

運 営 規 程 (入所)

(R6年3月1日現在)

社会福祉法人 三恵会

老人保健施設 希望の館

老人保健施設 希望の館 運営規程

第1章 趣旨

(趣旨)

第1条 社会福祉法人三恵会（以下「本会」という。）が開設する老人保健施設希望の館（以下「当施設」という。）が行う介護老人保健施設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、要介護状態と認定された入所者（以下単に「入所者」という）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、入所者がある能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るようにすると共に、入所者の居宅における生活への復帰を目指した介護保健施設サービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第3条 当施設では、入所者の有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、施設サービス計画に基づいて、医学的管理の下におけるリハビリテーション、看護、介護その他日常的に必要なとされる医療並びに日常生活上の世話をを行い、居宅における生活への復帰を目指す。

- 2 当施設では、入所者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として入所者に対し身体拘束を行わない。
- 3 当施設では、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。
- 4 当施設では、介護老人保健施設が地域の中核となるべく、居宅介護支援事業者、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と綿密な連携をはかり、入所者が地域において総合的サービス提供を受けることが出来るよう努める。
- 5 当施設では、明るく家庭的雰囲気重視し、入所者が「にこやか」で「個性豊かに」過ごすことが出来るようサービス提供に努める。
- 6 サービス提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うと共に入所者の同意を得て実施するよう努める。
- 7 入所者の個人情報の保護は、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当施設が得た入所者の個人情報については、当施設での介護サービスの提供にかかる以外の利用は原則的に行わないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて入所者又はその代理人の了承を得ることとする。

(施設の名称及び所在地等)

第4条 施設の名称所在地等は次のとおりとする。

- | | |
|-----------|---------------|
| (1) 施設名 | 介護老人保健施設 希望の館 |
| (2) 開設年月日 | 2000年3月21日 |
| (3) 所在地 | 東温市則之内甲2783-1 |
| (4) 電話番号 | 089-960-6336 |
| (5) 事業所番号 | 3857780500 |

第3章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5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名 (医師兼務)	<ul style="list-style-type: none"> ・従業者の管理、業務実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。 ・従業者に各種規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
医師	1名以上 (施設長兼務)	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者の診察、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こと。 ・その他
薬剤師	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・医師の指示による薬剤の処方に関すること。 ・その他
看護職員	9名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・医師の指示に基づく入所者の看護、診療の介助、健康管理に関すること。 ・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こと。 ・入所者の保健衛生に関すること。 ・入所者のケアプランの検討と実施に関すること。 ・その他
介護職員	25名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者の日常生活の介護、支援に関すること。 ・入所者のケアプランの検討と実施に関すること。 ・その他
支援相談員	1名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・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の家族の支援相談に関すること。 ・入所者のケアプランの検討と実施に関すること。 ・その他
理学療法士 作業療法士	1名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・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こと。 ・入所者のケアプランの検討と実施に関すること。 ・その他
管理栄養士	1名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・医師の指示による入所者の栄養摂取量の調節および栄養指導に関すること。 ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること。 ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること。 ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること。 ・調理室および食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること。 ・給食内容の記録作成に関すること。 ・入所者の食事摂取状況の点検記録と嗜好(趣向)調査の計画実施に関すること。 ・調理員への保健衛生の指導に関すること。 ・入所者のケアプランの検討と実施に関すること。 ・栄養マネジメント業務に関すること。 ・その他

介護支援専門員	1名以上 (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
調理員	業務委託	<ul style="list-style-type: none"> ・献立表に基づき、入所者の給食管理配膳に関する事。 ・食品庫、厨房倉庫等の整理整頓と衛生に関する事。 ・その他
事務員	1名以上	<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。 ・文書の收受、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

第4章 入所定員

(入所定員)

第6条 入所定員は、次のとおりとする。

入所定員 100名(短期入所及び介護予防短期入所含む)

(定員の遵守)

第7条 当施設は、入所定員およ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および利用料、その他の費用の額

(内容および手続きの説明および同意)

第8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、入所申込者またはその家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務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書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。

(受給資格の確認)

第9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、要介護認定の有無およ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10条 当施設は、その心身の状況およ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およ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者を対象に、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、入所申込者の入所に際しては、その者に係る居宅介護支援事業者に対する照会等

により、その者の心身の状況、生活歴、病歴、指定居宅サービス等の利用状況等の把握に努めるものとする。

- 4 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し、その内容等を記録するものとする。
- 5 前項の検討に当たっては医師、薬剤師、看護・介護職員、介護支援専門員等の従業者間で協議するものとする。
- 6 当施設は、入所者の退所に際しては、その者またはその家族に対し、適切な指導を行うとともに、居宅サービス計画の作成等の援助に資するため、居宅介護支援事業者に対する情報の提供に努めるほか、退所後の主治の医師およ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また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11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有効期間の満了日の30日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

(サービスの提供の記録)

- 第12条 当施設は、入所の際には入所の年月日並びに入所している介護保険施設の種別および名称を、退所に際しては退所の年月日を、入所者の被保険者証に記載するものとする。
- 2 当施設は、介護保健施設サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録すると共に、入所者から申し出があった時は、文書の交付その他適切な方法により、記録したサービスの内容等を入所者に提供するものとする。

(健康手帳への記載)

第13条 削除

(施設サービス計画の作成)

- 第14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の作成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「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、入所者の日常生活全般を支援する観点から、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて施設サービス計画上に位置付けるよう努めるものとする。
 - 3 計画担当介護支援専門員は、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現に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。
 - 4 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する解決すべき課題の把握（以下「アセスメント」という。）に当たっては、入所者及びその家族に面接しておこなうものとする。また、この場合において、計画担当介護支援専門員は、面接の趣旨を入所者及びその家族に対して十分説明し、理解を得るものとする。
 - 5 計画担当介護支援専門員は、入所者の希望、入所者についてのアセスメント結果及び医師の

治療方針に基づき、入所者の家族の希望を勘案して、入所者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスの内容、施設サービスを提供する上での留意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。

- 6 計画担当介護支援専門員は、サービス担当者会議（入所者に対する施設サービスの提供に当たる他の担当者を召集して行う会議）の開催、担当者に対する照会等により、当該施設サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。
- 7 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の原案の内容について入所者又はその家族に対して説明し、文書により入所者の同意を得るものとする。
- 8 計画担当介護支援専門員は、施設サービスを作成した際には、当該施設サービス計画を入所者に交付するものとする。
- 9 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後、施設サービス計画の実施状況の把握を行い、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。
- 10 計画担当介護支援専門員は、前項に規定する実施状況の把握（以下「モニタリング」という）に当たっては、入所者及びその家族ならびに担当者との連絡を継続的に行うこととする。

（施設サービスの取扱方針）

第15条 施設サービスは、入所者の要介護状態の軽減また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て行うものとする。
- 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、入所者またはその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいよう指導また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、当該入所者または他の入所者等の生命また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、前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。
- 6 当施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。
 - (1) 身体拘束等の適正化のため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3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。
- 7 当施設は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。
 - (1) 虐待防止のため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）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備する。
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。
- 8 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。

（診療方針）

第16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または負傷に対して、的確な診断を基とし、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に配慮して、心理的な効果をもあ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務め、入所者またはその家族に対し、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) 特殊な療法また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) 別に厚生大臣が定める医療品以外の医療品を入所者に施用し、また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等の措置等)

第17条 当施設の医師は、入所者の病状からみ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るときは、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じるものとする。

- 2 当施設の医師は、不必要に入所者のために往診を求め、また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、または入所者を病院若しくは診療所に通院させる場合には、当該病院または診療所の医師または歯科医師に対し、当該入所者の診療状況に関する情報の提供を行うものとする。
- 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また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行うものとする。

(機能訓練)

第18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。

(看護および医学的管理の下における介護)

第19条 看護および医学的管理の下における介護は、入所者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、入所者の病状およ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、または清拭するものとする。
- 3 当施設は、入所者の病状およ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および介護を受けさせないものとする。
- 7 当施設は、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うと共に、その発生を防止するための体制を整備するものとする。

(食事の提供)

第20条 入所者の食事は、栄養並びに入所者の身体の状態、病状および嗜好を考慮したものとともに、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。

3 入所者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、入所者の状態に応じた栄養管理、栄養マネジメント等の栄養状態や口腔衛生の管理を計画的に行うものとする。

(相談および援助)

第21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、入所者またはその家族に対し、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22条 当施設は、適宜入所者のためのレクリエーション行事等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。

(入所者に関する市町村への通知)

第23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) 偽りその他の不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。

(利用料等の受領)

第24条 当施設は、施設サービスに係る費用額のうち、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用（食事の提供に要する費用、居住に要する費用その他日常生活に要する費用として厚生労働省令で定める費用を除いて算定）の額を除いた額の利用者負担割合に応じた額を別に定める利用料金表により受けるものとする。

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、別に定める利用料金表により受けることができる。

(1) 食事の提供に要する費用

特定入所者介護サービス費が入所者に支給された場合は、食費の基準費用額（特定入所者介護サービス費が入所者に代わり支払われた場合は、食費の負担限度額）を限度とする。

(2) 居住に要する費用

特定入所者介護サービス費が入所者に支給された場合は、居住費の基準費用額（特定入所者介護サービス費が入所者に代わり支払われた場合は、居住費の負担限度額）を限度とする。

(3) 厚生労働大臣の定める基準の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

(4) 厚生労働大臣の定める基準の基づき入所者が選定する特別な食事の提供を行ったことに伴い必要となる費用

(5) 理美容代

(6) 前各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経費であって、その入所者に負担させることが適当と認められ

るもの。

- 3 当施設は、前項各号に掲げる費用の支払いを受けるに当たっては、あらかじめ、入所者又はその家族に対し、その額等を記載した書類を交付して、説明を行い、入所者の同意を得るものとする。また、前項第1各から第4号までの利用料にかかる同意については、文書によって得るものとする。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第25条 当施設は、法定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を受けた場合は、提供した施設サービスの内容、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 施設の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26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(利用約款)に掲げる事項に留意するものとする。

第7章 非常災害対策

(災害対策)

第27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28条 当施設の非常災害対策は、施設の立地条件等から総合的に判断し、実際に発生の可能性のある災害を「地震」及び「風水害」と想定し、その災害ごとの特性に合わせた防災計画を策定し、施設内の見やすい場所に掲示するものとする。

- 2 当施設は、防災計画に基づき、非常災害時における関係機関への通報・連絡及び避難・誘導等の体制を整備し、定期的に訓練を行うものとする。
- 3 当施設は、非常災害により、ライフラインが一時的に寸断される事態を想定し、入所者や職員の生命維持に必要な物品(非常食、飲料水その他日用品等)の備蓄に努めるものとする。

(防火訓練)

第29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、消防署との協力、指導のもとに年2回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。(内、夜間想定訓練を年1年以上実施するものとする)
- 3 当施設は訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。
- 4 その他、消防計画書に基づく事項を行うものとする。

(事業継続計画の策定等)

第29条の2 当施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保健施設サービスの提供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(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ずるものとする。

とする。

- 2 当施設は、従業者に対し、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定期的に実施する。
- 3 当施設は、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。

第8章 その他

(勤務体制の確保等)

第30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。
- 4 当施設は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講ずるものとする。

(衛生管理等)

第31条 当施設は、入所者の使用する施設、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とともに、医薬品およ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や食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な以下の措置を講ずるものとする。
 - ア. 当施設における感染症や食中毒の予防及びまん延の防止のため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）を定期的（おおむね3月に1回以上）に開催すると共に、その結果を職員に周知する。
 - イ. 施設における感染症や食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
 - ウ. 施設において、介護職員その他の従業者に対し、感染症や食中毒の予防及びまん延防止のための研修会並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施する。
 - エ. 「厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順」に沿った対応を行う。

(協力病院)

第32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33条 当施設は、施設の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務体制、協力病院、利用料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。

(秘密保持)

第34条 当施設の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者また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、従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た入所者またはその家族の秘密を漏らすことがないよう、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35条 当施設は、居宅介護支援事業者またはその従業者に対し、要介護被保険者に当該施設を紹介す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ものとする。
- 2 当施設は、居宅介護支援事業者またはその従業者から、当該施設からの退所者を紹介することの対償として、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36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の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、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
 - 3 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提示の求めまたは当該市町村の職員から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、市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 4 当施設は、市町村からの求めが合った場合には、前項の改善の内容を市町村へ報告するものとする。
 - 5 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または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 6 当施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(地域との連携)

- 第37条 当施設は、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等との連携および協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。
- 2 当施設は、施設サービスに関する入所者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めるものとする。

(事故発生時の対応)

- 第38条 当施設は、事故が発生又は再発することを防止するため、以下の措置を講ずるものとする。
- 1 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、事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事故が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底するものとする。
 - 3 当施設は、事故発生防止のための委員会（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）及び介護職員その他の従業者に対する研修を、定期的を実施するものとする。
 - 4 前3項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。
 - 5 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、速やかに損害賠償を行うものとする。

(会計の区分)

第39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40条 当施設は、従業者、施設および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。

附 則

この規程は平成15年11月1日から施行する。(個室料変更、料金表追加)

この規程は平成16年6月1日から施行する。(OT1名増員、リハ加算追加料金表変更)

この規程は平成17年4月1日から施行する。(入所定員表記方法、苦情担当者)

この規程は平成17年10月1日から施行する。(23条食費・居住費、介護職員2名増、厚生労働大臣へ)

この規程は平成18年4月1日から施行する。(基準改正により、主に2.3.4.19.31.38条)

この規程は平成20年10月1日から施行する。(24条関係・別紙料金表の一部変更)

この規程は平成21年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更、24条 - 別紙料金表の変更)

この規程は平成22年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更)

この規程は平成23年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更・24条 - 料金表の変更)

この規程は平成24年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更・24条 - 料金表の変更)

この規程は平成25年4月1日から施行する。(5条・12条・28条・40条の変更)

この規程は平成26年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更・24条 - 料金表の変更)

この規程は平成27年5月1日から施行する。(5条 - 員数変更・24条 - 料金表の変更)

この規程は平成28年6月1日から施行する。(5条 - 員数変更・24条 - 負担割合の変更)

但し、24条第1項の規定は平成27年8月1日から適用する。

この規程は平成29年5月1日から施行する。(5条 - 員数変更)

この規程は平成30年7月1日から施行する。(5条 - 員数変更)

この規程は平成31年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更)

この規程は令和元年10月1日から施行する。(24条 - 料金表の変更)

この規程は令和2年4月1日から施行する。(5条 - 員数変更)

この規定は令和5年3月1日から施行する。(5条 - 員数変更)

この規程は令和6年3月1日から施行する。(主に3.13.15.20.29.30.31.38条の変更 基準改正)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	老人保健施設 希望の館
申請するサービスの種類	介護老人保健施設
措 置 の 概 要	
<p>1 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置</p> <p>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。</p> <p>（電 話） 0 8 9 - 9 6 0 - 6 3 3 6 （F A X） 0 8 9 - 9 6 6 - 1 2 3 9 担当者 支援相談員 下土井洋一</p>	
<p>2 円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制および手順</p> <p>（1） 利用者からの相談、苦情等の申し出があり、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。</p> <p>（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、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。</p> <p>（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（会議状況、利用者への通知等）を記録し保存する。</p>	
<p>3 その他参考事項</p> <p>日頃より苦情の起こらないように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所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。</p>	