

運 営 規 程

有 限 会 社 ファーストステップ
グループホームさくらさく

指定認知症対応型共同生活介護事業

指定介護予防認知症対応型共同生活介護

グループホームさくらさく 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 「有限会社ファーストステップ」が開設する指定認知症対応型共同生活介護事業所又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業所「グループホームさくらさく」(以下「事業所」という)が行なう指定認知症対応型共同生活介護事業又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業(以下「事業」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、事業所の介護従事者等が、要介護状態又は要支援2状態にある高齢者に対して適正な指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護の事業は、要介護者・要支援2者であって認知症の状態にあるもの(当該認知症に伴って著しい精神症状を呈する者及び当該認知症に伴って著しい行動異常がある者並びにその者の認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者を除く。以下同じ。)について共同生活住居(法第7条第15項に規定する共同生活を営むべき住居をいう。以下同じ。)において、家庭的な環境の下で入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行なうことにより、利用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努めるものである。

(事業所の名称等)

第3条 名称:グループホームさくらさく

所在地:愛媛県南宇和郡愛南町広見 2579 番 1

利用定員:18名(9名×2ユニット)

第2章 従業員の職種、員数及び職務内容

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- (1) 管理者 1名（介護従事者を兼務）

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を行なうとともに、各居宅介護支援事業者との連携や苦情処理などの業務にあたる。

- (2) 計画作成担当者 1名/ユニット×2ユニット=2名
(介護従事者を兼務)

計画作成担当者は、自らも介護従事者として勤務するとともに、認知症対応型共同生活介護計画を作成する。

- (3) 介護従事者 8名/はなユニット、7名/もりユニット 合計15名
(うち介護従事者1名は、管理者を兼務。うち介護従事者2名は計画作成担当者と兼務)

介護従事者は、運営基準に従って入居者の介護を行なう。

第3章 指定認知症対応型共同生活介護事業又は指定介護予防認知症対応型

共同生活介護事業の内容

(入退居)

第5条 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護は、要介護認定・要支援2認定を受けた要介護者・要支援2者であって認知症の状態にあるもののうち、少人数による共同生活を営むことに支障がない者に提供する。

2. 入居申込者の入居に際しては、主治の医師の診断書等により当該入居申込者が認知症症状を有する者であることの確認を行う。
3. 入居申込者が入院治療を要する者であること等入居申込者に対し、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、適切な他の介護保険施設、病院又は診療所を紹介する等の適切な措置を速やかに講ずることとする。
4. 入居申込者の入居に際しては、その者の心身の状況、生活歴、病歴等の把握に努める。
5. 入居者について、その心身の状況、その置かれている環境等に照らし、その者が他の指定居宅介護サービス等を利用することによって、自宅において日常生活を営むことが出来るかどうかを検討しなければならない。
6. 利用者の退居の際には、利用者及び家族の希望を踏まえた上で、退居後の生活環境や介護の継続性に配慮し、退居に必要な援助を行なう。

7. 事業者は、利用者の退居に際しては、利用者又はその家族に対し、適切な指導を行なうとともに、居宅介護支援事業者等への情報の提供及び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。

(指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護の取扱方針)

第6条 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護は、利用者の認知症の症状の進行を緩和し、安心して日常生活を送ることが出来るよう、利用者の心身の状況を踏まえ、妥当適切に行なわなければならない。

2. 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護は、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることが出来るよう配慮して行なわれるよう努める。
3. 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護は、認知症対応型共同生活介護計画又は介護予防認知症対応型共同生活介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行なう。
4. 共同生活住居における介護従業者は、指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護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、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なう。
5. 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護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は行なわない。
6. 事業者は、自らその提供する指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護の質の評価を行い、常にその改善を図るよう努める。

(協力医療機関等)

第7条 利用者の病状の急変及びサービスの提供体制の確保等のため、協力医療機関を以下に定める。

(1) 協力医療機関 松本クリニック

(2) 協力歯科医療機関 一本松歯科

第4章 利用料その他の費用の額

(利用料等の受領)

第8条 事業者は、法定代理受領サービスに該当する指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供した際には、その利用者から利用料の一部として、当該認知症対応型共同生活介護に係る居宅介護サービス費用基準額から当該指定認知症対応型共同生活介護事業者又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業者を支払われる居宅介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受ける。

2. 法定代理受領サービスに該当しない指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供した際にその利用者から支払いを受ける利用料の額と、指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護に係る居宅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、徴収する。
3. 前2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利用者から受けることが出来る。

(1)食材料費 1日1,210円(朝食320円・昼食420円・夕食470円)※おやつ代を含む

(2)理美容代 実費

(3)家賃 27,000円/月(月の途中に入居したとき、また退去するときは、家賃の30日の日割計算とします)

(4)水道光熱費 13,000円/月(月の途中に入居したとき、また退去するときは、水道光熱費の30日の日割計算とします)

(5)管理費 3,000円/月(月の途中に入居したとき、また退去するときは、管理費の30日の日割計算とします)

※管理費の内訳は、備品修繕費、保守メンテナンス費用等である。

(6)おむつ代 実費

(7)前各号に掲げるもののほか、指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるもの。

4. 前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行ない、利用者の同意を得ることとする。

第5章 入居に当たり、利用者が留意すべき事項

(入居資格の確認)

第9条 入居者は入居申込に際して、被保険者証を提示し、被保険者資格、要介護認定、要支援2認定の有無及び要介護認定・要支援2認定の期間を明らかにしなければならない。

(外出及び外泊)

第10条 入居者が外出・外泊を希望する場合には、所定の手続きにより介護職員に届け出る。

(健康保持)

第11条 入居者は健康に留意するものとし、事業所で行なう健康診断は特別な理由がない限り受診する。

(衛生保持)

第12条 入居者は、居室の清潔、整頓、その他環境衛生の保持のために事業所に協力する。

(禁止行為)

第13条 入居者は、事業所内で次の行為をしてはならない。

- (1) 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。
- (2) 喧嘩、口論、泥酔などで他の入居者に迷惑を及ぼすこと。
- (3) 事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
- (4) 指定した場所以外で火気を用いること。
- (5) 故意に共同生活住居もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。
- (6) 同時に入居している他の利用者に関する秘密を漏らすこと。

2. 前記各号に規定する事項は、入居者の家族にも適用する。

(退居の勧告)

第14条 故意又は重大な過失により、前条に規定する禁止行為を頻回に繰り返す場合にあっては、事業者は入居者及びその連帯保証人に退居を勧告する場合がある。

2. 利用約款及び認知症対応型共同生活介護計画又は介護予防認知症対応型共同生活介護計画に規定されたサービスを受けた利用者が、故意または重大な過失により事業所が請求する第8条に規定する利用料の額を指定する期限のうちに納めなかった場合には、連帯保証人にその旨を報告し、改善策を検討する。
3. 入居者が当該指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護の対象でなくなった場合でも、利用者またはその家族に対し、適切な指導を行うとともに、居宅支援事業者等への情報提供及び保健医療サービスまたは福祉サービスを提供するものとの密接な連携をとることに努める

第6章 非常災害対策の計画

(非常災害対策)

第15条 非常災害に備えて必要な設備を設け、防災、避難に関する計画を作成する。

2. 非常災害に備えて、少なくとも6ヶ月に1回は避難、救出その他必要な訓練等を行なう。

第7章 その他事業の運営に関する重要事項

(秘密保持等)

第16条 事業所の従業者は、正当な理由なく、業務上知り得た入居者又はその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居者又はその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講ずる。
3. 指定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又はその家族の同意を得る。

(内容及び手続きの説明及び同意)

第17条 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、介護従事者等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ない、当該提供の開始について利用申込者の同意を得る。

第18条 事業者は、正当な理由なく認知症対応型共同生活介護又は介護予防認知症対応型共同生活介護の提供を拒んではならない。

(苦情処理)

第19条 提供した指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護に係る利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するために、必要な措置を講じる。

2. 提供した指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行なう文書その他の物件の提供もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行なう調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行なうよう努める。
3. 提供した指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活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〔国民健康保険法(昭和 33 年法律第 192 号)第 45 条第5項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。〕が行なう法第 176 条第1項第2号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行なう。

(事故発生時の対応)

第20条 利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供により事故が発生した場合は市町村、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なうとともに、必要な措置を講じる。

2. 利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護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なう。

(緊急時の対応)

第21条 介護従業者は、指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供を行な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、速やかに主治の医師又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行なう等必要な措置を講じる。

(運営推進会議の設置)

第22条 事業所は、運営推進会議を設置し、利用者、利用者家族、市町村職員、地域包括支援センター職員、地域住民の代表者等に対し、提供しているサービス内容等を明らかにすることにより、事業所による利用者の「抱え込み」を防止し、地域に開かれたサービスとすることで、サービスの質の確保を図ることを目的として設置するものであり、事業所が自ら設置すべきものである。

2. 運営推進会議の開催は、おおむね2ヶ月に1回とし、定期的に行うものとする。また、運営推進会議の詳細事項については、「運営推進会議規則」を参照。(別紙)

(虐待防止に関する事項)

第23条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止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置く。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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。

(身体拘束)

第24条 指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕事業者は、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は行わない。やむを得ず身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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。

2 指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (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、介護従業者その他の従業者に周知徹底を図る。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 介護従業者その他従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(業務継続計画の策定に関する事項)

第25条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して必要なサービスの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 事業者は、従業者に対し、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実施するものとする。

3 事業者は、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ものとする。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

| | |
|------------|---------------------------------------|
| 事業所又は施設名 | グループホームさくらさく |
| 申請するサービス種類 | 指定認知症対応型共同生活介護又は指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業所 |

措置の概要

1. 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
事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当とする。

(電話)0895-84-3777

(FAX)0895-84-3780

担当者 管理者 片山 陽子

担当者 計画作成担当者 平田 美香

担当者 計画作成担当者 赤松 美由紀

2. 円滑敏速に苦情処理を行なうための処理体制・手順

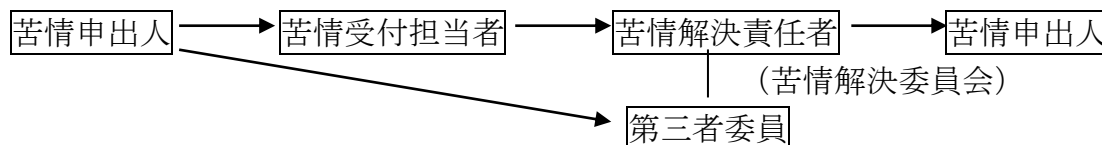
(1) 利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。

(2) 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行ない上司に報告して、管理者を長とする関係者検討会を行ない、その具体的処理について迅速適切に対応する。

(3) 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況(会議の状況、利用者への通知等)を記録し保存する。

3. その他参考事項

日頃より苦情の出ることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。



苦情解決第三者委員 愛南町役場 高齢者支援課 TEL0895-72-1211

愛媛県国民健康保険団体連合会 TEL089-968-8700

苦情解決責任者 寺谷 治 有限会社ファーストステップ 代表取締役