

## あいハート離宮前 特定施設入居者生活介護等利用契約 運営規程

### （本規程の目的）

第1条 この規程は、介護予防特定施設入居者生活介護又は特定施設入居者生活介護（以下「特定施設等」という。）の運営に当たって、特定施設入居者生活介護等利用契約（以下「利用契約」という。）第3条の規定により、事業の運営について重要な事項を定めるものであり、事業者がこの「運営規程」に従って事業の円滑な運営を行うことを目的とします。

### （事業の目的・運営の方針）

第2条 特定施設等は、利用者（特定施設等の利用契約者をいう、以下同じ。）に対し、利用契約書第4条ならびに第5条に定めるサービスについて、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう提供します。

2 ホームが提供する特定施設等のサービスは、介護保険法令等の内容に沿ったものとします。

3 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、必要とされるサービスの提供に努めます。

4 サービスの提供は、個別の介護予防特定施設サービス計画又は特定施設サービス計画（以下「特定施設等サービス計画」という。）を作成し、利用者の同意のもとに実行します。

5 利用者の個人情報の取扱いについては、その利用目的を示し、あらかじめ同意を得て取り扱うものとし、個人情報保護法の精神に立って個人情報の管理等に努めます。

### （従業者の職種、人数及び業務内容）

第3条 特定施設等に勤務する従業者の職種、人数、各職種の業務内容は次のとおりです。

管理者（常勤1名）

施設運営に関する管理業務を行う者

生活相談員（常勤1名 計画作成担当者兼務）

利用者が快適な日常生活を送れるように、本人やその家族の相談に乗って援助計画を考えたり、入所手続を特定施設サービス計画を作成する者

計画作成担当者（常勤1名 生活相談員兼務）

利用者の有する能力や環境等の評価を通じて問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むためのサポートする者

介護職員（常勤16名 非常勤6名）

利用者の心身の状況に応じた利用者の自立支援や日常生活上のお世話を行う者

看護職員（常勤2名 非常勤1名 機能訓練指導員兼務）

利用者の健康状態に注意するとともに、健康保持のための措置を講じる者

個別機能訓練指導員（常勤1名）

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の訓練を行う者

### （入居定員及び居室数）

第4条 入居定員は45名（一般居室5室、介護居室40室）とします。

各居室の定員は1名とします。

### （特定施設等のサービス内容）

第5条 特定施設等における「介護保険給付対象サービス」と「介護保険給付対象外サービス」の内容は、「介護サービス等の一覧表」に示します。

### （利用料及びその他の費用の額）

第6条 特定施設等の利用料、その他利用者が負担する費用の額は「要介護認定等に伴う確認書」に示します。

### （ホームの利用に当たっての留意事項）

第7条 ホームの利用に当たっては、当該有料老人ホームの管理規程の内「一般居室等の使用細則」、「共用施設等の利用細則」等に従って対応していただきます。

（虐待防止に関する事項）

第8条 特定施設等は、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します。

- （1）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施（採用時及び年2回）
- （2）虐待を防止するための委員会の設置
- （3）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- （4）虐待を防止するための指針の整備
- （5）虐待を防止するための担当者の設置
- （6）その他虐待防止のために必要な措置

2 特定施設等は、サービス提供中に当該事業所従業者又は利用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、速やかにこれを神戸市介護指導課に通報するものとします。

（身体拘束の適正化に関する事項）

第9条 特定施設等は、身体拘束適正化のため次の措置を講ずるものとします。

- （1）身体拘束適正化のための従業者に対する研修の実施（採用時及び年2回）
- （2）身体拘束適正化のための委員会の設置
- （3）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- （4）身体拘束適正化のための指針の整備
- （5）身体拘束適正化のための担当者の設置
- （6）その他身体拘束適正化のために必要な措置

2 特定施設等は、本人又は他の入居者等の生命又は身体を保護するための措置として、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、切迫性・非代替性・一時性の3要件の全てを満たした場合のみ、本人・家族等へ説明の上、確認を得て身体拘束を行います。但し、切迫した事情によりやむを得ず事前に家族等の確認が得られない場合には、事後速やかに説明をして確認を得るものとします。

3 身体拘束を行った場合は、その態様等につき十分な観察を行うとともに経過及び評価の記録を行い、できるだけ早期に拘束を解除します。

（その他運営に関する重要事項）

第10条 特定施設等は、従業者の資質の向上を図るため、虐待防止、身体拘束の適正化、認知症ケア、感染症予防等の事項に関して、研修機関が実施する研修や当該事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保し、業務態勢を整備します。また、研修受講後は記録を作成し、研修機関等が実施する研修を受講した場合は、研修報告を行います。

- （1）採用時研修 採用後1月以内
- （2）高齢者虐待防止に関する研修 年2回
- （3）身体拘束の適正化に関する研修 年2回
- （4）認知症ケアに関する研修 年2回
- （5）感染症予防対策に関する研修 年2回

（緊急時等における対応）

第11条 利用者の心身の状況に異変その他緊急事態が生じたときは、主治医又は協力医療機関に連絡をとり、適切な対応を行います。

（非常災害対策）

第12条 災害等が発生した場合は、防災計画に従い、利用者の避難等について適切な処置を講じます。

2 非常時に備え、定期的に地域の協力機関と連携を図り、避難訓練等を行います。

3 スプリンクラー、自動火災報知機、避難階段、誘導灯などの防災設備は法令に準拠しています。

（大規模な自然災害・感染症への対応）

第13条 大規模な自然災害や感染症が発生した場合は、BCP（事業継続計画）に基づいた適切な対応を講じます。また、早期に事業を復旧させるため、次の措置を講じるものとします。

- （1）BCPに関する研修の実施 自然災害（年2回）、感染症（年2回）

(2) BCPに関する訓練の実施 自然災害（年2回）、感染症（年2回）

（その他運営に関する重要な事項）

第14条 その他運営に関する重要事項として、利用契約において事業者の守秘義務、損害賠償義務、苦情処理等について規定し、これらに従った対応を行います。

2 この規定に定める事項の他に、特定施設等のサービス提供上で重要な事項が生じた場合には、事業者はその都度適切な対応を図り、利用者保護の観点に立って、問題の解決に当たります。

3 一般居室から介護居室への住み替えについては入居契約書第12条に従った対応を行います。

4 問題の対応策又は対応結果については、運営懇談会等において説明し、利用者の理解を得るよう努めます。

5 利用者に関する諸記録は利用完結から5年間保存します。

|             |      |
|-------------|------|
| 2013年12月17日 | 一部改定 |
| 2014年 4月 1日 | 一部改定 |
| 2016年 7月 1日 | 一部改定 |
| 2018年 8月 1日 | 一部改定 |
| 2018年10月 1日 | 一部改定 |
| 2020年 4月 1日 | 一部改定 |
| 2022年 4月 1日 | 一部改定 |
| 2022年10月 1日 | 一部改定 |
| 2023年 7月 1日 | 一部改定 |

## 「お客様の声」受付・解決体制のお知らせ

あいハート離宮前の各種サービスに対するご要望等（お客様の声）の受付・解決体制につきましては、下記の通りです。

### 記

#### 1. 体 制

お客様の声 解決責任者

お客様の声 受付責任者

施設長 古 崎 徹

主 任 宇根 知英 ・ 濱田 誠二郎

※職員による受付も行っています。

#### 2. 受付時間・連絡先

平 日 9 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0

電話番号 0 7 8 - 7 3 1 - 2 1 3 0

#### 3. 苦情に対する主な窓口等

神戸市消費生活センター（9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0）

0 7 8 - 3 7 1 - 1 2 2 1

兵庫県国民健康保険団体連合会（8 : 4 5 ~ 1 7 : 1 5）

0 7 8 - 3 3 2 - 5 6 1 7

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

（年末年始を除く月・水・金曜日の10 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0）

0 3 - 3 2 7 2 - 3 7 8 1

神戸市福祉局介護指導部（8 : 4 5 ~ 1 2 : 0 0 1 3 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0）

0 7 8 - 3 2 2 - 6 2 4 2

虐待通報専用ダイヤル（8 : 4 5 ~ 1 2 : 0 0 1 3 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0）

0 7 8 - 3 2 2 - 6 7 7 4

2 0 2 5 年 4 月 1 日 現在