

指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護

指定（介護予防）短期利用認知症対応型共同生活介護

事業所運営規程

グループホーム ウィズライフ西新

株式会社ウィズグループ

グループホーム ウィズライフ西新

指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護事業所・

指定（介護予防）短期利用認知症対応型共同生活介護事業所 運営規程

（趣旨）

第1条 この運営規程において、株式会社ウィズグループが実施する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、指定短期利用認知症対応型共同生活介護、指定介護予防短期利用認知症対応型共同生活介護（以下、「指定認知症対応型共同生活介護」という。）事業所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もの。

（事業の目的）

第2条 認知症対応型共同生活介護の事業は、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。）が要介護状態又は要支援状態（以下、「要介護状態等」という。）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を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第3条 指定認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、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要介護状態の利用者（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、心身の特性を踏まえ、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、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等必要な援助を行う。

2 指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、認知症によって自立した生活が困難になった要支援状態の利用者に対して、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、心身の特性を踏まえ、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、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等必要な援助を行うことにより、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を目指す。

3 事業の実施にあたっては、利用者の認知症状の緩和や悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。

4 事業の実施にあたっては、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。

5 事業の実施にあたっては、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。

6 事業の実施にあたっては、関係市町村、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。

7 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。

（事業所の名称及び所在地）

第 4 条 事業を行う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 ウィズライフ西新
- （２）所在地 福岡市早良区城西 2 丁目 9-18

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第 5 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（1 ユニット毎）

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 1 名以上

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 日中、利用者 3 名に対し 1 名。夜間、1 名。（1 ユニット毎）

ただし、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。

（利用定員）

第 6 条 事業所の利用定員は 26 名とする。（9 名定員 2 ユニット、8 名定員 1 ユニット毎）

（指定認知症対応型共同生活介護の内容）

第 7 条 指定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）入浴、排泄、食事、着替え等の介助
- （２）日常生活上の世話
- （３）日常生活の中での機能訓練
- （４）相談・援助等

（短期利用認知症対応型共同生活介護）

第 8 条 各共同生活の定員の範囲内で、空いている居室を利用し、短期間の指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護（以下「短期利用認知症対応型共同生活介護」という。）を提

供する。

- 2 短期利用認知症対応型共同生活介護の定員は一の共同生活住居につき1名とする。
- 3 短期利用認知症対応型共同生活介護の利用は、あらかじめ30日以内の利用期間を定めるものとする。
- 4 短期利用認知症対応型共同生活介護の利用に当たっては、利用者が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又は介護予防支援事業所の担当職員が作成する介護予防サービス・支援計画の内容に沿い、当事業所の計画作成担当者が（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画を作成することとし、当該（介護予防）認知症対応型共同生活介護に従いサービスを提供する。
- 5 入居者が入院等のために、長期にわたり不在となる場合は、入居者及び家族の同意を得て、（介護予防）短期利用認知症対応型共同生活介護の居室に利用することがある。なお、この期間の家賃等の経費については入居者ではなく、（介護予防）短期利用認知症対応型共同生活介護の利用者が負担するものとする。

（認知症対応型共同生活介護計画）

- 第9条 指定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。

（指定認知症対応型共同生活介護の利用料及びその他の費用の額）

- 第10条 事業所が提供する指定認知症対応型共同生活介護の利用料は、介護報酬の告示上の額とし、法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に応じた額の支払いを受けるものとする。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 前各号に掲げるもののほか、指定認知症対応型共同生活介護において提供される便宜の

うち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用であって、利用者が負担することが適当と認められる費用につき、実費を徴収する。

- 3 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）について記載した明細書を交付する。
- 4 指定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。
- 5 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。

（入居にあたっての留意事項）

第11条 指定認知症対応型共同生活介護の対象は、要介護状態等であっ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する。ただし、次に該当する者は対象から除かれる。

- （1）認知症の原因となる疾患が急性の状態にある場合。
- （2）認知症の症状に伴う著しい精神症状を伴う場合。
- （3）認知症の症状に伴う著しい行動異常がある場合。

- 2 入居申込者の入居に際しては、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にあることの確認を行う。
- 3 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。
- 4 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、退居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。
- 5 短期利用認知症対応型共同生活介護の利用者の入退居に際しては、利用者を担当する介護支援専門員と連携を図ることとする。

（緊急時等における対応方法）

第12条 指定認知症対応型共同生活介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医や協力医療機関等に連絡する等の必要な措置を講じる。

- 2 利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。
- 3 利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護の提供により事故が発生した場合は、その事故の状況及び事故に際してとった処置について記録する。
- 4 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止の対策を講じる。
- 5 利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護の提供により賠償すべき事故が発生し

た場合には、損害賠償を速やかに行う。

(非常災害対策)

第13条 指定認知症対応型共同生活介護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとる。

2 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処する計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

(身体的拘束等の禁止)

第14条 事業者は、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わない。ただし、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く。

2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の態様及び目的、身体的拘束等を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うことができる。

3 前各項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者、計画作成担当者、介護職員等により検討会議等を行う。また、経過観察記録を整備する。

(衛生管理等)

第15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 事業所において食中毒及び感染症が発生し又はまん延しないように必要な措置を講じるものとし、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるとともに密接な連携を保つものとする。

(居宅介護支援事業者との連携)

第16条 事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供することとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第17条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定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利用者の要介護状態等の程度を悪化させたとき又は悪化させる恐れがあるとき、及び利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村に通知することとする。

(利益供与の禁止)

第18条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させ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。

(個人情報の保護)

第19条 事業所は、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。

2 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所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。

(秘密の保持)

第20条 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族（利用者であったものを含む。）の秘密を保持する。

2 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

(苦情処理)

第21条 指定認知症対応型共同生活介護の提供に係る利用者又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、必要な措置を講じる。

2 指定認知症対応型共同生活介護の提供に係る利用者又はその家族からの苦情を受付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。

3 事業所は、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てサービスの質の向上に向けた取り組みを行う。

4 事業所は、提供した指定認知症対応型共同生活介護に関し、介護保険法（以下「法」という。）第23条又は法第78条の7若しくは法第115条の17の規定により市町村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市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村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う。

5 事業所は、提供した指定認知症対応型共同生活介護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法第176条第1項第2号の規定による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う。

(運営推進会議)

第22条 事業所が地域に密着し、地域に開かれたものにするために、おおむね2月に1回

以上、運営推進会議を設置する。

- 2 前項の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録について公表を行う。
- 3 事業所は、運営推進会議の設置、運営等に関する事項について、運営推進会議規則を定める。

(高齢者虐待防止)

第23条 事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の必要な措置を講ずる。

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識、技術の向上に努める。
- (2) 個別支援計画の作成等、適切な支援の実施に努める。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整備し、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
- (4) 虐待等の発見時における、行政および関係機関への通報。

(その他運営に関する留意事項)

第24条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

- 2 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に係る事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 3 第7条のサービス提供記録については、利用者からの申し出があった場合にはそれらを当該利用者に交付する。
- 4 第9条の認知症対応型共同生活介護計画、及び第7条のサービス提供記録、第12条第3項に規定する事故発生時の記録、第17条に規定する市町村への通知、並びに第21条の苦情処理に関する記録、第22条の運営推進会議の記録については、整備の上、完結してから原則5年間保存する。
- 5 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は株式会社ウィズグループで定める。

(附 則)

この規程は、2021年12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	グループホームウィズライフ西新
申請するサービス種類	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)、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に引き継ぐ体制を整えている。御意見箱の設置も行ない文書による苦情・要望も受け付けている。

【電話番号】092-841-8406

【FAX】092-841-8410

【苦情対応窓口】(施設長) 堀上 智恵

【施設管理者】(施設長) 堀上 智恵

【苦情対応責任者】(本部長) 佐藤 祐樹

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1)基本姿勢

- ・苦情に対しては誠意を持って接し、利用者の立場に立って対応すること。
- ・サービスの向上、質の向上の機会ととらえ、前向きに対処すること。
- ・原因の所在を明らかにする事により、同じトラブルが起きないように、スタッフ全員の共通理解を図り、サービスの向上に向けて努力すること。

(2)苦情発生時

- ・苦情発生時は利用者も興奮状態にある事が予測されるので、担当者はまず、利用者の言い分を全て聞くこと。
- ・途中で話をさえぎったり、こちらの意見を述べたりすることは、トラブルをこじらせる原因の一つとなるので注意すること。
- ・利用者の話が落ち着いたら、事実の有無や所在を一つ一つ冷静に確認すること。

(3)事業所内体制

- ・担当者が詳しく状況を確認する。
- ・担当者は状況を判断し、当事業所に非があった場合は事業責任者に報告する旨、丁寧に伝える。
- ・事業責任者は当事業所に非があった場合に、利用者およびその家族に対し、お詫びと今後の対応について説明し理解を求める。
- ・事業責任者は定期的にミーティングを開催し、スタッフのケアの統一、今後のサービス向上を図る。あわせて、トラブルの内容を全員に報告し、全体的な質の向上を図るように促す。

(4)記録の保管

- ・トラブルの記録を報告書に記載し保管、再発防止に役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

4 その他参考事項

- ・普段から苦情に繋がる前に事前に気付く事が出来るように利用者の立場に立ったサービスを心掛ける。
- ・毎日の朝礼で重要事項の確認を行なう。
- ・研修、勉強会へ参加し介護の質の向上を図っていく。

公的機関相談窓口

福岡県国民健康保険団体連合会 092-642-7800(直通)
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口 092-642-7859

東 区 福祉・介護保険課 電話 092-645-1069
博多区 福祉・介護保険課 電話 092-419-1081
中央区 福祉・介護保険課 電話 092-718-1102
南 区 福祉・介護保険課 電話 092-559-5125
城南区 福祉・介護保険課 電話 092-833-4105
早良区 福祉・介護保険課 電話 092-833-4355
西 区 福祉・介護保険課 電話 092-895-7066

福岡県国民健康保険団体連合会

福岡市博多区吉塚本町13-47

【電話番号】092-642-7800 【FAX】092-642-7852

【時 間】9:00～17:00(月～金)

高齢者虐待に関する行政の相談窓口

福岡市 虐待通報等受付窓口

福岡市中央区天神1-8-1

【電話番号】092-711-4319

【時 間】9:00～17:00(月～金)