

**指定短期入所生活介護事業所
指定介護予防短期入所生活介護事業所
ショートステイ 森の園 運営規程**

（ 趣 旨 ）

第1条 この規程は、社会福祉法人愛信会（以下「本会」という。）が開設するショートステイ森の園（以下「事業者」という。）が行う指定短期入所生活介護事業又は指定介護予防短期入所生活介護事業の適切な運営を確保するために必要な事項を定める。

（ 事業の目的 ）

第2条 事業者は、要介護状態又は要支援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、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練（以下「サービスの提供」という。）を行うことにより、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ことを目的とする。

（ 事業所の名称及び所在地 ）

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 ショートステイ 森の園（特別養護老人ホーム森の園併設）
- (2) 所在地 愛媛県伊予市森甲440番地1

（ 本体施設との関係 ）

第4条 この事業者は、老人福祉法（昭和38年法律第133号）第20条の5の規定により、本会が設置経営する特別養護老人ホーム森の園（以下「本体施設」という。）が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）（以下「居宅サービス基準」という。）第121条第2項の規定又は、指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営及び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（平成18年3月14日厚生省令第35号/平成18年3月31日厚生労働省令第80号）第129条第2項の規定による、本体施設の入所者に利用されていない居室を利用して行う指定短期入所生活介護事業又は指定介護予防短期入所生活介護事業及び、同条第4項の規定による併設事業所として一体的に行う指定短期入所生活介護事業所又は指定介護予防短期入所生活介護事業所とするものとする。

（ 運営の方針 ）

第5条 事業者は、第2条の規定によるサービスの提供にあつては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとする。

2 事業者は、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、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。

3 指定短期入所生活介護〔指定予防短期入所生活介護〕の提供にあたっては、介護保

陰法第 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。

（内容及び手続きの説明及び同意）

第 6 条 事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、この規定の概要、職員の勤務の体制、その他必要と認められる事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得るものとする。

（サービス提供と援助）

第 7 条 事業者は、利用者の心身の状況により、若しくはその家族の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により、または、利用者の家族の身体的及び精神的な負担の軽減等を図るために、一時的に居宅において日常生活を営むのに支障があるものを対象に、サービスの提供を行うものとする。

2 事業者は、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター、その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携によりサービスの提供の開始前から終了後に至るまで利用者が継続的に保健医療サービスまたは福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めるものとする。

（職員の職種、員数及び職務内容）

第 8 条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

（1）職種及び員数

従業者の職種及び員数		施設長		事務長		生活相談員		介護職員		看護職員		宿直員	
		専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務
介護老人福祉施設等従業人数	常勤(人)		1		1		2		34	1	3		
	非常勤(人)								4				2
短期入所生活介護等従業人数	常勤(人)		1		1		2		33		3		
	非常勤(人)								4				2
従業者の職種及び員数		医師		管理栄養士		機能訓練指導員		調理員その他の従業者		介護支援専門員		事務員	
		専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務
介護老人福祉施設等従業人数	常勤(人)				1		1				2		1
	非常勤(人)		1					委託					

短期入所生活介護 等 従 業 人 数	常 勤(人)			1	1					1
	非常勤(人)		1				委 託			

※本体施設の入所定員は、50 人、短期入所生活介護施設及び介護予防短期入所生活介護事業所は 20 人とする。

※従業者の員数の算定に係る利用者は前年度（又は直近 6 ヶ月）の平均値とする。

※夜間は、介護職員又は看護職員 4 名、宿直員 1 名とする。

（2）職務内容

施 設 長 本会理事長の命を受け、事業所の業務を統括し、施設の管理運営にあたる。
（管理者）

事 務 長 施設長を補佐するとともに、施設運営に関わる事務の統括管理にあたる。

事 務 員 施設運営に関わる事務に従事する。

生活相談員 利用者の生活向上のための相談、助言その他の援助にあたる。

介 護 職 員 利用者の介護、処遇にあたる。

看 護 職 員 利用者の看護、利用者の健康管理・服薬管理等にあたる。

機能訓練指導員 機能訓練の指導にあたる。

管理栄養士 給食献立及び給食業務にあたる。

調 理 員 給食業務にあたる。

医 師 利用者の健康管理、診療及び保健衛生の指導にあたる。

宿 直 員 夜間における事業所の管理宿直業務にあたる。

介護支援専門員 介護計画の作成と介護の進行管理、評価にあたる。

（ 職員の勤務体制 ）

第 9 条 事業所の職員の勤務体制は、本会就業規則に定めるところによる。

2 施設長は、毎月の勤務表を起算日（毎月 1 日）の 1 週間前までに策定し、当該職員に周知するものとする。

3 事業所におけるサービス提供は、直接事業所の職員によって行う。但し、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りでない。

4 本会理事長は、事業所の職員に対し、資質に向上のための研修の機会を確保するものとする。

（ 利用定員 ）

第 10 条 事業所の利用者の定員は、1 日あたり 20 人までとする。

（ 提供拒否の禁止 ）

第 11 条 事業者は、正当な理由なく指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスの提供を拒んではならない。

（ サービス提供困難時の対応 ）

第 12 条 事業者は、当該事業所の通常の送迎の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係わる居宅支援事業所又は地域包括支援センターへの連絡、適当な他の指定短期入所生活介護事業者又は指定介護予防短期入所生活介護事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講

じるものとする。

（ 受給資格等の確認 ）

第 13 条 事業者は、指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険証によって、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定の有無及び有効期限を確かめるものとする。

2 事業者は、前項の被保険者証に、認定審査会意見が記載されているときは、その意見に配慮して、指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスを提供するように努めるものとする。

（ 要介護認定の申請に関わる援助 ）

第 14 条 事業者は、指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスの提供の開始に際し、要介護認定又は要支援認定を受けていない利用申込者については、要介護認定又は要支援認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 事業者は、利用者に対して居宅介護支援又は介護予防支援が行われていない等の場合であっても必要と認めるときは、要介護認定又は要支援認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定又は要支援認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとする。

（ 心身の状況等の把握 ）

第 15 条 事業者は、指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスの提供にあたっては、利用者に係わる居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は、福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

（ 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に沿ったサービスの提供 ）

第 16 条 事業者は、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定短期入所生活介護又は指定介護予防短期入所生活介護を提供するものとする。

（ サービスの提供の内容及び取扱方針 ）

第 17 条 事業者は、利用者の要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、身体の状態等、利用者の心身の状況を踏まえて、日常生活に必要な援助を妥当適切に行うものとする。

2 事業所におけるサービスの提供の内容は、次のとおりとする。

- (1)送迎
- (2)入浴、排泄、食事等の介護
- (3)日常生活上の世話
- (4)機能訓練
- (5)保健医療サービス、その他健康保持のための措置
- (6)レクリエーション等を含むその他の福祉サービス
- (7)その他必要な相談、助言、援助等

3 事業所の職員は、サービスの提供に当たって、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行わなければならない。

4 事業所の職員は、サービスの提供に当たって、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体の保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない。

5 緊急やむを得ない場合に身体拘束する場合は、あらかじめ身元引受人に入所者の身体拘束に至る経緯を十分に説明し、同意を得るものとする。

6 事業者は、自らその提供する指定短期入所生活介護又は指定介護予防短期入所生活介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

（ 介護計画の作成 ）

第 18 条 事業所の介護支援専門員は、相当期間以上にわたり継続して入所することが予想される利用者については、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した短期入所生活介護計画又は介護予防短期入所生活介護計画（以下「介護計画」という。）を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明しなければならない。

2 前項の規定により作成する介護計画に用いる、課題分析を行なうものとする。

3 第 1 項の規定による介護計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画書の内容に沿って作成するものとする。

（ サービス提供の具体的内容 ）

第 19 条 事業者が行うサービス提供の具体的内容は、次のとおりである。

(1)心身の状況に応じ、利用者の自立支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術を持って実施

(2)1 週間に 2 回以上、適切な方法による入浴又は清拭

(3)心身の状況に応じた適切な方法による排泄の自立についての必要な援助

(4)オムツ利用者に対する適切な交換の実施

(5)離床、着替え、整容その他の適切な睡眠、環境の確保を伴う日常生活の適切な世話

(6)利用者の栄養並びに身体の状況及び嗜好を考慮した食事の適切な時間における提供

(7)心身の状況に応じて日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための機能訓練

(8)利用者の健康の状況に配慮した健康保持のための適切な措置

(9)利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に基づく相談、必要な助言、その他の援助

(10)適宜、利用者のためのレクリエーション行事等の提案

(11)前各号のほか、必要と思われる入所中の世話

2 事業者は、前項のサービスの提供に当たっては、その利用者に対して、利用者の負担により事業所の職員以外の者による介護を受けさせてはならない。

3 事業者は、サービスの提供にあたっては、その家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、常に利用者の家族との連携を図り、必要な助言その他の援助を行うものとする。

（ 利用料その他の費用の額 ）

第 20 条 指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定短期入

所生活介護又は指定介護予防短期入所生活介護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に定められた割合の額（通常は1割だが、一定以上の所得者については2割又は3割）とする。

2 事業者は、前項の支払いを受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額（詳細は別紙利用料金表）を徴収することができる。

(1) 送迎に要する費用（厚生労働大臣が別に定める場合は除く。）

(2) 滞在費 従来型個室 1,231円（1日あたり）

(3) 食事に供する費用 1,445円（1日あたり）（朝・昼・夕の実食数にて請求）

(4) 理美容代 実 費

(5) 前各号に掲げるもののほか、サービスの提供に係わる便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係わる費用であって、その利用者に負担させることが適用と認められるもの。

3 事業者は、前項の費用の額に関わるサービスの提供にあたっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について文書で説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

（ 保険給付の請求のための証明書の交付 ）

第 21 条 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスに係わる利用枠の支払いを受けた場合は、提供した指定短期入所生活介護サービス又は指定介護予防短期入所生活介護サービスの内容、実費の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

（ 通常の送迎の実施地域 ）

第 22 条 事業者の通常の送迎の実施地域は、伊予市・伊予郡松前町・松山市(旧松山)地域とする。

（ サービス利用に当たっての注意事項 ）

第 23 条 事業所の利用者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

(1) 火気の取扱に注意し、所定の場所以外で喫煙しないこと。

(2) 建物・備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。

(3) 喧嘩、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

2 施設長は、利用者が次の各号に該当すると認めたときは、当該利用者の市町村に対し、所定の手続きによりサービス提供の中止等の措置を行うものとする。

(1) 事業所の秩序を乱す行為をした者。

(2) 偽り、その他不正の行為によって保険給付を受け、又は受けようとした時。

(3) 故意にこの規定等に違反した者。

（ 緊急時における対応 ）

第 24 条 事業所の職員等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は、本体施設の協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとする。

（ 事故発生時の対応等 ）

第 25 条 事業者は、事業所のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市

町村、利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業者は、事業所の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、速やかに損害賠償を行うものとする。
- 3 前項において事業者に過失がない場合については損害賠償を行わないものとする。
- 4 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は記録するものとする。
- 5 事業者は、事故が発生した際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じるものとする。

（ 非常災害対策 ）

第 26 条 事業者は、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

- (1) 防火管理者は事業所管理者を、火元責任者には事業所介護職員を充てる。
- (2) 始業時・終業時には、火元危険防止のため自主的に点検を行う。
- (3) 非常災害用の設備点検は契約保守業者に依頼する。
- (4) 非常災害用設備は常に有効に保持するように努める。
- (5) 火災発生や地震等の災害が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成し、任務の遂行にあたるものとする。
- (6) 防火管理者は、従業員に対して防火教育、消防訓練を実施する。
 - ア、防火教育及び基礎訓練(消火・通報・避難)・・・・・・・・・・年 1 回以上
 - イ、利用者を含めた総合訓練・・・・・・・・・・年 1 回以上
 - ウ、非常災害用設備の使用方法的徹底・・・・・・・・・・随 時
- (7) 非常災害に関する具体的な計画については、当該施設の立地条件等から個別に検討し、予想される災害の種別（例：地震、風水害）に応じて作成するものとし、災害の種別ごとの計画の作成に当たっては、災害の特性を考慮したものとする。また、策定した計画に沿って避難訓練を実施する。
- (8) 非常災害対策の具体的計画については、施設内の見やすい場所に掲示する。
- (9) 災害時にはライフラインが一時的に寸断される事態が予想されることから、非常事態に対応するため、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努める。
- (10) 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。
 - 2 事業者は、前項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ものとする。

（ 業務継続計画の策定に関する事項 ）

第 27 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定(介護予防)短期入所生活介護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 事業者は、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に実施するものとする。
- 3 事業所は、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。

（ 衛生管理等 ）

第 28 条 事業者は、利用者の使用する施設、食器その他の設備また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じるものとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行う。

2 事業者は、事業所において感染症又は食中毒（以下「感染症等」という。）が発生し、又は蔓延しないように次の各号に掲げる措置を講ずるよう努めるものとし、必要に応じ保健所の助言、指導を求める。

- (1) 事業所における感染症等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 2 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症等の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、職員に対し、感染症等の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（苦情処理）

第 29 条 事業者は、提供したサービス等に対する利用者からの苦情に迅速且つ適切に対応するため、相談窓口の設置、その他の必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、その提供した事業所のサービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示のため、又は、当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業者は、その提供した事業所のサービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

（虐待防止に関する事項）

第 30 条 事業者は、虐待の発生又はその再発防止するため、次の措置を講じるものとする。

- (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員に周知徹底を図る
- (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 事業者は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

（身体拘束）

第 31 条 施設は、入所者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、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には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行う。

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 2 月に 1 回以上開催するとともに、その結

- 果について、介護職員その他の職員に周知徹底を図るものとする。
- (3)身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (4)介護職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（ 個人情報の保護 ）

- 第 32 条** 事業者及び職員は、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保持することを厳守します。
- 2 事業者は、職員が退職した後も、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漏らすことのないよう、個人情報に関する誓約書を提出させるなど必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。
- 4 事業者は、利用者が利用開始する際の個人情報の利用について、利用者及び家族(身元引受人)に、あらかじめ文書により同意を得るものとする。

（ その他運営に関する留意事項）

- 第 33 条** 事業者及び事業所の職員は、居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者及びその従事者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの代償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。
- 2 事業者は、適切な指定短期入所生活介護〔指定介護予防短期入所生活介護〕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。

（ 掲示および広告等 ）

- 第 34 条** 事業者は、事業所の見やすい場所に、この規定の概要、職員の勤務体制、利用料の額その他サービスの内容等重要事項を掲示するものとする。
- 2 事業者の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならない。

（ 会計の区分等 ）

- 第 35 条** 事業者の会計は、本会のその他の事業の会計を区分するものとする。
- 2 事業者の経理は、本会経理規定の定めるところによる。

（ 記録の整備等 ）

- 第 36 条** 事業者は、次の諸記録その他重要な帳簿を整理するものとする。
- (1) 利用料に関する重要な関係書類
- (2) 介護計画、その実施状況および目標の達成状況、その他サービス提供に関する諸記録
- (3) その他事業所運営に関して重要な書類
- 2 前項の書類は、その完結の日から 5 年間保存しなければならない。また、利用者から申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

（ 委 任 ）

第 37 条 この規程に定める事項のほか、事業所の運営について必要がある場合は、指定居宅サービス等の事業の人数、設備及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 37 号）及び指定介護予防サービス等の事業の人数、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方法に関する基準（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 35 号/平成 18 年 3 月 31 日構成労働省令第 80 号）によるほか、この規程の趣旨、目的に反しない範囲で本会理事長が別に定める。

附 則

この規程は、平成 14 年 5 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 17 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 18 年 6 月 20 日から施行する。
この規程は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 21 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。
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 30 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。
この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和元年 10 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 3 年 8 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ショートステイ森の園
申請するサービス種類	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

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）、相談者の設置

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。

（電 話） 089-982-7474

（担当者） 生活相談員 井川 徹

2. 円滑迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

（1）利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので、受理担当者において、直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。

（2）受理担当者において対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者からの聞き取り、および調査を行い上司に報告して、施設長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。

（3）相談・苦情等の処理簿を備え案件に対する具体的処理の状況、（会議の状況、利用者への通知等）記録し保持する。

3. その他参考事項

日頃より苦情のでることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業所内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。