

指定介護老人福祉施設・指定短期入所生活介護事業所  
「特別養護老人ホーム 浅川苑」運営規程

第1章 総 則

(目的及び運営方針)

- 第1条 この規程は、社会福祉法人寿優和会が開設する特別養護老人ホーム浅川苑（以下「本ホーム」という。）の指定介護老人福祉施設及び指定短期入所生活介護事業所の運営について、老人福祉の理念に基づき必要な事項を定め、業務の適正かつ円滑な執行と、利用者の生活の安定及び生活の充実、並びに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。
- 2 本ホームは、その運営にあたって、「老人福祉法」、「介護保険法」、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」、「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」等関係法令（以下「関係法令」という。）を遵守する。
- 3 本ホームの指定介護老人福祉施設は、施設サービス計画に基づき、利用者が可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、入浴、排泄及び食事等の介護、相談等の必要な援助、機能訓練、健康管理、社会生活上の世話及び療養上の世話を行うことにより、利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるようにすることを目指すものとする。
- 4 本ホームの指定短期入所生活介護事業所は、利用者が可能な限りその居宅において、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、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。
- 5 本ホームは、施設の運営に当たって、区市町村並びに地域の保健、福祉及び医療の各機関と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(事業所の名称等)

第2条 本ホームの名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名 称：特別養護老人ホーム浅川苑
- (2) 所在地：東京都日野市高幡864番地の4

第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

(職員)

第3条 本ホームは、「指定介護老人福祉施設の人員、施設及び運営に関する基準」、「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」及び「指定居宅サービス等の事業の人員、施設及び運営に関する基準」に示された次の各号に掲げる職員を配置するものとする。ただし、法令に基づき兼務することができるものとする。なお、実人員は施設内に掲示する。

- (1) 施 設 長 1人
  - (2) 医 師（嘱託） 1人以上
  - (3) 生 活 相 談 員 1人以上
  - (4) 介 護 職 員 23人以上（常勤換算方法による）
  - (5) （看護職員） 3人以上（常勤換算方法による）
  - (6) 栄 養 士 1人以上
  - (7) 機 能 訓 練 指 導 員 1人以上
  - (8) 介 護 支 援 専 門 員 1人以上
  - (9) 事 務 員 2人以上
- 2 夜勤を行う職員 介護職員 3人以上
- 3 前項に定めるもののほか、必要に応じてその他の職員を置くことができる。

(職務)

第4条 職員は、本ホームの設置目的を達成するために次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 施設長は、施設の業務を統括する。  
施設長に事故あるとき又は施設長が欠けたときは、あらかじめ施設長が定めた職員が職務を代行する。
- (2) 医師は、利用者の診察、健康管理及び保健衛生指導に従事する。
- (3) 生活相談員は、利用者の生活相談、面接、身上調査並びに利用者処遇の企画及び実施に関することに従事する。
- (4) 介護職員は、利用者の日常生活の介護及び援助に従事する。
- (5) 看護職員は、利用者の診察の補助及び看護並びに利用者の保健衛生管理に従事する。
- (6) 栄養士は、献立作成、栄養量計算及び食事記録、調理員の指導等の食事業務全般並びに利用者の栄養指導に従事する。
- (7) 機能訓練指導員は、利用者が日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行う。
- (8) 介護支援専門員は、利用者の施設サービス計画を作成、施設サービスの実施状況の把握に関する業務に従事する。
- (9) 事務員は、庶務及び会計事務に従事する。

(会議)

第5条 施設の円滑な運営を図るため、次の会議および委員会を設置する。

(会議ではテレビ電話装置等を活用して行うことができる)

- (1) 特養会議
- (2) 感染症対策委員会
- (3) 褥瘡予防対策委員会
- (4) 給食委員会
- (5) リスクマネジメント委員会 \*
- (6) 身体拘束廃止委員会 \*
- (7) 入所検討委員会
- (8) ケア会議
- (9) サービス担当者会議
- (10) 入浴担当者会議
- (11) 排泄担当者会議
- (12) 安全衛生委員会
- (13) 職員会議
- (14) 虐待防止委員会 \*
- (15) スキンケア委員会
- (16) 災害対策委員会
- (17) ICT推進委員会

2 会議の運営に必要な事項は、施設長が別に定める。

3 \*の委員会については、対応を適切に実施するための担当者（リスクマネージャー）を置くものとする。

### 第3章 利用定員

(定員)

第6条 本ホームの指定介護老人福祉施設の利用定員は、77人とする。

2 本ホームの指定短期入所生活介護事業所の利用定員は、空床5人とする。

第4章 利用者に対するサービスの内容及び利用料その他の費用の額

(入退所)

- 第7条 本ホームは、身体上又は精神上著しい障害があるために常時介護を必要とし、かつ居宅においてこれを受けることが困難なものに対し、指定介護福祉施設サービスを提供する。
- 2 本ホームは、正当な理由なく指定介護福祉施設サービスの提供を拒まない。
  - 3 本ホームは、利用定員委譲の利用申込みがある場合、利用申込者の介護の必要の程度及びその者の家族等の状況を勘案し、指定介護福祉施設サービスを受ける必要性が高いと認められる者を優先的に入所させるよう努める。
  - 4 本ホームは、利用申込者が入院治療を必要とする場合その他利用申込者に対し自ら適切な便宜を提供することが困難である場合は、適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設を紹介する等の適切な措置を速やかに講じる。
  - 5 本ホームは、利用申込者の入所に際しては、その者の居宅介護支援事業者に対する照会等により、利用者の心身の状況、病歴等の把握に努める。
  - 6 本ホームは、利用者について、その心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用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を定期的に検討する。
  - 7 前項の検討に当たっては、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等の職員の間で協議する。
  - 8 本ホームは、利用者の心身の状況及び置かれている環境等に照らし、居宅において日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、利用者及び家族の希望、利用者が退所に置かれることとなる環境等を勘案し、利用者の円滑な退所のために必要な援助を行う。
  - 9 本ホームは、利用者の退所に際しては、居宅介護支援事業者等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。

(施設サービス計画及び短期入所生活介護計画の作成)

- 第8条 介護支援専門員は、指定介護老人福祉施設の利用者について、サービスの内容等を記載した施設サービス計画の原案を作成し、それを利用者又はその家族に説明の上同意を得るものとする。
- 2 介護支援専門員は、指定短期入所生活介護事業所の利用者について、4日間以上にわたり継続して入所することが予定される場合に、短期入所生活介護計画の原案を作成し、それを利用者又はその家族に対して説明の上同意を得るものとする。
  - 3 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、利用者について、その有する能力、その置かれている環境の評価を通じて利用者が現に欠けている問題点を明らかにし、利用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。
  - 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、利用者及びその家族に面接して行う。課題分析の方式については、厚生労働省通知に基づく。
  - 5 計画担当介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得る。
  - 6 計画担当介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望を勘案して、利用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、指定介護福祉施設サービスの目標及びその達成時期、指定介護福祉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しなければならない。
  - 7 計画担当介護支援専門員は、サービス担当者会議（利用者に対する指定介護福祉施設サービスの提供に当たる他の担当者を招集して行う会議をいう。）の開催、担当者に対する照会等により、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。
  - 8 計画担当介護支援専門員は、施設サービス計画を作成した際には、遅滞なく、当該施設サービス計画を利用者に交付する。
  - 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（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行う。

- 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、定期的に利用者に面接し、モニタリングの結果を記録する方法により、利用者及びその家族並びに担当者との連携を継続的に行う。
- 11 計画担当介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、施設サービス計画の変更の必要性について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
  - (1) 利用者が要介護更新認定を受けた場合
  - (2) 利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合
- 12 施設サービス計画の変更を行う場合には、前2項から前9項の規定を準用する。

（サービスの提供に関する説明）

第9条 本ホームの職員は、サービスの提供に当たって、利用者及びその家族に対して、サービス提供上必要な事項について、理解しやすいように説明を行わなければならない。

（指定介護福祉施設の取扱方針）

第10条 本ホームは、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、心身の状況に応じて、サービス提供を妥当適切に行う。

- 2 サービスの提供は、施設介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行う。
- 3 本ホームの従業者はサービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、サービス提供上必要な事項について、理解しやすいように説明を行う。
- 4 本ホームはサービス提供にあたっては、当該利用者及び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わない。
- 5 本ホームは、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。
- 6 本ホームは自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（入浴）

第11条 本ホームは、利用者に対して1週間に2回以上の入浴又は清拭を行う。ただし、利用者に傷病や伝染性疾患の疑いがある等、入浴が適当でないと医師が判断した場合には、これを行わないことができる。

（排泄）

第12条 本ホームは、利用者の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。

- 2 本ホームは、おむつを使用する利用者のおむつを適宜取り替えるものとする。

（褥瘡予防）

第13条 本ホームは、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備するものとする。

（離床、着替え、整容等）

第14条 本ホームは、離床、着替え及び整容等の介護を適宜行うものとする。

（食事の提供）

第15条 本ホームの食事は、栄養並びに利用者の身体状況及び嗜好を考慮したものを提供するものとする。

- 2 食事の提供時間は、おおむね次のとおりとする。
  - (1) 朝食 午前8時00分から
  - (2) 昼食 正午から

(3) 夕食 午後6時から

- 3 食事の取り置きに依頼があらかじめあった場合には、衛生上又は管理上許容可能な一定時間、食事の取り置きをすることができる。
- 4 欠食する旨の連絡があらかじめあった場合には、食事を提供しなくてもよいものとする。

(送迎)

第16条 本ホームは、通院以外は原則的に送迎を行わないものとする。

- 2 指定短期入所生活介護事業所利用者については、送迎及び移動、移乗動作の介助等、必要な支援、サービスを提供する。

(相談、援助)

第17条 本ホームの職員は、常に利用者の心身の状況、置かれている環境等の的確な把握に努めるとともに、利用者及びその家族の相談に応じ、必要な助言及び援助を行うものとする。

(社会生活上の便宜の供与等)

第18条 本ホームは、教養娯楽施設等を整え、レクリエーションを行うものとする。

- 2 本ホームは、利用者の日常生活上必要な行政機関等の手続きについて、利用者及びその家族において行うことが困難である場合、利用者の申出又は同意に基づき、所定の手続を代わって行うことができる。

(機能訓練)

第19条 本ホームは、利用者の心身の状況等に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又はその減退を防止するための訓練を行うことができる。

(健康保持)

第20条 医師又は看護職員は、常に利用者の健康状況に注意し、日常における健康保持のための適切な措置をとり、必要に応じてその記録を保存するものとする。

(利用者の入院期間中の取扱い)

第21条 指定介護老人福祉施設の利用者が入院する場合、入院後おおむね3か月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、その利用者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び円滑に入所することができるようにしなければならない。

(緊急時の対応)

第22条 利用者は、身体等の状況の急激な変化等で緊急に職員の対応を必要とする状態になったときは、24時間いつでもナースコール等で職員の対応を求めることができる。

- 2 職員は、ナースコール等で利用者から緊急の対応要請があったときは、速やかに適切な対応を行わなければならない。
- 3 職員は、緊急時の対応として必要に応じて医療機関に連絡をするとともに、利用者の近親者等緊急連絡先へも速やかに連絡するものとする。

(利用料)

第23条 指定介護老人福祉施設の利用料の額は、介護保険法に基づく厚生労働大臣が定める基準によるものとし、施設サービスに係る費用の1割、2割、3割、居住・滞在に要する費用、食事の提供に要する費用及び日常生活等に要する費用として別に定める利用料の合計額とする。

- 2 指定短期入所生活介護事業所の利用料の額は、介護保険法に基づく厚生労働大臣が定める基準によるものとし、居宅介護サービス又は居宅支援サービスに係る費用の1割、2割、3割、居住・滞在に要する費用、食事の提供に要する費用及び日常生活等に要する費用として別に定める利用料の合計額とする。

- 3 利用者が、特例居宅介護サービス費、特例施設介護サービス費、高額介護サービス費、若しくは特例居宅支援サービス費を受給する場合又は生活保護を受給する場合等、別途法令に定めがある場合の利用料はそれぞれの法令によるものとする。
- 4 利用料は、歴月によって利用料の当月分の合計額を毎月支払うものとする。
- 5 利用者は、前項による利用料を翌月28日までに支払うものとする。ただし、利用終了に伴い月の途中で退所する場合は、残金を退所時に支払うものとする。
- 6 支払は、自動引き落とし又は振込み又は現金のいずれかの方法によるものとし、その支払方法は利用開始時に施設長と利用者で決定するものとする。

## 第5章 ホームの利用に当たっての留意事項

### (日課の尊重)

第24条 利用者は、健康と生活の安定のため施設長が定めた日課を尊重し、共同生活の秩序を保ち相互の親睦に努めるものとする。

### (外出及び外泊)

第25条 利用者は、外出（短時間の者を除く）又は外泊しようとするときは、その都度、外出又は外泊先、用件、ホームに帰着する予定日時等をフロア職員に届け出るものとする。

### (面会)

第26条 利用者は、外来者と面会しようとするときは、利用者又は外来者がその旨を総務課職員に届け出るものとする。

- 2 施設長は、特に必要があるときは面会の場所及び時間を指定することができるものとする。

### (健康留意)

第27条 利用者は、自ら努めて健康に留意するものとする。また、本ホームで行う健康診断は、特別の理由がない限りこれを受診するものとする。

### (衛生保持)

第28条 利用者は、本ホームの清潔、整頓その他環境衛生の保持を心掛け、また本ホームの運営に協力するものとする。

### (ホーム内の禁止行為)

第29条 利用者は、ホーム内で次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- (1) けんか、口論、泥酔等他人に迷惑をかけること。
- (2) 政治活動、宗教、習慣等により、自己の利益のために他人の自由を侵害したり、他人を排撃したりすること。
- (3) 指定した場所以外で火気を用いること。
- (4) 本ホームの秩序、風紀を乱し、又は安全衛生を害すること。
- (5) 故意に本ホームの設備若しくは備品に損害を与え、又はこれらを無断で本ホーム外に持ち出すこと。

## 第6章 非常災害対策

### (災害、非常時への対応)

第30条 本ホームは、消防法令に基づき、防火管理者を選任し、消火設備、非常放送設備等災害、非常時に備えて必要な設備を設けるものとする。

- 2 本ホームは、消防法令に基づき、災害、非常時に対して具体的な消防計画等の防災計画を立て、職員及び利用者が参加する消火、通報及び避難の訓練を原則として少なくとも月1回は実施し、そのうち年2回以上は避難訓練を実施するものとする。
- 3 利用者は、健康上又は災害等の緊急事態の発生に気づいたときは、ナースコール等最も

適切な方法で、ホーム職員に事態の発生を知らせるものとする。

- 4 感染症や非常災害の発生時及びまん延防止の取り組みとして、入所者に対するサービスの提供を継続的に行い、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画の策定、職員への周知、委員会（感染症対策委員会、災害対策委員会）、定期的な研修（年2回）及び訓練（年2回、机上及び実地を含む）を実施するものとする。また、定期的な業務継続計画の見直し、必要に応じた変更を行うものとする。

※感染症の業務継続計画の研修については、感染症の予防及びまん延防止のための研修と一体的に実施することもある。

※業務継続計画について、新規採用時には別に研修を実施する。

- 5 災害への対応においては、地域との連携が不可欠であることを踏まえ、訓練の実施にあたって、地域住民の参加が得られるように連携に努めるものとする。

## 第7章 その他運営についての重要事項

### （利用資格）

第31条 本ホームの利用資格は、介護保険法に基づく指定介護老人福祉施設又は短期入所生活介護の利用の資格があり、本ホームの利用を希望する者であって、入院治療を必要とせず、利用料の負担ができるもの及びその他法令等により入所できるものとする。

### （内容及び手続きの説明及び同意並びに契約）

第32条 本ホームの利用に当たっては、あらかじめ、入所申込者及び身元引受人に対し、本運営規程の概要、職員の勤務体制、利用料その他重要事項を記した文書を交付して説明を行い、入所申込者又は後見人・保佐人・補助人・ご家族の同意を得た上で利用契約書を締結するものとする。

### （施設及び設備）

第33条 施設及び設備の利用時間、生活のルール等については、施設長が利用者と協議の上決定するものとする。

2 利用者は、定められた場所以外に私物を置いたり、占有してはならない。

3 施設及び設備の維持管理は、本ホームの職員が行うものとする。

### （苦情処理）

第34条 利用者又は身元引受人は、提供されたサービス等につき、苦情を申し出ることができる。その場合施設長は、速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無及び改善の方法について利用者又は身元引受人に報告するものとする。なお、苦情申立て窓口は、別に定める「重要事項説明書」に記載されたとおりとする。

### （虐待の防止のための措置に関する事項）

第35条 事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

虐待防止委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催し、虐待に繋がるかもしれないと思われること、職員が利用者に対してストレスを感じていること、原因不明の内出血斑について確認・検討し、その結果について職員に周知徹底を図るものとする。

2 虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合、すみやかに施設長が法人に確認の上、日野市への通報及び報告を法令順守に則って行うものとする。

3 虐待の防止のための指針を整備する。

4 職員に対し、指針に基づいた虐待防止のための研修を年1回、実施する。

※新規採用時には別に研修を実施する。

5 上記を適切に実施するための責任者として管理者、担当者としてリスクマネージャーを置く。

6 職員は、高齢者虐待防止法を順守し、入居者等への家族等からの虐待が疑われる場合には、入居者等の保護とともに家族関係の改善を図ることとし、関係機関及び区市町村に通報する。

(認知症対応)

第36条 認知症の人の尊厳を保証するため、医療・福祉関係の資格を持たず、介護に直接携わる職員について、認知症介護基礎研修を受講させるものとする。

(ハラスメント対策)

第37条 本ホームは、適切な介護サービスを提供するため、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により、職員等の就業環境が害されることを防止するための指針の整備、研修、相談体制の整備を行うものとする。

詳細は別紙記載

(カスタマーハラスメント対策)

第38条 本ホームは、よりよい介護サービスを提供したいと考え、利用者や家族との関係構築を重視するが、悪質なクレームや迷惑行為があった場合、法人本部や市町村の介護保険課や顧問弁護士、警察などとの連携を交え対応を進める。

2 カスタマーハラスメントの指針の整備、認識を深めるための研修、相談体制の整備をするものとする。

詳細は別紙記載

(定員の厳守)

第39条 本ホームは、利用定員及び居室の定員を超えて運営しない。ただし、関係法令に基づき、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。

(衛生管理等)

第40条 本ホームは、利用者の使用する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じるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行う。

2 本ホームは、感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を行う。

(重要事項の掲示)

第41条 本ホームは、見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、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。

(秘密の保持)

第42条 本ホームの職員は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を他に漏らしてはならない。本ホームの職員でなくなった後においても同様とする。

(地域等との連携)

第43条 本ホームは、運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等、地域教育機関及び市又はその実施する事業との連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。

## 第8章 会計の区分及び記録の整理

(会計の区分)

第44条 本ホームは、指定介護福祉施設サービスの事業会計と、その他の事業会計とを区分する。

(記録の整備)

第45条 本ホームは、次の諸記録を整備し、その実施の日から2年間保存する。

書面で行うことが規定又は想定されるもの（一部を除く）について、書面に代えて、電磁的記録により行うことができることとする。



- (1) 施設サービス計画
- (2) 提供した具体的なサービス内容の記録
- (3) 緊急やむをえない場合の身体拘束等の様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
- (4) 利用者が、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を悪化させた時の記録、及び入所者が不正の行為によって保険給付を受けようとした時の記録
- (5) 利用者及びその家族からの苦情の内容の記録
- (6) 事故の状況及び事故に際してとった処置の記録

## 第9章 雑 則

(委任)

第46条 この規程に定めるもののほか、施行に関し必要な事項は、施設長が別に定める。

(法令との関係)

第47条 この規程に定めのないことについては、関係法令に定めるところによる。

(改正)

第48条 この規程の改正、廃止するときは、社会福祉法人寿優和会理事会の決議を経るものとする。

付 則

この運営規程は、平成20年4月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、平成21年4月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、平成26年4月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、平成30年4月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、令和2年4月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、令和3年8月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、令和4年4月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、令和4年8月1日から施行する。

付 則

この運営規定は、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

事業所又は施設名	浅 川 苑
申請するサービス種類	介護老人福祉施設・短期入所生活介護事業

措 置 の 概 要
<p>1 利用者からの相談または苦情等に対する常設の窓口・担当者の設置</p> <p>担 当 者 管理者・生活相談員 窓口の連絡先 浅川苑苦情等対応窓口 電 話 042-593-1165 ファックス 042-593-0864</p>
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手段</p> <p>① 窓口担当者において対応可能な事項については、迅速な訪問等適切な対応を実施する。</p> <p>② 担当職員に関する苦情等については管理者が苦情等の主訴を把握し、事実関係を調査の上、利用者への説明を迅速に行うと同時に、担当職員の変更等必要な対応策を講じる。</p> <p>③ 当施設の提供したサービス内容に関する苦情等については、担当職員および管理者が利用者の意向に沿って、担当介護支援専門員への連絡や、短期入所生活介護計画（個別援助計画）の変更、サービス内容の変更等必要な対応を提示し理解がえられるよう十分に説明する。</p> <p>④ 利用者からの苦情及び施設としての対応に関する情報を、施設の職員全員で共有し、再発の防止を徹底する。</p>
<p>3 その他参考事項</p> <p>苦情等の申し出の受付は、管理者への連絡体制を明確にし、苦情等の窓口、処理の体制及び手順等を、サービス内容を説明する文書に記載するとともに、施設内に掲示する。</p>