

社会福祉法人 悠人会
特別養護老人ホーム ベルファミリア 運営規程

第1章 総 則

（目的及び基本方針）

- 第1条 この規程は、社会福祉法人悠人会が運営する 特別養護老人ホーム ベルファミリア（以下「施設」という。）の運営及び利用について必要な事項を定め、施設の円滑な運営を図ることを目的とする。
- 2 施設は、入居者一人ひとりの意思及び人格を尊重し、施設サービス計画に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭において、入居前の居宅における生活と入居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入居者が社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援する。
- 3 施設は、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他の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。
- 4 前各項目のほか、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年条例第58号）」に定める内容を遵守し、事業を実施する。

（事業所の名称等）

- 第2条 施設の名称及び所在地は次のとおりとする。
- （1）名 称 ： 特別養護老人ホーム ベルファミリア
- （2）所在地 ： 大阪府堺市中区東山841番地1

（入居定員）

- 第3条 施設の入居定員は100とする。

（ユニットの数及びユニットごとの入居定員）

- 第4条 ユニット数 ：10ユニット
- ユニット入居定員 ：2階 2ユニット（2丁3番、2丁4番）各10名
- 3階 4ユニット（3丁1番、3丁2番、3丁3番、3丁4番）各10名
- 4階 4ユニット（4丁1番、4丁2番、4丁3番、4丁4番）各10名

職員及び職務分掌

（職員の区分及び定数）

第5条 施設に次の職員を置く。

（１）施設長（管理者）	１名
（２）生活相談員	２名以上
（３）看護職員	６名以上
（４）介護職員	４０名以上
（５）機能訓練指導員	２名以上
（６）介護支援専門員	２名以上
（７）医師	非常勤１名以上
（８）管理栄養士	２名以上
（９）事務員	２名以上

- ２ 前項に定めるものの他必要がある場合は、定員を超え又はその他の職員をおくことができる。

（職 務）

第6条 職員の事務分掌は次のとおりとする。

- （１）施設長（管理者）
施設の業務を統括する。施設長に事故あるときは、事務長が職務を代行する。
- （２）生活相談員
入居者の入退居、生活相談及び援助の企画立案・実施に関する業務に従事する。
- （３）看護職員
入居者の看護、保健衛生の業務に従事する。
- （４）介護職員
入居者の日常生活の介護、相談及び援助の業務に従事する。
- （５）機能訓練指導員
入居者の機能回復、機能維持に必要な訓練及び指導に従事する。
- （６）介護支援専門員
入居者の介護支援に関する業務に従事する。
- （７）医師
利用者の診察及び保健衛生の管理指導の業務に従事する。
- （８）（管理）栄養士
給食管理、入居者の栄養指導に従事する。
- （９）事務員
施設の庶務及び会計事務等に従事する。

- ２ 職員等の事務分掌及び日常業務の分担については、施設長が別に定める。

(会 議)

第7条 施設の円滑な運営を図るため、次の会議を設置する。

- (1) 運営会議
- (2) 利用検討会議
- (3) 安全対策委員会
- (4) 感染対策委員会
- (5) 個人情報管理委員会
- (6) 給食委員会
- (7) 厚生・質向上委員会
- (8) 労働安全衛生委員会
- (9) 地域包括ケア推進委員会

2 会議の運営に必要な事項は、施設長が別に定める。

第2章 入居者に対する指定介護老人福祉施設サービスの内容及び利用料その他の費用の額

(利用料等の受領)

第8条 施設は、法定代理受領サービスに該当する指定介護老人福祉施設サービスを提供した際には、入居者から利用料の一部として、施設サービス費用基準額から当該ユニット型指定介護老人福祉施設に支払われる施設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 施設は、法定代理受領サービスに該当しない指定介護老人福祉施設サービスを提供した際に入居者から支払いを受ける利用料の額と、施設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する。

3 施設は、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入居者から受けることができる。なお、居住費と食費の利用料金については、利用者の所得に応じ負担限度額が設定される。

(1) 居住費 利用料金：1日あたり 2,550円 (第4段階の方)

利用者負担段階による利用料金は次のとおり。

第3段階②の方は	1日あたり	1,470円
第3段階①の方は	〃	1,370円
第2・1段階の方は	〃	880円

入院時又は外泊中においても、上記金額の支払いを受ける。但し、入院外泊中のベッドを入居者の同意を得て、居室を短期入居生活介護等に利用する場合、この費用は不要とする。

(2) 食費 利用料金：1日あたり 1,700円 (第4段階の方)

利用者負担段階による利用料金は次のとおり。

第3段階②の方は	1日あたり	1,420円
第3段階①の方は	〃	680円
第2段階の方は	〃	390円
第1段階の方は	〃	300円

(3) 入居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

(4) 理美容代金

実 費

(5) レクリエーション、クラブ活動費

実 費

(6) 行事費

実 費

(7) 移送費

実 費

(8) 前号に掲げるもののほか、指定介護老人福祉施設サービス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、その入居者に負担させることが適当と認められるもの。

実 費

4 前各号に定める実費費用には消費税が含まれる項目があります。

5 施設は、前各号に掲げる費用の額に係るサービスの提供にあたっては、あらかじめ入居者又は家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、入居者及び家族の同意を得るものとする。

6 施設は、前各号に掲げる費用の額について、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、変更を行う日の2ヵ月前までに入居者及び家族に通知をした上で、当該サービス利用料金を相当な額に変更することができる。

(施設サービスの内容、利用料及びその他の費用の額)

第9条 施設サービスの内容、利用料及びその他の費用の額の決定は、入居者が介護認定審査会において審査された要介護認定より作成された介護サービス計画に基づいて提供される介護サービスの内容とし、介護報酬は告示上の額と同額の利用料とする。

第3章 運営に関する事項

（内容及び手続きの説明及び同意）

第10条 施設は、指定介護老人福祉施設サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ、入居申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、居住費等その他入居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（契約書等）を交付して説明を行い、当該提供の開始について入居申込者の同意を得る。

また、電磁的記録による対応を行う場合がある。

（提供拒否の禁止）

第11条 施設は、正当な理由なく指定介護老人福祉施設サービスの提供を拒まない。

（サービス提供困難時の対応）

第12条 施設は、入居申込者が入院治療を必要とする場合その他入居申込者に対し自ら適切な便宜を提供することが困難である場合は、適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設を紹介する等の適切な措置を速やかに講じる。

（受給資格等の確認）

第13条 施設は、指定介護老人福祉施設サービスの提供を求められた場合は、その提示する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。

- 2 施設は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定介護老人福祉施設サービスの提供に努める。

（要介護認定の申請にかかる援助）

第14条 施設は、要介護認定を受けていない入居申込者について、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合には、入居申込者の意思を踏まえ、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。

- 2 施設は、要介護認定の更新の申請が遅くとも当該入居者が受けている要介護認定の有効期限満了日の30日前には行われるように必要な援助を行う。

(入退居)

第15条 施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時介護を必要とし、かつ居宅においてこれを受けることが困難な者に対し、指定介護老人福祉施設サービスを提供する。

- 2 施設は、入居申込者の数が入居定員から入居者の数を差し引いた数を超えている場合には、介護の必要の程度及び家族等の状況を勘案し、指定介護老人福祉施設サービスを受ける必要性が高いと認められる入居申込者を優先的に入居させるよう努める。
- 3 施設は、入居申込者の入居に際しては、居宅介護支援事業者に対する照会等により入居申込者の心身の状況、生活歴、病歴、指定居宅サービス等の利用状況等の把握に努める。
- 4 施設は、入居者について、その心身の状況、そのおかれている環境等に照らし、入居者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかを定期的に検討する。
- 5 前項の検討にあたっては、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等の職員の間で協議する。
- 6 施設は、入居者の心身の状況及びおかれている環境等に照らし、居宅における日常生活を営むことができると認められる入居者に対し、入居者及び家族の希望、入居者が退居後におかれることとなる環境等を勘案し、入居者の円滑な退居の為に必要な援助を行う。
- 7 施設は、入居者の退居に際しては、居宅サービス計画の作成等の援助のため、居宅介護支援事業者に対する情報の提供に努めるほか、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。

(サービス提供の記録)

第16条 施設は、入居に際しては入居の年月日並びに入居している介護保険施設の種類及び名称を、退居に際しては退居の年月日を当該入居者の被保険者証に記載する。

- 2 施設は指定介護老人福祉施設サービスを提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録する。

(保険給付のための証明書交付)

第17条 施設は、法定代理受領サービスに該当しない指定介護老人福祉施設サービスに係る費用の支払いを受けた場合は、その提供した指定介護老人福祉施設サービスの内容、費用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入居者に対して交付する。

（指定介護老人福祉施設サービスの取扱方針）

第18条 施設は、入居者が、その有する能力に応じて、自らの生活様式及び生活習慣に沿って自律的な日常生活を営むことができるようにするため、施設サービス計画に基づき、入居者の日常生活上の活動について必要な援助を行うことにより、入居者の日常生活を支援するものとして行う。

- 2 サービスの提供は、各ユニットにおいて入居者がそれぞれの役割を持って生活を営むことができるよう配慮して行う。
- 3 サービスの提供は、入居者のプライバシーの確保に配慮して行う。
- 4 施設は、入居者の自立した生活を支援することを基本として、入居者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、心身の状況等を常に把握しながら、適切に行う。
- 5 施設の職員はサービスの提供にあたって、入居者又は家族に対し、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う。

（身体拘束に関する事項）

第19条 施設は、サービスの提供にあたっては、当該入居者又は他の入居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、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行わない。

- 2 施設は、前項の身体的拘束等を行う場合には、次の手続きにより行う。
 - （1）安全対策委員会を設置する。
 - （2）「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体的拘束等にかかる態様及び時間、その際の入居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。
 - （3）入居者は又はその家族に説明し、その他の方法がなかったか改善方法を検討する。
- 3 施設は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（施設サービス計画の作成）

第20条 施設長は、介護支援専門員に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

- 2 施設サービス計画に関する業務を担当する介護支援専門員（以下「計画担当介護支援専門員」という）は、施設サービス計画の作成にあたっては、入居者の日常生活全般を支援する観点から、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて施設サービス計画上に位置づけるよう努める。
- 3 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成にあたっては、適切な方法により入居者について、その有する能力、そのおかれている環境等の評価を通じて入居者が現抱える問題点を明らかにし、入居者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握する。
- 4 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という）にあたっては、入居者及びその家族に面接して行う。この場合において、

計画担当介護支援専門員は、面接の趣旨を入居者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得る。

- 5 計画担当介護支援専門員は、入居者の希望及び入居者についてのアセスメントの結果に基づき、入居者の家族の希望を勘案して、入居者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成する。
- 6 計画担当介護支援専門員は、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、当該施設サービス計画の原案について、担当者から、専門的な見地から意見を求める。
- 7 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の原案の内容について入居者又はその家族に対して説明し、文書により入居者の同意を得る。
- 8 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画を作成した際には、当該施設サービス計画を入居者に交付する。
- 9 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後、施設サービス計画の実施状況の把握（入居者についての継続的なアセスメントを含む）を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行う。
- 10 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という）にあたっては、入居者及びその家族並びに担当者との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行う。
 - （１）定期的に入居者に面接する。
 - （２）定期的にモニタリングの結果を記録する。
- 11 計画担当介護支援専門員は、次に掲げる場合において、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、施設サービス計画の変更の必要性について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
 - （１）入居者が要介護更新認定を受けた場合
 - （２）入居者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合
- 12 必要に応じて第２項から第８項の規定を準用して施設サービス計画の変更を行う。

（介 護）

- 第２１条 介護は、各ユニットにおいて入居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、入居者の心身の状況等に応じ、適切な技術をもって行う。
- 2 施設は、入居者の日常生活における家事を、入居者が、その心身の状況等に応じて、それぞれの役割をもって行うよう適切に支援する。
 - 3 施設は、入居者が身体の清潔を維持し、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、入居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、清拭を行う。

- 4 施設は、入居者の心身の状況に応じて、適切な方法により、排泄の自立について必要な支援を行う。
- 5 施設は、おむつを使用せざるを得ない入居者については、排泄の自立を図りつつ、そのおむつを適切に取り替える。
- 6 施設は、前各項に規定するもののほか、入居者が行う離床、着替え、整容等の日常生活上の行為を適切に支援する。
- 7 施設は、常時一人以上の常勤の介護職員を介護に従事させるものとする。
- 8 施設は、入居者の負担により、当該施設の職員以外の者による介護を受けさせない。

（食 事）

第22条 施設は、栄養並びに入居者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供する。

- 2 施設は、入居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。
- 3 施設は、入居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、入居者がその心身の状況に応じてできる限り自立した食事を摂ることができるよう必要な時間を確保する。
- 4 施設は、入居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、入居者が共同生活室で食事を摂ることを支援する。

（相談及び援助）

第23条 施設は、常に入居者の心身の状況、そのおかれている環境等の的確な把握に努め、入居者又はその家族に対し、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。

（社会生活上の便宜の提供等）

- 第24条 施設は、入居者の嗜好に応じた趣味、教養又は娯楽に係る活動の機会を提供するとともに、入居者が自立的に行うこれらの活動を支援する。
- 2 施設は、入居者が日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続きについて、その者又はその家族が行うことが困難である場合は、その者の同意を得て代わって行う。
 - 3 施設は常に入居者の家族との連携を図るとともに、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努める。
 - 4 施設は、入居者の外出の機会を確保するよう努める。

（機能訓練）

第25条 施設は、入居者に対し、その心身の状況に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又はその減退を防止するための訓練を行う。

（栄養管理）

第26条 施設は、入居者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、入居者の状態に応じた栄養管理を計画的に行う。

（口腔衛生管理）

第27条 施設は、入居者の口腔の健康の保持を図り、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する。

2 入居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28条 施設の医師又は看護職員は、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとる。

2 施設の医師は、その行った健康管理に対し、入居者の健康手帳に必要な事項を記載する。健康手帳を有しない者については、この限りではない。

3 施設は、入院及び治療を必要とする入居者のために、協力病院、協力歯科医院を定める。

（入居者の入院期間中の取扱い）

第29条 施設は、入居者について、病院又は診療所に入院の必要が生じた場合であって入院後概ね3ヵ月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、入居者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じて便宜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、退院後再び当該施設に入居できるようにする。

（入居者に関する保険者への通知）

第30条 施設は、入居者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく意見を付して、その旨を保険者に通知する。

（1）正当な理由なしに指定介護老人福祉施設サービスの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。

（2）偽り、その他不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

(管理者の責務)

第31条 施設の管理者は、当該施設の職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

2 施設の管理者は、職員に運営規程を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

(計画担当介護支援専門員の責務)

第32条 計画担当介護支援専門員は、第20条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行う。

- (1) 入居申込者の入居に際し、その者に係る居宅介護支援事業者に対する照会等により、その者の心身の状況、生活歴、病歴、指定居宅サービスの利用状況等を把握する。
- (2) 入居者の心身の状況、そのおかれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかについて定期的に検討し、職員の間で協議する。
- (3) その心身の状況、そのおかれている環境等に照らし、居宅において日常生活を営むことができるかと認められる者に対し、その者及びその家族の希望、その者が退居後におかれることとなる環境等を勘案し、その者の円滑な退居のために必要な援助を行う。
- (4) 入居者の退居に際し、居宅サービス計画の作成等の援助に資するため、居宅介護支援事業者に対して情報を提供するほか、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接に連携する。
- (5) 第19条第2項に規定する身体拘束等の態様及び時間、その際の入居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。
- (6) 第42条第2項に規定する苦情の内容等を記録する。
- (7) 第34条第2項に規定する事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

(勤務体制の確保等)

第33条 施設は入居者に対し、適切な指定介護老人福祉施設サービスを提供することができるよう、職員の勤務の体制を定める。

2 前項の職員の勤務の体制を定めるにあたって、入居者が安心して日常生活を送ることができるよう、継続性を重視したサービスの提供に配慮する。

3 施設は、当該施設の職員によって指定介護老人福祉施設サービスを提供する。但し、入居者に対する施設サービスの提供に直接影響を及ぼさない業務についてはこの限りではない。

4 施設は、職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保する。

(定員の遵守)

第34条 施設は、ユニットごとの入居定員及び居室の定員を超えて入居させない。但し、災害その他やむを得ない事情がある場合は、この限りではない。

(各種文書の説明と同意、保管について)

第35条 施設は、施設サービス計画書や重要事項説明書等における説明と同意、保管において電磁的記録による対応を行う場合がある。

第4章 緊急時における対応方法

(緊急時等の対応)

第36条 施設は、現に指定介護老人福祉施設サービスの提供を行っているときに入居者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医又はあらかじめ施設が定めた協力医療機関への連絡を行うとともに必要な措置を講じる。

①協力医療機関

医療機関の名称	社会医療法人生長会 ベルランド総合病院
所在地	大阪府堺市中区東山500番地3
診療科	内科、外科、整形外科、眼科、耳鼻咽喉科、神経科 等
連絡先	072-234-2001

医療機関の名称	社会医療法人生長会 ベルピアノ病院
所在地	大阪府堺市西区菱木1-2343-11
診療科	内科、整形外科 等
連絡先	072-349-6700

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	太原歯科診療所
所在地	大阪府堺市東区日置荘西町3-38-6
連絡先	072-287-6048

医療機関の名称	富田歯科医院
所在地	大阪府堺市中区深尾沢町315
連絡先	072-279-8148

(事故発生時の対応)

第37条 施設は、入居者に対する指定介護老人福祉施設サービスの提供により事故が発生した場合は速やかに市町村、入居者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じる。

2 施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

3 施設は、入居者に対する指定介護老人福祉施設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。

第5章 非常災害対策

（非常災害対策）

第38条 施設は、非常災害に備えて定期的に避難、救出、夜間想定を含めその他必要な訓練を年2回以上行う。

2 施設は、消防法に準拠して非常災害に関する具体的計画を別に定める。

第6章 その他運営に関する事項

（衛生管理等）

第39条 施設は、入居者の使用する食器その他の設備又は飲用に供給する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行う。

（重要事項の揭示）

第40条 施設は、見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、協力病院、利用料金、苦情処理体制の概要その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を揭示もしくは閲覧が可能なファイルを備え置く。

（秘密保持等）

第41条 施設の職員及び職員であった者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。また、秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じる。

2 施設は、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の同意を得る。

（個人情報の保護）

第42条 施設は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 施設が得た利用者の個人情報については、施設での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止のための措置に関する事項)

第43条 施設は、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)安全対策委員会を設置、開催する。
- (2)虐待の防止のための指針を整備する。
- (3)虐待の防止のための研修を定期的に行う。
- (4)虐待の防止のための措置を講ずるための担当者を設置する。
- (5)利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (6)その他虐待防止のために必要な措置

- 2 施設は、サービス提供中に、当該施設職員又は養護者（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。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止)

第44条 施設は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、要介護被保険者に当該施設を紹介することの対償として、金品その他財産上の利益を供与しない。

- 2 施設は、居宅介護支援事業者又はその従業者から、当該施設からの退居者を紹介することの対償として、金品その他財産上の利益を収受しない。

(苦情処理)

第45条 施設は、その提供した指定介護老人福祉施設サービスに関する入居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付けるための窓口を設置する。

- 2 施設は、前項の苦情を受付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 施設は、提供した指定介護老人福祉施設サービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出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、入居者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 4 施設は、市町村からの求めがあった場合は、前項の改善の内容を市町村に報告する。
- 5 施設は、提供した指定介護老人福祉施設サービスに関する入居者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 6 施設は、国民健康保険団体連合会の求めがあった場合、前項の改善の内容を報告する。

(感染症対策の強化)

第46条 施設は、感染症の発生及びまん延等に関する取組として、以下を義務付ける。

- (1)安全対策委員会を設置、開催する。
- (2)感染症対策に関する指針を整備する。
- (3)感染症対策に関する研修の実施と訓練（シュミレーション）を実施する。

（業務継続に向けた取組の強化）

第47条 施設は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制として、業務継続計画（BCP）ガイドラインを策定、研修、訓練（シュミレーション）を実施する。

（地域との連携）

第48条 施設は、運営にあたっては地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。

- 2 施設は提供した指定介護老人福祉施設サービスに関する入居者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他市町村が実施する事業に協力するよう努める。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第49条 当施設は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応をおこなうものとする。

- 2 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

- （1） 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- （2） 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
- （3） 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
- （4） その他、職員の就業環境を著しく害する行為

- 3 当施設は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

- 4 当施設は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等をおこない、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

- 5 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直し、その他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議をおこなうことがある。

第7章 会計の区分及び記録の整備

（会計の区分）

第50条 施設は、指定介護老人福祉施設サービスの事業会計と、その他の事業会計とを区分する。

（記録の整備）

第51条 施設は、職員、施設及び会計に関する諸記録を整備する。

2 当該事業所は指定介護老人福祉施設に関する記録を整備し、堺市の条例に基づき、下記の通り保存するものとする。

- ・ 具体的なサービスの内容等の記録・・・サービス提供した日から5年間保存
- ・ 上記以外の記録（介護計画・苦情・事故等）・・・完結の日から2年間保存するものとする

（法令との関係）

第52条 この規程に定めのない事項については、介護保険法並びに関係法令に定めるところによる。

附則

この規程は、平成12年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成16年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成16年 10月 1日から施行する。

この規程は、平成18年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成24年 11月 25日から施行する。

この規程は、平成25年 4月 1日から施行する。

この規定は、平成26年 4月 1日から施行する。

この規定は、平成29年 4月 1日から施行する。

この規定は、2021年 10月 1日から施行する。

この規定は、2023年 4月 1日から施行する。

この規定は、2024年 4月 1日から施行する。

この規定は、2024年 8月 1日から施行する。

この規定は、2026年 4月 1日から施行する。

この規定は、2026年 8月 1日から施行する。

この規定は、2026年 10月 1日から施行する。