

デイサービスセンターあわい 運営規程の概要及び重要事項説明書

第1章 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第1条 事業所は、要介護状態又は要支援状態となった場合においても、その認知症である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日常生活を営むことのできるようその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことのできるよう必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 事業所は、利用者の意志及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基盤とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとする。
- 2 事業所は、地域との結び付きを重視するとともに、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

第2章 従業員の職種、員数及び職務の内容並びに勤務体制等

(従業員の職種、員数及び職務の内容)

第3条 事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職 種 名	員 数	職 務 内 容
管理者(センター長)	1	本会理事長の命を受け、介護計画の作成、事業所の事務を含む統括管理を行う。(常勤)
生 活 相 談 員	1 以上	生活相談業務、市町村、居宅介護支援事業者及び各サービス事業者等との連絡調整並びに事務処理に当たる。(1名は併設の特別養護老人ホームあわいの生活相談員と兼務)
介 護 職 員	2 以上	利用者の介護に当たる。
看 護 職 員	1 以上	利用者の看護に当たる。(機能訓練指導員と兼務)
機 能 訓 練 指 導 員	1 以上	利用者の機能訓練指導に当たる。1名は併設の特別養護老人ホームあわいの機能訓練指導員を配置。

(職員の勤務体制等)

- 第4条 事業所は、毎月の勤務体制は、本会就業規則に定めるところによる。
- 2 管理者は、毎月の勤務表を前月15日までに策定し、当該職員に周知するものとする。
- 3 事業所における指定(介護予防)認知症対応型通所介護の提供は、直接事業所の職員によって行う。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、この限りでない。
- 4 本会理事長は、事業所の職員に対し、資質の向上のため研修の機会を確保するものとする。

第3章 営業日及び営業時間並びに利用定員

(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、次のとおりとする。

- | | |
|--------------|---|
| (1) 営業日 | 年中無休とする。 |
| (2) 営業時間 | 午前8時30分から午後5時00分までとする。 |
| 延長サービス時営業時間 | 午前7時30分から午後7時30分までとする。 |
| (3) サービス提供時間 | 午前8時30分から午後5時00分までとする。 |
| (4) 延長サービス時間 | 午前7時30分から午後8時30分までと
午後5時00分から午後7時30分までとする。 |

(利用定員)

第6条 事業所の利用定員は、12 人とする。

第4章 サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

(指定(介護予防)認知症対応型通所介護の基本方針)

第7条 指定認知症対応型通所介護は、利用者の要介護状態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、計画的に行うものとする。

2 事業者は、自らその提供する指定認知症対応型通所介護の質の評価を行い、常にその改善を行うものとする。

(指定(介護予防)認知症対応型通所介護の具体的方針)

第8条 事業所は、利用者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況を踏まえ、妥当適切に行うものとする。

2 事業所は、利用者一人一人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って、日常生活を送ることができるよう配慮して行うものとする。

3 事業所は、認知症対応型通所介護計画(以下「介護計画」という。)に基づき、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。

4 事業所の職員は、指定認知症対応型通所介護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ものとする。

5 事業所の職員は、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもって、サービスを提供するよう努めなければならない。

6 指定認知症対応型通所介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望に添って適切に提供するものとする。

7 事業所は、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供するものとする。

8 事業者の提供するサービスの第三者評価は、実施しないものとする。

(事業の内容及び利用料その他の費用の額)

第9条 事業者が提供するサービスの内容は、次のとおりとする。

(1) 送迎

(2) 生活指導(相談援助等)

(3) 機能訓練(日常動作訓練)

(4) 介護サービス・入浴サービス

(5) 給食サービス

(6) 介護方法の指導

(7) 一般的健康状態の確認

(8) その他、サービスの提供に必要と認められる援助

2 指定(介護予防)認知症対応型通所介護を提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が認める基準によるものとし、当該指定(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、利用者の負担割合に応じた額とする。

3 事業所は、前項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額(詳細は別紙利用料金表)を徴収することができる。

(1) 利用者の選定により、次条の通常の事業の送迎地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用

(2) 食費(食材料費・調理費)

(3) おむつ代

(4) 前各号に掲げるもののほか、指定(介護予防)認知症対応型通所介護の提供に係る便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められる費用

4 事業所は、前項の費用の額に関わるサービスの提供に当たっては、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について文書で説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

第5章 通常の事業の実施地域

(通常の事業の実施地域)

第10条 事業所の通常の実施地域は、松山市の地域とする。ただし島しょ部は除く。

第6章 サービス利用に当たっての留意事項

(サービス利用に当たっての注意事項等)

第11条 事業所の利用者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

- (1) 火気の取扱に注意し、所定の場所以外で喫煙しないこと。
- (2) 建物・備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。
- (3) 喧嘩、口論または暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

2 施設長は、利用者が次の各号に該当すると認めたときは、当該利用者の市町村に対し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

- (1) 事業所の秩序を乱す行為をした者
- (2) 故意にこの規程等に違反した者

第7章 緊急時における対応

(緊急時における対応)

第12条 事業所の職員は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合、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じるものとする。

(事故発生時の対応等)

第13条 事業所は、事業所のサービスの提供により事故発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、事業所の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、損害賠償を行うものとする。

3 事業所は、事故が発生又は再発することを防止するため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 事故が発生した場合の対応、次に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備するものとする。
- (2) 事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備するものとする。
- (3) 事故発生の防止のための委員会及び介護職員その他の従業者に対する研修を定期的に行うものとする。

4 事業所は、事故が発生した時、事故の状況及び事故に際して採った処理について記録するものとする。

(非常災害対策)

第14条 事業所は、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、年に2回避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

2 事業所は、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、非常災害に対する具体的な契約や、通報・連携体制について定期的に従業者に周知するものとする。

3 非常災害の予想される種別を、立地条件等から、火災災害、地震災害、風水害災害、渇水害災害とし、災害種別ごとに具体的な計画を立てるものとする。

4 非常災害対策の具体的な計画書(災害対策マニュアル)を、事業所の見やすい場所に掲示するものとする。

5 災害対策マニュアルに沿った備蓄品の確保に努めるものとする。

(虐待防止に関する事項)

第15条 事業所は、利用者の尊厳の維持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の発生又はその再発を防止するため次にあげる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を開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。

- (2)虐待防止のための指針の整備
 - (3)虐待防止の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、従業員又は養護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。

第8章 その他運営に関する重要事項

(苦情処理)

第15条 事業所は、提供したサービス等に対する利用者からの苦情に迅速且つ適切に対応するため、相談窓口の設置その他必要な措置を講じるものとする。(別紙、利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要参照)

苦情申立先

相 談 窓 口	相談担当者 掛水 直樹	電話 :994-7787 FAX :994-7781 受付時間:月～金(平日) 8時30分～17時
愛媛県社会福祉協議会	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	電話 :998-3477 受付時間:月～金(平日) 9時～12時、13時～16時30分
松山市指導監査課	介護事業者指定・指導担当	電話 :948-6968 受付時間:月～金(平日) 8時30分～17時15分
愛媛県国民健康保険団体連合会	介護事業課	電話 :968-8700 受付時間:月～金(平日) 8時30分～17時15分

(秘密保持)

- 第16条 事業所の職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。
- 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入所者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を職員との雇用契約の内容とする。
- 3 事業所は、サービス担当者会議等や緊急やむを得ない時の医療機関等に対して、利用者の個人情報あるいは療養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同意を得るものとする。

(記録の整備等)

- 第17条 事業所は、次の諸記録その他重要な帳簿を整備するものとする。
- (1) 利用料に関する重要な関係書類
 - (2) 指定(介護予防)認知症対応型通所介護計画、その実施状況及び目標の達成状況、その他サービス提供に関する諸記録
 - (3) 利用者に関する市町村への通知
 - (4) 介護に係る利用者及びその家族からの苦情の記録
 - (5) 事故に関する記録
 - (6) その他事業所運営に関して重要な書類
- 2 前項の書類は、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(カスタマーハラスメント対応)

- 第18条 利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為(以下カスタマーハラスメント)により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保する為、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとする。
- 2 法人は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、法人が有するあらゆる資源を用いて対応するものとする。

(定義)

- 第19条 カスタマーハラスメントとは利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者によ

る言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいう。

2 正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しない。ただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではない。

3 従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、SNS、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとする。

(禁止行為)

第20条 次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止する。

- ①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
- ②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
- ③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
- ④土下座の要求、過度な謝罪要求
- ⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（SNS等への誹謗中傷を含む）
- ⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）
- ⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
- ⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ⑨面会、訪問、電話、SNS等での執拗接触
- ⑩正当な要望を威圧的に求める言動
- ⑪従業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）
- ⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合がある。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとする。

(相談及び苦情への対応)

第21条 カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとする。

2 カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る事ができる。

3 相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取する。

4 前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

5 前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講ずる。

- ①カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告（文書によるものを含む）
- ②対応担当者の変更又は複数名対応
- ③面談、面会、電話対応の制限
- ④状況に応じた利用制限及び利用中止
- ⑤必要に応じて警察、弁護士、行政機関（地域包括支援センターを含む）等への相談
- ⑥その他、従業員保護のための必要な措置

6 前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとする。

- ①業務場所又は担当変更
- ②一時的な利用者対応からの離脱
- ③産業医、メンタルヘルス相談の活用
- ④有給休暇等の配慮
- ⑤警察、弁護士相談の支援

7 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。

(再発防止の義務)

第22条 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければならない。

令和8年10月1日付

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービスセンターあわい
申請するサービス種類	指定認知症対応型通所介護・指定介護予防認知症対応型通所介護

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当とする。

（電話）089－994－7787

（FAX）089－994－7781

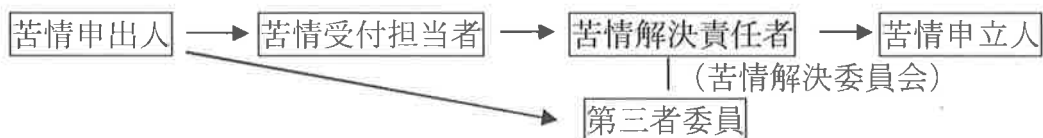
担当者 生活相談員 掛水 直樹

2 円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- （1）利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。
- （2）受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、施設長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。
- （3）相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し、サービス提供の完了の日から5年間保存する。

3 参考事項

日頃より苦情のでることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。



苦情解決第三者委員 三嶋 賢 松山市堀江町甲 358 番地 27 電話 9 7 9－0 9 2 7
 皆元 睦男 松山市本谷甲 7 5 番地 1 電話 9 9 4－1 8 8 1

苦情解決責任者 横山 啓介 あわい施設長

措置の概要

4 苦情解決第三者委員の立ち会いによる話し合い

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

5 愛媛県「運営適正化委員会」等

本事業者で解決できない苦情は下記に設置された委員会等に申し出ることができます。

- ・ 愛媛県運営適正化委員会
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
〒790-8553
松山市持田町 3 丁目 8-15
089-998-3477
受付時間:月～金(平日)9 時～12 時, 13 時～16 時 30 分
- ・ 松山市指導監査課介護事業者指定・指導担当
〒790-8571
松山市二番町 4 丁目 7-2
089-948-6968
受付時間:月～金(平日)8 時 30 分～17 時 15 分
(松山市以外の方は、関係市町村介護保険担当課まで)
- ・ 愛媛県国民健康保険団体連合会
〒791-8036
松山市高岡町 101-1
089-968-8700
受付時間:月～金(平日)8 時 30 分～17 時 15 分

6 アドバイスカード

あわいの各事業に関するご意見やお気づきの点がございましたら、あわい各階に設置のアドバイスカードにご記入下さい。お寄せいただいたご意見等に関しては、参考にさせていただくとともに、随時対応、報告させていただきます。

利 用 料 金 表

指定認知症対応型通所介護

1. 基本料金（日額）	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
2時間以上3時間未満	324円	357円	389円	421円	454円
※心身の状況から長時間のサービス利用が困難である時、病後等で短時間の利用から始めて長時間利用に結びつけていく必要がある時、利用者側のやむを得ない事情により長時間のサービス利用が困難である時に限り、2時間以上3時間未満の認知症対応型通所介護サービスを行います。					
3時間以上4時間未満	491円	541円	589円	639円	688円
4時間以上5時間未満	515円	566円	618円	669円	720円
5時間以上6時間未満	771円	854円	936円	1,016円	1,099円
6時間以上7時間未満	790円	876円	960円	1,042円	1,127円
7時間以上8時間未満	894円	989円	1,086円	1,183円	1,278円
8時間以上9時間未満	922円	1,020円	1,120円	1,221円	1,321円
備 考	認知症対応型通所介護サービス費の負担割合に応じた額				
2. 加算料金	日 額	備 考			
入浴介助加算（Ⅰ）自己負担金	40円	認知症対応型通所介護サービス費の負担割合に応じた額 ※入浴中の利用者の観察を含む介助を行った場合について算定させていただきます。			
時間延長サービス体制加算自己負担金 9時間以上10時間未満 10時間以上11時間未満 11時間以上12時間未満	50円 100円 150円	指定介護予防認知症対応型通所介護サービス費の負担割合に応じた額 ※9時間以上12時間未満までの延長サービスを行った場合について算定させていただきます。前に延長した場合でも、後に延長した場合でも、1割負担分は同じです。			
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）自己負担金	22円	指定介護予防認知症対応型通所介護サービス費の負担割合に応じた額※介護職員の総数のうち、勤続年数10年以上の介護福祉士の占める割合が100分の25以上を満たす場合について算定させていただきます。			
若年性認知症利用者受入加算自己負担金 ※ご家族の了解を得た上で徴収する場合があります。	60円	認知症対応型通所介護サービス費の負担割合に応じた額 ※65歳未満の若年性認知症利用者ごとに個別に担当者を定め、その者を中心に、当該利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行った場合について算定させていただきます。			
科学的介護推進体制加算（月）自己負担金	40円	科学的介護情報システム（LIFE）へ情報を提出し、フィードバック情報を活用したPDCAサイクルの推進及びサービスの質の向上を図った場合について算定させていただきます。			
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）□自己負担金	1月につき、所定額×23.6%	※所定額は、1.基本料金と2.加算料金により算定した金額の合計。			
3. 利用料金（介護保険給付対象外利用料金）	日 額	備 考			
食 費(朝食)	485円	材料費・調理費			
食 費(昼食・夕食)	679円	材料費・調理費			
日用品費 ※利用者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。	91円	シャンプー・リンス・タオル等の入浴用品費等			
教養娯楽費 ※利用者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。	168円	クラブ活動・各種行事における材料費等			
おむつ代(実費)	パット	実費	フラット	実費	
	パンツM/L	実費	パンツLL	実費	

※消費税は、上記料金に含みます。

※この料金表は1割負担割合で表示しております。

令和8年6月1日現在
 デイサービスセンターあわい
 （指定認知症対応型通所介護）