サービス付き高齢者向け住宅「ローゼンホーム上山２号館」

運　営　規　程

（目的）

第１条　この規程は、社会福祉法人千葉県福祉援護会（以下「法人」という。）が運営するサービス付き高齢者向け住宅「ローゼンホーム上山２号館」（以下「施設」という。）の人員及び管理運営に必要な事項を定め、もって施設の適切な運営を確保することを目的とする。

（基本方針）

第２条　単身の高齢者や介護が必要な高齢者等（以下「入居者」という。）の住み慣れた地域で暮らし続けたいという意思を尊重し、地域で安心して日常生活が営めるよう保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、地域生活の基盤である住まいの確保に向けた取組みを進めることとする。

２　施設は、入居者の意思及び人格を尊重し、常にその立場に立ってサービスを提供する。

３　施設は、高齢者等が地域コミュニティとのつながりをもって豊かな気持ちで生きがいを感じつつ暮らせ、自分らしく自立して暮らし続けることができるよう支援する。

（職員の職種、員数及び職務内容）

第３条　施設に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

（１）　管　理　者　　１名（兼務）

管理者は、施設の職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行なう。また、職員に必要な指揮命令を行なう。

（２）　生活支援スタッフ　　１名以上

生活支援スタッフは、入居者からの相談に応じるともに、適切な助言及び必要な支援を行なう。

（３）　調　理　員　　２名以上

調理員は、入居者に対して必要な食事の提供を行なう。

（勤務体制の確保等）

第４条　施設は、入居者に対して適切なサービスを提供できるよう、職員の勤務体制を定める。

２　施設は、前項の勤務体制を定めるに当たっては、入居者が安心して日常生活を送るために継続性を重視したサービスを提供できるよう配慮する。

３　施設は、職員に対して、その資質の向上のための研修の機会を確保する。

（入居定員）

第５条　施設の入居定員は、３７名とする。

２　施設は、災害や虐待等やむを得ない事情がある場合を除き、前項の定員を超えて入居させることはない。

（入居対象者）

第６条　施設の入居対象者は、次の各号のいずれかの要件を満たすことを要する。

（１）　単身高齢者世帯。

（２）　高齢者と同居者（配偶者／６０歳以上の親族／要介護認定又は要支援認定を受けている６０歳未満の親族／特別な理由により同居させる必要があると知事が認める者）

（入居申込者に対する説明等）

第７条　施設は、入居に係る賃貸契約の際には、あらかじめ、入居申込者またはその家族に対して、本規程の概要、職員の勤務体制その他の入居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、当該サービスの提供に関する契約を文書により締結する。

（入退居）

第８条　施設は、新たに入居する方に対しては、その心身の状況、生活状況、家庭状況等の把握に努める。

２　施設は、入居者の心身の状況、入居中に提供することができるサービスの内容等に照らし、施設において日常生活を営むことが困難となったと認められる入居者に対して、入居者本人及びその家族の希望を充分に勘案し、その入居者の状態に適するサービスに関する情報を提供するとともに、適切な他のサービスを受けることができるよう、必要な援助をする。

３　施設は、入居者の退居に際しては、その方に適した介護保険サービス等が受けられるよう、福祉サービスまたは保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（サービス提供の方針）

第９条　施設は、入居者について、安心して生き生きと明るく生活できるよう、その心身の状況や希望に応じたサービスを提供するとともに、生きがいをもって生活するための機会を適切に提供する。

２　施設の職員は、入居者に対するサービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行なうことを旨とし、入居者またはその家族に対してサービスの提供を行なう上で必要な事項について理解しやすいように説明する。

３　施設は、入居者に対するサービスの提供に当たっては、入居者本人または他の入居者等の生命または身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行なわない。

４　施設は、身体的拘束等を行なう場合は、その態様及び時間、その際の入居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。

５　施設は、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ものとする。
（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（オンライン等）を活用して行い、多職種にて３か月に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職員に周知徹底を図る。（身体拘束適正化委員会）
（２）身体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新規採用時開催するとともに、年２回以上の研修を実施する。

（食事）
第１０条　施設は、栄養並びに入居者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供する。

（生活相談等）
第１１条　施設は、常に入居者の心身の状況、その置かれている環境等を的確に把握し、入居者またはその家族に対して、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なう。
２　施設は、要介護認定の申請等入居者が日常生活を送るために必要な行政機関等に対する手続きについて、入居者本人またはその家族が行なうことが困難である場合には、その意思を踏まえて速やかに必要な支援を行なう。
３　施設は、常に入居者の家族との連携を図るとともに、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努める。
４　施設は、入居者の外出の機会を確保するように努める。
５　施設は、入居者からの要望を考慮し、適宜レクリエーション等が実施できるように便宜を図る。

（入浴）
第１２条　施設は、毎日入浴の機会を提供する等の適切な方法により、入居者の清潔の保持に努める。

（居宅サービス等の利用）
第１３条　施設は、入居者が要介護状態等となった場合には、その心身の状況、置かれている環境等に応じて、適切に居宅サービス等を受けることができるよう、必要な支援を行なう。

（健康の保持）
第１４条　施設は、入居者に対して定期的に健康診断を受ける機会を提供するとともに、その記録を保存する等、入居者の健康の保持に努める。

（地域との連携）
第１５条　施設は、その運営に当たっては、地域住民またはその自発的な活動との連携及び協力を行なう等の地域との交流を図る。

（サービス提供の記録）

第１６条　施設は、入居者に対して提供した具体的なサービスの内容等を記録する。

（利用料の受領）

第１７条　施設は、入居者から、次に掲げる費用の支払いを受ける。

（１）　賃料 … 賃貸借契約において賃借人が支払う使用の対価。

（２）　共益費 … 住戸内及び階段、廊下等の共用部分の維持管理に必要な光熱費、上下水道使用料、設備等の法定点検、清掃費等に充てるための費用。

（３）　基本サービス費 … 状況把握、生活相談サービス等を提供するための費用。

（４）　敷金 … 新貸借契約から生じる債務の担保としての費用。

２　施設は、前項各号に掲げる費用の徴収に当たっては、あらかじめ、入居者またはその家族に対して、その内容及び費用を記載した文書を交付して説明を行い、入居者の同意を得るものとする。

３　第１項第１号の賃料は、土地又は建物に対する租税その他負担の軽減、価格の上昇又は低下その他の経済事情の変動、近傍同種の建物の賃料に比較して賃料が不相当となった場合は、協議の上賃料を改定する場合がある。

４　第１項第２号の共益費は、維持管理費の増減により共益費が不相当となった場合は、協議の上賃料を改定する場合がある。

５　第１項第３号の基本サービス費は、消費者物価指数、雇用情勢その他の経済事情の変動により、基本サービス費の料金が不相当となった場合は、協議の上賃料を改定する場合がある。

（入居者が留意すべき事項）

第１８条　入居者は、居室の清掃等日常的な維持管理は自身で行うものとする。また、居室のゴミ・廃棄物については、原則として自身で定められた場所まで運搬するものとする。

２　入居者は、災害等防止の観点から、居室において練炭、火鉢、石油ストーブ等火気類を使用してはならない。

３　入居者は、共用施設・設備等、専用居室以外の決められた場所に私物を置いてはならない。

４　入居者は、入浴に際しては、他の入居者も利用することを考え、清潔の維持に留意しなければならない。

５　入居者は、伝染性の疾患等の疑いがある場合には、速やかに職員に相談し、その指示に従わなければならない。

６　入居者は、施設の共用設備を使って自由に趣味教養活動や自主的なクラブ活動、行事等を行うことができるものとする。ただし、これに係る費用は参加者の負担による。

７　入居者が外泊するときは、事前に宿泊先及び帰着予定日時等を施設に届け出るものとする。

８　入居者が自己の専用居室に外来客を宿泊させるときは、あらかじめ施設に届け出るものとする。

９　入居者は、入居者本人が一時的な疾病等による看護または介護が必要となったために、近親者等を居室に宿泊させるときは、原則として施設に届け出ることとし、施設と入居者が相談の上でその期間を定めるものとする。
１０　入居者は、施設の許可を受けた場合には、専用居室において小鳥、魚類を飼育することができるものとする。ただし、許可を受けた場合であっても、他の入居者の迷惑となるときには許可を取り消す場合がある。
１１　入居者は、専用居室以外の場所で一切の政治的活動及び宗教活動をしてはならない。また、他の入居者にそれらの活動への参加を強要してはならない。
１２　入居者は、テレビ、ラジオ等音響機器の夜間における利用は、他の入居者の迷惑とならないよう、ボリュームを落として利用しなければならない。
１３　入居者は、施設の許可を得て行った居室の模様替え等については、退去の際に現状に復さなければならない。この場合に必要な費用については入居者の負担とする。

（衛生管理等）
第１９条　施設は、入居者の使用する食器その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、または衛生上必要な措置を講ずる。
２　施設は、感染症が発生、蔓延しないように必要な措置を講ずる。
３　施設は、感染症対策に関する担当者を設置し、事業所内において感染症または食中毒の発生及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設置する。委員会は入居者の状況など、事業所の状況に応じ、おおむね３月に１回以上、定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期においては必要に応じ随時開催する。
４　施設は、感染症が発生した際に事業を継続するための計画等を策定し、職員に対して年２回以上及び新規採用時に研修・訓練を行うものとする。

（緊急時の対応）
第２０条　入居者は、身体の状況の急激な変化等で緊急に職員の対応を必要とする状態になったときには、昼夜を問わず２４時間いつでもナースコール等で職員の対応を求めることができる。
２　施設の職員は、ナースコール等で入居者から緊急の対応の要請があったときには、速やかに適切な対応を行うものとする。
３　施設は、入居者があらかじめ家族等の緊急連絡先を届け出ている場合には、医療機関への連絡とともに、その緊急連絡先にも速やかに連絡する。

（協力医療機関等）
第２１条　施設は、入居者の体調等の急変に備えるため、あらかじめ協力医療機関を定める。

（苦情への対応）
第２２条　施設は、その提供したサービスに関する入居者また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、苦情受付担当者を設置する。
２　施設は、前項の苦情を受け付けた場合は、その内容等を記録する。

3　施設は、その提供したサービスに関して所轄行政庁から指導または助言を受けた場合は、その指導または助言に従って必要な改善を行なう。
4　施設は、所轄行政庁からの求めがあった場合には、前項の改善内容を報告する。

（カスタマーハラスメントへの対応）
第２２条の２　事業所は、利用者また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または言動等により、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むものとする。ただし、これらに限られるものではない。
（１）暴言、暴力、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または不当な要求
（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、また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、利用者またはその家族等と協議を行うことがある。その際、利用契約を解除する場合がある。

（事故発生の防止及び発生時の対応）
第２３条　施設は、サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族等に連絡するとともに、必要な処理を講じる。
2　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、損害賠償を速やかに行う。ただし、施設の責に帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。
3　施設は、事故の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとする。
（１）　事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告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。
（２）　事故が発生した場合また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を職員に周知徹底する体制を整備する。
（３）　事故発生の防止のための委員会（オンライン等）及び職員に対する研修を新規採用時開催すると共に、年２回以上の研修を実施する。
（４）４号に掲げる措置を適切に実施するため指定された外部研修（安全対策養成研修）受講修了者を配置する。

（虐待の防止）

第２３条の２　施設は、『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律』の趣旨を準用し、入居者への虐待を未然に防止するために、虐待防止に関する責任者を配置するとともに職員に対して虐待防止に関する研修を実施する等、必要な管理体制を整備することによって、入居者の権利利益の擁護を図るものとするために、以下の措置を講じるものとする。

（１）虐待の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を講じる委員会の設置を行う。

（２）虐待防止のための指針の策定と従業者への周知を行う。

（３）虐待防止のための研修を新規採用時開催すると共に、年２回以上の研修を実施する。

（４）虐待防止に関する措置を適切に実施するための責任者の配置を行う。

（非常災害対策）

第２４条　施設は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に対する具体的計画を立て、非常災害時における関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員並びに入所者及びその家族等に周知する。

２　施設は、非常災害に備えるため、年２回、避難、救出その他必要な研修・訓練を行なう。

３　施設は、地震その他の非常災害に備え、施設の入居者のために、物資の確保に必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

４　前各項に定めるもののほか、非常災害に対する具体的対策は別に定める。

５　前各項に規定する訓練の実施居当たって、可能な限り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）

第２５条　施設は、感染症や非常災害の発生時において、入居者又は利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため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、介護職員その他の職員に対し、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年２回以上及び新規採用時に実施する。

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。

（記録の整備）

第２６条　施設は、設備、職員及び会計に関する諸記録を整備する。

２　施設は、入居者に提供するサービスに関する計画のほか、第９条第４項、第１６条、第２１条第２項、第２２条第３項の規定に係る記録を、入居契約完了の日から５年間保存する。

（秘密保持等）

第２７条　施設の職員は、正当な理由なく、その業務上知り得た入居者またはその家族の秘密を漏らさない。

２　施設は、職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た入居者またはその家族の秘密をもらすことがないよう、必要な措置を講ずる。

（掲示）

第２８条　施設は、施設内の見やすい場所に、当規程の概要、職員の勤務体制、協力医療機関、利用料その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

２　前項に規定する事項を記載した書面を当該事業所内に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規程による掲示に代える事が出来るものとする。

（入居者懇談会）

第２９条　施設は、サービス提供に係る入居者からの意見徴収の場として入居者懇談会を設置する。

２　前項の規定による入居者懇談会の運営については別に定める。

（改正）

第３０条　この規程を改正、廃止する場合は、理事会の承認を必要とする。

（その他）

第３１条　この規定及び運営に関する重要事項は法人と管理者との協議に基づいて定めるものとする。

（付則）

１　本規程は、平成２６年１１月　１日より施行する。

令和　４年　４月　１日　一部改正
令和　６年　４月　１日　一部改正
令和　８年１０月　１日　一部改正