

社会福祉法人 慈雲会

苦情対応マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会が運営する施設・事業所において、利用者やその家族からの苦情・要望を適切に受付・対応し、サービス改善につなげることを目的とする。

第2章 基本方針

1. 苦情は利用者の正当な権利として尊重する。
2. 苦情の受付から対応・改善まで迅速かつ誠実に行う。
3. 苦情の内容は秘密を守り、個人情報を保護する。
4. 苦情処理の過程を記録し、法人全体で共有・改善に活かす。

第3章 体制

1. 各施設に「苦情受付窓口担当者」を配置する。
2. 苦情処理の最終責任者は施設長とする。
3. 法人本部に「苦情対応責任者」を置き、重大案件を共有する。

第4章 対応の流れ

1. 受付
 - 苦情受付窓口(職員・相談員)が苦情を受け付け、内容を記録する。
 - 口頭・電話・書面・メールなど、形式を問わず受け付ける。
2. 初期対応
 - 苦情内容を即時に責任者へ報告。
 - 緊急性が高い場合は直ちに対応を開始。
3. 調査・改善
 - 関係職員から事情を聴取し、原因を調査。
 - 改善策を検討し、速やかに実施。
4. 回答・説明
 - 苦情者に対し、調査結果と改善内容を誠意をもって説明。

- 必要に応じて書面でも回答する。

5. 記録・報告

- 「苦情受付票」「改善報告書」に記録。
- 定期的に法人本部で集計・分析し、再発防止策を検討する。

第5章 記録・保存

- ・ 苦情に関する記録は、発生日から5年間保存する。
- ・ 個人情報を含む場合は個人情報保護マニュアルに従って管理する。

第6章 研修

- ・ 年1回以上、全職員に対して苦情対応研修を行う。
- ・ 事例検討会を実施し、対応力を向上させる。

第7章 付則

1. 本マニュアルは令和3年4月1日より施行する。
2. 改訂は法人内「苦情対応委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

個人情報保護マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会が運営する全ての施設・事業所において、利用者・家族・職員等の個人情報を適切に管理・保護し、情報漏洩や不正利用を防止することを目的とする。

第2章 基本方針

1. 個人情報は、利用目的を明示し、必要最小限の範囲で収集・利用する。
2. 個人情報の取扱いに際しては、利用者・職員の権利を尊重し、適切に保護する。

3. 個人情報とは正確かつ最新の内容に保つよう努める。
4. 外部への提供は、法令に基づく場合や本人・家族の同意がある場合を除き禁止する。
5. 万一の漏洩時には速やかに報告・対応し、被害拡大防止を徹底する。

第3章 管理体制

1. 法人に 個人情報保護管理責任者 を置き、全体統括を担う。
2. 各施設に 個人情報取扱責任者 を配置する。
3. 職員は定期的に個人情報保護に関する研修を受ける。

第4章 取扱い方法

1. 紙媒体
 - 利用者台帳、記録類は施錠保管し、不要になった場合はシュレッダー処理。
2. 電子データ
 - パスワードによるアクセス制限。
 - 定期的なバックアップ実施。
 - USB メモリ等への保存は原則禁止。
3. 持ち出し管理
 - 利用者記録の持ち出しは施設長の承認を要する。
 - 持ち出した場合は「閲覧・持ち出し記録簿」に記録する。

第5章 外部委託

- ・ 個人情報を外部に委託する場合は、必ず秘密保持契約を締結する。
- ・ 委託先に対し、定期的に管理状況を確認する。

第6章 事故発生時の対応

- ・ 情報漏洩や紛失が発覚した場合は、直ちに管理責任者に報告。
- ・ 被害の拡大を防止するとともに、利用者・家族・行政に速やかに報告する。
- ・ 再発防止策を策定し、法人全体で共有する。

第7章 職員研修

- ・ 新任職員研修において必ず個人情報保護教育を実施する。

- ・ 全職員を対象に、年 1 回以上の研修を行う。

第 8 章 付則

1. 本マニュアルは令和3年4月1日より施行する。
2. 改訂は法人「個人情報保護委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

事故発生時対応マニュアル

第 1 章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会の運営する各施設・事業所において、利用者や職員に事故（転倒・転落・誤薬・誤嚥・設備事故等）が発生した場合に迅速かつ適切に対応し、被害を最小化するとともに、再発防止を図ることを目的とする。

第 2 章 基本方針

1. 事故発生時は、**利用者の生命・安全を最優先**とする。
2. 事故が起きた際は、**迅速な報告・共有**を徹底する。
3. 事故の内容を正確に記録し、**原因分析・再発防止策**につなげる。
4. 家族・関係機関に対し、**誠実かつ迅速に説明・連絡**する。

第 3 章 事故の定義

- ・ **身体事故**: 転倒・転落・誤嚥・誤薬・外傷・急変 等
- ・ **環境事故**: 設備・器具の不備による事故、火災・停電による事故
- ・ **対人事故**: 職員・利用者間のトラブル、暴力・虐待の疑い 等

第 4 章 対応手順

1. 事故発見時

- 速やかに安全確保・応急処置を行う。
- 必要に応じて救急要請(119番通報)。

2. 初期報告

- 直ちに責任者(フロア責任者・施設長)へ報告。
- 看護師・医師へ連絡し、診察・処置を依頼。

3. 家族連絡

- 事故の状況・対応内容を誠実に説明。
- 医療機関への搬送が必要な場合は速やかに伝える。

4. 記録

- 「事故報告書」を作成し、事実を正確に記載。
- 関連する記録(バイタル・ケア記録等)と一緒に保管。

5. 法人内報告

- 法人本部へ報告し、必要に応じて行政(市区町村・保健所)へ提出。

6. 再発防止

- 事故防止委員会にて原因分析を行い、改善策を検討。
- 改善内容を法人全体に周知し、職員研修に反映。

第5章 再発防止策

- ・ 環境改善(転倒防止マット、手すり設置、設備点検)
- ・ ケア方法の見直し(食事介助、服薬ダブルチェック)
- ・ 職員研修の強化(ヒヤリ・ハット報告を活用)

第6章 記録・保存

- ・ 事故報告書は法人本部に提出し、5年間保存する。
- ・ 再発防止策と改善の記録も合わせて管理する。

第7章 職員研修

- ・ 年1回以上、事故防止研修を実施。
- ・ 事例検討会で事故原因の共有と学習を行う。

第8章 付則

1. 本マニュアルは令和2年4月1日より施行する。
2. 改訂は「事故防止委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

緊急時対応マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会が運営する施設・事業所において、利用者の急変や災害等の緊急事態が発生した際に、迅速かつ適切に対応し、利用者の生命と安全を守ることを目的とする。

第2章 基本方針

1. 利用者の **生命の安全を最優先**とする。
2. 職員は **冷静かつ迅速に行動**し、適切な初期対応を行う。
3. 関係機関(医師・救急・行政・法人本部・家族)へ **速やかに連絡・報告**する。
4. 対応の記録を残し、今後の改善につなげる。

第3章 対象となる緊急事態

- ・ 利用者の急変(呼吸困難・意識消失・誤嚥・けいれん・出血など)
- ・ 火災・地震・水害などの災害
- ・ 感染症の集団発生
- ・ 設備トラブル(停電・断水・エレベーター停止など)

第4章 対応手順

1. 急変時対応

1. 発見者は直ちに **安全確保と応急処置**を行う。
 - 心肺停止時 → 心肺蘇生(CPR)、AED 使用
 - 誤嚥時 → 吐物除去、背部叩打法、ハイムリック法

2. 看護師・責任者へ速やかに連絡。
3. 医師の指示を仰ぎ、必要に応じて 119 番通報。

2. 救急搬送

1. 救急隊に事故状況・利用者情報(氏名・年齢・既往歴・服薬・連絡先)を伝える。
2. 職員 1 名が付き添い、診療情報を医療機関へ提供。
3. 家族・法人本部へ連絡。

3. 夜間・休日対応

1. 夜勤者が急変を発見した場合は、当直責任者・看護師へ連絡。
2. 必要に応じて救急要請し、家族へ連絡。
3. 翌日、施設長・法人本部に報告。

4. 災害時対応

1. 火災 → 初期消火、119 通報、避難誘導。
2. 地震 → 頭部保護、揺れが収まってから避難。
3. 水害 → 上階へ移動、行政の指示に従い避難。

第 5 章 記録・報告

- ・ 「救急搬送記録」「急変対応チェック表」を必ず作成。
- ・ 法人本部に報告し、必要に応じて行政へ提出。
- ・ 記録は 5 年間保存する。

第 6 章 研修・訓練

- ・ 年 2 回以上、緊急時対応訓練(急変・災害)を実施。
- ・ 新任職員に対して必ず緊急時対応教育を行う。

第 7 章 付則

1. 本マニュアルは令和3年4月1日より施行する。
2. 改訂は「緊急時対応委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

衛生管理マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会が運営する施設において、食中毒や感染症の発生を未然に防ぎ、利用者・職員の健康と安全を守ることを目的とする。

第2章 基本方針

1. 衛生管理を徹底し、安全な食事提供を行う。
2. 食品の仕入れから調理・保存・提供まで、一貫した衛生管理を実施する。
3. 職員の衛生意識向上のため、研修を定期的に行う。

第3章 厨房衛生管理

1. 個人衛生
 - 調理前後の手洗い・消毒を徹底する。
 - 爪は短く切り、指輪・時計は外す。
 - 調理着・帽子・マスクを着用する。
 - 体調不良（下痢・発熱・嘔吐）の職員は調理業務に従事しない。
2. 食品衛生
 - 納品時に鮮度・表示・温度を確認。
 - 冷蔵は4℃以下、冷凍は-18℃以下で保存。
 - 解凍は常温ではなく、冷蔵または流水解凍。
 - 調理後は2時間以内に提供。
3. 器具・設備の衛生
 - 包丁・まな板は用途別に区分し、使用後は洗浄・消毒。
 - 冷蔵庫・冷凍庫の温度を1日2回点検・記録。

- 。 ゴミは毎日処理し、蓋付き容器を使用。

第4章 食中毒防止の三原則

1. 細菌をつけない(手洗い・器具消毒)
2. 細菌を増やさない(低温保存・迅速提供)
3. 細菌を殺す(十分な加熱:中心温度 75℃1 分以上)

第5章 検食・記録

- ・ 提供する食事は1食ずつ検食を行い、2日間保存する。
- ・ 検食簿に記録を残し、異常があれば直ちに調理を中止。

第6章 事故発生時対応

- ・ 食中毒等が疑われる場合は、直ちに提供を中止し、保健所へ報告。
- ・ 原因食品・検食サンプル・調理記録を保存し、調査に協力。
- ・ 法人本部・家族に速やかに連絡。

第7章 職員研修

- ・ 年1回以上、全厨房職員に衛生管理研修を実施。
- ・ 新任職員には入職時に衛生教育を行う。

第8章 付則

1. 本マニュアルは令和4年4月1日より施行する。
2. 改訂は「衛生管理委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

看取りケアマニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会が運営する施設において、利用者が人生の最終段階を安心して過ごし、尊厳を保った最期を迎えられるように支援することを目的とする。

第2章 基本方針

1. 本人の意思と家族の希望を尊重する。
2. 苦痛緩和と安楽の確保を優先する。
3. 医療機関・看護師・介護職員が連携し、包括的なケアを提供する。
4. 家族が安心して寄り添える環境を整える。
5. ケアの過程を記録し、職員間で共有する。

第3章 看取りケア開始の手順

1. 主治医より「終末期に入った」との診断を受けた場合、施設長・看護師・介護支援専門員を交えて家族に説明。
2. 本人および家族の同意を得て「看取り同意書」を作成。
3. ケア方針（延命処置・苦痛緩和・家族面会など）をカンファレンスで決定。

第4章 ケアの流れ

1. 日常ケア
 - 食事・水分の工夫、体位変換、口腔ケア、排泄介助、スキンケア。
 - 疼痛・呼吸苦への対応、医師の指示に基づく薬剤投与。
2. 家族支援
 - 面会時間の柔軟な設定。
 - 心理的サポート、傾聴。
 - ケアの様子や病状をわかりやすく説明。
3. 臨終時の対応
 - 家族の立会いを可能な限り調整。
 - 医師が死亡確認。
 - 宗教的・文化的背景に配慮した対応。
4. 死後のケア
 - 体を清拭・整容し、尊厳を保つ。
 - 家族と共にお別れの時間を設ける。
 - 関係機関（葬儀社・行政等）との連絡を支援。

第5章 記録・報告

- ・ 看取り開始から臨終までの経過を「看取り記録票」に記録。
- ・ 家族面談内容は「家族面談記録」に残す。
- ・ 法人本部に報告し、必要に応じて行政へ提出。

第6章 職員研修

- ・ 年1回以上、看取りケア研修を実施。
- ・ 実際の事例をもとにカンファレンスを行い、職員の理解を深める。

第7章 付則

1. 本マニュアルは令和2年4月1日より施行する。
2. 改訂は「看取りケア委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

研修マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会の全職員が必要な知識・技術を習得し、介護サービスの質を向上させることを目的とする。

第2章 基本方針

1. 継続的な学習機会を提供し、職員の専門性を高める。

2. 法令で定められた必須研修を確実に実施する。
3. 研修の記録を残し、法人全体で共有・改善に活かす。
4. 職員の研修受講を評価に反映させ、キャリア形成を支援する。

第3章 研修の種類

1. 新任職員研修
 - 法人理念、就業規則、介護基本技術、感染症対策、虐待防止、身体拘束廃止、個人情報保護。
2. 年次研修(全職員対象、年1回以上)
 - 感染症対策、防災・災害対応、事故防止、個人情報保護、倫理研修、接遇。
3. 専門研修
 - 認知症ケア、看取りケア、リスクマネジメント、介護技術向上、福祉機器の活用。
4. 外部研修
 - 行政・業界団体・研修機関が実施する外部研修への参加。

第4章 研修実施の流れ

1. 年度研修計画の策定
 - 法人研修委員会が年間の研修スケジュールを策定。
2. 研修の実施
 - 各施設において、計画に基づき研修を実施。
3. 記録・保存
 - 「研修記録簿」に内容・参加者・講師・評価を記録。
4. 振り返り・評価
 - 実施後に参加者アンケートを行い、次年度の改善に反映。

第5章 研修記録・保存

- 研修計画表・研修記録簿は法人本部で管理し、5年間保存する。

- 監査・実地指導時に提示できる体制を整備する。

第6章 職員研修の義務

- 全職員は研修に参加する義務を負う。
- 業務上参加できなかった場合は補講を受ける。

第7章 付則

1. 本マニュアルは令和4年4月1日より施行する。
2. 改訂は「研修委員会」の承認を経て行う。

社会福祉法人 慈雲会

委員会運営マニュアル

第1章 目的

本マニュアルは、社会福祉法人慈雲会が設置する各種委員会を適切に運営し、法人内の課題を組織的に把握・改善することを目的とする。

第2章 基本方針

1. 委員会は、法人の理念と法令を踏まえて運営する。

2. 定期的な会議開催と記録を徹底し、改善活動に活かす。
3. 委員会の決定事項は、全職員に周知し、業務改善につなげる。

第3章 委員会の種類と役割

1. 虐待防止委員会
 - 高齢者虐待防止法に基づき設置。
 - 虐待防止マニュアルに沿って、事例検討・再発防止策を協議。
 - 年2回以上開催。重大案件は法人本部・行政へ報告。
2. 事故防止委員会
 - 利用者事故の再発防止・ヒヤリハット分析。
 - 月1回開催し、事故報告書をもとに分析・改善策を協議。
3. 感染症対策委員会
 - 感染症予防・発生対応を検討。
 - 年2回以上開催し、流行期には随時招集可能。
4. 衛生管理委員会
 - 食中毒・厨房衛生のチェック。
 - 月1回点検し、改善点を報告。
5. 研修委員会
 - 年度研修計画の策定、実施状況の確認。
 - 年1回以上開催。

(※法人の実情に合わせて委員会を追加可能)

第4章 構成

- ・ 委員長:施設長または管理者
- ・ 委員:各部署の代表者(介護、看護、栄養、事務 等)
- ・ 必要に応じ、外部専門職(医師、薬剤師 等)を加えることができる

第5章 運営方法

1. **開催頻度**:委員会ごとに規定された回数を遵守。
2. **議題の設定**:事前に委員から意見を集約し、議題を決定。
3. **記録**:議事録を必ず作成し、委員長・施設長が確認・押印。
4. **周知**:決定事項は職員会議・掲示板・研修で共有。
5. **保存**:議事録・関連資料は 5 年間保存。

第 6 章 緊急時対応

- 虐待・重大事故・感染症集団発生など緊急事案発生時は、臨時委員会を開催。
- 必要に応じて法人本部・行政へ即時報告。

第 7 章 評価と改善

- 年 1 回、委員会の活動を総括し、次年度の改善計画を策定する。
- 法人全体で共有し、継続的な改善につなげる。

第 8 章 付則

1. 本マニュアルは令和2年4月1日より施行する。
2. 改訂は法人理事会の承認を経て行う。