

- (1) 営業日 通年とする。（元日を除く）
- (2) 営業時間 8時00分から17時00分までとする。
ただし、利用者の希望に応じて延長サービスを対応する。
- (3) サービス提供時間 9時00分から16時00分とする。
サービス延長時間 8時00分から9時00分とする。
16時00分から18時00分とする。
- (4) ただし、上記による以外に電話等により24時間常時連絡が可能な体制をとるものとする。

（実施単位及び利用定員）

第7条 実施単位及び利用定員は次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 実施単位 1単位
- (2) 利用定員 通所介護サービス及び通所介護相当サービスを合わせて30人

（通所介護サービスの内容）

第8条 通所介護サービスの内容は、入浴、排泄、食事等の介護、その他の日常生活上の世話、食事の提供、機能訓練、健康管理及び療養上の世話、相談及び援助、趣味、教養又は娯楽に係る活動の機会の提供、送迎とし、サービスの提供にあたっては、次の点に留意するものとする。

- (1) 通所介護サービスは、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、認知症の状況等利用者の心身の状況を踏まえて、日常生活に必要な援助を妥当、適切に行うものとする。
- (2) 通所介護サービスは、指定居宅介護支援事業者等と連携をとること等により利用者の心身の状況を把握し、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行なうものとする。
- (3) 職員は、通所介護サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、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ものとする。
- (4) 事業所は、通所介護サービスの提供に当たっては、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、身体拘束等を行わないものとする。
- (5) 事業所は、自らその提供する通所介護サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

（利用料その他の費用の額）

第9条 通所介護サービスの利用料は、厚生労働大臣が定めた告示上の基準の額とし、施設が法定代理受領サービスを提供した際には、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。

2 事業所は、前項の支払いを受ける額の他、次の各号に掲げる費用の支払いを受けることができる。

- (1) 食費 一食 570円
- (2) 通所型サービスで提供されるサービスのうち、日常生活において通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当と認められるもの。
 - ア 利用者の希望により提供する日常生活に必要な身の回り品の費用 実費
 - イ 利用者の希望により提供する日常生活に必要な教養娯楽費の費用 実費
- 3 前第1項及び第2項に掲げる費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書を用いて説明した上で、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。
- 4 そのほか、新たに費用の支払いを受けることとなった場合や変更となった場合などは、その都度、利用者又はその家族に対し説明し、同意を得るものとする。

（通常の事業の実施地域）

第10条 通常の事業を実施する地域は次のとおりとする。

十日町市、小千谷市

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第11条 事業所を利用する者は、次の事項に留意しなければならない。

- (1) サービスの利用にあたり、職員の指示に従うこと。
- (2) 職員の指示に従わないなど、施設の秩序を乱した場合は利用を断る場合があること。
- (3) サービスの利用にあたり、指定の物品について持参すること。
- (4) サービス利用日の朝、体温を計測し、その結果をサービス利用に先立って担当職員へ報告すること。
- (5) サービスの利用に先立って行う健康チェックの結果により、サービスの提供を見合わせる場合があること。
- (6) サービスの利用にあたり、持参した物品については、紛失しないよう氏名を記載するなどして注意すること。
- (7) 事業所を利用する者は、事業所内において政治活動、宗教活動を行ってはならない。
- (8) 事業所を利用する者は、施設に危険物を持ち込んで서는ならない。
- (9) 利用者は、この運営規程の定めるところにより、指導及び調査等に従わなければならない。
- (10) 利用者の所持金その他貴重品は自己管理を原則とするが、管理しがたい場合については、管理者に申し出て保管を依頼することができる。

(緊急時の対応)

第12条 職員は、通所介護サービスの提供を行っているときに利用者に病状・状態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、関係機関等に報告しなければならない。

(非常災害対策)

第13条 事業所は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、火災、地震、風水害、津波その他の非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に職員に周知しなければならない。

- 2 管理者又は防火管理者は、非常災害その他緊急時に備え、防火教育を含む総合防災訓練を消防署の協力を得た上で、年2回以上実施するなど、利用者の安全に対して万全の備えを行うものとする。
- 3 前項に規定する訓練の実施に当たり地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

(業務継続計画の策定)

第14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提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期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じなければならない。

- 2 事業所は職員に対し、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なければならない。
- 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ものとする。

(人権擁護・虐待の防止のための対応)

第15条 事業所は入居者の人権擁護、高齢者虐待の防止等のために、担当者（責任者）を配置し、必要な体制を整備し以下の対応を行うものとする。

- (1) 高齢者虐待が疑われる事例が無いか 施設内で検証する
- (2) 高齢者虐待が疑われる事例がある場合はその原因を追究し解消に努める。
- (3) 高齢者虐待について、利用者やその家族から質問や相談を受け付け検討・対応する体制を整える。
- (4) 高齢者虐待について利用者等から相談を受けた場合、その相談等を文書で記録し、その内容について施設内で検証し、回答を返すなどの対応を行う。

- (5) 虐待防止検討委員会を定期的に開催し、その結果を職員へ周知する。
 - (6) 虐待防止のための指針を整備する。
 - (7) 権利擁護・虐待防止のための研修会を定期的に行う。
 - (8) (1)から(7)に掲げる対応を適切に実施するための担当者（責任者）は事業所の管理者とする。
 - (9) 虐待が発生した場合、速やかに市町村の対応窓口に通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力する。
- （緊急やむを得ない身体的拘束について）

第16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、身体的拘束は行わない。但し、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに。緊急やむを得ない理由を記録する。

2 事業所は身体的拘束等の適正化のための指針に沿って身体的拘束の適正化を図る（衛生管理等）

第17条 事業所は、利用者の使用する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とともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

2 事業所は、施設内において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な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の防止のための対策を検討する委員会を概ね6カ月に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) 業所において、職員に対し、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。

（秘密の保持）

第18条 職員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。この秘密の保持は契約終了後も継続する。

- 2 事業所は、職員であった者が、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に、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとする。

（苦情等への対応）

第19条 事業所は、通所介護サービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、別表1により苦情を受け付けるための窓口を設置し、その概要を利用者及びその家族に文書により説明するものとする。

- 2 事業所は、苦情を受け付けた場合には、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行うものとする。
- 3 前項の苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。
- 4 事業所は、利用者又はその家族からの苦情に対して介護保険法の規定により市町村及び国民健康保険団体連合会（以下「市等」という。）が実施する調査に協力するとともに、市等から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って適切な改善を行うものとする。
- 5 事業所は、市等から改善報告の求めがあった場合は、改善内容を報告する。
- 6 事業所は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する苦情の国民健康保険団体連合会への申し立てに関して、利用者に対し必要な援助を行うものとする。
- 7 事業所は、苦情を申し立てた利用者に対していかなる差別的な扱いを行わない。

（地域との連携）

第20条 事業所は、地域住民又はボランティア団体との連携及び協力を行う等地域との交流を図るものとする。

（事故発生時の対応）

第21条 事業所は、利用者に対する通所介護サービスの提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、介護支援専門員又は地域包括支援センター及び市に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。

2 前項の事故については、その状況及び事故に際して採った処置を記録するものとする。

3 事業所は、利用者に対する通所介護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ものとする。

（記録の整備）

第22条 事業所は、利用者に対する通所介護サービスの提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

- (1) 通所介護計画
- (2) 提供した具体的サービス内容などの記録
- (3) 利用者に関する市町村に対する処置状況の記録
- (4) 苦情内容に関する記録
- (5) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録

2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存しなければならない。

（職員の研修）

第23条 事業所は、職員の質的向上を図るための研究、研修の機会を設け、また、適切かつ効率的に通所介護サービスを提供できるよう、職員の勤務体制を整備するものとする。

2 事業所は、職員の研修を次のとおり実施するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後3か月以内に実施
- (2) 継続研修 年2回以上実施

3 事業所は全ての介護従事者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じなければならない。

（暴力団等の排除）

第24条 事業所は、その運営について十日町市暴力団排除条例（平成24年十日町市条例第4号）

第3条に規定する基本理念にのっとり、同条例第2条第1号に規定する暴力団又は同条例第2号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除しなければならない。

附 則（令和7年1月1日）

この規程は、令和7年1月1日から施行する。

別表 1 (第 19 条関係)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	デイサービスセンター三好園しんざ
提供するサービスの種類	通所介護事業

措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者設置状況	
苦情担当窓口を次のとおり設置する。	
① 窓口設置場所	新潟県十日町市新座甲609番地2 特別養護老人ホーム三好園しんざ 1階事務室 電話番号：025-752-7670
② 窓口開設時間	8時00分から17時00分まで
③ 対 応 者	苦情受付担当者
④ そ の 他	苦情受付担当者の休日及び17時00分以降についても、電話連絡網により対応する。
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順	
① 相談及び苦情の対応	相談又は苦情があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。 苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を直ちに管理者に報告する。
② 確認事項	相談又は電話については、次の事項について確認する。 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
③ 相談及び苦情処理期限の説明	相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。
④ 相談及び苦情処理	概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。 ア 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。 イ サービスを提供した者からの概況説明 ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。 エ 文書により回答を作成し、管理者が利用者に対して事情説明を直接行った上で文書を渡す。 オ 市や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ったことを報告する。 カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。
3 その他参考事項	
サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けるよう職員指導を行う。 苦情が提出された場合は誠意を持って対応するものとし、苦情までに至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。 また、利用者に満足いただけるサービスを提供できるよう、職員の心身の健康管理にも充分に配慮する。	