ふれあい支援センター指定居宅介護事業所運営規程

（事業の目的）

第1条　社会福祉法人ダブルエッチジェーが開設するふれあい支援センター指定居宅介護事業所（以下「事業所」という。）が行う障害者総合支援法に規定する指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」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、事業所の従業者が居宅支給決定を受けた利用者及び障害児に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条　事業所の従業者は、利用者及び障害児が居宅において日常生活を営むことができるよう、その利用者及び障害児の身体、その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。２事業所の従業者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行う。３　事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。４　事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。５　障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者福祉サービスの人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年愛知県条例第72号）その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

（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）主たる事業所　名称　ふれあい支援センター　所在地　碧南市中山町1－7（ふれあい福祉園ガイア内）（2）従たる事業所　名称　ふれあい支援センター 碧南支所　所在地　碧南市栄町4－11（ダイヤビル内）

（従業者の職種、員数及び職務の内容）第4条　事業所に勤務する職種、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、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。（2）サービス提供責任者　3名以上 サービス提供責任者は、居宅介護計画等の作成に関する業務のほか、事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。（3）従業者　30名以上 従業者は、居宅介護等の提供に当たる。（4）事務職員　1名以上 事務職員は、

必要な事務処理を行う。

（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、次のとおりとする。（1）営業日　　月曜日から日曜日までとする。（2）営業時間　午前6時30分から午後10時までとする。（3）電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

（主たる対象者）

第6条　事業の主たる対象の障害の種類は、特定しないものとする。

（通常の事業の実施地域）

第7条　通常の事業の実施地域は、碧南市、高浜市、西尾市、刈谷市、半田市、武豊町、常滑市、知多市、阿久比町、東浦町及び安城市の区域とする。

（内容及び手続の説明及び同意）

第8条　事業所は、支給決定を受けた障害者又は障害児の保護者がサービスの利用の申込みを行ったときは、利用申込者の障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、利用申込者に対し、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、サービスの提供の開始について利用申込者の同意を得る。 2　事業所は、社会福祉法第 77 条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をする。

（契約支給量の報告等）

第9条　事業所は、サービスを提供するときは、サービスの内容、利用者に提供することを契約したサービスの量（以下「契約支給量」という。）その他の必要な事項（以下「受給者証記載事項」という。）を利用者の受給者証に記載する。 2　前項の契約支給量の総量は、その利用者の支給量を超えないものとする。 3　事業所は、サービスの利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に対し遅滞なく報告する。 4　前3項の規定は、受給者証記載事項に変更があった場合について準用する。

（提供拒否の禁止）

第 10 条　事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとする。

（連絡調整に対する協力）

第 11 条　事業所は、サービスの利用について市町村又は一般相談支援事業若しくは特定

相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力する。

（サービス提供困難時の対応）

第 12 条　事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定障害福祉サービス事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずる。

（受給資格の確認）

第 13 条　事業所は、サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確かめる。

（介護給付費の支給の申請に係る援助）

第 14 条　事業所は、当事業所が行う指定障害福祉サービスに係る支給決定を受けていない者から利用の申込みがあった場合は、その者の意向を踏まえて速やかに介護給付費の支給の申請が行われるよう必要な援助を行う。 2　事業所は、支給決定に通常要すべき標準的な期間を考慮し、支給決定の有効期間の終了に伴う介護給付費の支給申請について、必要な援助を行う。

（心身の状況等の把握）

第 15 条　事業所は、サービスの提供に当たっては、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る。

（サービスの提供の記録）

第 16 条　事業所は、サービスを提供した際は、サービスの提供日、内容その他必要な事項を、サービスの提供の都度記録する。 2　事業所は、前項の規定による記録に際しては、利用者（障害児の場合はその保護者。以下「利用者等」という。）からサービスを提供したことについて確認を受ける。

（指定障害福祉サービス事業者等との連携等）

第 17 条　事業所は、サービスを提供するに当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。 2　事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（身分を証する書類の携行）

第 18 条　事業所は、従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。

（指定居宅介護等の基本取扱方針）

第 19 条　指定居宅介護等は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じ適切に提供する。 2　事業所は、その提供する指定居宅介護等の質の評価を行い、常にその改善を図る。

（指定居宅介護等の具体的取扱方針）

第 20 条　従業者が提供する指定居宅介護等の方針は、次の各号に掲げるところによる。（1）指定居宅介護等の提供に当たっては、居宅介護計画等に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。（2）指定居宅介護等の提供に当たっては、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、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。（3）指定居宅介護等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う。（4）常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

（居宅介護等の内容）

第 21 条　居宅介護等の内容は、次のとおりとする。（1）居宅介護 ① 身体介護 ② 家事援助 ③ 通院等のための乗車又は降車の介助 （2）重度訪問介護

（居宅介護計画等の作成）

第 22 条　サービス提供責任者は、利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画等を作成する。 2　サービス提供責任者は、前項の居宅介護計画等を作成した際は、利用者及びその同居の家族にその内容を説明するとともに、居宅介護計画等を交付する。 3　サービス提供責任者は、居宅介護計画等作成後においても、居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護計画等の変更を行う。 4　第1項及び第2項の規定は、前項に規定する居宅介護計画等の変更について準用する。

（介護等の総合的な提供）

第 23 条　事業所は、指定居宅介護及び指定重度訪問介護の提供に当たっては、入浴、排

せつ、食事等の介護、外出時における移動中の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏らないものとする。

（同居家族に対するサービス提供の禁止）

第 24 条　事業所は、従業者に、その同居の家族である利用者に対する居宅介護等の提供をさせないものとする。

（利用者から受領する費用の額）

第 25 条　指定障害福祉サービスを提供した場合の利用料の額は、告示上の額とし、当該指定障害福祉サービスが法定代理受領サービスであるときは、市町村が定める月額負担上限額の範囲内において利用者負担額の支払を受けるものとする。 2　第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収する。（1）事業所から片道10キロメートル未満550円（2）事業所から片道10キロメートルを超える場合は、550円に1キロメートル増すごとに、30円ずつ加算した額とする。 3　前二項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその扶養義務者に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印を受けることとする。

（利用者負担額に係る管理）

第 26 条　事業所は、利用者等の依頼を受けて、その利用者が同一の月に当事業所が提供するサービス及び他の指定障害福祉サービス等を受けたときは、そのサービス及び他の指定障害福祉サービス等に係る指定障害福祉サービス等費用基準額からそのサービス及び他の指定障害福祉サービス等につき法第 29 条第3項（法第 31 条の規定により読み替えて適用される場合を含む。）の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（以下「利用者負担額合計額」という。）を算定する。この場合において、当事業所は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、利用者等及び他の指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知する。

（介護給付費の額に係る通知等）

第 27 条　事業所は、法定代理受領により市町村からサービスに係る介護給付費の支給を受けた場合は、利用者等に対し、その額を通知する。 2　事業所は、法定代理受領を行わないサービスに係る費用の支払を受けた場合は、その提供したサービスの内容、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等に対して交付する。

（利用者に関する市町村への通知）

第 28 条　事業所は、サービスを受けている利用者等が偽りその他不正な行為によって介護給付費の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

（緊急時等における対応方法）

第 29 条　従業者は、居宅介護の提供を行っているときに、利用者及び障害児に病状の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者へ報告しなければならない。

（事故発生時の対応）

第 30 条　事業所は、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は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。２　事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録する。３　事業所は、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は、損害賠償を速やかに行う。

（虐待防止に関する事項）

第 31 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ずる。（1）事業所における虐待の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、従業者に周知徹底を図る。（2）事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。（3）前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

（衛生管理等）

第 32 条

事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。２　事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。３　事業所は、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。（1）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対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）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、従業者に周知徹底を図る。（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実施する。

（掲示）第 33 条

事業所は、当事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。２　事業所は、前項に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

（身体拘束等の禁止）

第 34 条　事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。２　事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。３　事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。（1）身体拘束等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る。（2）身体拘束等の適正化のための指針を整備する。（3）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。

（秘密保持等）

第 35 条　従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。２　事業所は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずる。３　事業所は、他の指定障害福祉サービス事業所等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得る。

（情報の提供等）

第 36 条　事業所は、指定障害福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、当事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。２　事業所は、当事業所について広告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとしない。

（利益供与等の禁止）

第 37 条　事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。２　事

業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者から、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

（苦情解決）

第 38 条　事業所は、その提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずる。 2　事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、その苦情の内容等を記録する。 3　事業所は、提供したサービスに関し、指定権者が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又はその職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して指定権者が行う調査に協力するとともに、指定権者から指導又は助言を受けた場合は、指導又は助言に従って必要な改善を行う。 4　事業所は、指定権者から求めがあった場合には、前項の改善の内容を指定権者に報告する。 5　事業所は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力する。

（職場におけるハラスメントの防止）

第 39 条　事業所は、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ずる。

（業務継続計画の策定等）

第 40 条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。 2　事業所は、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する。 3　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。

（その他運営に関する重要事項）

第 41 条　事業所は、利用者及び障害児に対して適切な居宅介護等を提供するため、従業者の勤務体制を整備するとともに、従業者の資質の向上を図るため、**研修（利用者及び障害児の人権の擁護、虐待の防止等の内容を含む。）**の機会を次のとおり設けるものとする。

（1）採用時研修　採用後6か月以内（2）継続研修　　年2回 2　従業者は、業務上知り得た利用者及び障害児または、その家族の秘密を保持する。 3　従業者であった者に、業務上知り得た利用者及び障害児または、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するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。 4　事業所は他の指定障害福祉サービス事業者等に対して、利用者及び障害児並びにその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者並びにその家族の同意を得るものとする。 5　事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。 6　事業所は、居宅介護等に要した費用の請求及び受領に係る記録を整備し、当該費用の受領の日から5年間保存するものとする。 7　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ダブルエッチジェーと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附　則 この規程は、令和2年4月1日から施行する。この規程は、令和3年4月1日から施行する。この規程は、令和4年4月1日から施行する。この規程は、令和6年10月1日から施行する。