

第1章 総則

(規程の目的)

第1条 この規程は、医療法人柳川滋恵会が、介護保険法第94条の規定に基づき開設許可を受けた介護老人保健施設、柳川やすらぎの里（以下「施設」という）における介護老人保健施設サービスについて、その運営に関する事項を定め効果的な施設運営と入所者に対する適正な処遇を確保することを目的とする。

(施設の目的及び運営の方針)

第2条 施設は、施設サービス計画に基づき、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とともに、居宅における生活への復帰を目指すものとする。

- 2 施設は、入所者の意志及び人格を尊重し常に、その者の立場に立って介護老人保健施設サービスを提供するように努めるものとする。
- 3 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付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。
- 4 施設は、サービス提供にあたっては、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ともに利用者の同意を得て、実施するように努める。
- 5 施設は、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係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解を得るものとする。

(施設の名称等)

第3条 施設の名称及び所在地等は次の通りとする。

| | |
|-----------|-------------------------------|
| 名 称 | 介護老人保健施設 柳川やすらぎの里 |
| 開 設 年 月 日 | 平成7年6月23日 |
| 所 在 地 | 〒832-0081 福岡県柳川市西浜武1076の5 |
| 電 話 番 号 | 0944-74-2230 FAX 0944-74-2312 |
| 管 理 者 | 施設長 高木 章子 |
| 介護保険指定番号 | 4054380086 |

(入所定員)

第4条 施設の入所定員は100名とする。

(定員の遵守)

第5条 施設は、入所定員及び療養室の定員を超えて入所させてはならない。ただし、災害その他やむを得ない事情がある場合は、この限りでない。

第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

(職員の職種及び員数)

第6条 施設に次の職員を置く。

| | |
|----------------|-------|
| ① 管理者(医師) | 1 名 |
| ② 看護職員 | 10 名 |
| ③ 介護職員 | 24 名 |
| ④ 理学療法士又は作業療法士 | 5 名 |
| ⑤ 支援相談員 | 1 名 |
| ⑥ 介護支援専門員 | 2 名 |
| ⑦ 薬剤師 | 0.3 名 |
| ⑧ 管理栄養士又は栄養士 | 2 名 |
| ⑨ 事務員 | 5 名 |

(職務の内容)

第7条 前条に掲げる職種の職務内容は、次の通りとし、職員の具体的な業務分担については、別に定める。

①管理者(医師)

理事会の決定する方針に従い、施設の運営管理を総括すること。

入所者の健康管理と、保健衛生の指導及び医療の処置に適切な措置を講ずること。

②看護職員

管理者兼医師の指示を受けて行う。入所者の看護、保健衛生及び介護に関すること。

③介護職員

管理者の命を受けて行う入所者の日常生活全般にわたる介護に関すること。

④理学療法士又は作業療法士

管理者兼医師の指示を受けて行う入所者の機能訓練指導に関すること。

⑤支援相談員

管理者の命を受けて行う入所者の生活相談、指導に関すること。

⑥介護支援専門員

管理者の命を受けて行う入所者の施設サービス計画の作成に関すること。

⑦薬剤師

管理者の命を受けて行う入所者に対する調剤業務、服薬指導に関すること。

⑧管理栄養士又は栄養士

管理者の命を受けて行う入所者の栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理に関すること。

⑨事務員

管理者の命を受けて行う施設の庶務及び経理の事務処理に関すること。

(勤務体制の確保等)

第8条 施設は、入所者に対し適切な介護保健施設サービスを提供することができるよう職員の勤務の体制を定めておかなければならない。

- 2 施設は、当該施設の職員によって介護保健施設サービスを提供しなければならない。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。
- 3 施設は、職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

第3章 入所及び退所

(内容及び手続きの説明及び同意)

第9条 施設は、施設介護サービスの提供に際しては、あらかじめ入所申込者又はその家族に対し、運営規定の概要、従業者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文書により入所申込書の同意を得るものとする。

(受給資格等の確認)

第10条 施設は、介護保健施設サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者資格、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 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、介護保健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11条 施設は、その心身の状況及び病状並びにそのお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者を対象に介護保健施設サービスを提供するものとする。

- 2 施設は、正当な理由なく、介護保健施設サービスの提供を拒んではならないものとする。
- 3 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ことが困難である場合は、適切な病院又は診療所を紹介する等の適切な措置を速やかに講じるものとする。
- 4 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、病歴等の把握につとめるものとする。
- 5 施設は、入所者について、その心身の状況、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、医師、看護、介護職員、支援相談員、介護支援専門員等の職員を構成員とした会議を入所後早期及び、その後少なくとも3ヶ月毎に実施し、協議、検討するものとする。これらの検討の経過及び結果については、文書に記録するとともに、2年間保管するものとする。

- 6 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、退所後の主治医及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供その他保険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12条 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、要介護認定の申請が既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、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 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に満了日の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13条 施設は、入所に際しては入所の年月日及び施設の名称を、退所に際しては退所の年月日を、当該もの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14条 施設は、提供した介護保健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。

第4章 施設サービスの内容

(施設サービス計画の作成)

第15条 施設サービス計画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）及び、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の作成にあたっては、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。

また、栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理とする。

- 2 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介護保健施設サービスの提供に当たるほかの従業者と協議の上、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。
- 3 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。
- 4 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、介護保健施設サービスの提供に当たる他の職員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。

- 5 第1項から第3項までの規程は、前項に定める施設サービス計画の変更について準用する。

(施設サービスの取扱方針)

第16条 施設は、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、その者の心身の状態等に応じて、その者の療養を妥当適切に行うものとする。

- 2 介護保健施設サービスの提供は、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 施設の従業者は、介護保健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、理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。
- 4 施設は、介護保健施設サービスの提供に当たっては、原則として利用者に対し身体拘束は行わない。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ってはならない。但し、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、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録することとする。
- 5 施設は、自らその提供する介護保健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。

(診療の方針)

第17条 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、的確な診断を基とし、療養上妥当適切に行う。
- 2 診療に当たっては、常に医学の立場を堅持して、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、心理的な効果をもあげることができるよう適切な指導を行う。
- 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。
- 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。

(必要な医療の提供が困難な場合の措置等)

第18条 施設の医師は、入所者の病状からみて当該施設において自ら必要な医療の提供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、又は他の医師の往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 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ないものとする。
- 3 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提供を行う。

- 4 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、その情報により適切な診療を行う。

(機能訓練)

第19条 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リハビリテーションを医師、理学療法士、若しくは作業療法士の指導の下に計画的に行うものとし、各入所者に対し、週2回以上実施する。

(看護及び医学的管理の下における介護)

第20条 看護及び医学的管理の下における介護は、入所者の自立の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て、適切な技術をもって行うものとする。

- 2 施設は、1週間に2回以上、特別浴槽を用いる等適切な方法により、入所者を入浴させるものとする。ただし、医師の指示により入浴させることができない場合は、身体の清拭を行うものとする。
- 3 施設は、入所者に対し、その病状及び心身の状況に応じて、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 施設は、オムツを使用せざるを得ない入所者については、心身及び活動状況に適したオムツを提供するとともに、適切にオムツ交換を実施するものとする。
- 5 施設は、入所者に対し、前各項に定めるものの他、離床、着替え、整容等の日常生活上の世話を適切に行うものとする。
- 6 施設は褥瘡発生が生じない様に衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるものとする。但し、褥瘡が生じた際は、その原因を解明し、再発生を防ぐため、検討会を行い対策を講じるものとする。

(食事の提供)

第21条 食事の提供は、栄養並びに入所者の身体の状況及び嗜好を考慮したものとする。食事の時間は、朝8:00時、昼12:00時、夕18:00時とする。

- 2 食事の提供は、入所者の自立の支援に配慮して、可能な限り、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22条 施設は、常に入所者の心身の状況、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、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23条 施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行うものとする。

- 2 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。

(衛生管理者等)

第24条 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 施設は、当該施設において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めるものとする。
- 3 施設は、感染症が発生した際は、その原因を解明し、再発生を防ぐため、検討会を行い、対策を講じるものとする。
- 4 施設は、厨房勤務者は毎月1回検便を行わなければならない。
- 5 施設は定期的に鼠族、昆虫の駆除を行う。

(協力病院)

第25条 協力病院及び協力歯科医療機関は、次の通りとする。

| | |
|--------|-------------|
| 協力医療機関 | 柳川病院 |
| (所在地) | 福岡県柳川市筑紫町29 |

| | |
|--------|-----------------|
| 協力医療機関 | 長田病院 |
| (所在地) | 福岡県柳川市下宮永町523-1 |

| | |
|--------|------------------|
| 協力医療機関 | 大牟田保養院 |
| (所在地) | 福岡県大牟田市黄金町1丁目178 |

| | |
|----------|------------------|
| 協力歯科医療機関 | 柿添歯科クリニック |
| (所在地) | 福岡県大川市下木佐木1142-1 |

第5章 利用料その他の費用

(利用料等の受領)

第26条 施設は、利用料として法定代理受領サービスに該当する介護保健施設サービスを提供した際には、入所者から【別表1・2】に掲げる介護保健施設サービス費と、個人負担の居住費・食費及び日常生活品費、教養娯楽費、理美容代、その他費用等利用料を、利用者負担料金表に記載の料金により支払いを受ける。

- 2 施設は「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3段階まで）の利用者が減免の認定を受けているときは、その認定に基づく支払とする。利用者の自己負担額については、【別表1・2】に掲げる料金表により支払いを受ける。
- 3 施設は、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、入所者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、入所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27条 施設は、法定代理受領サービスに該当しない介護保健施設サービスに係る費用の支払を受けた場合は、その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 施設利用に当たっての留意事項

(留意事項)

第28条 入所者は次の事項を守らなければならない。

- (1) 日常生活は、管理者が定める日課表に基づいて生活し、職員の指導に従い、規律を守り相互の友愛と親和を保ち、心身の安定を図るよう努めること。
- (2) 他の入所者に迷惑をかけず、相互の融和を図るよう努めること。
- (3) 施設及び療養室の清潔、整頓その他環境衛生の保持のために協力するとともに、身の回りを整え、身体及び衣類の清潔に努めること。
- (4) 建物、備品及び貸与物品は大切に扱うよう努めること。
- (5) 火災予防上、次の点については特に注意を払い、火災防止に協力すること。

ア 喫煙は、所定の場所で行うこと。

イ 発火の恐れのある物品は、施設内に持ち込まないこと。

ウ 火災防止、危険を感じた場合は、直ちに職員に連絡すること。

(面会)

第29条 入所者に面会しようとする外来者は、続柄、用件等を面会簿に記入しなければならない。

(外出・外泊)

第30条 入所者が外出または外泊を希望するときは、事前に定められた届出書により管理者に申し出、許可を得なければならない。

(身上変更の届出)

第31条 入所者は、身上に関する重要な事項に変更が生じたときは、速やかに管理者に届け出なければならない。

(禁止事項)

第32条 利用者様、ご家族様、関係者等において、次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、サービスを終了する場合がある。

① 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

② パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。

③ サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSなどに掲載すること。

第7章 非常災害対策

(非常災害対策)

第33条 管理者は、風水害、地震等の災害防止と入所者の安全を図るため、別に定める防災に関する規定に基づき、防火管理者及び消防計画を定め、常に入所者の安全確保に努めるとともに、非常災害に備えるため、所轄消防機関と連絡を密にして、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

2 施設は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定や見直し、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年に2回以上実施する。

第8章 その他施設運営に関する重要事項

(掲示)

第34条 施設は、当該施設の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務の体制、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又は、書面を備え付けいつでも閲覧できるようにするものとする。

2 施設は、原則として、ウェブサイトに掲載するものとする。

(守秘義務及び個人情報の保護)

第35条 施設の職員は、業務上知り得た施設及び利用者の秘密事項を在職中及び退職後も他に漏らしてはならない。

2 施設は、職員に対して、施設職員である期間及び施設職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た入所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。

3 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。

(虐待防止について)

第36条 施設は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じる。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定している。
- (2) 成年後見人の利用を支援している。
- (3) 苦情解決体制を整備している。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施している。
- (5) 施設及び介護者（現に介護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかにこれを市町村に通報する。

虐待防止に関する責任者 管理者：高木章子

(苦情処理)

第37条 施設は、その提供した介護保健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し、別紙「利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要」に基づいて措置するものとする。

- 2 施設は、その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 施設は、その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。

(地域との連携)

第38条 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。

(事故発生時の対応及び防止)

第39条 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事故が発生した場合は、速やかに入所者の家族、保健所、市町村等関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

- 2 施設は医師の医学的判断により、専門的な対応が必要と判断した場合は、協力医療機関、協力歯科医療機関、又は他の専門的機関での診療を依頼します。
- 3 施設は、損害賠償保険に加入し、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が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 4 施設は、事故が生じ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。

(入所者に関する市町村への通知)

第40条 施設は、入所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) 正当な理由なしに介護保健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。

(記録の整備)

第41条 施設は、従業者、整備、会計及び入所者に対する施設サービスの提供に関する記録を整備しておくものとする。

(1) 管理に関する記録

- ア 事業日誌
- イ 職員の勤務状況、給与、研修等に関する記録
- ウ 定款及び施設運営に必要な諸規定
- エ 月間及び年間の事業計画表及び事業実施状況表

- オ 関係官署に対する報告書等の文書綴
- カ 重要な会議に関する記録
- キ 防災訓練等に関する記録

(2) 入所者に関する記録

- ア 入所者台帳（病歴・生活暦・家族の状況等を記録したもの）
- イ 施設サービス計画書
- ウ 診療録及び機能訓練・療養日誌
- エ 第11条に定める検討の経過・結果の記録
- オ 栄養管理、栄養マネジメント等の栄養状態の管理に関する記録
- カ 緊急やむを得ない場合に行った身体的拘束等に関する記録

(3) 会計経理に関する記録

- ア 収支予算・決算に関する書類
- イ 金銭の出納に関する書類
- ウ 収入・支出に関する書類（介護報酬請求明細等）
- エ 資産に関する台帳
- オ 利用料に関する書類

(補則)

第41条 この規程に定めるもののほか、介護保険法、介護保険法施行令等関係各法令を遵守し、さらに必要な事項については別に定める。

附則

この規程は令和3年4月1日から施行する。

附則

この規程は令和6年4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

| | |
|------------|--|
| 事業所又は事業所名 | 介護老人保健施設『柳川やすらぎの里』 |
| 提供するサービス種類 | 介護老人保健施設 短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護 通所リハビリテーション 介護予防通所リハビリテーション |

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

常設の窓口は、当該介護老人保健施設柳川やすらぎの里とし、担当者は次の者を配置する。

管理者：高木 章子

担当者：古賀 由美・古川 淳

連絡先：TEL 0944-74-2230

FAX 0944-74-2312

尚、市町村及び国保連の相談は、下記の連絡先となります。

柳川市の相談窓口（介護保険課）

TEL 0944-73-8111（内線：147）

FAX 0944-73-9211

対応時間 平日（午前8：30～午後5：00）

国保連の相談窓口（介護保険課）

TEL 092-642-7859

FAX 092-642-7856

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う処理体制及び手順

- ・利用者からの相談又は苦情等の申立ては、当該施設の担当者により受付。内容を確認の上、速やかに利用者とは話し合いを行い、解決に向けて努力する。その結果については利用者へ報告する。

- ・施設は、その内容に応じて契約する保険会社等への情報を送り、必要に応じた対応が図られるよう連携を図る。又、市町村等の苦情処理窓口へ申立てられた苦情等についても、その調査に協力し必要な情報提供を行い、改善すべき事項があれば必要な処理を行うものである。

尚、施設は、その苦情等の内容及び処理について必要な記録を取り、行政等の調査や監査に備え一定期間保持するものである。

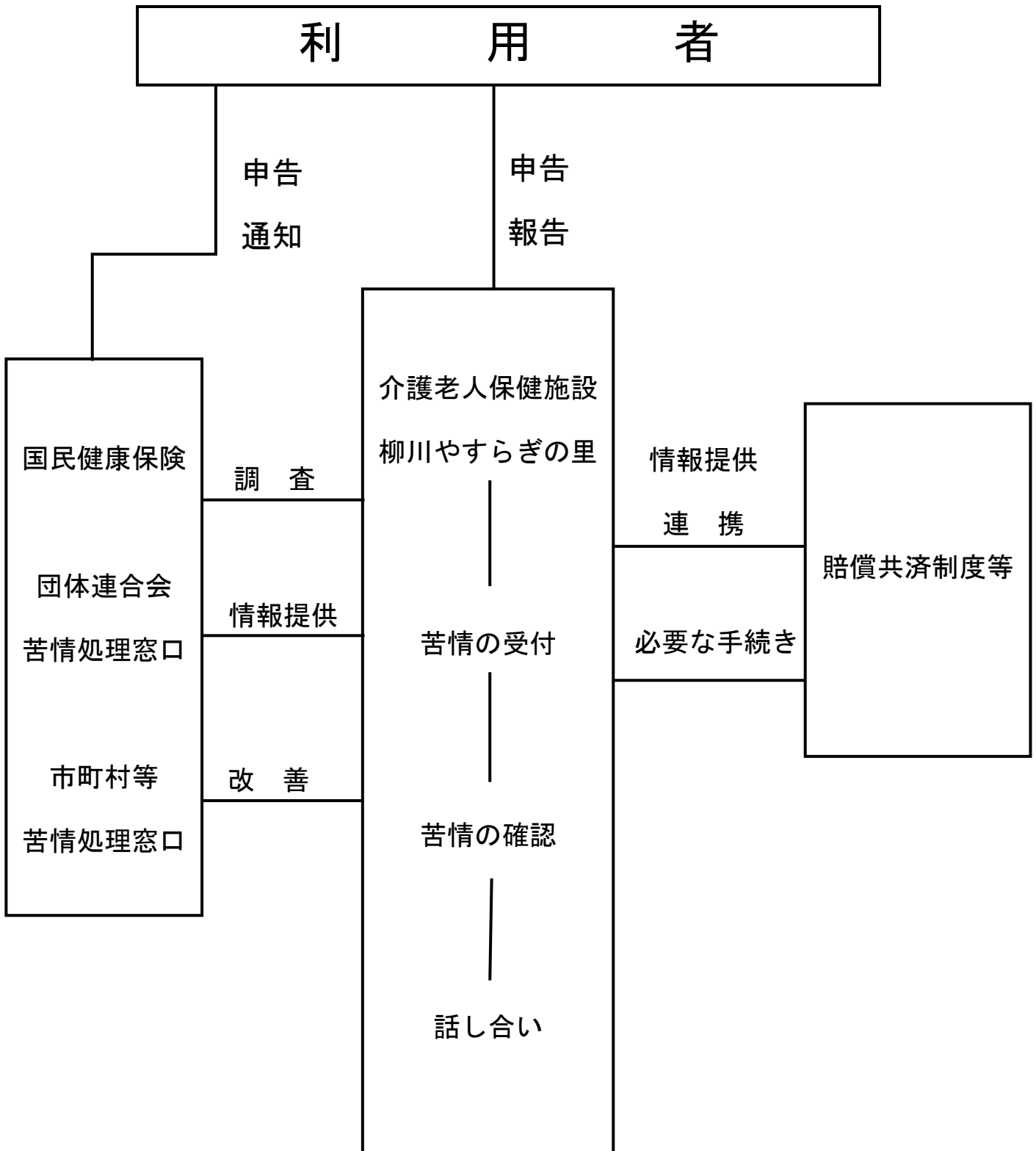
3. 苦情があった場合の対応方針

- ・苦情があった場合は、ただちに担当者は相手方に直接行くなどして、詳しい事情を聞き、確認する。
- ・苦情内容状況を管理者に報告して、速やかに事項の処理を行う。

4. 日頃から、苦情の無いようなサービス提供を心がける

・損害賠償等については、三井住友海上火災保険(株)（代理店：(株)保険ムツゴロウ）に加入しています。

苦情処理体制及び手順の概要図



介護老人保健施設
柳川やすらぎの里