運営規程の概要
及び
重　要　事　項

（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
運営規程の概要及び重要事項

第１章　施設の目的及び運営の方針

（施設の目的）

第１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できるようにすることとともに、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２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介護保健施設サービス（以下「施設サービス」という。）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こと。

(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３条　施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）老人保健施設福角の里　サテライト粟井

（２）愛媛県松山市小川２１７番地１

第２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４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）		・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	0	・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 ・口腔・栄養の計画作成に関すること ・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
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こと ・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３章　入居定員

（入居定員）

第５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）

第４章　施設サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（入退居）

第６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でき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等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。

（施設サービスの取扱方針）

第７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、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。

（利用料等の受領）

第８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、前項の支払を受ける額のほか、次に掲げる費用の額（詳細は別紙利用料金表）の支払を受けることができる。

（１）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）
（２）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）
（３）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
（４）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
（５）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。
４　当施設のサービスを受ける入居者からは、入居時に保証金として、保険給付の自己負担額、居住費及び食費等利用料の合計２ケ月分相当額を預かることが出来る。

第５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９条　当施設の入居者及び家族は、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６章　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第１０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、消防計画を作成し自衛防火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。

（防災訓練）

第１１条　防災訓練は、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　防災訓練は、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１２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１３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７章　その他

（協力病院）

第１４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。

（秘密保持等）

第１５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　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。

（苦情処理）

第１６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。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとする。

苦情相談窓口	受付日時	電話番号
松山市介護保険課	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９４８－６９６８
愛媛県国民健康保険団体連合会	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９６８－８７００
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	平日　９：００　～１２：００ １３：００　～１６：３０	０８９－９９８－３４７７

（事故発生の防止及び発生時の対応）

第１７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。

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。

（記録の整備）

第１８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の禁止）

第１９条　当施設は、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、事業者が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。

２　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います。

３　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ません。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カスタマーハラスメントとして対応することがあります。 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します。

４　次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します。

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要望を威圧的に求める言動
⑪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

5　前項に掲げる行為が認められた場合、当施設は従業員と安全確保を最優先とし、警察、弁護士、その他行政機関への相談を行います。
また、カスタマーハラスメントを行った者への注意及び警告、対応者の変更及び複数名対応、面談や面会への制限、利用制限及び利用中止の検討等、必要な措置を講じます。

6　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ます。

運営規程の概要

及び

重　要　事　項

（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
運営規程の概要及び重要事項　（指定短期入所療養介護）

第１章　事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第１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できるよう、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２条　事業所は、第１条の規程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とその家族との交流を目指すものとする。

2　当施設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こと。

(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ことを定める。

（施設の名称及び所在地）

第３条　施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）　老人保健施設福角の里　サテライト粟井

（２）　愛媛県松山市小川２１７番地１

第２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４条　事業所に勤務する従業者の職種、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		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する

	に配置 （施設長）		・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		・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

※　指定短期入所療養介護の利用定員数は、利用者が申込みをしている当該日の介護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。

第３章　サービスの内容及び利用料その他費用の額

（サービスの提供と援助）

第５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者を対象に、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。

（サービスの提供の取扱方針）

第６条　事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しく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、短期入所療養介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとする。

３　事業所の従業者は、サービスの提供に当たっては、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、理解しやすいように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ってはならないものとする。

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。

７　事業所は、提供するサービスの第三者評価は、実施しないものとする。

（利用料その他の費用の額）

第７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。

第４章　通常の送迎の実施地域

（通常の送迎の実施地域）

第８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５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９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１０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。

第６章　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第１１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。

（防災訓練）

第１２条　防災訓練は、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　防災訓練は、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１３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１４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７章　その他運営に関する重要事項

（秘密保持等）

第１５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も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。

（苦情処理）

第１６条　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。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりです。

苦情相談窓口	受付日時	電話番号
松山市介護保険課	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９４８－６９６８
愛媛県国民健康保険団体連合会	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９６８－８７００
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	平日　９：００　～１２：００ １３：００　～１６：３０	０８９－９９８－３４７７

（事故発生時の対応等）

第１８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。

（記録の整備）

第１９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の禁止）

第２０条　当施設は、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、事業者が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。

２　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います。

3　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ません。
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カスタマーハラスメントとして対応することがあります。 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します。

4　次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します。

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要望を威圧的に求める言動
⑪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

5　前項に掲げる行為が認められた場合、当施設は従業員と安全確保を最優先とし、警察、弁護士、その他行政機関への相談を行います。
また、カスタマーハラスメントを行った者への注意及び警告、対応者の変更及び複数名対応、面談や面会への制限、利用制限及び利用中止の検討等、必要な措置を講じます。

6　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ます。

運営規程の概要

及び

重　要　事　項

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
運営規程の概要及び重要事項　（指定介護予防短期入所療養介護）

第１章　事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第１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できるよう、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２条　事業所は、第１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と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こと。

（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。

（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２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４条　事業所に勤務する従業者の職種、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		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する

	に配置 （施設長）		・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		・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

※　指定介護予防短期入所療養介護の利用定員数は、利用者が申込みをしている当該日の介護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。

第３章　サービスの内容及び利用料その他費用の額

（サービスの提供と援助）

第５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者を対象に、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。

（サービスの提供の取扱方針）

第６条　事業所は、利用者の要支援状態の軽減若しく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、介護予防短期入所療養介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとする。

３　事業所の従業者は、サービスの提供に当たっては、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、理解しやすいように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ってはならないものとする。

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。

７　事業所は、提供するサービスの第三者評価は実施しないものとする。

（利用料その他の費用の額）

第７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。

第４章　通常の送迎の実施地域

（通常の送迎の実施地域）

第８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５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９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１０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。

第６章　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第１１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１２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１３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１４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７章　その他運営に関する重要事項

（秘密保持等）

第１５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。

（苦情処理）

第１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。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりです。

苦情相談窓口	受付日時	電話番号
松山市介護保険課（松山市在住の方）	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９４８－６９６８
愛媛県国民健康保険団体連合会介護・事業課	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９６８－８７００
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	平日　９：００　～１２：００ １３：００　～１６：３０	０８９－９９８－３４７７

（事故発生時の対応等）

第１８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。

（記録の整備）

第１９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の禁止）

第２０条　当施設は、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、事業者が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。

２　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います。

３　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ません。

だだし、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カスタマーハラスメントとして対応することがあります。 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します。

4　次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します。

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要望を威圧的に求める言動
⑪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

5　前項に掲げる行為が認められた場合、当施設は従業員と安全確保を最優先とし、警察、弁護士、その他行政機関への相談を行います。
また、カスタマーハラスメントを行った者への注意及び警告、対応者の変更及び複数名対応、面談や面会への制限、利用制限及び利用中止の検討等、必要な措置を講じます。

6　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ます。