

特別養護老人ホームハッピー愛ランドたむら運営規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人北信福祉会が設置経営する特別養護老人ホームハッピー愛ランドたむら(以下「施設」という。)の運営等に関して必要な事項を定め、もって施設の円滑な運営に資することを目的とする。

2 この規程に定めのない事項については、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）その他関係法令の定めるところによる。

(運営方針)

第2条 施設は、次に掲げる方針に基づき、事業を運営する。

- (1) 施設は、介護保険法、老人福祉法及び関係法令に基づき、可能な限り、在宅における生活への復帰を念頭において、入浴、排せつ、食事の介護、相談及び助言、社会生活上の便宜の供与、その他日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の介護を行うことにより、利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように努める。
- (2) 施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って指定介護福祉施設サービスの提供に努める。
- (3) 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつ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、その他保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(施設の名称及び所在地)

第3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ハッピー愛ランドたむら
- (2) 所在地 福島県田村市船引町櫛山字池ノ辺1番1

(利用定員等)

第4条 施設の利用定員は、98名とする。

2 施設は、前項の利用定員を超えて運営してはならない。ただし、災害等やむを得ない事情が生じた場合は、この限りでない。

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 施設に配置する従業者、員数及び職務内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 施設長(管理者) 1名

施設全般の業務を統括する。

- (2) 事務職員 1 名以上
施設の庶務及び会計の業務に従事する。
- (3) 生活相談員 1 名以上
利用者の入退所、生活相談及び援助の企画立案及び実施に関する業務に従事する。
- (4) 介護職員 3 3 名以上
利用者の日常生活の介護、相談及び援助に関する業務に従事する。
- (5) 看護職員 3 名以上
利用者の看護及び保健衛生に関する業務に従事する。
- (6) 機能訓練指導員 1 名以上
利用者が日常生活を営むのに必要な機能を維持改善し、及びその減退を防止するための訓練指導に関する業務に従事する。
- (7) 介護支援専門員 1 名以上
利用者の施設サービス計画の作成、変更等介護支援に関する業務に従事する。
- (8) 医師(嘱託医) 1 名 (内科医)
利用者の診察及び保健衛生の管理指導に関する業務に従事する。
- (9) 管理栄養士 1 名以上
給食管理及び利用者の栄養指導に関する業務に従事する。
- (10) 歯科衛生士 1 名以上
利用者の歯科衛生の管理指導に関する業務に従事する。

(協力病院等)

第 6 条 施設は、通院又は入院による治療を必要とする利用者のために、次に掲げる医療機関を協力病院及び協力歯科医療機関として指定する。

- (1) 公益財団法人星総合病院
- (2) たむら市民病院
- (3) 三春町立三春病院
- (4) 公立小野町地方総合病院
- (5) さいす歯科医院

(勤務体制の確保)

第 7 条 施設は、当該施設の従業者によって指定介護福祉施設サービス（以下「施設サービス」という。）を提供する。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りでない。

- 2 施設は、利用者に対して適切な施設サービスを提供することができるよう、別に定めるところにより、従業者の勤務体制を確保する。

(施設の設備等)

第8条 施設に備え付ける設備の内容等は、次に掲げるとおりとする。

(1) 居室

ア 4人部屋	19室
イ 2人部屋	5室
ウ 1人部屋	12室
(2) 食堂	2
(3) 機能訓練スペース	2
(4) 浴室	4
(5) 医務室	1
(6) 静養室	1
(7) 相談室	2
(8) 介護職員室	3
(9) 厨房その他	1
(10) 洗濯室	4
(11) 汚物処理室	4
(12) リネン室	1
(13) 介護材料室	4

(衛生管理等)

第9条 施設は、利用者が使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的に管理し、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を適正に管理する。

2 施設は、当該施設内において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、別に定めるところにより、次に掲げる措置を講じる。

- (1) 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね3か月に1回開催すること。
- (2) 前号の開催結果について従業者に周知徹底を図ること。
- (3) 感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。
- (4) 従業者を対象とする感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練をそれぞれ年2回実施すること。
- (5) 前4号に掲げるもののほか、別に厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行うこと。

(内容及び手続の説明及び同意並びに契約の締結)

第10条 施設は、施設サービスの提供に先立ち、あらかじめ、入所申込者及びその家族

に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の入所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載した文書を交付して説明を行い、当該施設サービスの提供の開始について文書により同意を得たうえで、サービス利用契約を締結する。

(受給資格等の確認)

第11条 施設は、施設サービスの提供に先立ち、利用者が提示する介護保険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認する。

2 施設は、前項の介護保険被保険者証に法第73条第2項に規定する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、施設サービスを提供するよう努める。

(要介護認定の申請に係る援助)

第12条 施設は、入所申し込み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し、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て、速やかに当該申請が行われるように必要な援助を行う。

2 施設は、要介護認定の更新の申請が遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する日の30日前までに行われるように、必要な援助を行う。

(入退所)

第13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、施設サービスを提供する。

2 施設は、正当な理由なく施設サービスの提供を拒否しない。

3 施設は、入所申込者が入院治療を必要とする場合その他入所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と認められる場合は、適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設若しくは介護医療院を紹介する等の対応を取る。

4 施設は、入所申込者の入所に際して、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、指定居宅サービス等の利用状況等の把握に努める。

5 施設は、利用者の心身の状況、その置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否かについて定期的に検討する。この場合において、検討は、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等の従業者との間で協議して行う。

6 施設は、利用者の心身の状況、その置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と認められる利用者に対し、その者及びその家族の希望、その者が退所後に置かれることとなる環境等を勘案して、その者の円滑な退所のために必要な援助を行う。

- 7 施設は、利用者の退所に際して、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密接な連携を図るよう努める。

(利用者の入院期間中の取扱い)

第14条 施設は、利用者が病院又は診療所に入院する必要がある場合において入院後おおむね3か月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、利用者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じ、入退院の手続き支援等の便宜を提供するとともに、やむを得ない事情等がある場合を除き、退院後再び施設に円滑に入所できるように配慮する。

(施設サービスの取扱方針)

第15条 施設は、施設サービス計画に基づき、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その者の心身の状況等に応じた処遇を適時適切に行う。

- 2 施設サービスは、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないように配慮して行う。
- 3 施設の従業者は、施設サービスの提供に当たっては懇切丁寧を旨とし、利用者及びその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行う。
- 4 施設は、施設サービスの提供に当たって、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に緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束、薬物の投与等の方法により利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)を行わない。
- 5 施設は、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、事前に利用者及びその家族に対して行動制限の根拠、その態様、見込まれる期間(時間)について説明を行い、文書により同意を得る。
- 6 施設は、緊急やむを得ず身体的拘束等を行った場合は、利用者に身体拘束等を行うことを決定した者の氏名、行動制限の根拠、その態様、見込まれる期間(時間)及び実施された期間(時間)、その際の利用者の心身の状況、施設が行った利用者及びその家族に対する説明の時期、その内容及び質疑応答の内容等を記録する。
- 7 施設は、身体拘束等の適正化を図るため、別に定めるところにより、次に掲げる措置を講じる。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3か月に1回開催すること。
 - (2) 前号の開催結果について介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
 - (3) 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
 - (4) 介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を年2回実施すること。

(施設サービス計画の作成)

第16条 施設は、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(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当たって、適切な方法により、利用者について、その有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように、支援するうえでの解決すべき課題を把握しなければならない。
- 3 計画担当介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者について把握された解決すべき課題に利用者の家族の希望を勘案して、利用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、施設サービスの内容、施設サービスを提供するうえでの留意事項を記載した計画(この規程において「施設サービス計画」という。)の原案を作成しなければならない。
- 4 計画担当介護支援専門員は、前項の施設サービス計画の原案の内容について、施設サービスの提供にあたる他の従業者との間で協議のうえ、専門的見地からの意見を踏まえ、施設サービス計画の原案を取りまとめなければならない。
- 5 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、利用者及びその家族に対して説明を行い、文書により同意を得るとともに、作成された施設サービス計画を利用者に交付しなければならない。
- 6 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を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行うものとする。
- 7 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。)に当たっては、利用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、特段の事情がない限り、次に掲げるところにより行わなければならない。
 - (1) 定期的に利用者に面接すること。
 - (2) 定期的にモニタリングの結果を記録すること。
- 8 第2項から第5項までの規定は、第6項に規定する施設サービス計画の変更について準用する。

(介護)

第17条 施設は、利用者の心身の状況に応じ、自立の支援及び日常生活の充実に資するように、次に掲げる介護の区分に応じ、当該各号に定める援助等を適切な技術をもって行う。

- (1) 入浴又は清拭 適切な方法により1週間に2回以上実施
- (2) 排せつ 排せつの自立についての必要な援助
- (3) おむつの使用 利用者が使用するおむつの取替え
- (4) 褥瘡の発生防止 必要に応じて定期的な体位の交換等

(5) その他の介護 離床、着替え、整容、寝具の交換等その他日常生活上必要な世話

(食事)

第18条 施設は、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、次に掲げる食事の区分に応じ、当該各号に定める時刻から提供する。

- (1) 朝食 7時30分～
- (2) 昼食 12時00分～
- (3) 夕食 18時00分～

2 施設は、利用者が可能な限り離床して、食堂で食事を摂ることができるように支援する。

(相談及び援助)

第19条 施設は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対して、その相談に丁寧に応じるとともに、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20条 施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜利用者のためのレクリエーション行事を行う。

2 施設は、利用者が日常生活を営む上で必要な行政機関等に対する手続きについて、当該利用者又はその家族において行うことが困難である場合は、利用者の依頼を受けて、利用者に代わって当該手続きを行う。

(機能訓練)

第21条 施設は、利用者に対して、施設サービス計画及び利用者の心身の状況等により、日常生活を営むために必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行う。

(栄養管理)

第22条 施設は、利用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、利用者ごとの栄養ケア計画を作成し、計画的に利用者の栄養管理を行う。

(口腔衛生の管理)

第23条 施設は、利用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し、利用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24条 施設は、利用者に対する健康管理を行うために、別に定めるところにより、看護職員による24時間常時連絡できる体制を整備する。

2 施設の医師(嘱託医)又は看護職員は、常に利用者の健康状態を注視し、必要に応じて健康保持のための適切な処置を取る。

3 施設の医師(嘱託医)又は看護職員は、前項の処置を取った場合は、利用者の健康手帳等に処置の内容等を記載する。

(サービス提供記録)

第25条 施設は、利用者に対して施設サービスを提供した際には、サービスの提供日、提供した具体的なサービスの内容等を記載した記録(以下「サービス提供記録」という。)を作成する。

(利用料等の受領)

第26条 施設が利用者に提供した施設サービスの利用料(以下「施設サービス利用料」という。)の額は、法第48条第2項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額(以下「施設サービス費用基準額」という。)とする。

2 施設は、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第39号)第9条第1項に規定する法定代理受領サービス(以下「法定代理受領サービス」という。)に該当する施設サービスの提供に要した費用について、利用者が施設介護サービス費として市町村から給付を受ける額を限度に、利用者に代わって市町村から支払いを受ける。

3 施設は、法定代理受領サービスに該当する施設サービスを提供した場合は、利用者から施設サービス利用料の一部(以下「利用者負担金」という。)として、施設サービス費用基準額から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。

4 施設は、法定代理受領サービスに該当しない施設サービスを提供した場合は、利用者から支払いを受ける施設サービス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。

5 前3項の規定により支払を受ける額のほか、施設は、利用者から次に掲げる費用の額の支払を受けることができる。

(1) 食事の提供に要する費用(法第51条の3第1項の規定により特定入所者介護サービス費が利用者に支給された場合は、同条第2項第1号に規定する食費の基準費用額(同条第4項の規定により当該特定入所者介護サービス費が利用者に代わり施設に支払われた場合は、同条第2項第1号に規定する食費の負担限度額)を限度とする。)

- (2) 居住に要する費用（法第51条の3第1項の規定により特定入所者介護サービス費が利用者に支給された場合は、同条第2項第2号に規定する居住費の基準費用額（同条第4項の規定により当該特定入所者介護サービス費が利用者に代わり施設に支払われた場合は、同条第2項第2号に規定する居住費の負担限度額）を限度とする。）
 - (3) 厚生労働大臣が定める基準により利用者が選定する特別な居室に要する費用
 - (4) 厚生労働大臣が定める基準により利用者が選定する特別な食事の提供に要する費用
 - (5) 理美容代
 - (6) 前各号に定めるもののほか、施設サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活において通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるもの
- 6 第3項の利用者負担金及び第5項に規定する費用（以下「利用者負担金等」という。）の額は、別に定めるところによる。
- 7 施設は、前項の利用者負担金等の額に係るサービスの提供にあたって、あらかじめ、利用者及びその家族等に対し、当該サービスの内容及び利用者負担金等の額を記載した文書を交付して説明を行い、文書により同意を得る。

※委任：第6項の「別に定めるところ」⇒ 重要事項説明書

（サービスの内容等の変更）

- 第27条 施設は、介護保険法等関係法令の改正、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由が生じた場合は、前条第7項のサービスの内容及び利用者負担金等を変更することができる。
- 2 前項の場合において、利用者及びその家族等に対する説明は、あらかじめ、変更後のサービスの内容及び利用者負担金等並びにその理由等を記載した文書を郵送する等の方法で行い、文書により同意を得る。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

- 第28条 施設は、法定代理受領サービスに該当しない施設サービスに係る利用料の額の支払を受けた場合は、利用者に対し、提供した施設サービスの内容、費用の額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交付する。

（施設利用に当たっての留意事項）

- 第29条 利用者は、次に掲げる区分に応じ、当該各号に定める事項に留意のうえ、施設の従業者の助言及び依頼等に沿って日課を励行するとともに、共同生活の秩序を保ち、利用者相互の親睦に努める。
- (1) 面会 9時から20時までの間、原則として可
 - (2) 外出・外泊 事前申出により原則として可

(3) 喫煙	施設敷地内不可
(4) 飲酒	原則として可
(5) 日用品以外の所持品の持込み	要相談（持込品の大きさ等により制限有）
(6) 電化製品の持ち込み	事前届出により可
(7) 施設の設備、器具の使用	可
(8) ペットの持込み・飼養	不可
(9) 宗教活動、政治活動及び物品販売	不可
(10) 施設外における診察	事前届出により可
(11) 金銭及び食べ物等の授受等	トラブル防止及び衛生上の観点から不可
(12) 金銭の管理	利用者責任による管理
(13) 携帯電話の使用	居室内に限り可
(14) 写真や動画の撮影等	原則として不可
(15) 前各号以外の留意事項	要相談

（入所者に関する市町村への通知）

第30条 施設は、利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付して、その旨を市町村に通知する。

- (1) 正当な理由なしに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。
- (2) 偽りその他不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしているとき。

（緊急時等の対応）

第31条 施設は、施設サービスの提供に際し利用者の健康状態が急変した場合は、利用者の家族等指定された連絡先に速やかに連絡するとともに、別に定めるところにより、主治の医師又は協力病院等に連絡する等必要な対応を取る。

（事故発生の予防及び発生時の対応）

第32条 施設は、事故発生又はその再発を防止するため、別に定めるところにより、次に掲げる措置を講じる。

- (1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策に従業者に周知徹底する体制を整備すること。
- (3) 事故発生の防止のための委員会をおおむね3か月に1回開催すること。
- (4) 従業者を対象とする研修を年2回実施すること。
- (5) 前4号に掲げる措置を実施するために担当者を配置すること。

- 2 施設は、施設サービスの提供に際し利用者が負傷する等事故が発生した場合は、速やかに必要な対応を取るとともに、利用者の家族等指定された連絡先及び市町村等に連絡する。
- 3 施設は、前項の事故の状況及び事故に際して取った対応について記録する。
- 4 施設は、利用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、速やかに損害賠償を行う。

(虐待の防止)

第33条 施設は、虐待の発生又はその再発を防止するため、別に定めるところにより、次に掲げる措置を講じる。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会をおおむね3か月に1回開催すること。
 - (2) 前号の開催結果について、従業者に周知徹底を図ること。
 - (3) 虐待防止のための指針を整備すること。
 - (4) 従業者を対象とする研修を年2回実施すること。
 - (5) 前4号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置すること。
- 2 施設は、施設サービスの提供中に施設の従業者又は擁護者（利用者の家族等で当該利用者を現に養護する者をいう。）による虐待を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかにこれを市町村等へ通報する。

(非常災害対策)

第34条 施設は、施設サービスの提供時に天災その他の災害が発生した場合は、利用者の安全の確保を最優先に、迅速かつ適切な対応に努める。

- 2 施設は、非常災害その他緊急の事態に備えて、別に定めるところにより、非常災害に関する具体的計画を策定のうえ、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、従業者に定期的に周知するとともに、利用者、従業者等を対象に定期的に避難その他必要な訓練等を実施する。その際、施設は、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

(業務継続計画の策定等)

第35条 施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する施設サービスの提供を継続的に実施するための、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、並びに当該業務継続計画に基づき次に掲げる必要な措置を講じる。

- (1) 施設は、従業者に対し、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それぞれ年2回、定期的に行う。
- (2) 施設は、少なくとも年1回、定期的な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。

(従業者の資質の向上等)

第36条 施設は、別に定めるところにより、従業者に対しその資質の向上のための研修の機会を確保する。その際、施設は、すべての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じる。

2 施設は、適切な施設サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当の範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化、従業者への周知・啓発、相談体制の整備等必要な措置を講じる。

(掲示)

第37条 施設は、施設内の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制、協力病院、利用料その他の入所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掲示し、又はこれらを記載した書面を当該施設内に備え付け、自由に閲覧できるようにする。

(秘密の保持等)

第38条 施設の従業者又は従業者であつた者は、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してはならない。

2 施設は、居宅介護支援事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得る。

(個人情報の取扱い)

第39条 施設は、個人情報の取扱いについて、関係法令及び厚生労働省が示した医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドラインを遵守し、別に定めるところにより適切な取扱いを行う。

(情報の提供)

第40条 施設は、利用者又は入所申込者が自ら主体的に施設サービスを選択し、又は決定できるように、利用者等からの求めに応じ、必要な情報の提供に努める。

(苦情処理)

第41条 施設は、その提供した施設サービスに関する利用者又はその家族からの苦情に

迅速かつ適切に対応するために、別に定めるところにより、苦情を受け付けるための窓口を設置する。

- 2 施設は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 施設は、その提供した施設サービスに関し、保険者等が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は保険者等の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して保険者等が行う調査に協力するとともに、保険者等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。

(地域等との連携)

第42条 施設は、その施設の運営にあたり、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地域との交流を図る。

(記録の作成・保管)

第43条 施設は、別に定めるところにより、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を作成する。

- 2 施設は、前項に掲げる記録のほか、利用者に対する施設サービスの提供に関する次に掲げる記録を作成し、その完結の日から5年間保管する。
 - (1) 第15条第6項に規定する身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、行動制限の根拠等を記した記録
 - (2) 第16条の施設サービス計画
 - (3) 第25条のサービス提供記録
 - (4) 第30条に規定する市町村への通知に係る記録
 - (5) 第32条に規定する事故の状況及び事故の発生に際して採った処置についての記録
 - (6) 第41条に規定する苦情の内容等の記録

附 則

- 1 この規程は、令和5年4月1日から施行する。
- 2 従前の運営規程(令和3年3月19日施行)は、これを廃止する。
- 3 この規程は、令和6年4月1日から施行する。
- 4 この規定は、令和7年4月1日から施行する。