

運 營 規 程

医療法人滴水会

老人保健施設燧園

【 短期入所療養介護 】

老人保健施設 短期入所療養介護事業 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「事業所」という。）が行う短期入所療養介護事業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 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第2条 事業所は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居室において、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、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行うことにより、療養生活の質の向上及び利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

(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 老人保健施設燧園
- (2) 所在地 愛媛県今治市末広町3丁目1-6

(運営の方針)

第4条 事業所は、第2条の規程によるサービスの提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基盤とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとする。

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5条 事業所に勤務する従業者の職種、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、サービスの利用の申込に係る調整、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ために必要な指揮命令を行う。

医 師	1 以上 (常勤)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する。 ・利用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"> ・医師の指示による薬剤の処方に関する事。 ・その他
看護職員	10 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> ・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関する事。 ・利用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。 ・利用者の保健衛生に関する事。 ・利用者のケアプランの検討と実施に関する事。 ・その他
介護職員	24 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の日常生活の介護、支援に関する事。 ・利用者のケアプランの検討と実施に関する事。 ・その他
支援相談員	1 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関する事。 ・利用者のケアプランの検討と実施に関する事。 ・その他
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"> ・利用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。 ・利用者のケアプランの検討と実施に関する事。 ・その他
管理栄養士 又は 栄養士	1 以上 (常勤・兼務)	<ul style="list-style-type: none"> ・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関する事。 ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関する事。 ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関する事。 ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関する事。 ・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。 ・給食内容等の記録作成に関する事。 ・利用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。 ・給食員への保健衛生の指導に関する事。 ・利用者のケアプランの検討と実施に関する事。 ・その他

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

※ 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。
員数に関しては本体施設入所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 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6条 事業所は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族
に対し、この規程の概要、従業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章を交付して説明を行い、サービスの内容及び
利用期間等について利用申込者の同意を得るものとする。

(サービスの提供と援助)

第7条 事業所は、利用者の心身の状況若しくは病状により、若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を
図るために、一時的に入所して看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他
必要な医療等を受ける必要がある者を対象に、老人保健施設の療養室においてサービス
の提供を行うものとする。

2 事業所は、居宅介護支援事業者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より、サービスの提供の開始前から終了後に至るまで利用者が継続

的に保健医療サービス又は福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めるものとする。

(利用定員)

第8条 事業者の利用者の定員は、次の通りとする。

利用定員 100名 (老人保健施設燧園 入所・介護予防短期入所療養介護を含む)

(定員の遵守)

第9条 当事業は、利用定員及び療養室の定員を超えて利用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。

(受給資格等の確認)

第10条 事業所は、短期入所療養介護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、要介護認定等の有無及び要介護認定等の有効期間を確かめるものとする。

2 事業所は、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、その意見に配慮して、短期入所療養介護を提供するように努めるものとする。

(要介護認定等の申請に係る援助)

第11条 事業所は、短期入所療養介護の提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合には、当該利用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 事業所は、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であっても必要と認めるときは、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、必要な援助を行うものとする。

(心身の状況等の把握)

第12条 事業所は、短期入所療養介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

(法廷代理受領サービスの提供を受けるための援助)

第13条 事業者は、短期入所療養介護の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第64条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、短期入所療養介護の提供を法廷代理受領サービスとして受けることができる旨を説明するとともに、居宅介護支援事業者に関する情報を提供すること及び、その

他の法廷代理受領サービスを受けるために必要な援助を行うものとする。

(サービスの提供の記録)

第14条 事業所は、短期入所療養介護を提供した際には、当該短期入所療養介護の提供日及び内容、当該短期入所療養介護について利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費又は居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとする。

(健康手帳への記載)

第15条 事業所は、提供した短期入所療養介護に関し、利用者の健康手帳の医療の記録に係るページに必要な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、この限りではないものとする。

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第16条 事業所は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った短期入所療養介護を提供するものとする。

(サービスの提供の取扱方針)

第17条 事業所は、利用者の要介護状態の軽減若しくは、悪化の防止に資するよう、利用者の心身の状況を踏まえて、当該利用者の療養を妥当適切に行うものとする。

2 事業所は、相当期間以上にわたり継続して入所する利用者については、短期入所療養介護計画に基づき、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、栄養管理等の管理を行うものとする。

3 事業所の従業者は、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、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 事業所の従業者は、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ものとする。

5 事業所は、自らその提供する短期入所療養介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

(介護計画の作成)

第18条 事業所の管理者は、相当期間以上にわたり継続して入所することが予定される利用者については、利用者の心身の状況、病状、希望及びその置かれている環境並びに医師の診療の方針に基づき、サービスの提供の開始前から終了後に至るまでの利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、他の従業者と協議の上、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した短期入所療養介護計画（以下「介護計画」という。）を作成するものとする。

- 2 事業所の管理者は、介護計画を作成する場合は、それぞれの利用者に応じた介護計画を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明するものとする。
- 3 第1項の規程による介護計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成するものとする。

(サービス提供の具体的内容)

第19条 事業所が行うサービス提供の具体的内容は、次のとおりである。

(診療方針)

医師の診療の方針は、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、常に医学の立場を堅持して、利用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) 常に利用者の病状及び心身の状況並びに日常生活及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用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ってはならないものとする。
- (6) 別に厚生労働大臣が定める医療品以外の医療品を利用者に施用し、又は処方してはならないものとする。
- (7) 利用者の病状の急変により、自ら必要な医療を提供することが困難であると認めるときは、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じなければならないものとする。

(機能訓練)

事業所は、利用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、必要な理学療法、作業療法その他必要なりハビリテーションを行うものとする。

(看護及び医学的管理の下における介護)

- (1) 看護及び医学的管理の下における介護は、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、利用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) 事業所は、1週間に2回以上、適切な方法により、利用者を入浴させ、又は清拭を行うものとする。
- (3) 事業所は、利用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) 事業所は、おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替えることとする。

- (5) 事業所は、利用者に対し、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) 事業所は、その利用者に対して、利用者の負担により、当事業所の従業者以外の者による看護及び介護を受けさせてはならないものとする。
- (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)

- (1) 利用者の食事は、栄養並びに利用者の身体の状態、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) 利用者の食事は、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われるよう努めるものとする。

(その他のサービスの提供)

- (1) 事業所は、適宜利用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) 事業所は、常に利用者の家族との連携を図るよう努めるものとする。

(利用料その他の費用の額)

第20条 短期入所療養介護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、当該短期入所療養介護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 事業所は、前項の支払いを受ける額のほか、次に各号に掲げる費用の額の支払いを利用者から受けることができるものとする。

(1) 厚生労働大臣の定める基準に基づき利用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) 食費

(3) 前各号に掲げるもののほか、サービスの提供に係る便宜のうち、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、その利用者に負担させることが適当と認められるもの。

3 事業所は、前項に掲げる費用の額に係る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及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第21条 事業所は、法廷代理受領サービスに該当しない短期入所療養介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した短期入所療養介護の内容、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ものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第22条 事業所は、短期入所療養介護を受けている利用者が次の各号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. 正当な理由なしに短期入所療養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と認められるとき。
2. 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

第5章 通常の送迎の実施地域

(通常の送迎の実施地域)

第23条 事業所の通常の送迎の実施地域は、今治市域（島嶼部を除く）に限る。

第6章 施設利用に当たっての留意事項

(サービス利用に当たっての注意事項)

第24条 事業所の利用者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

- (1) 施設内、及び敷地内は、禁煙とする。
- (2) 建物、備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。
- (3) 喧嘩、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

2 事業所は、利用者が次の各号に該当すると認めたときは、当該利用者の市町村に対し、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) 事業所の秩序を乱す行為をした者
- (2) 故意にこの規程等に違反した者

第7章 非常災害対策

(緊急時における対応)

第25条 事業所の従業者等は、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、家族又は緊急連絡先へ連絡すると共に速やかに医師又は、協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

(事故発生時の対応等)

第26条 事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合には、市町村、当該利用

者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うと共に、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、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。

(非常災害対策)

第27条 事業所は、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、定期的な避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

- 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。
- 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 その他運営に関する重要事項

(勤務体制の確保等)

第28条 事業所は、利用者に対し、適切な短期入所療養介護を提供できるよう、従業員の勤務体制を定めておくものとする。

- 2 事業所は、当該事業所の従業員によって短期入所療養介護を提供するものとする。ただし、利用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 事業所は、当該事業所の従業員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 事業所は、利用者の使用する施設、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 事業所は、当該事業所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6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
 - (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、訓練を定期的に実施する。

(苦情処理)

第30条 事業所は、提供した短期入所療養介護に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した短期入所療養介護に関し、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においては、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 事業所は、提供した短期入所療養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においては、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。

(秘密保持等)

第31条 事業所の従業者は、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ものとする。

- 2 事業所は、従業者であった者が、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がないように、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 事業所は、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、あらかじめ文書により得るものとする。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与等の禁止)

第32条 事業所及び事業所の従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させ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。

(掲示及び広告等)

第33条 事業所は、事業所の見やすい場所に、この規程の概要、従業者の勤務の体制、非常災害対策の具体的計画、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掲示するものとする。

- 2 事業所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。

(会計の区分)

第34条 事業所は、当該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。

(地域等との連携)

第35条 短期入所療養介護の事業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。

(提供拒否の禁止)

第36条 事業所は、正当な理由なく、短期入所療養介護の提供を拒んではならないものとする。

(サービス提供困難時の対応)

第37条 事業所は、当該事業所の通常の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な短期入所療養介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の短期入所療養介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

(記録の整備)

第38条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
2 事業所は、利用者に対する短期入所療養介護の提供に関する諸記録を整備し、その完了の日から5年間保存するものとする。

(高齢者虐待)

第39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40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41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、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、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 短期入所療養介護

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

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）

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 短期入所療養介護

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）

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 短期入所療養介護

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）

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