当たっては、利用者に係る介護予防支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

（法定代理受領サービスの提供を受けるための援助）

第１３条　事業所は、指定介護予防短期入所療養介護の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則

第８３条の９各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、介護予防支援計画の作成を介護予防支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定介護予防短期入所療養介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることが出来る旨を説明するとともに、介護予防支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行うものとする。

（サービス提供の記録）

第１４条　事業所は、指定介護予防短期入所療養介護を提供した際には、当該指定介護予防短期入所療養介護の提供日及び内容、当該指定介護予防短期入所療養介護について利用者に代わって支払いを受ける介護予防サービス費の額その他必要な事項を、利用者の介護予防サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとし、利用者から申し出のあった場合は、当該記録を利用者に提示するものとする。

（介護予防サービス計画に沿ったサービスの提供）

第１５条　事業所は、介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定介護予防短期入所療養介護を提供するものとする。

（サービスの提供の取扱方法）

第１６条　事業所は、利用者の要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう認知症の状況等利用者の心身の状況を踏まえて、当該利用者の療養を妥当適切に行うものとする。

２　事業所は、相当期間以上にわたり継続して利用する利用者については、次条第１項に規定する介護予防短期入所療養介護計画（以下、「介護計画」という。）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ものとする。

３　事業所の従業者は、サービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいよう指導又は説明を行うものとする。

４　事業所の従業者は、サービスの提供に当たっては、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとする。

５　事業所の従業者は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

６　事業所は、自らその提供する指定介護予防短期入所療養介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

（介護計画の作成）

第１７条　事業所の管理者は、相当期間以上にわたり継続して利用することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、病状、希望及びその置かれている環境並びに医師の診療の方針に基づき、サービス提供の開始前から終了に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、他の従業者と協議の上、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した介護計画を作成するものとする。

２　事業所の管理者は、介護計画を作成する場合は、それぞれの利用者に応じた介護計画を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明するものとする。

３　第１項の規定による介護計画の作成に当たっては、既に介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該介護予防サービス計画の内容に沿って作成するものとする。

（サービス提供の具体的内容）

第１８条　事業所が行うサービス提供の具体的内容は、次のとおりである。

(診療方針)

医師の診療方針は、次に掲げるところによるものとする。

(1) 診療は、一般に医師としての診療の必要性があると認められる疾病又は負傷に対して、的確な診断を基とし、療養上妥当適切に行うものとする。

(2) 診療に当たっては、常に医学的立場を堅持して、利用者の心身の状況を観察し要支援者の心理が健康に及ぼす影響を十分配慮して、心理的な効果をもあげることが出来るよう適切な指導を行うものとする。

(3) 常に利用者の病状、心身の状況並びに日常生活及びその置かれている環境等の的確な把握に務め、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行うものとする。

(4) 検査、投薬、注射、処置等は、利用者の病状に照らして妥当適切に行うものとする。

(5) 特殊な療法又は新しい療法等については、別に厚生労働大臣が定めるもののほか行わないものとする。

(6) 別に厚生大臣が定める医療品以外の医薬品を利用者に施用し、又は処方してはならないものとする。

(7) 利用者の病状の急変等により、自ら必要な医療を提供することが困難であると認めたときは、他の医師の対診を求める等診療について適切な措置を講じなければならないものとする。

(機能訓練)

事業所は、利用者の心身の諸機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるため、理学療法、作業療法、言語聴覚療法の必要なリハビリテーションを行うものとする。

(看護及び医学的管理の下における介護)

(1) 看護及び医学的管理の下における介護は、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援するよう、利用者の病状及び心身の状況に応じ、適切な技術をもって行うものとする。

(2) 事業所は、利用者の日常生活における家事を、利用者が、その病状及び心身の状況等に応じて、それぞれの役割を持って行うよう適切に支援しなければならない。

(3) 事業所は、利用者が身体の清潔を維持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、1週間に2回以上適切な方法により、利用者に入浴の機会を提供するものとする。ただし、やむを得ない場合には、清しきを行うことをもって入浴の機会の提供に代えることができる。

(4) 事業所は、利用者の病状及び心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行うものとする。

(5) 事業所は、おむつを使用せざるを得ない利用者については、排せつの自立を図りつつ、そのおむつを適切に取り替えることとする。

(6) 事業所は、褥瘡対策指針を定め、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備するものとする。

(7) 事業所は、前各項に定めるほか、利用者に対し、離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行うものとする。

(8) 事業所は、その利用者に対して、その負担により、当該事業所の従業者以外の者による看護及び介護を受けさせないものとする。

(食事の提供)

(1) 事業所は、栄養並びに利用者の身体の状態、病状及び嗜好を考慮したものとすることとする。

(2) 事業所は、利用者の心身の状況に応じて、適切な方法により、食事の自立について必要な支

援を行うものとする。

（３）事業所は、利用者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供するとともに、利用者がその心身の状況に応じてできる限り自立して食事を摂ることができるよう必要な時間を確保しなければならない。

（４）事業所は、利用者が相互に社会的関係を築くことができるよう、その意思を尊重しつつ、利用者が共同生活室で食事を摂ることを支援しなければならない。

（その他のサービスの提供）

（１）事業所は、利用者の嗜好に応じた趣味、教養又は娯楽に係る活動の機会を提供するとともに、利用者が自律的に行うこれらの活動を支援するものとする。

（２）事業所は、常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるものとする。

（利用料その他の費用の額）

第１９条　保険給付の自己負担額を、別に定める料金表により支払いを受ける。サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働省大臣が定める告示上の額とし、サービスが法定代理受領サービスであるときは、その入所者負担割合に応じた額とし、詳細は重要事項説明書のとおりとする。

２　利用料として、居住費（滞在費）、食費、日用雑貨費、教養娯楽費、理美容代、利用者が選定する特別な室料及び特別な食事の費用、行事費、私物の洗濯代、区域外の場合は送迎費、その他の費用等利用料を、別に定める料金表により支払いを受ける。

３　事業所は、前項各号に掲げる費用（詳細は別紙利用料金表）の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又は家族に対し当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第２０条　事業所は、法定代理受領サービスに該当しない指定介護予防短期入所療養介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定介護予防短期入所療養介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第２１条　事業所は、指定介護予防短期入所療養介護を受けている利用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ものとする。

（１）正当な理由なしに指定介護予防短期入所療養介護の利用に関する指示に従わないことにより、要支援状態の程度を増進させたと認められるとき。

（２）偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

第５章 通常の送迎の実施地域

（通常の送迎の実施地域）

第２２条　事業所の通常の送迎の実施地域は、松山市(旧中島町を除く)の地域とする。

第６章　施設利用に当たっての留意事項

（サービス利用に当たっての注意事項）

第２３条　事業所の利用者は、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、若しくは持ち出さないこと。

（３）喧嘩、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

２　事業所は、利用者が次の各号に該当すると認められたときは、当該利用者に対し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

（１）事業所の秩序を乱す行為をした者

（２）故意にこの規程等に違反した者

（緊急時における対応）

第２４条　事業所の従業者等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医師又は、本体施設の協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応等）

第２５条　事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を行うものとする。

３　事業所は、サービス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。

（介護保険等関連情報の活用と PDCA サイクルの推進）

第２６条　当施設サービスの提供に当っては、介護保険等関連情報等を活用し、PDCA サイクルを構築・推進することにより、サービスの質の向上に努めるものとする。

第７章　　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第２７条　事業所は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　事業所の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

防火訓練）

第２８条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。（内、夜間想定訓練を年１回以上実施するものとする。）

３　その他、防災計画に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第２９条　作成した個別の防災計画は、事業所内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第３０条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるものとする。

第８章　　その他運営に関する重要事項

（勤務体制の確保等）

第３１条　事業所は、利用者に対し適切な指定介護予防短期入所療養介護を提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務体制を定めておくものとする。

２　事業所は、事業所ごとに、当該事業所の従業者によって指定介護予防短期入所療養介護を提供するものとする。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではないものとする。

３　事業所は、当該事業所の従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。

従業者は次の各号に定める研修を実施するものとする。

（1）　採用時研修　　採用後　１か月以内に実施

（2）　継続研修　　年３回以上

４　事業所は、従業者の認知症対応力の向上のため指針を整備するとともに、その研修を実施する。

無資格者　　認知症介護に係る基礎的な研修　入職後　１年以内必須

５　適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる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従業者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の必要な措置を定める。

（業務継続計画の策定等）

第３２条　感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定・従業者に対して周知徹底・研修の実施・定期的な訓練（シミュレーション）・計画の見直しを実施する。

（衛生管理等）

第３３条　事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

２　事業所は、当該事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように次の各号を実施する。

（1）感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための指針を定め、対策を検討する委員会（３か月に１回開催、テレビ電話等を活用して実施可能）を設置し、その結果については介護職員・その他の従業員に周知徹底を図ること。

（2）感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施すること。（年１回以上実施）

（苦情処理）

第３４条　事業所は、提供した指定介護予防短期入所療養介護に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、提供した指定介護予防短期入所療養介護に関し、市町村が行う文書その他の物件の提供若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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必要な改善を行うものとする。

３　事業所は、提供した指定介護予防短期入所療養介護に係る利用者からの苦情に関して国民健

康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会による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必要な改善を行うものとする。

（秘密保持等）

第３５条　事業所の従業者は、正当な理由がなく、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ものとする。

２　事業所は、従業者であった者が正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とするものとする。

３　事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個別情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

（居宅介護予防支援事業者に対する利益供与の禁止）

第３６条　事業所及び事業所の従業者は、介護予防支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させ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てはならないものとする。

（掲示及び広告等）

第３７条　事業所は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項説明書を備え付け自由に閲覧できるようにする。

２　事業所の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならないものとする。

（会計の区分）

第３８条　事業所は、事業所ごとに経理の区分をするとともに、当該事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

（地域等との連携）

第３９条　指定介護予防短期入所療養介護の事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

（提供拒否の禁止）

第４０条　事業所は、正当な理由なく指定介護予防短期入所療養介護の提供を拒んではならないものとする。

（サービス提供困難時の対応）

第４１条　事業所は、当該事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定介護予防短期入所療養介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る介護予防支援事業者への連絡、適当な他の介護予防短期入所療養介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

（記録の整備）

第４２条　事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　事業所は、利用者に対する指定介護予防短期入所療養介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から５年間保存するものとする。

（カスタマーハラスメント対応）

第４３条　利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為（以下カスタマ

ーハラスメント）により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保する為、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとする。

2　法人は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、法人が有するあらゆる資源を用いて対応するものとする。

（定義）

第４４条　カスタマーハラスメントとは利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいう。

2　正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しない。ただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではない。

3　従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、ＳＮＳ、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとする。

（禁止行為）

第４５条　次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止する。

①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言

②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動

③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情

④土下座の要求、過度な謝罪要求

⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（ＳＮＳ等への誹謗中傷を含む）

⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）

⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊

⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動

⑨面会、訪問、電話、ＳＮＳ等での執拗接触

⑩正当な要望を威圧的に求める言動

⑪従業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）

⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合がある。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとする。

（相談及び苦情への対応）

第４６条　カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとする。

2　カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る事ができる。

3　相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取する。

4　前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

5　前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講ずる。

①カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告（文書によるものを含む）

②対応担当者の変更又は複数名対応

③面談、面会、電話対応の制限

④状況に応じた利用制限及び利用中止

⑤必要に応じて警察、弁護士、行政機関（地域包括支援センターを含む）等への相談

⑥その他、従業員保護のための必要な措置

6　前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとする。　①業務場所又は担当変更

②一時的な利用者対応からの離脱

③産業医、メンタルヘルス相談の活用

④有給休暇等の配慮

⑤警察、弁護士相談の支援

7　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いは行わない。

（再発防止の義務）

第４７条 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければならない。

附則

この規程は、平成２６年１２月１７日から施行する。

この規程は、平成３０年　４月　１日から施行する。

この規程は、平成３１年　１月１１日から施行する。

この規程は、令和３年４月１日から施行する。

この規程は、令和６年３月６日から施行する。

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。