

介護老人保健施設 クラトーホー

運 営 規 程

第1章 総則

第2章 定員及び従業者

第3章 サービスの内容及び費用の額

第4章 運営に関する事項

第5章 雑則

第1章 総則

(運営規程設置の趣旨)

第1条 医療法人社団三思会が開設する介護老人保健施設クラトーホー（以下「当施設」という。）における次に掲げる施設及び事業の運営に関し、重要な事項を定めるものとする。

- 一 介護老人保健施設（以下「施設」という。）
- 二 指定短期入所療養介護（以下「短期入所」という。）
- 三 指定介護予防短期入所療養介護（以下「介護予防短期入所」という。）
- 四 指定通所リハビリテーション事業（以下「通所リハビリ」という。）
- 五 指定介護予防通所リハビリテーション事業（以下「介護予防通所リハビリ」という。）

(施設・事業の目的)

第2条 施設は、要介護状態と認定された者（以下単に「利用者」という。）に対し、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事により、利用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、その利用者の居宅における生活への復帰を目指すものとする。

- 2 短期入所は、要介護状態となった場合でも、その利用者が可能な限り居宅において、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、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い、療養生活の質の向上及び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。
- 3 介護予防短期入所は、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、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支援を行うことにより、利用者の介護予防及び療養生活の質の向上及び心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
- 4 通所リハビリは、要介護状態となった場合においても、その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、理学療法、作業療法、その他必要なりハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図るものとする。
- 5 介護予防通所リハビリは、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、理学療法、作業療法、その他必要なりハビリテーションを行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

(運営の方針)

第3条 当施設では、当施設を利用するもの（以下「利用者」という。）の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って介護保健施設サービス、短期入所療養介護及び通所リハビリテーション（以下「施設サービス等」という。）を提供しなければならない。

- 2 当施設は、明るく家庭的な雰囲気を有するように努めるとともに、特に地域及び家庭との結びつきを重視し、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の提供を行うとともに、積極的に地域との交流に努めるものとする。
- 3 当施設は、介護老人保健施設が地域の中核施設となるべく、市町村、地域包括支援センター、介護保険施設、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者その他保健・医療・福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、利用者が地域において統合的サービスの提供を受けることができるよう努める。

(説明及び同意)

第4条 当施設の従業員は、施設サービス等の提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者及びその家族に対し、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し、同意を得なければならない。

(身体拘束の禁止)

第5条 当施設の従業員は、利用者に対する施設サービス等の提供にあたって、当該利用者又は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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。

- 2 緊急やむを得ず身体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。

(秘密の保持)

第6条 施設の従業者又は従業者であった者は、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。ただし、正当な理由がある場合は、この限りではない。

(施設の名称及び所在地等)

第7条 当施設の名称所在地等は次のとおりとする。

- 一 名 称 医療法人社団三思会 介護老人保健施設 クラトールホーム
- 二 開設年月日 平成16年4月1日
- 三 所 在 地 群馬県桐生市広沢町2丁目3208番地1
- 四 電話番号 0277(52)2700 FAX番号 0277(55)5858
- 五 管理者名 鷲田 雄二
- 六 施設長名 鷲田 雄二
- 七 介護保険事業者番号 介護老人保健施設(1050380037号)

第2章 定員及び従業者

(定員)

第8条 当施設の施設、短期入所及び介護予防短期入所の入所定員（又は利用定員）は、56名とする。

- 2 当施設の通所リハビリ及び介護予防通所リハビリの利用定員は、2単位20名とする。

(従業者の職種、その内容及び員数)

第9条 当施設の従業者の職種、その内容及び員数は、別表第1のとおりとする。また、必置職については法令の定めるところによる。

第3章 サービスの内容及び費用の額

(施設サービス等の内容)

第10条 当施設で提供する施設サービス等の内容は、次のとおりとする。

- 一 施設サービス計画、短期入所療養介護計画（おおむね4日以上連続して利用する場合をいう。）、介護予防短期入所療養介護計画（おおむね4日以上連続して利用する場合を

- いう。)、通所リハビリテーション計画及び介護予防通所リハビリテーション計画の作成
- 二 食事の提供（利用者が選定する特別な食事の提供を含む。）（（介護予防）通所リハビリ除く）
 - 三 入浴（一般浴槽又は特別浴槽等における入浴とする。）
 - 四 看護及び医学的管理の下における介護
 - 五 機能訓練（リハビリテーション、レクリエーション等）
 - 六 退所に向けた総合的支援
 - 七 各種相談に対する指導及び援助
 - 八 その他利用者に対する便宜の提供

（利用料及びその他の費用の額）

第11条 利用者が当施設から施設サービス等の提供を受けた場合の利用料は、介護報酬告示上の額とし、当該施設サービス等が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合証に定める負担割合額とする。

2 当施設は、前項に定める額のほか、次の各号に定める費用に関し利用者及び家族の同意を得たときは、利用者から当該費用の額の支払いを受けることができる。

一 施設

- （1）食事の提供に要する費用
- （2）居住に要する費用（外泊時も同様）
- （3）利用者が選定する特別な療養室の費用（外泊時も同様）
- （4）利用者が選定する特別な食事の費用
- （5）理美容代
- （6）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

二 短期入所

- （1）食事の提供に要する費用
- （2）滞在に要する費用
- （3）利用者が選定する特別な療養室の費用
- （4）利用者が選定する特別な食事の費用
- （5）理美容代
- （6）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

三 通所リハビリ

- （1）利用者の選定により通常事業の実施地域以外に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用
- （2）通常要する時間を超える通所リハビリであって利用者の選定により必要となる費用の範囲内において、居宅介護サービスまたは居宅支援サービス費用基準額を超える費用
- （3）オムツ代等
- （4）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

四 介護予防短期入所

- （1）食事の提供に要する費用
- （2）滞在に要する費用
- （3）利用者が選定する特別な療養室の費用
- （4）利用者が選定する特別な食事の費用
- （5）理美容代
- （6）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

五 介護予防通所リハビリ

- (1) 利用者の選定により通常事業の実施地域以外に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用
- (2) オムツ代等
- (3) その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

3 前項の費用の額を変更した場合は、当該変更した額について新たに利用者及び家族の同意を得なければならない。

第4章 運営に関する事項

(当施設利用にあたっての留意事項)

第12条 当施設の利用にあたっての留意事項は、以下に定めるとおりとする。

- ・ 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11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10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。
 - ・ 面会時間は、曜日にかかわらず午前8時30分から午後8時までとする。
 - ・ 消灯時間は、原則的に午後9時とする。
 - ・ 外出・外泊は、事前に職員へ申し出た上で所定の手続きを行うものとする。
 - ・ 飲酒・喫煙は、入所期間中においては原則的に禁止とする。
 - ・ 火気の取り扱いは禁止とする。
 - ・ 設備・備品については、万が一破損等した場合、弁償していただくこともあることとする。
 - ・ 所持品・備品等の持ち込みは、日常ご使用されている愛用品については、原則的に可能とする。ただし、他の利用者等に影響ないものに限ることとする。
 - ・ 金銭・貴重品の持ち込みは、必要以外禁止とする。
 - ・ 外泊時等の施設外での受診は、原則としてできないこととするが、急変時はこの限りではない。受診した場合や投薬を受けた場合は速やかに当施設に連絡をすることとする。
 - ・ ペットの持ち込みは、原則的に可能とするが、持ち込みの際に受付窓口に出ることとする。
 - ・ 利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は、禁止とする。
 - ・ 他者への迷惑行為は禁止とする。
- 2 その他当施設利用にあたっての留意事項は、管理者が別に定める。

(通所リハビリ及び介護予防通所リハビリの営業日並びに営業時間等)

第13条 通所リハビリ及び介護予防通所リハビリの営業日並びに営業時間等は、次のとおり定める。

- 一 営業日 月曜日から土曜日まで（日曜日、元日は休業）
- 二 営業時間 午前8時30分から午後5時00分まで

(通常の送迎及び通常の実施地域)

第14条 短期入所及び介護予防短期入所又は通所リハビリ及び介護予防通所リハビリの通常の送迎の実施地域は以下のとおりとする。

- 一 桐生市（旧新里村、旧黒保根村地域を除く）
- 二 みどり市（旧東村地域を除く）
- 三 太田市（旧薮塚本町地域に限る）

(高齢者虐待の防止)

第 15 条 当施設は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講じなければならない。

- 一 高齢者虐待防止のためのマニュアルを整備すること。
- 二 前号に定めるマニュアルに基づき、虐待を防止するための従業者に対する教育・研修を定期的に行うこと。
- 三 その他虐待防止のために必要な措置を講じること。

(褥瘡発生の防止)

第 16 条 当施設は、施設サービス等の提供にあたり褥瘡が発生しないよう、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 褥瘡のリスクが高い利用者に対し、褥瘡予防のための計画を作成すること。
- 二 褥瘡対策チームを設置し、褥瘡対策のための指針を整備すること。
- 三 従業者に対し、褥瘡対策に関する教育を行うこと。

(衛生管理)

第 17 条 当施設は、施設内において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 感染対策委員会を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底すること。
- 二 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のためのマニュアルを整備すること。
- 三 前号に定めるマニュアルに基づき、従業者に対する研修を定期的に行うこと。
- 四 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わなければならない。

(非常災害対策)

第 18 条 当施設は、災害に関する具体的計画を立てるものとし、非常災害に備えるため、毎年 2 回、避難及び救出その他必要な訓練を行う。

- 2 従業者は、常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとする。
- 3 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。
- 4 利用者は、非常災害対策に可能な限り協力すること。

(要望及び苦情処理)

第 19 条 当施設は、提供した施設サービス等に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情対策のための必要な措置を講ずるものとする。

- 2 要望及び苦情の受付担当者は介護支援専門員、支援相談員等とする。
- 3 利用者又は家族の要望及び苦情を常時受け付けるため、「ご意見箱」を設置するものとする。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第 20 条 当施設は、事故発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のためにマニュアルを整備すること。
- 二 当施設は、事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告されその分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備すること。

- 三 事故防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行うこと。
- 2 当施設は、利用者に対する施設サービス等の提供により事故が発生した場合は、同マニュアルに基づいて、直ちに必要な措置を採るとともに、利用者の家族等に連絡をしなければならない。死亡事故その他重大な事故については、遅滞なくその概要を県及び市町村に報告をしなければならない。
- 3 当施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。
- 4 当施設は、利用者に対する施設サービス等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。

(業務継続計画)

第 21 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、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。

(ハラスメント防止に関する事項)

第 22 条 事業所は適切なサービス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つて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより施設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。

(サービスの質の評価)

- 第 23 条 当施設は、自らその提供する施設サービス等の質の評価を行い、常にその改善を図るよう努めなければならない。なお、評価にあたっては、担当する委員会等を組織して行うこととする。
- 2 前項に定める委員会は、当施設の従業者以外の者をもって組織するよう努めなければならない。
 - 3 当施設は、第一項に定める委員会の評価を要約し、公表するよう努めなければならない。

第 5 章 雑則

(委任)

第 24 条 この規程に定めるもののほか、この規程の施行に関し必要な事項は、医療法人社団三思会の同意を得て、管理者が別に定める。

附 則

この規程は、平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 17 年 6 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 18 年 4 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 19 年 7 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 19 年 10 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 20 年 4 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 21 年 4 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 21 年 9 月 16 日より改定する。
この規程は、平成 24 年 3 月 16 日より改定する。
この規程は、平成 24 年 4 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 24 年 11 月 1 日より改定する。

この規程は、平成25年 4月 1日より改定する。
この規程は、平成25年10月29日より改定する。
この規程は、平成26年 4月 1日より改定する。
この規定は、平成27年 3月 1日より改定する。
この規定は、平成27年 4月 1日より改定する。
この規定は、平成27年 8月 1日より改定する。
この規定は、平成27年 8月 3日より改定する。
この規定は、平成28年 4月 1日より改定する。
この規定は、平成29年 4月 1日より改定する。
この規定は、平成29年 5月16日より改定する。
この規定は、平成29年 7月31日より改定する。
この規定は、平成30年 8月 1日より改定する。
この規定は、平成30年10月 1日より改定する。
この規定は、平成31年 4月 1日より改定する。
この規定は、令和 元年10月 1日より改定する。
この規定は、令和 4年 4月 1日より改定する。
この規定は、令和 6年 4月 1日より改定する。
この規定は、令和 7年 4月 1日より改定する。

介護老人保健施設 クララトーホー 従業者の職種等

職 種	職 務 の 内 容	常勤換算配置職員数
管 理 者 (医 師)	クララトーホーの従業者の管理及び業務の実施状況の把握、施設運営、その他の管理を一元的に行う。利用者の症状及び心身の状況に応じて、日常的な医学的対応を行う。	1 人
薬 剤 師	医師の指示に基づき、薬剤の管理及び服薬指導を行う。	0.27以上
看 護 職 員	医師の指示に基づき、与薬、検温、血圧測定等を行い、施設サービス計画等により看護業務を行う。	18.7人以上 うち看護職員5人程度
介 護 職 員	施設サービス計画等により医学的管理に基づく介護業務を行う。	
支援相談員	利用者及び家族からの処遇上の相談に適切に応ずるとともに、入退所事務等を行う。	1人以上
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	リハビリテーションプログラムを作成し、各種療法に応じた必要なリハビリテーションを計画的に行う。	0.8人以上
管理栄養士	献立の作成、栄養指導、嗜好調査等利用者の食事・栄養管理を行う。	1 人
歯科衛生士	口腔内の清潔保持、嚥下機能の維持向上のための衛生管理を行う。	1 人
介護支援専門員	施設サービス計画等の原案を作成し、その他ケアマネジメントを行う。	1人以上
調 理 員	管理栄養士の指示の下で、利用者に提供する食事を調理する。	委 託
事務（事務長含む）	庶務、会計、人事、介護報酬請求等の事務等を行う。	3人以上

利用者からの苦情を処理するために講じる処理の概要

事業所又は施設の名称	医療法人社団三思会 介護老人保健施設クラトーホー
指定されたサービス種類	介護老人保健施設 指定短期入所療養介護 指定通所リハビリテーション 指定介護予防短期入所療養介護 指定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

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当員を配置している。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐこととしている。

電話：0277-52-2700（代表）、0277-55-5859（通所リハ直通） F A X：0277-55-5858

【入所・短期入所・介護予防短期入所 担当者】

相談担当 ・多田典子、西澤章子、佐藤優彦、圓岡聡子

フロア相談担当 ・2階オリーブ棟 多胡春美、工藤安芸 ・3階オレンジ棟 福田恵介

【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 担当者】

相談担当 上杉真也

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①当施設のサービスに対して苦情があった場合

- ・直ちに相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くと共に、担当の介護支援専門員又は担当職員からも事情を確認する。
- ・相談担当者が当該部署の責任者に連絡を取り、事実確認と今後の対応の改善を求める。
- ・相談担当者が必要があると判断した場合には、介護支援専門員、当該部署の責任者及び管理者を含めて検討会議を行う（検討会議を行わない場合も、当該部署の責任者及び管理者に処理結果を報告する）。
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

②担当の介護支援専門員が立てた施設サービス計画・個別サービス計画（以下「施設サービス計画等」）に対して苦情があった場合

- ・相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くと共に、担当の介護支援専門員に連絡し、対応を求める。

③その他苦情があった場合

- ・相談担当者が相手側に連絡を取り、詳しい内容を聞くと共に当該部署の責任者に事実確認する。
- ・苦情内容の事実確認をした上で、管理者に報告し、改善策を講じる。
- ・利用者が国保連に対して苦情の申し立てを行う場合は、必要な援助を行い、国保連が行う調査に協力する。

3 その他の参考事項

- ・普段から利用者様にとって、よりよいサービス提供ができるように心掛ける。
（朝礼等で確認、介護支援専門員、相談担当者をはじめ、職員に対しての教育・訓練・研修の参加等）

4 苦情相談窓口

- ・群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護・障害係 前橋市元総社町335-8・2F 027-290-1323
- ・桐生市役所 長寿支援課 桐生市織姫町1-1 0277-46-1111
- ・みどり市役所 介護高齢課 みどり市笠懸町鹿2952 0277-76-0974
- ・太田市役所 介護サービス課 太田市浜町2-35 0276-47-1939

ユニット型介護老人保健施設 クラトーホー

運 営 規 程

- 第1章 総則
- 第2章 定員及び従業者
- 第3章 サービスの内容及び費用の額
- 第4章 運営に関する事項
- 第5章 雑則

第1章 総則

(運営規程設置の趣旨)

第1条 医療法人社団三思会が開設するユニット型介護老人保健施設クラトーホー（以下「当施設」という。）における次に掲げる施設及び事業の運営に関し、重要な事項を定めるものとする。

- 一 ユニット型介護老人保健施設（以下「ユニット型施設」という。）
- 二 ユニット型指定短期入所療養介護（以下「ユニット型短期入所」という。）
- 三 ユニット型指定介護予防短期入所療養介護（以下「ユニット型介護予防短期入所」という。）

(施設・事業の目的)

第2条 施設は、要介護状態と認定された者（以下単に「利用者」という。）に対し、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事により、利用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、その利用者の居宅における生活への復帰を目指すものとする。

- 2 ユニット型施設は、入居者一人一人の意思及び人格を尊重し、施設サービス計画に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、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事により、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援するものとする。
- 3 ユニット型短期入所は、利用者一人一人の意思及び人格を尊重し、利用前の居宅における生活と利用中の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、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い、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援することにより、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。
- 4 ユニット型介護予防短期入所は、利用者一人一人の意思及び人格を尊重し、利用前の居宅における生活と利用中の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援することにより、利用者の療養生活の質の向上及び心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

(運営の方針)

第3条 当施設では、当施設を利用するもの（以下「利用者」という。）の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って介護保健施設サービス、短期入所療養介護（以下「施設サービス等」という。）を提供しなければならない。

- 2 当施設は、明るく家庭的な雰囲気を有するように努めるとともに、特に地域及び家庭との結びつきを重視し、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の提供を行うとともに、積極的に地域との交流に努めるものとする。
- 3 当施設は、介護老人保健施設が地域の中核施設となるべく、市町村、地域包括支援センター、介護保険施設、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者その他保健・医療・福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、利用者が地域において統合的サービスの提供を受けることができるよう努める。

(説明及び同意)

第4条 当施設の従業員は、施設サービス等の提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者及びその家族に対し、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し、同意を得なければならない。

(身体拘束の禁止)

第5条 当施設の従業員は、利用者に対する施設サービス等の提供にあたって、当該利用者又は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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行ってはならない。

- 2 緊急やむを得ず身体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。

(秘密の保持)

第6条 施設の従業者又は従業者であった者は、その業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。ただし、正当な理由がある場合は、この限りではない。

(施設の名称及び所在地等)

第7条 当施設の名称所在地等は次のとおりとする。

- 一 名 称 医療法人社団三思会 ユニット型介護老人保健施設 クララトーホー
- 二 開設年月日 平成28年4月1日
- 三 所 在 地 群馬県桐生市広沢町2丁目3208番地1
- 四 電話番号 0277(52)2700 FAX番号 0277(55)5858
- 五 管理者名 鷲田 雄二
- 六 施設長名 鷲田 雄二
- 七 介護保険事業者番号 介護老人保健施設(1050380060号)

第2章 定員及び従業者

(定員)

第8条 当施設のユニット型施設、ユニット型短期入所及びユニット型介護予防短期入所の入居定員（又は利用定員）は24名とする。

(従業者の職種、その内容及び員数)

第9条 当施設の従業者の職種、その内容及び員数は、別表第1のとおりとする。また、必置職については法令の定めるところによる。

第3章 サービスの内容及び費用の額

(施設サービス等の内容)

第10条 当施設で提供する施設サービス等の内容は、次のとおりとする。

- 一 施設サービス計画、短期入所療養介護計画（おおむね4日以上連続して利用する場合をいう。）、介護予防短期入所療養介護計画（おおむね4日以上連続して利用する場合をいう。）の作成

- 二 食事の提供（利用者が選定する特別な食事の提供を含む。）
- 三 入浴（一般浴槽又は特別浴槽等における入浴とする。）
- 四 看護及び医学的管理の下における介護
- 五 機能訓練（リハビリテーション、レクリエーション等）
- 六 退所に向けた総合的支援
- 七 各種相談に対する指導及び援助
- 八 その他利用者に対する便宜の提供

（利用料及びその他の費用の額）

第 11 条 利用者が当施設から施設サービス等の提供を受けた場合の利用料は、介護報酬告示上の額とし、当該施設サービス等が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合証に定める負担割合額とする。

2 当施設は、前項に定める額のほか、次の各号に定める費用に関し利用者及び家族の同意を得たときは、利用者から当該費用の額の支払いを受けることができる。

一 ユニット型施設

- （1）食事の提供に要する費用
- （2）居住に要する費用（外泊時も同様）
- （3）利用者が選定する特別な療養室の費用（外泊時も同様）
- （4）利用者が選定する特別な食事の費用
- （5）理美容代
- （6）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

二 ユニット型短期入所

- （1）食事の提供に要する費用
- （2）滞在に要する費用
- （3）利用者が選定する特別な療養室の費用
- （4）利用者が選定する特別な食事の費用
- （5）理美容代
- （6）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

四 ユニット型介護予防短期入所

- （1）食事の提供に要する費用
- （2）滞在に要する費用
- （3）利用者が選定する特別な療養室の費用
- （4）利用者が選定する特別な食事の費用
- （5）理美容代
- （6）その他日常生活で通常必要となる費用のうち、当該利用者が負担することが適当と認められるもの

3 前項の費用の額を変更した場合は、当該変更した額について新たに利用者及び家族の同意を得なければならない。

第 4 章 運営に関する事項

（当施設利用にあたっての留意事項）

第 12 条 当施設の利用にあたっての留意事項は、以下に定めるとおりとする。

- ・ 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 11 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 10 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。
- ・ 面会時間は、曜日にかかわらず午前 8 時 30 分から午後 8 時までとする。

- ・ 消灯時間は、原則的に午後 9 時とする。
 - ・ 外出・外泊は、事前に職員へ申し出た上で所定の手続きを行うものとする。
 - ・ 飲酒・喫煙は、入居期間中においては原則的に禁止とする。
 - ・ 火気の取り扱い禁止とする。
 - ・ 設備・備品については、万が一破損等した場合、弁償していただくこともあることとする。
 - ・ 所持品・備品等の持ち込みは、日常ご使用されている愛用品については、原則的に可能とする。ただし、他の利用者等に影響ないものに限ることとする。
 - ・ 金銭・貴重品の持ち込みは、必要以外禁止とする。
 - ・ 外泊時等の施設外での受診は、原則としてできないこととするが、急変時はこの限りではない。受診した場合や投薬を受けた場合は速やかに当施設に連絡をすることとする。
 - ・ ペットの持ち込みは、原則的に可能とするが、持ち込みの際に受付窓口に申し出ることとする。
 - ・ 利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は、禁止とする。
 - ・ 他者への迷惑行為は禁止とする。
- 2 その他当施設利用にあたっての留意事項は、管理者が別に定める。

(通常の送迎及び通常の事業の実施地域)

第 14 条 ユニット型短期入所及びユニット型介護予防短期入所の通常の送迎の実施地域は以下のとおりとする。

- 一 桐生市（旧新里村、旧黒保根村地域を除く）
- 二 みどり市（旧東村地域を除く）
- 三 太田市（旧藪塚本町地域に限る）

(高齢者虐待の防止)

第 15 条 当施設は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講じなければならない。

- 一 高齢者虐待防止のためのマニュアルを整備すること。
- 二 前号に定めるマニュアルに基づき、虐待を防止するための従業者に対する教育・研修を定期的に行うこと。
- 三 その他虐待防止のために必要な措置を講じること。

(褥瘡発生の防止)

第 16 条 当施設は、施設サービス等の提供にあたり褥瘡が発生しないよう、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 褥瘡のリスクが高い利用者に対し、褥瘡予防のための計画を作成すること。
- 二 褥瘡対策チームを設置し、褥瘡対策のための指針を整備すること。
- 三 従業者に対し、褥瘡対策に関する教育を行うこと。

(衛生管理)

第 17 条 当施設は、施設内において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 感染対策委員会を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底すること。
- 二 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のためのマニュアルを整備すること。
- 三 前号に定めるマニュアルに基づき、従業者に対する研修を定期的に行うこと。
- 四 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わなければならない。

(非常災害対策)

第 18 条 当施設は、災害に関する具体的計画を立てるものとし、非常災害に備えるため、毎年 2 回、避難及び救出その他必要な訓練を行う。

- 2 従業者は、常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとする。
- 3 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。
- 4 利用者は、非常災害対策に可能な限り協力すること。

(要望及び苦情処理)

第 19 条 当施設は、提供した施設サービス等に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情対策のための必要な措置を講ずるものとする。

- 2 要望及び苦情の受付担当者は介護支援専門員、支援相談員等とする。
- 3 利用者又は家族の要望及び苦情を常時受け付けるため、「ご意見箱」を設置するものとする。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第 20 条 当施設は、事故発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じなければならない。

- 一 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のためにマニュアルを整備すること。
- 二 当施設は、事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策に従業者にも周知徹底する体制を整備すること。
- 三 事故防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行うこと。
- 2 当施設は、利用者に対する施設サービス等の提供により事故が発生した場合は、同マニュアルに基づいて、直ちに必要な措置を採るとともに、利用者の家族等に連絡をしなければならない。死亡事故その他重大な事故については、遅滞なくその概要を県及び市町村に報告をしなければならない。
- 3 当施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録するものとする。
- 4 当施設は、利用者に対する施設サービス等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。

(業務継続計画)

第 21 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、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。

(ハラスメント防止に関する事項)

第 22 条 事業所は適切なサービス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施設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。

(サービスの質の評価)

第 23 条 当施設は、自らその提供する施設サービス等の質の評価を行い、常にその改善を図るよう努めなければならない。なお、評価にあたっては、担当する委員会等を組織して行うこととする。

- 2 前項に定める委員会は、当施設の従業者以外の者をもって組織するよう努めなければならない。
- 3 当施設は、第一項に定める委員会の評価を要約し、公表するよう努めなければならない。

第5章 雑則

(委任)

第24条 この規程に定めるもののほか、この規程の施行に関し必要な事項は、医療法人社団三思会の同意を得て、管理者が別に定める。

附 則

この規程は、平成28年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成29年 4月 1日から施行する。
この規程は、平成29年 5月16日から施行する。
この規定は、平成29年 7月31日から施行する。
この規定は、平成30年 4月 1日から施行する。
この規定は、平成30年 8月 1日から施行する。
この規定は、平成30年10月 1日から施行する。
この規定は、平成31年 4月 1日から施行する。
この規定は、令和 元年10月 1日から施行する。
この規定は、令和 元年12月 1日から施行する。
この規定は、令和 4年 4月 1日から施行する。
この規定は、令和 6年 4月 1日から施行する。
この規定は、令和 7年 4月 1日から施行する。

ユニット型介護老人保健施設 クララトーホー 従業員の職種等

職 種	職 務 の 内 容	常勤換算配置職員数
管 理 者 (医 師)	クララトーホーの従業員の管理及び業務の実施状況の把握、施設運営、その他の管理を一元的に行う。利用者の症状及び心身の状況に応じて、日常的な医学的対応を行う。	1 人
薬 剤 師	医師の指示に基づき、薬剤の管理及び服薬指導を行う。	0.27人（兼務）
看 護 職 員	医師の指示に基づき、与薬、検温、血圧測定等を行い、施設サービス計画等により看護業務を行う。	8.0人以上（兼務） うち看護職員2人程度
介 護 職 員	施設サービス計画等により医学的管理に基づく介護業務を行う。	
支援相談員	利用者及び家族からの処遇上の相談に適切に応ずるとともに、入退所事務等を行う。	1人以上（兼務）
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	リハビリテーションプログラムを作成し、各種療法に応じた必要なリハビリテーションを計画的に行う。	0.8人以上（兼務）
管理栄養士	献立の作成、栄養指導、嗜好調査等利用者の食事・栄養管理を行う。	1 人（兼務）
歯科衛生士	口腔内の清潔保持、嚥下機能の維持向上のための衛生管理を行う。	1 人（兼務）
介護支援専門員	施設サービス計画等の原案を作成し、その他ケアマネジメントを行う。	1人以上（兼務）
調 理 員	管理栄養士の指示の下で、利用者に提供する食事を調理する。	委 託
事務（事務長含む）	庶務、会計、人事、介護報酬請求等の事務等を行う。	3人以上

利用者からの苦情を処理するために講じる処理の概要

事業所又は施設の名称	医療法人社団三思会 ユニット型介護老人保健施設クラトール
指定されたサービス種類	ユニット型介護老人保健施設 ユニット型指定短期入所療養介護 ユニット型指定介護予防短期入所療養介護

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

- ・相談苦情に対する常設窓口として、相談担当員を配置している。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐこととしている。

電話：0277-52-2700（代表）、0277-55-5859（通所リハビリ直通） F A X：0277-55-5858

【入所・短期入所・介護予防短期入所 担当者】

- | | |
|---------|----------------------|
| 相談担当 | ・多田典子、西澤章子、佐藤優彦、圓岡聡子 |
| フロア相談担当 | ・2階オリーブ棟 多胡春美、工藤安芸 |
| | ・3階オレンジ棟 福田恵介 |

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①当施設のサービスに対して苦情があった場合

- ・直ちに相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くと共に、担当の介護支援専門員又は担当職員からも事情を確認する。
- ・相談担当者が当該部署の責任者に連絡を取り、事実確認と今後の対応の改善を求める。
- ・相談担当者が必要があると判断した場合には、介護支援専門員、当該部署の責任者及び管理者を含めて検討会議を行う（検討会議を行わない場合も、当該部署の責任者及び管理者に処理結果を報告する）。
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

②担当の介護支援専門員が立てた施設サービス計画・個別サービス計画（以下「施設サービス計画等」）に対して苦情があった場合

- ・相談担当者が直接伺うなどして詳しい内容を聞くと共に、担当の介護支援専門員に連絡し、対応を求める。

③その他苦情があった場合

- ・相談担当者が相手側に連絡を取り、詳しい内容を聞くと共に当該部署の責任者に事実確認する。
- ・苦情内容の事実確認をした上で、管理者に報告し、改善策を講じる。
- ・利用者が国保連に対して苦情の申し立てを行う場合は、必要な援助を行い、国保連が行う調査に協力する。

3 その他の参考事項

- ・普段から利用者様にとって、よりよいサービス提供ができるように心掛ける。
（朝礼等で確認、介護支援専門員、相談担当者をはじめ、職員に対しての教育・訓練・研修の参加等）

4 苦情相談窓口

- | | | |
|-----------------------------|------------------|--------------|
| ・群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護・障害係 | 前橋市元総社町335-8・2 F | 027-290-1323 |
| ・桐生市役所 長寿支援課 | 桐生市織姫町1-1 | 0277-46-1111 |
| ・みどり市 介護高齢課 | みどり市笠懸町鹿2952 | 0277-76-0974 |
| ・太田市 介護サービス課 | 太田市浜町2-35 | 0276-47-1939 |