

## **介護老人保健施設サンテラスながとみ 施設サービス運営規程**

(運営規定設置の主旨)

### 第1条

医療法人 健裕会が開設する介護老人保健施設サンテラスながとみ（以下「当施設」という。）が実施する介護保健施設サービス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。

(施設の目的)

### 第2条

当施設は、要介護状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、介護保健法の趣旨に従って、利用者がその有す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できるようになるとともに、利用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、利用者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、介護保健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、居宅における生活の復帰を目指す。

2 当施設では、利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがあるなど緊急やむを得ない場合を除き、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。

やむを得ず身体拘束を行う場合は、その様態及び時間、その際の入所者の心身の状況、並びにやむを得ない理由等を記録するものとする。当施設は、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じるものとする。

3 当施設では、介護老人保健施設が地域の中核施設となるべく、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町村と綿密な連携を図り、利用者が地域において総合的なサービスの提供を受けることができるよう努める。

4 当施設では、明るく家庭的雰囲気を重視し、利用者が「朗らか」で「個性豊かに」過ごすことができるようサービスの提供に努める。

5 サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に對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ともに利用者の同意を得て実施するよう努める。

6 利用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、当施設が得た利用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、必要に応じて利用者又はその代理人の了承を得ることとする。

7 当施設は、利用者の介護保健施設サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間は保管する。

8 当施設は、利用者が前項の記録の閲覧、複写を求めた場合には、原則としてこれに応じる。ただし、利用者を扶養するもの及びその他の者（利用者の代理人を含む。）に対しては、利用者の承諾が得られた場合、その他必要と認められた場合に限りこれに応じる。

9 当施設は、介護保健施設サービスを提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

#### (施設の名称及び所在地等)

第4条 当施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 施設名 介護老人保健施設サンテラスながとみ  
(2) 開設年月日 平成15年4月1日  
(3) 所在地 大分県大分市西大道2丁目2番1号  
(4) 電話番号 097-545-1718 FAX番号 097-546-4062  
(5) 管理者名 永富裕文  
(6) 介護保険指定番号 介護老人保健施設(4450180122号)

#### (従業者の職種、員数)

第5条 当施設の従業者の職種、員数は次のとおりであり、必置数については法令の定めるところによる。

- (1)管理者1人を置く。  
(2)医師1人以上を置く。  
(3)薬剤師1人以上を置く。  
(4)看護職員5人以上・介護職員17人以上を置く。  
(5)理学療法士又は作業療法士等1人以上を置く。  
(6)介護支援専門員1人以上を置く。  
(7)その他、支援相談員1人以上、栄養士又は管理栄養士1人以上、事務職員1人以上を置く。

#### (従業者の職務内容)

第6条 前条に定める当施設職員の職務内容は、次のとおりとする。

- (1)管理者は、介護老人保健施設に携わる従業者の総括管理、指導を行う。  
(2)医師は、利用者の病状及び心身の状況に応じて、日常的な医学的対応を行う。  
(3)薬剤師は、医師の指示に基づき調剤を行い、施設で保管する薬剤を管理するほか、利用者に対し服薬指導を行う。  
(4)看護職員は、医師の指示に基づき投薬、検温、血圧測定等の医療行為を行うほか、利用者の施設サービス計画に基づく看護を行う。  
(5)介護職員は、利用者の施設サービス計画に基づく介護を行う。  
(6)支援相談員は、利用者及びその家族からの相談に適切に応じるとともに、レクレーション等の計画・指導を行い、市町村との連携を図るほか、ボランティアの指導を行う。  
(7)理学療法士・作業療法士等は、医師や看護師等と共同してリハビリテーション実施計画書を作成するとともに、リハビリテーションの実施に際し指導を行う。  
(8)管理栄養士及び栄養士は、利用者の栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理、食事相談を行う。  
(9)介護支援専門員は、利用者の施設サービス計画の原案を立てるとともに、要介護認定及び要介護認定更新の申請手続きを行う。また、介護支援専門員は、苦情の内容並びに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。  
(10)事務職員は、庶務・事務処理全般を行う。

#### (入所定員)

第7条 当施設の入所定員は、50人とする。

#### (介護老人保健施設のサービス内容)

第8条

当施設のサービスは、居宅における生活への復帰を目指し、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成される施設サービス計画に基づいて、利用者の病状及び心身の状況に照らして行う適切な医療及び医学的管理の下に行われる看護・介護並びに日常生活上の世話、また栄養管理、栄養ケア・マネジメントなどの栄養状態や口腔衛生の管理とする。

2 当施設のサービス内容は、以下のとおりとする。

- ① 施設サービス計画の立案

- ② 食事
- ③ 入浴（一般浴槽のほか、入浴に介助を必要とする利用者には特別浴槽で対応）
- ④ 医学的管理・看護
- ⑤ 介護（退所時の支援も行う。）
- ⑥ 機能訓練（リハビリテーション・レクリエーション）
- ⑦ 相談援助サービス
- ⑧ その他

（利用者負担の額及び受領）

#### 第9条

施設サービスを提供した場合の利用料及び居住費（滞在費を含む。）並びに食費の額は、厚生労働大臣が定める基準によるもとし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、次の各号の合計額とする。

- ① 施設サービスを提供した場合の利用者負担の額は、厚生労働大臣が定めたサービス費を控除した額とする。
- ② 居住費（滞在費を含む。）及び食事の提供について厚生労働大臣が定めた各段階別の負担限度額とする。

2 前項第2号及びその他の利用料は、（別表1）に定めるとおりとする。

3 第1項第2号及び前項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその家族に対して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）を受ける事とする。また、金額の変更を行う場合も同様の取り扱いとする。

（特別な居室の利用料）

#### 第10条

利用者等が選定する特別な居室を利用した場合の利用料は、（別表2）に定めた通りとする。

2 前項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその家族に対して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。

（身体の拘束及び虐待防止）

#### 第11条

当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を廃止する。但し、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、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する。

2 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）身体的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）身体的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、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（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。  
介護老人保健施設サンテラスながとみは虐待防止に関する事項について別に規定を設ける。

（褥瘡対策等）

#### 第12条

当施設は、利用者に対し良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、その発生を防止するための体制を整備する。

（施設の利用に当たっての留意事項）

#### 第13条

当施設の利用に当たっての留意事項を以下のとおりとする。

- (1)施設利用中の食事は、特段の事情がない限り施設の提供する食事をとって頂くこととする。食費は第9条に利用料として規定されるものであるが、同時に、施設は第8条の規程に基づき利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理をサービスの内容としているため、食事内容を管理・決定できる権限を委任いただくこととする。
- (2)面会は、午前9時から午後8時までとする。  
ただし、緊急の場合は職員に断ったうえで何時でも面会できるものとする。  
面会者は、受付票に記載する。
- (3)消灯時間は、午後9時とする。
- (4)外出・外泊は事前に職員に届出ることとし、必要な手続きを行う。
- (5)飲酒は医師の許可を必要とし、喫煙は禁止する。
- (6)利用者の火気の取り扱いは禁止する。
- (7)設備・備品の利用は、事前に職員に相談すること。
- (8)所持品・備品等の持ち込みは、事前に職員に相談すること。
- (9)金銭・貴重品は、必要最低限の持ち込みとし、利用者自身で管理する。
- (10)外泊時等の施設外での受診は、緊急時以外は原則として禁止する。
- (11)利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動、ペットの持ち込み」は禁止。
- (12)他の利用者への迷惑行為は禁止する。

#### (非常災害対策及び業務継続計画の策定等)

##### 第14条

消防法施行規則第3条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処する為の計画に基づき、また、消防法第8条に規定する防火管理者を設置して非常災害対策を行う。

(1)管理者は、防火管理者を選任するものとし、防火管理者は、定期的に消防用設備、救出用設備等を点検するものとする。

(2)火元責任者には、施設職員を充てる。

(3)非常災害用の設備点検は、契約保守業者に依頼する。点検の際は、防火管理者が立ち会う。

(4)非常災害設備は、常に有効に保持するよう努める。

(5)火災の発生や地震が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成し、任務の遂行に当たる。

(6)防火管理者は、当施設職員に対して防火教育、消防訓練を実施する。

①防火教育及び基本訓練（消火・通報・避難）…………年2回以上

（うち1回は夜間を想定した訓練を行う。）

②利用者を含めた総合避難訓練…………年1回以上

③非常災害用設備の使用方法の徹底……………隨時

その他、必要な災害防止対策についても必要に応じて対処する体制をとる。

(7)当施設は、(6)に規定する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。

#### (業務継続計画の策定等)

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じるものとする。

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。

#### (事故発生の防止及び発生時の対応)

##### 第15条

当施設は、安全かつ適切に、質の高い介護・医療サービスを提供するために、事故発生の防止のための指針（別添）を定め、介護・医療事故を防止するための体制を整備する。また、サービス提供等に事故が発生した場合、当施設は、利用者に対し必要な措置を行う。

2 当施設は、入所者に対する介護保健施設サービスの提供により賠償すべき事故（施設の瑕疵によるもの）が発生した場合は、速やかに損害賠償を行うものとする。

3 施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的医療機関での診療を依頼する。

4 当施設は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。事故発生の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。）及び従業者に対する定期的な研修を実施する。

5 前4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。

（苦情処理に関する事項）

第16条

介護老人保健施設サンテラスなごとみの利用者及びその家族は、当施設が提供する介護保健施設サービスに対する苦情等の解決について別に規定を設ける。

（職員の服務規律）

第17条

職員は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、業務上の指示命令に従い、自己の業務に専念する。 服務に当たっては、協力して施設の秩序を維持し、常に次の事項に留意すること。

① 利用者や通所者に対しては、人格を尊重し親切丁寧を旨とし、責任を持って接遇すること。

② 常に健康に留意し、明朗な態度を失ってはならない。

③ お互い協力しあい、能率の向上に努力するよう心がけること。

（職員の資質の確保）

第18条

当施設職員の資質向上のために、その研修の機会を確保する。

2 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じる。

（職員の勤務条件）

第19条

当施設職員の就業に関する事項は、別に定める医療法人健裕会就業規則による。

（職員の健康管理）

第20条

当施設職員は、当施設が行う年1回の健康診断を受診すること。ただし、夜勤勤務に従事する者は、年間2回の健康診断を受診しなければならない。

（衛生管理）

第21条

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、衛生的な管理に務め、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。

2 感染症が発生し又はまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針（別添）を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。

(1)当施設における感染症又は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。）をおおむね3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)当施設における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

(3)当施設において、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修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。

(4)「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。

3 栄養士、管理栄養士、調理師等厨房勤務者は、毎月1回、検便を行わなければならない。

4 定期的に、鼠族、昆虫の駆除を行う。

(守秘義務及び個人情報の保護)

第22条

当施設職員に対して、当施設職員である期間及び職員でなくなった後においても、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、当施設職員等が本規定に違反した場合は違約金を求めるものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第23条

地震等非常災害その他やむを得ない事情のある場合を除き、入所定員及び居室の定員を超えて入所させない。

2 運営規程の概要、当施設職員の勤務態勢、協力病院、利用者負担の額及び苦情処理の対応、プライバシーポリシーについては、施設内に掲示する。

3 当施設は、適切な介護保健施設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な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が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。

加えて、利用者とそのご家族等から、職員が受ける全てのハラスメントに対し、施設内掲示による事前の注意喚起を行った上で、ハラスメント被害に対して、抗議と厳正な対応を行う。

4 介護老人保健施設に関する政省令及び通知並びに本運営規程に定めのない運営に関する事項については、医療法人健裕会介護老人保健施設サンテラスながとみの役員会において定めるものとする。

(暴力団等の排除)

第24条

介護老人保健施設サンテラスながとみは、その運営について、大分市暴力団排除条例(平成23年大分市条例第119号)第2条第2項に規定する暴力団及び同条例第6号第1項に規定する暴力団関係者の支配を受けてはならない。

附 則 この規程は、平成15年4月16日から施行する。

附 則 この規程は平成15年11月1日から施行する。

(第11条の2 事故発生時の対応について)

附 則 この規程は平成16年1月10日から施行する。

(第4条第1項(3) 平成16年1月10日より住所表示変更)

附 則 この規程は平成16年11月15日から施行する。

(第11条の3 苦情等の申し出について)

(別表 消費税込みの利用料金に改める)

附 則 この規程は平成17年10月1日から施行する。

(介護保険法の一部改正に伴う居住費、食費等について規定)

附 則 この規程は平成18年3月22日から施行する。

(第5条 理学療法士1名増、作業療法士は通所担当へ)

附 則 この規程は平成18年5月10日から施行する。

(第11条及び第12条を新たに加え、

第15条第1項及び第3項並びに第21条第2項を加える。)

附 則 この規程は平成25年10月1日から施行する。

(第11条虐待防止に関する事項、第16条 苦情処理に関する事項、  
第24条暴力団等の排除)

附 則 この規程は平成27年4月1日から施行する。

(第9条第3項 特別な居室の利用料(別紙2)の変更)

附 則 この規程は平成29年4月1日から施行する。

(第9条食事・その他の利用料(別紙1))

附 則 この規程は平成30年4月1日から施行する。

(第5条 従業者の職種・員数)

附 則 この規程は令和3年2月1日から施行する。

(第5条従業者の職種と員数)(第13条 飲酒・喫煙)  
第9条(利用者負担の額及び受領)第2項 居室料(滞在費を含む)

附 則 この規程は令和6(2024)年4月1日から施行する。

(運営の方針 第3条)(施設の目的 第2条)(従業者の職種、員数 第6条)(介護老人保健施設のサービス内容 第8条)(身体の拘束及び虐待防止 第11条)((非常災害対策及び業務継続計画の策定等 第14条) (事故発生の防止及び発生時の対応 第15条)  
(職員の資質の確保 第18条) (職員の勤務条件 第19条)  
(職員の健康管理 第20条) (衛生管理 第21条)  
(その他運営に関する重要事項 第23条)

利用料金一覧表の表記変更

(別表1)

サンテラスながとみ

## 利 用 料 金 一 覧 表

項 目	区 分	利 用 料
食 費 〔非課税〕  ※厚生労働省による食費の基準費用額の変更があれば、それに従い適宜変更する。	食材料費+調理コスト相当	<p>《第4段階》 1,700円/日</p> <p>《第3段階》 3-② 1,360円/日</p> <p>3-① 650円/日</p> <p>《第2段階》 390円/日</p> <p>《第1段階》 300円/日</p>
居 室 料 (滞在費を含む。) 〔非課税〕  ※厚生労働省による居住費(滞在費)の基準費用額の変更があれば、それに従い適宜変更する。	従 来 型 個 室 (減価償却費+光熱水費)	第4段階 1,668円/日 第3段階 1,310円/日 第2段階 490円/日 第1段階 490円/日
	多 床 室 (光熱水費)	第4段階 377円/日 第3段階 370円/日 第2段階 370円/日 第1段階 0円/日
日用品費 + 教養娯楽費	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的に利用される歯ブラシ、化粧品、シャンプー、タオル等の日用品</li> <li>・お誕生会等の各種イベント・演奏会・踊り等</li> <li>・音楽療法</li> <li>・書道教室</li> <li>・詩吟教室</li> </ul>	1日につき 150円 (消費税込み。)
テ レ ビ 使用 料	4人部屋のみ	1日につき 50円 (消費税込み。)
理 美 容 代	洗 髪、カット、顔剃り	実 費 (利用者のみ)
電 気 代	個人が持ち込んだ <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気毛布</li> <li>・テレビ</li> <li>・ラジオ</li> <li>・その他、電気機器の使用料</li> </ul>	1日につき 50円 (消費税込み。)
予 防 接 種 料	インフルエンザの予防接種にかかる費用	実 費 (希望者のみ)

(別表2)

## 特 別 な 室 料

サンテラスながとみ

区 分	積 算 内 訳	利 用 料
A 個 室 ( 8 室)	<p>〔居室面積〕 17.75 m<sup>2</sup> (5.4坪)            ※ ユニット型個室の基準床面積            13.2 m<sup>2</sup> より 4.55 m<sup>2</sup> 広く、            B個室より 2.2 m<sup>2</sup> より広い</p> <p>〔立地条件〕            ・大分市のほぼ中心部            ・大分駅から近く、交通に便利            ・都市型の介護老人保健施設</p> <p>〔居住環境〕            ・緑が多く、とても静かで落ち着いた居            住環境            ・採光に配慮した開放的な建物            ・ユニットケア方式による家庭的な日常            生活上のケアが受けられる</p> <p>〔設 備〕            ベット、チェスト、テレビ、応接セット            の他、専用の洗面台、ウォシュレット付            専用トイレ</p>	<p style="text-align: center;">1日につき 1800円 (本体価格)</p> <p>※消費税の変更があ れば、新消費税率 とする。</p>
B 個 室 ( 22 室)	<p>〔居室面積〕 15.55 m<sup>2</sup> (4.7坪)            ※ ユニット型個室の基準床面積            13.2 m<sup>2</sup> より 2.35 m<sup>2</sup> 広い</p> <p>〔立地条件〕            ・大分市のほぼ中心部            ・大分駅から近く、交通に便利            ・都市型の介護老人保健施設</p> <p>〔居住環境〕            ・緑が多く、とても静かで落ち着いた居            住環境            ・採光に配慮した開放的な建物            ・ユニットケア方式による家庭的な日常            生活上のケアが受けられる</p> <p>〔設 備〕            ベット、チェスト、テレビの他、専用の            洗面台、ウォシュレット付専用トイレ</p>	<p style="text-align: center;">1日につき 1,300円 (本体価格)</p> <p>※消費税の変更があ れば、新消費税率とす る。</p>

## 虐待防止に関する事項(虐待防止対応規定)

### 第1章

第1条 この規定は介護老人保健施設サンテラスながとみの利用者に対する虐待防止を図るものであり、介護事業の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、介護事業に対する社会的な信頼を向上させ、利用者の人権を保護し、健全な支援を提供することを目的とする。

#### (対象とする虐待)

第2条 この規定において「虐待」とは、サンテラス職員(以降「**当施設職員**」と読み替える)がその支援する利用者に対し、次に掲げる行為をいう。

- (1)利用者の身体に外傷が生じ、又は生じる虞のある暴行を加えること。
- (2)利用者に卑猥な行為をすること、又は利用者に卑猥な行為をさせること。
- (3)利用者の心身の正常な健康を妨げるような著しい減食
- (4)利用者の支援を著しく怠ること。
- (5)利用者に対する著しい暴言・言動。
- (6)利用者に著しい心理的外傷を与える行為や言動

#### (利用者に対する虐待の防止)

第3条 **当施設職員**は利用者に対し、虐待をしてはならない。

#### (虐待の通報及び発見)

第4条 利用者本人及び保護者、職員等からの虐待の通報があるときは、虐待防止規定に基づき対応しなければならない。

2. **当施設職員**は虐待を発見した際は、虐待防止受付担当者に報告しなければならない。

### 第2章

#### (虐待防止対応責任者)

第5条 本規定による虐待防止の責任主体を明確にするため、サンテラスながとみに虐待防止対応責任者を設置する。

2. 虐待防止責任者は管理者があたるものとする。

#### (虐待防止対応責任者の職務)

第6条 虐待防止対応責任者の職務は次のとおりとする。

- (1)虐待防止委員会を開催し虐待内容及び原因、解決策の検討。
- (2)虐待防止のための当事者等との話し合い。
- (3)虐待原因の改善状況の当事者(保護者も含む)及び第3者委員への報告

第7条 サンテラスながとみの利用者が虐待防止を行いややすくするため、サンテラスながとみに虐待防止受付担当者を設置する。

2. 虐待防止受付担当者は管理者が若干名を任命する。

虐待防止受付担当者は入所相談員・通所相談員とする。

3. 施設職員は虐待防止受付担当者が不在時等に第2条に定める虐待の通報があった場合には、虐待防止受付担当者に代わって通報を受け付けることができる。

4. 前項により虐待の通報を受けた職員は、遅滞なく虐待防止受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

#### (虐待防止受付担当者の職務)

第8条 虐待防止受付担当者の職務は次のとおりとする。

- (1)利用者からの虐待通報受付。
- (2) **当施設**職員からの虐待通報受付。
- (3)虐待内容、利用者等の意向の確認と記録。
- (4)虐待内容の虐待防止対応責任者及び第3者委員への報告。

(5)虐待改善状況の虐待防止対応責任者への報告。

2. 第10条以降の「虐待通報者」は通報者が当施設職員及び第3者であっても「虐待者本人及び保護者等」と読み替える。

(第3者委員)

第9条 第3者委員には、当施設と利害関係のない民生委員等から1名を選出する。

### 第3章 虐待防止及び解決

(虐待防止対応の周知)

第10条 虐待防止対応責任者は重要事項説明書及びホームページの記載などにより、本規定に基づく虐待防止について周知を図らなければならない。

(虐待通報の受付)

第11条 虐待の通報は、別に定める「虐待通報受付報告書」(別紙1)によるほか、様式によらない文章、口頭による通報によっても受け付けることができる。

2. 虐待防止受付担当者は利用者からの虐待通報の受付に際して次の事項を定める「虐待通報の受付・経過記録書」(別紙2)に記載し、その内容を虐待通報者に確認する。

(1)虐待の内容

(2)虐待通報者の要望

(3)第3者委員への通報の要否

(4)虐待通報者と虐待防止対応責任者の話し合いへの第3者委員の助言と立会の要否

(虐待の報告と確認)

第12条 虐待防止受付担当者は受けた虐待の内容を虐待防止対応責任者及び第3者委員に報告する。ただし、虐待通報者が第3者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

2. 投書等匿名による虐待通報があった場合にも、第3者委員に報告し必要な対応を行う。

3. 虐待防止受付担当者から虐待通報受付の報告のあった第3者委員は、虐待内容を確認し、別に定める「虐待通報受付報告書」によって虐待通報者に対して報告を受けた旨を通知する。通知は原則として虐待通報のあった日から10日以内に行はなければならない。

(虐待解決に向けた協議)

第13条 虐待防止対応責任者は虐待通報の内容を解決するため、虐待通報者との話し合いを実施する。ただし、虐待通報者が同意する場合には、解決策をもって話し合いに代えることができる。

2. 前項による話し合い又は解決策の掲示は、原則として虐待通報のあった日から14日以内に行わなければならない。

3. 虐待通報者及び虐待防止対応責任者は、必要に応じて第3者委員の助言を求めることができる。

4. 第3者委員は、話し合いに立ち会っては、虐待の内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

5. 虐待防止対応責任者は話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録票」(別紙3)により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第3者委員に確認する。

(解決に向けた記録・結果報告)

第14条 虐待防止対応責任者は虐待通報受付から解決・改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2. 虐待防止対応責任者は虐待通報者に改善を約束した事項について虐待通報者及び第3者委員に対して別に定める「改善結果(状況)報告書」(別紙4)により報告する。

報告は原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならぬ。

3. 虐待防止対応責任者は虐待通報者が満足する解決が図られなかつた場合には、市町村の苦情相談窓口等を紹介するものとする。

(解決結果の報告)

第15条 虐待対応責任者は定期的に虐待解決結果及び虐待原因の改善状況を第3者委員に報告する。

2. 介護事業のサービスの質と向上を図るため、本規定に基づく虐待防止及び解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

(虐待防止のための職員研修)

第16条 虐待防止対応責任者は虐待防止啓発のための定期的な職員研修を行はなければならない。

2. 研修は虐待防止啓発研修に限らず、障害福祉を含めた、全人的な人格・資質の向上を目的として研修をする。

3. 研修は保護者等に対しても行うものとする。

(虐待防止委員会の設置)

第17条 虐待防止対応責任者はサンテラスながとみにおける虐待防止を図るため、虐待防止委員会を設置しなければならない。

2. 虐待防止委員会は定期的又は虐待発生の都度開催しなければならない。

3. 虐待防止委員会の委員長は管理者とする。

委員は必要のある員数(事務長・看護師長・**支援**相談員・関係職員)とする。

4. 必要のある員数に第3者委員を委員に加えることができる。

5. 虐待防止員は、日ごろより虐待防止の啓発に努めなければならない。

(権利擁護のための成年後見制度)

第18条 虐待防止対応責任者は利用者の人権等の権利擁護の為、成年後見制度の利用を利用者本人及びその保護者等に啓発する。

附則 この規定は平成25年10月1日から施行する。

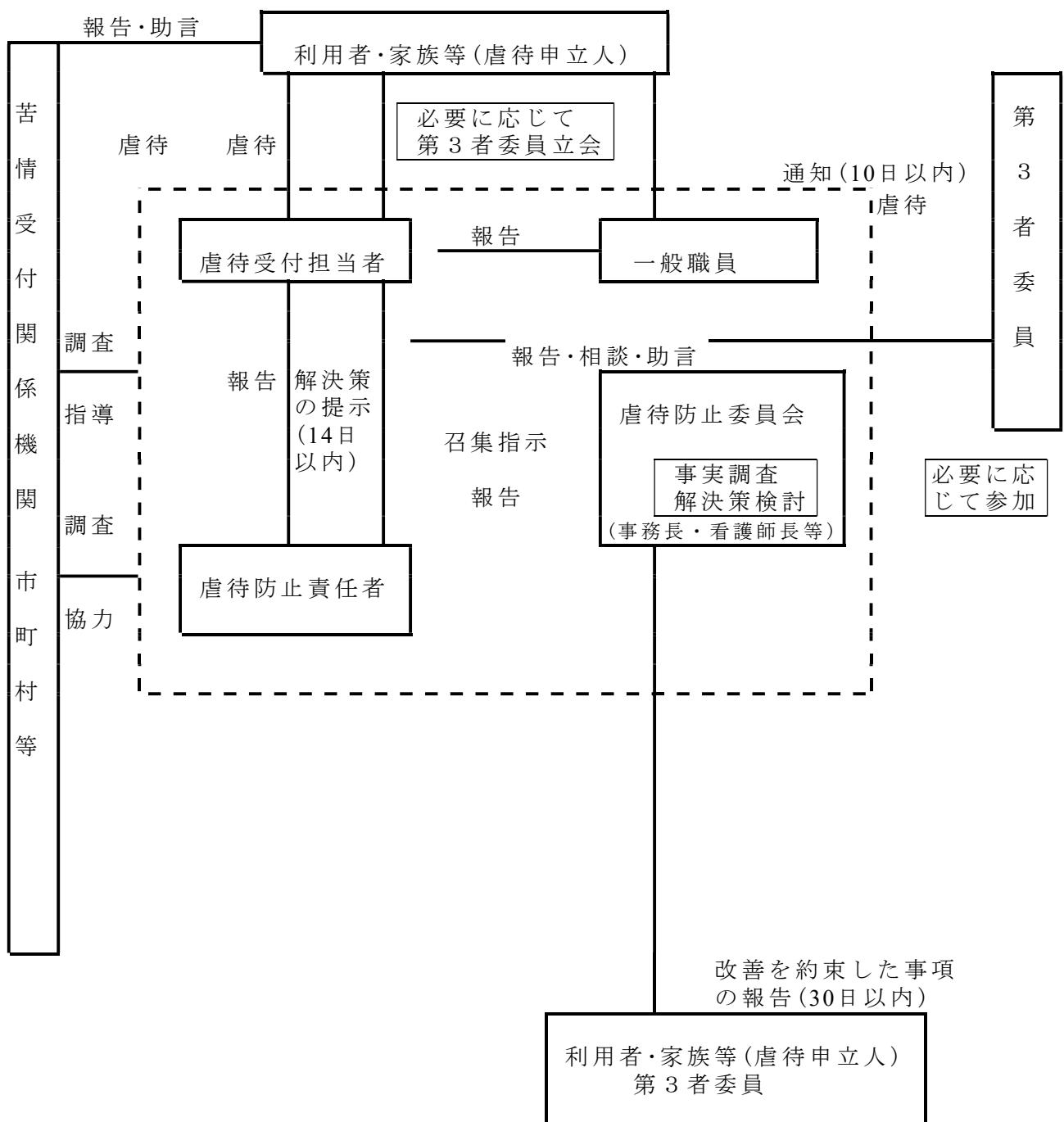
## 利用者に対する虐待の処置概要

事業所又は施設名	サンテラスながとみ
申請するサービスの種類	介護老人保健施設

1. 施設職員は利用者に対し虐待をしてはならない。  
利用者本人及び保護者から虐待の通報があれば、虐待防止規定に基づき対応する。
2. 虐待防止対応責任者 管理者 永富 裕文
3. 虐待防止受付担当者(管理者が任命する)  
支援相談員 西田美代子 電話 097-545-1718  
FAX 097-546-4062
4. 第3者委員 大渡康宏 電話 097-543-6277
5. 虐待防止対応責任者は虐待防止委員会を開催し虐待内容及び原因、解決策を検討  
委員会の構成員は事務長・看護師長・受付担当者・及び関係職員とする。

附 則 この規程は令和3年4月1日から施行する。  
(苦情受付担当者の変更)

(虐待対応の流れ)



5. 虐待受付担当者は「虐待の通報」を虐待防止責任者と第3者に通報する。  
 ただし、虐待通報者が第3者への通知を希望しない場合はこの限りではない。

6. 第3者委員は虐待通報を受けたら10日以内に虐待通報者に報告を受けた旨を通知。

7. 虐待防止責任者は「改善結果報告書」を虐待通報者・第3者委員に報告(30日以内)。  
 8. 虐待防止委員会は虐待発生の都度及び定期的(年2回)開催する。

## 苦情処理に関する事項(苦情処理規定)

### 目的

苦情への適切な対応により介護サービスに対する利用者の満足を高め、利用者の権利を擁護し、利用者が介護サービスを適切に利用することができるように支援する。苦情を密室化せず社会性や客観性を確保し一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進や信頼の確保に努める。

### 苦情解決体制

#### 1. 苦情解決責任者・・・・施設長

苦情解決の責任主体を明確にするため施設長を苦情解決責任者とする。

#### 2. 苦情受付担当者・・・・**支援**相談員

サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

(1)利用者及び家族等からの苦情の受付

(2)苦情内容、意向などの確認と記録

(3)受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第3者委員への報告

#### (施設内委員会)

苦情解決責任者・事務長・苦情受付担当者・関係職員等施設内で解決できる範囲は施設内委員会で対応する。第3者委員会へは必ず報告する。

#### 3. 第3者委員会・・・・理事会が選考し、理事長が任命する。

(民生委員・児童委員などから1名)

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために第3者委員会を設置する。苦情を円滑、円満に図ることができる者で世間からの信頼性を有する者。

(1)苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取

(2)苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知

(3)利用者及び家族等からの苦情の直接受付け

(4)苦情申出人への助言

(5)事業者への助言

(6)苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言

(7)苦情解決責任者から苦情に関わる事業の改善状況等の報告聴取

(8)日常的な状況把握と意見傾聴

### 苦情解決の手順

#### 1. 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第3者委員の氏名・連絡先・苦情解決の仕組みについて周知する。

#### 2. 苦情の受付

苦情受付担当者は利用者及び家族からの苦情を隨時受付ける。

第3者委員も直接苦情を受付けることができる。

#### 苦情の記録

(1)苦情の内容

(2)苦情申出人の希望等

(3)第3者委員への報告の要否

(4)苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第3者委員への助言、立会の要否

\* (3)(4)が不要な場合は苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによ

る解決を図る。

### 3. 苦情受付けの報告、確認

苦情受付担当者は受けた苦情は全て苦情解決責任者及び第3者委員に報告する。

ただし、苦情申出人が第3者委員への報告を明確に拒否する意思を表示した場合を除く。

投書など匿名の苦情については第3者委員に報告し必要な対応を行う。

第3者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに苦情申出人に対して報告を受けた旨を報告する。

### 4. 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人と話し合いに努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第3者委員の助言を求めることができる。

第3者委員の立会いによる話し合いは、次により行う。

(1) 第3者委員による苦情内容の確認

(2) 第3者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認。なお、苦情解決責任者も第3者委員の立会を要請することができる。

### 5. 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を常重ねるようにする。

(1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録する。

(2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第3者委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第3者委員に対して一定期間経過報告する。

### 6. 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き「始業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し公表する。

### 7. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施する為、各部署では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要がある。

(1) 苦情受付・経過記録書(別紙1)

## 利用者からの苦情に対する処置の概要

事業所又は施設名	サンテラスながとみ
申請するサービスの種類	介護老人保健施設

### 1. 利用者・家族等からの相談

又は苦情等に対応する常設の窓口担当者の設置

苦情受付担当者 : 支援相談員 西田美代子

電話 : 097-545-1718  
FAX : 097-546-4062

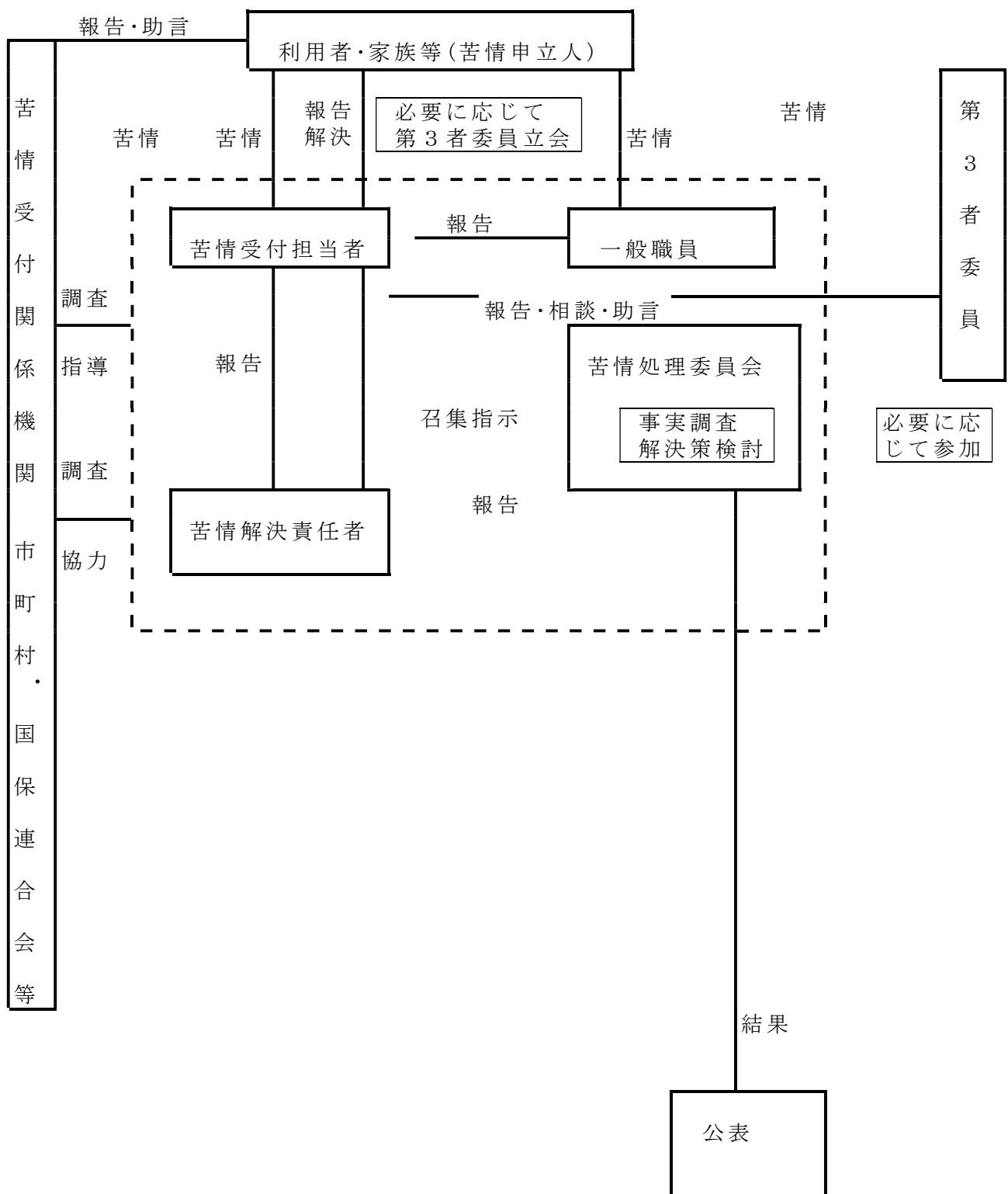
### 2. 苦情受付時間 毎日午前8時30分～午後5時30分まで(時間外でも受け付けます)

3. 苦情解決責任者 施設長 永富 裕文

4. 第3者委員 大渡康宏 電話 097-543-6277

附 則 この規程は令和3年4月1日から施行する。  
(苦情受付担当者の変更)

(苦情対応の流れ)



施行日 平成25年10月1日

## 虐待に対する第3者委員の役割と業務について

1. 虐待とはその支援する利用者に対し、次に掲げる行為をした場合を言う。
  - (1)利用者の身体に外傷が生じ、又は生じる虞のある暴行を加えること。
  - (2)利用者に卑猥な行為をすること、又は利用者に卑猥な行為をさせること。
  - (3)利用者の心身の正常な健康を妨げるような著しい減食
  - (4)利用者の支援を著しく怠ること。
  - (5)利用者に対する著しい暴言・言動。
  - (6)利用者に著しい心理的外傷を与える行為や言動
2. 利用者本人及び保護者(家族等)、職員等から虐待の通報があった場合は虐待防止規定に基づき対応しなければならない。
3. 虐待防止対応責任者は管理者(永富裕文)とする。
4. 虐待防止対応責任者は虐待防止受付担当者を任命する。  
虐待防止受付担当者は入所相談員、通所相談員とする。
5. 虐待防止対応責任者は当施設と利害関係のない第3者委員1名を選任する。
6. 虐待の報告があった場合、虐待防止受付担当者は虐待対応責任者及び第3者委員に報告する。ただし、通報者が第3者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。
7. 第3者委員は受付担当者から通報を受けた場合は通報者に対して「虐待通報受付報告書」により報告を受けた旨の通知を10日以内に発送しなければならない。
8. 虐待解決に向けた協議
  - ①虐待防止対応責任者は虐待通報の内容を解決するため、虐待通報者と話し合いを行う。ただし、虐待通報者が同意する場合は解決策を持って話し合いに代える。
  - ②虐待防止委員会を設置し虐待防止を図る。  
虐待防止委員会は定期的又は虐待が発生の都度開催する。  
委員長は管理者、委員は事務長、看護師長、相談員、関係職員とし、必要に応じて第3者委員を加える。
  - ③解決策の掲示は通報のあった日から原則14日以内に実施する。
  - ④第3者委員は必要に応じて話し合いに立会い、虐待を確認のうえ解決策の調整と助言を行う。
  - ⑤虐待防止対応責任者は虐待通報者に改善を約束した事項は第3者委員に「改善結果報告書」により報告する。原則話し合い終了後30日以内に。

## 苦情処理に関する第3者委員の役割と業務について

1. 苦情とは利用者が介護サービスについての不満、要望を述べることで、密室化せず、利用者の権利を擁護し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることで円滑、円満な解決の促進や信頼の確保に努める。
2. 苦情解決体制  
苦情解決責任者は施設長（永富裕文）とし、苦情受付担当者は支援相談員とする。
3. 第3者委員（1名）は理事長が任命する。  
第3者委員は次のことについてに参加し苦情の解決に努める。
  - (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
  - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
  - (3) 利用者及び家族等からの苦情の直接受付け
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 事業者への助言
  - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
  - (7) 苦情解決責任者から苦情に関する事業の改善状況等の報告聴取
  - (8) 日常的な状況把握と意見傾聴
4. 苦情解決責任者は利用者に対して苦情解決担当者、及び第3者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組みを周知する。
5. 苦情担当者は利用者及び家族からの苦情を隨時受付ける。  
第3種委員も直接苦情を受付けることができる。  
苦情受付担当者は受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第3者委員に報告する。  
ただし、苦情申立人が第3者委員への報告を拒否した場合は除く。
6. 苦情解決に向けて話し合いを行う時、必要に応じて第3者に助言を求める事がある。
7. 苦情解決責任者は改善を約束した事項について第3者委員に一定期間経過報告する。

別紙2 虐待通報受付・経過記録書 (虐待防止受付担当者記入)

受付日	年 月 日	虐待発生時期	年 月 日	受付NO
記入者		虐待発生場所		
通報者	氏名(フリガナ)	住 所	TEL	
	利用者との関係			
通報者が本人以外の場合は、利用者の指名、年齢、性別、連絡先を記入				
虐待の内容				
備考				
通報者の要望	<input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> 止めてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> その他			
通報者への確認	第3者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		
	話し合いへの第3者委員の助言、立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		

話し合い経過

改善(解決)案

改善(解決)結果

## 別紙1 虐待通報受付報告書

(虐待防止受付担当者記入)

受付日	年 月 日	虐待発生時期	年 月 日	受付NO
記入者		虐待発生場所		
通報者	氏名(フリガナ)	住 所		
	利用者との関係		本人・親・子・その他	
通報者が本人以外の場合は、利用者の指名、年齢、性別、連絡先を記入				
虐待の内容				
通報者の要望	<input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> 止めてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> その他			
通報者への確認	第3者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		
	話し合いへの第3者委員の助言、立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		

上記内容の通報を受付担当者より受けたのでお知らせします。

年 月 日

別紙4

## 虐待通報改善結果報告書

(虐待防止受付担当者記入)

受付日	年月日	虐待発生時期	年月日	受付NO
記入者		虐待発生場所		
通報者	氏名(フリガナ)	本人・親・子・その他	住所	TEL
	利用者との関係			
通報者が本人以外の場合は、利用者の指名、年齢、性別、連絡先を記入				
虐待の内容				
虐待の解決策				
改善結果				

第3者委員

殿

上記のとおり改善したので報告します。

年月日

虐待防止対応責任者

別紙3

## 虐待話し合い結果記録票

(虐待防止受付担当者記入)

受付日	年 月 日	虐待発生時期	年 月 日	受付NO
記入者		虐待発生場所		
通報者	氏名(フリガナ)	本人・親・子・その他	住所	TEL
	利用者との関係			
通報者が本人以外の場合は、利用者の指名、年齢、性別、連絡先を記入				
虐待の内容				
話し合い結果				

上記のとおり話し合った結果を確認します。

年 月 日

虐待通報者

㊞

虐待防止対応責任者

サンテラスながとみ管理者 永富 裕文

㊞

## 別紙1 苦情通報受付報告書

(苦情受付担当者記入)

受付日	年月日	虐待発生時期	年月日	受付NO
記入者		虐待発生場所		
通報者	氏名(フリガナ)	住所		
	利用者との関係		本人・親・子・その他	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入				
苦情の内容				
通報者の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他( )			
通報者への確認	第3者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		
	話し合いへの第3者委員の助言、立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		

想定原因	
対応経過	
解決策	
結果	

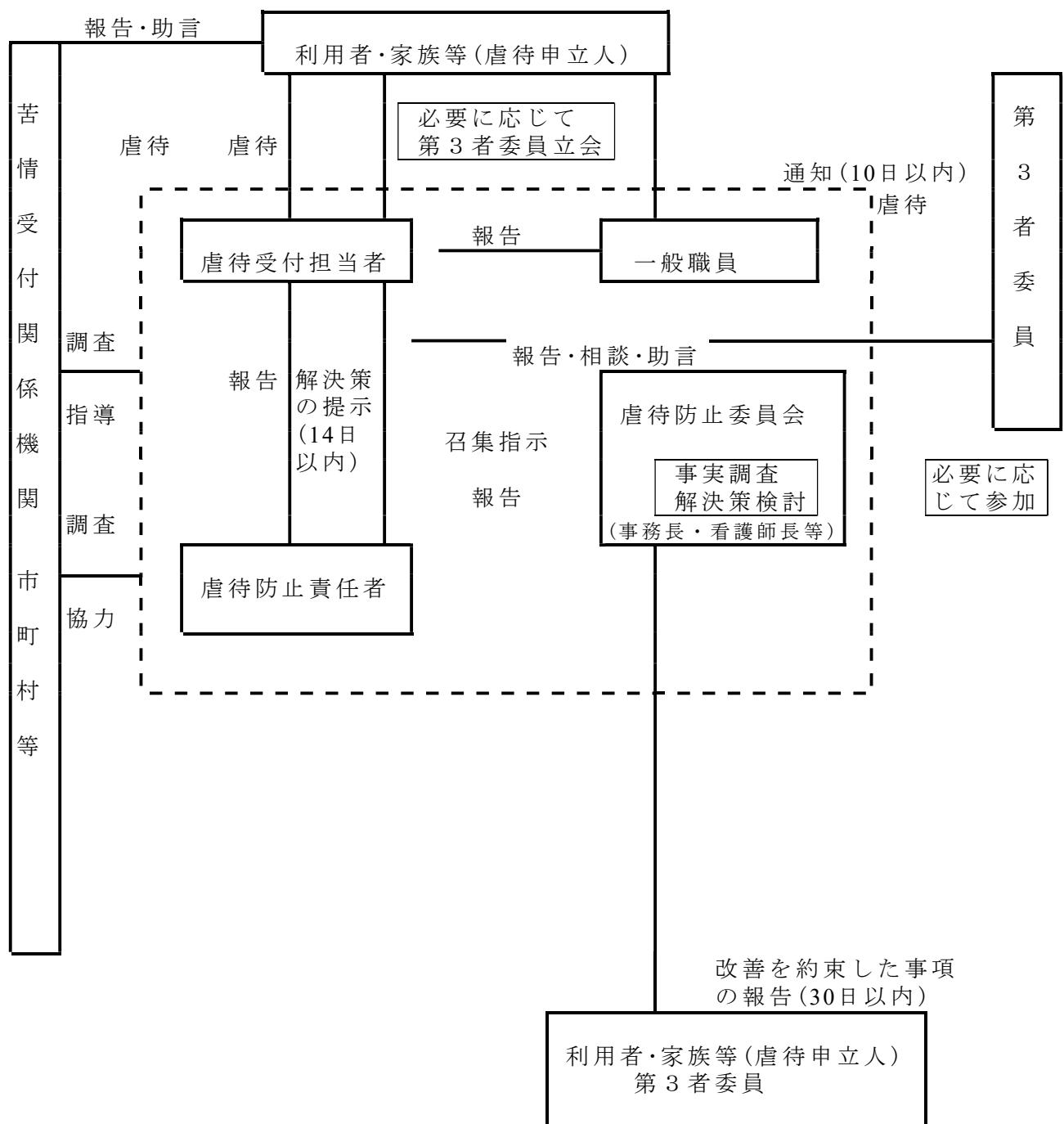
## 利用者に対する虐待の処置概要

事業所又は施設名	サンテラスながとみ
申請するサービスの種類	介護老人保健施設

1. 施設職員は利用者に対し虐待をしてはならない。  
利用者本人及び保護者から虐待の通報があれば、虐待防止規定に基づき対応する。
2. 虐待防止対応責任者 管理者 永富 裕文
3. 虐待防止受付担当者(管理者が任命する)  
支援相談員 西田美代子 電話 097-545-1718  
FAX 097-546-4062
4. 第3者委員 大渡康宏 電話 097-543-6277
5. 虐待防止対応責任者は虐待防止委員会を開催し虐待内容及び原因、解決策を検討  
委員会の構成員は事務長・看護師長・受付担当者・及び関係職員とする。

附 則 この規程は令和3年4月1日から施行する。  
(苦情受付担当者の変更)

(虐待対応の流れ)



施行日 平成25年10月1日