

第1章 事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人くすの木会が設置経営する特別養護老人ホームくすの木グリーンハイツ（以下「施設」という。）の人員及び管理運営に関する事項を定め、入所者に対し、適切に指定介護老人福祉施設サービス（以下「施設サービス」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

- 第2条 施設サービス実施計画に基づき、入浴、排泄、食事等の介護、相談・援助、社会生活上の便宜の供与、その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理、及び療養上の世話を行い、入所者が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、施設サービスの提供に努める。
- 2 入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場にたって施設サービスを提供するよう努める。
- 3 明るく家庭的な雰囲気の下、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、保健医療サービス、福祉サービスの提供者との連携に努める。
- 4 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を行う。
- 5 事業所は、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、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

（施設の名称等）

第3条 施設サービスの提供を行う施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 一 名称 くすの木グリーンハイツ
- 二 所在地 鹿児島市犬迫町7771番地

第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 施設に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

- 一 施設長 1名（常勤）
管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 医師 1名（非常勤）
- 三 生活相談員 1名以上（常勤）
生活相談員は、入所者の生活相談、処遇の企画や実施を行う。
- 四 介護支援専門員 1名以上（常勤）
介護支援専門員は、サービス計画の作成等を行う。

五 介護職員 23名以上（常勤、非常勤）

介護職員は、入所者の入浴・排泄・食事の介護等日常生活全般にわたる介護業務を行う。

六 看護職員 3名以上（常勤）

看護職員は、入所者の保健衛生及び看護業務を行う。

七 機能訓練指導員 1名以上（常勤）

機能訓練指導員は、入所者の日常生活上必要な機能訓練を行う。

八 栄養士又は管理栄養士 1名以上（常勤、非常勤）

管理栄養士は、食事の献立作成、栄養計算、入所者に対する栄養指導等を行う。

九 事務職員 3名以上（常勤、非常勤）

事務職員は、施設運営に必要な事務を行う。

第3章 入所定員

（入所定員）

第5条 施設の入所定員は70人とする。

（定員の順守）

第6条 災害等やむを得ない場合を除き、入所定員及び居室定員を超えて入所させない。

第4章 入所者に対する施設サービスの内容及び利用料その他費用の額

（施設サービス内容、手続きの説明及び同意）

第7条 施設は、施設サービス提供の開始に際し、入所申込者またはその家族に対して、運営規程の概要、職員の勤務体制、その他施設サービスの選択に必要な事項を記載した文書を交付して説明を行い、同意を得る。

（入退所）

第8条 心身に著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ居宅において常時の介護を受けることが困難な者に対して、施設サービスを提供する。

2 正当な理由なく施設サービスの提供を拒否しない。

3 入所申込者が入院治療を必要とする場合や、入所申込者に対して適切な施設サービスを提供することが困難な場合には、適切な医療機関や介護老人保健施設を紹介する等の措置を速やかに講じる。

4 入所者の入所申し込みに際して、心身の状況、病歴等の把握に努める。

5 入所者の心身の状況、置かれている環境等に照らし、入所者が居宅で日常生活を営むことができるか否かを検討する。検討に当たっては、職員間で協議する。

6 居宅での日常生活が可能と認められる入所者に対して、本人及びその家族の要望、退所後に置かれる環境等を勘案し、円滑な退所のための援助を行う。

7 入所者の退所に際して、居宅介護支援事業者に対する情報の提供や、保健・医療・福祉サービスの提供者との連携に努める。

（要介護認定の申請に係る援助）

第9条 入所の際に要介護認定を受けていない入所申込者について、要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認する。申請が行われていない場合は、入所申込者の意思を踏まえ、速やかに申請が行えるよう援助する。

（施設サービス計画の作成）

第10条 施設の管理者は、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 施設サービス計画の作成を担当する介護支援専門員は、入所者の能力、置かれている環境等の評価を通じて問題点を明らかにし、入所者の自立を支援する上での課題を把握する。
- 3 介護支援専門員は、入所者や家族の希望、把握した課題に基づき、施設サービス計画の原案を作成する。原案は、他の職員と協議の上作成し、施設サービスの目標とその達成時期、施設サービスの内容、施設サービス提供の上で留意すべき事項等を記載する。
- 4 介護支援専門員は、施設サービス計画の原案について入所者又はその家族に説明し、同意を得る。
- 5 介護支援専門員は、施設サービス計画作成後においても、他の職員との連絡を継続的に行い、施設サービス計画の実施状況を把握する。また、必要に応じて、施設サービス計画の変更を行う。

（サービス提供の記録）

第11条 事業者は、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の内容を記録するとともに、入所者からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法によりその情報を入所者に対して提供するものとする。

（身体拘束等の禁止）

第12条 事業者は、介護サービスを提供するに当たっては、入所者又は他の入所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、その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体拘束」という）を禁止するものとする。

- 2 事業者は、前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

（施設サービスの取り扱い方針）

第13条 入所者の心身の状況等に応じて、適切な処遇を行う。

- 2 施設サービスの提供は、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的にならないよう配慮して行う。
- 3 職員は、サービスの提供に当たって、入所者またはその家族に対して、必要事項をわかりやすく説明する。
- 4 入所者本人または他の入所者等の生命、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所者の行動を制限する行為をしない。
- 5 施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（介護）

- 第14条 1 週間に2回以上、適切な方法により入所者を入浴させ、または清拭する。
- 2 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援助を行う。
- 3 おむつを使用せざるを得ない入所者について、おむつを適切に交換する。
- 4 離床、着替え、整容等の介護を適切に行う。
- 5 常時1人以上の常勤の介護職員を介護に従事させる。
- 6 入所者の負担により、施設の職員以外の者による介護を受けさせない。

（食事の提供）

- 第15条 食事の提供は、栄養、入所者の身体状況、嗜好を考慮したものとし、適切な時間に行う。また、入所者の自立支援に配慮して、可能な限り離床して食堂で行うよう努める。
- 2 食事の時間はおおむね次のとおりとする。
- 一 朝食 午前8時から
 - 二 昼食 午後0時から
 - 三 夕食 午後5時30分から

（相談及び援助）

- 第16条 入所者または家族に対して、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供与等）

- 第17条 教養娯楽設備を備えるほか、適宜、入所者のためのレクリエーションの機会を設ける。
- 2 入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、入所者またはその家族が行うことが困難である場合は、その同意を得て代行する。
- 3 常に入所者の家族との連携を図り、入所者と家族の交流等の機会を確保する。

（機能訓練及び栄養ケアマネジメント）

- 第18条 入所者の心身の状況等に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、またその減退を防止するための訓練を行う。
- 二 低栄養状態にある者又はそのおそれのある者に対し、管理栄養士が看護職員、介護職員等と共同して栄養ケア計画を作成し、これに基づく適切なサービスの実施、定期的な評価と計画の見直し等の一連のプロセスを実施する。

（健康管理）

- 第19条 医師または看護職員は、健康保持のために必要な措置を取る。

（入所者の入院期間中の取り扱い）

- 第20条 入所者が医療機関に入院する必要が生じたとき、3か月以内の退院が明らかに見込まれる場合には、本人及び家族の希望等を勘案して必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び施設に円滑に入所できるようにする。

（利用料等の受領）

第21条 施設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（告示上の額）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、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

2 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入所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。

3 前2項のほか、次に掲げる費用を徴収する。

- 一 理美容代 実費相当額
- 二 日常生活費のうち、入所者が負担することが適当と認められるもの 実費相当額
- 三 食費及び居住費、なお徴収額については、別表1のとおりとする。（食費及び居住費の基準費用額と負担限度額については、別表2のとおりとする。）

4 施設サービスの提供に当たって、入所者又はその家族に対して、施設サービスの内容・費用について説明し、入所者またはその家族の同意を得る。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第22条 法定代理受領サービスに該当しない施設サービスの費用の支払いを受けた場合は、施設サービスの内容、費用の額その他必要事項を記載した施設サービス提供証明書を入所者に交付する。

第5章 施設の利用に当たっての留意事項

（日課の励行）

第23条 入所者は、施設長や医師、看護職員、介護職員、生活相談員、機能訓練指導員などの指導による日課を励行し、共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努める。

（外出及び外泊）

第24条 入所者が外出・外泊を希望する場合には、所定の手続きにより施設長に届け出る。

（健康保持）

第25条 入所者は、健康に留意し、施設で行う健康診査は、特別な理由がない限り受診するものとする。

（衛生保持）

第26条 入所者は、施設の清潔、整頓、その他環境衛生の保持のために施設に協力する。

（禁止行為）

第27条 入所者は、施設内で次の行為をしてはならない。

- 一 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、または自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
- 二 けんか、口論、泥酔などで他の入所者等に迷惑を及ぼすこと
- 三 施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること

四 指定した場所以外で下記を用いること

五 故意に施設もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと

第6章 非常災害対策

（非常災害対策）

第28条 施設は、非常災害（火災、風水害、地震）に備えて必要な設備を設け、災害の予防及び人命の安全と被害の防止を図るため、個別に非常災害に関する計画を作成するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

2 非常災害の発生時においては、計画に基づき人命の安全と被害の防止に努める。

3 第1項並びに第2項に定める計画の名称は、次のとおりとする。

「くすの木非常災害（火災・風水害、地震）対策計画」

4 施設は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

第7章 その他施設の運営に関する重要事項

（受給資格等の確認）

第29条 施設サービスの提供を求められた場合、そ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。

2 前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合には、当該意見に配慮して施設サービスを提供する。

（入退所の記録）

第30条 入所に際して、入所年月日、施設の種類・名称を被保険者証に記載する。また、退所に際しては、退所年月日を被保険者証に記載する。

（入所者に関する市町村への通知）

第31条 入所者が次の各号のいずれかに該当する場合には、遅滞なく意見を付してその旨を市町村に通知する。

- 一 正当な理由なしに施設サービス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。
- 二 偽りその他不正行為によって保険給付を受け、または受けようとしているとき。

（勤務体制の確保等）

第32条 事業所は、入所者に対する適切な施設介護サービスの提供を確保するため、職員の勤務体制等を次のとおりとする。

- 一 月ごとの勤務表を作成し、日々の勤務時間、常勤、非常勤の別、兼務関係等を明確にする。

二 職員の資質の向上を図る研修の機会を確保する。

三 職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」）の防止のための雇用管理上の措置を講じる。なお、職場におけるハラスメントについては、上司や同僚に限らず、入所者やその家族から受けるものも含まれる。

（一）事業所が講ずべき措置の具体的内容

職場におけるハラスメントに関して、雇用管理上講ずべき措置等についての指針において規定されているが、特に留意する内容は以下のとおりとする。

イ 事業所の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発する。

ロ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

職場におけるハラスメントに関しての相談窓口を設置し、相談受付の担当者を定め、職員に周知する。

（二）事業所が講じることが望ましい取組

パワーハラスメントにおいては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談、行為者に対して一人に対応させない等）及び③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）を規定する。

2 施設の職員によって、施設介護サービスを提供する。ただし、入所者の処遇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。

（衛生管理等）

第33条 設備等の衛生管理に努め、または衛生上必要な措置を講じるとともに、医療品・医療用具の管理を適切に行う。

2 事業所は、事業所において感染症が発生し、まん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

一 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。なお委員会開催については、テレビ電話等の装置を活用して行うことも可能とする。

二 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

三 事業所において、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及び訓練を定期的実施する。

（虐待防止に関する事項）

第34条 事業所は、入所者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

一 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。

二 虐待防止のための指針の整備

三 虐待を防止するための定期的な研修の実施

四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

（業務継続計画の策定等）

第35条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、入所者に対し介護老人福祉施設の施設介護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、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
- 3 事業所は、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ものとする。

（協力病院等）

第36条 入院治療を必要とする入所者のために協力病院を定める。また、協力歯科医療機関を定める。

（掲示）

第37条 施設内の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、協力病院、利用料その他の施設サービスの選択に資する重要事項を掲示する。

（秘密保持等）

第38条 職員は、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保持する。

- 2 職員であった者に、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保持させるため、退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。

（個人情報の保護）

第39条 利用者の個人情報を含むサービス計画書、各種記録等については、関係法令及びガイドランス等に基づき個人情報の保護に努めるものとする。

- 2 個人情報の取り扱いに関する利用者からの苦情については、苦情処理体制に基づき適切かつ迅速に対応するものとする。
- 3 サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）

第40条 居宅介護支援事業者またはその従業者に対して、要介護保険者に施設を紹介することの代償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。

- 2 居宅介護支援事業者またはその従業者から、施設からの退所者を紹介することの代償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

（苦情処理）

第41条 入所者からの相談又は苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置するなど必要な措置を講ずる。

- 2 提供する施設サービスに関して、市町村からの文書の提出・提示の求め、または市町村職

員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力する。また、市町村から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

- 3 施設サービスに関する入所者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

（地域との連携等）

第42条 運営に当たって、地域住民または住民の活動との連携、協力を行うなど、地域との交流に努める。

（事故発生時の対応）

第43条 事業者は、入所者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、当該入所者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。
- 3 事業者は、入所者に対する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ものとする。

（緊急時における対応方法等）

第44条 事業者は、入所者の病状急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡を行うと同時に、必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業者は、当該入所者の家族等に速やかに連絡を行う。
- 3 事業者は、当該入所者の緊急時に際して採った処置等について記録するものとする。

（会計）

第45条 施設サービスの事業の会計をその他の事業の会計と区分する。

（記録の整備）

第46条 施設は、職員、設備及び会計に関する諸記録を整備する。

- 2 入所者の処遇の状況に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。
 - 一 入所者の処遇に関する計画
 - 二 行った具体的な処遇の内容等の記録
 - 三 身体的拘束等の態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
 - 四 市町村への通知に係る記録
 - 五 苦情の内容等の記録
 - 六 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

（その他）

第47条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人くすの木会と施設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、平成12年 4月 1日から適用する。
- この規程は、平成12年11月 1日から適用する。
- この規程は、平成13年 4月 1日から適用する。
- この規程は、平成14年 4月 1日から適用する。
- この規程は、平成15年 4月 1日から適用する。
- この規程は、平成15年 5月 1日から適用する。
- この規程は、平成16年11月 1日から適用する。
- この規程は、平成17年10月 1日から適用する。
- この規程は、平成25年 4月 1日から適用する。
- この規程は、平成26年 4月 1日から適用する。
- この規程は、平成27年 4月 1日から適用する（別表の改正、一部8月1日から適用）
- この規程は、平成30年 4月 1日から適用する（別表の改正）。
- この規程は、令和 1年10月 1日から適用する（別表の改正）。
- この規程は、令和 3年 4月 1日から適用する（別表の改正）。
- この規程は、令和 4年 4月 1日から適用する。
- この規程は、令和 4年12月 1日から適用する。

基準費用額

(単位：円)

No.	明 細		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	備 考(目安)
1	介護費用	多 床 室	589	659	732	802	871	
		従来型個室	589	659	732	802	871	
2	サービス提供体制加算(Ⅰ)		22(1日につき)					
3	褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)		3(1日につき)					
4	口腔衛生管理加算(Ⅰ)		90(1日につき)					
5	個別機能訓練加算(Ⅰ)		12(1日につき)					
6	精神科を担当する医師に係る加算		5(1日につき)					
7	食 費		1,392					月額41,760円
8	居住費	多 床 室	855					月額25,650円
		従来型個室	1,171					月額35,130円

※ 食費・居住費については、所得に応じて負担限度有り

その他加算額

明 細		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	備 考
9	初期加算	30(1日につき) ※ 入所日から起算して30日以内に限る					
10	安全対策体制加算	14(入所時に1回)					
11	介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	1～6と9～10までにより算定した単位数の8.3%に相当する額					
12	介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)	1～6と9～10までにより算定した単位数の2.7%に相当する額					
13	介護職員等ベースアップ等支援加算						

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

令和 5 年 8 月 1 日 現在

事業所又は施設名	くすの木グリーンハイツ
提供するサービスの種類	介護老人福祉施設（施設介護）

措 置 の 概 要
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 （常設窓口） 鹿児島市犬迫町7771番地 くすの木グリーンハイツ 電話 099-238-0346 FAX 099-238-0347 担当者 相談苦情受付責任者 生活相談員 内村 雄樹 相談苦情解決責任者 苑長 和泉 司 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 （1）苦情を受け付けたら、苦情の内容を適切に聞き取り、苦情処理台帳に苦情内容等を記載する。 （2）苦情についてその事実確認を行う。 （3）担当者、管理者を交えて、苦情に対する処理及び改善策を検討し、その結果を苦情処理台帳に記載する。 （4）苦情に対する処理及び改善策について、利用者又はその家族に説明を行い、それに対する利用者又はその家族の意見等も苦情処理台帳に記載する。 （5）苦情処理の成果等について、利用者又はその家族に確認を行う。 （6）苦情処理の成果等について、苦情処理台帳に記載する。 ※苦情処理は迅速に行うこととする。 3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入） 4. その他参考事項