

# 運 営 規 程

短期入所療養介護

(介護予防短期入所療養介護)

医療法人 社団愛友会  
介護老人保健施設 ハートケア流山

# 介護老人保健施設「ハートケア流山」運営規程

## 短期入所療養介護

### (介護予防短期入所療養介護)

## 第1章 事業の目的及び運営方針

### (趣旨)

第1条 医療法人社団愛友会が開設する介護老人保健施設 ハートケア流山（以下「当施設」という。）が実施する短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）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。

### (事業の目的)

第2条 短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）は、要介護状態（介護予防短期入所療養介護にあつては要支援状態）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、看護、医学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、利用者の療養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。

### (運営方針)

第3条 当施設の運営方針は以下のとおりとする。

- 1 当施設では、短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）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、利用者の身体機能の維持向上を目指すとともに、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図り、利用者が1日でも長く居宅での生活を維持できるよう在宅ケアの支援に努める。
- 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わない。
- 3 当施設は、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、施設職員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- 4 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（介護予防支援事業者）、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。
- 5 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。
- 6 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。
- 7 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。
- 8 当施設は、短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）を提供するにあたっては、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。

### (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 医療法人社団愛友会 介護老人保健施設 ハートケア流山
- 2 開設年月日 平成12年9月20日
- 3 所在地 千葉県流山市小屋146-1
- 4 電話番号 04-7178-2200 FAX 番号 04-7178-2300
- 5 管理者名 真田 毅
- 6 介護保険指定番号 介護老人保健施設 (1252380020号)

## 第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 各サービス事業の職員の職数、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 短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介 護		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		職 務	備 考 (兼務等の状況)
	常 勤	非常勤	常 勤	非常勤		
管理者 (施設長)	1以上		(1以上)		施設、職員及び 業務の管理	医師兼務
医師	1以上	0.4以上	(1以上)		利用者の健康管理	
薬剤師		0.5以上	—		薬の調剤	
看護職員	13以上		1以上		利用者の看護	
介護職員	31以上		5以上		利用者の介護	
支援相談員	2以上		1以上		利用家族の相談援 助	
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	1以上 1以上 1以上		1以上 1以上		機能回復訓練の実 施	
管理栄養士	1以上				利用者の栄養管理	
介護支援専 門員	2以上		—		ケアプランの策定	
調理員	(給食委託業者)		(給食委託業者)		入所者の食事調理	
事務職員	適当数		適当数		事務全般	
その他職員	適当数		適当数			

(組織)

第6条 ハートケア流山に次のセクションを置く。

- 1 医局
- 2 介護看護部
- 3 薬剤科
- 4 支援相談室
- 5 栄養科
- 6 リハビリテーション科
- 7 事務部

(職員の職務内容)

第7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施設職員の総括管理、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及び通所リハビリテーション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及び通所リハビリテーション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 管理栄養士及び栄養士は、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。
- 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 事務員は管理者または事務長の指示をうけ各部門の事務処理をおこなう。
- 11 事務長は、上司の命を受けて法人本部と連携して施設の業務把握をしなければならない。利用者の療養生活を健全ならしめるように施設職員を指導監督し目的達成のため努力する。

### 第3章 利用定員

(定員)

第8条 短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）の利用定員数は、利用者が申込みをしている当該日の介護保健施設サービスの定員数より実入所者数を差し引いた数とする。

### 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9条 当施設は、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、運営規程の概要、施設職員の勤務体制、その他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。

尚、以下の書類を利用者から提出してもらうこととする。

- 1 利用同意書
- 2 健康診断書
- 3 健康保険証・老人保健医療受給者証・介護保険証
- 4 情報提供書、看護サマリー（病院・施設利用者のみ）

(検討会議)

第10条 当施設は利用が必要な方及び利用者の病状把握により、検討会議で判定し、その結果を身元引受人又は関係者に連絡する。

構成員

医師・事務長・看護師・支援相談員・理学療法士及び作業療法士または言語聴覚士・薬剤師・管理栄養士・介護福祉士・介護支援専門員

(サービスの内容)

第11条 短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）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る短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）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な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、また栄養管理をする。

- 1 夜勤体制に対する評価  
夜間の介護サービスの質の向上及び職員の負担軽減を目的として、一定以上の基準を上回る職員配置をした場合に評価する。
- 2 リハビリに対する評価  
利用者又は家族の同意を得て、医師、リハビリスタッフその他の関連職種が、協働して利用者ごとにリハビリ計画を作成し、入所日から3ヵ月以内に集中的にリハビリを実施する場合、また、生活機能改善の見込みがある認知症・若年性認知症に対するリハビリを実施する場合に評価する。
- 3 認知症ケアに対する評価  
日常生活に支障をきたすおそれのある症状又は行動が認められる利用者に対して、認知症専門棟でサービスを行った場合に評価する。
- 4 認知行動・心理症状緊急対応に対する評価  
在宅生活が困難で、緊急に利用することが、適切であると判断した場合
- 5 緊急短期入所受入に対する評価  
計画的に行うことになっていない短期入所療養介護を緊急に行った場合に評価する。
- 6 若年性認知症利用者の受入に対する評価  
若年性認知症利用者ごとに個別の担当者を定め、利用者や家族の希望をふまえたサービスを提供した場合に評価する。
- 7 重度療養管理に対する評価  
手厚い医療が必要な状態である利用者を受入、療養上必要な処置を行った場合に評価する。
- 8 在宅復帰・在宅療養支援の機能を評価する。
- 9 送迎に対する評価  
居宅及び施設間の送迎を実施した場合に評価する。
- 10 医師が診療計画に基づき必要な診療、検査等を行い退所時にかかりつけ医に情報提供を行う総合医学管理を評価する。
- 11 療養食に対する評価  
医師の指示箋に基づく療養食を提供した場合に評価する。
- 12 利用者の病状が重篤となり救命救急医療の提供を評価する。
- 13 口腔管理に係る連携の強化を評価  
事業所と歯科専門職の連携の下、介護職員等による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施、歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供を評価する。
- 14 サービスを提供する体制に対する評価  
介護福祉士の資格保有者が一定割合おり、又一定以上の勤続年数を有する者がおり、常勤の職員が一定割合雇用されている場合に評価する。
- 15 介護職員の資質の向上の支援に関する計画を作成する等、厚生労働大臣が定める基準に適合し、利用者に対し短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）サービスを行った場合、所定単位数にサービス別加算率を乗じた金額
- 16 介護職員等の賃金を一般的な水準にする為、厚生労働大臣が定める基準に適合し、技能と経験に応じて介護人材の更なる処遇改善及び定着率の向上・確保の為の取り組みを行った場合、所定単位数にサービス別加算率を乗じた金額

(利用料その他の費用)

## 第12条

- 1 各サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生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、その1割又は2割若しくは3割とする。
- 2 法定代理受領に該当しないサービスを提供した場合に入所者から支払を受ける利用料の額と、厚生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紙2の通りとする。
- 4 「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（利用者負担説明書）をご覧ください。
- 5 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書で説明した上で、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13条 食事の時間は、おおむね以下の通りとする。

- 1 朝食 午前 8 時から
- 2 昼食 午後 12 時から
- 3 夕食 午後 6 時から
- 4 給食は、1日3回とし栄養並びに利用者の身体的状況及び嗜好を考慮し栄養価値ある食品の種類及び調理方法を用いて作成し、必要に応じて菓子の中間食を給するものとする。
- 5 給食に従事する者の健康診断等は、関係法令による他・保健所等の指導によりこれを実施し伝染病等の発生には充分の配慮をすること。
- 6 静養を要する者、特別疾病のある病弱者等については医師の指示により特別食を給する。

## 第5章 送迎及び事業の実施地域

(通常の送迎の実施地域等)

第14条 指定短期入所療養介護（指定介護予防短期入所療養介護を含む）における通常の送迎の実施地域は、流山市、野田市、柏市、松戸市の区域とする。

## 第6章 サービス利用に当たっての留意事項

第15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。

- 1 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とする。食費は第12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11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。
- 2 面会日は、午前10時から午後6時30分までとする。  
なお、面会方法は、感染対策により変動するものとする。  
また、窓口の対応時間は下記とする。  
月曜日から日曜日（祝日含む）は、午前9時から午後6時30分  
\* 緊急やむを得ない場合、事前連絡があれば可能とする。
- 3 消灯時間は、午後9時とする。
- 4 外出・外泊・受診の際は、必ず利用階のサービスステーションに届けることとする。外出中、外泊中に医療機関への受診が必要となった場合にも、事前に電話連絡を入れ、当施設医師と相談することとする。
- 5 飲酒・喫煙は全館禁止とする。
- 6 火気の取扱いについては、全館禁止とする。
- 7 施設内設備及び備品を施設外へ無断で持ち出さないこと。
- 8 所持品・備品等の持ち込みに関し、危険物（火気発生物・刃物等）の持込は禁止とする。その他特別な所持品等の持ち込みについては、その都度相談とする。
- 9 金銭・貴重品の管理に関し、高額な金銭及び貴重品等の持ち込みは御遠慮頂く。
- 10 施設内へのペットの持ち込みは禁止とする。尚、施設外でのペットとの面会は可能です。面会後の利用者への衛生管理等の指導には従って頂きます。
- 11 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。
- 12 他利用者への迷惑行為は禁止する。

## 第7章 その他運営に関する重要事項

(非常災害対策)

第 16 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、施設管理者、又は施設総務責任者を充てる。
- 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
  - (4) 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。
- 7 当施設は、6 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。

(業務継続計画の策定等)

第 17 条

- 1 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計画、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 当施設は、施設職員に対し、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実施する。
- 3 当施設は、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。

(身体拘束等)

第 18 条

- 1 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、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。
- 2 当施設は、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、介護職員その他の施設職員に周知徹底を図る。
  - (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - (3) 介護職員その他の施設職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(虐待防止に関する事項)

第 19 条

- 1 当施設は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる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開催するとともに、その結果について、施設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) 施設職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
  - (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置く。
- 2 当施設は、サービス提供中に、当該施設職員又は養護者（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。

(褥瘡対策等)

第 20 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、褥瘡予防マニュアルを定め、その発生を防止するための体制を整備する。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第 21 条

- 1 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 当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。
- 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。）及び施設職員に対する定期的な研修を実施する。
- 4 前 3 項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。

(衛生管理)

第 22 条

- 1 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) 当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、施設職員に周知徹底を図る。
  - (2) 当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) 当施設において、施設職員に対し、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実施する。（協定医療機関等からの院内感染対策に関する研修又は訓練に年 1 回の参加。3 年に 1 回以上の実地指導を受ける。）
  - (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。

(損害賠償)

第 23 条

- 1 利用者等は故意又は過失によって施設（設備及び備品）に損害を与えたときは、その損害を弁済し又は原状に回復する責を負うものとする。
- 2 損害賠償の額は、利用者等の収入及び事情を考慮して減免することができる。

(苦情処理)

第 24 条 当施設は、別紙 1 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、利用者から苦情に迅速にかつ適切に対応するものとする。

(守秘義務及び個人情報の保護)

第 25 条 当施設職員に対して、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に指導教育を適時行うほか、当施設職員等が本規定に反した場合は、違約金を求めるものとする。

(職員の服務規律)

第 26 条 当施設職員は、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 利用者に対しては、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 27 条

- 1 当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 当施設は、全ての施設職員（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 28 条 当施設職員の就業に関する事項は、別に定める医療法人社団愛友会の就業規則による。

(職員の健康管理)

第 29 条 当施設職員は、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。

(その他)

第 30 条 その他運営に関する重要事項は以下のとおりとする。

- 1 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、利用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、当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 当施設は、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職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。
- 4 短期入所療養介護(介護予防短期入所療養介護)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、医療法人社団愛友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

この規程は、平成 27 年 1 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 8 月 1 日より変更する。

この規程は、令和 6 年 6 月 1 日より変更する。

## 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・苦情等に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。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、担当者に必ず引き継いでいる。

ハートケア流山	所 在 地	千葉県流山市小屋146番地の1
事務長	電 話 番 号	04-7178-2200

※市町村／県／地域包括支援センターの相談・苦情窓口等にも苦情を伝える事ができます。

流山市役所	所 在 地	千葉県流山市平和台1丁目1番地の1
介護支援課	電 話 番 号	04-7150-6531
千葉県国民健康保険団体連合会	所 在 地	千葉県稲毛区天台6丁目4番地の3
介護保険課	電 話 番 号	043-254-7409
北部地域包括支援センター	所 在 地	千葉県流山市江戸川台東2丁目19番地
担当者	電 話 番 号	04-7155-5366
北部西地域包括支援センター	所 在 地	千葉県流山市大字中野久木421番地
担当者	電 話 番 号	04-7197-1378
中部地域包括支援センター	所 在 地	千葉県流山市下花輪409番地
担当者	電 話 番 号	04-7150-2953
南部地域包括支援センター	所 在 地	千葉県流山市平和台2目1地の2
担当者	電 話 番 号	04-7159-9981
東部地域包括支援センター	所 在 地	千葉県流山市野々下2丁目488番地の5
担当者	電 話 番 号	04-7148-5665

## 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、直ちに相手方と連絡をとり、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者から事情を確認する。
- ・必要があると判断した場合は、チーフを招集して検討会議を行う。  
(検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する。)
- ・検討の結果、必ず翌朝までには、具体的な対応をする。(利用者に謝罪に行くなど)
- ・記録を台帳(パソコンデータベース)に保管し再発を防ぐために役立てる。

## 3. その他参考事項

## (1) 苦情に対する対応方針等

- ・具体的な改善対策を求めるとともに、サービス内容についての指導を行う。

## (2) その他の参考事項

- ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけている。

(各種研修会への参加・勉強会の実施)