通所介護相当サービス事業　ローゼンヴィラはま野デイサービスセンター運営規程

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人千葉県福祉援護会（以下「法人」という。）が運営するローゼンヴィラはま野デイサービスセンター（以下「事業所」という。）が行う通所介護相当サービス事業（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、要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し適正な通所介護相当サービス（以下「サービス」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　事業所は、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持または向上を目指すものとする。

２　事業所は、通所介護相当サービス事業を提供するに当たっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行う様に努める。

（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　ローゼンヴィラはま野　デイサービスセンター

（２）　所在地　千葉県千葉市中央区南生実町４６１－２

（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、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

（１）　管　　理　　者　　１名

事業所の職員、業務の管理及び通所介護相当サービス計画書の作成を行う。

但し、介護支援専門員及び同一敷地内の他の事業所との兼務は可能とする。

（２）　生 活 相 談 員　　１名以上

利用者又はその家族との相談の上、通所介護相当サービス計画書をもとにサービスの提供方法等について十分な説明を行う。

（３）　看　護　職　員　　１名以上

利用者の健康管理を行う。

（４）　介　護　職　員　　２名以上

通所介護相当サービス計画書に基づき、利用者に必要な介護を行う。

（５）　機能訓練指導員　　１名以上

利用者に必要な運動機能の向上を図る。

２　前項各号に掲げる職員は、指定地域密着型通所介護事業と兼務とする。

（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　　１２月２９日から１月３日までを除く月曜日から土曜日とする。（祝祭日含む）但し、これ以外の日であっても臨時で営業を行う場合がある。

（２）　営 業 時 間　　午前８時３０分から午後５時３０分までとする。

（３）　ｻｰﾋﾞｽ提供時間　　午前９時３０分から午後４時００分までとする。（送迎時間を除く）管理者が必要と認めた場合はその限りではない。

（４）　利用者定員　　１８名とする。ただし、指定地域密着型通所介護事業に係る利用者と合わせた定員とする。

（通常の事業の実施区域）

第６条　通常の事業の実施区域は、千葉市（中央区、緑区）とする。

（通所介護相当サービスの基本取扱方針）

第７条　サービスの提供に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。

２　事業所は、自ら提供するサービスの質の評価を行うとともに、主治医または歯科医師とも連携を図りつつ、常にその改善を図る。

３　事業所は、サービスの提供に当たり、単に利用者の運動機能の向上、栄養状態の改善、口腔機能の向上等の特定の心身機能に着目した改善等を目的とするものでなく、その心身機能の改善等を通じて、利用者ができる限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とするものであることを常に意識する。

４　事業所は、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法でサービスを提供する。

５　事業所は、サービスの提供に当たり、利用者とのコミュニケーションを十分に図る等の方法により、利用者が主体的に事業に参加できるよう適切な働きかけをする。

（通所介護相当サービスの具体的取扱方針）

第８条　サービス提供に当たっての具体的取扱方針は、第２条に規定する運営方針及び前条に規定する基本取扱方針に基づき、次の各号に掲げるところによる。

（１）　サービスの提供に当たっては、主治医または歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況の的確な把握を行う。

（２）　事業所は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービスの目標、その目標を達成するための具体的なサービス内容、サービスの提供を行う機関等を記載した通所介護相当サービス計画書を作成する。

（３）　通所介護相当サービス計画書は、既に「介護予防サービス支援計画」等が作

成されている場合は、その内容に沿って作成する。

（４） 事業所は、通所介護相当サービス計画書の作成に当たっては、その内容について利用者またはその家族に対して説明し、同意を得なければならない。

（５） 事業所は、通所介護相当サービス計画書を作成した際には、これを利用者に交付しなければならない。

（６） サービスの提供に当たっては、通所介護相当サービス計画書に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行う。

（７） サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、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する。

（８） サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な技術をもって行う。

（９） 事業所は、通所介護相当サービス計画書に基づくサービス提供開始時から期間終了時までに、少なくとも一回はモニタリングを行う。

(10) 事業所は、モニタリングの結果を記録し、その記録を、「介護予防サービス支援計画」等を作成した指定介護予防支援事業者に報告する。

(11) 事業所は、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて通所介護相当サービス計画書の変更を行う。

（サービス提供にあたっての留意事項）

第９条 サービスの提供に当たっては、介護予防の効果を最大限高める観点から、次に掲げる事項に留意して行う。

（１） 事業所は、サービスの提供に当たり、介護予防におけるアセスメントにおいて把握された課題、サービスの提供によるその課題の改善状況等を踏まえつつ、効率的かつ柔軟なサービスの提供に努める。

（２） 事業所は、運動機能向上サービス、栄養改善サービスまたは口腔機能向上サービスを提供するに当たっては、国内外の文献等において有効性が確認されている等の方法による。

（３） 事業所は、サービスの提供に当たり、利用者が虚弱な高齢者であることに十分に配慮し、利用者に危険が伴うような強い負荷を伴うサービスの提供は行わないとともに、次条に規定する安全管理体制等の確保を図ること等を通じて、利用者の安全面に最大限配慮する。

（安全管理体制等の確保）

第１０条 事業所は、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等が生じた場合に備え、緊急時マニュアル等を作成し、職員に周知徹底を図るとともに、速やかに主治医への連絡を行えるよう、緊急時の連絡方法をあらかじめ定める。

２ 事業所は、サービスの提供に当たり、転倒防止の観点から余計な物品等を放置し

ない等転倒等を防止するための環境整備に努める。
３　事業所は、サービスの提供に当たり、事前に脈拍や血圧等を測定する等利用者の当日の体調を確認するとともに、無理のない適度なサービス内容とするよう努める。
４　事業所は、サービスの提供を行っているときにおいても、利用者の体調の変化に常に気を配り、病状の急変等が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。
（内容及び手続きの説明及び同意）
第１１条　事業所は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者またはその家族に対し、運営規程の概要、職員の勤務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記載した文書を交付して説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得る。
（サービス提供拒否の禁止）
第１２条　事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まない。
（サービス提供困難時の対応）
第１３条　事業所は、利用申込者に対して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には、当該利用申込者に係る介護予防支援事業者への連絡、適当な他の通所介護相当サービス事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じる。
（受給資格等の確認）
第１４条　事業所は、サービスの提供を求められた場合には、その被保険者証によって、被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定期間を確認する。
２　事業所は、前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合には、これに配慮してサービスの提供を行う。
（要支援認定の申請に係る援助）
第１５条　事業所は、サービスの提供の開始に際し、要支援認定等を受けていない利用申込者については、要支援認定等の申請が既に行われているか確認し、申請が行われていない場合には、利用申込者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう必要な援助を行う。
２　事業所は、要支援認定の更新の申請が遅くとも当該利用者が受けている要支援認定の有効期間の満了日の３０日前には行われるように援助する。
（心身の状況等の把握）
第１６条　事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者に係る介護予防支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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または福祉サービスの利用状況等の把握に努める。
（介護予防支援事業者等との連携）
第１７条　事業所は、サービスを提供するに当たっては、介護予防支援事業所その他

保健医療サービスまた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、サービス提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、利用者に係る介護予防支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
（「介護予防サービス支援計画」等に沿ったサービスの提供）
第１８条　事業所は、「介護予防サービス支援計画」等が作成されている場合は、これに沿ったサービスを提供する。
（「介護予防サービス支援計画」等の変更の援助）
第１９条　事業所は、利用者が「介護予防サービス支援計画」等の変更を希望する場合は、利用者に係る介護予防支援事業者への連絡その他の必要な援助を行う。
（サービス提供の記録）
第２０条　事業所は、サービスを提供した際には、サービスの提供日及び内容、利用者に代わって支払いを受ける通所介護相当サービス費等の額その他必要な事項を利用者の「介護予防サービス支援計画書」等を記載した書面またはこれに準ずる書面に記載する。
２　事業所は、サービスを提供した際には、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、利用者からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法等により、その情報を利用者に対して提供する。
（通所介護相当サービスの利用料等）
第２１条　通所介護相当サービスを提供した際の利用料の額は、各市区町村が定める第１号事業に要する額とする。但し法定代理受領サービスを利用する場合は介護保険負担割合証に定める割合の額とする。
２　法定代理受領サービスに該当しない通所介護相当サービスを提供した場合は、利用者から受ける利用料の額と、各市区町村の長の定める基準により算定した費用との間に不合理な差額が発生しないようにする。
３　事業所は、前項までの費用のほか、次に掲げる費用を徴収する。金額については別表に定める金額とする。
（１）　通常の事業の実施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）　食事の提供に要する費用
（３）　オムツ代
（４）　その他通所介護相当サービスの提供において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用
４　前項各号のサービスの提供にあたっては、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、署名（記名押印）を受けることとする。
（保険給付の請求のための証明書の交付）

第２２条　事業所は、法定代理受領サービスに該当しないサービスに係る利用料の支払いを受けた場合は、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に対して交付する。

（利用者に関する市町村への通知）

第２３条　事業所は、サービスの提供を受けている利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

（１）　正当な理由なくサービスの利用に関する指示に従わないことにより、要支援状態の程度を増進させたと認められるとき、または要介護状態になったと認められるとき

（２）　偽りその他不正な行為により保険給付を受け、または受けようとしたとき

（緊急時等の対応）

第２４条　事業所は、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は、速やかに主治医に連絡する等の必要な措置を講ずる。

（勤務体制の確保等）

第２５条　事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、職員の勤務体制を定める。

２　事業所は、事業所の職員によってサービスを提供する。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。

３　事業所は、職員の資質の向上のために研修の機会を確保する。

（定員の遵守）

第２６条　事業所は、利用定員を超えてサービスの提供を行わない。ただし、災害その他やむを得ない事情がある場合は、この限りではない。

（サービス利用にあたっての留意事項）

第２７条　利用者は、他の利用者が適切なサービスの提供を受けるための権利・機会等を侵害してはならない。

２　利用者は、事業所の設備・備品等の使用に当っては、本来の用法に従い使用することとし、これに反した使用により事業所に損害が生じた場合は、賠償するものする。

３　事業所は、利用者の重大な過失により、利用者の身体等に被った損害に対しては、賠償を減じることができるものとする。

４　その他この規程に定めるもののほか、サービスの利用に関する事項については、契約書及び重要事項説明書に明記し、利用者に説明するものとする。

（業務継続計画の策定等）

第２８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サービスの提供を継続的に実施するため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、介護職員その他の職員に対し、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年２回以上及び新規採用時に実施する。
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ものとする。
（非常災害対策）
第２９条　事業所は、非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害時の関係機関への通報体制を整備し、それらを定期的に職員並びに利用者及びその家族等に周知するとともに、非常災害に備え、年２回、避難、救出その他必要な研修・訓練を行うこととする。
２　事業所は、地震その他の非常災害に備え、事業所の利用者のために、物資の確保に必要な措置を講ずるよう努めるものとする。
３　前項に規定する訓練の実施に当たって、可能な限り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。
（衛生管理等）
第３０条　事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、または衛生上必要な措置を講ずる。
２　事業所は、感染症が発生し、またはまん延しないように必要な措置を講ずるよう努める。
３　事業所は、感染症対策に関する担当者を設置し、事業所内において感染症または食中毒の発生及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設置する。委員会は利用者の状況など、事業所の状況に応じ、おおむね３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においては必要に応じ随時開催する。
４　施設は、感染症が発生した際に事業を継続するための計画等を策定し、職員に対して年２回以上及び新規採用時に研修・訓練を行うものとする。
（記録の整備）
第３１条　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。
２　事業所は、利用者に対するサービス提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から５年間保存する。
（１）　通所介護相当サービス計画書
（２）　提供した具体的なサービス内容等の記録
（３）　市町村への通知に関する記録
（４）　苦情の内容等の記録
（５）　事故の状況及びその際に採った処置についての記録
（掲示）
第３２条　事業所は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務の体制

その他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　前項に規定する事項を記載した書面を当該事業所内に備え付け、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事が出来るものとする。
（秘密保持等）
第３３条　事業所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはならない。
２　事業所は、事業所の職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者また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、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家族の同意を、あらかじめ文書にて得るものとする。
（広告）
第３４条　事業所は、広告をする場合においては、その内容が虚偽または誇大なものとしない。
（介護予防支援事業者に対する利益供与の禁止）
第３５条　事業所は、介護予防支援事業者またはその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させ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。
（苦情処理）
第３６条　事業所は、提供したサービスに対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、相談窓口の設置など、必要な措置を講じる。
２　事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、その内容を記録する。
３　事業所は、提供したサービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び利用者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、市町村から指導または助言を受けた場合には、これに従って必要な改善を行う。
４　事業所は、市町村からの求めがあった場合には、その改善の内容を市町村に報告する。
５　事業所は、提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、その指導または助言を受けた場合には、これに従って必要な改善を行う。
６　第４項の規定は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合に準用する。
（カスタマーハラスメントへの対応）
第３６条の２　事業所は、利用者また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または言動等により、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、暴力、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または不当な要求

（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　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　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、また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、利用者またはその家族等と協議を行うことがある。その際、利用契約を解除する場合がある。

（事故発生の防止及び発生時の対応）

第３７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には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

２　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。ただし、施設の責に帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。

３　事業所は、事故の発生またはその再発を防止するため、次に揚げる措置を講じるものとする。

（１）　事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告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。

（２）　事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する体制を整備する。

（３）　事故発生の防止のため委員会（オンライン等）及び職員に対する研修を新規採用時開催すると共に、年２回以上の研修を実施する。

（虐待の防止）

第３８条　事業所は、『高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援に関する法律』の趣旨に則り、利用者への虐待を未然に防止するために、虐待防止に関する責任者を配置するとともに職員に対して虐待防止に関する研修を実施する等、必要な管理

体制を整備することよって、利用者の権利利益の擁護を図るものとするために、以下の措置を講じるものとする。

（１）　虐待の発生の防止・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講じる委員会の設置を行う。

（２）　虐待防止のための指針の策定と従業者への周知を行う。

（３）　虐待防止のための研修を新規採用時開催すると共に、年２回以上の研修を実施する。

（４）　虐待防止に関する措置を適切に実施するための責任者の配置を行う。

（会計の区分）

第３９条　事業所は、サービスの事業の会計とその他の事業の会計を区分する。

（その他運営に関する重要事項）

第４０条　この規程及び「千葉市介護予防・日常生活支援総合事業に係る第１号訪問事業及び第１号通所事業の人員、設備及び運営等に関する基準」（平成２９年３月３１日千葉市告示第２４８号）に定める事項を踏まえ、運営に関する重要事項は法人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２９年　４月　１日から施行する。

平成３０年　４月　１日　　一部改正
令和　元年１０月　１日　　一部改正
令和　４年　４月　１日　　一部改正
令和　４年　９月　１日　　一部改正
令和　５年　４月　１日　　一部改正
令和　５年１１月　１日　　一部改正
令和　６年　４月　１日　　一部改正
令和　６年１２月　１日　　一部改正
令和　７年　９月　１日　　一部改正
令和　８年　９月　１日　　一部改正
令和　８年１０月　１日　　一部改正

別表１

サービスの提供に要する有料サービス一覧表

令和８年９月１日現在

項目	内容、負担を求める理由、目的	金額
複写物交付サービス	当事業所の資料が必要な場合、コピー機にて複写物を交付いたします。但し、Ａ４サイズを基本といたします。 (財務諸表類、事業計画書、実績報告書など)	１枚　20 円
各種証明書交付サービス	当事業所が交付する証明書などが必要な場合にご利用いただけます。 ①　在籍証明、サービス提供証明書 ②　医療費控除確定申告用領収書	①　１枚　300 円 ②　１枚　750 円
対象エリア外サービス	通常の事業の実施区域を越えてサービスの提供をいたします。送迎実施区域を越えた地点より料金が発生します。(要相談)	１ｋｍ　250 円
外来者食事サービス	ご家族や当事業所ご来館の方へ、お食事を提供いたします。(食材の状況により提供できない場合があるため要相談)	昼食　700 円／食
利用者食事代	当事業所をご利用されるご利用者へお食事・おやつ・飲み物を提供いたします。	昼食　870 円／食
行事食（季節の食事会）	毎月１回、いつもと趣を変え、一品多く季節の味覚をご賞味いただけます。	１回　200 円 （税別）
オムツ代	当事業所ご利用中に必要となった場合に使用いたします。①パッド　②紙オムツ　③リハビリパンツ	①　１枚　100 円 ②　１枚　150 円 ③　１枚　200 円
理美容のご利用	カットやカラー等ができます。	実費

（注）価格上昇及び消費税等により金額の変動有り