

社会福祉法人 悠人会
ベルファミリア デイサービスセンター
(指定通所介護事業 介護予防・日常生活支援総合事業)

運 営 規 程

(事業の目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人 悠人会が設置するベルファミリア デイサービスセンター（以下「事業所」という）において実施する指定通所介護及び介護予防・日常生活支援総合事業（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看護師、准看護師等の看護職員、介護職員、機能訓練指導員、栄養士（以下「通所介護従業者」という）が、要介護状態又は要支援状態の利用者に対し、適切な指定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 この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、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、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護、その他必要な援助を行う。

2 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目的を設定し、計画的に行うものとする。

3 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

4 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び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。

5 指定通所介護の提供の終了に関しては、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、居宅介護支援事業所へ情報の提供を行う。

6 前5項のほか、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（令和3年条例第17号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業の運営)

第3条 指定通所介護の提供に当たっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4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 ベルファミリア デイサービスセンター
- (2) 所在地 大阪府堺市中区東山 841番地1

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名

管理者は、従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定通所介護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

- (2) 生活相談員 1名以上

生活相談員は、事業所に対する指定通所介護の利用申し込みに係る調整、他の通所介護従事者に対する相談助言及び技術指導を行い、また他の従事者と協力して通所介護計画の作成等を行う。

- (3) 介護職員 11名以上 指定通所介護の業務に当たる。

- (4) 看護職員 1名以上 指定通所介護の業務に当たる。

- (5) 機能訓練指導員 1名以上

機能訓練指導員は、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。

- (6) 栄養士 1名以上 給食管理、利用者の栄養指導に従事する。

- (7) 事務員 1名以上 施設の庶務及び会計事務等に従事する。

従業者の員数については、基準を遵守した数を配置する。

(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 月曜日から土曜日までとする。ただし 12月31日から1月3日までの間は除く。

- (2) 営業時間 午前8時から午後5時までとする。

ただし、時間延長サービス実施の場合は午後8時までとする。

- (3) サービス提供時間 午前8時45分から午後4時までとする。

ただし、時間延長サービス実施時は最長午後8時までとする。

(利用定員)

第7条 事業所の利用定員は、1日65名とする。

(指定通所介護の内容)

第8条 指定通所介護の内容は、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。

- (1) 入浴サービス
- (2) 給食サービス
- (3) 生活指導（相談・援助等）レクリエーション
- (4) 機能訓練
- (5) 健康チェック
- (6) 送迎サービス
- (7) 延長サービス（時間延長サービス必要時は最長午後8時までとする）
- (8) アクティビティ（介護予防）など

(利用料等)

第9条 指定通所介護を提供した場合の利用料の額は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成12年2月10日厚生省告示第19号）によるものとし、当該指定通所介護が法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

- 2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて送迎を行った場合は、片道500円を徴収する。
- 3 食事の提供に要する費用については、600円を徴収する。
- 4 入浴の提供に要する費用（タオル類）については、100円を徴収する。
- 5 その他、通所介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用については、実費を徴収する。
- 6 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付する。
- 7 指定通所介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の利用料の内容及び金額に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
- 8 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
- 9 法定代理受領サービスに該当しない指定通所介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定通所介護の内容、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。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、堺市中区、堺市東区、堺市西区、堺市南区 の区域とする。

(衛生管理等)

第11条 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ものとする。

2 この指定通所介護事業所において感染症が発生又は蔓延しないように必要な措置を講ずるものとする。

(サービス利用に当たっての留意事項)

第12条 利用者は、指定通所介護の提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を職員に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるように留意する。

(緊急時等における対応方法)

第13条 指定通所介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変、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ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

2 利用者に対する指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

3 利用者に対する指定通所介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(非常災害対策)

第14条 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者又は火気・消防等についての責任者を決め、年2回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

(苦情解決)

第15条 指定通所介護の提供に係る利用者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 本事業所は、提供した指定通所介護に関し、法第23条の規定により市町村が行う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 本事業所は、提供した指定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改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第16条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者の個人情報については、施設での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第17条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1)安全対策委員会を設置、開催する。
- (2)虐待の防止のための指針を整備する。
- (3)虐待の防止のための研修を定期的に開催する。
- (4)虐待の防止のための措置を講ずるための担当者を設置する。
- (5)利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (6)その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該施設職員又は養護者（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。

(感染症対策の強化)

第18条 事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取組として、以下を義務付ける。

- (1)安全対策委員会を設置、開催する。
- (2)感染症対策に関する指針を整備する。
- (3)感染症対策に関する研修の実施と訓練（シュミレーション）を実施する。

(業務継続に向けた取組の強化)

第19条 事業所は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制として、業務継続計画（BCP）ガイドラインを策定、研修、訓練（シュミレーション）を実施する。

(地域との連携)

第20条 事業所は、運営にあ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の地域との交流に努める。

2 施設は提供した指定介護老人福祉施設サービスに関する入居者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他市町村が実施する事業に協力するよう努める。

(認知症介護基礎研修の受講義務)

第21条 事業所は介護に直接係る職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護にかかる基礎的な研修の受講を実施する。

(その他運営に関する留意事項)

第22条 事業所は、職員の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備する。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回

2 職員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。

3 職員であった者に、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、職員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

4 事業所は、通所介護に関する記録を整備し、通所介護完結の日から2年間（サービス提供記録は提供日から5年）保存するものとする。

5 この事業の一部を出張所において行う場合においても、この運営規定の各条項の適用を受けるものとする。

6 この規定に定める事項の外、運営に関する必要な事項は、厚生労働大臣が定める運営規定に則り別に定める。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第23条 当施設は、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、職員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、職員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おこなうものとする。

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。ただし、これらに限られるものではない。

(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、職員の就業環境を著しく害する行為

3 当施設は、職員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 当施設は、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おこない、状況に応じて適切な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等と協議をおこなうことがある。

附 則 この規程は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

平成 15 年 7 月 1 日	一部改訂
平成 17 年 10 月 1 日	一部改訂
平成 21 年 4 月 1 日	一部改訂
平成 22 年 1 月 1 日	一部改訂
平成 24 年 11 月 25 日	一部改訂
平成 26 年 4 月 1 日	一部改訂
平成 26 年 6 月 1 日	一部改訂
平成 27 年 8 月 1 日	一部改訂
平成 29 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 5 年 8 月 1 日	一部改訂
令和 6 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 7 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 8 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 8 年 8 月 1 日	一部改訂
令和 8 年 10 月 1 日	一部改訂