

介護付有料老人ホームビクトリア街 運営規程

(事業の目的)

第1条 当事業所は、要介護状態または要支援状態と認定された利用者(以下「利用者」という)に対し、介護保険法令に従って人員及び運営管理に関する事項を定め、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に対して適切な特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護(以下「サービス」という)を提供することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 当事業所は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、サービス計画に基づいて、プライバシーに配慮した介護、その他日常的に必要とされる医療ならびに日常生活上の自立支援を行うことで利用者の心身機能の維持・回復・向上を目指す。
- 2 当事業所は利用者に対し適切なサービスが提供できるよう、職員の勤務体制を定める。
 - 3 当事業所は利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合を除き、原則として利用者に対し身体拘束を行なわない。
 - 4 当事業所は利用者の人権擁護、虐待防止等のため必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
 - 5 当事業所は保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と緊密な連携をはかり、利用者が地域において統合的サービス提供を受けることができるよう努める。
 - 6 当事業所はサービス提供にあたっては懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族等に対して必要な事項について理解しやすいように説明または指導を行い、利用者の同意を得て実施するように努める。
 - 7 当事業所は個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイダンスに則り、当事業所が得た利用者及びその家族等の個人情報については、当事業所以外での利用は原則的に行わず、外部への情報提供を行う場合は必要に応じて利用者やその家族等またはその代理人の了解を得る。
 - 8 当事業所においてサービス提供が困難な場合は、利用申込者に係る居宅介護支援事業者、他の適切なサービス提供事業所へ連絡・相談・紹介その他の必要な措置を速やかに講じる。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 当事業所の名称・所在地は次のとおりとする。

- (1)事業所名 介護付有料老人ホーム ビクトリア街

(2)所在地 鹿児島県日置市伊集院町徳重 342 番地 3

(利用定員)

- 第 4 条 当事業所の利用定員は100名とし、居室数は100室とする。
- 2 当事業所において空室を利用した短期利用サービスの利用定員は前項の 10%以内とする。
 - 3 定員を超えて利用させないが、災害その他のやむを得ない事情がある場合は、その限りでない。

(職員の職種、員数、職務内容)

第 5 条 当事業所の職員の職種、員数、職務内容は、次のとおりであり、必置職または兼務関係については法令の定めるところによる。

職種	員数	職務内容
管理者	1名	職員の管理、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。
生活相談員	1名以上	利用者の心身の状況、環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族との連携を図る。
看護職員	34名以上、内看護職員3名以上	常に利用者の健康状態を把握し健康保持のため、投薬、検温、血圧測定等の医療行為等を行う。
介護職員		利用者の自立支援及び日常生活の充実に資するよう、その心身の状況に応じて適切な介護を行う。
機能訓練指導員	1名以上	利用者の心身の状況を踏まえ、必要に応じて日常生活を営むのに必要な機能訓練を行う。
計画作成担当者	1名以上	介護支援専門員をもって充て、利用者のサービス計画の原案を立てるとともに、要介護認定及び要介護認定更新の申請手続きを行う。
事務員	必要数	配置する場合は、業務が円滑に進むべく事務処理業務を行う。
その他	必要数	配置する場合は、必要に応じて当事業所の業務を行う。

(サービス内容)

- 第 6 条 当事業所のサービスは、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成されるサービス計画に基づいて、利用者の病状及び心身の状況に照らして行う適切な看護・介護ならびに日常生活上の世話、機能訓練、栄養状態や口腔衛生の管理、入浴（原則、週2回以上実施。状況に応じて清拭に変更）、相談援助を行う。
- 2 当事業所の介護支援専門員は、それぞれの利用者に応じて作成した当該サービス計画について、利用者またはその家族に対して、文書または電磁的方法によりその内容について説明し利用者の同意を得て、利用者に交付するものとする。
 - 3 計画の作成にあたっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供及び利用に努め、更に作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じてサービス計画の変更を行うものとする。

(利用者が他の居室に移る場合の条件及び手続き)

- 第7条 利用者は、現に利用している居室の設備・他者との関係・生活環境等を鑑みて適切な介護サービスを受けることが困難と判断される場合、利用者と当事業所にて協議を行い、より適切なサービスを受けることのできる居室に利用者移すことができる。
- 2 管理者は利用者へのサービス提供に著しい支障(身体的安全、感染対策など)があるとき認めるときは、前項の規定に関わらず、利用者を適切な居室へ移すことができる。

(利用手続きの説明及び同意)

- 第8条 当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、運営規程の概要、職員の勤務の体制、利用料の額及びその改定の方法、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説明し、利用及びサービスの提供に関する契約等を文書または電磁的方法により締結するものとする。

(受給資格等の確認)

- 第9条 当事業所は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、その他受給資格を証する書類、要介護認定等の有無及び要介護認定等の有効期間を確かめる。
- 2 当事業所は、前項の被保険者証に認定審査会の意見が記されているときには、当該認定審査会の意見に配慮してサービスを提供するように努める。

(要介護認定に係る援助)

- 第10条 当事業所は、利用の際に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既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、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 当事業所は、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。

(利用料及びその他の費用)

- 第11条 サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち介護保険負担割合証の負担割合(災害等による特別の事情により保険給付の率が介護保険負担割合証の割合でない場合については、それに応じた割合)に応じた額の支払いを受ける。
- 2 当事業所は、前項の自己負担額の他、居住費・食費、利用者が選定する特別な食事の費用、利用者が負担することが適当と認められる日常生活品費、教養娯楽費、行事費、その他の費用等は別に定める料金表により支払いを受ける。

- 3 当事業所は利用料等の支払いを受けたときは、利用者またはその家族に対して利用料とその他の利用料について記載した領収書を交付する。
- 4 費用を変更する場合には、あらかじめ利用者又はその家族に対し、事前に文書または電磁的方法により説明した上で、支払いに同意を受けるものとする。
- 5 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際、利用者から支払を受ける利用料の額とサービス費用基準額との間に不合理な差額が生じないようにし、提供したサービスの内容、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利用者またはその家族に対して交付する。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第 12 条 当事業所の利用にあたって、快適性と安全性を確保するため下記の事項を定め、利用者はこれを遵守する。

- (1) 当事業所への持ち物等の持ち込みについては、その都度、当事業所へ相談する。
- (2) 当事業所の設備・備品については本来の用途に従って使用し、位置や形状の変更、損壊、持ち出しをしない。また、故意に過失により損壊した場合には利用者の自己負担により原状復帰または相当の対価を支払う。
- (3) サービス利用中に当事業所を離れる場合には当事業所に申し出て許可を得ることとする。
- (4) サービス利用により入手した他利用者または当事業所の個人情報については取り扱いに十分注意し、利用者の責に帰すべき問題が生じた場合には責任をもって利用者にて対処する。
- (5) 当事業所の秩序・風紀を乱す行為、他利用者や職員または当事業所に対して迷惑を及ぼす行為や自傷行為は禁止とし、注意により改善が見られない場合には利用中止とする。
- (6) 当事業所内は禁煙とする他、火器の使用は厳禁とする。
- (7) サービス提供上、衛生管理上及び安全管理上で必要な措置がある場合はそれに従う。

(サービス提供にあたっての留意事項)

第 13 条 利用申込者又は利用者が入院治療を要する者であること等により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の紹介その他の適切な措置を講ずる。

- 2 当事業所は、利用開始に際しては開始の年月日ならびに利用している事業所の種類及び名称を、利用終了に際しては終了の年月日を、当該者のサービス記録等に記載するものとする。

(職員の質の確保)

第 14 条 当事業所の職員の資質向上のために、その研修の機会を確保する。

- (1) 採用時研修 採用後 3 月以内

(2) 定期研修 年間 6 回以上

- 2 当事業所、全ての職員(介護保険法第 8 条第 2 項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他こ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。

(身体的拘束等)

第 15 条 当事業所は原則として利用者に対し身体的拘束を廃止する。ただし、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため等、緊急やむを得なく身体的拘束を行う場合、当事業所はその様態及び時間、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する。

2 当事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。

- (1) 身体的拘束等の適正化のための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 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の職員に周知徹底を図る。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 介護職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。
- (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

(虐待の防止等のための措置)

第 16 条 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。

- (1) 虐待防止のための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)を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

(非常災害対策)

第 17 条 当事業所は、消防法に規定する消防計画を策定するとともに防火管理者を設置し、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設ける。また、立地環境に応じ、火災、風水害、地震、災害等、個別に非常災害に関する具体的計画を立て、事業所内の掲示を行うとともに、地域との協力連携体制に努め、地域の消防機関へ速やかに通報するように整備し、職員に周知徹底を行う。

- 2 事業所は非常災害に備えるため、定期的避難、救出その他必要な訓練を行い、実施については、少なくとも年 2 回以上の訓練を行う。

(業務継続計画の策定等)

- 第 18 条 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 当事業所は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行う。
 - 3 当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

- 第 19 条 当事業所は、安全かつ適切に、質の高いサービスを提供するために、事故発生の防止のための指針を定め、事故を防止するための体制を整備する。また、サービス提供時に事故が発生した場合、当事業所は、利用者に対し必要な措置を行う。
- 2 医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関または他の専門的機関での診療を依頼する。
 - 3 事故発生の防止のための委員会(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)及び職員に対する定期的な研修を実施する。
 - 4 前 3 項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。
 - 5 当事業所は、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するとともに、県、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る関係機関等に連絡するとともに、必要な措置を講ずる。
 - 6 当事業所は、利用者に対するサービス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行う。

(緊急時における対応方法)

- 第 20 条 サービス提供時に利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し指示を求める等の必要な措置を講じ、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

(衛生管理等)

- 第 21 条 利用者の使用する事業所の食器その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に務め、衛生上必要な措置を講ずる。
- 2 感染症または食中毒が発生しまたはまん延しないように、感染症の予防及びまん延の防止

のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。

- 3 当事業所における感染症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(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)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- 4 当事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修ならびに訓練を定期的実施する。

(個人情報保護及び秘密保持)

- 第22条 当事業所は、利用者およびその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 当事業所は事業で知り得た利用者またはその家族等の個人情報については、事業の提供以外の目的では使用しないものとし、使用する際にはあらかじめ文書により当該利用者またはその家族等の同意を得るものとする。
 - 3 当事業所の職員に対して、職員である期間および職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た利用者またはその家族等の個人情報を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、違反した場合は法的責任の追及を含め厳重に対処する。

(苦情処理)

- 第23条 当事業所は、提供したサービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる。
- 2 当事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容を記録する。
 - 3 事業所は県市または国民保険団体連合会の求めに応じて次の事項に応じる。
 - ① 提供したサービスに関して求められた文書の提出や質問応答
 - ② 利用者からの苦情に関して行われる調査への協力
 - ③ 指導または助言を受けた際の必要な改善と報告

(協力医療機関)

- 第24条 事業所は、利用者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、次の協力医療機関を定める。
- ① 前原総合医療病院
鹿児島県日置市伊集院町妙円寺1丁目1番地6
 - ② 前原総合医療病院歯科
鹿児島県日置市伊集院町妙円寺1丁目1番地6
 - ③ 百花クリニック
鹿児島県日置市伊集院町徳重342-3

- ④ 日置診療所
鹿児島県日置市日吉町日置 1150-1
- ⑤ 湯之元記念クリニック
鹿児島県日置市東市来町湯田 3614

(地域との連携等)

第 25 条 事業所は、その運営にあたっては、地域住民またはその自発的な活動等と連携及び協力するなど、地域との交流に努める。

(その他運営に関する重要事項)

- 第 26 条 当事業所は職員、事業所及び構造設備ならびに会計に関する諸記録を整備する。また、サービスの提供に関する記録も整備し、そのサービス提供が完結した日から 5 年間保存する。
- 2 当事業所は運営規程の概要、当事業所職員の勤務体制、協力病院、利用者負担の額及び苦情処理の対応等の利用者の選択に資すると認められる重要事項については、事業所内に掲示または綴ったファイルを配備し、ホームページ等又は情報公表システム上で閲覧できる環境を整える。
 - 3 当事業所は、県市が行う事業（調査、派遣相談員の受け入れ等）に協力するよう努める。
 - 4 当事業所は、適切なサービス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また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職員の就業環境が害されることを防止するため、方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
 - 5 サービスに関連する政省令及び通知ならびに本規程に定めのない、運営に関する重要事項については、法人本部と管理者にて定めるものとする。

(附 則)

この運営規程は、平成 19 年 8 月 10 日から施行する。

この運営規程の改定は、平成 19 年 8 月 10 日から施行する。

この運営規程の改定は、平成 21 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程の改定は、平成 22 年 8 月 12 日より施行する。

この運営規程の改定は、平成 24 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程の改定は、平成 25 年 6 月 1 日より施行する。

この運営規程の改定は、平成 27 年 4 月 1 日より施行する。

この運営規程の改定は、平成 28 年 11 月 1 日より施行する。

この運営規程の改定は、令和 5 年 6 月 1 日より施行する。

この運営規程の改定は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。