

風の家ショートステイ 運営規程

第1章 総則

(目的)

第1条 社会福祉法人薫風会が設置経営する特別養護老人ホーム風の家に併設するユニット型指定短期入所生活介護事業所及びユニット型指定介護予防短期入所生活介護事業所風の家ショートステイ（以下「事業所」という。）は、老人福祉法及び介護保険法の理念に基づき、要介護者及び要支援者等が可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上のお世話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、利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

(方針)

第2条 事業所は、利用者の要介護状態及び要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、日常生活に必要な援助を妥当適切に行わなければならない。

2 サービスの提供に当たっては懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行わなければならない。

3 サービスの提供に当たっては、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えない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない。

4 事業所は、自ら提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

(運営)

第3条 事業所の運営は、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、その他の保健医療サービス、福祉サービスを提供するものとの有機的な連携を図りながら行われなければならない。

第2章 職員および職務

(職員の区分及び定数)

第4条 事業所に次の職員をおく。

- | | |
|----------|------|
| (1)管理者 | 1名 |
| (2)生活相談員 | 1名以上 |

- | | |
|------------|------|
| (3)看護職員 | 1名以上 |
| (4)介護職員 | 4名以上 |
| (5)機能訓練指導員 | 1名以上 |
| (6)医師 | 1名以上 |
| (7)栄養士 | 1名以上 |
| (8)調理員 | |

2 前項に定めるものの他に必要に応じてその他の職員をおくことができる。

(職務)

第5条 管理者は従事者の管理及び利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を行うとともに、法令等を従事者に遵守させるため必要な指揮命令を行う。また、短期入所生活介護計画及び介護予防短期入所生活介護計画の作成と利用者、家族への説明を行う。

2 生活相談員は、利用者の心身の状況、環境等の適格な把握に努め、利用者、家族に対する日常生活助言、相談等の援助に従事する。

3 看護職員は、利用者の健康の状況に注意し、健康保持のため適切な措置をとる。

4 介護職員は、適切な技術をもって、入浴、排泄の援助や離床、着替え、整容その他の日常生活上の世話をを行う。

5 機能訓練員は、利用者の機能回復訓練及び機能低下の予防に必要な訓練、指導に従事する。

6 医師は利用者の診療、健康管理および保健衛生指導に従事する。

7 栄養士は献立作成、栄養量計算および給食記録、調理員の技術、知識等の育成、給食業務全般並びに、利用者の栄養相談、助言に従事する。

8 調理員は給食業務に従事する。

第6条 削除

第7条 削除

第8条 削除

第9条 削除

第3章 定員

(利用者の定員)

第 10 条 事業所の利用定員は 10 人とする。

2 ユニット数及びユニットごとの入居定員は次の各号に掲げるとおりとする。

一 ユニット数 1 ユニット

二 ユニットごとの入居定員

1 - 1 ユニット 10 名

第 4 章 利用者に対する処遇・サービス

(基本原則)

第 11 条 利用者の処遇に当たっては、社会福祉及び医学、心理学等の知識を活用し、利用者が、居宅にて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援助することを心がけなければならない。

(権利擁護)

第 12 条 利用者の人権尊重の理念のもとに、利用者の生活や、サービスの利用については、利用者自身の意思で決定することを尊重し、利用者自身の意思で決定が困難な認知症等の利用者が安全に生活できるよう、可能な限りの援助をする。

(身体拘束の禁止)

第 13 条 サービスの提供に当たっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。

前述の理由で緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合は、別に定める「社会福祉法人薫風会風の家身体拘束要綱」に則り手続きを行わなければならない。

(虐待の防止)

第 14 条 利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の未然防止、虐待の早期発見及び虐待等への迅速かつ適切な対応のため、以下の措置を講じる。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待防止のための従業者に対する研修

(4) 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者の配置

(苦情相談)

第 15 条 利用者及び家族等から苦情の相談を受けたときは、別に定める「社会福祉法人薫風会風の家苦情処理要綱」に則り、苦情の適切な解決に努めなければならない。

い。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第 15 条の 2 事業所は、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ものとする。

- 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めるものとする。ただし、これに限られるものではない。
 - (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 事業所は、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。
- 4 事業所は、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。
- 5 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。

(サービスの開始及び終了)

第 16 条 利用者の心身の状況により、もしくはその家族の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により、又は利用者の家族の身体的及び精神的な負担の軽減等を図るために、一時的に居宅において日常生活を営むのに支障がある者を対象に、ユニット型指定短期入所生活介護及び介護予防ユニット型指定短期入所生活介護を提供する。

- 2 前項のサービス提供に当たっては、居宅支援事業者、地域包括支援センター、その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供するものとの密接な連携により、ユニット型指定短期入所生活介護及び介護予防ユニット型指定短期入所生活介護の提供の開始前から終了後にいたるまで利用者が継続的に保健医療福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めなければならない。

(サービスの内容)

第 17 条 当事業所では以下のサービスを提供する。

- (1)介護サービス及び介護予防サービス
- (2)生活リハビリ
- (3)健康チェック・健康管理
- (4)送迎
- (5)入浴サービス
- (6)給食サービス

- 2 前項のサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

(日常生活の援助)

第 18 条 すべての職員は、利用者と個別面接、相談の場を積極的に作り、利用者が自己の選択した生活を送れるように援助するものとする。

- 2 利用者の処遇に当たっては、利用者の年齢、性別、生活歴及び心身の状況等を考慮して、個別ケアプランを設定し、個々の利用者に適した処遇アセスメントを行うよう努めるものとする。

(給食)

第 19 条 事業所利用者は 1 日 3 回給食するものとする。

- 2 給食はできるだけ変化にとみ十分なカロリーと成分を含み、かつ調理に当たっては、利用者の嗜好を十分に考慮し栄養価の損失をさけ、消化吸收の実をあげるよう努めなければならない。
- 3 栄養士は、前項の趣旨に基づいて献立を作成し、給食の品名及び数量を記録整備しておかなければならない。

(健康管理)

第 20 条 管理者又は医師及び看護職員は、常に利用者の健康に留意し、健康保持のための適切な措置をとらなければならない。

(利用料・その他の費用)

第 21 条 サービスの利用料については、別表のとおりとする。

- 2 サービスの提供を受けた際の利用料・その他の費用については、利用者又はその家族に対し、サービスの提供前に説明を行わなければならない。
- 3 説明に際しては、介護保険の給付対象となるサービスとならないサービスを区

分し、給付対象外サービスについてはそれぞれ個別の費用ごとに区分し明示しておくものとする。

第5章 送迎の実施地域

(送迎の実施地域)

第22条 通常の送迎の実施地域は次のとおりとする。

- (1)北九州市八幡西区
- (2)北九州市若松区
- (3)中間市・遠賀郡

第6章 サービス利用に当たっての留意点

(外出)

第23条 利用者が外出しようとするときは、その都度、外出先、用件、帰所する予定、時間等を管理者に届出なければならない。

(面会)

第24条 利用者が外来者と面会しようとするときは、その旨を管理者に届けて、あらかじめ指定された場所において面会するものとする。

(禁止行為)

第25条 利用者は事業所内で次の行為をしてはならない。また、注意によっても行為がなくならない場合、管理者はサービス利用を中止させることができる。

- (1)けんか、口論、泥酔等他人に迷惑をかけること。
- (2)指定した場所以外で喫煙等を行うこと。
- (3)事業所の秩序、風紀を乱しまたは安全衛生を害すること。
- (4)その他この規程で定められていること。

(損害賠償)

第26条 利用者は、故意によって施設（設備及び備品）に損害を与えた場合は、その損害を弁償し、また原状に回復する責を負わなければならない。

2 損害賠償の額は利用者の収入及び事情により考慮して減免することができる。

第7章 緊急時における対応

(緊急時における対応)

第27条 サービス提供中に容態に変化等があった場合については、利用者、その家族と事前に打ち合わせを行い、主治医、救急隊、家族、介護支援事業者などに連絡することとする。

第8章 非常災害対策

(非常災害対策)

第28条 管理者又は防火管理者は非常災害その他急迫の事態に備え、とるべき措置についてあらかじめ対策を立て毎年2回以上利用者及び職員の消火訓練及び避難訓練を行うものとする。

(危機管理)

第29条 事業所は事業運営及び管理するに当たって、火災、地震、食中毒、伝染病、その他の事故等で事業所全体にかかわる災害対応が生じた場合は、危機管理図に従って緊急の対応を行うものとする。

第9章 環境の安全・保全

(環境の安全)

第30条 職員は施設建物内外を明るく清潔で安全な環境を維持することを心がけることとする。

- 2 建物内外の設備、什器等の整理整頓に心がけ、常に利用者の安全を確保するための危険防止に努めなければならない。
- 3 職員は階段や見通しの悪い廊下、その他危険が予測される場所に什器や物品等を放置してはならない。
- 4 職員は薬品類、洗剤類およびガス、火気等の危険物質の保管管理を厳にし、利用者の安全保全に努めなければならない。
- 5 職員は物品の運搬や移動、扉の開閉、清掃時、その他職務上において、常に利用者の危険を留意し職務の遂行に当たらなければならない。

第10章 その他運営に関する重要事項

(秘密保持)

第 31 条 ユニット型指定短期入所生活介護従事者及びユニット型指定介護予防短期入所生活介護従事者は、正当な理由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。退職した後も同様とする。

- 2 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、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書にて得ておかなくてはならない。

(従事者の研修)

第 32 条 管理者は、ユニット型指定短期入所生活介護従事者及び介護予防ユニット型指定短期入所生活介護従事者の資質向上のために、必要な研修の機会を提供しなければならない。

第 11 章 雑則

(改廃の手続き)

第 33 条 この規程を改廃する場合は、理事会の承認を得て行うこととする。

附則

- 1 この規程は平成 14 年 4 月 1 日より施行する。
- 2 この改正規程は、平成 14 年 11 月 1 日より施行する。
- 3 この改正規程は、平成 15 年 4 月 1 日より施行する。
- 4 この改正規程は、平成 15 年 5 月 1 日より施行する。
- 5 この改正規程は、平成 16 年 5 月 22 日より施行する。
- 6 この改定規程は、平成 17 年 10 月 1 日より施行する。
- 7 この改定規程は、平成 18 年 4 月 1 日より施行する。
- 8 この改定規程は、平成 18 年 6 月 1 日より施行する。
- 9 この改定規程は、平成 18 年 12 月 8 日より施行する。
- 10 この改定規程は、平成 19 年 4 月 1 日より施行する。
- 11 この改定規程は、平成 21 年 4 月 1 日より施行する。
- 12 この改定規程は、平成 24 年 4 月 1 日より施行する。
- 13 この改定規程は、平成 24 年 9 月 1 日より施行する。
- 14 この改定規程は、平成 26 年 4 月 1 日より施行する。
- 15 この改定規程は、平成 26 年 6 月 1 日より施行する。
- 16 この改定規程は、平成 27 年 4 月 1 日より施行する。
- 17 この改定規程は、平成 27 年 8 月 1 日より施行する。
- 18 この改定規程は、平成 28 年 3 月 1 日より施行する。

- 19 この改定規程は、平成28年4月1日より施行する。
- 29 この改定規程は、平成29年4月1日より施行する。
- 30 この改定規程は、平成30年4月1日より施行する。
- 31 この改定規程は、平成30年8月1日より施行する。
- 32 この改定規程は、令和元年10月1日より施行する。
- 33 この改定規程は、令和2年4月1日より施行する。
- 34 この改定規程は、令和3年4月1日より施行する。
- 35 この改定規程は、令和3年8月1日より施行する。
- 36 この改定規程は、令和4年10月1日より施行する。
- 37 この改定規程は、令和6年4月1日より施行する。
- 38 この改定規程は、令和6年6月1日より施行する。
- 39 この改定規程は、令和6年8月1日より施行する。
- 40 この改定規程は、令和7年4月1日より施行する。
- 41 この改定規程は、令和8年4月1日より施行する。
- 42 この改定規程は、令和8年6月1日より施行する。
- 43 この改定規程は、令和8年8月1日より施行する。
- 44 この改定規程は、令和8年9月1日より施行する。

別紙: 利用料について

I. 併設型ユニット型短期入所生活介護

(1) 法定給付サービス分(1日あたり)

①利用する居室の種類及び要介護度によるサービス費の額、利用者負担額

(連続1日から60日まで)

ユニット型個室	算定根拠(介護報酬単位)						サービス費 (10割)	利用者負担金		
	短期入所 生活介護費	機能訓練 配置加算	夜勤職員 配置加算	看護体制 加算	サービス提供 体制強化加算	合計		1割	2割	3割
要介護1	704単位	12単位	20単位	4単位	18単位	758単位	7,708円	771円	1,542円	2,313円
要介護2	772単位					826単位	8,400円	840円	1,680円	2,520円
要介護3	847単位					901単位	9,163円	917円	1,833円	2,749円
要介護4	918単位					972単位	9,885円	989円	1,977円	2,966円
要介護5	987単位					1,041単位	10,586円	1,059円	2,118円	3,176円

(連続61日以降)

ユニット型個室	算定根拠(介護報酬単位)						サービス費 (10割)	利用者負担金		
	短期入所 生活介護費	機能訓練 配置加算	夜勤職員 配置加算	看護体制 加算	サービス提供 体制強化加算	合計		1割	2割	3割
要介護1	670単位	12単位	20単位	4単位	18単位	724単位	7,363円	737円	1,473円	2,209円
要介護2	740単位					794単位	8,074円	808円	1,615円	2,423円
要介護3	815単位					869単位	8,837円	884円	1,768円	2,652円
要介護4	886単位					940単位	9,559円	956円	1,912円	2,868円
要介護5	955単位					1,009単位	10,261円	1,027円	2,053円	3,079円

※上記に、介護職員等処遇改善加算(合計単位数に1000分の176を乗じた単位)を加算します。

②各種加算

加算の種類別	加算の条件	1日(回)あたり			
		単位	利用者負担金		
			1割	2割	3割
送迎加算	居宅と事業所間の送迎を行った場合(片道)	184単位	188円	375円	562円
認知症行動・心理症状緊急対応加算	認知症の行動・心理症状のため在宅生活が困難な為、緊急に短期入所生活介護を利用するのが適当と医師が判断した場合(7日間を限度とする)	200単位	204円	407円	611円
若年性認知症利用者受入加算	若年性認知症利用者に対して短期入所生活介護を行った場合	120単位	122円	244円	366円
緊急短期入所受入加算	計画的に行うこととなっていない短期入所生活介護を緊急に行った場合(7日間を限度とする)	90単位	92円	183円	275円
連続利用減算	30日を超えて短期入所生活介護を受けている場合、30日を超える日以降60日まで減算	-30単位	-31円	-61円	-92円

加算の種別	加算の条件	1ヶ月あたり			
		単位	利用者負担金		
			1割	2割	3割
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	①入所者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的にこなっている、②見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入している、③1年以内ごとに1回、業務改善の取り組みによる効果を示すデータを提供した場合	10単位	11円	21円	31円

（2）法定給付外サービス分

①滞在費（1日あたり）

利用者負担段階	滞在費の内訳	金額
第4段階	室料 ＋ 光熱水費	2, 0 4 6 円
第3段階②		1, 4 7 0 円
第3段階①		1, 3 7 0 円
第2段階		8 8 0 円
第1段階		8 8 0 円

②食費（1日3食あたり）

利用者負担段階	食費の内訳	金額
第4段階	食材料費 ＋ 調理コスト	1, 5 4 5 円
第3段階②		1, 3 6 0 円
第3段階①		1, 0 3 0 円
第2段階		6 0 0 円
第1段階		3 0 0 円

※3食の内訳は以下の通りとし、利用者が希望した食事の合計額と、1日あたりの額を比較し、低いほうの金額をお支払いいただくこととする。

食事の種別	食費の内訳	金額
朝食	食材料費 ＋ 調理コスト	400円
昼食		580円
夕食		565円

③その他の費用

種類	利用者負担金
特別な食事	・希望により提供した食事に要した費用の実費
特別な送迎	・1kmにつき30円(通常のサービス地域外)
理美容代	・実費
日常生活に要する費用で利用者負担となるもの	・希望により提供した日常生活品費の実費 ・希望により提供した教育娯楽費の実費 ・嗜好品等利用者個々人のご要望にかかる各種経費等々の実費

(3)キャンセル料

キャンセル日	料金
利用日の2営業日前までに連絡があった場合	無料
利用日の1営業日前までに連絡があった場合	1,545円(食費相当)
利用日の1営業日前までに連絡がなかった場合	3,591円 (食費+滞在費相当)

※ただし、利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない場合は無料とする。

Ⅱ. 介護予防併設型ユニット型短期入所生活介護

(1)法定給付サービス分(1日あたり)

①利用する居室の種類及び要介護度によるサービス費の額、利用者負担額
(連続1日から30日まで)

ユニット型個室	算定根拠(介護報酬単位)				サービス費 (10割)	利用者負担金		
	短期入所 生活介護費	機能訓練 配置加算	サービス提供 体制強化加算	合計		1割	2割	3割
要支援1	529単位	12単位	18単位	559単位	5,685円	569円	1,137円	1,706円
要支援2	656単位			686単位	6,976円	698円	1,396円	2,093円

(連続31日以降)

ユニット型個室	算定根拠(介護報酬単位)				サービス費 (10割)	利用者負担金		
	短期入所 生活介護費	機能訓練 配置加算	サービス提供 体制強化加算	合計		1割	2割	3割
要支援1	503単位	12単位	18単位	533単位	5,420円	542円	1,084円	1,626円
要支援2	623単位			653単位	6,641円	665円	1,329円	1,993円

※上記に、介護職員等処遇改善加算(合計単位数に1000分の176を乗じた単位)を加算します。

②各種加算

加算の種別	加算の条件	1日(回)あたり			
		単位	利用者負担金		
			1割	2割	3割
送迎加算	居宅と事業所間の送迎を行った場合(片道)	184単位	188円	375円	562円
認知症行動・心理症状緊急対応加算	認知症の行動・心理症状のため在宅生活が困難な為 緊急に短期入所生活介護を利用するのが適当と医師が判断した場合(7日間を限度とする)	200単位	204円	407円	611円
若年性認知症利用者受入加算	若年性認知症利用者に対して短期入所生活介護を行った場合	120単位	122円	244円	366円

加算の種別	加算の条件	1ヶ月あたり			
		単位	利用者負担金		
			1割	2割	3割
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	①入所者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的にこなっている、②見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入している、③1年以内ごとに1回、業務改善の取り組みによる効果を示すデータを提供した場合	10単位	11円	21円	31円

(2)法定給付外サービス分

①滞在費(1日あたり)

利用者負担段階	滞在費の内訳	金額
第4段階	室料 + 光熱水費	2,046円
第3段階②		1,470円
第3段階①		1,370円
第2段階		880円
第1段階		880円

②食費(1日3食あたり)

利用者負担段階	食費の内訳	金額
第4段階	食材料費 + 調理コスト	1,545円
第3段階②		1,360円
第3段階①		1,030円

第2段階	600円
第1段階	300円

※3食の内訳は以下の通りとし、利用者が希望した食事の合計額と、1日あたりの額を比較し、低いほうの金額をお支払いただくこととする。

食事の種類	食費の内訳	金額
朝食	食材料費 + 調理コスト	400円
昼食		580円
夕食		565円

③その他の費用

種類	利用者負担金
特別な食事	・希望により提供した食事に要した費用の実費
特別な送迎	・1kmにつき30円(通常のサービス地域外)
理美容代	・実費
日常生活に要する費用で利用者負担となるもの	・希望により提供した日常生活品費の実費 ・希望により提供した教育娯楽費の実費 ・嗜好品等利用者個々人のご要望にかかる各種経費等々の実費

(3)キャンセル料

キャンセル日	料金
利用日の2営業日前までに連絡があった場合	無料
利用日の1営業日前までに連絡があった場合	1,545円(食費相当)
利用日の1営業日前までに連絡がなかった場合	3,591円 (食費+滞在費相当)

※ただし、利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない場合は無料とする。

社会福祉法人薫風会 風の家

身体拘束廃止要綱

(身体的拘束等適正化のための指針)

- 1 施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的な考え方について
身体的拘束は、利用者の生活の自由を制限するものであり、利用者の尊厳ある生活を阻むものである。
当施設では、利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく、職員一人ひとりが身体的・精神的弊害を理解し、拘束廃止に向けた意識をもち、身体拘束をしないケアの実施に努めることとする。
- 2 身体的拘束適正化委員会等について
 - (1) 身体的拘束適正化委員会
当施設では、身体的拘束等の適正化に向けて、次のとおり、身体的拘束適正化委員会を設置する。
 - ア 設置目的
 - (ア) 施設内での身体的拘束廃止に向けての現状把握及び改善についての検討
 - (イ) 身体的拘束を実施せざるを得ない場合における、状況、手続き、方法についての検討
 - (ウ) 身体的拘束廃止に関する職員全体への研修の企画・実施
 - (エ) 身体的拘束等に関するマニュアル等の見直し
 - (オ) 利用者に対し適切なケアが実施されるよう、施設内のケアの見直し
 - イ 委員の構成員と役割
 - (ア) 施設長
 - ・身体的拘束における諸課題の最高責任者
 - ・身体的拘束適正化委員会の総括責任者
 - (イ) 看護職員
 - ・医師と連携し、医療行為へ対応
 - ・施設における医療行為の範囲の整備
 - ・重度化する利用者の状態観察
 - ・記録
 - (ウ) 生活相談員

・医療機関、家族との連絡調整

(エ) 介護支援専門員

(オ) 介護職員

(カ) 管理栄養士

(キ) その他委員会の趣旨に照らして必要と認められるもの

ウ 委員会の開催

(ア) 定例委員会（2ヶ月に1度開催）

(イ) 臨時委員会（必要時開催）

(ウ) 委員会が開催できない場合の例外（利用者の生命、身体の安全を脅かす急な事態（数時間以内に身体的拘束を要する場合）で、多職種共同で委員会を開催できない場合は、可能な範囲で多職種の意見を収集し、最善の方法で安全を確保し、その経緯と結果を記録する。その後速やかに委員会を開催し、委員会の承認を得る。承認を得られない場合は速やかにその処置を解除する。）

(2) 日常ケアにおける留意事項

身体的拘束を行う必要性を生じさせないため、日常的に以下のことに取り組む。

ア 利用者主体の行動、尊厳のある生活を保証する。

イ 言葉や対応等で利用者の精神的な自由を妨げないようにする。

ウ 利用者の思いをくみ取り、利用者の意向に沿ったサービスを提供し、多職種協働でここに応じた丁寧な対応をする。

エ 利用者の安全を確保する観点から、利用者の身体的・精神的自由を安易に妨げるような行為はしない。

オ 拘束に該当する行為を行っていないか、常に振り返りながら、利用者に主体的な生活をしていただけるよう努める。

3 身体的拘束適正化のための職員研修について

介護に携わるすべての職員に対して、身体的拘束廃止と人権を尊重したケアの実施に向け、次のとおり、職員教育を行う。

ア 新人研修（職員新規採用時実施）

イ 継続研修（すべての職員対象に年2回実施）

ウ 施設外研修（適宜、外部主催の研修に参加）

4 身体的拘束等発生時の報告・対応について

利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための措置として、緊急

やむを得ず身体的拘束（介護保険指定基準において禁止の対象となる具体的な行為：備考参照）を行わなければならない場合は、以下の手順に従って実施する。

（１）カンファレンスの実施

緊急やむを得ない状況になった場合、身体的拘束廃止委員会を中心として、各関係部署の代表者が集まり、拘束による利用者の心身の損害や拘束しない場合のリスクについて検討し、身体拘束を行うことを選択する前に、①切迫性、②非代替性、③一時性の３要件のすべてを満たしているかどうかについて確認する。

カンファレンスで確認した内容を身体的拘束適正化委員会に報告し、身体的拘束を行うという選択をした場合は、拘束の内容、目的、理由、時間帯、期間等について検討し、本人、家族に対する同意書を作成する。

（２）利用者本人や家族に対しての説明

身体的拘束の内容・目的・理由・拘束時間又は時間帯・期間・改善に向けた取り組み方法を詳細に説明し、十分な理解が得られるように努める。

また、身体的拘束の同意期限を超え、なお拘束を必要とする場合については、事前に本人・家族等と締結した内容と方向性及び利用者の状態等を確認説明し、同意を得た上で実施する。

（３）記録と再検討

緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録する。

記録には、日々の心身の状態等の観察とともに、拘束の必要性や方法に関する再検討を行うごとに逐次その記録を加える。

また、職員間、施設全体、家族等関係者の間で、直近の情報を共有する。

（４）拘束の解除

（３）の記録と身体的拘束適正化委員会での再検討の結果、身体的拘束を継続する必要がなくなった場合は、速やかに身体的拘束を解除するとともに、本人、家族への報告を行う。

（備考）介護保険指定基準において身体的拘束禁止の対象となる具体的な行為

- ①徘徊しないように、車椅子や椅子、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。

- ⑥車椅子や椅子からずり落ちたり、立ち上がったりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車椅子テーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるような椅子を使用する。
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意志で開くことのできない居室等に隔離する。

5 入所者等に対する本指針の閲覧について

この指針は公表し、利用者・家族・従業者等がいつでも自由に閲覧できるようにする。

附則

- 1 この要綱は、平成19年4月1日より施行する。
- 2 この改正要綱は、平成22年1月より施行する。
- 3 この改正要綱は、平成26年6月1日より施行する。
- 4 この改正要綱は、平成30年6月1日より施行する。

社会福祉法人薫風会「風の家」 苦情処理要綱

1. 苦情処理の目的

社会福祉法に規定されている「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」という観点から、利用者その他からの苦情へ適切に対応し、サービスの質向上を図り、サービス利用者が各種サービスを円滑にかつ満足して利用できるように支援するとともに利用者個人の権利擁護に寄与することを目的とする。

2. 各種サービスの対象範囲

対象とする各種サービスの範囲は社会福祉法人薫風会が行う事業のすべてのサービスとする。

3. 対象とする苦情の範囲

苦情処理対象とする範囲は以下のとおりとする。

(1) 特定・不特定の利用者らからの各種サービスに関する苦情

- ・各種サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
- ・各種サービス利用契約の締結、履行または解除に関する申し立て

(2) 申立人の範囲

- ・各種サービスの利用者及び代理人等。その他不特定の利用者が受ける各種サービス関係する地域住民など。

4. 方法

(1) 苦情申し立ての方法

直接口頭によるもの・書面・投書や・ファックス・電子メール・代理人などのあらゆる申し立てに応じ申し立ての便宜を図るため、意見箱の設置や苦情受付簿の準備などを行う。

(2) 苦情解決システム

- ・苦情受付担当者：生活相談課課長・特養本館介護主任・特養弐番館介護主任
- ・苦情解決責任者：施設長
- ・苦情解決委員会：施設長・生活相談員・介護職員・看護職員・栄養士で構成する。
- ・第三者委員：法人部外者で構成する。

(3) 各システムの機能

- ・苦情受付担当者：利用者からの苦情の受付、苦情内容利用者の意向の確認と記録、受け付けた苦情内容及びその改善状況等について苦情解決責任者及び第三者委員への報告。
- ・苦情解決委員会：委員会は毎月一回開催とし苦情解決のための検討を行う。
- ・第三者委員会：

- a. 苦情受付担当者の受け付けた苦情内容の報告聴取
- b. 利用者らからの苦情の直接受け付け
- c. 苦情申立人への助言
- d. 事業者への助言
- e. 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会いと助言
- f. 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の監査
- g. 苦情解決委員会への助言と日常的な状況把握

(4) 第三者委員の任期

会計年度（4月から3月まで）を1単位として、2単位、2年間とする。

(5) 苦情解決手順

別に定める苦情対策マニュアルにより迅速かつ誠意を持って苦情解決に当たる。

(6) 委員会での検討事項の公表と対応

委員会に提案された苦情及び検討会議の内容は個人のプライバシーに配慮して施設長に報告すると共に申立人に報告し承諾の上公表する。

5. 苦情記録の作成及び保存

口頭・書面等に係わらず、苦情受付担当者は苦情受付簿に記録し苦情解決責任者に報告する。解決後は結果を記入後、関係記録と共に保存する。