介護老人保健施設シルバーケアセンター運営規程

平成 28 年４月１日
改正　令和元年 10 月 10 日
改正　令和３年８月１日
改正　令和６年４月１日
改正　令和６年７月 23 日

目次

第１章　事業の目的及び運営方針（第１条－第３条）
第２章　職員の職種、員数及び職務の内容（第４条－第５条）
第３章　利用定員（第６条）
第４章　サービスの内容及び利用料その他の費用の額（第７条－第 20 条）
第５章　営業日及び営業時間（第 21 条）
第６章　送迎及び事業の実施地域（第 22 条）
第７章　サービスの利用に当たっての留意事項（第 23 条－第 27 条）
第８章　その他の運営に関する重要事項（第 28 条－第 43 条）
附則

第１章　事業の目的及び運営方針

（趣旨）

第１条　この規程は、地方独立行政法人総合病院国保旭中央病院定款第 15 条に規定する介護老人保健施設シルバーケアセンター(以下「施設」という。)が介護保険法（平成９年法律第 123 号）に規定する介護老人保健施設サービス、短期入所療養介護、通所リハビリテーション、介護予防短期入所療養介護及び介護予防通所リハビリテーションのサービスを提供するに当たり、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等を定める条例（平成 24 年千葉県条例第 72 号）の規定及び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等を定める条例（平成 24 年千葉県条例第 68 号）第 10 章及び第 12 章に定める規定並びに指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成 24 年千葉県条例第 69 号）第 10 章及び第 12 章に定める規定によるもののほか、運営に関する事項を定め、事業の適正運営を図るものとする。

（施設の目的）

第２条　施設は、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又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）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、介護老人保健施設サービス、通所リハビリテーション、短期入所療養介護、介護予防通所リハビリテーション及び介護予防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。

（運営の方針）

第３条　各サービス事業の運営方針は、次の各号に掲げるとおりとする。

ア　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、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行い、居宅における生活への復帰および居宅における生活の維持を目指す。

イ　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。

ウ　利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

エ　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。

オ　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、施設が得た利用者の個人情報については、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。

カ　介護保険法第１１８条の２第１項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

（１）　介護老人保健施設

ア　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、また栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態や口腔衛生の管理を行うものとする。

イ　明るく家庭的な雰囲気の下、地域及び家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設、保健医療サービス及び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）　通所リハビリテーション　要介護状態になった場合においても、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、リハビリテーションを行い、心身機能の維持回復を図るものとする。この場合において、リハビリテーションとは、理学療法、作業療法その他必要な療法により「心身機能」、「活動」、「参加」等の生活機能の維持及び向上を図り、利用者の社会参加を促し支援するものとする。

（３）　短期入所療養介護　要介護状態になった場合においても、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、看護及び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）　介護予防通所リハビリテーション　要支援状態になった場合においても、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、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。

（５）　介護予防短期入所療養介護　要支援状態になった場合においても、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、看護及び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。

第２章　職員の職種、員数及び職務の内容

（職員の職種、員数）

第４条　施設に勤務する職員の職種、員数は、次の各号に掲げるとおりとする。

（１）　施設長　１人

（２）　医師　５人以上（非常勤）

（３）　看護職員　15 人以上

（４）　介護職員　30 人以上

（５）　支援相談員　３人以上

（６）　理学療法士及び作業療法士　５人以上

（７）　管理栄養士　１人以上

（８）　介護支援専門員　１人以上

（９）　事務職員　２人以上

(10)　介護補助員　若干名

（職務の内容）

第５条　前条に定める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）　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または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、利用者の施設サービス計画または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、食事相談を行う。

（８）　介護支援専門員は、利用者の施設サービス計画の策定を行う。

（９）　事務職員は事務全般を行う。

（10）　介護補助員はリネン類の管理及び洗濯業務を行う。

第３章　利用定員

（定員）

第６条　各サービス事業の定員は、次の各号に掲げるとおりとする。

（１）　介護老人保健施設　100 人（短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を含む。）

（２）　通所リハビリテーション　30 人（介護予防通所リハビリテーションを含む。）

第４章　サービスの内容及び利用料その他の費用の額

（説明及び同意）

第７条　施設は、サービスの提供の開始に際して、利用申込者又はその家族に対して、この規程の概要、職員の勤務体制、その他のサービスの選択に資する重要事項を記した文書（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。

（利用）

第８条　施設は、心身の状況及び病状並びにその置かれている環境に照らし、看護、医学的管理の下における介護、機能訓練、その他の医療等が必要であると認められる者を対象に、サービスを提供するものとする。

２　施設は、利用者の利用申し込みに際しては、その者の心身の状況、生活歴、病歴、居宅サービス利用状況等の把握に努めるものとする。

３　施設は、正当な理由なくサービスの提供を拒否してはならない。

４　施設は、利用申込者の病状等を勘案し、自ら必要なサービスを提供することが困難な時には、適切な病院又は診療所を紹介する等の適切な措置を講じるものとする。

５　施設は、入所に際しては、その者に、居宅における生活への復帰が見込まれる場合には家庭の療養に移行する必要性があることを説明するとともに、入所者の家族等に対しては、できるだけ面会に来ることが望ましいことを説明するものとする。

６　施設は、入所者の心身の状況、病状、環境等により、その者が居宅において日常生活を営むことができるか定期的に協議、検討し、家庭復帰を促進していくものとする。

７　施設は、利用者の退所に際しては、利用者及び家族に対し適切な指導を行い、居宅介護支援事業者への情報提供、主治医に対する情報の提供、その他保健医療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。

（サービスの方針）

第９条　施設は、施設サービス計画に基づき、利用者の要介護状態等の軽減又は悪化の防止のため、適切な援助を行うものとする。

２　施設は、サービスの提供に当たっては、利用者及び家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように指導及び説明を行うものとする。

３　施設は、サービスの提供に当たっては、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、身体的拘束、その他行動を制限する行為を行ってはならない。

４　施設は、常にサービスの改善に努めるものとする。

（施設サービス計画の作成）

第 10 条　施設サービス計画は、利用者及び家族の希望を尊重し、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題並びにサービスの目標及び内容を提示し、利用者の同意を得て作成するものとする。

２　施設は、施設サービス計画の実施状況について常に把握し、定期的また必要に応じて見直し、サービスの質を維持していくものとする。

（診療の方針）

第 11 条　施設は、利用者の心身の状況を常に観察し、疾病及び負傷に対しては、療養上適切な診療を行うものとする。

２　施設は、施設において必要な医療を提供することが困難な時は、協力病院等への受診又は対診等、診療について適切な措置を講ずるものとする。

（看護及び介護）

第 12 条　看護及び医学的管理の下における介護は、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、入所者等の病状および心身状況に応じ、適切に行うものとする。

２　入浴は、心身の状況を踏まえ、特別浴槽を用いた入浴や介助浴等、適切な方法で実施するものとする。

３　排泄の自立援助は、心理面等十分な配慮の下に、適切な方法で実施するものとする。

４　施設は、生活環境を整えるとともに、離床のための日常生活援助計画を作成するなど、寝たきり防止のための措置を講じるものとする。

（食事の提供）

第 13 条　食事は、栄養並びに身体の状況、病状及び嗜好を考慮し、適切な衛生管理のもとに提供するものとする。

２　食事時間は、適切なものとし、夕食時間は 18 時とする。

（相談及び援助）

第 14 条　施設は、常に入所者の心身の状況、病状、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言、その他の援助を行うものとする。

（サービスの内容）

第 15 条　各サービス事業の内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

（１）　介護老人保健施設サービス

ア　医療、看護及び介護の各サービス

イ　入浴

ウ　機能訓練

エ　食事

オ　相談援助（入所者及び家族への助言援助）

カ　レクリエーション及び家族との交流

（２）　短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護

ア　医療、看護及び介護の各サービス

イ　入浴

ウ　機能訓練

エ　食事

オ　相談援助（入所者及び家族への助言援助）

カ　レクリエーション及び家族との交流

キ　送迎サービス

（３）　通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーション

ア　医療、看護及び介護の各サービス

イ　入浴

ウ　機能訓練

エ　食事

オ　相談援助（利用者及び家族への助言援助）

カ　送迎サービス

（利用料その他の費用）

第 16 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、法令に定める額を利用者から受領するものとする。

２　施設は、法定代理受領に該当しないサービスを提供した場合に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しなければならない。

３　施設は、前２項に掲げるもののほか、別表第１に掲げる費用を徴収する。

４　施設は、サービスの提供に当たって、利用者又はその家族に対して、サービスの内容及び費用について事前に文書で説明した上で、支払いの同意を得る旨の文書に署名を受けるものとする。

（身体の拘束）

第 17 条　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、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。

２　施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。

（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。

（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。

（虐待の防止）

第 18 条　施設は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。

（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を整備する。

（３）　虐待を防止するための定期的な研修を実施する。

（４）　前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

（褥瘡対策）

第 19 条　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。

（衛生管理）

第 20 条　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。

（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）　「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。

３　栄養士、管理栄養士、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。

第５章　営業日及び営業時間

（通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーションの営業日及び営業時間）

第 21 条　通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーションの営業日及び営業時間は、次の各号に掲げるとおりとする。

(１)　営業日　月曜日から土曜日までとする。ただし、12 月 29 日から翌年の１月３日までを除く。

(２)　営業時間　午前９時から午後５時まで(送迎時間を除く。)とする。ただ

し、利用者が希望し、施設長が必要と認めた場合は、この限りではない。

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 22 条　短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護における通常の送迎の実施地域は、旭市の区域とする。通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーションにおいても同様とする。

第７章　サービスの利用に当たっての留意事項

（日課の励行）

第 23 条　利用者は、施設の日課を励行し、共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努めなければならない。

（外出及び外泊）

第 24 条　利用者は、外出及び外泊を希望する場合は、所定の手続により施設に届け出なければならない。

（衛生保持）

第 25 条　利用者は、施設の清潔、整頓その他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 26 条　利用者は、施設で次の各号に掲げる行為をしてはならない。

（１）　宗教や信条の相違等で他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。

（２）　けんか、口論又は泥酔などで他の利用者等に迷惑をかけること。

（３）　施設の秩序及び風紀を乱し、安全衛生を害すること。

（４）　指定した場所以外で火気を用いること。

（５）　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 27 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、消火及び避難の各訓練については、年３回以上実施し、うち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。

３　施設は、２に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

第８章　その他の運営に関する重要事項

（利用者に関する市区町村への通知）

第 28 条　利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市区町村に通知するものとする。

（１）　正当な理由なしにサービス利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。

（２）　偽りその他不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしているとき。

（勤務体制の確保等）

第 29 条　施設は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、職員の勤務体制を定めるものし、事業所ごとの勤務表により、人員の配置を明らかにし、基準を満たしていることを明確にするものとし、夜間においては、安全確保及び入所者のニーズに対応するため、看護及び介護職員による夜勤体制とする。

２　施設は、休日、夜間等においても医師と連絡できる体制を確保しなければならない。

（業務継続計画の策定）

第 30 条 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。

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。

（職員の質の確保）

第 31 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。

２　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。

（職員の勤務条件）

第 32 条　施設職員の就業に関する事項は、別に定める地方独立行政法人総合病院国保旭中央病院の就業規則による。

（職員の健康管理）

第 33 条　施設職員は、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。

（協力病院等）

第 34 条　施設の協力病院等は、次の各号に掲げるとおりとする。

（１）　協力病院　総合病院国保旭中央病院

（２）　協力歯科医療機関　総合病院国保旭中央病院歯科口腔外科

（掲示）

第 35 条　施設は、施設内の見やすい場所に、この規程の概要、職員の勤務体制、協力病院、利用者負担の額、その他のサービスの選定に資する重要事項、苦情処理の対応及びプライバシーポリシーについて掲示するものとする。

（秘密の保持等）

第 36 条　施設の職員は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を他に漏らしてはならない。

２　施設は、退職者等が、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を他に漏らさぬよう、必要な措置を講じなければならない。

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利用者の同意を得なければならない。

（居宅介護支援事業所等に対する利益供与の禁止）

第 37 条　施設は、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従事者に対して、要介護被保険者又は要支援被保険者に施設を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。

２　施設は、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従事者から、施設からの退所者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

（苦情処理）

第 38 条　施設は、別表第２に掲げ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かつ適切に対応するものとする。

（地域との連携等）

第 39 条　施設は、その運営に当たり、地域住民又は住民の活動との連携及び協力を行うなど、地域との交流に努めるものとする。

（事故発生時の対応）

第 40 条　サービスの提供により事故が発生した場合には、施設は、速やかに市町村、家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるとともに、サービス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。ただし、施設の責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではない。

（会計の区分）

第 41 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。

（記録及び整理）

第 42 条　施設は、職員、設備及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　施設は、利用者に対するサービス提供の諸記録を整備し、その完結の日から２年間保存するものとする。ただし、診療の記録については５年間保存するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第 43 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　施設は、適切な介護保健施設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。

３　この規程に定めるもののほか、施設の運営に関し必要な事項は、地方独立行政法人総合病院国保旭中央病院が別に定めるものとする。

附　則

この規程は、平成 28 年４月１日から施行する。

附　則（令和元年 10 月 10 日改正）

この規程は、令和元年 11 月１日から施行する。

附　則（令和３年８月１日改正）

この規程は、令和３年８月１日から施行する。

附　則（令和６年４月１日改正）

この規程は、令和６年４月１日から施行する。

附　則（令和６年７月 23 日改正）

この規程は、令和６年８月１日から施行する。

別表第１（第16条関係）

その１　介護老人保健施設シルバーケアセンター特別療養環境室

種別	人員日数	利用料	備考
特別室	１人１日	3,000 円(税抜)	２階１室
個室Ａ	１人１日	1,500 円(税抜)	２階３室
個室Ｂ	１人１日	1,500 円(税抜)	１階２室
二人室	１人１日	500 円(税抜)	１階１室

その２　介護老人保健施設サービス

種別	金額	備考
食費	1,800 円	１日あたり
居住費	多床室　607 円 個室　1,728 円	１日あたり
日常生活費	600 円	１日あたり
私物洗濯代	仕上げ重量 0.1 kgにつき 35 円	
その他	利用者の希望に応じサービスを提供する場合は、積算による実費相当額	

その３　短期入所療養介護、介護予防短期入所療養介護

種別	金額	備考
食費	1,800 円	１日あたり。ただし、入退所時については次の区分に応じて徴収する。 朝食　440 円 昼食　740 円 夕食　620 円
滞在費	多床室　607 円 個室　1,728 円	１日あたり
旭市の区域外への送迎費	片道４㎞までは 500 円とし、1.5 ㎞増すごとに 200 円を加算する。	
日常生活費	600 円	１日あたり
私物洗濯代	仕上げ重量 0.1 kgにつき 35 円	
その他	利用者の希望に応じサービスを提供す	

	る場合は、積算による実費相当額	

その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

種別	金額	備考
食費	昼食（おやつ代含む。） 790 円	
旭市の区域外への送迎費	片道４㎞までは 500 円とし、1.5 ㎞増すごとに 200 円を加算する。	
日常生活費	360 円	１日あたり
その他	利用者の希望に応じサービスを提供する場合は、積算による実費相当額	

別表第２（第 38 条関係）

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　　職　支援相談員

相談・苦情受付窓口連絡先　　電 話 番 号　0479-64-0222

ＦＡＸ番号　0479-62-5593

苦情受付窓口担当者がいない場合は、看護師長、看護主任、看護師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及び手順

（１）　苦情内容の聞き取り及び把握

（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処の問題点の把握

（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）、市町村、県等への報告等）

（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

３　その他の参考事項

（１）　詳細については別に定めるマニュアルを使用する。

（２）　施設内に投書箱等を設置し、無記名の投書についても検討し、業務の向上に努める。

（３）　利用者からの苦情に関して、市町村又は国民健康保険連合会が行う調査に協力するとともに、市町村又は国民健康保険連合会から指導又は助言を受けた場合においては、それに従って必要な改善を行う。