

横浜市南希望が丘地域ケアプラザ 運営規程
通所介護・横浜市通所介護相当サービス

第1章 事業の目的と運営の方針

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人誠幸会が開設する横浜市南希望が丘地域ケアプラザ（以下「事業者」という。）が行う指定通所介護事業及び横浜市通所介護相当サービス（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者（以下「従業者」という。）が、当該事業所において、要介護者、要支援者又は事業対象者に対し、適正な通所介護及び横浜市通所介護相当サービス（以下、「通所介護等」という。）を提供することを目的とします。

(運営の方針)

第2条 事業者は介護保険法の主旨に従って、利用者の意思及び人格を尊重し、介護計画に基づいて必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行ない、利用者の社会的孤立感の解消及び精神的負担の軽減を図るよう支援します。

2 事業は、要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、他の介護予防サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

3 事業の実地に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善をします。

(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、次のとおりとします。

- | | |
|-------|-----------------|
| 一 名称 | 横浜市南希望が丘地域ケアプラザ |
| 二 所在地 | 横浜市旭区南希望が丘72-3 |

第2章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は、次のとおりとします。

- 一 管理者 1名（常勤兼務）

管理者は、事業所の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるために必要な命令を行います。

- 二 看護職員 2名（非常勤兼務2名）

検温、血圧測定等を行うほか、利用者の居宅サービス計画及び通所介護計画に基づく看護を行います。

三 介護職員 9名 （常勤兼務6名 非常勤兼務3名）

利用者の居宅サービス計画及び通所介護計画に基づく介護を行います。

四 機能訓練指導員 2名（非常勤兼務 2名）

機能訓練指導員は、機能訓練計画の策定及び機能訓練の実施、従業者の指導に当たります。

五 生活相談員 3名 （常勤兼務2名 非常勤兼務 1名）

生活相談員は、利用者及び家族からの相談を受ける事、通所介護等の業務に従事するとともに、事業所に対する通所介護等の利用の申込みに係る調整の補助、及び他の従業者と協力して通所介護計画等の作成の補助等を行います。

第3章 営業日及び営業時間と定員

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとします。

一 営業日 月曜日から日曜日までとし祝日も営業します。

（ただし、1月1日～1月3日は休み）

二 営業時間 午前8時30分から午後6時までとします。

三 サービス提供時間 午前9時40分から午後4時45分までとします。

（利用者の定員）

第6条 事業所の利用定員数は、通所介護と横浜市通所介護相当サービスを合計して1日35名とする。ただし災害その他やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

第4章 設備及び備品等

（食堂）

第7条 事業者は利用者の全員が利用できる十分な広さを備えた食堂を設け、利用者の全員が利用できるテーブル・椅子・箸や食器類などの備品類を備えています。

（機能訓練室）

第8条 事業者は利用者が利用できる十分な広さを持つ機能訓練室を設け、目的に応じた機能訓練機器等を備えています。

（相談室）

第9条 事業者は、利用者に対する指定通所介護に供するための相談室（応接室）を設けます。

（その他の設備）

第10条 事業者は、その他に静養室及び事務室を設けるほか、消火設備その他の災害に際して必要な設備並びにサービスの提供に必要なその他の設備及び備品を備えます。

第5章 同意と契約

(内容及び手続きの説明並びに同意及び契約)

第11条 事業者はサービス提供の開始に際して、サービス利用申し込み者又はその家族に対して、運営規程の概要、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利用申込者の同意を得ることとします。また、説明においては、懇切丁寧に行う事を旨とし、利用者又はその家族に対して理解しやすいように説明を行います。

(受給資格等の確認)

第12条 事業者はサービスの利用を希望する者が提示する被保険者証により、被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認する事ができます。

第6章 サービスの内容及び提供方法

(通所介護等の内容)

第13条 通所介護等の内容は、次の通りとします。

- 一 日常生活上の世話及び支援
- 二 食事の提供
- 三 入浴
- 四 機能訓練
- 五 レクリエーション
- 六 バイタルチェック
- 七 送迎
- 八 相談

(通所介護等の提供方法)

第14条 通所介護等の提供方法は、次の通りとします。

- 一 事業所は、通所介護等の提供の開始に際し、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、従業者等の勤務体制その他の利用申込者のサービス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利用申込み者の同意を得ることとします。また、説明においては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対して理解しやすいように説明を行います。
- 二 事業所の管理者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練の目標、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通所介護計画書等をサービスの提供に関わる従業者と共同して、個々の利用者ごとに作成します。
- 三 前号の通所介護計画書等において、既に居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画書（以下、「居宅サービス計画等」という）が作成されている場合には、当該計画に沿った介護計画書等を作成します。

- 四 管理者は通所介護計画書等を作成した場合には、利用者又はその家族にその内容を説明し、文書により同意を受け、交付します。
- 五 事業所は、サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。
- 六 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の適切な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- 七 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。
- 八 居宅介護計画書等、サービス担当者会議等の記録その他の通所介護等の提供に関する記録の保管方法については、利用者の人権やプライバシーの保護の為、施錠できる書庫に整理して保管します。
- 九 居宅サービス計画等の作成後においても、当該通所介護計画書等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該通所介護計画書等の変更も行います。

(通常の事業実施地域)

第15条 通常の事業実施地域は横浜市内の下記の通りとする。

旭区…今宿1・2丁目、今宿町、柏町、笹野台1・4丁目、さちが丘、善部町
中尾、中希望が丘、中沢3丁目、東希望が丘、二俣川2丁目、万騎が原
南希望が丘、南本宿町

瀬谷区…阿久和西、阿久和東、橋戸1・2丁目、二ツ橋町、三ツ境、宮沢1丁目

泉区…池の谷、緑園1～7丁目

(利用料及びその他の費用)

第16条 通所介護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるのとし、当該通所介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は料金表のとおりとします。

- 2 事業者は法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その利用者から利用料の一部として、当該通所介護等に係わる居宅介護サービス費用基準額及び横浜市通所介護相当サービス費用基準額から事業者を支払われる居宅介護サービス費及び横浜市通所介護相当サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとします。
- 3 事業者は法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣または横浜市長が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにします。
- 4 通常の事業の実施地域以外の地域に居宅する利用者に対し行なう送迎に要する交通費は徴収しない。

- 5 事業者は前2項のほか、次にあげる費用を徴収する。
- 一 食事の提供に要する費用（食材料費及び調理費用相当額）800円（おやつ代100円を含む）
 - 二 おむつ代（別途添付の料金表のとおり50円）
 - 三 当日の欠席につきましては800円（お食事代相当）のキャンセル料を徴収させていただきます。欠席の連絡は前日18：00までといたします。
- 6 サービスの提供に当たって、利用者又はその家族に対して、あらかじめサービスの内容及び費用について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）を受けます。また、利用料の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとの区分)について記載した領収書を交付します。法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業内容、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します。

（利用料の変更等）

第17条 事業者は介護保険関係法令の改正等並びに経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合は、前条に規定する利用料を変更する事ができます。

- 2 事業者は、前項の利用料を変更する場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用を記した文書により説明し、同意を得るものとします。

第7章 サービスにあたっての留意事項

（食事）

第18条 通所介護利用中の食事は、特段の事情がない限り事業者が提供する食事を摂取していただきます。

（喫煙）

第19条 敷地内は全面禁煙。禁煙にご協力いただきます。

（飲酒）

第20条 通所介護利用中の飲酒は厳禁です。

（衛生保持）

第21条 利用者衛生環境の保持のため、事業所内の清潔、整頓、その他の環境衛生の保持にご協力いただきます。

（禁止事項）

第22条 利用者は事業所で次の行為をしてはいけません。

- 一 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益の為に他人の事由を侵すこと。
- 二 けんか、口論、泥酔などで他の利用者等に迷惑を及ぼす事
- 三 事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること
- 四 指定した場所以外で火気を用いること
- 五 故意に事業所もしくは物品に損害を与え、又はこれを持ち出すこと

(利用者に関する市町村への通知)

第23条 利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、遅延なく、意見を付してその旨を市町村に通知します。

- 一 正当な理由無しにサービス利用に関する指示に従わない事により、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- 二 偽りその他不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしているとき。

第8章 従業者の服務規程と質の確保

(従業者の服務規程)

第24条 従業者は、介護保険関係法令及び諸規則、個人情報保護法を遵守し、営業上の指示命令に従い、自己の業務に専念します。服務に当たっては、常に以下の事項に留意します。

- 一 利用者に対しては、人権を尊重し、自立支援を旨とし、責任を持って接遇する。
- 二 常に健康に留意し、明朗な態度を心がける。

(衛生管理)

第25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じます。

2 事業所において感染の発生及びまん延を防止するために次の措置を講じます。

- 一 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- 二 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実施します。
- 三 従業者は感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、法令に基づき定期健康診断を受診します。

(従業者の質の確保)

第26条 事業者は従業者の資質の向上を図るため、その研修の機会を確保します。

(個人情報の保護)

第27条 事業者及び従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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します。

- 2 事業者は従業者が退職をした後も、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- 3 従業者は関係機関、医療機関等に対して、利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により利用者の同意を得ることとします。
- 4 事業者は個人情報保護法に則し、個人情報を使用する場合利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表します。
- 5 事業者は個人情報の保護に係る規定を公表します。

第9章 緊急時、非常時の対応

（緊急時の対応）

第28条 従業者は利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関及び各関係機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負います。

（事故発生時の対応）

第29条 事業者は利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡すると共に、報告書を作成し、再発防止対策に努めその対応について協議します。

2 事業者は、事故及び事故に際してとった処置について記録します。

3 事業者は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を行います。但し事業者の責めに帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

（非常災害対策）

第30条 事業者は、非常災害時には利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。

2 非常災害その他緊急の事態に備えて、防災計画、防災及び避難に関するマニュアルを作成し、利用者及び従業者に対し周知徹底を図るため、年2回以上避難、その他必要な訓練等を実施します。

（業務継続計画の策定）

第31条 事業者は、感染症や災害発生時における、利用者に対する継続的なサービス提供の実施や中断時における早期の業務再開の手順等、非常時における事業継続の方法を定めた業務継続計画を策定し、定期的な見直しを行います。

2 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に実施します。

（地域との連携）

第32条 事業所の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行なうなど、地域との交流に努めます。

（勤務体制等）

第33条 事業者は利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業者の体制を定めます。

2 利用者に対するサービス提供は、事業所の従業者によって行います。ただし利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではありません。

3 事業者は、従業者の資質向上のため研修の機会を設けます。新規職員のための研修及び

継続した職員研修の機会を設けます。

(記録の整備)

第34条 事業者は従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておくものとします。

- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供に係わる諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。

(苦情処理)

第35条 事業者は利用者からの苦情に迅速にかつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置や第三者委員を選任するなど必要な措置を講じます。

- 2 事業者は、提供するサービスに関して市町村からの文書の提出・提示の求め、又は、市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力します。市町村からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。
- 3 事業者はサービスに関する利用者からの苦情に関して、神奈川県国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、神奈川県国民健康保険連合会からの指導又は助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行い報告します。

(虐待の防止のための措置)

第36条 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待防止のための対策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ります。

- 2 虐待の防止のための指針を整備し、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施し、これらの措置を適切に実施するための担当者を配置します。

(ハラスメント対策)

第37条 事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において利用者や従業者から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ます。

- 2 顧客から従業者への威圧的・暴力的言動や悪質なクレーム等の迷惑行為などに対し、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

(掲示)

第38条 事業所内の見やすい場所に、運営規定の概要、従業者の勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示します。

(協力医療機関)

第39条 事業者は治療、入院等の必要とする利用者のために、あらかじめ協力医療機関を定めておきます。

(その他)

第40条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人誠幸会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

附則 この規程は、平成21年4月1日から施行する。

- 改定 この規程は、平成２２年２月１日から施行する。
- 改定 この規程は、平成２４年４月１日から施行する。
- 改定 この規程は、平成２７年２月１日から施行する。
- 改定 この規程は、平成２９年４月１日から施行する。
- 改定 この規程は、平成３０年４月１日から施行する。
- 改定 この規程は、平成３０年９月２８日から施行する。
- 改定 この規程は、令和元年１０月１日から施行する。
- 改定 この規程は、令和３年４月１日から施行する。
- 改定 この規程は、令和５年４月１日から施行する。
- 改定 この規程は、令和６年４月１日から施行する。