

# 運 營 規 程

医療法人滴水会  
老人保健施設燧園

【 入 所 】

老人保健施設 入所 運営規程  
(介護老人保健施設)

第1章 趣旨

(趣旨)

第1条 医療法人滴水会（以下「本会」という。）が開設する老人保健施設燧園（以下「当施設」という。）が行う介護老人保健施設入所サービスの適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第2章 施設の目的及び運営の方針

(施設の目的)

第2条 当施設は、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話をを行うことにより、入所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する事とともに、その者の居宅における生活への復帰を目指す事を目的とする。

(運営の方針)

第3条 当施設は、入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場に立って介護老人保健施設入所サービス（以下「施設サービス」という。）の提供に努めるものとする。

2 当施設は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保健施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

第3章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(従業者の職種、員数および職務の内容)

第4条 従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

職 種	員 数	職 務 の 内 容
管理者 (施設長)	1以上 (常勤)	・従業者の管理、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。 ・従業者に各種規程を遵守させる為に必要な指揮命令を行う。
医 師	1以上 (常勤)	・入所者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する。 ・入所者のケアプランの検討と実施に関する事。 ・その他。

薬剤師	1 以上  (非常勤)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医師の指示による薬剤の処方に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
看護職員	10 以上  (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医師の指示に基づく、入所者の看護、診療の介助、健康管理に関する事。</li> <li>・ 入所者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関する事。</li> <li>・ 入所者の保健衛生に関する事。</li> <li>・ 入所者のケアプランの検討と実施に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
介護職員	24 以上  (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入所者の日常生活の介護、支援に関する事。</li> <li>・ 入所者のケアプランの検討と実施に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
支援相談員	1 以上  (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入所者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに入所者及び家族の支援相談に関する事。</li> <li>・ 入所者のケアプランの検討と実施に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
作業療法士 又は 理学療法士 又は 言語聴覚士	1 以上  (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入所者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関する事。</li> <li>・ 入所者のケアプランの検討と実施に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
管理栄養士 又は 栄養士	1 以上  (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医師の指示による入所者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関する事。</li> <li>・ 給食献立表の作成及び調理実務指導に関する事。</li> <li>・ 給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関する事。</li> <li>・ 給食材料の発注、受入れ管理、請求伝票の仕訳に関する事。</li> <li>・ 調理室及び食品、器具什器等の保全と衛生管理に関する事。</li> <li>・ 給食内容等の記録作成に関する事。</li> <li>・ 入所者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関する事。</li> <li>・ 給食員への保健衛生の指導に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>

調理員	1 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 献立表に基づき、入所者の給食調理、配膳に関する事。</li> <li>・ 調理室の清潔並びに食器、機器類の衛生管理に関する事。</li> <li>・ 食品庫、厨房倉庫等の整理整頓と衛生管理に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
介護支援 専門員	1 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護保険における基本調査等の実施に関する事。</li> <li>・ 入所者の問題点、解決すべき課題の把握に関する事。</li> <li>・ 施設サービス計画の作成に関する事。</li> <li>・ 施設サービス計画の実施状況の把握、変更に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>
事務員	1 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会計並びに予算、決算に関する事。</li> <li>・ 請求、精算事務に関する事。</li> <li>・ 物品、消耗品の購入並びに受払管理に関する事。</li> <li>・ 文書の収受、発送に関する事。</li> <li>・ 受付、窓口業務全般に関する事。</li> <li>・ 庶務、経理に関する事。</li> <li>・ その他。</li> </ul>

※ 職員の定数は厚生労働省令による人員に関する基準を下回らないものとする。

尚、必要があれば増員する事ができる。

員数に関しては短期入所療養介護と介護予防短期入所療養介護を含んだものとする。

本体施設と短期入所療養介護と介護予防短期入所療養介護の入所定員合計は100名である。

## 第4章 入所定員

(入所定員)

第5条 入所定員は、次の通りとする。

入所定員 100名 (短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護を含む)

(定員の遵守)

第6条 当施設は、入所定員及び療養室の定員を超えて入所させないものとする。ただし、災害その他やむを得ない事情がある場合には、この限りでない。

## 第5章 施設サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

(内容及び手続きの説明及び同意)

第7条 当施設は、施設サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、入所申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務の体制その他の入所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章を交付して説明を行い、当該提供の開始について入所申込者の同意を得るものとする。

(受給資格等の確認)

第8条 当施設は、施設サービスの提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

2 当施設は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、施設サービスを提供するように努めるものとする。

(入退所)

第9条 当施設は、その心身の状況及び病状並びにその置かれている環境に照らし看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療等が必要であると認められるものを対象に、施設サービスを提供するものとする。

2 当施設は、正当な理由なく、施設サービスの提供を拒まないものとする。

3 当施設は、入所申込者の病状等を勘案し、入所申込者に対し自ら必要なサービスを提供する事が困難であると認めた場合は、適切な病院又は診療所等を紹介する等の適切な措置を速やかに講ずるものとする。

4 当施設は、入所申込者の入所に際しては、その者の心身の状況、病歴等の把握に努めるものとする。

5 当施設は、入所者の心身の状況、病状、その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかについて定期的に検討するものとする。

6 前項の検討に当たっては医師、看護・介護職員、支援相談員、介護支援専門員、作業療法士、栄養士等の従業者の間で協議するものとする。

7 当施設は、入所者の退所に際しては、その者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、退所後の主治の医師及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(要介護認定の申請に係る援助)

第10条 当施設は、入所の際に要介護認定を受けていない入所申込者については、要介護認定の申請がすでに行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合には、入所申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 当施設は、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該入所者が受けている要介護認定の満了日の30日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

(入退所の記録の記載)

第11条 当施設は、入所に際しては入所の年月日並びに入所している介護保険施設の種類及び名称を、退所に際しては退所の年月日を、当該者の被保険者証に記載するものとする。

(健康手帳への記載)

第12条 当施設は、提供した施設サービスに関し、入所者の健康手帳の医療に係るページに必要事項を記載するものとする。ただし、健康手帳を有しない者については、この限りではない。

(施設サービス計画の作成)

第13条 当施設の管理者は、介護支援専門員に施設サービス計画に関する業務を担当させるものとする。

2 施設サービス計画の作成に関する業務を担当する介護支援専門員（以下この条において「計画担当介護支援専門員」という。）は、施設サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、入所者について、その有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて入所者が原意抱える問題点を明らかにし、入所者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握するものとする。

3 計画担当介護支援専門員は、入所者及びその家族の希望、入所者について把握された解決すべき課題並びに医師の治療の方針に基づき、当該入所者に対する施設サービスの提供に当たる他の従業者との協議の上、サービスの目標及びその達成時期、サービスの内容、サービスを提供する上で留意すべき事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成するものとする。

4 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の原案について、入所者に対して説明し、同意を得るものとする。

5 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後においても、施設サービスの提供に当たる他の従業者との連絡を継続的に行うことにより、施設サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、入所者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行うものとする。

(施設サービスの取扱方針)

第14条 施設サービスは、入所者の要介護状態の軽減又は、悪化の防止に資するよう、その者の心身の状況を踏まえて、その者の療養を妥当適切に行うものとする。

2 施設サービスは、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮し、病状・心身の状況に照らし適切な医療、看護、介護、栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の管理を行うものとする。

3 当施設の従業者は、施設サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいよう指導又は説明を行うものとする。

4 当施設は、施設サービスの提供に当たっては、当該入所者又は他の入所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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為を行わないものとする。

5 当施設は、自らその提供する施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

6 認知症高齢者の身体の安全と精神の安定を図る環境を整えて処遇するものとする。

(診療方針)

第15条 医師の診療方針は次に掲げるところによるものとする。

- (1) 診療は、一般に医師として診療の必要性があると認められる疾病又は負傷に対して的確な判断を基とし、療養上妥当適切に行うものとする。
- (2) 診療に当たっては、常に医学的立場を堅持して、入所者の心身の状況を観察し、要介護者の心理が健康に及ぼす影響を十分配慮して、心理的な効果をも上げることができるよう適切な指導を行うものとする。
- (3) 常に入所者の病状、心身の状況及びその置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、適切な指導を行うものとする。
- (4) 検査、投薬、注射、処置等は、入所者の病状に照らして妥当適切に行うものとする。
- (5) 特殊な療法又は新しい療法等については、別に厚生労働大臣が定めるもののほか行わないものとする。
- (6) 別に厚生労働大臣が定める医療品以外の医療品を入所者に施用し、又は処方しないものとする。

(必要な医療の提供が困難な場合の措置等)

第16条 当施設の医師は、入所者の病状から見て当施設において自ら必要な医療を提供することが困難であると認められた時は、協力病院その他適当な病院若しくは診療所への入院のための措置を講じ、又は他の医師の対診を求める等、診療について適切な措置を講ずるものとする。

- 2 当施設の医師は、不必要に入所者のために往診を求め、又は入所者を病院若しくは診療所に通院させてはならないものとする。
- 3 当施設の医師は、入所者のために往診を求め、又は入所者を病院若しくは診療所に通院させる場合には、当該病院又は診療所の医師又は歯科医師に対し、当該入所者の診療状況に関する情報の提供を行わなければならないものとする。
- 4 当施設の医師は、入所者が往診を受けた医師若しくは歯科医師又は入所者が通院した病院若しくは診療所の医師若しくは歯科医師から当該入所者の療養上必要な情報の提供を受けるものとし、その情報により適切な診療をおこなわなければならないものとする。

(機能訓練)

第17条 当施設は、入所者の心身の諸機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるため、理学療法、作業療法その他必要なりハビリテーションを計画的に行うものとする。

(看護及び医学的管理の下における介護)

第18条 看護及び医学的管理の下における介護は、入所者の自立支援と日常生活の充実に資するよう、入所者の病状及び心身の状況に応じ、適切な技術をもって行うものとする。

- 2 当施設は、1週間に2回以上、適切な方法により、入所者を入浴させ、又は清拭するものとする。
- 3 当施設は、入所者の病状及び心身の状況に応じ、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行うものとする。
- 4 当施設は、おむつを使用せざるを得ない入所者のおむつを適切に取り替えることとする。
- 5 当施設は、前各項に定めるほか、入所者に対し、離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行うものとする。
- 6 当施設は、その入所者に対して、入所者の負担により、当施設の従業者以外の者による看護及び介護を受けさせないものとする。
- 7 当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。但し、自傷他害の恐れがある場合等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合がある。この場合には、当施設の医師がその様態及び時間、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診療録に記載し、家族の同意を得ることとする。

#### (食事の提供)

- 第19条 入所者の食事は、栄養並びに入所者の身体の状態、病状及び嗜好を考慮したものとするとともに、適切な時間に行うものとする。
- 2 入所者の食事は、その者の自立の支援に配慮し、できるだけ離床して食堂で行うよう努めるものとする。

#### (相談及び援助)

- 第20条 当施設は、常に入所者の心身の状況、病状、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者はその家族に対し、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うものとする。

#### (その他のサービスの提供)

- 第21条 当施設は、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行うよう努めるものとする。
- 2 当施設は、常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるものとする。

#### (利用料等の受領)

- 第22条 当施設は、施設サービスを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該施設サービスが法廷代理受領サービスである時は、その1割又は2割の額とする。また、保険給付の自己負担額を、別紙料金表により支払いを受ける。「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段階から第3段階まで）の利用者の自己負担額については、別紙料金表によるものとする。

2 当施設は、前項の支払いを受ける額のほか、次に掲げる費用の額の支払いを受けることができる。

- (1) 厚生労働大臣の定める基準に基づき入所者が選定する特別な療養室の提供を行ったことに伴い必要となる費用
- (2) 前2号に掲げるもののほか、施設サービス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係る費用であって、その入所者に負担させることが適当と認められるもの。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第23条 当施設は、法廷代理受領サービスに該当しない施設サービスに係る費用の支払いを受けた場合は、提供したサービスの内容、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入所者に対して交付するものとする。

## 第6章 施設利用に当たっての留意事項

(施設利用に当たっての留意事項)

第24条 当施設の入所者並びに家族は、当施設を利用する際、別紙老人保健施設燧園入所利用約款及び重要事項説明書に掲げる事項に留意するものとする。

- 2 利用者が居室に持ち込める私物に関して制限しているが、制限されている物についても本人・家族の事情等により、持ち込みたい物があれば、申請書にて事業者へ提出し、検討結果によれば持ち込めるものとする。尚、私物の管理については利用者の自己管理とし、紛失・破損等した場合も、事業者は一切責任を負わないものとする。

## 第7章 非常災害対策

(災害対策)

第25条 当施設は、災害対策については、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 消火器、防火用水、非常口、警報装置、非常通報装置等の点検を常時行い、整備しておくものとする。
- (2) 屋内配線、屋根、壁等、火気に接し易い箇所の点検を行うものとする。
- (3) 火気取扱いに関しては、責任者を定め、火災予防にあたるものとする。

(非常災害対策)

第26条 当施設は、火災、地震等の発生及びその拡大を防止するために、消防計画書を作成し自衛防火隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

- 2 非常災害対策に関する具体的計画については、当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に応じて作成するものとし、災害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。
- 3 事業者は、非常災害に備えて、非常用食糧、医薬品その他必要な生活物資の備蓄に努める。

(防火訓練)

第27条 防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

2 防火訓練は、年2回行うとともに、消火訓練及び避難訓練も実施するものとする。

(内、夜間想定訓練を年1回以上実施するものとする。)

3 その他、消防計画書に基づく事項を行うものとする。

4 事業者は、訓練の実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

## 第8章 その他

(勤務体制の確保等)

第28条 当施設は、入所者に対し、適切な施設サービスを提供できるよう、従業者の勤務体制を定めるものとする。

2 当施設は、施設の従業者によって施設サービスを提供するものとする。ただし、入所者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りでないものとする。

3 当施設は、従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。

(衛生管理等)

第29条 当施設は、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ものとする。

2 当施設は、施設において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

3 事業所は事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(1) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為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3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び、訓練を定期的実施する。

(協力病院)

第30条 当施設は、入所者の症状の急変等に備えるため、あらかじめ、協力病院を定めておくものとする。

2 当施設は、あらかじめ、協力歯科医療機関を定めておくよう努めるものとする。

(掲示)

第31条 当施設は、施設の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務体制、協力病院、利用料、非常災害対策の具体的計画、その他の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ものとする。

2 当施設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ものとする。

(秘密保持等)

第32条 当施設の従業員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

2 当施設は、従業員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講ずるものとする。

3 当施設は、居宅介護支援事業者等に対して、入所者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者の同意を得るものとする。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与等の禁止)

第33条 当施設は、居宅介護支援事業者又はその従業員に対し、要介護被保険者に当該施設を紹介することの代償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならないものとする。

2 当施設は、居宅介護支援事業者又はその従業員から、当該施設からの退所者を紹介することの代償として、金品その他の財産上の利益を収受してはならないものとする。

(苦情処理)

第34条 当施設は、提供した施設サービスに関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるために窓口を設置する等の必要な措置を講ずるものとする。

2 当施設は、提供した施設サービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは掲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、利用者からの苦情に関して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ものとする。

3 当施設は、提供した施設サービスに関する入所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による指導又は助言を受けた場合は、当該指導者又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(入所者に関する市町村への通知)

第35条 当施設は、施設サービスを受けている入所者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

(1) 正当な理由なしに施設サービスの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。

(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とき。

(地域との連携)

第36条 当施設は、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の地域との交流に努めるものとする。

(事故発生時の対応)

第37条 当施設は、入所者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

2 当施設は、入所者に対する施設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ものとする。

(会計の区分)

第38条 当施設は、施設サービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

(記録の整備)

第39条 当施設は、従業者、施設及びに構造設備並びに会計に関する諸記録を整備するものとする。

2 当施設は、入所者に対する施設サービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

(高齢者虐待)

第40条 事業所は高齢者虐待を受けた利用者の保護のため施策に協力する。

2 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。

3 虐待防止の為の指針を整備する。

4 職員に対して、虐待防止のための研修を定期的実施する。

5 上記の事を掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(業務継続計画の策定等)

第41条 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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 事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及訓練を定期的実施するものとする。

3 事業者は、定期的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。

(ハラスメント等の防止)

第42条 事業所は適切な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關係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境を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。

#### 附 則

この規程は、平成12年4月1日から施行する。

この規程は、平成17年10月1日から施行する。

この規程は、平成19年9月1日から施行する。

この規程は、平成24年2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2月1日から施行する。

この規程は、平成27年4月13日から施行する。

この規程は、平成27年10月1日から施行する。

この規定は、平成28年5月1日から施行する。

この規定は、平成29年6月1日から施行する。

この規定は、平成30年5月1日から施行する。

この規定は、平成31年4月1日から施行する。

この規定は、平成31年4月1日から施行する。

この規定は、令和6年2月1日から施行する。

この規定は、令和6年8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	老人保健施設燧園
申請するサービスの種類	介護老人保健施設 入所

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

施設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）0898-23-1211

（FAX）0898-23-1186

担当者 山下 雄平（介護支援専門員）

木村 晃子（支援相談員）

神野 友里（支援相談員）

今治市役所 介護保険課（電話）0898-36-1526

愛媛県国民健康保険団体連合会（電話）089-968-8800（代表）

2 円滑敏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、その都度対応処理する。

（2）受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、施設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・苦情等の処理簿を備え、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）を記録し保存する。

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。

当サービスにおける高齢者虐待に対する対応

事業所又は施設名	老人保健施設 燧園
申請するサービスの種類	介護老人保健施設 入所

措置の概要

1 高齢者虐待に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

責任者：仁志川 由香里（施設長）

担当者：山下 雄平（介護支援専門員）

木村 晃子（支援相談員）

受付場所：老人保健施設燧園

受付時間：8：30～17：30

（電話）0898-23-1211 内線 55 番

（FAX）0898-23-1186 （日・祝日、年始3日間を除く）

今治市役所 介護保険課（地域包括支援担当）（電話）0898-36-1526

東予地方局 地域福祉課（電話）0897-56-1300

2 円滑敏速に高齢者虐待を行うための処理体制・手順

① 虐待発見

② 窓口担当者へ報告

③ 事実調査、把握、記録、検討

④ 責任者へ報告

⑤ 虐待が認められた場合には高齢介護課、地域福祉課へ報告

⑥ 市・地域包括支援センター職員らがコアメンバー会議を開催する  
確認、記録を元に虐待の事実確認を行う

⑦ 虐待と認められた場合には虐待ケースとして支援する  
対応が必要ない場合は終結

※施設の対応としては①～⑤まで

## ハラスメント対応マニュアル

事業所又は施設名	老人保健施設 燧園
申請するサービスの種類	介護老人保健施設 入所

### 措置の概要

1 ハラスメントに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

- 責任者：仁志川由香里（施設長）
- 担当者：山下 雄平（介護支援専門員）
- 木村 晃子（支援相談員）

TEL 0898-23-1211

受付時間8：30～17：30（日・祝日、年始3日間を除く）

- 県労働局：雇用環境、均等部 TEL 0899-35-5222
- 受付時間8：30～17：15（土・日・祝日・年末年始を除く）

2 対応・手順

〈入居者、利用者からハラスメントを受けた場合〉

- 1、窓口担当者、管理者へ相談する
- 2、管理者が事実確認をし、介護支援相談員、地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡、通報する

〈職員からハラスメントを受けた場合〉

- 1、窓口担当者、管理者へ相談する
- 2、あるいは県労働局、雇用環境・均等部へ相談する
- 3、管理者が事実確認をし、ハラスメントと認めた場合には就業規則に準ずる

3 防止策

- ・定期的な勉強会の実施