

医療法人社団 朝菊会

介護老人保健施設 ケアプラザ北原

<介護予防通所リハビリテーション>

運営規程

第1章 総則

(規程の目的)

第 1 条 この規程は、医療法人社団朝菊会が、介護保険法第94条の規定に基づき開設許可を受けた介護老人保健施設ケアプラザ北原（以下「施設」という。）における介護予防通所リハビリテーションについて、その運営に関する事項を定め、効果的な施設運営と利用者に対する適正な処遇を確保することを目的とする。

(施設の目的及び運営の方針)

第 2 条 施設は、ケアプラン及び介護予防通所リハビリテーション計画に基づき、要支援状態に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出来るよう、理学療法、作業療法その他必要なり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の維持回復を図るものとする。

2、 施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常にその立場に立って介護予防通所リハビリテーションを提供するように努めるものとする。

3、 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他の保険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。

(施設の名称等)

第 3 条 施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

名 称 医療法人社団 朝菊会 介護老人保健施設 ケアプラザ北原

所在地 福岡県福岡市西区北原二丁目2番15号

(利用定員等)

第 4 条 施設の介護予防通所リハビリテーションの実施の利用定員は次の通りとする。

利用定員（30名） 営業日及び営業時間【平日、土、祝日9：30～16：40】

【月曜日～金曜日（祝日含む）9：30～13：00】

※日曜日、年末年始（12月31日～1月3日）は休み。

(定員の遵守)

第 5 条 施設は、利用定員を超えて介護予防通所リハビリテーションの提供を行ってならない。

(通常の事業の実施地域)

第 6 条 施設が、通常の事業実施の対象とし、送迎を行う地域は次の通りとする。

福岡市、糸島市

第 2 章 職員の職種、員数及び職務の内容

(職員の職種及び員数)

第 7 条 施設に、次の職員を置く。

(1) 管理者	1 名
(2) 医師	1 名以上
(3) 看護職員	7 名以上
(4) 介護職員	16 名以上
(5) 理学療法士又は作業療法士	2 名以上
(6) 支援相談員	1 名以上
(7) 介護支援専門員	1 名以上
(8) 管理栄養士	1 名以上
(9) 事務職員	1 名以上

(職務の内容)

第 8 条 前条に掲げる職種の職務内容は、次のとおりとし、職員の具体的な業務分担については別に定める。

(1) 管理者

理事会の決定する方針に従い、施設の運営管理を総括すること。

(2) 医師

管理者の命を受け、利用者の健康管理と保健衛生の指導及び医療の適切な処置を講ずること。

(3) 看護職員

管理者及び医師の指示を受けて行う利用者の看護、保健衛生及び介護に関すること。

(4) 介護職員

管理者の命を受けて行う利用者の日常生活全般にわたる介護に関すること。

(5) 理学療法士又は作業療法士

管理者及び医師の命を受けて行う利用者の機能訓練指導、リハビリテーションマネジメントに関すること。

(6) 支援相談員

管理者の命を受けて行う利用者の生活相談、指導に関すること。

(7) 介護支援専門員

管理者の命を受けて行う利用者の施設サービス計画の作成に関すること。

(8) 管理栄養士

管理者の命を受けて行う利用者の栄養管理指導、栄養マネジメント、献立の作成、栄養の計算、食品の管理及び調理指導に関すること。

(9) 事務員

管理者の命を受けて行う施設の庶務及び経理の事務処理に関すること。

(勤務体制の確保等)

第 9 条 施設は、通所者に対し、適切な介護予防通所リハビリテーションサービスを提供することが出来るよう、職員の勤務の体制を定めておかなければならない。

2、 施設は、当該施設の職員によって介護予防通所リハビリテーションサービスを提供しなければならない。ただし、通所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。

3、 施設は、職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

第 3 章 介護予防通所リハビリテーションの開始及び終了

(内容及び手続の説明及び同意)

第 10 条 施設は、利用者に対し適切な介護予防通所リハビリテーションサービスの提供に際しては、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制その他の利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について文書により通所申込者の同意を得るものとする。

(受給資格等の確認)

第 11 条 施設は、介護予防通所リハビリテーション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者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定に有効期間を確かめるものとする。

2、 施設は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されている時は、当該認定審査会意見に配慮して、介護予防通所リハビリテーションサービスを提供するように努めるものとする。

(サービスの提供)

第 12 条 施設は、その心身状況若しくは病状により、施設において、診療に基づき実施される計画的な医学的管理の下における理学療法、作業療法その他必要なりハビリテーションを受ける必要があると認められる者を対象に、介護予防通所リハビリテーションを提供するものとする。

2、 施設は、正当な理由なく、介護予防通所リハビリテーションサービスの提供を拒んではならないものとする。

- 3、 施設は、利用申込者の病状等を勘案し、利用申込者に対し自ら必要なサービスを提供することが困難である場合は、適切な病院又は診療所を紹介する等の適切な処置を速やかに講じるものとする。
- 4、 施設は、利用申込者の利用に際しては、その者の心身の状況、病歴等の把握に努めるものとする。
- 5、 施設は、利用者について、その心身の状況、その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことが出来るかどうかについて、医師、看護・介護職員、支援相談員、介護支援専門員等の職員を構成員とした会議を、通所後早期及び、その後少なくとも3ヶ月ごとに実施し、協議・検討するものとする。これらの検討の経過及び結果については文書に記録するとともに、2年間保管するものとする。
- 6、 施設は、利用者の終了に際しては、その者又はその家族に対し、適切な指導を行うとともに、終了後の主治医及び居宅支援事業者に対する情報の提供その他の保険医療サービス、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。

(地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者との連携)

第13条 施設は、介護予防通所リハビリテーションの利用を提供するに当たっては、地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者、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連携に努めるものとする。

- 2、 施設は、介護予防通所リハビリテーションの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに当該利用者に係る地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- 3、 施設は、地域包括支援センター及び居宅介護支援事業者その他の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より、介護予防通所リハビリテーション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又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。

(要介護認定の申請に係る援助)

第14条 施設は、利用の際に要介護認定を受けていない利用申込者について、要介護認定の申請が既に行われているかどうかを確認し、その申請が行われていない場合は、利用申込者の意志を踏まえ、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、 施設は、要介護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の有効期間の満了日30日前には行われるよう必要な援助を行うものとする。

(サービス提供の記録)

第15条 施設は、介護予防通所リハビリテーションを提供した際には、提供年月日及び内容、介護保険法の規定により利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費又は居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面等に記載するものとする。

(健康手帳への記載)

第16条 施設は、提供した介護予防通所リハビリテーションに関し、利用者の健康手帳の医療に係るページに必要な事項を記載するものとする。ただし、健康手帳を有しない者については、この限りではない。

第4章 介護予防通所リハビリテーションの内容

(介護予防通所リハビリテーション計画の作成)

第17条 医師及び理学療法士、作業療法士その他専ら介護予防通所リハビリテーションの提供に当たる職員は、診療又は運動機能検査、作業能力検査等を基に、共同して、利用者の心身の状況、希望及びその他置かれている環境を踏まえリハビリテーションの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した介護予防通所リハビリテーション計画を作成するものとする。

- 2、 管理者は、介護予防通所リハビリテーション計画を作成するに当たって、それぞれの利用者に応じた計画を作成し、利用者又はその家族に対して説明し、同意を得るものとする。
- 3、 介護予防通所リハビリテーション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、当該計画に沿って作成するものとする。
- 4、 職員は、それぞれの利用者について、介護予防通所リハビリテーション計画に従ったサービスの実施状況及びその評価をリハビリテーション記録に記載する。

(介護予防通所リハビリテーションの取扱方針)

第18条 施設は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化防止するとともに、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するよう、利用者の心身の状況等に応じて、療養を妥当適切に行うものとする。

- 2、 施設は、介護予防通所リハビリテーションの提供に当たって、医師の指示及び前条に規定する介護予防通所リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身の機能回復維持を図り、日常生活の自立に資するよう妥当適切に行うものとする。
- 3、 施設は、介護予防通所リハビリテーションの提供に当たって、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、適切なサービスの提供を行う。特に認知症の状態のある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービス提供が出来る体制を整えるものとする。
- 4、 施設は、介護予防通所リハビリテーションの提供にあたっては、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、身体的拘束その他通所者の行動を制限する行為を行ってはならない。
- 5、 施設は、自らその提供する介護予防通所リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

- 6、 なお、介護予防通所リハビリテーション計画を作成しない場合であっても、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿ってサービスの提供を行うものとする。
- 7、 施設は、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行い、自立の可能性を最大限に引き出す支援を行うものとする。

(衛生管理)

第19条 施設は、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切に行うものとする。

- 2、 当該施設において、感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を1月に1回程度、定期的を開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図るものとする。

第5章 利用料その他の費用

(利用料等の受領)

第20条 施設は、法定代理受領サービスに該当する介護予防通所リハビリテーションサービスを提供した際には、利用者から別紙1に掲げる利用料の一部の支払いを受けるものとする。
ただし、利用者が利用料等の減免の認定を受けているときは、その認定に基づく支払いを受けるものとする。

- 2、 施設は、前項に定めるもののほか、別紙2に掲げるその他の費用の支払いを受けることが出来る。
- 3、 施設は、前項に掲げる費用の額に係るサービスの提供に当たっては、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 施設は、法定代理受領サービスに該当しない介護予防通所リハビリテーションサービスに係る費用の支払いを受けた場合は、その提供した居宅サービスの内容、費用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。

第6章 サービス利用に当たっての留意事項

(留意事項)

第22条 利用者は次の事項を守らなければならない。

- (1) 利用に当たっては、介護予防通所リハビリテーション計画に基づいて利用し、職員の指導に従い、規律を守り相互の友愛と親和を保ち、心身の安定を図るよう努めること。

- (2) 他の利用者に迷惑をかけず、相互の融和を図るよう努めること。
- (3) 施設の清潔、整頓その他の環境衛生の保持のため協力すること。
- (4) 建物、備品及び貸与品は大切に扱うよう努めること。
- (5) 火災予防上、次の点については特に注意を払い、火災防止に協力すること。
 - ア 喫煙は、所定の場所で行うこと。
 - イ 発火の恐れのある物品は、施設内に持ち込まないこと。
 - ウ 火災防止上、危険を感じた場合は、直ちに職員に連絡すること。

(身上変更の届出)

第23条 利用者は、身上に関する重要な事項に変更が生じた時は、速やかに管理者に届け出なければならない。

第7章 非常災害対策

(非常災害対策)

第24条 管理者は、災害防止と入所者の安全を図るため、別に定める防災に関する規程に基づき、防火管理者及び消防計画を定め、常に安全確保に努めるとともに、非常災害に備えるため、所轄消防機関と連絡を密接にして、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

第8章 その他運営に関する重要事項

(掲示)

第25条 施設は、当該施設の見やすい場所に、運営規定の概要、職員の勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するものとする。

(虐待防止に関する事項)

第35条 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。

虐待の防止のための対策を検討する委員会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 虐待の防止のための指針を整備する。
- 3 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
- 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。
- 5 事業所は、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。

(秘密保持及び個人情報の保護)

第26条 施設は、職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはならない。

- 2、施設は、職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。
- 3、施設は、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るものとする。

(苦情処理)

第27条 施設は、その提供した介護予防通所リハビリテーション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、苦情を受け付けるための窓口を設置し、別紙「利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要」に基づいて措置するものとする。

- 2、施設は、その提供した居宅サービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求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、施設はその提供した居宅サービスに関する利用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。

(地域との連携)

第28条 施設は、その運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めるものとする。

(業務継続計画の策定等)

第29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。

(緊急時の連携)

第30条 職員は、現に介護予防通所リハビリテーションの提供を行っている時に利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医師及び管理者に指示を仰ぎ必要な措置を講じるとともに、必要に応じ主治の医師へ対し連絡を行うものとする。

(事故発生時の連携)

- 第31条 施設は、通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、速やかに入所者の家族、保健所、市町村等関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 2、 施設は、損害賠償保険に加入し、通所者に対する介護予防通所リハビリテーション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。
 - 3、 施設は、事故が生じ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。
 - 4、 施設は、事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する体制を整備しておくものとする。
 - 5、 施設は、事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行うこととする。

(利用者に関する市町村への通知)

- 第32条 施設は、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町村に通知するものとする。
- (1) 正当な理由なしに介護予防通所リハビリテーションサービスの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められたとき。
 - (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とき。

(記録の整備)

第33条 施設は、従業者、設備、会計及び入所者に対する居宅サービスの提供に関する記録を整備しておくものとする。

- (1) 管理に関する記録
 - ア 事業日誌
 - イ 職員の勤務状況、給与、研修等に関する記録
 - ウ 定款及び施設運営に必要な諸規程
 - エ 月間及び年間の事業計画及び事業実施状況表
 - オ 関係官署に対する報告書等の文書綴
 - カ 重要な会議に関する書類
 - キ 防災訓練等に関する記録
- (2) 通所者に関する記録
 - ア 通所者台帳（病歴・生活歴・家族の状況等を記録したもの）
 - イ 居宅サービス計画書
 - ウ 診療録及び機能訓練・リハビリテーションマネジメント・療養日誌
 - エ 第11条に規定する検討の経過・結果の記録
 - オ 献立その他給食に関する記録
 - カ 緊急やむを得ない場合に行った身体的拘束等に関する記録
- (3) 会計経理に関する記録

- ア 収支予算・決算に関する書類
- イ 金銭の出納に関する書類
- ウ 収入・支出に関する書類（介護報酬請求明細等）
- エ 資産に関する台帳
- オ 利用料に関する書類

（補則）

第34条 この規程に定めるもののほか、介護保険法、介護保険法施行令関係各法令を遵守し、さらに必要な事項については別に定める。

附則

- 1、この規程は、平成12年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成17年3月14日から施行する。
- 1、この規程は、平成17年10月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成18年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成21年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成24年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成26年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成27年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、平成30年4月1日から施行する。
- 1、この規程は、令和元年10月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和3年4月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和3年7月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和3年8月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和3年11月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和4年4月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和4年7月19日から施行する。
- 1、この規定は、令和4年10月1日から施行する。
- 1、この規定は、令和6年6月1日から施行する。

個人情報の利用目的

(令和6年8月1日現在)

介護老人保健施設ケアプラザ北原では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔介護老人保健施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当施設において行われる学生の実習への協力
 - －当施設において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供

介護予防通所リハビリテーションの場合の利用者負担額

1 保険給付の自己負担額

1) 施設利用料（介護保険制度では、要支援の方は月額定額制となります）

下記の料金は送迎、入浴代とも込みの料金となり、地域加算、サービス提供体制強化加算（I）算を含みます。

○要支援 1	2,486円
○要支援 2	4,647円

- * 運動機能向上に係る個別の計画を実施した場合は、238円加算されます。
- * 管理栄養士と介護職員等の多職種が連携して栄養のアセスメントを実施し、その結果を利用者又はその家族に説明し、相談に必要な応じ対応した場合に53円が加算されます。
- * 低栄養状態の方、又はそのおそれのある方に対し、栄養管理が行われた場合は、211円（2回まで/月）円が加算されます。
- * 口腔機能の低下している方、又はそのおそれのある方に対し、改善のための管理が行われた場合は、1月に1回159円が加算されます。
- * 介護サービス従業者が利用開始時、及び利用中6ヶ月ごとに、口腔状態及び栄養状態について確認を行った場合、6月に1回22円が加算されます。
- * 専門医から若年性認知症と診断された方が予防通所を利用された場合、1月につき254円が加算されます。
- * 通所利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の通所者の心身状況等に係る基本的な情報を、厚生労働省に提出した場合 1月につき 43円
- * 多職種が共同して栄養アセスメントを実施し、利用者又は家族に結果を説明した場合。また、利用者毎の栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し、栄養管理の実施にあたって必要な情報を活用した場合 1月につき 53円
- * 医療機関からの退院後にリハビリテーションを行う際、医療機関の退院前カンファレンスに当施設専門職等が参加し共同指導を行った場合に1月につき633円が加算されます。
- * 指定介護予防通所リハビリテーションの利用が12月を超える場合、要支援1の場合127円/月、要支援2の場合254円/月 減算されます。
- * 介護職員等処遇改善加算（I）
介護職員等の処遇改善を行っている為、上記介護報酬の月単位合計に8.6%の料金が加算されます。

別紙2

2) 利用料)

①食費（食材料費+調理費相当分） 580円

施設で提供する食事をお取りいただいた場合にお支払いいただきます。

②日常生活用品費/1日（契約時に必要の有無を選択して頂き希望された場合にお支払い
いただきます。） 100円

シャンプー、石鹸、小タオル（おしぼり）、ペーパータオル、ひげ剃り

③理美容代 1,500～10,000円

理美容をご利用の場合にお支払いいただきます。

④紙パンツ代

ビックパッド	1枚	36円
パッド	1枚	30円
リハビリパンツ（M～L）	1枚	65円
リハビリパンツ（L～LL）	1枚	70円

⑤クラブ費

手芸代 1回につき100円

陶芸代 300円

書道代 200円

材料代がクラブ費以上の場合は、その分は実費負担となります。

⑥その他の費用 <証明書料> 通所証明 1,100円
金額証明 1月につき110円

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	介護老人保健施設 ケアプラザ北原
提供するサービス	介護老人保健施設 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
措 置 の 概 要	
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情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するとともに、担当者に必ず引き継いでいる。 （電話番号） 092-807-2096 （FAX） 092-807-8029 （担当者） 介護老人保健施設 ケアプラザ北原 相談担当 明松 末吉 犬童 砂川 ・上記相談窓口及び処理体制について、施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に利用者及び家族に文書を配付し周知を図っている。 ・苦情や高齢者虐待に関するご相談は上記以外に下記連絡先でも対応可能となっております。 <ul style="list-style-type: none"> ■福岡県国民健康保険団体連合会総務部介護保険課（介護サービス相談窓口） TEL：092-642-7859/FAX：092-642-7857 ■東区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-645-1071/FAX：092-631-2191 ■博多区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-419-1078/FAX：092-441-1455 ■中央区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-718-1145/FAX：092-771-4955 ■南区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-559-5127/FAX：092-512-8811 ■城南区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-833-4170/FAX：092-822-2133 ■早良区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-833-4352/FAX：092-831-5723 ■西区保健福祉センター福祉・介護保険課 TEL：092-895-7063/FAX：092-881-5874 ■福岡市役所保健福祉局 高齢者施策推進課 TEL：092-711-4257/FAX：092-733-5587/E-mail:sesakusuishin.PHWB@city.fukuoka.lg.jp ■福岡市役所 事業者指導課 施設指導係 TEL：092-711-4319/FAX：092-726-3328 ■糸島市 健康福祉部介護・高齢者支援課 TEL：092-323-1111/FAX：092-321-1139 	

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	介護老人保健施設 ケアプラザ北原
提供するサービス	介護老人保健施設 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
措 置 の 概 要	
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情があった場合は、直ちに担当者又は支援相談員が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。 ・相談担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け速やかに相談事項の処理を行う。 ・管理者が必要であると判断した場合は、検討会議（管理者を長として各職種1名以上で公正）を行う。 ・検討の結果、必ず翌日までは具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。 ・苦情の内容によっては、関係機関（保健所・福祉事務所等）に報告を行う。 ・必ず処理結果等を職員全員に対し朝礼等で報告するとともに、文書か回覧等により具体的な内容の周知を図り、再発防止を促す。 ・記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、研修会の際に活用するなど再発を防ぐために役立てる。 <p>3 その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段から苦情が出ないようサービス提供を心がけている。 (毎日朝礼等で確認、看護・介護職員等に対して月1回の研修の実施等) ・損害賠償等については、介護老人保健施設総合補償制度に加入し、誠意を持った対応を行う。 検討会議構成員は次のとおりとする。 ・管理者（医師）、支援相談課長、介護課長、主任看護師、主任介護福祉士、作業療法士、支援相談員、介護支援専門員 	