

医療法人社団三思会 ショート・デイセンタークララ広沢

指定（介護予防）短期入所生活介護 運営規程

（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ショート・デイセンタークララ広沢（以下「当事業所」という。）における次に掲げる事業の運営に関し、重要な事項を定めるものとする。

- 一 指定ユニット型短期入所生活介護（以下「短期入所」という。）
- 二 指定ユニット型介護予防短期入所生活介護（以下「介護予防短期入所」という。）

（事業の目的）

第2条 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、入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話、並びに機能訓練等を行い、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ことを目的とする。

- 2 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、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日常生活上の支援、並びに機能訓練等を行い、生活の質の向上および利用者の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。

（運営の方針）

第3条 当事業所は、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（介護予防）短期入所生活介護（以下「居宅サービス等」という。）の提供を行う。

- 2 当事業所は、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。

（説明及び同意）

第4条 当事業所の従業員は、居宅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、生活上の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 当事業所の従業員は、利用者に対する居宅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 当事業所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。

（事業所の名称及び所在地等）

第7条 当事業所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 ショート・デイセンター クララ広沢

二 開設年月日 平成23年4月1日
三 所在地 群馬県桐生市広沢町2丁目3248番地1
四 電話番号 0277(46)9951 FAX番号 0277(46)9953
五 管理者名 堀口 晴美
六 介護保険事業者番号 1070302128号

(定員)

第8条 当事業所の短期入所及び介護予防短期入所の利用定員は、1ユニット10名とし、2ユニットの構成とする。

(従業者の職種、その内容及び員数)

第9条 当事業所の従業者の職種、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。

(居宅サービス等の内容)

第10条 当事業所で提供する居宅サービス等の内容は、次のとおりとする。

- 一 短期入所生活介護計画（おおむね4日以上連続して利用する場合をいう。）、介護予防短期入所生活介護計画（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 日常生活における必要な介護
- 五 レクリエーション
- 六 各種相談に対する指導及び援助
- 七 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 利用者が当事業所から居宅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、当該居宅サービス等が法定代理受領サービスであるときは、その1割または2割の額とする。

2 当事業所は、前項に定める額のほか、当該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。

- (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居室の費用
- (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

(当事業所利用にあたっての留意事項)

第12条 当事業所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。

- ・ 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。
- ・ 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。
 - ・ 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 13 条 短期入所及び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（旧薮塚本町地域に限る）

(サービス利用に当たっての留意事項)

第 14 条 利用者は、短期入所及び介護予防短期入所のサービス提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- 一 健康状態に異常がある場合には、その旨を申し出ること。
- 二 機能訓練を行う際には、機能訓練指導員の指示を受けること。
- 三 入浴を行う際には、職員の指示を受けること。
- 四 第 17 条に掲げる非常災害対策に可能な限り協力すること。

(褥瘡発生の防止)

第 15 条 当事業所は、居宅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 16 条 当事業所は、事業所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 17 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とする。

(要望及び苦情処理)

第 18 条 当事業所は、提供した居宅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（別表第 2：利用者からの苦情を処理するために講じる処理の概要）。

- 2 要望及び苦情の受付担当者は管理者、生活相談員等とする。
- 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。

(高齢者虐待の防止)

第 19 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。

(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 当事業所は、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 当事業所は、利用者に対する居宅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 当事業所は、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 当事業所は、利用者に対する居宅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。

(緊急時における対応方法)

第 21 条 従業者は、短期入所及び介護予防短期入所のサービス提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに管理者及び主治医に報告しなければならない。

(業務継続計画)

第 22 条 当事業所は、感染症や非常災害の発生において、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 23 条 当事業所は、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

り従業員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。

(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 23 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 23 年 5 月 1 日より改定する。

この規程は、平成 23 年 8 月 16 日より改定する。

この規程は、平成 23 年 9 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 9 月 1 日より改定する。

この規程は、平成 24 年 9 月 16 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 24 年 12 月 16 日より改定する。

この規程は、平成 25 年 2 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 16 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。

この規程は、平成 27 年 4 月 1 日より改定する。

この規程は、平成 27 年 10 月 1 日より改定する。

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日より改定する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より改定する。

この規程は、令和 7 年 4 月 1 日より改定する。

ショート・デイセンター クララ広沢（ショートステイ） 従業者の職種等

職 種	職 務 の 内 容	常 勤	非常勤
医 師 (配置医)	利用者の症状及び心身の状況に応じて、管理者との連携に基づき、医学的対応を行う。	0 人	1 人
管 理 者	事業所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。	1 人 (1人)	0 人
生活相談員	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、利用に関する事務等を行う。また、居宅介護支援事業者等との連絡調整等を行う。	2人以上 (2人以上)	0 人
機能訓練指導員	利用者に対し日常生活を営む上で必要な機能を改善またはその減退を防止するための訓練を行う。	1 人	0 人
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、居宅サービス計画等により看護業務を行う。	1 人	0 人
介 護 職 員	居宅サービス計画等に基づく介護業務を行う。	7人以上 (5人以上)	0 人
調 理 員 (外部委託)	利用者に提供する食事を調理する。	3 人	0 人

* 兼務は（ ）内に再掲

利用者様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 ショート・デイセンタークララ広沢
指定されたサービス種類	（介護予防）短期入所生活介護

措置の概要

1 利用者様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。

【担当者】 相談担当 堀口 晴美

【受付時間】 月曜日～土曜日 8:30～17:00
電話：0277-46-9951 FAX：0277-46-9953

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当事業所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、職員からも事情を確認する。
- ・相談担当者が事実確認を行い、今後の対応策を講じる。
- ・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「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ます。
（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

- | | | |
|-----------------------------|-----------------|--------------|
| ・群馬県健康福祉部介護高齢課介護保険係 | 前橋市大手町1-1-1 | 027-226-2562 |
| ・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 | 0277-76-2111 |
| ・太田市役所 介護サービス課 | 太田市浜町2-35 | 0276-47-1111 |

運 営 規 程

(指定通所介護事業)

(介護予防・日常生活支援総合事業＜第一号通所事業＞)

ショート・デイセンタークララ広沢

令和6年4月1日

指定通所介護運営規程

介護予防・日常生活支援総合事業（第一号通所事業）運営規程

（運営規定設置の趣旨）

第1条 医療法人社団三思会が開設するショート・デイセンタークララ広沢（以下「事業所」という。）における次に掲げる事業の運営に関し、重要な事項を定めるものとする。

- 一 指定通所介護事業（以下「通所事業」という。）
- 二 指定介護予防・日常生活支援総合事業（以下「第一号通所事業」という。）

（事業の目的）

第2条 通所事業においては、要介護状態に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出来るよう、入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話並びに機能訓練等を行い、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。

- 2 第一号通所事業においては、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、入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の支援、並びに機能訓練等を行い、生活の質の向上および利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。

（運営の方針）

第3条 事業所は、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通所、介護予防通所相当サービス（以下「通所サービス」という。）の提供をおこなう。

- 2 当事業所は、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。

（事業所の名称等）

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 一 名 称 ショート・デイセンタークララ広沢
- 二 所在地 群馬県桐生市広沢町2丁目3248番地1

（職員の職種、員数及び職務内容）

第5条 当事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。また、必置職種については法令の定めるところとし、看護職員については、訪問看護ステーション・トーホーとの連携を図ることとする。

- 一 管理者 1名
従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- 二 生活相談員 3名以上
利用者及び家族の相談に応じるとともに、事業所内のサービスの調整、居宅介護支援事業者等との連絡調整を行う。
- 三 看護職員 1名以上（訪問看護ステーション・トーホーとの連携）
利用者の健康管理及び心身状態の把握を行うとともに衛生管理等の業務を行う。
- 四 介護職員 4名以上
入浴、排せつ、食事の介助等、日常生活に必要な支援及び介護を行う。
- 五 機能訓練指導員 1名以上
日常生活を営むのに必要な機能を改善又は維持するための機能訓練を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- 一 営業日 月曜日から土曜日までとする。(日曜日、元旦は休業)
- 二 営業時間 午前8時30分から午後5時00分までとする。
- 三 サービス提供時間 午前9時15分から午後4時30分までとする。

(利用定員)

第7条 事業所の定員は、20名とする。

(指定通所介護等の内容)

第8条 事業所で提供する通所介護事業ならびに第一号通所事業の内容は、居宅サービス計画及び介護サービス・支援計画書等に沿って作成された計画に基づき、次に掲げるもののうち必要なサービスを行うものとする。

- 一 生活指導
- 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 健康状態の確認を含む日常生活における必要な介護
- 五 レクリエーション
- 六 各種相談に対する指導及び援助
- 七 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9条 利用者が当事業所から通所サービス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、当該通所サービスが法定代理受領サービスである時は、利用者の負担割合証に定める負担割合額とする。

2 当事業所は、前項に定める額のほか、次の各号に定める費用に付き別表第2に額を掲げ、かつ当該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 食事の提供に要する費用
- 二 利用者が選定する特別な食事の費用
- 三 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みとめられるもの

3 各項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(通常の送迎及び事業の実施地域)

第10条 通所サービス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)

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第11条 利用者は、通所サービスの提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意する。

- 一 健康状態に異常がある場合には、その旨を申し出ること。
- 二 機能訓練を行う際には、機能訓練指導員の指示を受けること。
- 三 入浴を行う際には、職員の指示を受けること。
- 四 第13条に掲げる非常災害対策に可能な限り協力すること。

(緊急時等における対応方法)

第12条 従業者は、通所サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じる。

(非常災害対策)

第13条 事業所は、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。

(衛生管理等)

第14条 事業所は、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等について、衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業所は、事業所内において感染症の発生又はその蔓延の防止をするために、必要な措置を講じなければならない。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第15条 事業所は、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 当事業所は、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 事業所は、利用者に対する通所サービス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しなければならない。
- 3 事業所は、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 事業所は、利用者に対する通所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。

(要望及び苦情処理等)

第16条 事業所は、提供した通所サービス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管理者、生活相談員等とする。
- 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。

(虐待防止に関する事項)

第17条 事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- 一 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- 二 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- 三 その他虐待防止のために必要な措置

- 2 事業所は、利用者に対する通所サービスの提供中に、従業者又は養護者（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、速やかに市町村に通報するものとする。

（身体拘束等の原則禁止）

第18条 事業所の従業者は、利用者に対する通所サービスの提供にあたって、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。

（個人情報の保護）

第19条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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家族の同意を得るものとする。
- 3 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約に含めるものとする。

（業務継続計画）

第20条 事業者は、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21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通所介護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。

（その他運営に関する重要事項）

第22条 事業所は従業者の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制の整備を行うものとする。

- 一 採用時研修 採用後1か月以内
- 二 継続研修 年6回
- 2 事業所は、通所サービス提供等に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
- 3 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、医療法人社団三思会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則 この規程は、平成 23 年 4 月 1 日より施行する。
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 16 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。
この規程は、平成 27 年 2 月 1 日より改定する。
この規程は、平成 27 年 6 月 16 日より改定する。
この規程は、平成 27 年 10 月 16 日より改定する。
この規程は、令和 元年 10 月 1 日より改定する。
この規程は、令和 2 年 4 月 1 日より改定する。
この規程は、令和 4 年 8 月 1 日より改定する。
この規程は、令和 5 年 1 月 1 日より改定する。
この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より改定する。

利用者様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 ショート・デイセンタークララ広沢
指定されたサービス種類	通所介護 介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業

措 置 の 概 要

1 利用者様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、担当者には必ず引き継ぐこととしている。

【担当者】 相 談 担 当 ・小島 精美 大川 理恵

【受付時間】 月曜日～土曜日 8:30～17:00

電話 : 0277-46-9952 F A X : 0277-46-9953

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当事業所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、職員からも事情を確認する。
- ・相談担当者が事実確認を行い、今後の対応策を講じる。
- ・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「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ます。
（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

- | | | |
|-----------------------------|------------------|--------------|
| ・群馬県健康福祉部介護高齢課介護保険係 | 前橋市大手町1-1-1 | 027-226-2562 |
| ・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 |
| ・みどり市役所 介護高齢課 | みどり市笠懸町鹿2952 | 0277-76-2111 |
| ・太田市役所 介護サービス課 | 太田市浜町2-35 | 0276-47-1111 |