.びばい社協生活支援センター運営規程

（事業の目的）

第1条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協生活支援センター（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援の事業（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、介護支援専門員研修修了者（以下「介護支援専門員」という。）により要介護認定者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条　事業所の介護支援専門員は、要介護状態等になった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生活を営むことができるよう配慮し、利用者の心身の特性を踏まえて、利用者の選択に基づき、多様な介護資源から適切な保健医療サービス及び福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が総合的かつ効果的に提供されるよう支援を行うものである。

2　事業の実施に当たっては、関係市町村、指定居宅サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設等の地域の保健・医療・福祉サービス機関との綿密な連携を図るとともに、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立な業務に努める。

（事業の名称等）

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）名　称　びばい社協生活支援センター

（2）　所在地　美唄市西3条南3丁目6番2号　美唄市総合福祉センター1 階

（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及び職務内容は次のとおりとする。

（1）　管理者

管理者は、事業所の従事者の管理、指定居宅介護支援の利用者の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者の事業所運営に必要な指揮命令を行う。

（2）　介護支援専門員

介護支援専門員は、介護サービス計画の作成及び指定居宅サービス事業者等との連携調整など、介護支援サービスの提供に当たる。

2　前項で規定する職種の職員数及び常勤又は非常勤については、会長が別に定める。

（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　月曜から金曜日までとする。ただし、国民の祝祭日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。

（2）　営業時間　午前9時から午後5時

（3）　上記営業日、営業時間外においては電話等による連絡は24時間可能な体制とする。

（居宅介護支援の提供方法及び内容）

第6条　指定居宅介護支援の提供方法及び内容は、次のとおりとする。

（1）相談体制　　事務所内に相談室を整備し、利用者からの相談に適切に対応する。

（2）　課題分析票の種類

利用者に対する介護サービス計画案作成のために使用する課題分析方式については、「全社協版」とする。

（3）介護サービス計画の作成
（4）サービス担当者会議
介護サービス計画原案に対し、専門的な見地から意見を求めるため、当該計画原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集して行うサービス担当者会議を事業所内会議室において開催する。
（5）居宅訪問
居宅サービス計画作成に当たり、利用者の置かれている環境の評価や現に抱えている問題を把握するため、居宅訪問による面接調査を行う。また、当該計画作成後においても、居宅サービス計画の実施状況等の把握し、サービス計画の変更など、利用者等が求めるサービスが適切に提供されるよう居宅訪問等の方法による支援を行う。
（6）その他
利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うために必要と認められるサービスの提供を行う。

（費用等）
第7条　次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護支援に要した交通費は、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、片道おおむね 30 ｷﾛﾒｰﾄﾙ未満　250 円
（2）事業所から、片道おおむね 30 ｷﾛﾒｰﾄﾙ以上　300 円
2　前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、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。
（通常の事業の実施地域）
第8条　通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。
（その他運営についての留意事項）
第9条　居宅介護支援事業者は、介護支援専門員の資質の向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また、業務体制を整備する。
2　従業者は業務上知り得た利用者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とする。
4 この規程に定めるもののほか、必要な事項は別に会長が定める。
（ 虐待防止のための措置）
第10条 居宅介護支援事業者は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために責任者を設置する等、必要な体制の整備を行うと共に介護支援専門員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
2 介護支援専門員の研修を定期的に実施する。定例会議時に虐待防止に関する研修を実施また、研修会等への参加、オンラインで開催される研修への参加等で研鑽に励む。
3 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会を設置する。定期的に開催し、この委員会での検討結果を介護支援専門員に周知徹底する。併せて記録に整備する。
（この委員会に求められる役割は虐待の未然防止、虐待事案発生時の検証や再発防止策の検討等である）
4 虐待防止のための責任者は事業所の管理者が担う。
5 虐待防止のための担当者を配置する。
6 虐待防止マニュアルにて虐待防止責任者、担当者の責務、通報を受けた時の流れ、研修の実施等はマニュアルに記載する。

（業務継続計画の策定等）

第11 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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じるものとする。

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ものとする。

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ものとする。

（衛生管理等）

第12 条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（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（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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門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防止のための指針を整備する。

（3）事業所において、介護支援専門員に対し、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。

（身体拘束）

第13 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第 14 条（カスタマーハラスメントへの対応）

1. 本事業所は、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. 本事業所は、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. 本事業所は、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。

（その他運営に関する重要事項）

第15 条 事業所は、居宅介護支援の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する

附　則
この規程は、平成12年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成13年7月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成15年2月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成15年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成16年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成17年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成18年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成 30 年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、令和 3 年4月1日から施行する。
附　則
この規程は　令和6年4月1日から施行する。
附　則
この規程は　令和 8 年 10 月1日から施行する。

びばい社協生活支援センター運営規程施行細則

（目的）
第1条　びばい社協生活支援センター運営規程（以下「規程」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（職員数及び常勤又は非常勤）
第2条　規程第4条第2項に規定する会長が別に定める職種の職員数及び常勤又は非常勤については、次の表のとおりとする。

職　種	常勤		非常勤		計
	専任	兼任	専任	兼任	
管　理　者	1				1
介護支援専門員	2	2			4
事　務　職　員					0
計	3	2			5

附　則
この細則は、平成15年2月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成15年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成16年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成17年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成18年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成19年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成25年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、平成30年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、令和　2 年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、令和　5 年4月1日から施行する。
附　則
この細則は、令和　6 年4月1日から施行する。

運営規定に定める事項に「虐待の防止のための措置に関する事項」を追加

虐待の防止のための措置に関する事項（第6号）
　虐待の防止に係る、組織内の体制（責任者の選定、従業者への研修方法や研修計画等）や虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法等を指す内容であること。

ハラスメント対策

　事業主が講ずべき措置の具体的内容および講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれる。

イ　事業主が講ずべき措置の具体的内容
事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」および「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上構ずべき措置等についての指針」（以下、「パワーハラスメント指針」）において規定されている通りであるが、特に留意されたい内容は以下のとおりである。

（a）事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
　職場におけるハラスメントの内容、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。
（b）相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。

　なお、パワーハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務については、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」附則第3条の規定により読み替えられた「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」第30条の2第1項の規定により、中小企業（資本金が3億円以下または常時使用する従業員の数が300人以下の企業）は、2022年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努める。

ロ　事業主が講じることが望ましい取組について
パワーハラスメント指針は、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。介護現場では特に、利用者、家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ（事業者が講ずべき措置の具体的内容）の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載しているので参考にされたい　https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

　加えて、都道府県において、地域医療介護総合確保基金を活用した 介護職員に対する悩み相談窓口設置事業や介護事業所におけるハラスメント対策推進事業を実施している場合、事業主が行う各種研修の費用等について助成等を行っていることから、事業主はこれからの活用も含め、介護事業所におけるハラスメント対策を推進することが望ましい。

業務継続計画の策定

業務継続計画の策定、研修、訓練の実施は、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。また、感染症や災害が発生した場合には、従業者が連携し取り組むことが求められることから、研修、訓練の実施は、全ての従業者が参加できるようにすることが望ましい。3年間の経過措置を設けており、2024年3月31日までの間は努力義務とする。

業務継続計画には、以下の項目等を記載する。なお、各項目の記載内容については、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」および「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照されたい。また、想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定すること。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することを妨げるものではない。

イ 感染症に係る業務継続計画

a 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）

b 初動対応

c 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、 関係者との情報共有等）

ロ 災害に係る業務継続計画

a 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）

b 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）

c 他施設、地域との連携

研修の内容は、感染症および災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行うものとする。 職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年1回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施することが望ましい。研修の実施内容についても記録すること。なお、感染症の業務継続計画に係る研修は、感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施できる。

訓練（シミュレーション）は、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年1回以上）に実施する。なお、感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも差し支えない。 訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上および実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切である。

感染対策

感染症が発生、またはまん延しないように講ずべき措置は、具体的には次のイからハまでの取扱いとする。各事項について、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。なお当該義務付けの適用は、3年間の経過措置を設けており、2024年3月31日までの間は努力義務とされている。

イ 感染対策委員会

構成メンバーの責任および役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策担当者を決めておくことが必要。感染対策委員会は、おおむね6月に1回以上、定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催する必要がある。感染対策委員会

は、テレビ電話装置等を活用して行うことができる。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

なお、感染対策委員会は、他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することとして差し支えない。また、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。

ロ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針

「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」には、平常時の対策および発生時の対応を規定する。平常時の対策は、事業所内の衛生管理(環境の整備等)、ケアにかかる感染対策(手洗い、標準的な予防策)等、発生時の対応は、発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携、行政等への報告等が想定される。また、発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくことも必要。 なお、それぞれの項目の記載内容の例は、「介護現場における感染対策の手引き」を参照されたい。

ハ 感染症の予防、まん延の防止のための研修・訓練

研修の内容は、感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行う。職員教育を組織的に浸透させていくには、当該事業所が定期的な教育(年1回以上)を開催するとともに、新規採用時には感染対策研修を実施することが望ましい。また、研修の実施内容も記録が必要。なお、研修の実施は、厚生労働省「介護施設・事業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」等を活用するなど、事業所内で行うものでも差し支えなく、当該事業所の実態に応じ行うこと。

また、平時から、実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について、訓練(シミュレーション)を定期的(年1回以上)に行うことが必要。訓練は、感染症発生時において迅速に行動できるよう、発生時の対応を定めた指針および研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などを実施する。 訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上および実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切。

虐待の防止

次に掲げる観点から虐待の防止に関する措置を講じるものとする。

・虐待の未然防止

高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要があり、研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要がある。同様に、従業者が高齢者虐待防止法等に規定する養介護事業の従業者としての責務・適切な対応等を正しく理解していることも重要。

・虐待等の早期発見

従業者は虐待やセルフネグレクト等を発見しやすい立場にあることから、早期に発見できるよう、必要な措置(虐待等に対する相談体制、市町村の通報 窓口の周知等)がとられていることが望ましい。また、利用者・家族からの虐待等に係る相談、利用者から市町村への虐待の届出について、適切な対応をする。

・虐待等への迅速かつ適切な対応

虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報される必要があり、当該通報の手続が迅速かつ適切に行われ、 市町村等が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努める。

以上の観点を踏まえ、虐待等の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するために次に掲げる事項を実施

する。なお、当該義務付けの適用に当たっては3年間の経過措置を設けており、2024年3月31日までの間は、努力義務とされている。

①虐待の防止のための対策を検討する委員会

虐待防止検討委員会は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成する。構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的に開催することが必要である。また、虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましい。

一方、虐待等の事案については、虐待等に係る諸般の事情が、複雑かつ機微なものであることが想定されるため、その性質上、一概に従業者 に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に 対応することが重要である。

なお、虐待防止検討委員会は、他の会議体を設置している場合、一体的に設置・運営して差し支えない。また、事業所に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。また、虐待防止検討委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができる。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・ 介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

虐待防止検討委員会は、具体的には、次のような事項について検討する。その際、そこで得た結果(事業所における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等)は、従業者に周知徹底を図る必要がある。

イ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
ロ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
ニ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
ホ 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
ヘ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
ト 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

②虐待の防止のための指針

次のような項目を盛り込む。
イ 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
ロ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
チ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

③虐待の防止のための従業者に対する研修

従業者に対する虐待の防止のための研修の内容は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、指針に基づき、虐待の防止の徹底を行う。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修(年1回以上)を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施する。

また、研修の実施内容についても記録することが必要である。研修の実施は、事業所内での研修で差し支えない。

④虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者
虐待を防止するための体制として、①～③を適切に実施するため、専任の担当者を置く。担当者は、虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。

電磁的記録・方法

電磁的記録について
①書面の作成、保存等を次に掲げる電磁的記録により行うことができる。

イ　電磁的記録による作成は、事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法または磁気ディスク等をもって調製する方法によること。

ロ　電磁的記録による保存は、a・bのいずれかの方法によること。
a　作成された電磁的記録を事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルまたは磁気ディスク等をもって調製するファイル により保存する方法
b　書面に記載されている事項をスキャナ等により読み取ってできた電磁的記録を事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルまたは磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法

ハ　その他、指定居宅サービス基準第217条第1項において電磁的記録により行うことができるとされているものは、イ・ロに準じた方法による。

ニ　電磁的記録により行う場合は、個人情報保護委員会・厚生労 働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守すること。

電磁的方法について
交付、説明、同意、承諾、締結等について、事前に利用者・家族等の承諾を得た上で、次に掲げる電磁的方法によることができる。

イ　電磁的方法による交付は、指定居宅サービス基準第8条第2項から第6項までの規定に準じた方法によること。

ロ　電磁的方法による同意は、例えば電子メールにより利用者等が同意の意思表示をした場合等が考えられること。なお、「押印についてのQ&A（2020年6月19日内閣府・法務省・経済産業省）」を参考にすること。

ハ　電磁的方法による締結は、利用者等・事業者等の間の契約関係を明確にする観点から、書面における署名または記名・押印に代えて、電子署名を活用することが望ましいこと。なお、「押印についてのQ&A」を参考にすること。

ニ　その他、指定居宅サービス基準第217条第2項において電磁的方法によることができるとされているものに類するものは、イからハまでに準じた方法による。ただし、この通知の規定により電磁的方法の定めがあるものについては、当該定めに従う。

ホ　また、電磁的方法による場合は、個人情報保護委員会・厚生労働省 「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

その他

イ　この通知に定めるほか、単位数の算定に当たって押印を要する文書は、押印を不要とする変更等が行われたものとみなして取り扱うものとする。この場合において、「押印についてのQ＆A」を参考にすることとし、変更の主な方法は、様式中の「印」等の表記を削るものとすること。

ロ　単位数の算定に当たって事業者に書類の提出を求める場合には、事業者に過度な負担が生じないよう配慮し、必要以上の添付書類等を求めないものとする。

びばい社協かがやきデイサービスセンター運営規程

（事業の目的）

第1条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協デイサービスセンター（以下「事業所」という。）が行う指定通所介護の事業及び指定介護予防通所介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の生活相談員その他の従業者は（以下「生活相談員等」という。）要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定通所介護及び指定介護予防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　事業所の生活相談員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るための機能訓練及び生活の質の確保を重視した在宅生活ができるように支援を行うことで、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図ることに努めるものとする。

2　事業の実施に当たっては、関係市町村、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。

（センターの名称等）

第3条　事業を行うセンターの名称及び所在地は、次のとおりとする。

名　称	所 在 地
かがやきデイサービスセンター	美唄市西3条南3丁目6番2号 （美唄市総合福祉センター1階）

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条　センターに勤務する職員の職種及び職務内容は次のとおりとする。

(1)管理者（指定通所介護と指定介護予防通所介護を兼務）

管理者は、センターの従業者の管理及び指定通所介護の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

(2)生活相談員（指定通所介護と指定介護予防通所介護を兼務）

生活相談員は、利用者及び家族の相談や利用計画、日程プログラム等のサービス調整を行う。

(3)介護職員（指定通所介護と指定介護予防通所介護を兼務）

介護職員は、利用者の日常生活の支援及び送迎を行う。

(4)看護職員（指定通所介護と指定介護予防通所介護を兼務）

看護職員は、利用者の健康管理、医療との連携支援を行う。

(5)機能訓練指導員

機能訓練指導員は、要介護状態の軽減又は悪化防止のために機能訓練を行う。

(6)運転手兼介護職員（指定通所介護と指定介護予防通所介護を兼務）

運転手兼介護職員は利用者の送迎及び日常生活の支援を行う。

(7)事務職員（指定通所介護と指定介護予防通所介護を兼務）

事務所の庶務及び会計等を行う。

2　前項で規定する職種の職員数及び常勤又は非常勤については、会長が別に定める。

（営業日及び営業時間）

第5条　センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1)営業日は月曜日から土曜日まで。

ただし、12月29日～1月3日までを除く。

(2)営業時間は午前8時15分～午後5時15分までとする。

ただし、サービス提供時間は午前9時30分～午後4時30分とする。

（利用者の定員）

第6条 1日に通所介護及び介護予防通所介護のサービスを提供する定員は35名とする。

（通所介護及び指定介護予防通所介護の内容）

第7条 指定通所介護及び指定介護予防通所介護の内容は次のとおりとする。

(1) 日常生活上の援助

ア 排泄の介助

イ 移動の介助

ウ その他必要な身体の介護

(2) 入浴の介護

ア 入浴の形態

センターの名称	形　　態
かがやきデイサービスセンター	1 一般浴槽による入浴 2 特殊浴槽による入浴

(3)機能訓練

(4)送迎

(5)食事の介護

(6)相談・助言

（通所介護計画及び介護予防通所介護計画の作成等）

第8条 通所介護及び介護予防通所介護の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等介護者の状況を十分把握し、個別に通所介護計画及び介護予防通所介護計画を作成する。

2 通所介護計画及び介護予防通所介護計画の作成、変更の際には、利用者又は家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を得る。

3 利用者に対し、通所介護計画及び介護予防通所介護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。

（利用料等）

第9条 センターが提供する、指定通所介護及び指定介護予防通所介護の利用料は，厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額とする。ただし、次に掲げる項目については、別に利用料金の支払を受ける。

なお、当該指定通所介護及び介護予防通所介護が法定代理受領サービスであるときは、その１割の額とする。

(1) 食費

・食事1回分につき　650 円

(2) オムツ代

・実費

(3) 前各号に掲げるもののほか、通所介護及び介護予防通所介護の中で提供されるサービスのうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用で、利用者が負担することが適当と認められる費用

・実費

(4)利用予定日に事前の連絡(利用日前日午後 5 時 15 分まで)無く利用休止となった場合 キャンセル料として650 円(食事代相当額)を請求する

2 前項の費用の支払を含むサービスを提供する際には、事前に利用者又はその家族に対して必要な資料を提示し、当該サービスの内容及び費用を説明した上で、利用者の同意を得る。

また、併せて、その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。

（通常の事業の実施地域）

第10条　通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。

（サービス利用に当っての留意事項）

第11条　利用者は指定通所介護及び指定介護予防通所介護の提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。
（1）健康状態に異常がある場合は申出ること。
（2）サービス内容が分らない場合は申出ること。
（3）他人に迷惑となる行為は慎むこと。
（4） 非常災害対策に対し協力すること。

（緊急時等における対応方法）
第12条 生活相談員等は、通所介護及び介護予防通所介護を実施中に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医或いは協力医療機関に連絡し適切な措置を行うものとする。

（非常災害対策）
第 13 条 通所介護及び介護予防通所介護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処の方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には、避難等の指揮をとる。
2 非常災害に備え、定期的に避難訓練を行う。

（その他運営についての重要事項）
第 14 条 事業者は、生活相談員等の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
(1)採用時研修 採用時１か月以内
(2)継続研修　年6日
2 従業者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 従業者であった者に、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、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とする。
4 この規程に定めるもののほか、必要な事項は別に会長が定める。

（感染症の予防及びまん延防止のための指針）
第 15 条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
(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おおむね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、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。(緊急時等における対応方法)

（高齢者虐待防止に関する事項）
第16 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
(1)虐待防止のための対策を検討する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る
(2)虐待防止のための指針の整備
(3)虐待を防止するための定期的な研修の実施
(4)前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者(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。

（身体拘束）
第 17 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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)は行わない。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を記録するものとする。

（ハラスメント）
第18条
当事業所は、適切なサービス提供を確保する視点から職場において行われるハラスメント行為であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護職員の就業環境が害されることを防止するため必要に応じて適切な措置を講ずるものとします。ハラスメントはサービスの提供を困難にし、関わった介護職員等の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合契約書及び重要事項説明書に基づきサービス提供を中止することとします。
（1） 性的な話をする。必要のない肌を触るなどのセクシャルハラスメント行為
（2） 特定の介護職員等への嫌がらせ、理不尽なサービス提供の要求等の行為
（3） 叩く、つねる等の身体的暴力行為
（4） 長時間の電話、事業所及び介護職員等に対する理不尽な苦情を申し立てる等の行為
（5） その他介護職員の就業環境に悪影響を与える行為

第19条(カスタマーハラスメントへの対応)

1. 本事業所は、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. 本事業所は、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. 本事業所は、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。

（業務継続計画の策定）

第 20 条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護と指定介護予防通所介護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じるものとする。

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ものとする。

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ものとする。

附 則

1 この規程は、平成15年2月1日から施行する。

2 美唄市社会福祉協議会指定介護事業所かがやきデイサービスセンター運営規程及び美唄市社会福祉協議会指定介護事業所ふれあいデイサービスセンター運営規程は廃止する。

附 則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成17年10月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成18年3月1日から施行する。

附 則

(1) この規程は、平成18年4月1日から施行する。

(2)びばい社協デイサービスセンター運営規程は廃止する。

附則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

附則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。

附 則

この規定は令和７年６月１日から施行する

附 則

この規定は令和８年10月１日から施行する

びばい社協かがやきデイサービスセンター運営規程施行細則

（目的）

第1条　びばい社協かがやきデイサービスセンター運営規程（以下「規程」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（職員数及び常勤又は非常勤）

第2条　規程第4条第2項に規定する会長が別に定める職種の職員数及び常勤又は非常勤については、次の表のとおりとする。

区分 / 職種	常勤		非常勤		計	摘　要
	専任	兼任	専任	兼任		
管理者		1			1	生活相談員を兼ねる
生活相談員	1	1			2	介護職員を兼ねる
介護職員	3			8	11	
看護職員				4	4	機能訓練指導員を兼ねる。
機能訓練指導員				4	4	
事務職員		1			1	
合計	4	3	0	14	19	

附 則

この細則は、平成15年2月1日から施行する。

附 則

この細則は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この細則は、令和６年4月1日から施行する。

附 則

この規定は令和８年10月１日から施行する

びばい社協ふれあいデイサービスセンター運営規程　　令和８年10月１日現在

（事業の目的）

第1条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協ふれあいデイサービスセンター（以下「事業所」という。）が行う指定認知症対応型通所介護の事業及び指定介護予防認知症対応型通所介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の生活相談員その他の従業者は（以下「生活相談員等」という。）要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定認知症対応型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　事業所の生活相談員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るための機能訓練及び生活の質の確保を重視した在宅生活ができるように支援を行うことで、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図ることに努めるものとする。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、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。

（センターの名称等）

第3条　事業を行うセンターの名称及び所在地は、次のとおりとする。

（1）名　称　びばい社協ふれあいデイサービスセンター

（2）所在地　美唄市西3条南3丁目6-2　美唄市総合福祉センター1階

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条　センターに勤務する職員の職種及び職務内容は次のとおりとする。

（1）管理者（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
管理者は、センターの従業者の管理及び指定認知症対応型通所介護の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

（2）生活相談員（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
生活相談員は、利用者及び家族の相談や利用計画、日程プログラム等のサービス調整を行う。

（3）介護職員（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
介護職員は、利用者の日常生活の支援及び送迎を行う。

（4）看護職員（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
看護職員は、利用者の健康管理、医療との連携支援を行う。

（5）機能訓練指導員（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
機能訓練指導員は、要介護状態の軽減又は悪化防止のために機能訓練を行う。

（6）運転手兼介護職員（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
運転手兼介護職員は利用者の送迎及び日常生活の支援を行う。

（7）事務職員（指定認知症対応型通所介護の事業と指定介護予防認知症対応型通所介護事業を兼務）
事務所の庶務及び会計等を行う。

２　前項で規定する職種の職員数及び常勤又は非常勤については、会長が別に定める。

（営業日及び営業時間）

第5条　センターの営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（1）営業日は月曜日から金曜日まで。
ただし、12月29日～1月3日までを除く。

（2）営業時間は午前8時15分～午後5時15分までとする。

ただし、サービス提供時間は午前9時30分～午後4時30分とする。

（利用者の定員）

第6条　1日に指定認知症対応型通所介護及び指定介護予防認知症対応型通所介護のサービスを提供する定員は12名とする。

（通所介護の内容）

第7条　指定認知症対応型通所介護及び指定介護予防認知症対応型通所介護の内容は次のとおりとする。

（1）日常生活上の援助

ア　排泄の介助

イ　移動の介助

ウ　その他必要な身体の介護

（2）入浴の介護

ア　入浴の形態

一般浴槽による入浴

（3）機能訓練

（4）送迎

（5）食事の介護

（6）相談・助言

（指定認知症対応型通所介護計画及び指定介護予防認知症対応型通所介護計画の作成等）

第8条　認知症対応型通所介護及び介護予防認知症対応型通所介護の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等介護者の状況を十分把握し、個別に通所介護計画及び介護予防通所介護計画を作成する。

2　認知症対応型通所介護計画及び介護予防認知症対応型認知症対応型通所介護計画の作成、変更の際には、利用者又は家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を得る。

3　利用者に対し、認知症対応型通所介護計画及び介護予防認知症対応型通所介護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。

（利用料等）

第9条　センターが提供する、指定認知症対応型通所介護及び指定介護予防認知症対応型通所介護の利用料は，厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額とする。ただし、次に掲げる項目については、別に利用料金の支払を受ける。

なお、当該指定認知症対応型通所介護及び指定介護予防認知症対応型通所介護が法定代理受領サービスであるときは、その１割の額とする。

（1）食費

・食事1回分につき　650円

（2）オムツ代

・実費

（3）前各号に掲げるもののほか、認知症対応型通所介護及び介護予防認知症対応型通所介護の中で提供されるサービスのうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用で、利用者が負担することが適当と認められる費用

・実費

（4）　利用予定日当日に事前の連絡（利用日前日の午後5時15分迄）なしで利用を休止した場合は、キャンセル料として 650 円（食事費相当額）を請求する。

2 前項の費用の支払を含むサービスを提供する際には、事前に利用者又はその家族に対して必要な資料を提示し、当該サービスの内容及び費用を説明した上で、利用者の同意を得る。
　また、併せて、その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。

(通常の事業の実施地域)
第10条 通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。

(サービス利用に当っての留意事項)
第11条 利用者は指定認知症対応型通所介護及び指定介護予防認知症対応型通所介護の提供を受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。
(1)健康状態に異常がある場合は申出ること。
(2)サービス内容が分らない場合は申出ること。
(3)他人に迷惑となる行為は慎むこと。
(4) 非常災害対策に対し協力すること。

(緊急時等における対応方法)
第 12 条 生活相談員等は、認知症対応型通所介護及び介護予防認知症対応型通所介護を実施中に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医或いは協力医療機関に連絡し適切な措置を行うものとする。

(非常災害対策)
第 13 条 認知症対応型通所介護及び介護予防認知症対応型通所介護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処の方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には、避難等の指揮をとる。
2 非常災害に備え、定期的に避難訓練を行う。

(個人情報の保護)
第14条 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」

(その他運営についての重要事項)
第 15 条 事業者は、生活相談員等の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
(1)採用時研修 採用時1か月以内
(2)継続研修 年6日
2 従業者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 従業者であった者に、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、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とする。
4 この規程に定めるもののほか、必要な事項は別に会長が定める。

(感染症の予防及びまん延防止のための指針)
第 16 条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
(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おおむね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について、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。（緊急時等における対応方法）

（高齢者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、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
（1）虐待防止のための対策を検討する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る
（2）虐待防止のための指針の整備
（3）虐待を防止するための定期的な研修の実施
（4）前3号に揚げる措置を適切に実施するための担当者の配置
2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。（地域との連携など）

（身体的拘束）
第18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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。

（業務継続計画の策定）
第19条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する認知症対応型通所介護（介護予防認知症対応型通所介護）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じるものとする。
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ものとする。
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ものとする。

（ハラスメントについて）
第 20 条　当事業所は、適切なサービス提供を確保する視点から職場において行われるハラスメント行為であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護職員の就業環境が害されることを防止するため必要に応じて適切な措置を講ずるものとします。ハラスメントはサービスの提供を困難にし、関わった介護職員等の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合契約書及び重要事項説明書に基づきサービス提供を中止することとします。
（1）性的な話をする。必要のない肌を触るなどのセクシャルハラスメント行為
（2）特定の介護職員等への嫌がらせ、理不尽なサービス提供の要求等の行為
（3）叩く、つねる等の身体的暴力行為
（4）長時間の電話、事業所及び介護職員等に対する理不尽な苦情を申し立てる等の行為
（5）その他介護職員の就業環境に悪影響を与える行為

（地域との連携等）
第 21 条 事業所は、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、事業所が所在する区域を管轄する地域包括支援センターの職員、地域密着型通所介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下「運営推進会議」という。）を設置し、運営を行う。
2 運営推進会議は、おおむね6か月に1回以上開催し、活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会とする。

（カスタマーハラスメントへの対応）
第22条　本事業所は、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. 本事業所は、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. 本事業所は、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。

附　則
1　この規程は、平成15年2月1日から施行する。
2　美唄市社会福祉協議会指定介護事業所かがやきデイサービスセンター運営規程及び美唄市社会福祉協議会指定介護事業所ふれあいデイサービスセンター運営規程は廃止する。
附　則
この規程は、平成15年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成16年4月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成17年10月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成18年3月1日から施行する。
附　則
この規程は、平成18年4月1日から施行する。
附　則
この規定は、平成20年7月1日から施行する。
附　則
この規定は、平成24年4月1日から施行する。
附　則
この規定は、令和元年11月1日から施行する。
附　則
この規定は、令和　6年　4月　1日から施行する。
附　則
この規定は、令和　7年　6月　1日から施行する。
附　則
この規定は、令和　8年10月　1日から施行する。

びばい社協ふれあいデイサービスセンター運営規程施行細則

（目的）
第1条　びばい社協ふれあいデイサービスセンター運営規程(以下「規程」という。)の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（職員数及び常勤又は非常勤）
第2条　規程第 4 条第 2 項に規定する会長が別に定める職種の職員数及び常勤又は非常勤については、次の表のとおりとする。

	常勤		非常勤		計	摘要
	専任	兼任	専任	兼任		
管理者		1			1	生活相談員を兼ねる。
生活相談員	1	2			3	介護職員を兼ねる
介護職員	1	1	0	3	5	1 名は生活相談員を兼ねる。
看護職員				4	4	機能訓練指導員を兼ねる。
機能訓練指導員				4	4	
事務職員						

（上記表は利用者の利用状況に応じて変動することがある）

附 則
この細則は、平成 15 年２月１日から施行する。
附 則
この細則は、平成 15 年４月１日から施行する。
附 則
この細則は、平成 16 年４月１日から施行する。
附 則
この細則は、平成 17 年４月１日から施行する。
附 則
この細則は、平成 18 年４月１日から施行する。
附 則
この細則は、平成 24 年4月1日から施行する。
附 則
この規定は、令和元年11月１日から施行する。
附 則
この細則は、令和 ６年4月1日から施行する。
附 則
この細則は、令和 ７年６月1日から施行する。
附 則
この細則は、令和 ８年10月 1日から施行する。

びばい社協さわやかヘルパーステーション移動支援事業運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協さわやかヘルパーステーション（以下「事業所」という。）において実施する、移動支援事業（以下「サービス」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、事業所の従業者が、知的障害者、障がいのある児童、精神障害者に対し、適切なサービスの提供を確保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、身体障害者、知的障害者、障がいのある児童、精神障害者の心身の特性を踏まえて、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、外出時における移動の介護を行う。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、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。

３　虐待を防止するために、研修の実施等により、職員の人権意識、知識及び技術の向上に努めるものとする。

（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）名　称　びばい社協さわやかヘルパーステーション

（２）所在地　美唄市西3条南3丁目　美唄市総合福祉センター１階

（従業員の職種、員数及び職務の内容）

第４条　事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

（１）管理者　１名（常勤）サービス提供責任者兼務する。

管理者は、職員及び業務の管理を一元的に行うものとする。

（２）サービス提供責任者　2名（常勤）

サービス提供責任者は、事業所に対するサービスの利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導、移動支援計画の作成等を行うとともに、自らもサービスの提供に当たるものとする。

（３）従業者　3名（常勤）、5名（非常勤）

従業者は、サービスの提供に当たるものとする。

（４）事務職員　1名（非常勤）

必要な事務を行うものとする。

（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。（電話対応24時間可）

（２）営業時間

午前7時から午後8時までとする。

（上記以外の時間は受付時相談可）

（サービスを提供する主たる対象者）

第６条　事業所においてサービスを提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

（１）身体障害者

（２）知的障害者

（３）障がいのある児童

（４）精神障害者

（サービスの内容）
第７条　この事業所が提供するサービスの内容は、次のとおりとする。
（１）外出時における介護

（利用者から受領する費用の額）
第８条　サービスを提供した場合の利用料の額は当該市町村長の定める基準によるものとし、 当該サービスが代理受領サービスである時は、利用者の受給者証に記載された割合を乗じた額とする。
２　外出時における介護を行う際に交通機関を利用する場合において、利用者本人及び従業者に係る交通費は利用者の負担とする。この場合において、従業者に係る交通費は交通機関を利用する都度利用者が支払うものとし、従業者が交通費を立て替えて支払った場合は、交通機関を利用した後に利用者から当該立て替えて支払を行った交通費相当額を徴収する。
３　（通常の事業の実施地域）
第９条　通常の事業の実施地域は、美唄市の全域とする。

（緊急時における対応方法）
第１０条　従業者等は、サービスを実施中に、利用者の病状に急変、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、管理者に報告しなければならない。

（従業者の研修）
第１１条　事業所は、従業員の資質向上を図るための研修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3カ月以内
（２）継続研修　　年10回

（虐待防止のための措置）
第１２条　事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために責任者を設置する　等、必要な体制の整備を行うと共に従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
２　従業者の研修を定期的に実施する。定例会議時に虐待防止に関する研修を実施また、研修会等への参加、オンラインで開催される研修への参加等で研鑽に励む。
３　虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会を設置する。定期的に開催し、この委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。併せて記録に整備する。
（この委員会に求められる役割は虐待の未然防止、虐待事案発生時の検証や再発防止策の検討等である）
４　虐待防止のための責任者は事業所の管理者が担う。
５　虐待防止のための担当者を配置する。
６　虐待防止マニュアルにて虐待防止責任者、担当者の責務、通報を受けた時の流れ、研修の実施等はマニュアルに記載する。

（事業継続計画の策定等）
第１３条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護支援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「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
２　事業所は、従業者に対し、事業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ものとする。
３　事業所は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとする。

（衛生管理等）
第１４条　事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
（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（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。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者等に周知徹底を図る。
（２）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
（３）事業所において、従業者等に対し、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。

（身体拘束）

第１５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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１６条　事業所は、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、従業者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、従業者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、従業者の就業環境を著しく害する行為

３　事業所は、従業者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　事業所は、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。

（その他運営についての重要事項）

第１７条　従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するものとする。

２　従業者であった者は、退職後も業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持するものとする。

３　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美唄市社会福祉協議会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、平成２１年　４月１日から施行する。

附 則

この規定は、令和　８年１０月１日から施行する。

介護保険事業びばい社協ヘルパーステーション運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協ヘルパーステーション（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護事業及び指定介護予防訪問介護事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士及び訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に適正な訪問介護及び介護予防訪問介護を提供することを目的とするものとする。

（運営の方針）

第２条　事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した生活全般を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、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。

（事業の名称等）

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）名　称　びばい社協さわやかヘルパーステーション

（２）所在地　美唄市西３条南３丁目６番２号（美唄市総合福祉センター１階）

（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員の職種及び職務内容は次のとおりとする。

（１）管理者(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

（２）サービス提供責任者(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員等(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

訪問介護員等は、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の提供に当たる。

（４）事務職員(指定訪問介護と指定介護予防訪問介護を兼務)

事務職員は事業所の経理及び介護報酬等の請求事務に当たる。

２　前項で規定する職種の職員数及び常勤又は非常勤については、会長が別に定める。

（営業日及び営業時間）

第５条　事業の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（１）営業日　　月曜から日曜日までとする。

（２）営業時間　　営業時間　午前７時から午後８時

（３）上記営業日、営業時間外においては電話等による連絡体制は２４時間可能な状態とする。

（訪問介護の内容及び利用料等）

第６条　指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護及び当該指定介護予防訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その１割の額とする。

（１）身体介護

（２）生活援助

（３）相談･助言

２　前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して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。

（緊急時における対応方法）
第７条　訪問介護員等は、訪問介護及び指定介護予防訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、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、管理者に報告しなければならない。
（虐待防止のための措置）
第８条　事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために責任者を設置する等、必要な体制の整備を行うと共に職員に対し、研修を実施する等の措置を講じる。
２　訪問介護員等の研修を定期的に実施する。定例会議時に虐待防止に関する研修を実施また、研修会等への参加、オンラインで開催される研修への参加等で研鑽に励む。
３　事業所は、サービス提供中に、当該事業所訪問介護員等又は養護者（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。
（事業継続計画の策定等）
第９条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護及び指定介護予防訪問介護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「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
２ 事業所は、訪問介護員等に対し、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ものとする。
３ 事業所は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとする。
（衛生管理等）
第１０条　事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
（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（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。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
（２）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
（３）事業所において、訪問介護員等に対し、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。
（身体拘束）
第１１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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。
（通常の事業の実施地域）
第１２条　通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。
（その他運営についての留意事項）
第１３条　事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるのとする。
（１） 採用時研修採用後１ヶ月以内
（２） 継続研修　　年６回
２　訪問介護員等は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
３　訪問介護員等であった者が退職の際は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、退職時に個人情報に関する誓約書を徴する。
４　この規程に定めるもののほか､必要な事項は別に会長が定める。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１４条　事業所は、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、訪問介護員等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、訪問介護員等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、訪問介護員等の就業環境を著しく害する行為

３　事業所は、訪問介護員等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　事業所は、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。

（その他運営に関する重要事項）

第１５条　事業所は、訪問介護員等の質の評価を行い、常にその改善を図ることとし、業務の執務体制についても検証、整備する

附　則

この規程は、平成１２年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１４年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１５年２月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１５年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１７年２月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１８年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２２年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、令和６年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。

介護保険事業びばい社協ヘルパーステーション運営規程施行細則

（目的）

第１条　びばい社協ヘルパーステーション運営規程（以下「規程」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（職員数及び常勤又は非常勤）

第２条　規程第４条第２項に規定する会長が別に定める職種の職員数及び常勤又は非常勤については、次の表のとおりとする。

職　　種	資　　格	常　　勤		非 常 勤		計	摘要
		専任	兼任	専任	兼任		
管理者	介護福祉士		1			1	サービス提供責任者及び訪問介護員を兼ねる。
サービス提供責任者	介護福祉士	1				1	訪問介護員を兼ねる。
	介護福祉士 実務者研修		1			1	
訪問介護員	介護福祉士			1	1	2	
	ヘルパー２級			4	1	5	
事務職員							総務企画課主事を兼ねる。
計		1	2	5	2	１０	

附　則

この細則は、平成１５年２月１日から施行する。

附　則

この細則は、平成１５年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１７年２月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１７年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１８年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１９年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１９年７月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成１９年８月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２０年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２１年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、平成２２年４月１日から施行する。

附　則

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。

障害者福祉サービス事業びばい社協ヘルパーステーション運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人美唄市社会福祉協議会が開設するびばい社協ヘルパーステーション（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護事業及び指定児童居宅介護事業（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の人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士及び訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という）が、障害者及び児童(以下「障害者等」という)に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とするものとする。

（運営の方針）

第２条　事業所の訪問介護員等は、障害者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した生活全般を営むことができるよう、入浴、排泄、食事、外出時の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

２　事業の実施に当たっては、関係市町村、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。

（事業の名称等）

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）名　称　びばい社協さわやかヘルパーステーション

（２）所在地　美唄市西３条南３丁目６番２号（美唄市総合福祉センター１階）

（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員の職種及び職務内容は次のとおりとする。

（１）管理者

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

（２）サービス提供責任者

サービス提供責任者は、事業所に対する指定居宅介護等の利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、居宅介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員等

訪問介護員等は、指定居宅介護等の提供に当たる。

（４）事務職員

事務職員は事業所の経理及び介護給付報酬等の請求事務に当たる。

２　前項で規定する職種の職員数及び常勤又は非常勤については、会長が別に定める。

（営業日及び営業時間）

第５条　事業の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（１）営業日　　月曜から日曜日までとする。

（２）営業時間　　営業時間　午前７時から午後８時

（３）上記営業日、営業時間外においては電話等による連絡体制は２４時間可能な状態とする。

（居宅介護等の内容及び利用料等）

第６条　指定居宅介護等の内容は次のとおりとし、指定居宅介護等を提供した場合の利用料の額は介護給付費支援費支給決定を行った市町村長が定める額によるものとする。

（１）身体介護

（２）家事援助

（３）相談･助言

（４）通院介助

２　前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して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。

（緊急時における対応方法）

第７条　訪問介護員等は、居宅介護を実施中に、利用者の病状に急変、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、管理者に報告しなければならない。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、美唄市の区域とする。

（苦情解決）

第９条　提供した指定居宅介護に関する利用者等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ものとする。

２ 提供した指定居宅介護に関し、障害者総合支援法第１０条第１項の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者等からの苦情に関して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 社会福祉法（昭和２６年３月２９日法律第４５号）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ものとする。

（虐待防止のための措置）

第１０条　事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために責任者を設置する等、必要な体制の整備を行うと共に訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講じる。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、訪問看護員等に周知を図る。

（２）訪問介護員等の研修を定期的に実施する。定例会議時に虐待防止に関する研修を実施また、研修会等への参加、オンラインで開催される研修への参加等で研鑽に励む。

（３）虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会を設置する。定期的に開催し、この委員会での検討結果を訪問介護員等に周知徹底する。併せて記録に整備する。

（この委員会に求められる役割は虐待の未然防止、虐待事案発生時の検証や再発防止策の検討等である）

（４）虐待防止のための責任者は事業所の管理者が担う。

（５）虐待防止のための担当者を配置する。

（６）虐待防止マニュアルにて虐待防止責任者、担当者の責務、通報を受けた時の流れ、研修の実施等はマニュアルに記載する。

（事業継続計画の策定等）

第１２条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護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事業再開を図るための計画（以下「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

２　事業所は、訪問介護員等に対し、事業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ものとする。

３　事業所は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じ事業継続計画の変更を行うものとする。

（衛生管理等）

第１３条 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（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（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。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。

（２）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。

（３）事業所において、訪問介護員等に対し、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。

（身体拘束等の禁止）

第１４条 事業所は、サービスの提供にあたって、利用者または他の利用者の生命また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時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ものとする。

（１） 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知を図る。

（２）身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

（３）訪問介護員等に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に開催する。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１５条　事業所は、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、訪問介護員等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、訪問介護員等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、訪問介護員等の就業環境を著しく害する行為
３　事業所は、訪問介護員等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　事業所は、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。

（その他運営についての重要事項）
第１６条　事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるのとする。
（１）　採用時研修採用後１ヶ月以内
（２）　継続研修　　年６回
２　訪問介護員等は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
３　訪問介護員等であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、訪問介護員等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、訪問介護員等との雇用契約の内容とする。
４　この規程に定めるもののほか､必要な事項は別に会長が定める。

附　則
この規程は、平成１２年４月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成１４年４月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成１５年２月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成１５年４月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成１７年２月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成１８年１０月１日から施行する。
附　則
この規程は、平成 23 年１０月１日から施行する。
附　則
この規程は、令和６年４月１日から施行する。
附　則
この規程は、令和８年１０月１日から施行する。

障害者福祉サービス事業びばい社協ヘルパーステーション運営規程施行細則

（目的）

第１条　びばい社協ヘルパーステーション運営規程（以下「規程」という。）の施行について、必要な事項を定めるものとする。

（職員数及び常勤又は非常勤）

第２条 規程第４条第２項に規定する会長が別に定める職種の職員数及び常勤又は非常勤については、次の表のとおりとする。

職　種	資　格	常　勤		非常勤		計
		専任	兼任	専任	兼任	
管理者	介護福祉士		1			
サービス提供責任者	介護福祉士	1				訪問介護員を兼ねる。
	実務者研修		1			
訪問介護員	介護福祉士			1	1	
	２級ヘルパー			4	1	
事務職員						
計		2	2	5	1	

（　　）内は事業所内の他職務(管理者、サービス提供責任者及び訪問介護員)を兼務している数。

附　則
この細則は、平成１５年２月１日から施行する。

附　則
この細則は、平成１５年４月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成１７年２月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成１７年４月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成１８年４月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成１８年１０月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成１９年４月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成１９年７月１日から施行する。

附　則
この規程は、平成 23 年 10 月１日から施行する。

附　則
この規程は、令和２年４月１日から施行する。

附　則
この規程は、令和６年４月１日から施行する。

附　則
この規程は、令和８年１０月１日から施行する。