

# 運 営 規 程

指定認知症対応型共同生活介護事業

及び

指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業

法人名称および所在地

**有限会社くばの里**

沖縄県国頭郡金武町金武 4196-28

事業所名称および所在地

**グループホームくばの里**

沖縄県国頭郡金武町字金武 4196-26

# 目次

第1章	総則	1
	事業の目的	1
	基本方針	1
第2章	事業内容および利用料	2
	事業内容	2
	事業の利用料	3
	利用料の受領	3
第3章	職員及び職務分掌	4
	職員の区分	4
	職員の職務分掌	4
	事業所内のコミュニケーション	4
第4章	顧客との契約と留意事項	5
	契約および入居	5
	退去	5
第5章	運営に関する事項	6
	守秘義務	6
	設備および計測器管理	6
	衛生管理	6
	教育	7
	記録の管理	7
	虐待防止	8
	認知症ケア	8
	利用者への説明と掲示	8
	要介護認定等の申請等に係る援助	9
	利用者に関する保険者への通知	9
	市町村への情報提供	9
	市町村への連携	9
	協力医療機関	10
	居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止	10
第6章	運営およびサービスの提供	11
	認知症対応型共同生活介護サービス計画書の作成と変更	11
	サービスの提供	11
	サービス記録	12
	保険給付請求のための証明書の発行	12
	相談及び援助	12
	社会生活上の便宜の提供等	12
	身体拘束の禁止	12

第7章	苦情処理および評価と改善 .....	13
	評価.....	13
	苦情処理 .....	13
第8章	感染症・災害対策と緊急時における対応 .....	14
	災害対策 .....	14
	緊急時等の対応 .....	14
	事件あるいは事故発生時の対応.....	14
第9章	会計の区分.....	15
	区分.....	15
附則	.....	15

# 第1章 総則

## 事業の目的

第1条 有限会社くばの里（以下、当社）が経営する指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護（以下、事業）において、要支援2又は要介護認定を受けられた、あるいは、認定見込みのある認知症高齢者（以下、利用者）が、人権尊重に配慮した「そのひとらしい生き方」ケアの実施を目標とし、「人生の総仕上げ」への支援として、出来る限り快適な生活を出来るようにする。

とくに、残存機能を活用させた活動を中心に認知症の進行を緩やかにさせ、「身体機能の維持と行動障害の減少」、「精神的安定」の2つを実現させ、健康で楽しく生活をできるよう支援することが目的である。

## 基本方針

第2条 共同生活住居において、利用者のご家族や地域に対して、できるだけ開かれた雰囲気づくりを目指している。利用者の立場に立って、グループホームくばの里（以下、当事業所）の全員が家族である認識のもと、家庭的な環境の下で入浴・排泄・食事・その他介護（以下、日常生活上の世話）を行い、利用者の人権尊重と、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にする。

なお、認知症状態にある要支援者は、利用者の心身機能の維持回復を図り、生活機能の維持又は向上を目指す。

- 2 当事業所は、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の地域密着型サービス事業者又は居宅サービス事業者、主治医、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域住民等との連携に努める。（第24条，第25条）
- 3 当事業所は、利用者の人権擁護、虐待防止等のため、当社の「高齢者虐待防止のための指針」に基づき、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。（第19条）
- 4 当事業所は、事業の提供終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等への情報の提供を行うものとする。（第10条）
- 5 当事業所は、当社の「身体拘束適正化に関する指針」に基づき、原則、身体拘束は行わない。（第34条）

## 第 2 章 事業内容および利用料

### 事業内容

第 3 条 当事業所が行う事業と定員は次の通りである。

事業項目	定員[人]
指定認知症対応型共同生活介護 及び 指定介護予防認知症対応型共同生活介護	9
指定短期利用共同生活介護 <sup>※1</sup>	1

※1 指定短期利用共同生活介護とは、各共同生活住居の定員内で、空いている居室や短期利用者専用の居室を利用し、短期間の事業を提供することである。(以下、短期利用共同生活介護)

- 2 要支援 2 又は要介護者であって認知症の状態にある者（第 9 条 1 項に当てはまる者は除く、以下同じ）へ、共同生活住居による、家庭的な環境下で下表の内容を行い、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する。

項目	内容
日常生活上の世話	日常生活動作能力に応じて、必要な介護を提供する。
健康管理	職員により健康チェックを行い、総合的に健康状態の管理を行う。
機能訓練	利用者が日常生活を営むために必要な機能の減退防止訓練や、また、利用者の心身活性化を図るための各種サービスを提供する。
相談・援助	第 29 条に準ずる。

- 3 短期利用生活介護の利用は、あらかじめ 30 日以内の利用期間を定める。
- 4 短期利用共同生活介護の利用にあたり、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿い、当事業所の介護サービス計画作成者が認知症対応型共同生活介護サービス計画書を作成する。当該認知症対応型共同生活介護サービス計画書に従いサービスを提供する。

## 事業の利用料

- 第4条 事業の利用料は介護報酬の告示上の額と同額の利用料とし、重要事項説明書へ明記して説明する。
- 2 短期利用共同生活介護の利用料は介護報酬の告示上の額と同額の利用料とする。
  - 3 利用者が入院等のために、不在となる場合、利用者及び代理人あるいは利用者の家族等の同意を得て、短期利用共同生活介護の居室として利用することがある。この期間の家賃は利用者でなく、短期利用共同生活介護の利用者が負担する。

## 利用料の受領

- 第5条 当社は、法定代理受領サービスに該当する事業を提供した際、その利用者から利用料の一部として、当該事業に係る地域密着型介護サービス費用基準額から当該事業事業者を支払われる地域密着型介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受ける。
- 2 当社は、法定代理受領サービスに該当しない事業を提供した際、その利用者から支払を受ける利用料の額と、事業に係る地域密着型介護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 前2項の支払いを受けるほか利用者から、家賃や食費、日常生活に係る費用、その他サービス等を別紙1へ定める所定の料金体系に基づくサービス利用料金の支払いを受けることができる。
  - 4 短期利用共同生活介護についても別紙1へ定める1日あたりの日数を乗じた額を受けることができる。  
前各号に掲げるもののほか、事業で提供する便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用で、利用者に負担させることが適当と認められる利用料金の支払いを受けることができる。
  - 5 前項の費用の額に係るサービスの提供の際、あらかじめ、利用者及び代理人あるいは利用者の家族等に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用契約書、重要事項説明書を以て利用者及び代理人あるいは利用者の家族等の同意を得る。
  - 6 当社は、前項1,3,4より、サービス利用料の支払いを受けたとき、利用者及び代理人あるいは利用者及び代理人あるいは利用者の家族等へ、利用料を個別に区分して記載した領収書を交付する。
  - 7 費用変更する場合、当社から、利用者及び代理人あるいは利用者の家族等へ、事前に文書で通知する。変更同意する旨は、記名が入る文書を受ける。

## 第3章 職員及び職務分掌

### 職員の区分

第6条 事業遂行のために次の職員を置く。

1	管理者	1名
2	介護サービス計画作成者	1名
3	看護師	1名
4	介護従事者	6名以上

### 職員の職務分掌

第7条 職員の職務分掌は次の通りである。

1 管理者

当事業所内の職員に対し指揮監督し、業務実施状況の把握、行政、地域、関連事業所との連携をとり、健全な運営に努める。

介護従事者が作成した介護サービス記録の承認を行う。

2 介護サービス計画作成者

利用者本人の意思を尊重した介護サービス計画を作成する。また、その介護サービス計画に対しての実施状況を把握する。

介護保険に関する諸手続きを利用者及び代理人あるいは利用者の家族等の依頼に基づき代行する。

3 看護師

管理者・介護サービス計画作成者と協力し、利用者の健康管理を行う。さらに、医療機関と連携し、適切な医療行為を支援する。

4 介護従事者

介護サービスの提供とその記録を作成する。

### 事業所内のコミュニケーション

第8条 当事業所の職員は次のコミュニケーションを実施する。

- 1 事業所内ミーティング（月1回以上実施）
- 2 毎朝の申し送り事項
- 3 夜勤への申し送り事項
- 4 利用者の心身状況変化に伴う臨時ミーティング

## 第4章 顧客との契約と留意事項

### 契約および入居

第9条 事業は、要支援2又は要介護者であって認知症の状態にあるもののうち、少人数による共同生活を提供する。ただし、次に示す者は除く。

(ア)当該認知症に伴って著しい精神症状を呈する者

(イ)当該認知症に伴って著しい行動異常がある者

(ウ)認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者

- 2 要支援2あるいは要介護認定を受けた者であって、主治医の診断書等により当該入居申込者が認知症の状態であることを確認する。
- 3 前項2に該当する者であるが、当社の介護サービスを提供するにあたり困難であると認められた場合、適切な他の事業者、介護保健施設、病院又は診療所を紹介する。
- 4 前項2の者が入居する際、その者の心身状況、生活歴、病歴、認定審査会意見等を把握する。
- 5 事業の利用申込みを、正当な理由なく拒んではならない。
- 6 利用申込者及び代理人あるいは利用者の家族等に対し、重要事項説明書や利用契約書等を発行して説明を行い、介護サービス内容及び利用期間等について利用申込者及び代理人あるいは利用者の家族等から同意を得る。
- 7 利用者が入居する際、入居年月日と当事業所の正式名称を利用者の介護被保険者証へ記載する。
- 8 前項6に際し、要介護認定等を受けていない申込者については、要介護認定の申請が既に行われているか否か確認する。申請が行われていない場合、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。ただし、利用申込者が申請を拒否する場合、前項6は成立しない。
- 9 短期利用共同生活介護の入居に際、利用者を担当する居宅介護支援専門員と連携を図る。

### 退去

第10条 利用者が退去する際、退去年月日を、利用者の介護被保険者証へ記載する。

- 2 利用者が退去する際、利用者及び代理人あるいは利用者の家族等の希望を踏まえた上で、退去後の生活環境や介護の継続性に配慮し、退去に必要な援助を行う。
- 3 利用者が退去する際、利用者又は代理人あるいは利用者の家族等に対し、適切な指導を行うとともに、他の居宅介護支援事業者等へ情報提供、及び、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に努める。



## 第5章 運営に関する事項

### 守秘義務

- 第11条 職員は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及び代理人あるいはご契約者の家族等の秘密情報を漏らしてはならない。
- 2 当事業所に従事した職員は正当な理由なく、その業務上知り得た利用者及び代理人あるいはご契約者の家族等の秘密を漏らすことのないよう、「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ダンス」を遵守する。
  - 3 個人情報使用同意書にて、契約者の個人情報利用範囲を明確にし、当事業所は契約者が同意した項目のみ正当な理由（サービス担当者会議等）で使用する。
  - 4 当社は、従業者との雇用契約に、従業者でなくなった後においても秘密を保持すべき旨を含むこと。

### 設備および計測器管理

- 第12条 職員は、利用者が使用する設備やサービス提供に使用する設備の故障や破損が起きないように管理する。故障、破損発見時は速やかに修繕あるいは更新等を行う。
- 2 サービスを提供するにあたり、使用する計測器（血圧計、体重計等）は、取扱説明書を熟読し使用限度回数、装置寿命、保管方法等を理解した上で扱う。

### 衛生管理

- 第13条 当事業所は、利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に提供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じる。
- 2 当社の「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」に準ずる。
  - 3 感染症発生時のまん延防止処置は、第34条1項に準ずる。
  - 4 当事業所は、一般家庭等による衛生管理をしていないところで作られた飲食物の持ち込みおよび提供を禁止する。

## 教育

- 第 14 条 従業員の資質向上をするため、教育の機会を設ける。
- 2 当事業所は、採用時研修 1 年以内、継続研修 1 年 1 回以上、あるいは、当社が掲げる他指針に示す頻度で次の研修を実施する。
    - (ア) 第 11 条 2 項の守秘義務について
    - (イ) 第 16 条 1 項の虐待防止について
    - (ウ) 第 17 条 1 項の認知症ケアについて
    - (エ) 第 31 条 3 項 (ウ) の身体拘束の禁止について
    - (オ) 防災マネジメントおよび災害・感染症発生時における事業継続計画マニュアル (文書管理番号：BCPM-001) に沿った研修及び訓練
    - (カ) その他ハラスメント等の一般教養について
  - 3 当社および当事業所は福祉関係の資格を有さない介護従業者を対象として、認知症介護基礎研修や介護福祉士等を受講させるための必要な措置を講じる。
  - 4 前項に定める事項の他は当社と当事業所との協議で定める。
  - 5 前項の教育記録、報告書、修了書等の文書記録は第 15 条 2 項に準ずる。

## 記録の管理

- 第 15 条 当社は、従業員、設備、備品等、事業に関する会計の諸記録を管理する。
- 2 当事業所は、利用者に対する事業の提供に関する諸記録を管理し、その完結の日から 5 年間保存する。
    - (ア) 第 25 条 2 項の認知症対応型共同生活介護サービス計画書
    - (イ) 第 26 条 1 項のサービス記録
    - (ウ) 第 31 条 2 項の身体拘束に関する記録
    - (エ) 第 22 条 3 項の運営推進会議記録とそれに不随する記録
    - (オ) 第 14 条 2 項の各種研修及び訓練等の教育実施記録
    - (カ) 第 32 条 3 項の苦情に関する記録
    - (キ) 第 36 条 1 項の事件または事故に関する処置記録
    - (ク) その他利用者に関する記録
  - 3 当事業者が管理する情報は、利用者又はその家族及び代理人あるいは利用者の家族等の求めに応じ、その内容を開示する。開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行う。
  - 4 開示した情報の写しを求められた際は、第 5 条 3 項に準じて利用料を受けることができる。

## 虐待防止

第 16 条 当事業所は、第 1 条 3 項より、次の措置を行う。

- (ア) 当社の「高齢者虐待防止のための指針」に準ずること。
- (イ) 虐待防止等の適正化を目的とした会議を開催する。頻度は、「高齢者虐待防止のための指針」に準ずる。会議結果を職員および関係従業者へ周知徹底を行う。
- (ウ) 虐待防止のために定期的な研修を実施する。
- (エ) 前号に掲げる措置を適切に実施する担当者を決定する。

## 認知症ケア

第 17 条 当事業所は、利用者の個性を尊重するケアのため次の取組みを行う。

- (ア) 利用者に対する認知症ケアの方法等を、利用者の家族及び代理人あるいは利用者の家族等へ情報提供し、共に総合的なアセスメントを踏まえ本人の自由意志を尊重したケア（パーソン・センタード・ケア）を実践する。
- (イ) 利用者の現在の生活やこれまでの生活について知り、一日の生活リズムや本人のペースを踏まえた臨機応変な支援を行なう。
- (ウ) 利用者に継続的に関わることで、様子や変化をとらえ、介護者及び介護支援専門員、他の福祉サービス事業者や医療機関と共有することで、多職種共同によるよりよいケアの提供に貢献する。
- (エ) 「認知症は進行していく疾患」であることを踏まえ、専門性と資質向上を目的とした定期的な研修等を開催し、正しい知識やケアを習得する。

## 利用者への説明と掲示

第 18 条 職員は利用者へ、事業並びに指定短期利用共同生活介護を提供する際、入居時に交した利用契約書の事項に留意していただくことを説明する。

- 2 当事業所の見やすい場所に、本文書、重要事項説明書、職員等の勤務体制その他の利用者申込者サービスの選択に資すると認められる文書を提示する。
- 3 職員は利用者又はその家族及び代理人あるいは利用者の家族等へ次のことを随時説明する。
  - (ア) 事業所へ危険物を持ち込まないこと
  - (イ) 所持金その他貴重品において盗難・紛失があった場合、当事業所は原因を問わず一切の責任を負いかねること
  - (ウ) 飲酒は原則禁止であること
  - (エ) 喫煙は定められた場所以外では禁止であること

## 要介護認定等の申請等に係る援助

第 19 条 当事業所は、要介護認定の更新申請において当該利用者が受けている要介護認定の有効期間終了 30 日前までに必要な援助を行う。

## 利用者に関する保険者への通知

第 20 条 事業を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村等保険者（以下、保険者）に通知する。

(ア) 正当な理由なしに事業の利用に関する指示に従わず、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。

(イ) 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

## 市町村への情報提供

第 21 条 当事業所は本文書・勤務体制・施設情報・管理者情報・職員の資格等を行政へ提出する。当事業所に対し、行政（金武町保健福祉課など）からの文書、資料その他の物件の提出もしくは提示のため、又は、当該行政職員からの質問、照会に応じて調査協力に同意する。

2 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに町福祉課、広域連合へ報告をする。

## 市町村への連携

第 22 条 行政（金武町保健福祉課など）との連絡を密にし、介護サービスの提供が適切に行われているか、行政の立ち入り検査に積極的に協力する。

2 サービスの質を図ることを目的とし、利用者又はその家族及び代理人あるいは利用者の家族等、地域住民の代表者、当事業所を管轄する地域包括支援センターの職員または市町村の職員、事業について知見を有する者等により構成される協議会（以下、「運営推進会議」）を設置し、おおむね 2 ヶ月に 1 回以上、運営推進会議に対し提供している当事業所のサービス内容及び活動状況等を報告し、運営推進会議による評価を受け、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設ける。

3 当事業所は、前項の報告、評価、要望、助言等についての運営推進会議の記録を作成するとともに当該記録を公表する。記録の保管については、第 15 条 2 項に準ずる。

4 当事業所は、現状を多角的に分析して改善すべき点を発見し、質を高める契機とする。また、定められた評価項目に基づき自己評価や運営推進会議等による外部評価を定期的に行い、利用者又はその家族及び代理人あるいは利用者の家族等へ説明する。情報提供項目は、実施後、市へ提出し、内容を当事業所内で掲示する。

## 協力医療機関

第 23 条 当社は、主治医との連携を基本としつつ、利用者の病状の急変等に備えるため、下表の協力医療機関および協力歯科医療連携機関を定める。

医療機関	きんクリニック	中頭病院
歯科医療機関	幸ーデンタルオフィス	

- 2 当社は、サービス提供体制の確保、夜間における緊急時の対応等のため、病院等との間の連携及び支援体制を整える。

## 居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止

第 24 条 他の居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、要介護被保険者に対して当事業所を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

- 2 他の居宅介護支援事業者又はその従業者へ、当事業所からの退去者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

## 第6章 運営およびサービスの提供

### 認知症対応型共同生活介護サービス計画書の作成と変更

第25条 介護サービス計画作成者は、利用者の心身状況、第17条1項、希望及びその置かれている環境を分析し、認定審査会意見を踏まえて生活全般の解決すべき課題（ニーズ）を抽出する。その課題結果から当事業所内の職員と協議の上、目標を決定し、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を明確にした認知症対応型共同生活介護サービス計画書を作成する。

- 2 介護サービス計画作成者は、前項1より、認知症対応型共同生活介護サービス計画書を作成後、利用者又はその家族及び代理人あるいは利用者の家族等に対し、交付と内容を説明し同意を得る。
- 3 次の各号に該当した場合、介護サービス計画作成者は認知症対応型共同生活介護サービス計画書の変更をする。なお、変更実施は前項1に準じて行う。
  - (ア) 前項2で定めた期間（短期・長期）の終了月になったとき。
  - (イ) 利用者又はその家族及び代理人あるいは利用者の家族等が介護サービス計画の変更を希望したとき。
  - (ウ) 介護サービス計画作成者がサービスの計画変更を必要と判断したとき。

### サービスの提供

第26条 サービスは、第25条2項による同意を得た認知症対応型共同生活介護サービス計画書に沿って提供をする。

- 2 当事業所におけるサービスは当社の職員以外の者ではない。
- 3 利用者の食事、その他の日常生活の家事等は、原則、利用者と当社の職員が共同で行う。
- 4 利用者の心身の状況変化、第17条1項などの事由より、第25条2項のサービス内容では、必要なサービスが提供できないと判断した場合、適時適切なサービスを提供する。
- 5 職員は、当該事業所利用者の健康保持するよう努めること。
- 6 第16条1項より、サービス提供中に虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、第21条2項に準ずる。
- 7 楽しい日常生活を送る上で必要な教養娯楽設備等を備え、適宜利用者へレクリエーション行事を行う。
- 8 利用者の趣味又は嗜好に応じた活動の支援に努める。
- 9 利用者の家族等との連携を図り、地域等の交流できる機会を確保する。

## サービス記録

第 27 条 職員は、当該利用者の健康状態や第 25 条で提供したサービスの記録を行う。記録の保管については、第 15 条 2 項に準ずる。

## 保険給付請求のための証明書の発行

第 28 条 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払を受けた場合、提供した事業の内容、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利用者へ発行する。

## 相談及び援助

第 29 条 利用者の心身状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者及び代理人あるいは利用者の家族等に対し、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 30 条 利用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等を、利用者及び代理人あるいは利用者の家族等が、行えないと判断した場合、同意を得て当事業所の管理者または介護サービス計画作成者が代行する。

## 身体拘束の禁止

第 31 条 当事業所は、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は行わない。

2 緊急やむを得ず前項の身体拘束を行う場合には、次の各号を満たすか確認後に実施する。

(ア) 切迫性： 直ちに身体拘束を行わなければ契約者または他人の生命あるいは身体に危険が及ぶ場合

(イ) 非代替性： 身体拘束以外に、契約者または他人の生命あるいは身体にたいして危険が及ぶことを防止することができない場合

(ウ) 一時性： 契約者または他人の生命あるいは身体に危険が及ぶことがなくなった場合、身体拘束を解除できる状態である場合

身体拘束を行う場合、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」に沿った適正な取り扱い（理由、期間、記録等）をする。記録の保管については、第 15 条 2 項に準ずる。

3 当事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次の各号に示す措置を講じる。

(ア) 当社の「身体拘束適正化に関する指針」に準ずること。

(イ) 身体的拘束等の適正化を目的とした会議を開催する。頻度は、「身体拘束適正化に関する指針」に準ずる。会議結果を職員および関係従業員へ周知徹底を行う。

(ウ) 当事業所内で、身体的拘束等の研修を定期的実施する。

## 第7章 苦情処理および評価と改善

### 評価

第32条 次の各号に該当した場合、事業の質を評価し、その改善を図る。

1. 介護保険法による基準に該当した時（外部評価）
2. 第33条に該当した時（苦情受付）
3. 当事業所で改善が必要と判断した時

### 苦情処理

第33条 提供した事業に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情内容受付の相談窓口を設置し、必要な措置を講じる。

- 2 当該措置情報を、重要事項説明書へ記載および、事業所内に掲示する等により利用者及び代理人あるいは利用者の家族等へ周知する。
- 3 当社は、前項1より苦情を受け付けた場合、苦情内容を記録して保存する。記録の保管については、第15条2項に準ずる。
- 4 苦情の原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じる。また、苦情処理結果は、個人情報に配慮した上、事業所内で公表を行う。
- 5 提供した事業に関し、保険者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、当該保険者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が行う調査に協力する。保険者から指導又は助言を受けた場合、当該指導又は助言内容に従って必要な改善を行う。
- 6 提供した事業に係る利用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、当該指導又は助言内容に従って必要な改善を行う。



## 第 8 章 感染症・災害対策と緊急時における対応

### 災害対策

第 34 条 当社は、次の各号に示すことを実施する。

項目	根拠	実施内容
避難訓練	消防法	消防法に基づき、消防計画から必要な訓練を年 2 回実施する。
備蓄品	本書 第 14 条 (オ) 及び 防災マネジメントおよび 災害・感染症発生時にお ける事業継続計画マニ ュアル (文書管理番号:BCPM-001)	左記示す文書内 参照先 「5. 備蓄品」
感染症・災害 研修と訓練		左記示す文書内 参照先 「6. 知識の取得と研修および訓練の実 施」
感染症対応		左記示す文書内 参照先 「7. 感染症の対応」
災害対応		左記示す文書内 参照先 「8. 災害・危機による対応」

### 緊急時等の対応

第 35 条 事業の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合、速やかに主治医又はあらかじめ当社が定める協力医療機関及び協力歯科医療機関（参照先：重要事項説明書 5. 提供するサービスと利用料金（5）入所中の医療の提供について）へ連絡を行い、管理者へ報告を行う。

- 2 主治医へ連絡が困難な場合、救急搬送等必要な処置を行う。

### 事件あるいは事故発生時の対応

第 36 条 利用者に対する事業の提供により、事件あるいは事故が発生した場合、沖縄県介護保険広域連合、金武町、当該利用者の代理人あるいはご契約者の家族等、その他関係機関等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、事件あるいは事故の状況及び取った行動について記録する。記録の保管については、第 15 条 2 項に準ずる。

- 2 利用契約書 第 10 条に該当した場合、損害賠償を速やかに行う。

## 第9章 会計の区分

### 区分

第37条 事業所ごとに経理を区分し、認知症対応型共同生活介護事業の会計とその他の事業は会計を区分する。

### 附則

この規程は、令和4年07月01日より施行する。

この規程は、令和6年03月30日より施行する。

この規程は、令和6年10月01日より施行する。

## (ア) 家賃・光熱費・食事等の料金

項目	料金[¥]		備考	
	1日	1ヶ月		
家賃	1,200	35,000	※1,2,3	
食費	1,100 (備考 内訳)	33,000	※4,5 内訳	
			項目	料金[¥]
			朝食	300
			昼食	400
			おやつ	0
夕食	400			
水道・光熱費	950	28,500	※2,3	
管理・維持費(保守・点検)	270	8,000	※2,3	
<b>合計</b>	<b>3,520</b>	<b>104,500</b>		

※1 入居、退去によるご利用1ヶ月未満は日割り精算である。

※2 入院等で居室を空けられている場合、原則1ヶ月単位の精算である。

※3 入院等で居室を空けられる同時期間に、当社の短期利用共同生活介護を希望する方がおり、かつ、ご契約者及び代理人あるいはご契約者の家族等の同意がある場合、ご契約者の居室を「一時的な退居(本契約は継続有効)」状態にできる。

この条件が成立した場合に限り、ご契約者は日割りになり、「一時的な退居」期間の料金は、短期利用共同生活介護の利用者が負担となる。

※4 食事料金は1日の回数に関わらず一律である。(短期サービス利用含む)

※5 30日目安の費用である。食事がいない場合、前日までにお申しください。

## (イ) 個人単位による介護消耗品の料金

項目		料金[¥]
おむつ	尿パッド	700~2,200
	リハビリパンツ	1,450~1,600
	テープ式紙おむつ	2,200
	板シートパット	700
とろみ剤		2,700

## (ウ) サービス提供記録の複写料金

項目	料金[¥/日]
サービス提供記録の複写(任意)	30

## (エ) 病院送迎・付き添いサービス料金

項目		料金	備考
送迎※ <sub>1</sub> (1時間未満)	10km 未満	2,000 [¥/回]	金武町内(目安)
	10km 超えて 20km 未満	2,500 [¥/回]	うるま市石川(目安)
	20km 超えて 30km 未満	3,000 [¥/回]	中頭病院・中部病院(目安)
	30km 以上	4,000 [¥/回]	
	1 時間を超え 30 分ごと※ <sub>2</sub>	7:00 ~ 21:59 22:00 ~ 翌 6:59	+ 800 [¥] + 1,000 [¥]

※1 有料道路利用時はご契約者の負担となる。

※2 病院付き添いのみ利用時も、送迎利用料金をご契約者のご負担になる。

## (オ) その他料金

項目	内容
理髪サービス	ご契約者本人の希望により、理容師の出張による理髪サービス(調髪、顔剃、洗髪)をご利用時に料金が発生。
美容サービス	ご契約者本人の希望により、美容師の出張による理髪サービス(調髪、顔剃、洗髪)をご利用時に料金が発生。
その他日常生活上 必要となる諸費用	ご契約者の日常生活に要する嗜好品などの費用を、負担いただく。当社が、代行して支払い、あるいは、貸付をした場合、サービス利用料金に、代行した支払い分と貸付費用を上乗せしたご請求となる。
退去によるご契約者 所有物の廃棄について	契約終了後、当社でご契約者の所有物を保管する期間は最長10日間である。以降は当社が廃棄し、当該廃棄費用は、ご契約者および代理人あるいはご契約者の家族等へご請求となる。