

# 運 営 規 程

(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)

老人保健施設

白 梅 の 丘

## 老人保健施設白梅の丘

### 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)運営規程

#### (運営規程設置の主旨)

**第1条** 医療法人社団井口会が開設する老人保健施設白梅の丘（以下「当施設」という。）において実施する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)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。

#### (事業の目的)

**第2条** 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)は、要介護状態(介護予防にあつては要支援状態)と認定された利用者（以下単に「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者の意思を尊重し、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)計画を立て実施し、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目的とする。

#### (運営の方針)

**第3条** 当施設では、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)計画に基づいて、理学療法、作業療法及び言語療法その他必要なりハビリテーションを行い、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう生活機能の維持又は向上を目指し在宅ケアの支援に努める。

- 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等緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し身体拘束を行なわない。
- 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、(介護予防支援事業者)、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、利用者が地域において統合的サービス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重視し、利用者が「にこやか」で「個性豊かに」過ごすことができるようサービス提供に努める。
- 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またはその代理人の了解を得ることとする。

#### (施設の名称及び所在地等)

**第4条** 当施設の名称所在地等は次のとおりとする。

- (1) 施設名 老人保健施設 白梅の丘
- (2) 開設年月日 平成12年4月1日
- (3) 所在地 岡山県真庭市上市瀬368番地
- (4) 電話番号 0867-52-5088 FAX 番号 0867-52-5688
- (5) 管理者名 井口 欽也
- (6) 介護保険事業所番号 介護老人保健施設 (3353480027号)

#### (従業者の職種、員数)

**第5条** 当施設の従事者の職種、員数は、次のとおりであり、必置職については法令の定めるところによる。

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| (1) 管理者               | 1人         |
| (2) 医師                | 1人以上(常勤兼務) |
| (3) 看護職員              | 1人以上       |
| (4) 介護職員              | 7人以上       |
| (5) 支援相談員             | 1人         |
| (6) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 | 1人以上       |
| (7) 管理栄養士             | 1人         |

#### (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、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)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) 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)計画に基づく看護を行う。
- (4) 介護職員は、利用者の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)計画に基づく介護を行う。
- (5) 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、レクリエーション等の計画、指導を行い、市町村との連携をはかるほか、ボランティアの指導を行う。
- (6) 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士は、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。
- (7) 管理栄養士は、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を行う。

#### (営業日及び営業時間)

**第7条** 事業所の営業日及び営業時間以下のとおりとする。

- (1) 国民の祝日に関する法律に規定する日、及び8月13日から8月15日、12月30日から1月3日までを除き毎週月曜日から土曜日までの6日間を営業日とする。(但し、連休が続く場合は途中営業日を入れる場合もある。)
- (2) 営業日の午前8時30分から午後5時30分までを営業時間とする。

#### (利用定員)

**第8条** 通所リハビリテーションの利用定員数は、55人とする。

#### (事業の内容)

**第9条** 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)は、(介護予防にあつては介護予防に資するよう、)医師、理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士等リハビリスタッフによって作成される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)計画及びリハビリテーション実施計画書に基づいて、理学療法、作業療法及び言語療法その他必要なリハビリテーションを行う。

- 2 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)計画に基づき、入浴介助もしくは、特別入浴介助を実施する。
- 3 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)計画に基づき、食事を提供する。
- 4 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)計画に基づき、居宅及び施設間の送迎を実施する。

#### (利用者負担の額)

**第10条** 利用者負担の額を以下とおりとする。

- (1) 保険給付の自己負担額を、別に定める料金表により支払いを受ける。
- (2) 食費、日用生活品費、教養娯楽費、理美容代、基本時間外施設利用料、おむつ代、区域外の場合は送迎費、その他の費用等利用料を、利用料金表に掲載の料金により支払いを受ける。

#### (通常の事業の実施地域)

**第11条** 通常の送迎の実施地域を以下のとおりとする。

真庭市及び美咲町

#### (身体の拘束等)

**第12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、緊急役を得なかった理由を診療録に記載する。

#### (虐待の防止等)

**第13条** 当施設は、利用者の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性のある高齢者虐待を許さず、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ものとする。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図る。
  - (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
  - (3) 職員に対する虐待防止のための研修を実施する。
  - (4) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置く。
- 2 当施設は、サービス提供中に職員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報する。

#### (褥瘡対策等)

**第14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、褥瘡対策指針を定め、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15条** 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)利用に当たっての留意事項を以下のとおりとする。

- ・ 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摂取いただくこと

とする。食費は第10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9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。

- ・ 飲酒・喫煙、敷地内は禁煙です。飲酒はできません。
- ・ 火気の取扱いは、厳禁。
- ・ 設備・備品の利用は、事務所に申し出て下さい。
- ・ 所持品・備品等の持ち込みは、必ず事務所に申し出て下さい。
- ・ 金銭・貴重品の管理は、原則的には持ち込み禁止としております。
- ・ 通所リハビリテーション利用時の医療機関での受診は、配置医師の指示に従ってください。
- ・ 施設内で他の利用者に対する営利行為、宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。
- ・ ペットの持ち込みは、施設内への持込及び飼育はお断りします。
- ・ 他利用者への迷惑行為は禁止します。

#### (非常災害対策)

**第16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) 防火管理者には、施設を管理する者を充てる。
- (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、従業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法の徹底……随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。

#### (業務継続計画の策定)

**第17条** 当施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期に業務の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行う。

- 2 施設は、職員に対し、業務継続計画について周知し、必要な研修及び訓練を定期的に行う。
- 3 施設は、定期的な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18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講ずる。

#### (職員の服務規律)

**第 19 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) 入所者や通所者に対しては、人格を尊重し親切丁寧を旨とし、責任をもって接遇すること。
- (2) 常に健康に留意し、明朗な態度を失ってはならない。
- (3) お互いに協力し合い、能率の向上に努力するよう心掛けること。

#### (職員の質の確保)

**第 20 条** 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。

#### (職員の勤務条件)

**第 21 条** 職員の就業に関する事項は、別に定める医療法人社団井口会の就業規則による。

#### (職員の健康管理)

**第 22 条** 職員は、この施設が行う年 1 回の健康診断を受診する。

#### (衛生管理)

**第 23 条** 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。

- 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を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。
- 3 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。

#### (苦情処理)

**第 24 条** 当施設は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために苦情受付窓口を設ける。(詳細は、別途定める。)

- 2 当施設は、苦情申し立てに関連し、市町村、国保連合会からの指導助言に沿って改善を行う。

#### (守秘義務及び個人情報の保護)

**第 25 条** 施設職員に対して、施設職員である期間およ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に指導教育を適時行うほか、施設職員等が本規定に反した場合は、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 26 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、定員を超えて利用させない。

- 2 運営規程の概要、施設職員の勤務体制、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 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)に関連する政省令及び通知並びに本運営規程に定めのない、運営に関する重要事項については、医療法人社団井口会介護老人保健施設白梅の丘の役員会において定めるものとする。

## 付 則

この運営規程は、平成 18 年 4 月 1 日より施行する。

平成 20 年 7 月 16 日改定	平成 21 年 4 月 1 日改定
平成 22 年 3 月 25 日修正	平成 23 年 12 月 1 日改定
平成 25 年 4 月 1 日改定	平成 27 年 4 月 1 日改定
令和 5 年 12 月 1 日改定	令和 6 年 4 月 1 日改定

<別紙1>

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  
(重要事項説明書)

1. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・施設名 老人保健施設 白梅の丘
- ・開設年月日 平12年4月1日
- ・所在地 岡山県真庭市上市瀬368番地
- ・電話番号 0867 (52) 5088 ・ファックス番号 0867 (52) 5688
- ・管理者名 井口 欽也
- ・介護保険事業所番号 介護老人保健施設 (3353480027号)

(2) 介護老人保健施設の目的と運営方針

介護老人保健施設は、医学的管理の下で看護・介護やリハビリテーション、その他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護保険施設サービスを提供します。利用者の能力に応じた日常生活を営むことができるように、1日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援し、また利用者の方が居宅での生活を1日でも長く継続できるように、様々な医療・保健・介護・福祉サービスと連携し、在宅ケアを支援することを目的とした施設です。通所リハビリテーションでは、機能回復訓練・生活リハビリ・レクリエーション・環境設定へのアドバイス等を行い、在宅生活が豊かに過ごせるよう支援します。

この目的に沿って、当施設では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

[老人保健施設白梅の丘の運営方針]

「当施設は、利用者の立場にたって、常に心身の状況、置かれている環境を把握し、少しでも長く在宅での生活ができるよう適切なサービスを提供します。」

(3) 施設の職員体制

	常 勤	非常勤	夜 間	業務内容
・医 師	1			利用者の健康管理及び医療の処置並びに保健衛生の指導を行う。
・看護職員	1			利用者の保健衛生並びに看護業務を行う。
・介護職員	7以上			利用者の日常生活全般にわたる介護業務を行う。
・支援相談員	1			利用者などの相談指導業務を行う。
・理学療法士	1以上			利用者の日常生活における訓練業務を行う。
・作業療法士				利用者の日常生活における訓練業務を行う。
・言語聴覚士				
・管理栄養士	1			利用者の栄養管理及び栄養指導を行う。
・介護支援専門員				
・事務職員	4			事務の処理を行う。
・その他				

(4) 通所定員 55名 (介護予防利用者を含む)

2. 営業日及び営業時間

- ① 営業日 月曜日から土曜日 (ただし、国民の祝祭日及び8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)
- ② 営業時間 8時30分～17時30分

### 3. 通常の事業の実施範囲

真庭市及び美咲町

### 4. サービス内容

- ① 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)計画の立案
- ② 食事（食事は、原則として食堂でお召し上がりいただきます。）  
昼食 12時00分～12時30分
- ③ 入浴（一般浴槽のほか、入浴に介助を要する利用者には、特別浴槽で対応します。ただし、利用者の身体の状態に応じて清拭となる場合があります。）
- ④ 医学的管理・看護
- ⑤ 介護
- ⑥ リハビリテーション
- ⑦ 相談援助サービス
- ⑧ 栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理
- ⑨ 利用者が選定する特別な食事の提供。
- ⑩ 理美容サービス（原則月1回実施します。）
- ⑪ 基本時間外施設利用サービス（何らかの理由により、ご家族等のお迎えが居宅介護サービス計画で定められた通所リハビリテーション利用時間の終了に間に合わない場合に適用する。）
- ⑫ 行政手続代行
- ⑬ 利用者の送迎
- ⑭ その他  
\*これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

### 5. 協力医療機関等

当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

- ・ 協力医療機関
  - ・ 名称 総合病院 落合病院
  - ・ 住所 岡山県真庭市上市瀬341番地
- ・ 協力歯科医療機関
  - ・ 名称 薬師寺歯科医院
  - ・ 住所 岡山県真庭市落合垂水189番地

#### ◇緊急時の連絡先

なお、緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

### 6. 施設利用に当たっての留意事項

- ・ 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お召し上がりいただきます。食費は保険給付外の利用料と位置づけられていますが、同時に、施設は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内容としているため、その実施には食事内容の管理が欠かせませんので、食事の持ち込みはご遠慮いただきます。
- ・ 面会 : 来訪者は面会時間を守って、必ずその都度職員に届け出て下さい。
- ・ 飲酒・喫煙 : 敷地内は禁煙です。飲酒はできません。
- ・ 火気の取扱い : 厳禁
- ・ 設備・備品の利用 : 事務所に申し出て下さい。

- ・所持品・備品等の持ち込み：必ず事務所に申し出て下さい。
- ・金銭・貴重品の管理：原則的には持ち込み禁止としております。
- ・宗教活動：施設内で他の入所者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。
- ・ペットの持ち込み：施設内へのペットの持込及び飼育はお断りします。

## 7. 非常災害対策

- ・防災設備
  - スプリンクラー
  - 消火器
  - 消火栓
  - 自動火災報知器
  - 誘導灯
  - 非常通報装置
  - 非常用電源
  - カーテン（防災性能のあるものを使用）
- ・防災訓練 年2回

## 8. 禁止事項

当施設では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

## 9. 要望及び苦情等の相談

当施設には、支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。（電話 0867-52-5088 内線 101）詳細は、別途定める。

要望や苦情などは、担当支援相談員にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、所定の場所に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

### 苦情処理の体制及び手順等

- ・窓口で受けた苦情処理については、受付した担当者が「苦情処理報告書」に概要、処理結果を記載する。
- ・担当者は、部所長に報告する。ケースにより事務長、施設長にも報告し、処理内容を決定し利用者に伝える。
- ・苦情内容に応じ、利用者又は申し出者に面接し、苦情内容の実態調査をする。
- ・不都合解消の為、非があれば謝罪し解決する。
- 再発防止への対応
  - ・なぜそうなったか、どこに原因があったか、事実関係を調査し原因を特定する。
  - ・責任所在を判断する。
  - ・事実関係、原因、責任判断、再発防止策を説明する。
  - ・業務改善検討会を行い、全職員に周知徹底する。

## 10. その他

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求ください。

### 付 則

平成20年	9月30日	一部追加修正	平成22年	3月25日	一部追加修正
平成23年	12月1日	一部修正	平成25年	4月1日	一部修正
平成27年	4月1日	一部修正	平成28年	6月1日	一部修正
令和3年	6月1日	一部修正	令和5年	12月1日	一部追加修正
令和6年	4月1日	一部修正			

<別紙 2 >

**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)について**  
(令和6年6月1日現在)

**1. 介護保険被保険者証の確認**

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険被保険者証を確認させていただきます。

**2. 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)についての概要**

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)については、要介護者(介護予防通所リハビリテーションにあつては要支援者) の家庭等での生活を継続させるために、立案された居宅介護サービス(介護予防サービス) 計画に基づき、当施設を一定期間ご利用いただき、看護、医学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お世話をを行い、利用者の療養生活の質の向上及び利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため提供されます。このサービスを提供するにあたっては、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって、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) 計画が作成されますが、その際、利用者・扶養者(ご家族) の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。

**3. 利用料金**

(1) 通所リハビリテーションの基本料金

- ① 施設利用料(介護保険制度では、要介護認定による要介護の程度および利用時間によって利用料が異なります。以下は1日当たりの単位数です。これに地域ごとに決められている1単位の単価を乗じて金額に換算したものに、利用者ごとの負担割合を乗じた金額になります。)

[1時間以上2時間未満]	[2時間以上3時間未満]
・要介護1 369単位	・要介護1 383単位
・要介護2 398単位	・要介護2 439単位
・要介護3 429単位	・要介護3 498単位
・要介護4 458単位	・要介護4 555単位
・要介護5 491単位	・要介護5 612単位
[3時間以上4時間未満]	[4時間以上5時間未満]
・要介護1 486単位	・要介護1 553単位
・要介護2 565単位	・要介護2 642単位
・要介護3 643単位	・要介護3 730単位
・要介護4 743単位	・要介護4 844単位
・要介護5 842単位	・要介護5 957単位
[5時間以上6時間未満]	[6時間以上7時間未満]
・要介護1 622単位	・要介護1 715単位
・要介護2 738単位	・要介護2 850単位
・要介護3 852単位	・要介護3 981単位
・要介護4 987単位	・要介護4 1,137単位
・要介護5 1,120単位	・要介護5 1,290単位

[7時間以上8時間未満]

- ・要介護1 762単位
- ・要介護2 903単位
- ・要介護3 1,046単位
- ・要介護4 1,215単位
- ・要介護5 1,379単位

②入浴介助加算：(Ⅰ) 40単位/日 (Ⅱ) 60単位/日

※通所リハビリテーション利用時間帯によっては、入浴サービスを提供できないことがあります。

③その他実施する加算については、別紙料金表をご覧ください。

(2) 介護予防通所リハビリテーションの基本料金

施設利用料 (要介護認定による要支援の程度によって利用料が異なります。以下は1月あたりの単位数です。これに地域ごとに決められている1単位の単価を乗じて金額に換算したものに、利用者ごとの負担割合を乗じた金額になります。)

- ① ・要支援1 2,268単位
- ② ・要支援2 4,228単位
- ③ その他実施する加算については、別紙料金表をご覧ください。

(3) その他の料金

- ① 食費 昼食 650円

※原則として食堂でお召し上がりいただきます。なお、(介護予防) 通所リハビリテーション利用時間帯によっては、食事の提供ができないことがあります。

- ② 理美容代 実費(500円～2,000円程度。別途資料をご覧ください。)
- ③ その他(利用者の選定する特別な食事の費用等)は、別途資料をご覧ください。

(4) 支払い方法

- ・ 毎月10日までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。(施設の実状に合わせて利用日毎に精算する方法としても可。)
- ・ お支払い方法は、現金、銀行振込、郵便局口座自動引き落としの3方法があります。利用申込み時にお選びください。

<別紙3>

## 個人情報利用目的

(平成17年4月1日現在)

老人保健施設白梅の丘では、利用者の尊厳を守り、安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている利用者及びその家族の個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔介護老人保健施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
  - －入退所等の管理
  - －会計・経理
  - －事故等の報告
  - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
  - －検体検査業務の委託その他の業務委託
  - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - －保険事務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －当施設において行われる学生の実習への協力
  - －当施設において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －外部監査機関への情報提供

## 利用者、家族の皆様へ

### 苦情窓口の設置について

老人保健施設 白梅の丘では利用者及び家族の皆様からの苦情に対して適切な対応をするため下記の通り苦情窓口を設置いたしました。

苦情、ご意見等ございましたらご遠慮なくお申し出下さい。

#### 記

#### 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

入所利用者	52-5088	岡田 春佳（支援相談員）
通所利用者	52-5088	鈴木ひとみ（支援相談員）
会計・事務関係	52-5088	数田 純一（事務担当）
設備・備品関係	52-5088	石原 陽一（施設管理担当）
利用者対応処遇関係	52-5088	野村きよ子（看護師長）
その他	52-5088	池田 恵子（事務長）

#### 公的機関の苦情対応窓口

真庭市役所高齢者支援課	0867-42-1074
岡山県国保連合会	086-223-8811

#### 対応時間

24時間対応但し、時間外、土日曜日、祝祭日等担当者不在の場合は、在所する職員が応対し速やかに担当者に連絡し対応する。

#### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・窓口で受けた苦情処理については、受付した担当者が「苦情処理報告書」に概要、処理結果を記載する。
- ・担当者は、部所長に報告、ケースにより事務長、施設長に報告し、処理内容を決定し利用者に伝える。
- ・苦情内容に応じ、利用者又は申し出者に面接し苦情内容の実態調査をする。
- ・不都合解消の為、非があれば謝罪し解決する。

#### 3. その他参考事項（再発防止への対応）

- ・なぜそうなったか、どこに原因があったか、事実関係調査と原因特定。
- ・責任所在を判断。
- ・事実関係、原因、責任判断、再発防止策を説明。
- ・業務改善検討会を行い、全職員に周知徹底する。

※ 電話の場合は、必ず利用者の氏名、関係をお申し出ください。

※ お問合せ・ご相談、見学は直接来所し面談又は、電話、文書でお気軽に担当者にお申し出ください。

令和4年4月1日