

**認知症対応型共同生活介護事業所
介護予防認知症対応型共同生活介護事業所
「グループホーム森の園」
運営規程**

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人愛信会（以下「本会」という。）が行う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(以下「事業」という。)グループホーム森の園（以下「事業者」という。）の適正な運営を確保する為の人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の管理者、計画作成担当者、介護職員等（以下「従業者」という。）が要介護状態（指定介護予防認知症対応型共同生活介護にあつては要支援状態）にある高齢者に対し、適切な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の提供することを目的とする。

(運営方針)

- 第2条** 指定認知症対応型共同生活介護の提供にあつては、認知症（介護保険法第8条第16項に規定する認知症をいう。以下同じ。）によって自立した生活が困難になった利用者（その者の認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者を除く。以下同じ。）に対して、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、食事、入浴、排泄等の介護、その他日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用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に努める。
- 2 指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供にあつては、認知症によって自立した生活が困難になった利用者に対して、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、食事、入浴、排泄等の介護、その他日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持及び向上に努める。
 - 3 事業の実施にあつては、利用者一人一人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮して行う。
 - 4 認知症対応型共同生活介護計画及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとする。
 - 5 サービスの提供にあつては、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（身体拘束等）を行わないものとする。しかし、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録する。
 - 6 事業所は、自己評価を少なくとも年1回は行い、外部評価を少なくとも2年に1回は受けるものとする。また、自己評価・外部評価の結果について、利用者又はその家族に対し、いつでも閲覧できるように掲示するものとする。
 - 7 事業の実施にあつては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供等について、理解しやすいように説明を行う。
 - 8 事業の実施にあつては、関係市町、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

- 9 前各項のほか、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）」及び「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 36 号）」に定める内容を遵守し、事業を実施する。
- 10 事業者は、利用者の人権の擁護、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。
- 11 事業者は、指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕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。

（事業所の名称及び所在地）

第 3 条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 グループホーム森の園
- (2) 所在地 愛媛県伊予市森甲 4 4 0 番地 1

（従業員の職種、員数、職務内容）

第 4 条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1 名（常勤）
管理者は、業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業者に対して遵守すべき事項について指揮・命令を行う。
- (2) 計画作成担当者 2 名（常勤）（内 1 名は介護支援専門員とする。）
計画作成担当者は、適切なサービスが提供されるよう認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画（以下「認知症対応型共同生活介護計画」という。）を作成するとともに、連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡及び調整を行う。
- (3) 介護職員 14 名（但し、業務の状況により、増員することができるものとする。）
介護職員は、認知症対応型共同生活介護計画に基づき、サービスの提供にあたる。
- (4) 事業所の職員に対し、資質の向上のため研修の機会を確保するものとする

（入居者の定員）

第 5 条 事業所の利用者の定員は、18 人（1 ユニット 9 人）、とし、入居定員及び居室の定員を超えて入居してはならない。ただし、災害その他やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

（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の内容）

第 6 条 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の内容は次のとおりとする。

- (1) 住居及び食事の提供を行い、利用者に対して食事、入浴及び排泄等の援助を行う。
- (2) 日常生活を通じた生活介護を行う観点から、事業所での食事は原則として、利用者と職員が共同で調理して行うように努める。
- (3) 利用者の身体的、精神的状況の的確な把握に努めるとともに、症状に応じて、医療機関への受診を図るなどの適切な対応を行う。

- (4) 利用者に対して、金銭管理の指導、健康管理の助言等の生活指導を行うとともに、緊急時の対応を行う。
- (5) グループホームの特性を活かした個別援助計画を作成し、利用者が安心して生活を送れるよう援助を行う。
- (6) 家族との連携及び利用者と家族、地域住民との交流の場の確保を図る。

(指定認知症対応型共同生活介護計画及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護計画)

第7条 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の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境並びに家族等介護者の状況を十分に把握し、他の従業者と協議の上、援助目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等記載した認知症対応型共同生活介護計画を個別に作成する。

- 2 認知症対応型共同生活介護計画の作成にあたっては、地域における活動への参加の機会の提供等により、利用者の多様な活動の確保に努める。
- 3 認知症対応型共同生活介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得る。
- 4 認知症対応型共同生活介護計画を作成した際には、当該認知症対応型共同生活介護計画を利用者に交付する。
- 5 利用者に対し、認知症対応型共同生活介護計画に基づいてサービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。
- 6 認知症対応型共同生活介護計画の作成後においても、常に認知症対応型共同生活介護計画の実施状況及び利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じて認知症対応型共同生活介護計画の変更を行う。
- 7 認知症対応型共同生活介護計画の目標及び内容については、利用者又はその家族に説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行い記録する。

(利用料及びその他の費用)

第8条 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の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によるものとし、当該事業所サービスが法定代理サービスであるときは、介護保険負担割合証に定められた割合の額（通常は1割だが、一定以上の所得者については2割又は3割）とする。なお、法定代理受領以外の利用料については、介護報酬の告示の額とする。

- 2. 前項の支払を受ける額のほか、次に掲げる費用の額を徴収することができる。

(1) 食材料費	1日	1,000円
(2) 理美容代		実費
(3) おむつ代		実費
(4) 家賃	1ヶ月	35,000円
(5) 光熱水費	1ヶ月	10,000円
- 3. 前2項に掲げるもののほか、事業所サービスにおいて供与される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その入居者に負担させることが適用と認められるもの..... 実費
- 4. 前各項の利用等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付する。

5. 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の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。
6. 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
7. 法定代理受領サービスに該当しない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に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した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利用者に対して交付する。

（入 退 居）

- 第9条** 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の対象は、要介護状態（指定介護予防認知症対応型共同生活介護にあつては要支援2状態）であつて認知症の状態にあるもので少人数による共同生活を営むことに支障がない者とし、その者の心身の状況、生活歴、病歴等の把握に努めるものとする。但し、次のいずれかに該当する者は対象から除かれる。
- （1）認知症に伴う著しい精神症状を伴う場合。
 - （2）認知症に伴う著しい行動異常がある場合。
 - （3）認知症の原因となる疾患が急性の状態にある場合。
2. 指定認知症対応型共同生活介護事業所の入居にあつては、主治医の診断書に基づき、認知症状態にあることを確認する。
 3. 利用者が入院治療を要する場合は、他の介護事業所、病院又は診療所を紹介する。
 4. 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為やむをえない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動制限を行わない。
 5. 緊急やむをえない場合に身体拘束をする場合は、あらかじめ身元引受人に入所者の身体拘束に至る経緯を十分に説明し、同意を得るものとする。
 6. 事業者は、正当な理由なくして入居を拒んではならない。
 7. 次の場合は、退居とする。
 - ① 本人或いは家族が退居を申し出た場合。
 - ② 利用者が死亡したとき。
 - ③ 利用者が連続して3ヶ月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれた場合、もしくは入院した場合。
 - ④ 利用者が介護保険事業所に入居した場合。
 - ⑤ 偽りその他不正の行為によって保険給付を受けようとしたとき。
 - ⑥ 利用者負担金を3か月に渡り滞納し、相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合。
 8. 入居申込者が入院治療を要する者であること等、入居申し込み者に対して必要なサービスを提供することが困難であると認められる場合は、適切な介護保険施設、医療機関等を紹介する等の適切な措置を速やかに講じる。
 9. 利用者の退居に際しては、利用者及び利用者の家族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、必要な援助、指導を行うとともに、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者等への情報提供及び保健医療サービス又は福祉サービス提供

者との密接な連携に努める。

（入居にあたっての留意事項）

第10条 入居にあたっての留意事項は次のとおりとする。

- (1) 来訪者は、面会時間を遵守し、必ずその都度職員に申し出るものとする。
- (2) 外泊・外出の際には必ず行先と帰宅時間を職員に申し出るものとする。
- (3) 事業所内の居室や設備、器具は本来の方法に従って利用するものとする。
- (4) 喫煙は決められた場所以外では禁止する。飲酒は禁止するものとする。
- (5) 騒音等他の入所者の迷惑になる行為は禁止するものとする。
- (6) 事業所内で他の入所者に対する宗教活動及び政治活動は禁止するものとする。
- (7) 事業所内へのペットの持ち込み及び飼育は禁止するものとする。

2 施設長は利用者が次の各号に該当すると認めるときは、遅滞なく、意見を付してその旨を当該利用者の市町に対し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

- (1) 正当な理由なく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の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させた認められる場合
- (2) 偽りその他不正の行為によって保険給付を受け、又は受けようとした時。

（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、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。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) 防火管理者は事業所管理者を、火元責任者には事業所介護職員を充てる。
- (2) 始業時・終業時には、火元危険防止のため自主的に点検を行う。
- (3) 非常災害用の設備点検は契約保守業者に依頼する。
- (4) 非常災害用設備は常に有効に保持するように努める。
- (5) 火災発生や地震等の災害が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成し、任務の遂行にあたるものとする。
- (6) 防火管理者は、従業員に対して防火教育、消防訓練を実施する。
 - ア、防火教育及び基礎訓練(消火・通報・避難)・・・年1回以上
 - イ、利用者を含めた総合訓練・・・年1回以上
 - ウ、非常災害用設備の使用方法の徹底・・・随時
- (7) 非常災害に関する具体的な計画については、当該施設の立地条件等から個別に検討し、予想される災害の種別（例：地震、風水害）に応じて作成するものとし、災害の種別ごとの計画の作成に当たっては、災害の特性を考慮したものとする。また、策定した計画に沿って避難訓練を実施する。
- (8) 非常災害対策の具体的な計画については、施設内の見やすい場所に掲示する。
- (9) 災害時にはライフラインが一時的に寸断される事態が予想されることから、非常事態に対応するため、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努める。
- (10) 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。

- 2 事業者は、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。

（業務継続計画の策定に関する事項）

第12条 施設は、感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する指定介護老人福祉施設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。

- 2 施設は、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実施するものとする。

- 3 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ものとする。

（苦情処理）

第13条 事業者は、提供したサービスに係る利用者及びその家族からの苦情を迅速かつ適切に対応するための窓口を置く等必要な措置を講じる。また、苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。

- 2 事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行う。

- 3 事業者は、提供したサービスに関し、市町が行う文書その他の物件の提出等に応じ、市町が行う調査に協力するとともに、市町から指導、助言を受けた時は迅速に改善を行い、改善の内容を市町へ報告する。

事業者は、提供した施設サービスに関す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い、改善の内容を国民健康保険団体連合会へ報告する。

（個人情報保護）

第14条 事業者及び従業者は、正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することを厳守します。

- 2 事業者は、従業者が退職した後も、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、個人情報に関する誓約書を提出させるなど必要な措置を講じます。

- 3 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努める。

- 4 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得る。

（提示及び広告等）

第15条 事業者は、事業所の見えやすい場所に、この規程の概要、職員の勤務体制、利用料の額その他サービスの内容等重要事項を掲示するものとする。

- 2 事業者の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

（ 損 害 賠 償 ）

第 16 条 事業者は、利用者に対する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・入所者の家族、当該入所者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- 2 事業者は、利用者に対する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。
- 3 前項において事業所に過失がない場合については、損害賠償を行わないものとする。
- 4 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は記録する。
- 5 事業者は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発を防ぐ為の対策を講じるものとする。

（ 会 計 ）

第 17 条 事業者の会計は、他の事業者の会計と区分し、会計年度は毎年4月1日から次年の3月31日迄とする。

- 2 事業者の経理は、本会経理規程の定めるところによる。

（ 記録の整備等 ）

第 18 条 事業者は、次の諸記録その他重要な帳簿を整備するものとする。

- (1)利用料等に関する重要な関係書類
 - (2)介護計画、その他実施状況及び目標の達成状況、その他サービス提供に関する諸記録
 - (3)身体拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
 - (4)利用者に関する市町への通知に係る記録
 - (5)苦情の内容等の記録
 - (6)事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録
 - (7)運営推進会議から出された報告、評価、要望、助言等の記録
 - (8)その他事業所運営に関して重要な書類
- 2 前項に関する書類は、その完結の日から5年間保存し、契約者もしくはその代理人の申出に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとする。

（ 職員の就業規則及び給与規程等 ）

第 19 条 職員に対しては、この規程によるほか、当法人の就業規則、退職金規程、臨時職員等の就業及び給与に関する規程、防火管理規程等を適用する。

（ 衛生管理等 ）

第 20 条 利用者が使用する施設、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じるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行う。

- 2 事業所において感染症又は食中毒（以下「感染症等」という）が発生し又は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し、必要に応じ保健所の助言、指導を

求める。

- (1) 事業所における感染症等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（テレビ電話装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1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。
- (2) 事業所における感染症等の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、職員に対し、感染症等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。

（ 地域との連携など ）

第 21 条 事業所は、その運営に当たっては、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に努める。

- 2 事業者が地域に密着し、地域に開かれたものにするために、運営推進会議を設置する。
- 3 事業者は、運営推進会議の設置、運営等に関する事項について、必要な要望、助言等を聴き、事業に反映させる。

（ 虐待防止に関する事項 ）

第 22 条 事業者は、利用者の人権の擁護、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

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（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。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報するものとする

（ 身体拘束 ）

第 23 条 事業者は、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。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

- 2 事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。
 - (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（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。）を2月に1回以上開催するとともに、その結果について、介職職員その他の職員に周知徹底を図るものとする。
 - (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 介護職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

（内容及び手続きの説明・同意）

第 24 条 事業者は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のサービス提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者またはその家族に対し、運営規程の概要、介護従事者の勤務の体制その他の利用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した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

（受給資格等の確認）

第 25 条 事業者は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のサービス提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び要介護認定等の有効期間を確認する。

（要介護認定の申請に係る援助）

第 26 条 事業者は要介護認定等の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう必要な援助を行う。

（緊急時における対応）

第 27 条 事業所の職員等は、サービス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、その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

2 事業所の職員等は、利用者にサービスの提供を行っている際、緊急時において円滑な協力を得るため、当該医療機関との間であらかじめ必要な事項を取り決めておく。

（その他運営に関する留意事項）

第 28 条 事業者及び事業所の職員は、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）又はその従業者に対し、要介護（要支援）被保険者に対して当該共同生活住居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 事業者及び事業所の職員は、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）又はその従業者から、当該共同生活住居からの退居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いませんか。

3 事業者は、適切な指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員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。

（委 任）

第 29 条 この規程に定める事項ほか、事業所の運営について必要がある場合は、指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 34 号）及び指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について（老計発第 0331004 号・老振発第 0331004 号・老老発第 0331017 号）によるほか、この規程の趣旨、目的に反しない範囲で本会が別に定める。

(附 則)

この規程は、平成14年 5月 1日から施行する。
この規程は、平成16年 8月 1日から施行する。
この規程は、平成18年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成19年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成20年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成21年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成22年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成23年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成24年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成25年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成26年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成27年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成27年 8月 1日から施行する。
この規程は、平成28年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成29年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成30年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成30年 8月 1日から施行する。
この規程は、平成31年 4月 1日から施行する。
この規程は、令和 3年 4月 1日から施行する。
この規程は、令和 4年 4月 1日から施行する。
この規程は、令和 5年 4月 1日から施行する。
この規程は、令和 6年 4月 1日から施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	グループホーム 森の園
申請するサービス種類	指定認知症対応型共同生活介護 指定介護予防認知症対応型共同生活介護

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）、相談者の設置

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。

（電話） 089-982-7474

（担当者） 管理者 山下 亮

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので、受理担当者において、直ちに処理できるものについては、その都度処理する。
- (2) 受理担当者において対応できないと判断されるものについては、詳しい内容について関係者からの聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、所長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。
- (3) 相談・苦情等の処理簿を整え案件に対する具体的処理の状況、（会議の状況、利用者への通知等）記録し5年間保存する。

3 その他参考事項

日頃より苦情の出ることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業所内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。

別紙 1

事業所に勤務する職員の員数及び職務内容は、次のとおりとする。

(1) 職種及び員数

職 種	人 員		
	常勤専従	常勤兼務	非常勤兼務
管 理 者		2	
計画作成担当者		2	
介 護 職 員	1 2	2	
介護支援専門員		1	
医 師 (嘱託)			1
-計-	1 2	7	1

(2) 職務内容

管 理 者	事業所の業務を統括するとともに、職員の指揮監督及び管理運営に当たる。
計画作成担当者 (介護支援専門員)	適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成するとともに、連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、病院等との連絡・調整を行う。
介 護 職 員	利用者の介護、日常生活上の世話、レクリエーション等の提供にあたる。
医 師 (嘱託)	利用者の健康管理、緊急時の対応等に当たる。