医療法人徳洲会

介護老人保健施設千葉徳洲苑介護保健施設サービス用運営規定

（趣旨）

第１条　この運営規定は、医療法人徳洲会の開設する介護老人保健施設『千葉徳洲苑』（以下、『当事業所』という。）が介護保険法に基づく介護保健施設サービス、及び指定（介護予防）通所リハビリテーション、指定（介護予防）短期入所療養介護のサービスを提供するに当たり、『指定居宅サービス等の人員、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）、『指定介護予防サービス等の事業の人員、設備、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』（平成 18 年 3 月 31 日厚生労働省令第 92 号）第 8 章及び第 10 章、『船橋介護老人保健施設の人員、施設及び整備並びに運営に関する基準を定める条例』（令和 6 年 3 月 26 日船橋市条例第 29 号）に定める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事ができるよう、介護保健施設サービスを提供し、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事が出来るようにする事とともに、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　入所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拘束を行わず、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　利用者の人権擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従事者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

四　明るく家庭的な雰囲気を有し、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、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市町村と綿密な連携を図り、利用者が地域において総合的サービス提供をうけることができるよう努める。

五　当事業所では、明るく家庭的雰囲気を重視し、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。

六　サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、入所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。

七　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等に則り、当事業所が得た利用者の個人情報については、当事業所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。

八　当事業所職員に対して、当事業所職員である時期および当事業所職員でなくなった後においても、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者またはその家族の個人情報を漏らすことがないよう指導教育を行うほか、当事業所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。

九　介護保険サービスを提供するに当たっては、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。

十　協力医療機関と利用者様の健康や生活を支えるために情報や役割を共有し合うことで安心できる介護サービス提供のため協力医療機関への患者登録をお願いしている。

（事業所の名称及び所在地等）

第４条　当事業所の名称所在地等は次のとおりとする。

（１）　事業所名　　介護老人保健施設千葉徳洲苑

（２）　開設年月日　　平成 10 年　3 月　6 日

（３）　法人合併　　令和 3 年 10 月 1 日

（４）　所在地　　千葉県船橋市大穴北　７－２２－１

（５）　電話・ＦＡＸ番号　　０４７－４５７－８４１１　・　０４７－４５７－９８００

（６）　管理者名　　吉田　操

（７）　介護保険指定番号　　1250980065

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第５条　各サービス事業に職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。必要職については法令の定めるところによる。

職種	介護保険施設サービス 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)
	人員基準	常勤換算	人員基準	常勤換算		
管理者	1	1			事業所、職員及び業務の管理	医師１名兼務
医師	1	1.0 以上		(1)	利用者の健康管理	管理者１名兼務 通所兼務
薬剤師	0.3	0.3 以上			薬の管理	
看護職員	9.7	9.7 以上	6.0	6.0 以上	利用者の看護	
介護職員	24.3	24.3 以上			利用者の介護	
支援相談員	1.0	1.0 以上			利用者,家族の相談援助	
理学療法士・ 言語聴覚士	1.0	1.0 以上	0.3	0.3 以上	機能回復訓練の実施	（介護予防）訪問リハビリテーション兼務
作業療法士					機能回復訓練の実施	
管理栄養士	1.0	1.0 以上			利用者の栄養管理	
介護支援専門員	1.0	1.0 以上			ケアプランの策定	
調理師		必要数以上			調理業務	
事務職員		必要数以上			事務全般	

非常勤の員数は、常勤換算後の員数で記入

・「常勤」の計算に当たり、職員が育児・介護休業法等による育児・介護等の短時間勤務制度を利用する場合に加えて、「治療と仕事の両立ガイドライン」に沿って事業者が設ける短時間勤務制度等を利用する場合にも、週 30 時間以上の勤務で「常勤」として扱う

・「常勤換算方法」の計算に当たり、職員が「治療と仕事の両立ガイドライン」に沿って事業者が設ける短時間勤務制度等を利用する場合、週 30 時間以上の勤務で常勤換算での計算上も１（常勤）と扱う

職務内容

（１）管理者（医師兼務）

利用者の健康管理、薬剤の処方等の診療業務。職員の管理・教育・指導。

（２）薬剤師

利用者への薬剤指導及び薬品管理を行います。

（３）看護職員

医師の指示に基づき、利用者の健康管理や診療の補助、療養上の看護を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

（４）介護職員

利用者の日常生活上の介護を行います。

（５）管理栄養士

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。

（６）理学療法士・言語聴覚士又は作業療法士

リハビリテーション実施計画書の作成業務。

身体機能の評価の上日常生活を営むのに必要な機能を維持回復、又はその減退を防止する為の機能訓練を担当します。

（７）支援相談員

利用者及びその家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供できるよう事業所内のサービスの調整、他機関との連携を図ります。

（８）介護支援専門員

利用者に係わる施設サービス計画書（ケアプラン）の作成業務を行います。

市区町村から委託を受けた場合は、介護保険認定調査。

（９）調理師

利用者の食事・調理業務

（10）事務員

事務一般・請求業務・管理業務

（定員）

第６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　　１００名

（指定短期入所療養介護、指定介護予防短期入所療養介護含む）

指定通所リハビリテーション　60 名（指定介護予防通所リハビリテーション含む）

（内容及び手続きの説明および同意）

第７条　当事業所は、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、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書（利用契約書）を交付して十分な説明を行い、同意を得るものとする。

（介護老人保健施設のサービスの内容）

第８条　当事業所のサービスは、居宅における生活への復帰を目指し、利用者にかか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とする。

※各種加算について（詳しい内容は＜別紙 2＞介護保健施設サービスについて を参照）

（利用料その他の費用）

第９条　利用者負担の額を以下のとおりとする。

１　保険給付の自己負担額を、別に定める重要事項説明書により支払を受ける。

２　利用料として、居住費・食費、利用者が選定する特別な室料の費用、クラブ活動費、その他の日常生活費、理美容代（外部委託）、衣類等レンタル（外部委託）・洗濯クリーニング（外部委託）などの費用等利用料を、「介護保健施設サービスについて」＜別表 2＞に掲載の料金により支払をうける。

３　「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、認定書に記載されている負担限度額が 1 日分となります。

４　サービスの提供に当たっては、利用者また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、支払いの同意を得たものとする。

（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。

・　朝　　食　　午前　７時３０分から

・　昼　　食　　午前１１時３０分から

・　夕　　食　　午後　５時３０分から

（介護老人保健施設千葉徳洲苑施設入所サービスの営業日及び営業時間）

第１１条　施設入所サービスの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

１　営業日　　年中無休とする。

２　営業時間　　２４時間

ただし、施設長が必要と認めた場合は、このかぎりではない。

（通常の送迎の実施地域等）

第１２条　施設入所・通所リハビリテーションサービスにおける通常の送迎の実施地域は、船橋市又は５キロ範囲の区域とする。

（日課の励行）

第１３条　利用者は、当事業所の日課を励行し、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当事業所に届け出るものとする。

（衛生管理）

第１５条　入所者の使用する施設、食器その他の設備等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。

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指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。

一　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（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）を概ね１ヶ月に１回開催するとともに、その結果について、職員の周知徹底を図る。

二　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。

三　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防止のための訓練を定期的に実施する。

四　「厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑わる際の対象等に関する手順」に添った対応を行う。

五　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。

六　定期的に、鼠族、昆虫の駆除を行う。

（禁止行為）

第１６条　利用者は、当事業所で次の行為をしてはならない。

１　宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、また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、泥酔などで他の利用者等に迷惑をかけること。

３　当事業所の秩序、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　故意に当事業所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　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い、それらを定期的に従業員並びに入所者及び家族等に周知することと共に、定期的に避難訓練、救出訓練その他必要な訓練を行います。『船橋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を定める条例第 29 号第 32 条』に定める規定によるものとする。

（１）　防火管理者　　栄養士副主任　豊田 康洋

（２）　火元責任者　　各部署責任者

（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
（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

③　非常災害用設備の使用方法の徹底……随時

④　非常災害用備蓄食料の管理……３日分

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）（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１８条　当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保険施設サービスの提供を継続的に実施するため、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。）を制定し、当該業務継続計画に伴い必要な措置を講ずるものとする。

２　当事業所は、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。

３　当事業所は、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。

（苦情処理）

第１９条　当事業所は、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、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するものとする。

（個人情報の保護）

第２０条　当事業所は、利用者又は扶養者の個人情報を適正に取り扱うことは、医療・介護サービスに携わる者の重大な責務であると考え、別表４に定めた通り適切に個人情報の取扱うこととする。

（虐待防止の取り組み）

第２１条　当事業所は、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。

２　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、その結果について職員に周知徹底を図る

３　虐待防止策・対応策については、船橋市高齢者虐待防止対応マニュアルに遵守する。

４　虐待を防止するための定期的な研修を実施する。

５　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。

（身体の拘束等）

第２２条　当事業所は、原則として利用者に対し身体拘束を廃止する。但し、当該入所者または他の入所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、当事業所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　当事業所は、身体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。

・身体拘束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１ヶ月に１回開催するとともに、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。

・身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

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

（褥瘡対策等）

第２３条　当事業所は、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、褥瘡予防対策（別表６）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２４条　当事業所は、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、安全管理対策指針（別表７）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、当事業所は、利用者に対し必要な措置を行う。

２　当事業所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。

（職員の服務規律）

第２５条　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、協力して当事業所の秩序を維持し、常に次の事項に留意すること。

１　入所者や通所者に対しては、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２６条　当事業所職員の資質向上のために、その研修の機会を確保する。

２　すべての職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員など介護保険法第 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物を除く）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講されるために必要な措置を講じる者とする。

（職員の勤務条件）

第２７条　職員の就業に関する事項は、別に定める医療法人徳洲会の就業規則による。

（職員の健康管理）

第２８条　職員は、この事業所が行う年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。

（守秘義務及び個人情報の保護）

第２９条　当事業所職員に対して、当事業所職員である期間および当事業所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指導教育を適時行う。

（協力病院）

第３０条　協力病院は次のとおりとする。

１　協力医療機関名　　医療法人徳洲会　千葉徳洲会病院
　診療科目　　内科・消化器科・循環器科・外科・小児科・整形外科・産婦人科・皮膚科・泌尿器科・形成外科・心臓血管外科・脳神経外科・眼科・麻酔科・耳鼻咽喉科・放射線科・リハビリテーション科・呼吸器科
　所在地　　千葉県船橋市高根台２−１１−１

２　協力歯科医療機関名　　医療法人社団健恒会　船橋日大前さくらパーク歯科
　所在地　　千葉県船橋市坪井東 3-14-1

（会計の区分）

第３１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。

（事業所の利用に当たっての留意事項）

第３２条　当事業所の利用に当たっての留意事項を以下のとおりとする。

① 当事業所利用中の食事は、特段の事情がない限り当事業所の提供する食事を摂取いただくこととする。食費は第 9 条に利用料として規定されるものであるが、同時に、当事業所は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 面会時間は午前 9 時から午後５時までとする。心身の状況により医師より面会の制限を行うこともあるが、指示の無い限り面会時間内の面会は制限しない。
利用者への関心が希薄にならないよう、面会のないご家族には、当事業所より連絡をしてお願いをすることがある。
面会者は、面会の際所定の面会簿への記入をすることとする。

③ 外出の頻度に関しての制限はないが、心身の状況により医師より外出の制限を行うことがある。
外泊に関しては、介護保険上外泊の初日と最終日を除き、1 ヶ月に 6 日が限度となる。

④ 喫煙に関しては、原則として禁煙とさせていただきます。
飲酒に関しては、身体的な影響や他のご利用者にご迷惑が掛かる事がある為、原則として禁止とさせていただくこととする。

⑤ 金品・貴重品の紛失・盗難についての責任は一切負いかねます。また、刃物等の危険物に対しても同様に持ち込みを禁止させて頂きます。

⑥ 飲食物については、食中毒や事故等の原因となりますので、居室内への持ち込は原則禁止とさせていただくこととする。尚、ご面会時に持ち込になった方は必ず職員に申し出ることとする。その際も、余った物についてはお持ち帰りいただくこととする。（ご面会時お持ち込になった飲食物を、他ご利用者へ差し上げることは禁止とする。）

⑦ 受診時の医療費の支払いについては、介護老人保健施設入所中は制度上医療保険が適用されるものとされないものに分かれており、適用されるものについてはご利用者負担、されないものは当事業所の負担となります。受診の際は先方の医療機関に宛てた当事業所入所中の文書を発行致しますので、当事業所医師の指示の下受診となる。（尚、外出・外泊の際も同様の扱いとなりますので、緊急の場合を除き医療機関の受診を希望される場合は、当事業所までご一報下さい。当事業所医師からの指示なく受診されますと、介護保険法上自費診療となり利用者・扶養者の負担となる事もございますのでご留意ください。）
医療機関にご入院された場合は、介護保険法上ご入院日を以って介護老人保健施設は退所となります。

⑧ 当事業所では、当事業所職員・ご利用者及びご扶養者・ご利用者家族・ご関係者の方々に対しての営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動、迷惑行為は禁止とする。

（その他運営に関する重要事項）

第３３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　運営規程の概要、当事業所職員の勤務体制、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、当事業所内に掲示する。

３　当事業所は、適切な介護保険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。

4　介護保健施設サービス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、医療法人徳洲会の役員会において定めるものとする。

附則

この規定は、令和　6 年　10 月　1 日から施行する。

改定　　令和 7 年 4 月 1 日　　改定　　令和 8 年 1 月 1 日　　改定　　令和 8 年 8 月 1 日

別表１

サービスの利用料及びその他の費用

	介護保険施設サービス	短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護	通所ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ 介護予防通所 ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ
食費	２，０００円/日 朝食：450 円・昼食：900 円 （おやつ込）・夕食：650 円	２，０００円/日 朝食：450 円・昼食：900 円 （おやつ込）・夕食：650 円	９００円/日
居住費（多床室）	６５０円/日	６５０円/日	なし
居住費（個室）	１，９００円/日	１，９００円/日	なし
特別室料　（税込）	１，８７０円/日	１，８７０円/日	なし
日常生活費 クラブ活動費	使用した分のみ実費	使用した分のみ実費	使用した分のみ実費
交通費	なし	介護保険対象	介護保険対象
キャンセル料 ※前日 17 時まで連絡あれば料金発生なし	なし	なし	当日：９００円
オムツ等 （税込）	なし	なし	平オムツ９０円/枚 パッド５０円/枚 リハビリパンツ１６０円／枚
衣類等レンタル代 （外部委託）	Bタイプ　688 円（税込）/日 Hタイプ　990 円（税込）/日	Ｃタイプ　100 円（税込）/日	なし
クリーニング代 （外部委託）※1	５，８００円/月 ２，９００円/半月	５，８００円/月 ２，９００円/半月	なし
汚物洗濯※2 （内部）	３５０円/回	３５０円/回	なし
理美容代 （外部委託）	２，１００円（カット）	なし	なし

◎その他の日常生活費は、ご本人、ご家族が希望される個別に必要なサービス費用

◎クラブ活動費は、各クラブ活動の参加実績により、お支払して頂きます

※1 長期入所で令和９年４月１日よりアメニティＡセット（319 円税込み）終了となるため外部委託クリーニングも終了

※2 長期入所者でアメニティＡセットであり業者洗濯の方・アメニティＢセットの場合、請求はありません。令和９年４月１日よりアメニティＡセット廃止となる為終了

※その他ご利用者の希望に応じてサービスを提供する場合は、その同意とともに積算を明らかにして実費相当を負担していただきます。

【料金設定】　令和６年 10 月１日より適用

改定　令和７年４月１日　　改定　令和８年１月１日　　改定　令和８年８月１日

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

職種　支援相談員
介護支援専門員
安全対策委員会　委員長

相談・苦情受付窓口連絡先・受付時間

電話番号　０４７－４５７－８４１１
ＦＡＸ番号　０４７－４５７－９８００
月曜日～土曜日　９時００分～１７時００分

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）　苦情処理受付表への記載

３．　損害保険の加入について

東京海上日動火災保険（株）

４．　その他の参考事項

詳細については、苦情・相談対応結果報告書を使用する。

公的機関の受付窓口

船橋市役所　健康福祉局 福祉サービス部　介護保険課	千葉県船橋市湊町２－１０－２５ ０４７－４３６－２３０２ 月曜日～金曜日　９時００分～１７時００分
船橋市役所 健康福祉局福祉サービス部 指導監査課	千葉県船橋市湊町２－８－１１　市役所別館２階 ０４７－４０４－２７１２ 月曜日～金曜日　９時００分～１７時００分
千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課　苦情処理係	千葉県千葉市稲毛区天台６丁目４番３号 ０４３－２５４－７４２８ 月曜日～金曜日　９時００分～１７時００分

別表３

施設（法人）の概要

法人の概要	事業者（法人）の名称		医療法人徳洲会
	事務所の所在地		大阪府大阪市北区梅田 1-3-1-1200
	事業所の電話番号		06-6346-2888
	事務所の FAX 番号		06-6346-2889
施設の概要	施設の名称		介護老人保健施設千葉徳洲苑
	介護保険事業所番号		介護老人保健施設（　1250980065　号 ）
	管理者(施設長)の氏名		吉田　操
	施設の所在地		〒274-0068 千葉県船橋市大穴北７－２２－１
	電話番号		047-457-8411
	FAX 番号		047-457-9800
	開設年月日		平成 10 年　3 月　6 日
	法人変更年月日		令和 3 年 10 月 1 日
	敷　　地		6,218．92 ㎡
	建　物	構　　造	鉄筋コンクリート造り　地上 3 階建
		延べ床面積	4,561．138 ㎡
		利用定員	入所　１００名
			通所　　６０名
	提供するサービス		介護保険施設サービス 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
	協力医療機関		医療法人徳洲会　千葉徳洲会病院 医療法人社団健恒会　船橋日大前さくらパーク歯科

別表４

個人情報の利用目的

介護老人保健施設千葉徳洲苑

担当者　施設長　吉田　操

介護老人保健施設千葉徳洲苑では、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〕

・当事業所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事業所の管理運営業務のうち

ー入退所等の管理　　ー会計・経理

ー事故等の報告

ー当該利用者の介護・医療サービスの向上

（協力医療機関との情報連携システムの共有・登録）

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

・当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち

ー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

ー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

ー検体検査業務の委託その他の業務委託

ー家族等への心身の状況説明

・介護保険事務のうち

ー保険事務の委託　　ー審査支払機関へのレセプトの提出

ー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

【その他の利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

・当事業所の管理運営業務のうち

ー医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

ー当事業所において行われる学生の実習への協力　　ー当事業所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〕

・当事業所の管理運営業務のうち外部監査機関への情報提供

別表5

感染予防対策管理

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　看護師　小串香織

『平常時の予防対策』･『発生時の予防対策』の 2 つの対応体制、『インフルエンザ感染予防対策』･『感染性胃腸炎』･『その他の感染症』をマニュアルに規定する。

施設管理者は、高齢者の特性、高齢者介護施設の特性、施設における感染症の理解、感染に対する知識（予防･発生時の対応）の習得、施設内活動の推進（感染予防対策･指針の策定･研修の実施･施設整備など）を行う。

また職員は、高齢者の特性、高齢者介護施設の特性、施設における感染症の理解、感染に対する知識の習得、日常業務における実践･自分自身の健康管理（感染源･媒体者にならないなど）を行う事を積極的に取り組む。

『平常時の予防対策』

1. 事業所内の衛生管理
    - ① 環境整備
    - ② 排泄物の処理
    - ③ 血液･体液の処理
2. 看護･介護ケアと予防対策
    - ① 標準的な予防策
    - ② 正しい手洗いの実施
    - ③ 食事介助
    - ④ 排泄介助
    - ⑤ 医療処置
    - ⑥ 日常の観察

『発生時の対応』

- ① 発生状況の把握
- ② 感染拡大の防止
- ③ 医療処置
- ④ 行政への報告
- ⑤ 医療機関への連携

『個別の感染対策』

1. インフルエンザ感染予防対策
2. 感染性胃腸炎対策
3. 新型コロナウイルス感染症予防対策
4. その他の主な感染症対策（MRSA･疥癬･結核･腸管出血性大腸菌感染症）

附則

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑『感染対策マニュアル』は、必要時見直し、更新される。

更新･改定に関しては、感染防止委員会にて審議･決定される。

別表6

褥瘡予防対策

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　褥瘡委員会　委員長

～入所時の対応～

1. 入所日に看護師・介護職員が、ご入所者様全員のボディチェックを実施し、褥瘡の早期発見や発生リスク軽減に繋げて行く。『全身観察チェックリスト』を使用する。

2. チェックリストで状態を確認後の褥瘡発生および予防対策の実施。
・褥瘡の発見　➢　処置の検討と実施（施設長の指示を仰ぐ）
悪化防止ケアの実施（エアマット使用・体位交換・排泄ケア方法の検討等）
栄養面でのサポート（栄養補助食品付加や摂取カロリーの検討）
・褥瘡発生高リスク➢　発生防止ケアの実施（エアマット使用・体位交換・排泄ケア方法の検討等）
入浴・排泄時等の皮膚状態の観察

～褥瘡発生者への対応～

3. 初回および 1 週間毎にデジタルカメラにて写真を撮り記録を残す。『褥瘡評価表』に貼り、状態の経過を追ってその都度、施設長へ報告と処置を検討し実施する。

4. 3ヶ月に1回、DESIGN（褥瘡重症度分類）を参考に評価結果を出し、上記写真の記録と一緒に再度処置及びケア方法を検討し定期的に評価を見直し実施する。

5. 入所後に発生した場合は、発見者が担当看護師へ報告後、看護師が『褥瘡評価表』を使用して評価する。
その結果を、施設長へ報告し処置とケア方法を検討し実施する
施設長の指示を受けて、下記のメンバーで治癒に向けた処置及びケアを確認して行く
※褥瘡防止チームメンバー　：　医師（施設長）/看護師/介護職員/管理栄養士/リハビリ担当者/介護支援専門員で構成される

～各部署との情報共有について～

6. 毎月1回開催される褥瘡防止委員会にて報告。
委員会にて、褥瘡処置者の現状報告とケア方法を確認し情報を共有して行く
また、褥瘡発生高リスク者に対するケア方法の確認と情報を共有して行く

附則
医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑『褥瘡マニュアル』は、必要時見直し、更新される。
更新・改定に関しては、褥瘡防止委員会にて審議・決定される。

別表 7

安全対策管理

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　安全対策委員会　委員長

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑に於いては、利用者が安全かつ安心して生活できる環境を整える為に、（管理者）施設長のリーダーシップの下、全職種がそれぞれの立場から安全対策に取り組む。全職員は利用者の安全を確保し、必要な介護保険施設サービスを提供していく為に委員会活動や研修へ積極的に参加し研鑽に務める。

1. **安全対策委員会の設置**
   全職員から 2 名以上の委員を選出し、委員長･副委員長を選出。
   構成：委員長 1 名、副委員長 1 名、各部署からの職員から成る
   定例会開催：毎月1回
   委員会活動：『事故報告書』の集計報告を行い傾向と対策について確認･検討を行う
   ･安全対策の周知徹底
   ･各部署からの提案、問題について
   ･研修会案の検討と研修委員会との連携
2. **事故報告のフローシート**
3. **事故報告の使用基準**
4. **事故報告書の記入見本**
5. **転倒･転落予防対策マニュアル**
6. **身体拘束廃止マニュアル**
7. **利用者の離設マニュアル**
8. **職員緊急連絡網**
9. **行政への届出について**

附則

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑『安全対策管理指針･安全対策マニュアル』は、必要時見直し、更新される。 更新･改定に関しては安全対策委員会にて審議･決定される。

別紙 8

看取りケア

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　看取りケア委員会　委員長

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑に於いては、ご利用者及びご家族が希望される場合に、医師の診断のもと心身機能が回復不可能な状態にあり、近い将来死に至ることが予見された方に対し「看取り」を行います。「看取り」においては、ご本人の意思を最大限に尊重しながら、ご本人の安らかな最期を迎えるために、苦痛の緩和に努めた医療・看護・介護を含む総合的な援助を行います。

1　看取り委員会の設置

全職員から 1 名以上の委員を選出し、委員長・副委員長を選出。
構成：委員長 1 名、副委員長 1 名、各部署からの職員から成る
定例会開催：毎月1回
委員会活動：『看取り対象者一覧表』にて対象者の状態確認・情報共有を行いケア方法の検討を行う

2　人生の最終段階における医療・ケアの在り方について

①医師など医療従事者から適切な情報提供と説明がされ、それに基づいて利用者が医療従事者と話し合い、利用者本人による決定を基本とした上で、人生の最終段階における医療・ケアを進める
②多専門職種から構成される医療・ケアチームによって、医学的妥当性と適切性を基に判断する
③医療・ケアチームにより痛みやその他の不快な症状を十分に緩和し、利用者や家族の精神的・社会的な援助も含めた総合的な医療とケアを行う

3　人生の最終段階における医療・ケアの方針の決定手続き

①本人の意思の確認ができる場合
②本人の意思の確認ができない場合
③複数の専門家からなる話し合いの場の設置

附則

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑『看取りマニュアル』は、必要時見直し、更新される。
更新・改定に関しては看取り委員会にて審議・決定される。
参考資料「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」（厚労省）

別紙 9

ハラスメント防止対策

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　施設長　吉田操

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑に於いては、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年　第 132 号第 30 条の 2　第 1 項及び第 2 項）に規定する事業主が職場において行われる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、その雇用する労働者の就業環境が害されること（以下職場におけるパワーハラスメントという）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について同条第 3 項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定める。

1　衛生委員会の設置

全職員から 1 名以上の委員を選出し、委員長・副委員長を選出。
構成：委員長 1 名、副委員長 1 名、各部署からの職員から成る
定例会開催：毎月1回
委員会活動：職員の健康管理・メンタルヘルス・職場環境の改善（ハラスメントの防止）について検討
研修の実施：年 2 回

2　職場で問題になりやすいハラスメントの種類

・パワーハラスメント
・モラルハラスメント
・ジェンダーハラスメント
・セクシャルハラスメント
・マタニティハラスメント
・カスタマーハラスメント

3　ハラスメント対策の必要性

介護現場における職員間でのハラスメントや利用者及び家族等によるハラスメントなど様々なハラスメントに対して、事業者として取り組むべき対策を示すことで、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を気づくため対策を講ずる

4　職場における「ハラスメント」の定義

①優越的な関係を背景とした言動
②業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動
③職員の就業環境が害される
上記すべての満たすものが「ハラスメント」
☆個別の事案について、その該当性を判断するに当たっては、当該事案における様々な要素を総合的に考慮して判断する
☆その判断に際しては、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や該当言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行う

5 事業主及び労働者の責務

（事業主の責務）

・職場におけるハラスメントを行ってはならないこと等これに起因する問題に対する労働者の関心と理解を深めること

・雇用する職員が他の職員に対する言動に必要な注意を払うよう研修を実施する等、必要な配慮を行う

・事業主自身（法人の場合は役員）がハラスメント問題に関する関心と理解を深め、職員に対する言動に必要な注意を払う

（職員の責務）

・ハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の職員に対する言動に注意を払う

・事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力する

6 職場におけるハラスメントの防止のために講ずべき措置

・事業主の方針等の明確化及び周知・啓発

・相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

・職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

附則

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑『介護現場におけるハラスメント対策マニュアル』は、
必要時見直し、更新される。

参考資料「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（厚労省）

別紙 10

高齢者虐待方針

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　虐待防止委員会　委員長

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑に於いては、利用者が安全かつ安心して生活できる環境を整える為に、（管理者）施設長のリーダーシップの下、全職種がそれぞれの立場から高齢者虐待に取り組む。全職員は利用者の安全を確保し、必要な介護保険施設サービスを提供していく為に委員会活動や研修へ積極的に参加し研鑽に務める。

※高齢者虐待防止法では、「高齢者」を 65 歳以上の者と定義しています（第2条第1項）。 ただし、65 歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又はその他 養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者については、「高齢者」とみなして養介護護施 設従事者等による虐待に関する規定が適用されます（第2条第6項）。

虐待防止委員会の設置

全職員から 2 名以上の委員を選出し、委員長（担当者とする）・副委員長を選出。
構成：委員長 1 名、副委員長 2 名、委員 から成る
定例会開催：毎月1回
委員会活動：傾向と対策について確認・検討を行う
研修の実施：年 2 回

〇老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）及び介護保険法（平成9年法律第 123 号）に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員が行う次の行為

ⅰ 身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
ⅱ 介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき 職務上の義務を著しく怠ること。
ⅲ 心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える 言動を行うこと。
ⅳ 性的虐待 ：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
ⅴ 経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

＜高齢者虐待への対応＞
養介護施設従事者による高齢者虐待を発見した場合の通報、養介護施設従事者等は「養介護施設従事者等の業務に従事している者によって高齢 者虐待を受けたと思われる高齢者を発見」した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならないことになっています（第21条第1項）。
また、高齢者虐待の防止や早期発見、虐待を受けた高齢者や養護者に対する適切な支援を行うために、関係機関や民間団体、市町村「高齢者虐待防止ネットワーク」を活用し連携協力体制構築する。

別紙 11

生産性向上推進

介護老人保健施設千葉徳洲苑
担当者　介護士長　掛川悟

医療法人徳洲会介護老人保健施設千葉徳洲苑は、介護サービス事業における「生産性向上に資するガイドライン」に基づき、現在の介護現場の状況及び将来の社会情勢の変化を踏まえ、介護業界全体で生産性向上の取組を図る必要があることから、利用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に以下の通り定める。

1、生産性向上を推進するための項目

（1）事業所の現状把握及び業務面での課題抽出
（2）介護機器の選定と導入について検討
（3）利用者の安全及びケアの質の確保
（4）職員の負担軽減及び勤務状況への配慮
（5）介護機器の定期的な点検
（6）介護機器の使用方法などの講習や研修の実施
（7）生産性向上の取組に関する実績データの厚労省への報告
（8）生産性向上の取組による業務の効率化及びケアの質の確保並びに職員の負担ン軽減に関する
　成果の確認

2、目的

介護現場における生産性の向上に資する取組の促進を図る観点から、介護ロボットや ICT 等のテクノロジーの導入後の継続的なテクノロジーを支援するため、利用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し、業務改善を継続的に行う事を目的とする。

3、介護機器の選定と導入

業務内容及び介護機器の活用方法を明確化した上で、抽出した課題解決のために必要な種類の介護機器を選定する。

（1）見守り機器

離床センサーなどセンサーから得られた情報を外部通信機器により通報できる利用者の見守りに資する機器。など設置する際には、利用者のプライバシーに配慮する観点から利用者又は家族等に必要な説明と同意を取る。

（2）インカム

マイクロホンが取り付けられたイヤホンをいう。職員間の連絡調整の迅速化に資する ICT 機器
※同一の時間帯に勤務する全ての介護職員が使用する

（3）記録作成の効率化

介護記録ソフトウェアやスマートフォン等の介護記録の作成の効率化に資する ICT 機器
※複数の機器の連携も含め、データの入力から記録、保存、活用までを一体的に支援するものに限る

別紙 12

口腔衛生管理体制についての計画

策定日	令和　　7年　4月　　1日
作成者	言語聴覚士　　島袋　生五
助言を行った歯科医師等	歯科医療機関　医療法人社団健恒会 船橋日大前さくらパーク歯科
	歯科医師名　　植木　裕貴　　歯科医師
	連絡先　　０４７－４６８－８２１７
助言の要点	☑　入所者のリスクに応じた口腔清掃等の実施
	☑　口腔清掃にかかる知識・技術の習得の必要性
	□　食事状態、食形態等の確認
	☑　その他（　食事形態に関する助言　）
	☑　現在の取組の継続
実施目標	☑　施設職員によるスクリーニング
	☑　施設職員に対する研修会の開催
	☑　口腔清掃の方法・内容等の見直し
	☑　歯科専門職によるスクリーニング、管理等
	□　歯科専門職による食事環境、食形態等の確認
	□　その他（　　）
	☑　現在の取組の継続
具体的方策 （実施時期、実施場所、主担当者など）	介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導 口腔清掃に係る技術的助言および指導 実施時期：月 1 回 歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該施設の介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的助研修・講習 実施時期：年 2 回 実施場所：当施設 主担当者：口腔ケア・嚥下機能推進委員会
留意事項、特記事項等	オーラルフレイルが進行すると最終的に要介護リスクが高まり様々な病気や薬の種類が増えることとなり、口腔機能の維持はとても重要です。 オーラルフレイルの予防、改善によって健康寿命が延ばせると考えられていることから口腔を清潔に保つ「歯科の問題解決」「口腔を清潔時保つ」「食事習慣を見直す」この 3 つを実行することが大切です。