

指定介護老人福祉施設・指定短期入所生活介護事業所
特別養護老人ホームひかり苑運営規程

第1章 施設の目的及び運営の方針

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会（以下「本法人」という。）が設置する特別養護老人ホーム（指定介護老人福祉施設）ひかり苑（以下「本施設」という。）及び本施設に併設される指定短期入所生活介護事業（介護予防短期入所生活介護事業を含む。以下「事業所」という。）の運営について必要な事項を定め、本施設の入所者及び事業所の利用者（以下「入所者等」という。）の意思及び人格を尊重し、生活の充実（短期入所生活介護の場合）並びに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 本施設は、施設サービス計画に基づき、入所者等の居宅における生活への復帰を念頭におき、入所前の居宅における生活と入所後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の支援、機能訓練、栄養管理、健康管理及び療養上の支援を行なうことにより、入所者等が相互に社会的関係を築きながら自律的な日常生活を営むことを目指す。
- 2 事業所のうち短期入所生活介護事業は、短期入所生活介護計画に基づき、利用者の心身の特性をふまえて、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、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに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指す。
- 3 事業所のうち介護予防短期入所生活介護事業は、利用者が可能な限りその居宅において、相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことができるよう入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。
- 4 本施設は、地域や家庭との結びつきを重視しながら関係する区市町村や介護保険サービス提供者等と密接な連携を図る。
- 5 本施設は、入所者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し必要な措置を講じる。

- 6 本施設は、誰であっても、誰からも、ハラスメントを受けることがない介護サービスの提供及び職場環境の整備のために必要な措置を講じる。
- 7 本施設は、業務の適正かつ円滑な執行と老人福祉法及び介護保険法並びに「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」及び「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等関係法令並びに関係自治体の条例等を遵守する。
- 8 本施設は、サービスを提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

第2章 施設の名称等

(施設の名称及び所在地)

第3条 事業を行う施設の名称及び所在地は、次に掲げるところによる。

- (1) 名 称 特別養護老人ホームひかり苑
- (2) 所在地 東京都東村山市富士見町2-7-40

第3章 職員の職種、員数及び職務内容

(職 員)

第4条 本施設は、介護保険法に基づく「指定介護老人福祉施設の人員に関する基準」及び「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等示された所定の職員を満たした上で、下記のように配置する。ただし、法令に基づき兼務することができる。

- (1) 園長（管理者） 1名
- (2) 医師（配置医師又は嘱託医） 1名以上
- (3) 生活相談員 1名以上
- (4) 介護職員 法令に定める常勤換算方法により、看護師との総数で利用者3名又はその端数を増すごとに1名以上
- (5) 看護師又は看護職員 2名以上（うち1名以上常勤）
- (6) 管理栄養士又は栄養士 1名以上
- (7) 機能訓練指導員 1名以上
- (8) 介護支援専門員 1名以上
- (9) 調理員 必要数

(ただし、調理業務の全部を委託する場合においては、調理員を配置しないことができる。)

(10) 事務員 必要数

2 前項に定めるもののほか必要に応じてその他の職員を置く。

(職 務)

第5条 職員は、本施設の設置目的を達成するため必要な職務を行う。詳細は、別紙職務分担表による。

- (1) 園長（管理者）は、施設の業務を統括し職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
- (2) 医師は、入所者等及び職員の診察、健康管理及び保健衛生指導を行う。
- (3) 生活相談員は、入所者等の生活相談、身上調査並びに提供するサービスの企画及び実施に関するものの他、多職種の職員との連携を図り、入所者等に対する計画的なサービスの提供に資する業務を行う。
- (4) 介護職員は、入所者等の日常生活の介護、援助を行う。
- (5) 看護師又は看護職員は、入所者等の診療の補助及び看護並びに保健衛生管理を行うほか、医師の指示を受け、看取り介護に係る体制整備を図る。
- (6) 管理栄養士又は栄養士は、入所者等の栄養状況に応じて栄養ケア計画を作成し、献立作成、栄養管理、療養食の提供、栄養量計算及び食事記録、調理員の指導等の食事業務及び総合的な栄養ケア・マネジメントを行う。
- (7) 機能訓練指導員は、入所者等が日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行う。
- (8) 介護支援専門員は、入所者の心身の状況を把握し、多職種の職員と連携して施設サービス計画を作成し、定期及び必要に応じて見直し変更する業務を行う。
- (9) 調理員は、管理栄養士又は栄養士の指示に基づき給食調理業務に従事する。
- (10) 事務員は、職員の服務、施設に関する庶務事務及び会計業務を行う。

第4章 利用定員

(定員の遵守)

第6条 本施設の入所定員は、50名とする。

- 2 事業所の利用定員は（併設型）4名又は（空床利用型）4名とする。
- 3 本施設は、災害その他やむを得ない事情がある場合を除き、入所定員及び居室の定員を超えて入所させることはない。

(居 室)

第7条 本施設が提供する居室は、重要事項説明書に記載のとおりとする。その

際、選択する階及び居室は、入所者等の希望及び居室の空室状況等により、施設側が入所者等に対して居室の状況、利用料等を文書により説明し合意を得る。

第5章 入所者等に対するサービス内容

(施設サービス計画・短期入所生活介護計画等の作成と開示)

第8条 介護支援専門員は、サービス内容等を記載した施設サービス計画の原案を作成し、それを本施設の入所者又はその家族に対して説明し、文書により入所者から同意を得る。

2 介護支援専門員は、おおむね4日以上連続して利用することが予想される事業所の利用者については、職員と協議のうえサービスの内容等を記載した短期入所生活介護計画又は介護予防短期入所生活介護計画（以下「短期入所生活介護計画等」という。）の原案を作成し、事業所の利用者又はその家族に対して説明することとし、文書により利用者から同意を得る。

3 短期入所生活介護計画等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、当該計画の内容に沿って作成する。

4 本施設は入所者に対し、施設サービス計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、計画の実施状況を把握し、必要に応じて計画の変更を行う。

5 上記に基づくサービス提供記録を整備し、その完結（契約終了）の日から5年間保存する。

6 サービス提供記録は、事業所の開所時間に、施設内で閲覧できる。

(サービスの提供)

第9条 職員は、サービスの提供に当たっては、利用者又はその家族に対して、施設サービス計画書又は短期入所生活介護計画書に基づき、サービス提供上必要な事項について、理解しやすいように説明を行わなければならない。また、施設サービス計画書又は短期入所生活介護計画書を基本としてサービスを提供する。

(入 浴)

第10条 本施設及び事業所（以下「本施設等」という。）は、1週間に2回以上、入浴を行う。ただし、やむを得ない場合は清拭をもって入浴に変える。

2 入所者等に傷病があり又は伝染性疾患の疑いがあるなど、医師が入浴を適当でないと判断する場合には、これを行わないことができる。

(排 泄)

第11条 本施設等は、入所者等の心身の状況に応じて、また個人のプライバシーを尊重の上、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。

(褥瘡対策等)

第12条 本施設等は、入所者等に対し、良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、「褥瘡発生予防に関する指針」を定め、その発生を防止するための体制を整備する。

(離床・着替え・整容等の介護サービス)

第13条 本施設等は、個々の入所者等の状態並びに施設サービス計画書又は短期入所生活介護計画に沿って離床、着替え、整容、洗面、移乗、移動、外出、就寝支援、リネン交換等の介護サービスを提供する。

(食事の提供)

第14条 本施設等の食事は、栄養並びに入所者等の身体の状態及び嗜好を考慮したものとする。

2 食事の時間は、概ね次のとおりとする。

- (1) 朝食 午前7時30分
- (2) 昼食 午後0時00分
- (3) 夕食 午後6時00分

3 入所者等からあらかじめ連絡があった場合は、衛生上又は管理上許容可能な一定時間、食事の取り置きをすることができる。

4 入所者等から前日までに欠食する旨の連絡があった場合には、食事を提供しないことができる。

5 管理栄養士又は栄養士が提供する食事以外で入所者等の希望により個別に提供する料理のメニューについては、契約書別紙に定める料金で提供する。

6 医師の食事箋による療養食を提供する。

7 季節感のある特別料理や外食等の機会を設け、希望する入所者等に対し別途契約書別紙に定める料金で提供する。

(送 迎)

第15条 入所者等の入所時及び退所時には、入所者等の状態により自宅まで送迎を行うことができる。

(相談、援助)

第16条 本施設等は、入所者等の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、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。

(要介護認定の申請に係る援助)

第17条 本施設等は、入所及びサービスの提供に際し、入所者等の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し、要介護認定を受けていない入所者等について、要介護認定の申請が既に行われているかどうか確認し、必要な援助を行うものとする。

2 本施設等は、要介護認定の更新の申請が、遅くとも入所者等が受けている要介護認定の有効期限の満了日の30日前には行われるよう必要な援助を行う。

(機能訓練)

第18条 入所者等の心身の状況等に応じて、日常生活やレクリエーション、行事等を通じて機能訓練を行う。

(社会生活上の適宜の供与等)

第19条 趣味、教養、娯楽設備等を整え、入所者等が自ら希望・選択する自律的な生活を送ることができるよう支援する。

2 標準的な日課は、契約書別紙に定めるとおりとする。

3 年間行事計画は、別途定めることとする。

4 入所者が、日常生活を営むに必要な行政機関等に対する手続きについて、入所者及び家族又は身元保証人等において行うことが困難である場合は、申し出及び同意に基づき、本施設が代わって行う。

(理美容サービス)

第20条 入所者等の希望があれば重要事項説明書に記載する理美容師の来所日に契約書別紙に定める料金で理美容サービスを提供する。

(栄養管理)

第21条 入所者等の栄養状態の維持及び改善を図り、入所者等が自立した日常生活を営むことができるよう、管理栄養士又は栄養士、医師、看護師、介護職員等の多職種で共同し、摂食・嚥下機能及び食形態に配慮した栄養ケア計画を作成し、計画的な栄養管理を行う。

2 入所者等に対し栄養ケア計画に基づく栄養ケア・マネジメントを行うに際

し、必要に応じて経口摂取に移行するための栄養管理や療養食の提供を行う。

(口腔衛生の管理)

第22条 入所者等の口腔の健康の保持を図り、入所者等が自立した日常生活を営むことができるよう、口腔衛生の管理体制を整備し、各入所者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行う。

(健康管理)

第23条 医師又は看護師、看護職員は、常に入所者等の健康状況に注意し、日常における健康保持のための適切な措置をとり、その記録をとるものとする。

(金銭等管理代行)

第24条 預り金等は、原則として入所者又は家族や身元保証人等が管理を行うものとし、やむを得ない事情がある場合は「利用者預かり金管理取り扱い要領」により、契約書別紙に定める料金で本施設が管理を代行することができる。

(本施設の入所者の入院期間中の対応)

第25条 本施設の入所者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合であって、入院後おおむね3か月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、入所者及び入所者の家族の希望等により、必要に応じて適切なサービスを提供するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び本施設に円滑に入所することができるようにする。

(本施設の入所者の入院期間中のベッドの活用)

第26条 本施設の入所者が入院中である間使用されない空きベッドは、介護保険法により、短期入所生活介護事業所（介護予防を含む）のベッドとして使用できるものとする。

第6章 利用料その他の費用額

(利用料)

第27条 本施設等の利用料の額は、介護保険法に基づき厚生労働大臣が定める基準によるものとし、施設サービスにかかる費用の介護保険負担割合証に基づいた利用者負担の割合の額、食費、居住費及び日常生活に要する費用として別に定める利用料並びに入所者の選択に基づくサービスの利用料の合計

額とする。

- 2 法定費用の額の変更に関しては、介護保険法に基づく厚生労働大臣が定める基準に基づくものとし、所定費用の額の変更に関しては、予め入所者等に対し説明を行い入所者等の同意を得ることとする。
- 3 理美容代及び本人負担が適当と認められる日常生活費の額は、法令等、通知等で示される基準によるものとし、契約書別紙記載の利用料とする。
- 4 入所者等の選定に基づく特別な室料、特別な食費等追加的費用は、契約書別紙記載の利用料とする。
- 5 特例施設介護サービス費、特例居宅介護サービス費、特定入所者介護サービス費、特定入所者支援サービス費、特例特定入所者支援サービス費、特例特定居宅支援サービス費、高額介護サービス費及び高額居宅支援サービス費を受給する場合や生活保護を受給する場合等、別途法令に定めがある場合はそれぞれの法令によるものとする。
- 6 利用料は暦月によって、月額利用料を毎月支払うものとし、利用開始又は利用終了に伴って1か月に満たない期間を利用した場合等は、日割り計算によって計算する。
- 7 本施設等の入所者等は、月額利用料を翌月末までに原則として自動引き落とし（振り込みも可）又は現金（短期入所）のいずれかの方法によるものとし、支払い方法は利用開始時に園長（管理者）と利用者で決定するものとする。
- 8 事業所の利用料は、利用ごとに支払うものとし、当該利用料を本施設等の定める期日までに支払うこととする。
- 9 法定代理受領サービスに該当しない指定介護福祉施設サービスにかかる費用の支払いを受けた場合は、本施設等は提供したサービスの内容、費用の額その他必要な事項を記載したサービス提供証明書を入所者等に交付する。

第7章 施設利用に当たっての留意事項

（自己選択の生活と共同生活の尊重）

- 第28条 入所者等は、自らの希望と選択に基づき自らの生活を送ることを原則とし、また共同生活であることを認識し、施設の秩序を保ち相互の親睦に努めることとする。

（利用資格）

- 第29条 施設の利用資格は、介護保険法に基づく指定介護老人福祉施設の入所資格又は指定短期入所生活介護若しくは指定介護予防短期入所生活介護の

利用資格があり、本施設等の入所又は利用を希望する者であつて、入院治療を必要とせず、利用料の負担ができる者及びその他法令により入所又は利用できる者とする。

(内容及び手続きの説明及び同意、契約)

第30条 入所及び利用に当たっては、あらかじめ申込者及びその家族に対し、重要事項説明書、契約書及び契約書別紙等を交付して説明を行い、入所及び利用申込者の同意を得て契約を締結する。

(事業所の入退所)

第31条 事業所の利用者は、あらかじめ定めた日時に入所し、利用期間が満了したときは速やかに退所する。

2 事業所の利用者は、利用期間中に利用の中止又は利用期間等を変更する必要があるときは、直ちに園長（管理者）へ届出る。

(外出及び外泊)

第32条 本施設の入所者は、外出（短時間のものは除く）または外泊しようとするときは、その前日までに、その都度、外出・外泊先、用件、本施設へ帰着する予定日時等を園長（管理者）へ届出る。

(面 会)

第33条 入所者等が外来者と面会しようとする時は、外来者に備えつけの台帳にその氏名その他必要事項を記載するよう促す。

2 園長（管理者）は特に必要があるときは面会の場所や時間を指定することができる。

3 本施設等は、外来者が面会時に持参した薬、物品、食品等について、必ず確認を行う。

(健康留意)

第34条 入所者は、努めて健康に留意し、本施設で行う健康診断は特別の理由がない限りこれを受診し、予防接種等については接種にむけて協力するものとする。

(施設の利用に当たっての留意事項)

第35条 入所者等は、居室、共用施設、敷地内その他の利用に当たっては、本来の用途に従って、適切に利用するものとする。

- 2 入所者等は、規則を守り、他の迷惑にならないようにする。
- 3 入所者等は、共有の設備・備品を他の迷惑にならないよう利用する。

第8章 緊急時、事故発生時への対応及び感染症、非常災害対策等

(協力医療機関等との連携体制)

第36条 本施設の協力医療機関は、新山手病院、さつきクリニックとする。

- 2 本施設で対応可能な医療の範囲を超えた場合は、協力医療機関との連携の下で、入所者等の急変時の医師又は看護師、看護職員の対応、診療及び入院の受け入れなどを行う等実効性のある連携体制を構築する。
- 3 本施設は、1年に1回以上、協力医療機関との間で、入所者の病状の急変が生じた場合等の対応を確認する。
- 4 本施設の入所者が協力医療機関に入院した後に、病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、速やかに本施設に再入所させることができるように努める。

(緊急時における対応方法)

第37条 入所者等は、身体の状態の急激な変化等で緊急に職員の対応を必要とする状態になった時は、ナースコール等で職員の対応を求めることができる。

- 2 本施設等は入所者等から緊急の対応要請があった時は、速やかに適切な対応を行う。
- 3 本施設等においてサービス提供を行っているときに、入所者等の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに医師及び協力医療機関に連絡するとともに、園長（管理者）及び家族等に報告する。
- 4 主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じる。この場合において、終末期の対応等について入所者等及び家族等との取り決めがある場合はそれを優先する。
- 5 緊急時等における対応方法については、医師及び協力医療機関の協力を得て定めることとし、1年に1回以上見直しを行う。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第38条 本施設等は、安全かつ適切に質の高いサービスを提供するために次の各号に掲げる措置を講じる。

- (1) 事故発生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。
- (2) 事故発生の防止及び再発防止のための対策を検討する「事故発生の防止の

ための検討委員会」(テレビ電話装置等を活用して行うことができる。)を定期的に行うとともに、その結果について、職員に周知する。

- (3) 本施設等は職員に対し、事故の発生及び防止のための研修を新規採用時及び年2回以上定期的に行う。
- (4) 事故発生の防止のための安全対策の担当者を定める。
- 2 入所者等に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに区市町村及び入所者等の家族等に対して連絡を行う等必要な措置を講じる。
- 3 事故が発生した場合には、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
- 4 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よう努める。

(感染症対策等)

第39条 本施設等において、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないよう次の各号に掲げる措置を講じる。

- (1) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための感染症対策委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができる。)をおおむね3か月に1回開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- (2) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を策定し、感染症対策委員会で随時見直しを行う。
- (3) 本施設等は、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を新規採用時及び年2回以上定期的に実施するとともに、必要な訓練を年2回以上定期的に実施する。
- (4) 本施設等は、協力医療機関と新興感染症の発生時及びその対策について協議を行うものとする。
- (5) 前四号に掲げるもののほか、別に厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行う。

(非常災害時への対応)

第40条 消防法令に基づき、防火管理者を選任し、消火設備、非常放送設備等、災害、非常時に備えて必要な設備を設けるものとする。

- 2 消防法令に基づき、非常災害等に対して具体的な消防計画等の防災計画をたて、職員及び入所者等が参加する消火、通報及び避難の訓練を原則として月1回は実施し、そのうち年2回以上は避難訓練を実施する。

(業務継続計画の策定等)

- 第41条 本施設等は、感染症や非常災害の発生時において、入所者等に対するサービスの提供を継続的に実施するため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。
- 2 本施設等は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を新規採用時及び年2回以上定期的に実施するとともに、必要な訓練を年2回以上定期的に実施する。
- 3 本施設等は、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。

第9章 虐待の防止等のための措置に関する事項

(虐待の防止)

- 第42条 本施設等は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じる。
- (1) 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）を定期的を開催するとともに、その結果について職員に十分に周知する。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を新規採用時及び年2回以上定期的に実施する。
- (4) 前三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 職員は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律を遵守し、入所者等の虐待が疑われる場合には、入所者等の保護とともに周辺環境の改善を図ることとし、関係機関、区市町村に通報する。

(身体的拘束等)

- 第43条 本施設等は、入所者等又は他の入所者等、職員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、身体拘束その入所者等の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
- 2 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者等の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。
- 3 本施設等は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。
- (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か月に1回以上開催し、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新規採用時及び年2回以上定期的に実施する。

第10章 その他施設の運営に関する重要事項

(看取り介護)

第44条 本施設は、看取りに関する指針を定め、入所の際に、入所者に指針の内容を説明し、同意を得るものとする。

2 指針に基づき、看取りに関する職員研修を行う。

3 看取りのための個室を確保し、入所者の人格を尊重し指針に沿った対応を行う。

(葬儀等)

第45条 死亡した入所者に葬儀を行う家族等がない時及び遺留金品がある場合は、園長(管理者)は、老人福祉法第11条第2項、墓地・埋葬等に関する法律第9条第2項の法令及び関連する諸通知等に基づき、関係する区市町村と協議して葬儀及び所要の引渡し等を行うものとする。

(個人情報の保護及び秘密の保持)

第46条 利用者の個人情報の取り扱いについては、本法人「個人情報保護規程」並びに「特定個人情報取扱規程」に基づいて取り扱うものとする。

2 本施設等は、業務上知り得た入所者等及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、法令等に定めのある場合を除き、入所者等又は家族の同意なく第三者に情報開示・提供を行うことをしない。利用契約終了後においても同様とする。

3 職員は、業務上知り得た入所者等またはその家族の秘密を保持しなければならない。職員でなくなった後においても同様とし、施設は秘密保持のための措置を講じるものとする。

(苦情対応)

第47条 入所者等又はその家族からの苦情に対して、本施設等は迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事業関係の調査の実施、改善措置、入所者等及び家族に対する説明、記録の整備等必要な措置を講じ

る。

- 2 本施設等は、職員を守る観点から、入所者等、身元保証人及び取引業者等からの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものにより、本会職員の就業環境が害されるおそれがある場合には、サービスの提供を中断又は中止することができる。なお、悪質と判断される行為を認めた場合は、関係機関と連携し厳正に対処する。

(認知症介護にかかる基礎的な研修等)

第48条 本施設等は、すべての職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定めるもの等の資格を有するものその他これに類するものを除く。）に対し、認知症介護にかか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。

- 2 職員の質的向上を図るため研修の機会を設ける。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内
- (2) 継続研修 年1回

(職場におけるハラスメントへの対応)

第49条 本施設等は、継続的なサービス提供のために、職場におけるあらゆるハラスメントに対して、以下の措置を講じる。なお、当該ハラスメントには、入所者等及びその家族等からの職員に対する著しい迷惑行為を含む。

- (1) ハラスメントに関する方針を明確化し、職員に対してその方針を周知・啓発する。
- (2) 職員、入所者等及び家族等からのハラスメントにかかる相談、苦情に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備する。

(内容及び手続きの説明及び同意、契約)

第50条 本施設等の利用にあたっては、あらかじめ入所申込者及び身元保証人に対し、本運営規程の概要、職員の勤務の体制その他重要事項を記した文書を交付して説明を行い、入所申込者の同意を得た上で利用契約書を締結する。

- 2 本施設等は利用者に家族並びに身元保証人がいない場合であっても、それを理由に申込及びサービスの提供を拒んではならない。なお家族並びに身元保証人のいない利用者との契約手順などについては別に定める。

(介護サービス情報の公表)

第51条 社会福祉法第24条等及び介護保険法に則り、社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会が提供するサービスを安心して利用できるよう理解と信頼を促進するため、介護サービス情報の公表を法人・施設のホームページ等において行う。

(掲示及び公表)

第52条 本施設等は、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と思われる重要事項を施設の入口付近に閲覧可能とするとともに、法人、施設のホームページ等に掲載する。

第11章 雑則

(委任)

第53条 この規程の施行のために必要な事項は、園長(管理者)が別に定める。

(改正)

第54条 この規程の改正、廃止するときは理事会の議決を経るものとする。

附則

この規程は、令和6年9月10日より施行する。