介護老人保健施設「葵の園・江東区」運営規程

第 １章　事業の目的及び運営方針

（趣旨）

第 １条　この運営規程は、医療法人社団「葵会」の開設する介護老人保健施設「葵の園・江東区」（以下施設という。）が、介護保健法に基づく介護保健施設サービスを提供するに当たり、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成１１年３月３１日厚生省令第３７号）第８章及び第１０章に定める規定並びに「指定介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準」（平成１１年３月３１日厚生省令第４０号）並びに「東京都介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営の基準に関する条例」（平成２４年３月３０日東京都条例第４２号）の規定によるもののほか、運営に関する規定を定め、もって事業の適正運営を図るものとする。

（事業の目的）

第 ２条　加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態等となり介護、機能訓練並びに看護及び医療を要する者等について、これらの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、介護保健施設サービス、指定通所リハビリテーション、指定短期入所療養介護のサービスを提供し、もって保健医療の向上と福祉の増進を図ることを目的とする。

（運営方針）

第 ３条　各サービス事業の運営方針は、次のとおりとする。

（１）介護保健施設サービス

一　施設サービス計画に基づいて、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の世話を行うことにより、入所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、その者の居宅における生活への復帰を目指すものとする。

二　入居者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場に立ってサービスの提供に努めるものとする。

三　明るく家族的な雰囲気を有し、地域や家族との結びつきを重視し、区町村、居宅介護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ものとする。

（２）指定通所リハビリテーション

利用者が要介護状態等になった場合においても、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リ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るものとする。

（３）指定短期入所療養介護

利用者が要介護状態等になった場合においても、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、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行うことにより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。

（４）指定介護予防通所リハビリテーション

利用者の心身の状況を踏まえて、可能な限り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、計画に基づいて理学療法、作業療法、その他必要なリ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回復を図る。

（５）指定介護予防短期入所療養介護

要支援者の心身の特性を踏まえて、可能な限りその有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るよう、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ならびに日常生活上の世話等の適切なサービスの提供を行い、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。

第 2章　従業員の職種、員数及び職務の内容

（職員の職種、員数及び職種の内容）

第 4条　各サービス事業の職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

職種	介護保健施設サービス 短期入所療養介護	通所リハビリテーション	職務	備考 （兼務等の状況）
	職員数	職員数		
管理者 （施設長）	1人	1人	施設、職員及び業務の管理	通所リハビリを兼務 医師を兼務
医師	1.4人以上		利用者の健康管理	常勤1は管理者兼務（非常勤医師0.4以上）
薬剤師	0.5人以上		薬の調剤	外部委託 （非常勤）
看護職員	13人以上		利用者の看護	看護支援
介護職員	30人以上	4人以上	利用者の介護	
支援相談員	2人以上		利用者家族の相談援助	
理学・作業療法士 言語聴覚士	2人以上	1人以上	機能回復訓練の実施	
管理栄養士	1人以上		利用者の栄養管理	
介護支援専門員	2人以上		ケアプランの策定	
調理員			入所者の食事管理	業務委託
事務員	2人以上		事務全般	
合計	59人以上	4人以上		

※職員数は、常勤換算（常勤、非常勤を含む）での員数となります。

第 3章入所定員等

（定員）

第 5条　各サービス事業の定員は、次のとおりとする。

（1）介護保健施設サービス　１２７名
（指定短期入所療養介護を含む）

（2）指定通所リハビリテーション　５０名
※介護予防は上記に含む

第 4章　サービスの内容及び利用料その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第 6条　施設は、サービス提供の開始に際して、利用申込者またはその家族に対して、運営規定の概要、従事者の勤務態勢、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文章（利用約款）を交付して十分な説明を行い、同意を得るものとする。

（サービスの内容）

第 7条　各サービス事業者の内容は、次のとおりとする。

（1）介護保健施設サービス

一　医療・看護・介護の各サービス
二　入浴
三　機能訓練
四　食事
五　相談援助（入所者及び家族への助言援助）
六　レクレーション、家族との交流

（2）指定短期入所療養介護

前号に定めるサービス及び送迎サービス

（3）指定通所リハビリテーション

一　医療・看護・介護の各サービス
二　入浴
三　機能訓練
四　食事
五　相談援助（利用者及び家族への助言援助）
六　送迎サービス

（4）指定介護予防短期入所療養介護

前号に定めるサービス及び送迎サービス

（5）指定介護予防通所リハビリテーション

前号に定めるサービス

（サービスの取り扱い方針）

第 8条　利用者の心身の状況に応じて、適切な処遇を行う。

（1）サービスの提供は、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行う。

（2）従業者は、サービスの提供に当たって、入所者またはその家族に対して、必要事項をわかりやすく説明する。

（3）サービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（利用料その他の費用）

第 9条　各サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、「介護保険負担割合証」の利用者負担の割合に記載された割合を負担するものとする

2　法定代理受領に該当しないサービスを提供した場合の入所者から支払を受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにする。

3　前2項のほか、利用者が負担することが適当と認められる費用は別表1のとおりとする。

4　サービスの提供に当たっては、利用者又はその家族に対してサービスの内容・費用について事前に文章で説明した上で、支払の同意を得る旨の文書に署名（記名押印）を受けるもの

とする。

（食事の提供）
第１０条　食事の時間は、おおむね以下のとおりとする。
一　朝　食　　午前　７時５０分から
二　昼　食　　午前１２時００分から
三　夕　食　　午後　５時００分から

第５章　営業日及び営業時間

（指定通所リハビリテーションの営業日及び営業時間）
第１１条　通所リハビリテーションの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。
（１）営業日　月曜日から土曜日までとする。
ただし、年末年始は除く。
（２）営業時間　午前８時３０分から午後５時３０分までとする（送迎時間除く）
ただし、利用者が希望し、管理者が必要と認めた場合は、この限りでない。

第６章　送迎及び事業の実施地域

（通常の送迎の実施地域等）
第１２条　指定短期入所療養介護における通常の送迎の実施地域は、施設より概ね５ｋｍとする。
２　指定通所リハビリテーションにおける通常の送迎の実施地域は、施設より概ね５ｋｍとする。

第７章　サービス利用に当たっての留意事項

（日課の励行）
第１３条　利用者は、施設の日課を励行し、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・外泊）
第１４条　利用者は、外出・外泊を希望する場合は、所定の手続きにより施設に届け出るものとする。

（衛生保持）
第１５条　利用者は、施設の清潔、整頓、その他の環境衛生の保持のために施設に協力するものとする。

（禁止行為）
第１６条　利用者は、施設での次の行為をしてはならない。
一　宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、また自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
二　けんか、口論、泥酔などで他の利用者等に迷惑をかけること。
三　施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
四　指定した場所以外で火気を用いること。
五　故意に施設もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。

（非常災害対策）
第１７条　施設は、非常災害に関する具体的計画を立て、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

2　通報、消火、避難の各訓練については、年２回以上実施し、内１回以上は夜間又は夜間を想定した訓練を行うものとする。

第 ８章　その他運営に関する重要事項

（秘密の保持等）

第１８条　施設の従事者は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を洩らさない。（個人情報保護規定）

2　退職者等が、正当な理由なく、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じる。（個人情報保護規定）

3　居宅介護支援事業者等に対して、利用者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者の同意を得る。（個人情報保護規定）

（苦情処理）

第１９条 施設は、別表２に定める苦情処理に関する相談窓口、処理体制、手順等により、入所者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するものとする。

（協力病院）

第２０条 協力病院は、次のとおりとする。

一　協力病院名　医療法人財団寿康会　寿康会病院
　　診療科目　内科・外科・整形外科・小児科・呼吸器内科・心療内科・リウマチ科・皮膚科・リハビリテーション科・循環器内科
　　所　在　地　東京都江東区北砂 2-1-22

二　協力歯科医療機関名　小泉歯科医院
　　所　在　地　東京都江東区亀戸 1-29-12

三　協力歯科医療機関名　こばやし歯科クリニック
　　所　在　地　東京都江戸川区中央 4-11-8

四　協力病院名　医療法人社団 高裕会　深川立川病院
　　診療科目　内科・外科・脳神経外科・整形外科・消化器内科・循環器科・呼吸器内科・泌尿器・リハビリテーション科・形成外科・皮膚科・アレルギー科・放射線科
　　所　在　地　東京都江東区扇橋２－２－３

五　協力病院名　医療法人社団 藤崎病院
　　診療科目　外科、脳神経外科、整形外科、内科、循環器科、肛門科、胃腸科、リハビリテーション科、麻酔科、放射線科（画像診断部）、【泌尿器科、呼吸器科、糖尿病科、肝臓病科】
　　所　在　地　東京都江東区南砂１丁目 25 番地 11 号

六　協力病院名　独立行政法人地域医療機能推進機構　東京城東病院
　　診療科目　内科・循環器内科・呼吸器内科・消化器内科・外科・消化器外科・肛門外科・整形外科・放射線科・リハビリテーション科
　　所　在　地　東京都江東区亀戸９－１３－１

（会計の区分）

第２１条 各サービス事業の会計区分は、その事業ごとの会計区分とする。

（虐待防止に関する事項）

第２２条 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ずるものとする。

（１） 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る

（２） 虐待防止のための指針の整備
（３） 虐待を防止するための定期的な研修の実施
（４） 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
２ 施設は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする

（衛生管理に関する事項）
第２３条 施設は、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機器の管理を適正に行うものとする。
２ 施設において、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掲げる措置を講じるものとする。
（１）施設における感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね３月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
（２）施設における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
（３）施設において、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施する。
（４）前３号に掲げるもののほか、「厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順」に沿った対応を行う。

（事故発生の防止及び発生時の対応）
第２４条 施設は、事故の発生また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るものとする。
（１） 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の指針の整備
（２） 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の整備
（３） 事故発生の防止のための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）及び従業者に対する定期的な研修
（４） 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
２ 施設は、入所者に対する介護保健施設サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、入所者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
３ 施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をするものとする。
４ 施設は、入所者に対する介護保健施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

（協力医療機関等）
第２５条 施設は、入所者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、次の各号に掲げる要件を満たす協力医療機関を定めるものとする。
（１） 入所者の病状が急変した場合等において医師又は看護職員が相談対応を行う体制を、常時確保していること。
（２） 施設からの診療の求めがあった場合において診療を行う体制を、常時確保していること。
（３） 入所者の病状が急変した場合等において、施設の医師又は協力医療機関その他の医療機関の医師が診療を行い、入院を要すると認められた入所者の入院を原則といて受け入れる体制を確保していること。

2　施設は、１年に１回以上、協力医療機関との間で、入所者の病状が急変した場合等の対応を確認するとともに、協力医療機関の名称等を、市長に届け出るものとする。

3　施設は、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成１０年法律第１１４号）第６条第１７項に規定する第二種協定指定医療機関（次項において「第二種協定指定医療機関」という。）との間で、新興感染症（同条第７項に規定する新型インフルエンザ等感染症、同条第８項に規定する指定感染症又は同条第９項に規定する新感染症をいう。次項において同じ。）の発生時等の対応を取り決めるように努めるものとする。

4　施設は、協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合においては、当該第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応について協議を行うものとする。

5　施設は、入所者が協力医療機関その他の医療機関に入院した後に、当該入所者の病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、再び施設に速やかに入所させることができるように努めるものとする。

6　施設は、あらかじめ協力歯科医療機関を定めておくよう努めるものとする。

（身体拘束）

第２６条　施設は、当該入所者又は他の入所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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

2　施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。

（１）身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を３月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図るものとする。

（２）身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

（３）介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（業務継続計画の策定等）

第２７条　施設は、感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する介護保健施設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（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講じるものとする。

2　施設は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。

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ものとする。

（入所者の安全並びに介護サービスの質の確保等）

第２８条　施設は、業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、入所者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するものとする。

（掲示）

第２９条　施設内の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示する。

（ハラスメント対策）

第３０条　施設は、適切なサービスの提供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留意事項）

第３１条　施設は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第８条第２項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、従業者の資質向上のために研修の機会を設けるものとし、業務の執行体制についても検証、整備する。

２　従業者は、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保持する。

３　この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は医療法人社団葵会と施設の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附　則

本規定は、平成２４年１１月１日から施行する。

附　則

第８条、第９条三、第１０条（２）、第１１条１、第１１条２の一部を改正し、施行の日（平成２７年４月１日）から施行する。

第18条を改正し、施行の日（平成２７年５月１日）から施行する。

附　則

第８条の一部を改正し、施行の日（平成２７年８月１日）から施行する。

附　則

第18条を改正し、施行の日（平成２８年１月１日）から施行する。

附　則

第18条を改正し、施行の日（平成２８年２月３日）から施行する。

附　則

第８条の一部を改正し、施行の日（平成２８年５月１日）から施行する。

附　則

第18条を改正し、施行の日（平成２９年１１月１日）から施行する。

附　則

別表１　サービスの利用料及びその他費用の料金の一部を改定し、施行の日（令和１年１０月１日）から施行する。

附　則

第４条の各サービス事業の職員の員数の一部及び、第５条の介護保健施設サービス事業の定員を１２７名に改定。さらに第 11 条の指定短期入所療養介護における通常の送迎の実施地域、指定通所リハビリテーションにおける通常の送迎の実施地域を改定し、施行の日（令和２年９月１日）から施行する。

附　則

第５条の指定通所リハビリテーション事業の定員を５０名に改定し、施行の日（令和２年１０月

１日）から施行する。

附　則

別表１　サービスの利用料及びその他費用の料金の一部を改定し、施行の日（令和３年８月１日）から施行する。

附　則

（虐待防止に関する事項）を第20条として加え、（その他）第20条を（その他）第21条と改定し、施工の日（令和４年１２月１日）から施行する。

附　則

別表１　サービスの利用料及びその他費用の料金の一部を改定し、施行の日（令和５年３月１日）から施行する。

附　則

（虐待防止に関する事項）第20条の１項を改定し、（その他）第21条１項を（その他運営に関する留意事項）第27条に３項とし、（衛生管理に関する事項）第21条、（事故発生の防止及び発生時の対応）第22条、（協力医療機関等）第23条、（身体拘束）第24条、（業務継続計画の策定等）第25条、（入所者の安全並びに介護サービスの質の確保等）第26条、（その他運営に関する留意事項）第27条の１項、２項を加え、令和６年４月１日から施行する。

附　則

（職員の職種、員数及び職種の内容）第４条の調理員の職員数を、委託から５名以上に改定し、施行の日（令和６年５月１日）から施行する。

附　則

（職員の職種、員数及び職種の内容）第４条の調理員の職員数を、５名以上から業務委託に改定。

（食事の時間）第１０条の朝食を７：30から７：50、夕食を５：30から５：00に改定し、施行の日（令和６年１１月１日）から施行する。

附　則

別表１　サービスの利用料及びその他費用の料金の一部を改定し、施行の日（令和８年８月１日）から施行する。

別　表　1

サービスの利用料及びその他の費用（1/2）

介護老人保健施設　葵の園・江東区

（単位：円）

	介護保険施設サービス	指定短期入所療養介護	指定通所リハビリテーション
食費	1．利用者負担第４段階　2,272 2．同上　第３段階①　680 3．同上　第３段階②　1,420 4．同上　第２段階　390 5．同上　第１段階　300	1．利用者負担第４段階　2,272 2．同上　第３段階①　1,030 3．同上　第３段階②　1,360 4．同上　第２段階　600 5．同上　第１段階　300	814
居住費	多床室 1．利用者負担第４段階　780 2．同上　第３段階①　430 3．同上　第３段階②　430 4．同上　第２段階　430 5．同上　第１段階　0 個室 1．利用者負担第４段階　1,640 2．同上　第３段階①　1,370 3．同上　第３段階②　1,470 4．同上　第２段階　550 4．同上　第１段階　550	滞在費 左に同じ	-
利用者の選定する特別な食事（１）（税込）	実費	左に同じ	左に同じ
日用品費（２）	実費	-	-
教養娯楽費（３）	実費	左に同じ	-
文書作成料（４）（税込）	実費	左に同じ	左に同じ
おむつ代（税込）	-	-	実費
理美容代（５）（税込）	実費	左に同じ	-
個室利用料（税込）	5,500	左に同じ	-
２人室利用料（税込）	2,200	左に同じ	-
電気代（税込）	110	左に同じ	-
預り金出納管理料（税込）	55	-	-
健康管理料（６）	実費	左に同じ	-
行事費等（税込）	実費	左に同じ	左に同じ
日常生活上特別に必要となるもの（７）（税込）	実費	左に同じ	-

※教養娯楽費は、個別のクラブ活動を行うに際しての費用をいう。

※（１）、（２）、（３）、（４）、（５）、（６）、（７）その他利用者の希望に応じて、サービスを提供する場合は、その同意のもと実施内容を明らかにして実費相当の負担を求めるものとする。

別　表　1

サービスの利用料及びその他の費用（2/2）

介護老人保健施設　葵の園・江東区

（単位：円）

	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	備考
食費	1．利用者負担第４段階　2,272 2．同上　第３段階①　1,030 3．同上　第３段階②　1,360 4．同上　第２段階　600 5．同上　第１段階　300	814	
滞在費	多床室 1．利用者負担第４段階　780 2．同上　第３段階①　430 3．同上　第３段階②　430 4．同上　第２段階　430 5．同上　第１段階　0 個室 1．利用者負担第４段階　1,640 2．同上　第３段階①　1,370 3．同上　第３段階②　1,470 4．同上　第２段階　550 5．同上　第１段階　550	-	
利用者の選定する 特別な食事（１）（税込）	実費	左に同じ	
日用品費（２）	-	-	
教養娯楽費（３）	実費	-	
文書作成料（４）（税込）	実費	左に同じ	
おむつ代（税込）	-	実費	
理美容代（５）（税込）	実費	-	
個室利用料（税込）	5,500	-	
２人室利用料（税込）	2,200	-	
電気代（税込）	110	-	
健康管理費（６）	実費	-	
行事費等（税込）	実費	左に同じ	
日常生活上特別に 必要となるもの（７）（税込）	実費	-	

※教養娯楽費は、個別のクラブ活動を行うに際しての費用をいう。

※（１）、（２）、（３）、（４）、（５）、（６）、（７）その他利用者の希望に応じて、サービスを提供する場合は、その同意のもと実施内容を明らかにして実費相当の負担を求めるものとする。

別　表　2

苦　情　処　理　体　制

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・苦情受付窓口担当者　支援相談員
相談・苦情受付窓口連絡先　電話 番号　　０３－３６４０－２５２５
FAX 番号　　０３－３６４０－２５２６

苦情受付窓口担当者がいない場合は、事務長、看護師・介護の長の順で苦情を受けることとする。

2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

（1）　苦情の内容の聞き取り、把握
（2）　問題が生じた部署に苦情内容を伝達
（3）　問題が生じた部署での対応の問題点の把握
（4）　管理者等施設の責任者に苦情内容を伝達するとともに、問題が生じた部署での対処の問題点を伝達する。
（5）　施設としての意思決定（謝罪、事実の伝達（説明）、区町村・都への報告等）
（6）　施設における反省事項の整理
（7）　苦情処理台帳への記載