

## 障害者支援施設ゆうとぴあ恵愛運営規程

## (趣旨)

第1条 社会福祉法人嘉祥福祉会が開設する障害者支援施設ゆうとぴあ恵愛(以下「施設」という。)が行う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〔障害者自立支援法(平成17年法律第123号)の一部改正/以下「総合支援法」という。〕に規定する障害者支援施設の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、当該施設が総合支援法第5条第17項第2号に規定する支給決定障害者(以下「利用者」という。)に対し適正な支援サービスを提供するものとする。

## (運営方針)

第2条 施設は、利用者の意向、心身状況、障害の特性、及びその他の事情を考慮の上で個別支援計画(以下「ケアプラン」という。)を作成し、これに基づき利用者に対し必要な支援サービスを提供するものとする。

2. 施設は、利用者の意思、及び人格を尊重し、利用者の立場に立った支援サービスの提供に努めるものとする。
3. 施設の運営にあたっては、関係市町村、及び保健・医療・福祉サービス提供機関との緊密な連携を図り、総合的な福祉サービスの提供が可能になるよう努めるものとする。
4. 施設は、利用者の人権擁護、虐待防止等のため必要な体制の整備を行い、職員に対し研修を実施する等の措置を講じるものとする。
5. 前各項の他、総合支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年9月29日厚生労働省令第171号)、その他関係法令等を遵守するものとする。

## (施設の名称等)

第3条 この施設の名称、及び所在地は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1)名称 障害者支援施設ゆうとぴあ恵愛
- (2)所在地 愛知県津島市元寺町3丁目97番地1

## (実施事業の種類)

第4条 この施設が実施する事業は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1)生活介護
- (2)施設入所支援

## (職員の区分及び員数)

第5条 この施設には、次の各号に定める職員を置く。

- (1)管理者 1名
- (2)サービス管理責任者 2名以上
- (3)生活支援員 23名以上
- (4)医師 1名以上
- (5)看護師 2名以上

(6) 栄養士	1名以上
(7) 理学療法士	1名以上
(8) 調理員	1名以上
(9) 事務員	1名以上

(職務内容)

第6条 職員の職務内容は、次の各号の定めのとおりとする。

- (1) 管理者は、業務、職員管理、及び支援サービス実施状況等の管理を一元的に行い、関係法令を遵守させるため必要な指揮命令を行う
- (2) サービス管理責任者は、利用者のケアプラン策定、及び評価等を行い、支援サービス実施に係る管理並びに助言指導を行う。また利用者の更生相談、入退所調整、業務編成、委任管理口座取扱、及び関係機関等の連絡調整等を行う
- (3) 生活支援員は、利用者の介護支援、日常生活支援、支援内容の企画並びに実施、協力病院への移送並びに必要な支援、及び生活相談等を行う
- (4) 医師は、利用者の日常生活上の健康管理、及び療養上の指導を行う
- (5) 看護師は、施設内の衛生管理にあたるとともに、医師の指示により利用者の看護、及び利用者並びに職員の健康管理を行う。また利用者の入院時支援、及び健康相談等を行う
- (6) 栄養士は、利用者の献立の作成、栄養量計算、備蓄食料の管理、食品の発注と検収、及び栄養マネジメント（以下「栄養計画」という。）を策定する
- (7) 理学療法士は、身体機能の維持向上、及び日常生活上必要な動作の向上を図る訓練を行う
- (8) 調理員は、献立表に基づく給食調理、食品の管理と検収、及び器具類の保管を行う
- (9) 事務員は、庶務、会計経理、及び人事等の事務を行う

(昼間実施事業の実施日及び実施時間)

第7条 生活介護事業の実施日、及び実施時間は、次の各号の定めのとおりとする。

- (1) 実施日 年中無休
- (2) 実施時間 8時45分から17時45分
- (3) サービス提供時間 9時30分から17時15分

(利用定員及び主たる対象障害の種類)

第8条 施設の実施事業毎の利用定員、及び主たる対象とする障害の種類は、次の各号の定めのとおりとする。

- (1) 生活介護 70名 / 身体障害者
- (2) 施設入所支援 70名 / 身体障害者

(利用受付及び説明)

第9条 施設は、利用の申込があった場合、別に定める施設利用取扱要領の規定に準じて処理するものとする。なお処理に際しては、次の各号に定める事項に留意するものとする。

- (1)施設は、利用申込者に対して、運営規程、重要事項説明書、利用内容説明書、及び施設が提供可能な支援サービスの具体的な内容等を文書交付の上で丁寧に説明し、利用申込者、利用申込者の身元引受人（後見人等同様／以下「身元引受人等」という。）、並びに施設の三者合意を以って利用契約を進める
- (2)施設は、利用申込者の受給資格等について確認し、必要に応じて障害福祉サービスに係る手続き等の助言を行う
- (3)施設は、利用申込者に対して、介護給付費の金額、法定代理受領により施設が援護主体である市町村から受ける金額、利用者から直接支払を受ける一部負担金等、施設の利用に係る費用について十分説明する
- (4)施設は、市町村が行う斡旋、又は調整等について、できる限り協力する

（実施事業毎の主たる支援サービス内容）

第10条 施設の実施事業毎の主たる支援サービスの内容は、次の各号のとおりとする。

生活介護

- (1)入浴、清拭、食事、排泄、移乗、移動、衣類着脱、及び整容等の介護支援
- (2)栄養管理、及び嗜好調査による個々に合った給食の提供
- (3)行事、及び余暇活動等の創作的活動、又は軽作業等の生産活動の提供
- (4)機能訓練、音楽療法、外出支援、パソコン指導等の生活能力向上の指導
- (5)健康管理、健康相談、嘱託医師の診療、及び入院時の支援
- (6)生活相談、及び契約時委任事項の代行等、社会活動円滑化の支援

施設入所支援

- (1)入浴、清拭、食事、排泄、移乗、移動、衣類着脱、及び整容等の介護支援
- (2)栄養管理、及び嗜好調査による個々に合った給食の提供
- (3)心身状況に応じた居室その、他の設備等、生活基盤の提供

（契約支給量の報告等）

第11条 施設は、障害福祉サービスの支援サービスを提供するときは、利用者の受給者証に記載し市町村に遅滞なく報告するものとする。

2. 施設は、受給者証の記載事項に変更があった場合は、速やかに市町村に報告するものとする。

（施設が通常時に支援サービスを提供する地域）

第12条 施設が通常時に支援サービスを提供する地域（以下「通常実施地域」という。）は愛知県とする。

2. 管理者が特に必要と認めた場合は、通常実施地域外の実施を認めるものとする。

（サービス提供困難時の対応）

第13条 施設は、正当な事由なく利用の申出、又は提供を拒否してはならないが、生活介護の通常実施している地域等を勘案し適当な支援サービスの安定的な提供が困難であると認めた場合、又は利用者が入院加療を必要とする場合は、必要に応じて市町村に相談し、適当な障害福祉サービス提供事業者、又は医療機関を紹介するように努めるものとする。

## (受給資格の確認)

第14条 施設は、利用申込があった際、当該者の提示する障害福祉サービス受給者証によって支給決定期間、及び支給量等、支援サービス提供に必要な事項を確認するものとする。

## (申請及び更新申請に係る助言指導)

第15条 施設は、受給者証の未取得者からの利用申込があった場合、当該者に対し申請手続に必要な助言指導を行うとともに、市町村に対して通知して、円滑に申請手続が行われるよう努めるものとする。

2. 施設は、現に支援サービスを受けていて且つ利用を継続する利用者に対し、受給者証の更新申請手続に必要な助言指導を行うものとする。

## (支援サービスの提供記録)

第16条 施設は、提供した支援サービスについて記録し、提供実施日から5年間保存するものとする。

## (利用に係る利用者負担の区分及び請求等通知)

第17条 施設は、施設障害福祉サービスを提供した際は、利用者から施設障害福祉サービスに係る利用者負担額の支払を受けるものとする。

2. 施設は、法定代理受領を行わない利用者からは、法第29条第3項の規定により算出された介護給付費もしくは法第30条第2項の規定により算出された特例介護給付費の額に100分の90(法第31条の規定が適用される場合にあっては100分の100を市町村特例割合で除して得た割合)を乗じて得た額の支払を受けるものとする。

3. 施設は、施設障害福祉サービスにおいて提供される便宜に要する費用のうち、次の各号に定める費用の支払を利用者から受けるものとする。

(1)食事の提供(朝食345円/昼食555円/夕食555円)

(2)光熱水費(370円/日)

(3)委任管理費(500円/月)

(4)創作的活動に係る材料費の実費

(5)日用品費として重要事項説明書及び利用内容説明書で定める品目の実費

(6)その他介護給付費に含まれないものであって且つ特定個人に供する必要な費用の実費

4. 前第3項各号の費用の額、並びに内容等については、予め利用者に対し説明を行い係る支払についての同意を得るものとする。

5. 施設は、利用者から前第1項から第3項の費用の支払を受けた場合、当該費用に係る領収書を利用者に対して交付するものとする。

## (利用者負担に係る管理)

第18条 施設は、利用者が同一の月に当該施設が提供する施設障害福祉サービス及びその他の障害福祉サービス等を受けたときは、施設障害福祉サービス及びその他の障害福祉サービス等に係る障害福祉サービス等費用基準額から、施設障害福祉サービス及びその他の障害福祉サービス等につき、法第29条第3項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(以下「利用者負担額合計額」という。)を算定するものとする。

る。この場合において施設は、障害福祉サービスの利用状況を確認の上、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、当該利用者、及びその他の障害福祉サービスを提供した事業者等に通知するものとする。

(介護給付費の額に係る通知等)

第19条 施設は、法定代理受領により市町村から障害福祉サービスに係る介護給付費の支給を受けた場合には、利用者に対してその額を通知するものとする。

2. 施設は、法定代理受領を行わない障害福祉サービスに係る費用の支払を受けた場合、提供した当該支援サービスの内容、費用の額、及びその他必要事項を記載した提供明細（証明）書を利用者に対し交付するものとする。

(利用上の留意事項)

第20条 利用者は、施設の利用にあたり、次の各号の定めに留意するものとする。

- (1)利用者は、運営規程、契約書、重要事項説明書、及び利用内容説明書の説明を受け合意に至った事項について遵守する
- (2)利用者は、秩序を守り利用者相互の親睦を深めるよう努める
- (3)利用者は、共有施設・設備を大切に利用し他者の迷惑にならないよう努める
- (4)利用者は、利用者自身の身体、身辺状況、その他関係する事項について変化が生じた場合、その旨遅滞なく施設担当職員に申出るものとし故意に隠蔽しないこと

(高齢施設等移行に係る助言等)

第21条 施設は、満65歳以上の利用者で加齢にともなう身体等能力の低下が顕著に認められる場合、施設入所支援、及び生活介護における利用施設の設備、及び人員配置等の特性と、提供する支援サービスの質の安定性、並びに安全確保の観点から、当該利用者に対して効果的且つ適当な支援サービスの提供が著しく困難であると管理者が判断した場合、又は当該利用者からの移行申出があった場合には、施設は適当な高齢者施設の紹介、及びその他必要な助言指導を速やかに行うものとする。

2. 前項の移行を進めるに際しては、事前に身元引受人等、及び必要に応じて市町村と十分協議の上、当該利用者の合意を以って行うものとする。

(意思決定支援等の推進)

第22条 施設は、利用者が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、利用者の意思決定の支援に配慮するよう努め、サービス担当者会議及び個別支援会議において、利用者の心身の状況等によりやむを得ない場合を除き利用者の参加を原則とし、会議において利用者の意向等を確認するものとする。

2. 施設は、利用者の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス管理責任者等がサービス提供に関する利用者の意向を把握するとともに、利用者の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めるものとする。

## (ケアプランの作成)

第23条 サービス管理責任者は、利用者の有する能力、及びそのおかれている環境、及び日常生活全般の状況等の把握に努め、利用者の要望、これらに係る課題等を明らかにして、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう支援する上でのケアプランを作成し、利用者に説明して実施しようとする支援サービス内容について文書で同意を得るものとする。

## (相談及び支援)

第24条 施設は、利用者の心身状況、及びそのおかれている環境等の把握に努め、利用者、又はその家族に対して相談に応じるとともに、必要な助言その他の支援を行うものとする。

2. 施設は、利用者の自己決定の尊重及び意思決定の支援に考慮しつつ、利用者の地域生活への移行に関する意向を把握し、当該意向を定期的に確認するとともに、地域生活拠点等又は相談支援事業者と連携を図りつつ、利用者の希望に沿って地域生活への移行に向けた支援を行うものとする。

3. 施設は、利用者が当施設以外の指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握するとともに、利用者の自己決定の尊重及び意思決定の支援に配慮しつつ、利用者の当施設以外の指定障害福祉サービス等の利用に関する意向を定期的に確認し、相談支援事業者と連携を図りつつ、必要な援助を行うものとする。

## (介護支援)

第25条 介護支援は、利用者の心身状況に応じ、利用者の自立促進と日常生活の充実に資するよう適切な技術を以って行うものとする。

2. 施設は、介護支援を行うにあたり常に1人以上の生活支援員が従事するものとする。

3. 施設は、利用者に対して利用者の負担により当該施設の職員以外の者による介護支援を受けさせてはならないものとする。

## (訓練指導)

第26条 訓練指導は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立促進と日常生活の充実に資するよう適切な技術を以って行うものとする。

2. 施設は、利用者の有する能力を活用することにより、地域生活を営むことができるよう利用者の特性に応じた必要な訓練指導を行うものとする。

3. 施設は、訓練指導を行うにあたり常に1人以上の生活支援員が従事するものとする。

4. 施設は、利用者に対して利用者の負担により当該施設の職員以外の者による訓練指導を受けさせてはならないものとする。

## (生産活動)

第27条 施設は、生活介護における生産活動の機会の提供にあたり地域の実情並びに製品及びサービスの需給状況を考慮しつつ、利用者の心身状況や意向、適性、障害特性、及びその他の事情を踏まえて行うものとする。

2. 施設は、生産活動の実施にあたり安全、利用者が被る負担、及び効率等を十分配慮して行うものとする。

3. 施設は、生活介助において生産活動に従事している利用者に対し生産活動に係る業務の収入から必要な経費を控除した額に相当する金額を工賃として支払うものとする。

(食事提供)

- 第28条 施設は、食事の提供にあたり予め利用者に対し内容及び費用に関して説明を行い、同意を得るものとする。
2. 施設は、食事の提供にあたり利用者の心身状況及び嗜好を考慮し、あわせて利用者の年齢や障害の特性を勘案し必要な栄養管理を行い、適切な食事提供ができるよう努めるものとする。

(社会生活上の便宜供与)

- 第29条 施設は、利用者が日常生活を営む上で必要な行政機関に係る手続等について、利用者又は身元引受人等が行うことが困難である場合、利用者の同意を得て代行するものとし、また利用者の関係する家族とできる限り連携し交流の継続及び安定化を図り、以って利用者の外出機会の確保に努めるものとする。

(健康管理)

- 第30条 施設は、利用者の健康状態に注意を払い、健康保持のための適切な措置を講ずるものとする。
2. 施設は、利用者の健康状態に変化が生じた場合、速やかに身元引受人等へ連絡し連携を以って利用者の療養等にあたるものとする。

(利用者の入院期間中の取扱)

- 第31条 施設は、施設入所支援利用の利用者が医療機関に入院した場合であって概ね30日以内に退院することが見込まれるときは利用者の希望に基づき同意を得た上で必要な支援を行うとともに、退院に際しては特にやむを得ない事由がある場合を除き速やかに施設入所支援の支援サービスが受けられるよう努めるものとする。なお入院時より30日を超えて入院加療の必要がある場合は契約書の規定に沿って取扱うものとする。

(緊急時の対応)

- 第32条 施設の職員は、支援サービスの提供中の利用者の病状の急変、その他緊急を要する事態が発生した場合には、協力医療機関、又は最寄の医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講じ、当該身元引受人等に対し速やかに連絡を行うものとする。

(非常災害対策)

- 第33条 施設は、消火設備等必要な設備を整備するとともに消防計画に基づき防災に関する必要な知識と各種訓練を定期的の実施し非常災害に備えるものとする。
2. 施設は、前項に規定する訓練の実施に当たって地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

3. 施設は、非常災害に備え利用者や職員が一時的に滞在するために必要な食糧及び飲料水を備蓄するものとする。
4. 施設は、非常災害や感染症等の発生時において支援サービスの提供を継続できるため及び非常時の体制で早期の再開を図るための計画（以下「介護支援体制の維持に係る行動要領」という。）を策定し必要な措置を講ずるものとする。
5. 施設は、職員に対し介護支援体制の維持に係る行動要領について周知するとともに必要な研修を実施するものとする。
6. 施設は、定期的に介護支援体制の維持に係る行動要領を見直すものとする。

（利用者に関する市町村への通知）

第34条 施設は利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、遅滞なく意見を付してその旨市町村に通知するものとする。

- (1)正当な事由なく障害福祉サービスの利用に関する指示に従わないことにより、障害の状況を悪化させたと認められるとき
- (2)虚偽、その他不正行為によって介護給付費を受けたとき、又は受けようとしたとき

（身体拘束の禁止）

第35条 施設は、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強制的に制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。

2. 施設は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その事由、様態、必要な期間、及び必要に応じて医師等の専門職の意見を付して記録するものとする。
3. 施設は、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ものとする。
  - (1)身体拘束の適正化を図るための委員会を定期的に開催（オンライン会議等も可）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)身体拘束等の適正化のため指針を整備する
  - (3)職員に対し身体拘束等の適正化のための研修を実施する

（虐待防止に関する事項）

第36条 施設は、利用者の権利擁護、及び虐待防止の体制整備を行い職員に対し定期的に啓発の研修を実施するとともに、苦情解決窓口の設置、自治体の相談窓口の周知等、及び次の各号の措置を講じ虐待防止に努めるものとする。

- (1)虐待防止のための委員会を定期的に開催（オンライン会議等も可）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)職員に対し虐待防止の研修を実施する
- (3)前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当職員を置く

（勤務体制の確保）

第37条 施設は、利用者に対し適切な支援サービスが安定的に提供できるよう、職員の勤務体制を定めておくものとする。

2. 施設は、職員の資質向上のため、その研修等機会を確保するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第38条 施設は、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。）を策定し必要な措置を講ずるものとする。

2. 施設は、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（シミュレーション）を実施するものとする。

(利用定員の遵守)

第39条 施設は、原則として定員を超えて支援サービス提供を行わないものとする。ただし災害等やむを得ない事情がある場合はこの限りではない。

(衛生管理)

第40条 施設は、利用者の使用する設備又は飲料水について衛生管理に努め、衛生上必要な措置を講ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の適正な管理に努める。また施設内で感染症又は食中毒が発生し蔓延しないよう必要な措置を講ずるものとする。

2. 施設は、職員の清潔保持及び健康状態について必要な管理を行うものとし、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
  - (1) 感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための委員会を定期的で開催（オンライン会議等も可）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) 感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための指針を整備する
  - (3) 感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を実施する

(協力医療機関等)

第41条 施設は、利用者の状態の急変等に備えるため協力医療機関契約を締結し、診療又は入院等紹介が速やかに行われるよう努めるものとする。なお利用者、又は主治医師が他の医療機関での診療等を希望、又は指示した場合はそれを優先するものとする。

- (1) 協力医療機関 医療法人宏徳会 安藤病院
2. 施設は、協力医療機関と連携し新興感染症の発生時等における対応を取り決めるよう努めるとともに、新興感染症の発生時等における対応について協議を行うこととし、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
  - (1) 協力医療機関との間で新興感染症の発生時等の対応を行う体制を確保する
  - (2) 協力医療機関との間で感染症の発生時の対応を取り決めるとともに、感染症の発生時に協力医療機関等と連携し適切に対応することに努める
  - (3) 協力医療機関が行う院内感染対策に関する研修又は訓練に参加する
3. 施設は、協力医療機関から、施設内で感染者が発生した場合の感染制御等の実地指導を受けることとする。

(掲示)

第42条 施設は、運営の概要、職員態勢、協力医療機関名、提供する障害福祉サービスに係る事項で重要な事項について常時掲示するものとする。

2. 施設は、前項に規定する事項を記載した書面を備え付け、かつ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ものとする。

## (守秘義務)

第43条 施設の職員は、業務上知り得た利用者、身元引受人等、又はその関係する家族の秘密を保持するものとする。

2. 施設の職員は、退職後であってもこれらの秘密を保持すべき旨雇用通知書に明示するものとする。
3. 施設は、他の障害福祉サービス事業者等に対し利用者、身元引受人等、又はその関係する家族に係る情報を提供する際は、予め文書により同意を得ておくものとする。

## (情報提供)

第44条 施設は、利用者等に対して施設が実施している事業内容に関する情報の提供に努めるものとする。なお広告を行う場合はその記載内容が虚偽又は誇大なものでないよう十分留意するものとする。

## (利益供与の禁止)

第45条 施設は、相談支援事業、もしくは他の障害福祉サービス事業を行っている事業者、又はその職員に対し、利用者に対して当該施設を紹介することの対償として金品その他財産上の利益供与を禁止するものとする。

2. 施設は、相談支援事業、もしくは他の障害福祉サービス事業を行っている事業者、又はその職員から、利用者を紹介することの対償として金品その他財産上の利益を収受することを禁止するものとする。

## (苦情申立等)

第46条 施設は、実施している障害福祉サービス事業について、利用者等からの苦情を受付ける窓口（以下「苦情申出窓口」という。）を設置し掲示により周知を図るものとする。

2. 施設が設置する苦情申出窓口の構成員のうち第三者委員は、社会福祉法人嘉祥福祉会（以下「法人」という。）より委嘱するものとする。
3. 施設は、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条の規定により実施する調査、又は斡旋に対してはできる限り協力するものとする。

## (事故報告等)

第47条 施設は、障害福祉サービス事業の実施中利用者に係る事故が発生した場合、その事故状況並びに講じた措置等について速やかに身元引受人等、及び当該市町村に対して報告し、併せて都道府県にも連絡するものとする。

2. 施設は、事故報告を文書で行い、その記録を保存するものとする。
3. 施設は、利用者に対し賠償すべき事故が発生した場合、その損害賠償について速やかに行うものとする。

## (地域との連携)

第48条 施設の運営にあたっては、地域交流に努めるものとする。

2. 施設の運営にあたっては、市町村が実施する事業に協力するよう努めるものとする。

(会計区分)

第49条 施設は、実施する障害福祉サービス事業会計と他の事業会計を区分するものとする。

(記録整備)

第50条 施設は、職員、設備、備品、及び会計に関する諸記録を整備するとともに、利用者に係る障害福祉サービス事業の各種支援サービスの提供状況等について、次の各号に定める記録を整備して当該支援サービス提供日から5年間保存するものとする。

- (1)個別支援計画（ケアプラン）
- (2)障害福祉サービス毎の提供した具体的な支援サービスの記録
- (3)利用者に関する市町村への通知に係る記録
- (4)身体拘束等に係る記録
- (5)苦情申出窓口の取扱記録
- (6)事故報告等に係る記録

(職場内のハラスメント防止)

第51条 施設は、適切な支援サービス提供の観点から業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により職員の就業環境が害されることを防止するため、ハラスメント防止規則を定め就業環境の適正化に努めるものとする。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第52条 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。  
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 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 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行い、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行うことがある。

(運営に関する重要事項)

第53条 施設は、障害福祉サービスを受ける利用者に対し適切な支援サービスの提供ができるよう職員勤務体制の整備、並びに職員の資質向上を図るため、次の各号に定める研修等を行

うものとする。

- (1)採用時研修 採用時概ね2ヶ月間
- (2)介護・看護職場研修 年12回
- (3)施設外研修 社会福祉協議会等主催・生活向上委員会主催
- (4)評価基準検討会議 年1回

2. 法人理事長は、次の各号について施設の管理者に対し委任するものとする。

- (1)利用契約締結に係る事務
- (2)介護給付費等の請求及び受領
- (3)施設が定める負担金等の利用料の請求及び受領
- (4)報告書等の作成及び提出

3. この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、法人理事長と施設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、平成23年10月1日から施行する。

この規程は、平成25年4月1日から施行する。

この規程は、平成26年9月1日から施行する。

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

この規程は、平成28年8月1日から施行する。

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

この規程は、平成30年1月1日から施行する。

この規程は、令和元年10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。

この規定は、令和4年4月1日から施行する。

この規定は、令和6年4月1日から施行する。

この規程は、令和8年4月1日から施行する。