

ショートステイふくすけ (介護予防)短期入所生活介護事業所運営規程

(目的)

第1条 この規程は、株式会社L i Bが開設する指定(介護予防)短期入所生活介護事業所(以下「事業所」という。)における指定(介護予防)短期入所生活介護事業(以下「事業」という。)の運営及び利用について必要な事項を定めることを目的とする。

(事業所の名称)

第2条 事業所の名称は、「ショートステイふくすけ」とする。

(事業所の所在地)

第3条 事業所は、三重県津市久居藤ヶ丘2573-1に置く。

(事業の目的及び運営方針)

第4条 事業所における事業は、利用者一人一人の意思及び人格を尊重し、利用者へのサービスの提供に関する計画に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、利用前の居宅における生活と利用後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて利用者が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支援することにより、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ものとする。

2 事業所は、その提供する指定(介護予防)短期入所生活介護が介護保険法(平成九年法律第百二十三号)、三重県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を定める条例(平成二十五年三重県条例第十四号)その他の関係法令等の規定並びに介護報酬に係る告示等に適合したものとなるようにするとともに、事業を運営するに当たっては、津市及び近隣の市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者と密接に連携し、利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

3 事業所は、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(以下「身体拘束等」という)を行わないものとし、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。

4 事業所は、指定(介護予防)短期入所生活介護の提供に当たっては、利用者及びその家族に対し、サービス内容及び提供方法について分かりやすく説明するものとする。

5 事業所は、自らその提供する指定(介護予防)短期入所生活介護の質の管理と評価を行うものとする。

従業者等の職種、員数及び職務内容

第5条 事業所に置く管理者及び従業者の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

(1) 管理者 1名 (常勤兼務1名)

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行う。

(2) 医師 1名 (非常勤専従1名)

医師は、利用者に対して、健康管理及び療養上の指導を行う。

(3) 生活相談員 1名以上 (常勤専従1名以上)

生活相談員は、利用者及びその家族からの相談に応じるとともに、事業所が提供するサービスの調整、居宅介護支援事業者等との連携を図る。

(4) 看護職員 1名以上 (常勤、他職種と兼務1名以上)

看護職員は、健康管理などを行う。

(5) 介護職員 7名以上 (常勤、非常勤あわせて常勤換算方式で7名以上)

介護職員は利用者の心身の状況等を把握しつつ、利用者に対する介護、指導等を行う。

(6) 機能訓練指導員 1名以上 (常勤、他職種と兼務1名以上)

機能訓練指導員は、利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するために必要な機能訓練等を行う。

(7) 栄養士 1名 (非常勤専従1名)

栄養士は、利用者の食事の献立作成、栄養計画、利用者に対する栄養指導等を行う。

(利用定員)

第6条 事業所の定員は20名(10名×2ユニット)とする。

(利用料等)

第7条 事業所が法定代理受領サービスに該当する指定(介護予防)短期入所生活介護を提供した場合の利用料は、介護報酬に係る告示上の額によるものとする。

2 事業所は前項に定めるもののほか、次の各号に掲げる費用の額を徴収する。

(1) 食事の提供に要する費用 *別表による

(2) 居住に要する費用 *別表による

(3) その他日常生活費 実費*別表による

3 事業所は、前項の費用の額に係るサービスを提供するに当たっては、事前に利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書により説明を行い、利用者の同意を得るものとする。この場合において、利用者の同意はその旨を記した文書へ署名(押印を含む)により確認する。

（通常の送迎の実施地域）

第8条 通常の送迎の実施地域は、次のとおりとする。

津市内・松阪市内

（事業の内容）

第9条 事業の内容は次のとおりとする。

日常生活上の援助

（１）介護は、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援するよう、利用者の心身の状況等に応じ、適切な技術をもって行う。また、常時一人以上の介護職員を介護に従事させる。

（２）家事は、利用者が、その心身の状況等に応じて、それぞれの役割を持って行うよう適切に支援する。

（３）身体の清潔は、精神的に快適な生活を営むことができるよう、適切な方法により、利用者に入浴の機会を提供する。ただし、やむを得ない場合には、清しきを行うことをもって入浴の機会の提供に代えることができる。

（４）排泄は、利用者の心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な支援を行う。また、おむつを使用せざるを得ない利用者については、排せつの自立を図りつつ、そのおむつを適切に取り替える。

（５）前各項に定めるほか、利用者が行う離床、着替え、整容等の日常生活上の行為を適切に支援する。

（６）食事は、利用者の心身の状況に応じて、適切な方法により、食事の自立について必要な支援を行う。また、栄養並びに利用者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供する。

（７）食事の時間は、利用者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供するとともに、利用者がその心身の状況に応じてできる限り自立して食事を摂ることができるよう必要な時間を確保する。

（８）食事の場所は、利用者が相互に社会的関係を築くことができるよう、その意思を尊重しつつ、利用者が共同生活室で食事を摂ることを支援する。

（９）身体拘束未実施について、身体拘束未実施において施設としてリスク総括委員会が中心となり身体拘束〇を目指して施設内研修を年2回実施し身体拘束廃止における推進を図っていくものとする。また、生命にかかわる事案については、一時性・非代替性・切迫性に照らし合わせて委員会及びユニット会議等で議論し適切な方法と日々の計画観察記録をとるものとする。

2 機能訓練

利用者の心身の状況を踏まえ、必要に応じて日常生活を送る上で必要な生活機能の改善、維持を図るために筋力強化訓練等を提供する。

3 健康管理

利用者の健康状態の把握

4 相談及び援助に関すること

利用者の心身の状況、環境等の把握に努めながら、利用者又はその家族に対し、必要な助言・相談を行う。

5 その他

（１）グループワーク

（２）行事活動

（３）趣味/余暇活動

（短期入所生活介護計画・介護予防短期入所生活介護計画の作成）

第10条 事業所の管理者は、概ね4日以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、指定（介護予防）短期入所生活介護の提供の開始前から終了後に至までの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、指定（介護予防）短期入所生活介護計画を作成するものとする。

2 指定（介護予防）短期入所生活介護計画は、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に添って作成するものとする。

3 事業所の管理者は、指定（介護予防）短期入所生活介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得るものとする。

（秘密保持）

第11条 事業所の管理者及び従業者は、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すことがないよう、その秘密保持を厳守する。

2 事業所は、当該事業所の管理者又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家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じる。

（苦情処理）

第12条 事業所は、提供した指定（介護予防）短期入所生活介護に関する利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の配置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者又はその家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じるものとする。

（損害賠償）

第13条 事業所は、利用者に対する指定（介護予防）短期入所生活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。

（衛生管理）

第14条 事業所は、指定(介護予防)短期入所生活介護事業等に使用する備品等を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常に衛生管理に十分留意するものとする。

2 事業所の管理者及び従業者は、感染症等に関する知識の習得に努める。

（緊急時における対応方法）

第15条 事業所は、指定(介護予防)短期入所生活介護の提供中に利用者の心身の状況の異変その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡し、適切な措置を講じる。

（非常災害対策）

第16条 事業所の従事者は、指定(介護予防)短期入所生活介護の提供中に非常災害が発生した場合、利用者の避難、関係機関への通報その他適切な措置を講じる。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、非常災害が発生したときは、利用者の避難等の指揮をとる。

2 事業所は、非常災害の発生に備え、定期的に避難訓練を行う。

（事業所の会計年度）

第17条 事業所の会計は他の会計と区別し、会計年度は毎年4月1日から次年の3月31日までとする。

（施設内禁止行為）

第18条 施設内では次の行為をしてはならない。

（1）宗教や習慣の相違等で他人を排撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。

（2）他人に危害を及ぼす迷惑な行為。

（3）故意により施設若しくは他の利用者の物品に障害を与え又は持ち出すこと。

（4）金銭又は物品によって賄賂をなすこと

（虐待の防止）

第19条 虐待は、法の目的の一つである高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高いことから、虐待防止のために以下の措置を講じることとする。

（1）虐待防止委員会の設置

（2）虐待防止のための指針の整備

（3）虐待防止のための研修会の実施

（4）虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者の設置

（その他運営についての留意事項）

第20条 事業所は、指定(介護予防)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、利用者が並行して継続的に保健医療サービスや福祉サービスを利用できるように必要な援助を行う。

2 事業所は、この事業を行うため、利用記録、ケース記録、利用料等収納簿、その他必要な記録、帳簿を整備する。

3 事業所は、事業の運営に当たっては、地域住民と連携し、地域との交流に努める。

カスタマーハラスメントの防止に関する規程

（目的）

第1条 本規程は、厚生労働省が示す「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、正常な事業活動の継続ならびにカスタマーハラスメントから社員を守ることを目的とし、以下のとおり当社の判断基準等を定めたものです。

（定義）

第2条 カスタマーハラスメントとは、以下のような行為により、当社社員の就業環境が害される行為の一切について、弊社はカスタマーハラスメントに該当すると判断します。

(1)お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

(2)要求を実現するための手段・態度が社会通念上不当なもの

（該当する行為）

第3条 会社理念「三方よし」に沿い、お客様の満足が得られる介護サービスを持続的に提供するためには、そのサービスを支える社員を精神面で過度な負担または困難と認められるお客様の行為から守ることを会社の責務と認識しております。サービス提供における健全な秩序ならびにお客様との良好な相互関係を保持する義務を認識するとともに、次の各号に掲げる行為がカスタマーハラスメントに該当すると認めます。

- ・ 当社の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が当社の提供するサービスの内容とは関係がない場合
- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 法令・規程・当社サービス提供の範囲を超えた、不合理または社会通念上過剰な要求
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 合理的な理由のない当社への謝罪要求・対面対応の要求・当社社員個人への処罰の要求
- ・ プライバシー侵害行為
- ・ 当社および社員の個人情報等のSNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ SNSやインターネット上での、当社および社員個人への誹謗中傷
- ・ 正当な理由のない金銭補償の要求

（対応方針）

第4条 前条に掲げる「該当する行為」の事実が認められた場合は、お客様への対応はいたしません。さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、三重県長寿介護課、津市介護保険課、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。