運　営　規　定

社会福祉法人　泰幸福祉会

地域密着型特別養護老人ホーム　朝霞苑

第　1　章　　施　設　の　目　的　及　び　運　営　方　針

（目的）

第１条　この規程は、社会福祉法人泰幸福祉会が設置経営する特別養護老人ホーム朝霞苑（以下「施設」という。）が行う地域密着型指定介護老人福祉施設事業及び空床型指定短期入所生活介護、空床型指定介護予防短期入所生活介護の事業（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、指定介護予防短期入所生活介護事業においては要支援状態にある者、地域密着型指定介護老人福祉施設事業ならびに指定短期入所生活介護事業においては要介護状態にある者(以下これを「利用者」という。）に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。

（運営方針）

第２条　地域密着型指定介護老人福祉施設事業においては、少数の居室及び当該居室に近接して設けられる共同生活室（以下「ユニット」という。）ごとにおいて【施設サービス計画】に基づき、空床型指定短期入所生活介護事業及び空床型指定介護予防短期入所生活介護事業においては【短期入所生活介護計画】に基づき、利用者の居宅における生活への復帰を念頭におき、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の世話、機能訓練、栄養管理、健康管理及び療養上の世話を行なうことにより、利用者が相互に社会的関係を築きながら利用者が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にすることを目指すものとする。

２　施設は、地域や家庭との結びつきを重視しながら関係する区市町村や介護保険サービス提供者等と密接な連携を図るものとする。

第　2　章　　施　設　の　名　称　等

第３条　事業を行う施設の名称及び所在地は、次に掲げるところによる。

（１）　名称　特別養護老人ホーム　朝霞苑
（地域密着型指定介護老人福祉施設事業、空床利用型指定介護予防短期入所生活介護事業、空床利用型指定短期入所生活介護事業）

（２）　所在地　埼玉県朝霞市大字溝沼字仲田 1231-2

第　3　章　　職員の職種、員数及び職務内容

（職員）

第４条　施設に勤務する従業者（以下、「職員」という。）は地域密着型指定介護老人福祉施設事業、空床型指定介護予防短期入所生活介護事業、空床型指定短期入所生活介護事業を兼務するものとする。また施設は、介護保険法に基づく「指定介護老人福祉施設

の人員に関する基準」及び「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等に示された所定の職員を満たした上で、下記のように配置するものとする。ただし、法令の定める範囲内で兼務することができるものとする。

（１） 施設長　　１名
（２） 医師　　１名以上
（３） 介護支援専門員　常勤換算で１名以上
（４） 生活相談員　　常勤換算で１名以上
（５） 介護職員　　常勤換算で 10 名以上
（６） 看護職員　　常勤換算で１名以上
（７） 管理栄養士　　常勤換算で１名以上
（８） 機能訓練指導員　１名以上
（９） 事務員　　１名以上

２　前項に定めるもののほか必要に応じてその他の職員を置くことができる。

（職　務）

第５条　職員は、施設の設置目的を達成するため必要な職務を行う。

（１） 施設長は､施設の業務を統括すると共に福祉は介護のみでは完結しないことを踏まえて、老人福祉法の理念と社会福祉法人としての役割を職員に伝え指導する。施設長に事故があるときは､あらかじめ施設長が定めた職員が施設長の職務を代行する。
（２） 医師は、利用者及び職員の診察、健康管理及び保健衛生指導に従事する。
（３） 介護支援専門員は､居宅生活への復帰を念頭に置きながら【施設サービス計画書】及び【短期入所生活介護計画】を作成、実施状況を把握、必要があれば計画を変更してお客様の満足度を確保する。
（４） 生活相談員は、利用者の生活相談、面接、身上調査並びに利用者処遇の企画及び実施に関することに従事する。又、常に介護支援専門員との連携を図りサービス計画につなげる。
（５） 介護職員は、利用者の日常生活の介護、援助に従事する。
（６） 看護職員は､利用者の診療の補助及び看護並びに保健衛生管理に従事する。看護責任者は、医師の指示を受け、看取り介護に係る体制整備を図る。
（７） 管理栄養士（又は栄養士）は、献立作成、栄養管理・栄養ケアマネジメント、経口摂取への移行、療養食の提供、栄養量計算及び食事記録、調理員の指導等の食事業務全般並びに栄養指導に従事する。
（８） 機能訓練指導員は、利用者が日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行う。
（９） 事務員は、庶務及び会計業務に従事する。
（10） 職員は、ボランティア等のインフォーマルサービス提供者との連携も常に考慮しなければならない。

２　職員は、別に定める各種マニュアル等を遵守することとする。

３　日中については、ユニットごとに常時１人以上の介護職員を、夜間及び深夜について

は２ユニットごとに常時１人以上の介護職員等を介護に従事させるものとする。また、ユニットごとに常勤のユニットリーダーを配置することとする。

第　４　章　　利　用　定　員

（定員）

第６条　施設の入所定員は以下のとおりとする。

（１）地域密着型指定介護老人福祉施設の入所定員は 29 名。

（２）指定短期入所生活介護事業及び指定介護予防短期入所生活介護事業の入所定員は、両事業合計で地域密着型指定介護老人福祉施設定員 29 名の内の空床数とする。

２　施設は、災害その他やむを得ない事情がある場合を除き、入所定員及び居室の定員を超えて入所させることはない。

第　５　章　　利用者に対するサービス内容及び利用料その他の費用額

（施設サービス計画の作成と開示）

第７条　介護支援専門員は、サービス内容等を記載した【施設サービス計画書等】及び【短期入所生活介護計画】の原案を作成し、それを施設利用者に対して面接の上説明し文書により合意を得るものとする。

２　上記に基づくサービス提供記録は、希望に応じて９時から１７時の間に、施設内にて閲覧できるものとする。

３　上記の記録は、利用契約終了後５年間保存しなければならない。

（サービスの提供）

第８条　施設は、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、【施設サービス計画書】及び【短期入所生活介護計画】に基づき処遇上必要な事項について、理解しやすいように面談の上、説明を行わなければならない。又、【施設サービス計画書】及び【短期入所生活介護計画】を基本としてサービスを提供するものとする。

（サービス提供の記録と連携）

第９条　施設は、【施設サービス計画書】及び【短期入所生活介護計画】に則って行ったサービス提供の状況やその折の利用者の反応及び家族の状態を必ず記録し、必要部署と連携をするものとする。

２　施設は、上記のサービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から２年間保存しなければならい。

（居室及びユニット）

第 10 条　施設が提供する居室は原則個室とし、【重要事項説明書】に記載するとおりとする。その際、選択する階及び居室は、利用者の希望及び居室の空室状況等により、施設側が利用者に対して居室の状況、利用料等を文書により説明し合意を得るものとする。

２　ユニット数は、３とする。

３　居室は、いずれかのユニットに属し、当該ユニットの共同生活室に近接して設けられている。

４　１ユニットの定員は、おおむね１０人（９人）以下とする。

５　空床利用型指定介護予防短期入所生活介護事業及び空床利用型指定短期入所生活介護事業における居室は原則、地域密着型指定介護老人福祉施設事業の空床を提供するものとする。

（共同生活室）

第 11 条　共同生活室は、いずれかのユニットに属するものとし、ユニットの利用者が交流し、共同生活を営めるよう必要な設備・構造となっている。

２　利用者が、心身の状況に応じて家事を行うことができるよう共同生活室に簡易な調理設備が設置されている。

３　空床利用型指定介護予防短期入所生活介護事業及び空床利用型指定短期入所生活介護事業においては地域密着型指定介護老人福祉施設事業における共同生活室を共有するものとする。

（食事の提供）

第 12 条　食事は、栄養及び利用者の身体の状況並びに嗜好を考慮したものとする。

２　食事の時間は、次の通りとする。

（１）　朝食　　午前７時００分～午前９時００分

（２）　昼食　　午後１１時００分～午後１時００分

（３）　夕食　　午後５時００分～午後７時００分

３　あらかじめ連絡があった場合は、衛生上又は管理上許容可能な一定時間（２時間以内）、食事の取り置きをすることができる。

４　最低１日前に、予め欠食する旨の連絡があった場合には、食事を提供しなくてもよいものとする。

５　栄養室が提供する食事以外で利用者が個別に希望される刺身等のメニューについては基本的に提供ができないものとするが、施設と利用者の合意が取れた場合にのみ、利用者が金額を負担することで提供が可能になる場合がある。

６　医師の処方箋による特別食は、基本的にその処方金額に応じた金額を利用者が負担することで提供を可能とする。

７　施設が特定の日に企画した行事の際には「特別な食事」として、通常の食事にかかる費用を超えるような高価な材料を使用し特別な調理を行う選択食を希望者に提供する。（また、利用者の家族等の関係者にも希望があれば同様の食事を提供する。その際、施設が都度定め提示する０円～５０００円程度の料金が発生する。もしそれ以上の金額に

なる場合は利用者の家族当の関係者へ事前に金額の通知とすることとする。）

（相談、援助）

第 13 条　利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行うものとする。

（機能訓練）

第 14 条　利用者の心身の状況等に応じて､利用者との合意に基づき日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又はその減退を防止するための訓練を行うことができる。

（社会生活上の適宜の供与等）

第 15 条　趣味、教養、娯楽設備等を整え、利用者が自ら希望・選択する自律的な生活を送れるよう支援するものとする。

１日当たりの主な日課及び年間行事は以下の通りとする。

（１）１日当たりの主な日課

午前６時３０分頃	ー利用者各様の起床
７時～９時	ー朝食時間
９時	ー口腔ケア、臥床、リハビリ、入浴その他
１１時～１３時	ー昼食時間
１３時～１５時	ーレクリエーション、リハビリ、外出等
１５時	ーおやつ
１７時～１９時	ー夕食時間
１９時～	ー利用者各様の自由時間、就寝

（２）年間行事計画（原則、ユニットごとの計画、実施とする）

４月	花見、家族会・食事会、ボランティア来苑、販売行事
５月	保育園交流、ボランティア来苑、販売行事
６月	朝霞苑開所式、販売行事
７月	七夕
８月	夏祭り、販売行事
９月	敬老会、販売行事、保育園交流
10 月	ボランティア来苑、家族会・食事会
11 月	運動会、鍋行事、販売行事
12 月	クリスマス会、販売行事
１月	おせち、お寿司レク、販売行事
２月	節分
３月	ひな祭り　販売行事

２　利用者が日常生活を営むに必要な行政機関等に対する手続きについて、利用者が行う

ことが困難である場合は、依頼及び同意に基づき、施設が代わって行うことができる。
3　利用者の希望により、要介護認定の更新や、再認定の代行業務を行う。

（介　護）
第 16 条　上記の他に離床、洗面、移乗、移動、外出、更衣、就寝等の介護を、個々の利用者の状態に合わせ、【施設サービス計画書】及び【短期入所生活介護計画】にそって提供するものとする。

（健康保持）
第 17 条　医師又は看護職員は、別紙【健康管理基準書】に則り、常に利用者の健康状況に注意し、日常における健康保持のための適切な措置をとり、必要に応じてその記録を保存するものとする。

（栄養管理）
第 18 条　個々の利用者の栄養状態に着目した栄養管理・栄養ケアマネジメントを医師、管理栄養士（または栄養士）、看護師、介護員等の多職種協働により行なうものとする。
2　利用者全員に栄養ケアマネジメントを行い、必要者には経口摂取に移行するための栄養管理や療養食の提供を行なうものとする。

（金銭等管理代行）
第 19 条　預り金等は、原則、利用者（または家族）管理であるが、やむを得ない事情がある場合は依頼と契約により１ケ月につき１,０００円(月途中での利用の場合は１日当たり３３円）の料金で施設が管理の代行を行うこととする。

（入院期間中の対応）
第 20 条　利用者に入院の必要が生じた場合であって､医師の診断により明らかに 3 か月以内に退院できる見込みがない場合、または入院後 3 か月しても医師の診断により退院できないことが明らかになった場合は、利用者の希望等を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び円滑に入所することができるように、利用者又は家族と協議して定めるものとする。

（入院ベッドの活用）
第 21 条　入院中の空きベッドは、介護保険法により空きベッドを、短期入所事業所のベッドとして他者が使用できるものとする。

（緊急時の対応）
第 22 条　身体の状況の急激な変化等で緊急に職員の対応を必要とする状態になった時は、昼夜を問わず２４時間いつでもナースコール等で職員の対応を求めることができる。
2　職員はナースコール等で利用者から緊急の対応要請があった時は、速やかに適切な対応を行うものとする。

３　利用者が、予め緊急連絡先を契約時に届けている場合は、医療機関への連絡と共に、その緊急連絡先へも速やかに連絡を行い、救急車対応を行うものとする。

（利用料）

第 23 条　施設の利用料の額は､介護保険法に基づく厚生労働大臣が定める基準によるものとし、施設サービスにかかる費用として【各種料金表】記載の利用料の１割相当分又は 2 割相当分又は 3 割相当分と居室及び食事代、利用者の選択によりかかるサービスの利用料の合計額とする。なお、法定費用の額の変更に関しては、介護保険法に基づく厚生労働大臣が定める基準に基づくものとし、所定費用の額の変更に関しては、予め利用者に対し説明を行い利用者の同意を得るものとする。

２　本人負担が適当と認められる日常生活費は、介護保険法に基づく設備運営基準によるものとする。

３　利用者の選定に基づく特別な室料、特別な食費等追加的費用は、【各種料金表】記載の利用料とする。

４　特例施設介護サービス費、特例居宅介護サービス費、特定入所者介護サービス費、特定入所者支援サービス費､特例特定入所者支援サービス費､特例特定居宅支援サービス費、高額介護サービス費及び高額居宅支援サービス費を受給する場合や生活保護を受給する場合等、別途法令に定めがある場合はそれぞれの法令によるものとする。

５　地域密着型指定介護老人福祉施設においては、利用料は暦月によって、月額利用料を毎月支払うものとし、利用開始又は利用終了に伴って１か月に満たない期間を利用した場合等は、日割り計算によって計算するものとする。

６　施設の利用者は、月額利用料を翌月 20 日から月末までに、施設に、現金又は自動口座振替で支払うものとする。

（通常の送迎の実施地域）

第 24 条　通常の送迎の実施地域は、朝霞市内のみとする。

第　６　章　　施設利用にあたっての留意事項及び職員の義務

（自己選択の生活と共同生活への尊重）

第 25 条　利用者は、自らの希望と選択に基づき自らの生活を送ることを原則とするが、共同生活であることをも深く認識し、施設の秩序を保ち相互の親睦に努めるものとする。

（外出及び外泊）

第 26 条　利用者は、外出（短時間のものは除く）または外泊しようとする時は、その前日までに、その都度、外出・外泊先、用件、施設へ帰着する予定日時等を施設長に届出るものとする。

（面　会）

第 27 条　利用者が外来者と面会しようとする時は､外来者が玄関に備えつけの台帳にその氏名を記録するものとする。施設長は特に必要があるときは面会の場所や時間を指定することができるものとする。面会時に持参した物品、食品、薬等は、必ず職員に伝えるものとする。

２　利用者またはその関係者から面会者の制限の希望がある場合は利用者またはその関係者と施設の同意があったうえでその面会を制限することができる。

３　施設内での感染症の発生またはその発生が予測される場合においては事前に利用者またはその関係者に事前に通知することで施設が定めた期間においてのみ面会を制限することができる。

（健康留意）

第 28 条　利用者は、努めて健康に留意するものとする。また地域密着型指定介護老人福祉施設においては、施設で行う健康診断は特別の理由がない限り、これを受診し、予防接種も受けるものとする。

（衛生保持）

第 29 条　利用者は施設の清潔、整頓、その他環境衛生の保持を心掛け、また、施設に協力するものとする。

２　入居にあたって、感染症、害虫の館内持込防止等環境衛生保持のため、衣類・家具等持込品については、事前に指定業者による殺虫・消毒処理を受けなければならない。

３　施設長、医師、看護師、その他の職員及び衛生管理者は、次の各号の実施に努めなければならない。

（１）衛生知識の普及、伝達

（２）１回の大掃除

（３）その他必要なこと

（感染症対策）

第 30 条　施設において、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとする。

（１）感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を策定し、対策委員会にて随意見直すこと。

（２）感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策委員会をおおむね３月に１回開催する。

（３）その他関係通知の遵守、徹底

（事故発生の防止及び発生時の対応）

第 31 条　相談員は、安全かつ適切に質の高いサービスを提供するために事故発生の指針（別添）を定め、事故を防止するための体制を整備する。

２　利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに区市町村、利用者の家族等に対して連絡を行う等必要な措置を講じるものとする。

３　事故が発生した場合には、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

４　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。

（施設内の禁止行為）

第 32 条　利用者及び職員は、施設内で次の行為をしてはならない。

（１）けんか、口論、泥酔、薬物乱用等他人に迷惑をかけること。

（２）政治活動、宗教、習慣等により、自己の利益のために他人の権利・自由を侵害したり、他人を誹謗、中傷、排撃したりすること。

（３）指定した場所以外で火気を用いること。

（４）健康増進法の精神に則り、所定場所以外での喫煙をすること。

（５）施設の秩序、風紀を乱し、又は安全衛生を害すること。

（６）故意又は無断で、施設もしくは備品に損害を与え、またはこれらを施設外に持ち出すこと。

（秘密の保持）

第 33 条　施設は、業務上知り得た契約者、利用者並びにその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がある場合、正当な権限を有する警察や検察等捜査機関からの命令による場合並びに別に定める文書（情報提供同意書）により同意がある場合に限り第三者に開示するものとし、それ以外の場合は、契約中及び契約終了後においても第三者に対して秘匿します。

２　職員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持しなければならない。また、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するものとする。

第　7　章　　非　常　災　害　対　策

（災害、非常時への対応）

第 34 条　施設は、消防法令に基づき、防火管理者を選任し、消火設備、非常放送設備等、災害・非常時に備えて必要な設備を設けるものとする。

２　施設は、消防法令に基づき、非常災害等に対して防災委員を定め、具体的な消防計画等の防災計画をたて、職員及び利用者が参加する消火、通報及び避難訓練を原則として少なくとも年２回は実施する。そのうち年１回以上は夜間訓練又は夜間を想定した訓練とし、さらに昼間の災害を想定した訓練を実施するものとする。

３　利用者は健康上又は防災等の緊急事態の発生に気づいた時は、ナースコール等最も適切な方法で、職員に事態の発生を知らせるものとする。
４　施設の火災通報装置は、煙感知や熱感知の作動によって、自動的に消防署に通報される装置となっている。また、居室の全てにスプリンクラー装置が設置されている。
５　備蓄食料品は、３日間以上とする。

第　８　章　　その他の運営についての重要事項

（人権の擁護及び虐待の防止のための措置）
第 35 条　施設は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。
（１）人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
（２）成年後見制度の利用支援
（３）虐待の防止を啓発・普及するための職員に対する研修の実施
（４）事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告するものとする。
２　職員は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等の虐待を行ってはならない。
（１）殴る、蹴る等直接利用者の身体に侵害を与える行為。
（２）合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為
（３）廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
（４）強引に引きずるようにして連れて行く行為。
（５）食事を与えないこと。
（６）利用者の健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと。
（７）乱暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
（８）施設を退所させる旨脅かす等言葉による精神的苦痛を与えること。
（９）性的な嫌がらせをすること。
(10) 当該利用者を無視すること。

（身体的拘束等）
第 36 条　施設は、利用者の身体的拘束は行わない。万一、利用者又は他の利用者、職員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には家族の「利用者の身体的拘束に伴う申請書」に同意を受けた時にのみ、その条件と期間内にて身体的拘束等を行うことができる。

（褥瘡対策等）
第 37 条　施設は、利用者に対し、良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、対策指針（別添）を定め、その発生を防止するための体制を整備する。

（利用資格）
第 38 条　施設の利用資格は、要介護認定にて要介護（介護予防短期入所生活介護事業所利用の場合は要支援）と認定され、本施設の利用を希望する方であって、入院治療を必要とせず、利用料の負担ができる利用者及びその他法令により入所できる利用者とする。
２　厚生労働省制定の緊急度判定基準において対象者と認定され、施設の入居判定委員会にて入居と判断された者で、居室の状況に適応する方より入居する。

（内容及び手続きの説明及び同意、契約）
第 39 条　利用にあたっては、あらかじめ、入所申込者及びその家族に対し、運営規程、重要事項説明書､契約書及び契約書別紙を交付して説明を行い､入所申込者との合意の上、契約書を締結するものとする。

（施設・設備）
第 40 条　施設･設備の利用時間や生活ルール等は、施設長が利用者と協議の上決定するものとする。
２　利用者は､定められた場所以外に私物を設置したり､占用してはならないものとする。
３　施設・設備等の維持管理は職員が行うものとする。

（看取り介護）
第 41 条　施設は、看取りに関する指針を定め、入所の際に、利用者等に指針の内容を説明し、同意を得るものとする。
２　指針に基づき、看取りに関する職員研修を行うものとする。
３　看取りのための個室を確保するものとする。

（葬儀等）
第 42 条　死亡した利用者に葬儀を行う方がいない時及び遺留金品がある場合は､施設長は、老人福祉法第１１条２項の規定を準用し、関係区市町村と協議して葬儀及び所要の引渡し等を行うものとする。

（苦情対応）
第 43 条　利用者は、提供されたサービス等につき苦情を申し出ることができる。その場合施設は、速やかに事実関係を調査し、その結果改善の必要性の有無並びに改善方法について、利用者またはその家族に報告するものとする。

（介護サービス情報の公表）

第 44 条　社会福祉法第２４条等及び介護保険法に則り、市民が社会福祉法人泰幸福祉会の提供するサービスを安心して利用できるよう理解と信頼を促進するため、介護サービス情報の公表を法人・施設のホームページ等において行うものとする。

（運営推進会議）

第 45 条　施設が地域に密着し地域に開かれたものにするために、運営推進会議を開催する。

２　運営推進会議の開催は、おおむね２か月に１回以上とする。

３　運営推進会議のメンバーは、利用者、利用者家族、町内会役員、民生委員、朝霞市の担当職員もしくは事業所が存在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員及び地域密着型介護老人福祉施設についての知見を有する者とする。

４　会議の内容は、事業所のサービス内容の報告及び利用者に対して適切なサービスが行われているのかの確認、地域との意見交換・交流等とする。

５　運営推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。

（カスタマーハラスメントへの対応方針）

第 46 条　当事業所は、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、次に掲げる行為等を含むものであり、当事業所はこれらの行為を容認しません。

（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　職員が安心して相談できる相談体制を構築し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法律専門家、警察、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

４　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、再発防止策の検討・実施等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。尚、緊急時は安全確保を最優先し、警察に連絡する。

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、契約の解除、その他必要な措置を行うものとする。

（職場におけるハラスメント防止のための措置）

第 47 条　当事業所は働きやすい職場環境を実現することを目的として、事業所での従業員におけるハラスメント（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントおよび妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントなど）を防止するために従業員が遵守すべき事項や防止するための措置を講じる。

第 9 章　　雑 則

（委　任）

第 48 条　この規程の施行上必要な窓口については、施設長が別に定める。

（改　正）

第 49 条　この規程の改正､廃止するときは社会福祉法人泰幸福祉会理事会の議決を経るものとする。

附則

（施　行）

この規程は平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は平成 29 年 8 月 1 日から施行する。

この規定は平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は令和 2 年 2 月 1 日から施行する。

この規定は令和 8 年 10 月 1 日から施行する。