社会福祉法人愛和会　グループホーム高槻あいわ　運営規程
［指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護］

（事業の目的）

第１条　社会福祉法人愛和会が設置する社会福祉法人愛和会　グループホーム高槻あいわ（以下「事業所」という。）において実施する指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護（以下「事業」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、事業所の管理者、計画作成担当者及び介護従業者（以下「従業者」という。）が、認知症の症状を伴う要介護状態及び要支援状態の利用者に対して、適切な指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　指定認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、認知症の症状によって自立した日常生活が困難となった利用者が家庭的な環境と地域住民との交流のもとで、心身の特性を踏まえ尊厳ある自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練等必要な援助を行うものとする。

　指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、認知症の症状によって自立した日常生活が困難となった利用者が家庭的な環境と地域住民との交流のもとで、心身の特性を踏まえ尊厳ある自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練等必要な援助を行うことにより、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又は向上を目指すものとする。

２　事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

３　事業所は、利用者の認知症状の進行の緩和や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。

４　事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、連携する介護老人福祉施設や介護老人保健施設、協力医療機関に加え、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域住民等との連携に努める。

５　事業所は、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うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

６　事業所は、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供するにあたっては、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よう努めるものとする。

７　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報提供を行う。

８　第７項のほか、「高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例（令和３年高槻市条例第４２号（以下、「基準条例」という。）を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業の運営）

第３条　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

（事業所の名称等）

第４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　　社会福祉法人　愛和会　グループホーム高槻あいわ

（２）所在地　　高槻市西之川原二丁目４６番３号

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第５条　事業所における従業者の職種、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　介護職と兼務）

管理者は、従業者の管理、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活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とともに、従業者に対して第２条第８項の基準条例のうち運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

（２）計画作成担当者　１名以上（常勤　介護職と兼務）

計画作成担当者は、適切なサービスが提供されるよう第９条の介護計画を作成するとともに、連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行う。

（３）介護従業者　１０名以上（専従職員　　常勤７名以上、非常勤３名以上）

介護従業者は、利用者に対し必要な介護及び世話、支援を行う。

（利用定員）

第６条　事業所の利用定員は１８名とする。

内訳　１ユニット　９名

２ユニット　９名

（利用者の生活時間）

第７条　利用者の生活サイクルに応じた１日の生活時間帯は、次のとおりとする。

日中の時間帯　　７：００　～　２０：００

夜間及び深夜の時間帯　　２０：００　～　　７：００

（指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の内容）

第８条　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の内容は、次のとおりとする。

（１）第９条の介護計画の作成

（２）日常生活の援助

日常生活動作の能力に応じて必要な援助を行う。

1　移動の支援
2　養護（静養）
3　その他必要な支援

（3）健康のチェック

血圧測定、利用者の全身状態の把握等を行う。

（4）機能訓練

利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練及び利用者の心身の活性化を図るための各種訓練を行う。

1　運動機能回復訓練
2　口腔機能回復訓練
3　レクリエーション
4　グループ活動
5　行事活動
6　園芸活動
7　趣味活動
8　地域活動への参加

（5）　食事支援

1　朝食、昼食、夕食の提供
2　食事の準備、後片付け

利用者の状況に応じて、適切な支援を行う。また、利用者と職員が共同で食事の準備やおやつ作りなどに取り組む。後片付けなどを含めた作業を職員と一緒に行うことで、自立した日常生活が継続できるように支援する。

3　食事摂取の支援
4　その他必要な食事の支援

（6）入浴支援

1　入浴又は清拭
2　衣服の脱着、身体の清拭、洗髪、洗身の支援
3　その他必要な入浴の支援

（7）　排せつ支援

利用者の状況に応じて適切な排せつ介助を行うとともに、排せつの自立についても適切な援助を行う。

（8）相談、援助等

利用者又はその家族に対して日常生活における介護等に関する次の相談、援助等を行う。

1　日常生活に関する相談、助言
2　認知症有病者である利用者の家族に対する相談、助言
3　福祉用具の利用方法の相談、助言
4　住宅改修に関する情報の提供
5　医療系サービスの利用についての相談、助言
6　日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続き

7　家族や地域との交流支援
8　その他必要な相談、助言

（介護計画の作成）
第９条　計画作成担当者は、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護のサービスの提供開始時に、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通所介護等の活用や地域における活動への参加の機会の確保等、他の介護従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した認知症対応型共同生活介護計画及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護（以下「介護計画」という。）を作成する。
２　計画作成担当者は、それぞれの利用者に応じて作成した介護計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得る。
３　計画作成担当者は、介護計画を作成した際には、当該介護計画を利用者に交付する。
４　介護計画の作成にあたっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供及び利用に努め、介護計画の作成後は、他の介護従業者及び利用者が介護計画に基づき利用する他の指定居宅サービス等を行う者との連絡を継続的に行うことにより、介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行う。

（利用料等）
第１０条　事業所において、指定認知症対応型共同生活介護を提供した場合の利用料の額は、「指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成１８年厚生労働省告示第１２６号）によるものとし、当該認知症対応型共同生活介護が法定代理受領サービスであるときは、各利用者の介護保険負担割合証に応じた額の支払いを受けるものとする。
　指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供した場合の利用料の額は、「指定地域密着型介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成１８年厚生労働省告示第１２８号）（以下、指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準とあわせて「厚生労働大臣が定める基準」と総称する。）によるものとし、当該指定介護予防認知症対応型共同生活介護が法定代理受領サービスであるときは、各利用者の介護保険負担割合証に応じた額の支払いを受けるものとする。
２　法定代理受領以外の利用料については、厚生労働大臣が定める基準の額とする。
３　家賃については、月額８０,０００円を徴収する。
４　入居一時金については、入居時に２００,０００円を預かる。
　なお、入居一時金については、利用者の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損があった場合は、復旧する際の原状回復費用を差し引いて、退去時に残額を返還する。
　また、未払い家賃がある場合は、入居一時金から差し引いて家賃に充当することがある。
５　食事の提供に要する費用については、月額５５,６６０円を徴収する。
６　管理共益費及び光熱水費（個室の照明、空調電気使用料及び設備保守管理料並びに水道使用料及び下水道使用料）については、月額３０,０００円を徴収する。
７　その他日常生活において通常必要となるものに係る費用で、利用者が負担することが適当と認められるものの実費について徴収する。

８　前７項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付する。
９　月の途中に入退居があった場合は、日割り計算とする。
１０　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供に際し、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関し事前に文書で説明した上で、利用者の同意を得ることとする。
１１　費用を変更する場合には、あらかじめ、第２１条第２項の運営推進会議に費用を変更する理由及び金額等を説明するとともに。利用者又はその家族に対し、事前に文書により説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名をうける。
１２　法定代理受領サービスに該当しない指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の内容、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又はその家族に対して交付する。

（入退居に当たっての留意事項）
第１１条　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の対象者は要介護者又は要支援者であって認知症であるもののうち、少人数による共同生活を営むことに支障がない者とし、次のいずれかに該当する者は対象から除く。
（１）認知症の症状に伴う著しい精神症状を伴う者
（２）認知症の症状に伴う著しい行動異常がある者
（３）認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者
２　入居申込者の入居に際しては、主治医の診断書等により、当該入居申込者が認知症の状態にあることの確認を行う。
３　入居申込者が入院治療を要する者であること等、入居申込者に対して自ら必要なサービスの提供が困難であると認めた場合は、他の適切な施設、医療機関を紹介する等の適切な措置を速やかに講じる。
４　利用者の退居に際しては、利用者及びその家族の希望、退居後の生活環境や介護の連続性に配慮し適切な援助、指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等や保健医療、福祉サービス提供者と密接な連携に努める。
５　利用者は、事業所の従業者の指導により居宅生活の継続維持に努め、事業所においてサービスを利用する時は他の利用者との共同利用の秩序を保ち、相互の親睦に努めるものとする。
６　利用者は、事業所においてサービスを利用するときは、共同利用スペースの清潔、整頓、その他環境衛生に協力するものとする。
７　利用者は事業所において次の行為をしてはならない。
（１）宗教や信条の相違等で他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の利益を侵すこと。
（２）喧嘩、口論、泥酔等で他人に迷惑を及ぼすこと。
（３）事業所の秩序若しくは風紀を乱し、又は安全衛生を害すること。
（４）指定した場所以外で火気を用いること。
（５）故意に事業所若しくは物品に損害を与え、又は物品を持ち出すこと。
（６）他の利用者の不利益となる情報を無断で漏らさないこと。

（衛生管理等）

第１２条　利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じる。

２　事業所において食中毒及び感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じる。また、これらを防止するための措置等について、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるとともに、密接な連携を保つ。

（１）事業所における食中毒及び感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会をおおむね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に周知徹底を図る。

（２）事業所における食中毒及び感染症の予防及び蔓延の防止のための指針を整備する。

（３）事業所において、従事者に対し、食中毒及び感染症の予防及び蔓延防止に関する研修及び訓練を定期的（年に２回以上）に実施し、従業者が必要な知識を習得するための措置を適切に講じ、従業者に周知徹底を図る。

３　事業所内は空調設備等により適温を確保するよう努める。

（緊急時等における対応方法）

第１３条　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又は事業所が定めた協力医療機関に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じる。

２　利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供により事故が発生した場合は、管理者は市町村、当該利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

３　事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をするとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じる。

４　利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

（非常災害対策）

第１４条　非常災害に備えて、非常災害に関する具体的計画（消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画）を作成し、関係機関への通報及び連携体制の整備、避難、救出訓練の実施等の対策に万全を期すとともに、防火管理者又は火気・消防等についての責任者を定め、年２回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

２　前項の訓練は、可能な限り消防団や地域住民と連携して行うよう努める。

３　管理者は従業者に対し、火災等の災害発生時に地域の消防機関へ速やかに通報する体制及び消火・避難等の際の消防団や地域住民との連携方法について周知徹底する。

（苦情処理）

第１５条　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供に係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に、苦情相談窓口の設置、苦情処理の

体制及び手順の整備等必要な措置を講じるとともに、当該措置の内容を重要事項説明書への記載及び事業所内に掲示する等により利用者及びその家族に周知する。

２　事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、苦情の内容を記録して保存するとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じる。

３　事業者は、提供した指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護に関し、介護保険法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からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの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。

４　事業者は、提供した指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護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の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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。

（情報の公表）

第１６条　事業所において実施する事業の内容について、厚生労働省が定める「指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について」（平成１８年３月３１日付け老計発第 0331004 号・老振発第 0331004 号・老老発第 0331017 号、以下「解釈通知」という。）第三の五の４の（４）に基づき、ホームページにおいて公表する。

２　前項に定める内容は、解釈通知により定める事項及び事業所が提供する指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の利用及び利用申し込みに資するものとし、利用者及びその家族（過去に利用者であったもの及びその家族を含む。）のプライバシー（個人を識別しうる情報を含む。）にかかる内容は、これに該当しない。

（個人情報の保護）

第１７条　事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」（平成１５年法律第５７号）及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努める。

２　事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得る。

（短期利用共同生活介護）

第１８条　事業者は、事業所の定員の範囲内で、空いている居室等を利用し、短期間の指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護（以下、「短期利用共同生活介護」という。）の提供を行う。

２　事業所における短期利用共同生活介護の定員は、１ユニットにつき１名とする。
　短期利用共同生活介護の利用は、あらかじめ３０日以内の利用期間を定めるものとする。

３　短期利用共同生活介護の利用にあったては、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿って、当事業所の計画作成担当者が認知症対応型共同生活介護計画を作成することとし、当該指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画に従ってサービスの提供を行う。
　また、短期利用共同生活介護の利用者の入退居に際しては、利用者を担当する居宅介護支援専門員

との連携の下に行うこととする。

4　事業所の入居者が入院等のために長期にわたり不在となる場合は、入居者及び家族の同意を得て、短期利用共同生活介護の居室として利用することがある。その際の当該居室に対する期間の家賃等の経費については、当該部屋の入居者に支払いいただくのではなく、短期利用共同生活介護の利用者に支払いいただくものとする。

短期利用共同生活介護の家賃については、1日　3,０００円とする。

5　短期利用共同生活介護利用時の食事の提供に係る費用は、下記の通りとする。

朝食　５００円　　昼食　７３０円（おやつ代　１００円含む)、夕食　６３０円

6　短期利用共同生活介護を提供した場合の利用料の額は、「指定（介護予防）居宅サービスに要する費用の額の算定する基準」の額の介護保険負担割合証に応じた額の支払いを受けるものとする。

（虐待防止に関する事項）

第１９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）虐待を防止するための対策を検討する委員会を設置し、定期的に開催するとともに従業者に周知徹底を図る。

（2）虐待防止のための指針を整備する。

（3）虐待を防止するための従業者に対する研修を定期的（年に2回以上）に実施する。

（4）前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

担当者は、管理者とする。

2　事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（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、速やかに市町村に通報する。

（身体拘束）

第２０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、入居者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わない。

2　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じる。

（1）身体拘束適正化のための対策を検討する委員会を設置、３月に１回以上開催するものとし、その結果について、従業者に周知徹底を図るものとする。

（2）身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

（3）介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的（年に2回以上）に実施する。

3　やむを得ず前項の身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取り扱いにより行うものとし、その実施状況を第２１条第２項の運営推進会議に報告する。

（地域との連携等）

第２１条　事業者は、その運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努める。

２　指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市町村の職員及び事業所が所在する日常生活圏域の地域包括支援センターの職員、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活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（以下この項において「運営推進会議」という。）を設置し、おおむね２月に１回以上、運営推進会議に対し提供している本事業所のサービス内容及び活動状況等を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設ける。この時、利用者またはその家族が参加する場合にあたっては、利用者又は家族の同意を得ることとする。また、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。

３　前項の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成して保存するとともに、当該記録を公表する。

（業務継続計画の作成等）

第２２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認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供を継続するため、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、従事者に対し、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（年に２回以上）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。

（その他運営に関する重要事項）

第２４条　事業所は、全ての介護従事者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第８条第２項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他にこれに類する者を除く）に対し、認知症介護に係る基本的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、従業者の資質向上を図るため研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証し、常に最適なものとなるよう努める。

（１）採用時研修　　採用後３か月以内

（２）継続研修　　年２回

２　サービス担当者会議において利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得るものとする。

３　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。

４　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。

５　利用者が、偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく市町村に通知する。

６　事業所の所在市町村外の介護保険被保険者又はその家族から事業所のサービスを利用したい旨の申し出があった場合には、地域密着型サービスの趣旨並びに事業所の所在市町村の介護保険被保険者に限って利用できるサービスであることを説明し、理解を得る。

７　利用者の現員等から利用申込みに応じられない場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護を提供することが困難と認めた場合は、当該利用申込者に係る指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護への連絡、適当な他の指定認知症対応型共同生活介護事業者等を紹介その他必要な措置を速やかに講じる。

８　事業所は、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護に関する記録を整備し、サービス提供日から５年間は保存する。

９　事業所は、適切な指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

１０　事業所は、利用者及びその家族等によるカスタマーハラスメントから従業者を保護し、適切なサービス提供環境を確保するため、必要な措置を講ずるものとする。

カスタマーハラスメントとは、利用者又はその家族等による次の各号に掲げる行為をいう。

（１）暴力、身体的又は精神的な攻撃、暴言、脅迫その他これらに類する行為

（２）性的な言動、つきまとい、差別的な言動その他人格を傷つける行為

（３）過度な要求、反復継続的な要求又は社会通念上相当な範囲を超える要求を行う行為

（４）従業者又は他の利用者等のプライバシーを侵害する行為、名誉を毀損する行為

（５）その他利用者、その家族等と従業者との信頼関係を著しく損なう行為

事業所は、各号に規定する行為が行われ、改善の見込みがないと判断した場合には、利用者及びその家族等に説明を行った上で、サービスの提供の中止、利用の停止又は契約の解除その他必要な措置を講ずることができるものとする。

１１　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愛和会と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

附　則

この規程は、令和５年４月１日から施行する。

この規程は、令和６年４月１日から施行する。

この規程は、令和７年４月１日から施行する。

この規程は、令和８年８月１日から施行する。