

運 営 規 程

(施設サービス)

老人保健施設

白 梅 の 丘

老人保健施設白梅の丘施設サービス運営規程

(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。）が実施する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するとともに、利用者の居宅における生活への復帰を目指した介護老人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、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、居宅における生活への復帰を目指す。

- 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、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、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として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10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) 介護保険指定番号 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 | 0. 5人以上 |
| (3) | 薬剤師 | 0. 2人以上 |
| (4) | 看護職員 | 5人以上 |
| (5) | 介護職員 | 12人以上 |
| (6) | 支援相談員 | 1人 |
| (7) | 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 | 0. 5人以上 |
| (8) | 管理栄養士 | 1人 |
| (9) | 介護支援専門員 | 1人 |
| (10) | 事務員 | 3人(常勤、兼務) |
| (11) | 調理員 | 3人(兼務) |

(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なうほか、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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (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たてるとともに、要介護認定及び要介護認定更新の申請手続きを行う。
- (10) 事務員は、対外的な折衝、労務管理、療養費の請求、受領及び諸記録の整備を行う。
- (11) 調理員は、管理栄養士の立てた献立に基き調理を行う。

(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おける看護・介護並びに日常生活上の世話、理学療法士・作業療法士等によるリハビリテーション、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。

(利用者負担の額)

第9条 利用者負担の額を以下のとおりとする。

- (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) 利用料として、居住費・食費、入所者が選定する日常生活品費、教養娯楽費、理美容代、行事費、健康管理費、私物の洗濯代、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。
- (3) 「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）の利用者の自己負担額については、別途資料（利用料金表）をご覧ください。

(身体拘束等)

第10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、当該入所者または他の入所者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。

(虐待の防止等)

第11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) 職員に対する虐待の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、サービス提供中に従業者又は養護者（入所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入所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、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。

- ・ 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条の規定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。
- ・ 面会は、面会時間を守って、必ずその都度職員に届け出て下さい。
- ・ 消灯時間は、午後9時です。
- ・ 外出・外泊は、必ず行き先と帰所時間を職員に申し出て下さい。
- ・ 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。
- ・ 外泊時等の施設外での受診は、必ず施設に連絡下さい。
- ・ 宗教活動は、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。
- ・ ペットの持ち込みは、施設内へのペットの持込及び飼育はお断りします。
- ・ 利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は、禁止する。
- ・ 他利用者への迷惑行為は禁止する。

(非常災害対策)

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、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 15 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実施する。
- 3 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 16 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行う。

- 2 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機関での診療を依頼する。

(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) 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 18 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 19 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 20 条 職員は、この施設が行う年 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 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 22 条 当施設は、入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため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 23 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、違約金を求める等適切な措置を講ずる。

(その他運営に関する重要事項)

第 24 条 地震等非常災害その他やむを得ない事情の有る場合を除き、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、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 介護保健施設サービス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 18 年 12 月 19 日一部修正する。
平成 24 年 4 月 1 日一部修正する。
令和 5 年 12 月 1 日一部改訂する。
令和 6 年 4 月 1 日一部改訂する。

<別紙1>

老人保健施設白梅の丘のご案内
(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 平成10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
- ・介護保険指定番号 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。入所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。

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		0.5以上		利用者の健康管理及び処置並びに保健衛生の指導を行う。
看護職員	5以上			利用者の保健衛生並びに看護業務を行う。
薬剤師		0.2以上		利用者の調剤業務及び服薬指導を行う。
介護職員	12以上			利用者の日常生活全般の介護業務を行う。
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	0.5 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				
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	1.0			利用者の介護計画を作成し、介護実施の評価を行う。
事務職員	3			事務の処理を行う。
その他				

(4) 入所定員等 ・定員 50名(うち認知症専門棟 30名)

・療養室 個室 6室、2人室 2室、4人室 10室

(5) 通所定員 55名(介護予防を含む)

2. サービス内容

- ① 施設サービス計画の立案
- ② 食事（食事は原則として食堂でおとりいただきます。）
 - 朝食 7時30分～ 8時00分
 - 昼食 12時00分～12時30分
 - 夕食 18時00分～18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。入所利用者は、週に最低2回ご利用いただきます。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（退所時の支援も行います）
- 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 行政手続代行
- ⑫ 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。

3. 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。

4. 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ください。
- ・ 外出・外泊 : 必ず行き先と帰所時間を職員に申し出てください。
- ・ 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。
- ・ 外泊時等の施設外での受診 : 必ず施設に連絡下さい。
- ・ 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。

5. 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、カーテンは防災性能のあるものを使用
- ・ 防災訓練 年2回（内1回は夜間想定）

6. 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。

7. 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）

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、部署長に報告、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。

<再発防止への対応>

- ・ なぜそうになったか、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。

8. 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4月1日職員体制の変更により一部修正

平成20年5月1日職員体制の変更により一部修正

平成20年9月30日一部追加修正

平成22年6月21日職員体制の変更により一部修正

平成25年4月1日一部修正

平成26年4月1日一部修正

平成27年4月1日一部修正

平成30年4月1日一部修正

令和6年4月1日一部修正

<別紙2>

介護保健施設サービスについて

(令和6年4月1日現在)

1. 介護保険証の確認

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

2. 介護保健施設サービス

当施設でのサービスは、どのような介護サービスを提供すれば家庭に帰っていただける状態になるかという施設サービス計画に基づいて提供されます。この計画は、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ますが、その際、ご本人・扶養者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。

◇医療：

介護老人保健施設は入院の必要のない程度の要介護者を対象としていますが、医師・看護職員が常勤していますので、ご利用者の状態に照らして適切な医療・看護を行います。

◇リハビリテーション：

原則としてリハビリテーション室（機能訓練室）にて行いますが、施設内でのすべての活動がリハビリテーション効果を期待したものです。

◇栄養管理：

心身の状態の維持・改善の基礎となる栄養管理サービスを提供します。

◇生活サービス：

当施設入所中も明るく家庭的な雰囲気のもとで生活していただけるよう、常に利用者の立場に立って運営しています。

3. 利用料金

(1) 基本料金

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によって利用料が異なります。以下は1日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。）

《多床室》・要介護1	793単位	《従来型個室》・要介護1	717単位
・要介護2	843単位	・要介護2	763単位
・要介護3	908単位	・要介護3	828単位
・要介護4	961単位	・要介護4	883単位
・要介護5	1012単位	・要介護5	932単位

*ただし、入所後30日間に限って、上記施設利用料に30単位加算されます。

*認知症専門棟入所の場合は上記施設利用料に76単位加算されます。

*外泊された場合には、外泊初日と最終日以外は上記施設利用料に代えて362単位となります。

*退所時指導等を行った場合は、下記の料金が加算されます。

①試行的退所時に指導を行った場合	400単位		
②退所時情報提供の場合	500単位		
③入退所前連携の場合	(I) 600単位	(II) 400単位	
④訪問看護指示の場合	300単位		

- * なお、緊急時に所定の対応を行った場合、別途料金が加算されます。
- * ターミナルケア加算として、死亡日1,900単位、死亡日前日及び前々日910単位、死亡日以前4～30日まで、1日につき160単位加算される場合があります。またターミナルケア加算は死亡月にまとめて算定するため、当施設を退所された翌月に亡くなった場合、入所されていない月についてもターミナルケア加算にかかる一部負担の請求を行う場合があります。
- * (※その他、実施している加算については、別紙料金表をご覧ください。)

(2) その他の料金

- ① 食費(1日当たり) 1,700円*
(ただし、食費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている食費の負担限度額が1日にお支払いいただく食費の上限となります。)
- ② 居住費(療養室の利用費)(1日当たり)*
 - ・従来型個室 1,640円 (令和6年8月より1,700円)
 - ・多床室 370円 (令和6年8月より430円)
 (ただし、居住費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている居住費の負担限度額が1日にお支払いいただく居住費の上限となります。)
 *上記①「食費」及び②「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)の利用者の自己負担額については、別紙利用料金表をご覧ください。
- ③ 理美容代 実費(別途資料をご覧ください。)
- ④ その他(利用者が選定する特別な食事の費用、教養娯楽費等)は、別途資料をご覧ください。

(3) 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。
- ・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。入所契約時にお選びください。

付則 平成25年2月1日一部追加修正する。
 平成26年4月1日一部修正する。
 平成27年4月1日一部修正する。
 平成27年8月1日一部修正する。
 令和5年12月1日一部修正する。
 令和6年4月1日一部追加修正する。

<別紙3>

個人情報の利用目的

(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