縁がわ　島田市総合事業通所介護事業所　運営規程

（事業の目的）

第１条　特定非営利活動法人縁がわが開設する縁がわ（以下「事業所」という。）が行う総合事業通所介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の生活相談員及び介護職員等の従事者（以下「生活相談員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適正な総合事業通所介護を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業所の生活相談員等は、利用者の心身の特徴を踏まえて、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、排泄、食事の介護その他の日常生活全般にわたる援助を行うものとする。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの提供者との綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第３条　事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

（１）名　称　　縁がわ

（２）所在地　　島田市伊太２１３１－１

（従業者の職種、員数及び職務内容）

第４条　事業所に勤務する従事者の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

（１）管理者　　１名（常勤職員）

管理者は、事業の所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

（２）生活相談員　　１名以上

生活相談員は、そう総合事業通所介護の利用申し込みに係る調整、総合事業通所介護計画の作成等を行う。また、利用者に対し日常生活上の介護その他必要なサービスの提供にあたる。

（３）介護職員　２名以上

介護職員は、利用者の心身の状況等を的確に把握し、必要な日常生活上の介護やその他必要なサービスの提供にあたる。

（４）看護職員　１名以上

看護職員は、利用者の心身の状況等を的確に把握し利用者健康管理、保健衛生上の指導や看護を行う。

（５）機能訓練指導員　　１名以上

機能訓練指導員は、利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練指導、助言を行う。

（総合事業通所介護の定員）

第５条　事業所の一日あたりの利用定員は１８人とする。

（営業日及び営業時間）

第６条　事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（１）営業日　月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の休日および年末年始（１２月２９日～１月３日）夏（８月１３日～８月１５日）を除く。

（２）営業時間　午前８時から午後５時までとする。

（３）サービス提供時間　午前８時５５分から午後４時までとする。

（４）延長サービス　無し

（総合事業通所介護の内容）

第７条　事業所のサービス内容は次のとおりとし、利用者が希望するサービスを提供する。

（１）日常生活に関する相談を受け助言をする。

（２）活動能力の程度に応じて身体介護支援をする。

（３）送迎を必要とする利用者に対して送迎サービスをする。

（４）食事を希望する利用者に対して食事を提供する。

（５）入浴を希望する利用者に対して洗身・洗髪などのサービスをする。

（６）心身機能の維持・向上を図る目的で、屋内趣味活動（編物・陶芸・音楽鑑賞など）や屋外レクレーション（散歩・ドライブ・行事参加など）を行う。

（総合事業通所介護の利用料）

第８条　当事業所の利用料おおびその他の費用額は次の通りとする。

（１）食材料費は１食７００円とする。（昼食代、おやつを含む）

（２）屋内趣味活動の材料費、屋外活動における入園料・飲食代・おむつ代などは実費を負担していただく。

（３）次条の通常の事業の実施地域を超えて行う送迎の交通費は、次の通り徴収する。

通常の事業の実施地域を超えて片道概ね１０Ｋｍ未満　５０円/Ｋｍ

通常の事業の実施地域を超えて片道概ね１０Ｋｍ以上　７０円/Ｋｍ

前各号の費用について利用者又は利用者家族に文書で説明し、同意を得た上で利用していただく。支払いを受ける場合も明細を提示する。

（通常の事業の実施範囲）
第９条　通常の事業の実施地域は島田市内の全域とする。

（サービスの利用に当たっての留意事項）
第１０条　利用者は、事業所を利用する他の利用者の人格を尊重し、従業者の指示に従って事業所を利用すること。

（衛生管理等）
第１１条　利用者の使用する施設、食器その他の施設又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとする。
２　事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
（１）事業所における感染症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おおむね６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、従業者に対し、感染症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に開催する。

（緊急時等における対応方法）
第１２条　生活相談員は、総合事業通所介護サービス実施中に、利用者の病状に急変・その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告するものとする。

（非常災害対策）
第１３条　非常災害に備えて防火管理責任者を定めるとともに、具体的な防災計画を立て、定期的に避難・救出その他必要な訓練を行う。

（苦情処理）
第１４条　総合事業通所介護の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。
２　事業所は、提供した総合事業通所介護に関し、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からの質問もしくは照会に応じ、及び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　事業所は、提供した総合事業通所介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康

保険団体連合会の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。

（運営推進会議）

第１５条　事業所の行う総合事業通所介護を地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保図ることを目的として、運営推進介護を設置する。

２　運営推進会議は利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、事業所が所在する圏内の地域包括支援センターの職員及び総合事業通所介護について知見を有する者等により構成するものとする。

３　運営推進会議の開催はおおむね６月に１回以上とする。

４　運営推進会議は総合事業通所介護の活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会とする。

（事業継続計画の策定等）

第１６条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する総合事業通所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事業再開を図るための計画（以下「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、従業者に対し、事業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、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとする。

（身体拘束）

第１７条　事業所は、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむお得ない理由を記録するものとする。

（虐待防止に関する事項）

第１８条　事業所は、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、職員に周知徹底をする。

（２）虐待防止のための指針を整備する。

（３）従業者に対し、虐待の防止に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。

２　事業者は、サービス提供中、当該事業所従事者又は養護者（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。

（その他運営についての留意事項）

第１９条　その他運営についての留意事項は次のとおりとする。

（１）従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

（２）従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持させるべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

（３）この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は特定非営利活動法人縁がわの理事及び社員の協議に基づいて定めるものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第２０条　事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、従業者の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、従業者の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

２　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。

（１）暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

（２）業務の範囲を超える過度又は不当な要求

（３）合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

（４）その他、従業者の就業環境を著しく害する行為

３　事業所は、従業者が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

４　事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切に対応を講ずるものとする。

５　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族と協議を行うことがある。

付則

この規程は、平成２０年３月１日から施行する

この規程は、平成２１年１１月１日から施行する

この規程は、平成２２年４月１日より施行する

この規程は、平成２４年４月１日より施行する

この規程は、平成２５年２月１日より施行する

この規程は、平成２５年３月１日より施行する

この規程は、平成２７年４月１日より施行する

この規程は、平成２８年４月１日より施行する

この規程は、平成３０年１０月１日より施行する

この規程は、令和２年３月２３日より施行する

この規程は、令和６年３月１日より施行する。

この規程は、令和８年１月１日より施行する

この規程は、令和８年１０月１日より施行する