介護老人保健施設かまくらしるばーほーむ

介護老人保健施設サービス運営規程

（運営規程設置の主旨）

第１条　医療法人徳洲会が開設する介護老人保健施設かまくらしるばーほーむ（以下「当施設」という。）が実施する施設サービスの適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定める。

（施設の目的）

第２条　当施設は、要介護状態と認定された入所者（以下単に「入所者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、入所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にするとともに、入所者の居宅における生活への復帰を目指し、介護保健施設サービスを提供することを目的とする。

（運営の方針）

第３条　当施設では、入所者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、施設サービス計画に基づいて、医学的管理の下における機能訓練、看護、介護その他日常的に必要とされる医療並びに日常生活上の世話を行い、居宅における生活への復帰を目指す。

（１）当施設では、入所者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として入所者に対し身体拘束を行わない。

（２）当施設は、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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

（３）当施設では、介護老人保健施設が地域の中核施設となるべく、居宅介護支援事業者、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と綿密な連携をはかり、入所者が地域において統合的なサービス提供を受けることができるよう努める。

（４）当施設では、明るく家庭的雰囲気を重視し、入所者が「にこやか」で「個性豊かに」過ごすことができるようサービス提供に努める。

（５）サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに入所者の同意を得て実施するよう努める。

（６）利用者の個人情報の保護は、個人情報保護法に基づき厚生労働省のガイドラインに則り、当施設が得た入所者の個人情報については、当施設での介護サービスの提供にかかる以外の利用は原則的に行わないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて入所者またはその代理人の了解を得ることとする。

（７）当施設は、介護保険施設サービスを提供するに当たっては、介護保険法第１１８条の２第１項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

（施設の名称及び所在地等）

第４条　当施設の名称所在地等は次のとおりとする。

（1）事業所名　　医療法人徳洲会　介護老人保健施設かまくらしるばーほーむ
（2）開設年月日　　令和４年９月１日
（3）所在地　　神奈川県鎌倉市雪ノ下１丁目 10 番１号
（4）電話番号　　0467－22－0013　FAX 番号 0467－22－0014
（5）管理者　　清川　まどか
（6）介護保険指定番号　介護老人保健施設（1452180068 号）
（7）登録番号　　T1120005005403

（従業者の職種、員数）

第５条　当施設の従業者の職種、員数は、次のとおりであり、必置職については法令の定めるところによる。

(1)	管理者	１名以上
(2)	医師	１名以上
(3)	薬剤師	0.３名以上
(4)	看護職員	６名以上
(5)	介護職員	20 名以上
(6)	支援相談員	１名以上
(7)	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	１名以上
(8)	管理栄養士	１人以上
(9)	介護支援専門員	１人以上
(10)	事務員	２名以上

（従業者の職務内容）

第６条　前条に定める当施設職員の職務内容は、次のとおりとする。

（１）管理者は、介護老人保健施設の携わる従業者の総括管理、指導を行なう。
（２）医師は、入所者の病状及び心身の状況に応じて、日常的な医学的対応を行う。
（３）薬剤師は、医師の指示に基づき調剤を行い、施設で保管する薬剤を管理するほか、入所者に対し服薬指導を行う。
（４）看護職員は、医師の指示に基づき投薬、検温、血圧測定等の医療行為を行なうほか、入所者の施設サービス計画に基づく看護を行う。
（５）介護職員は、入所者の施設サービス計画に基づく介護を行う。
（６）支援相談員は、入所者及びその家族からの相談に適切に応じるとともに、レクリエーション等の計画、指導を行い、市町村との連携をはかるほか、ボランティアの指導を行う。
（７）理学療法士・作業療法士は・言語聴覚士は、医師や看護師等と共同してリハビリテーション実施計画書を作成するとともにリハビリテーションの実施に際し指導を行う。
（８）管理栄養士及び栄養士は、利用者の栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理、食事相談を行う。
（９）介護支援専門員は、入所者の施設サービス計画の原案を立てるとともに、要介護認定及び要介護認定更新の申請手続きを行う

（１０） 事務員は施設の運営サービスを円滑ならしめるために、他の職員をサポートするとともに、建物、什器、備品等の維持管理を行なう。

（入所定員）

第７条　当施設の入所定員は、78 人とする。

（介護老人保健施設のサービス内容）

第８条　当施設のサービスは、居宅における生活への復帰を目指し、入所者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成される施設サービス計画に基づいて、利用者の病状及び心身の状況に照らして行う適切な医療及び医学的管理の下における看護・介護並びに日常生活上の世話、また栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態や口腔衛生の管理とする。

（入所者負担の額）

第９条　入所者負担の額を以下のとおりとする。

（１） 保険給付の自己負担額を、別に定める入所料金表により支払いを受ける

（２） 入所利用料として、居住費・食費、利用者が選定する特別な室料、日常生活品費、教養娯楽費、理美容代、行事費、私物洗濯代、その他の費用等利用料を、別に定める利用料金表により支払いを受ける。

（３） 前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ入所者又は、その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、入所者の希望に応じて選択の上で支払いを受ける。

支払いを受けるに当たっては、あらかじめ文書により、同意を得るものとする。

（4）「食費」及び「居住費」において、国が定める負担限度額段階（第１段階から３段階まで）の利用者の自己負担額については、別途資料（重要事項説明書）をご覧下さい。

（施設の入所に当たっての留意事項）

第１０条　当施設の入所に当たっての留意事項を以下のとおりとする。

- 当施設利用中の食事は、特段の事情がない限り事業所の提供する食事を摂取いただくこととする。食費は第 9 条に利用料として規定されるものであるが、同時に、施設は第 8 条の規定に基づき入所者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理をサービス内容としているため、食事内容を管理・決定できる権限を委任いただくこととする。
- 面会……面会時間は､午前 10 時 30 分から午後 16 時までとする。
- 消灯時間……消灯時間は、午後９時から午後 10 時の間とする。
- 外出・外泊……外出・外泊時は、届けが必要とする。
- 喫煙……当施設内は禁煙とする。
- 火気の取扱い……ライター、マッチは職員に預ける。
- 設備・備品の利用……基本的には自由だが、必要な場合は職員の許可を得る。
- 所持品・備品等の持込み…… 私物には必ず明確に氏名を記入し、所定のロッカーに入る。ロッカーの管理は入所者とその家族が行う。
- 金銭・貴重品の管理……多額の金銭の持込み禁止。施設では預からない。

・ 外泊時等の施設外での受診……緊急時以外の病院受診は禁止。
・ 宗教活動……禁止する。
・ ペットの持ち込み……禁止する。
・ 入所者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は、禁止する。
・ 他入所者への迷惑行為は禁止する。
・

（非常災害対策）

第１１条　消防法施行規則第３条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処する計画に基づき、また、消防法第８条に規定する防火管理者を設置して非常災害対策を行う。

（１） 防火管理者には、事務責任者　小田垣　哲　を充てる。

（２） 火元責任者には、事業所職員を充てる。

（３） 非常災害用の設備点検は、契約保守業者に依頼する。
点検の際は、防火管理者が立ち会う。

（４） 非常災害設備は、常に有効に保持するよう努める。

（５） 火災の発生や地震が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成し、任務の遂行に当たる。

（６） 防火管理者は、当施設職員に対して防火教育、消防訓練を実施する。
① 防火教育及び基本訓練（消火・通報・避難）……年２回以上
（うち１回は夜間を想定した訓練を行う）
② 入所者を含めた総合避難訓練……年１回以上
③ 非常災害用設備の使用方法の徹底……随時
その他必要な災害防止対策についても必要に応じて対処する体制をとる。

（７） 当施設は、（６）に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加がえられるよう連携に努める。

（職員の服務規律）

第１２条　当施設職員は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念する。服務に当たっては、協力して施設の秩序を維持し、常に次の事項に留意すること。

（１） 利用者に対しては、人格を尊重し親切丁寧を旨とし、責任をもって接遇すること。

（２） 常に健康に留意し、明朗な態度を失ってはならない。

（３） お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心掛けること。

（職員の質の確保）

第１３条

（１） 当施設職員の資質向上のために，その研修の機会を確保する。

（２） 当施設は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保法第８条件第２項に規定する政令で定める者等資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、介護サービス事業者として、介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者（無資格者）について、認知症介護基礎研修を受講させることとする。

（職員の勤務条件）
第１４条　当施設職員の就業に関する事項は、別に定める医療法人徳洲会の就業規則による。

（職員の健康管理）
第１５条　当施設職員は、当施設が行う年１回の健康診断を受診すること。ただし、夜勤勤務者に従事する者は、年間２回の健康診断を受診しなければならない。

（衛生管理）
第１６条
（１）　入所者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行う。
（２）　感染症が発生し又はまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針（別添）を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。
①　当施設における感染症又は食中毒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（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね３月に１回以上開催することとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
②　当施設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。
③　当施設において、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の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定期的に実施する。
④　「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。
（３）　栄養士、管理栄養士、調理師等厨房勤務者は、毎月１回、検便を行わなければならない。
（４）　定期的に、鼠族、昆虫の駆除を行う。

（身体の拘束等）
第１７条
（１）　当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を廃止する。但し、当該入所者または他の入所者等生命または身体を保護するたま等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、当施設の医師がその様態及び時間、その際入所者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載する。
（２）　当施設は、身体拘束の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。
①　身体拘束等適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話設置等を活用して行うことができるものとする。）を３月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る。
②　身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
③　介護職員その他の従業員に対し、身体拘束等適正化のための研修を定期的に実施する。

（守秘義務及び個人情報の保護）

第１８条　当施設職員に対して、当施設職員である期間および当施設職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た入所者又はその家族の個人情報を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、当施設職員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとする。

（緊急時の対応）

第１９条　利用者が医師の医学的判断によって診療が必要と認めた場合には、事業所の協力医療機関、受診歴のある医療機関又は協力歯科医療機関での受診を依頼する。

利用者の心身の状態が急変した場合、速やかに利用者および身元引受人等が指定する者に連絡を行うとともに、必要に応じて緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生の防止及び発生時の対応）

第２０条　当施設は、安全かつ適切に、質の高い介護・医療サービスを提供するために、事故発生の防止のための指針(別添)を定め、介護･医療事故を防止するための体　制を設備する。また、サービス提供等に事故が発生した場合、当施設は、入所者に対し必要な措置を行う。

（１）　施設医師の医学的判断により、専門的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼する。

（２）　事故発生の防止のための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）及び従業者に対する定期的な研修を実施する。

（３）　前３項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

（虐待に関する事項）

第２１条　当施設は、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、以下に掲げる事項を実施する。

（１）　虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話設置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。

（２）　虐待防止のための指針を整備する。

（３）　虐待を防止するための定期的な研修を実施する。

（４）　前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

（褥瘡に関する事項）

第２２条　当施設は、入所者に対し良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、褥瘡対策指針（別添）を定め、そ　の発生を防止するための体制を整備する。

（業務継続計画の策定等）

第２３条　当施設は、感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する介護保険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、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

（１）　当施設は、従業員に対して、業務継続計画について周知することとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。

（２）　当施設は、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。

（職場におけるハラスメントによる就業環境悪化防止）

第２４条　職場におけるハラスメントによる就業環境悪化防止のために、以下の方針を設ける。

（１）　適切なサービスの提供を確保する観点から、職員間および求職者等に対する、あらゆるハラスメントは許されない。

（２）　セクシュアルハラスメントとは、職場において、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、身体への不必要な接触など、意に反する性的な言動が行われ、拒否したことで不利益を受けたり、職場の環境が不快なものとなる ことをいう。

（３）　パワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・ 身体的苦痛を与えられたり、職場環境を悪化させられる行為をいう。

（４）　妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しない（契約社員の場合）といった行為を「妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする不利益取扱い」という。また、妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行うことを「妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント」という。

（５）　職場におけるハラスメントの内容・ハラスメントがあってはならない旨の方針、ハラスメントの発生の原因や背景になり得ること、制度等が利用できることを明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発する。

（６）　ハラスメントの行為者、ハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発する。

（７）　相談（苦情を含む）窓口をあらかじめ定める。

（８）　相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。また、広く相談に対応する。

（９）　職場におけるハラスメントに係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。

（１０）事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行う。

（１１）事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行う。

（１２）再発防止に向けた措置を講ずる。（事実が確認できなかった場合も同様）

（１３）職場における妊娠・出産・育児休業に関するハラスメントについては、業務体制の整備など、事業主や妊娠した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講じる。

（１４）相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知する。

（１５）相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発する。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第２５条 事業者は、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行う。

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。また電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含む。

（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　社会通念上許容される範囲内の正当な苦情や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の要求は、カスタマーハラスメントには該当しない。また認知症の症状や疾病に起因する言動に対しては、ケアの視点を優先し、主治医や介護支援専門員等と連携して組織的に対応を検討する。

４　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。

５　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行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

６　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行うことがある。

※）契約解除

前条に定める禁止事項に該当する行為があった場合、事業者は利用者に対して改善を求めるものとする。改善が見られない場合、または行為が悪質である場合、事業者は本契約を解除することができる

（その他運営に関する重要事項）

第２６条

（１） 地震等非常災害その他やむを得ない事情のある場合を除き、入所定員及び居室の定員を超えて入所させない。

（２） 運営規程の概要、当施設職員の勤務体制、協力病院、利用者負担の額及び苦情処理対応プライバシーポリシーについては、施設内に掲示する。

（３）当施設は、適切な介護保険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て言動であって業務上必要かつ相当な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等の必要な措置を講じるものとする。

（４）介護保険施設サービスに関連する政省令及び通知並びに本運営規程に定めない、運営に

関する重要事項については、医療法人徳洲会介護老人保健施設かまくらしるばーほーむの役員会において定めるものとする。

苦情処理体制	要望及び苦情等の相談及び苦情処理体制 担当：看護責任者・支援相談員 (電話、投書(封書)、直接口頭での苦情対応) TEL： 0467-22-0013 FAX： 0467-22-0014
公的機関の受付窓口	名称：鎌倉市役所　介護保険課 TEL：0467-61-3950 名称：神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連） TEL：045-329-3447
協力医療機関	名称：清川病院 住所：神奈川県鎌倉市小町 2-13-7 TEL：0467-24-1200
協力歯科	名称：鎌倉大町歯科 住所：神奈川県鎌倉市大町 4-1-7 TEL：0467-81-4488

以上の手段等により寄せられた要望の内容を傾聴し苦情相談の責任者である施設長、事務長、看護師長、介護士長に報告し円滑かつ迅速に対応致します。

付則　　この運営規程は、令和　4年　9月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　6年　4月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　6年　8月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　7年　4月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　7年　6月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　7年　8月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　7年 11月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　8年　6月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　8年　8月 1日に改正する。
この運営規定は、令和　8年　10月 1日に改正する。