

指定短期入所生活介護事業所 なないろ館 運営規程

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人 網走福祉協会が開設する指定短期入所生活介護事業所 なないろ館（以下「事業所」という。）が行う指定短期入所生活介護の事業（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、事業所の医師、生活相談員、介護職員又は看護職員、栄養士、機能訓練指導員及びその他の職員（以下「短期入所生活介護従業者」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定短期入所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 事業所の短期入所生活介護従業者は、要介護状態になった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、入浴、排泄、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よう努めるものとする。

事業の実施にあたっては、関係市町村、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、指定短期入所生活介護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。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 指定短期入所生活介護事業所 なないろ館
- (2) 所在地 網走市南6条東3丁目5番地

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤職員、兼務可）
 - ア. 管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業所運営に必要な指揮命令を行う。
 - イ. 管理者は、相当期間以上にわたり入所することが予想される利用者に対し、サービスの目標、内容等を記載した短期入所生活介護計画の作成を行い、これを利用者やその家族に交付するものとする。
- (2) 医 師 1名以上（嘱託可）
- (3) 生活相談員 1名以上（常勤職員兼務可）
- (4) 介護職員 20名以上（常勤職員兼務可、非常勤職員兼務可）
- (5) 看護職員 3名以上（常勤換算方法で3以上、兼務可）
- (6) 栄養士 1名以上（常勤職員兼務可）
- (7) 機能訓練指導員 1名以上（看護職員兼務可、生活相談員兼務可、介護職員兼務可）
機能訓練指導員は、利用者の日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う。
- (8) 事務員 必要数
会計、処務等の事務処理を行う。
- (9) 管理員 必要数

(利用定員)

第5条 事業所の利用定員は、10名とする。(ユニット型 個室10床)

(短期入所生活介護の内容)

第6条 指定短期入所生活介護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 入浴、清拭による清潔の保持
- (2) 排泄の自立支援
- (3) 離床、着替え、整容その他日常生活上の世話
- (4) 食事の提供及び栄養管理
- (5) 生活機能の改善又は維持のための機能訓練
- (6) 健康管理
- (7) 家族に対する相談、助言等の援助
- (8) その他レクリエーション行事等のサービスの提供
- (9) 送迎

(利用料等)

第7条 サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とする。当該事業所が、法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護負担割合証に記載されている利用者負担の割合の額とする。

2 事業所は、法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その利用者から利用料の一部として、当該短期入所生活介護に係る居宅介護サービス費用基準額から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ものとする。

3 事業所は、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場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにする。

4 事業所は、前2項の他、次に掲げる費用を徴収する。

一 食事の提供に要する費用（食材費及び調理費相当額：一日1,445円）
利用した食事に対して、朝食395円、昼食525円、夕食525円を徴収する。

二 滞在に要する費用（1日2,066円）

三 送迎に要する費用。

次条の通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用は、次の額を徴収する。

(1) 施設から片道おおむね30km以上40km未満

1回につき200円

(2) 施設から片道おおむね40km以上

1回につき400円

四 利用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（実費）

五 理髪サービス（実費（理髪業者への支払代金として）

六 レクリエーション、クラブ活動に要する費用（実費）

七 クリーニング代金（実費）

八 前各号に掲げるもののほか、指定短期入所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、利用者に負担させることが適当と認められる費用。

5 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(通常の送迎の実施地域)

第8条 通常の送迎の実施地域は、網走市の区域とする。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第9条 指定短期入所生活介護の提供の開始に際し、予め利用申込者又はその家族に対し、事業所の運営の概要、短期入所生活介護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。

利用者は、居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとする。

利用者は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、施設従業員が利用者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとする。但し、その場合、施設は利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとする。

利用者が事業所の施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとする。

(緊急時等における対応方法)

第10条 短期入所生活介護従業者は、現に指定短期入所生活介護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、速やかに主治の医師又は予め事業者が定めた協力医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。

(非常災害対策)

第11条 非常災害時に適切に対応するため、非常災害に関する具体的計画をたてるとともに非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練に努めるものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待を防止するための介護老人福祉施設介護従業者に対する研修の実施

(2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該従業者または養護者（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。

(その他運営に関する重要事項)

第13条 短期入所生活介護事業所は、従業者の資質の向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また業務体制を整備する。

2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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べき旨に従業者との雇用契約の内容とする。

4 事業所が居宅介護支援事業者等に対して利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書による利用者の同意を得ておかななければならない。

5 苦情処理について

事業所は、その提供した短期入所生活介護サービス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苦情を受け付けるための窓口を設置する。

事業所は、利用者からの苦情に関して監督官庁が行う調査に協力するとともに、監督官庁から指導・助言を受けた場合には当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

- 6 事業所は、利用者に対する指定短期入所生活介護の提供により重大な事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族・契約者、保険者、関係機関等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

事業所は、事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。

事業所は、利用者に対する指定短期入所生活介護の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ものとする。

- 7 利用者または他の利用者の生命又は身体を保護するために緊急止むを得ない場合に身体拘束を行なう場合には、予め書面による家族との合意に加え、身体拘束廃止委員会の承認のもとに行なうものとし、そのことについて記録し、施設に設置する身体拘束廃止委員会に報告するものとする。

- 8 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、社会福祉法人 網走福祉協会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

この規程は、令和2年12月1日に制定し、令和2年12月1日から施行する。

附則

この規程は、令和3年8月1日に制定し、令和3年8月1日から施行する。

附則

この規程は、令和6年8月1日に制定し、令和6年8月1日から施行する。

利用者からの苦情に関する対応の概要

事業所	指定短期入所生活介護事業所 なないろ館
種類	指定短期入所生活介護

対 応 の 概 要
<p>1. 苦情のとりえ方</p> <p>苦情とは、一般的に不平不満、文句といった認識がなされているが、利用者のニーズの一部ととらえることが必要である。苦情に対する措置ということではなく、その人にとって何が必要か、何が足りなかったのかを客観的に見つめることによって苦情はニーズになる。</p> <p>2. 利用者からの相談または苦情等に関する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>苦情に対する常設の窓口として、苦情処理責任者及び担当者をおいている。担当者が、不在の場合は従業員全員が対応できるようにするとともに、担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。</p> <p>《相談、苦情に対する窓口》</p> <p>責任者 施設 長 竹田 只史 TEL 0152-67-5516 (FAX 67-8016)</p> <p>担当者 介護支援専門員 蒲生 正幸 TEL 0152-67-5516 (FAX 67-8016)</p> <p>3. 円滑かつ迅速に対応する処理体制・手順</p> <p>①苦情があった場合は、相手の言い分、内容を言葉や会話そのままを客観的にかつ適切に記録する。</p> <p>②その場で解決できる苦情については、担当者が対応内容を記録し、責任者に報告する。</p> <p>③相手の苦情やニーズの内容が不確定な場合は、直ちに管理者あるいは担当者が訪問し、苦情内容を把握する。必要に応じ、網走市介護保険係等に連絡する。</p> <p>④サービス提供責任者や関係者との確認や協議が必要な場合は、直ちに管理者を含めた担当者会議等を開き対応策を協議する。苦情の担当者は、客観的判断を担保できる者を選任する。</p> <p>⑤対応策が決定したら、直ちに訪問して、謝罪や今後の対応策について理解と納得を得る。</p> <p>⑥網走市介護保険係等の関係機関に報告する。</p> <p>⑦記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。</p> <p>4. 苦情対応に関する記録</p> <p>苦情対応記録簿を作成し、関係者に回覧する。</p> <p>5. その他参考事項</p> <p>普段から苦情が出ないような相談業務を心がけている。</p> <p>①朝夕の打合せ、ミーティングによる報告、連絡、相談とケース検討、情報の共有化に努めている。</p> <p>②説明、接遇、介護等に関する職員間のチェック機能を活用する。</p>