運　営　規　程

（新）

医　療　法　人　慈　孝　会

老人保健施設　　福　角　の　里

（通所リハビリテーション）

老人保健施設福角の里（通所リハビリテーション） 運営規程

第１章　趣　旨

（趣旨）

第１条　医療法人慈孝会（以下「本会」という。）が開設する老人保健施設福角の里（以下「事業所」という。）が行う指定通所リハビリテーション事業の適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第２章　　事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第２条　事業所は、要介護状態となった場合においても、その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ができるよう、理学療法、作業療法、言語聴覚、その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目的とする。

（事業所の名称及び所在地）

第３条　事業所の名称及び所在地は，次のとおりとする。

（１）名　称　　老人保健施設福角の里（通所リハビリテーション）

（２）所在地　　愛媛県松山市福角町乙６９番地１

（運営の方針）

第４条　事業所は、利用者の意思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礎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。

３　事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

(1)　人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

(2)　利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

(3)　人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

(4)　サービス提供中に、当該事業所従事者又は家族等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。

４　事業所は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

第３章　　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第５条　事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職　種	員　数		職　務　の　内　容
	常勤	非常勤	
管理者（施設長）	1		・従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う ・従業者に各種規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う
医　師	1 （施設長兼務）		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
看護職員	1以上		・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の保健衛生に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	5以上		・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員	1		・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士		1以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
管理栄養士		1	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・利用者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、

			栄養管理を計画的に実施すること ・利用者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること ・給食内容等の記録作成に関すること ・利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること ・給食員への保健衛生の指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

第４章　営業日及び営業時間

（営業日及び営業時間）

第６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　　月曜日から土曜日までとする。

（２）　営業時間　　午前８時３０分から午後５時までとする。

（３）　サービス提供時間　　午前８時３０分から午後３時４５分までとする。

第５章　利用定員

（利用定員）

第７条　事業所の利用定員は、事業所の営業日の一日当たり 50 人以内とする。

第６章　サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第８条　事業所は、指定通所リハビリテーションの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、この規程の概要、従業者の勤務の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した文書を交付して説明を行い、当該提供開始について利用申込者の同意を得るものとする。

（受給資格等の確認）

第９条　事業所は、指定通所リハビリテーションの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格，要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

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ときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定通所リハビリテーションを提供するように努めるものとする。

（要介護認定の申請に係る援助）

第１０条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

２　事業所は、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認める　ときは、要介護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介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとする。

（心身の状況等の把握）

第１１条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護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、病歴、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

（サービスの提供の記録）

第１２条 事業所は、指定通所リハビリテーションを提供した際には、当該指定通所リハビリテーションの提供日及び内容、当該指定通所リハビリテーションについて利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとし、利用者から申し出のあった場合には、当該記録を利用者に提示するものとする。

（居宅サービス計画に沿ったサービスの提供）

第１３条 事業所は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定通所リハビリテーションを提供するものとする。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第１４条 事業所は、指定通所リハビリテーションを提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は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。

２　事業所は、指定通所リハビリテーション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，主治の医師及び居宅介護支援事業者に対する情報の提供並びに保健医療サービス又は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。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第１５条 事業所は、法定代理受領サービスに該当しない指定通所リハビリテーションに係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定通所リハビリテーションの内容、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ものとする。

（通所リハビリテーション計画の作成)

第１６条 事業所の医師等の従業者は、診療又は運動機能検査、作業能力検査等を基に共同して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、リハビリテーションの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所リハビリテーション計画を作成するものとする。

２　前項の規定による通所リハビリテーション計画の作成にあたっては、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明し、利用者の同意を得る。

３　第１項の規定による通所リハビリテーション計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成するものとする。

４　事業所の従業者は、それぞれの利用者について通所リハビリテーション計画に従ったサービスの実施状況及びその評価を診療記録に記載するものとする。

（法定代理受領サービスの提供を受けるための援助）

第１７条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第 64 条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定通所リハビリテーションの提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明するとともに、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行うものとする。

（居宅サービス計画等の変更の援助）

第１８条 事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者へ連絡その他必要な援助を行うものとする。

（提供拒否の禁止）

第１９条 事業所は、正当な理由なく指定通所リハビリテーションの提供を拒んではならないものとする。

（サービス提供困難時の対応）

第２０条 事業所は、当該指定通所リハビリテーション事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定通所リハビリテーションを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定通所リハビリテーション事業者の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

（指定通所リハビリテーションの基本取扱方針）

第２１条 指定通所リハビリテーションは、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止のためその目標を設定し、計画的に行うものとする。

２　事業所は、自らその提供する指定通所リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を行うものとする。

（指定通所リハビリテーションの具体的方針）

第２２条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、医師の指示及び通所リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう、妥当適切に行うものとする。

２　事業所の従業者は、指定通所リハビリテーション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、リハビリテーションの観点から療養上必要とされる事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。

３　指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者に対し適切なサービスを提供する。特に、認知症の状態にある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスが提供できる体制を整えるものとする。

（利用料等の受領）

第２３条 指定通所リハビリテーションを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定通所リハビリテーション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。

２　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（詳細は別紙利用料金表）の額を徴収することができる。

(1)　利用者の選定により、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)　利用者の選定により、通常要する時間を超える通所リハビリテーションに係る費用
(3)　食費
(4)　おむつ代
(5)　前各号に掲げるもののほか、通所リハビリテーション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

3　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説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

（介護保険等関連情報の活用と PDCA サイクルの推進）

第２４条　事業所のサービス提供に当っては、介護保険等関連情報等を活用し、PDCA サイクルを構築・推進することにより、サービスの質の向上に努めるものとする。

第７章　　通常の事業の実施地域

（通常の事業の実施地域）

第２５条 事業所の通常の実施地域は、松山市（旧中島町を除く）の地域とする。

第８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２６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ものとする。
(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、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

2　管理者は、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

（緊急時における対応）

第２７条 事業所の従業者等は、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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応等）

第２８条 事業所は、事業所の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、当該利用者の家族、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、必要な措置を講ずるものとする。

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、損害賠償を速やかに行うものとする。

3　事業所は、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行うものとする。

第９章　　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第２９条　当事業所は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画書を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　事業所の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

（防火訓練）

第３０条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。（内、夜間想定訓練を年１回以上実施するものとする。）

３　その他、防災計画書に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第３１条　作成した個別の防災計画書は、事業所内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第３２条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるものとする。

第１０章　その他運営に関する重要事項

（勤務体制の確保等）

第３３条 事業所は、利用者に対し適切な指定通所リハビリテーションを提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めるものとする。

２　事業所は、事業所ごとに、当該事業所の従業者によって指定通所リハビリテーションを提供するものとする。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、この限りでないものとする。

３　事業所は、当該事業所の従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。従業者は次の各号に定める研修を実施するものとする。

（１）　採用時研修　　採用後　１か月以内に実施

（２）　継続研修　　年３回以上

４　事業所は、従業者の認知症対応力の向上のため指針を整備するとともに、その研修を実施する。

無資格者　　認知症介護に係る基礎的な研修　入職後　１年以内必須

５　適切なサービス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定める。

（業務継続計画の策定等）

第３４条　感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定・従業者に対して周知徹底・研修の実施・定期的な訓練（シミュレーション）・計画の見直しを実施する。

（定員の遵守）

第３５条 事業所は、利用定員を超えて指定通所リハビリテーションの提供を行ってはならないものとする。

（衛生管理等）

第３６条 事業所は、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、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

２　事業所は、当該事業所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の各号を実施する。

(1) 感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための指針を定め、対策を検討する委員会（６か月に１回開催、テレビ電話等を活用して実施可能）を設置し、その結果については介護職員・その他の従業員に周知徹底を図ること。

(2) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施すること。（年１回以上実施）

（苦情処理）

第３７条 事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに関し、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においては、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　事業所は、提供した指定通所リハビリテーション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、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合においては、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。

（利用者に関する市町村への通知）

第３８条 事業所は、指定通所リハビリテーション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は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

(1)　正当な理由なしに指定通所リハビリテーションの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。

(2)　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。

（秘密保持）

第３９条 事業所の従業者は、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、従業者であった者が、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、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ものとする。

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当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

（居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止）

第４０条 事業所及び事業所の従業者は、居宅介護支援事業者又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てはならないものとする。

（掲示及び広告等）

第４１条 事業所は、事業所の見やすい場所に、この規程の概要、従業者の勤務の体制、利用料の額その他サービスの内容等重要事項説明書を備え付け、自由に閲覧できるようにする。

２　事業所の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならないものとする。

（会計の区分等）

第４２条 事業所の会計は、事業所ごとに経理を区分するとともに、本会のその他の事業の会計とを区分するものとする。

（記録の整備）

第４３条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　事業所は、利用者に対する通所リハビリテーションの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から５年間保存しなければならないものとする。

（カスタマーハラスメント対応）

第４４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４５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４６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 10 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は行わない。

（再発防止の義務）

第４７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。

附　　則

この規程は、平成 12 年４月１日から施行する。

第６条は平成 13 年４月１日より改訂実施する。

第６条及び第 25 条は平成 14 年６月１日より改訂実施する。

第７条は平成 15 年４月１日より改訂実施する。

第７条及び第 24 条は平成 16 年９月１日より改訂実施する。
第５条、第６条及び第 25 条は平成 17 年４月１日より改訂実施する。
第 24 条は平成 17 年 10 月１日より改訂実施する。
第 22 条は平成 18 年 4 月 1 日より改訂実施する。
第５条は平成 19 年 4 月 1 日より改訂実施する。
第 24 条は平成 20 年 1 月 1 日より改訂実施する。
第５条は平成 20 年 4 月 1 日より改訂実施する。
第５条及び第６条は平成 21 年 9 月 10 日より改定実施する。
第５条は平成 23 年 9 月 1 日より改定実施する。
第５条は平成 24 年 4 月 1 日より改定実施する。
この規程は、平成 25 年 4 月 1 日より施行する。
この規程は、平成 25 年 9 月 1 日より施行する。
この規程は、平成 26 年 4 月 1 日より施行する。
この規程は、平成 27 年 2 月 19 日より施行する。
この規程は、平成 27 年 11 月 1 日より施行する。
第 2 条は平成 30 年 4 月 1 日より改訂実施する。
第 5 条は平成 30 年 4 月 1 日より改訂実施する。
第 7 条は平成 30 年 4 月 1 日より改訂実施する。
この規程は、令和 3 年 4 月 1 日より施行する。
この規程は、令和 4 年 4 月 1 日より施行する。
この規程は、令和 6 年 2 月 21 日より施行する。
この規程は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。

運　営　規　程

（新）

医　療　法　人　慈　孝　会

老人保健施設　　福　角　の　里

（介護予防通所リハビリテーション）

老人保健施設福角の里（介護予防通所リハビリテーション） 運営規程

第１章　趣　旨

（趣旨）

第１条　医療法人慈孝会（以下「本会」という。）が開設する老人保健施設福角の里（以下「事業所」という。）が行う介護予防通所リハビリテーション事業の適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第２章　　事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第２条　事業所は、要支援状態となった場合においても、その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ができるよう、理学療法、作業療法、言語聴覚、その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目的とする。

（事業所の名称及び所在地）

第３条　事業所の名称及び所在地は，次のとおりとする。

（１）名　称　　老人保健施設福角の里（介護予防通所リハビリテーション）

（２）所在地　　愛媛県松山市福角町乙６９番地１

（運営の方針）

第４条　事業所は、利用者の意思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礎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、介護予防支援事業者、他の介護予防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。

３　事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

(1)　人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

(2)　利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

(3)　人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

(4)　サービス提供中に、当該事業所従事者又は家族等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。

４　事業所は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

第３章　　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第５条　事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職　種	員　数		職　務　の　内　容
	常勤	非常勤	
管理者（施設長）	1		・従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う ・従業者に各種規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う
医　師	1 （施設長兼務）		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・利用者の介護予防通所リハビリテーション計画（以下、「通所リハビリテーション計画」という。）の検討と実施に関すること ・その他
看護職員	1以上		・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の保健衛生に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	5以上		・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員	1		・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 作業療法士 言語聴覚士		1以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
管理栄養士		1	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・利用者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、栄養管理を計画的に実施すること ・利用者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること

			・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること ・給食内容等の記録作成に関すること ・利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること ・給食員への保健衛生の指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

第４章　営業日及び営業時間

（営業日及び営業時間）

第６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　　月曜日から土曜日までとする。

（２）　営業時間　　午前８時３０分から午後５時までとする。

（３）　サービス提供時間　　午前８時３０分から午後３時４５分までとする。

第５章　利用定員

（利用定員）

第７条　事業所の利用定員は、事業所の営業日の一日当たり 50 人以内とする。

第６章　サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（内容及び手続きの説明及び同意）

第８条　事業所は、介護予防通所リハビリテーションの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、この規程の概要、従業者の勤務の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した文書を交付して説明を行い、当該提供開始について利用申込者の同意を得るものとする。

（受給資格等の確認）

第９条　事業所は、介護予防通所リハビリテーションの提供を求められた場合は、その者の提示する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の有効期間を確かめるものとする。

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ときは、当該認定審査会意見に配慮して、介護予防通所リハビリテーションを提供するように努めるものとする。

（要支援認定の申請に係る援助）

第１０条 事業所は、介護予防通所リハビリテーションの提供の開始に際し、要支援認定を受けていない利用申込者については、要支援認定の申請が既に行われているか否かを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

２　事業所は、介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって必要と認めるときは、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が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとする。

（心身の状況等の把握）

第１１条 事業所は、介護予防通所リハビリテーション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、病歴、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

（サービスの提供の記録）

第１２条 事業所は、介護予防通所リハビリテーションを提供した際には、当該介護予防通所リハビリテーションの提供日及び内容、当該介護予防通所リハビリテーションについて利用者に代わって支払いを受ける介護予防サービス費の額その他必要な事項を、利用者の介護予防サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載するものとし、利用者から申し出のあった場合には、当該記録を利用者に提示するものとする。

（介護予防サービス計画に沿ったサービスの提供）

第１３条 事業所は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った介護予防通所リハビリテーションを提供するものとする。

（介護予防支援事業者等との連携）

第１４条 事業所は、介護予防通所リハビリテーションを提供するに当たっては、介護予防支援事業者その他保健医療サービス又は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。

２　事業所は、介護予防通所リハビリテーション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，主治の医師及び介護予防支援事業者に対する情報の提供並びに保健医療サービス又は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。

（保険給付の請求のための証明書の交付）

第１５条 事業所は、法定代理受領サービスに該当しない介護予防通所リハビリテーションに係る利用料の支払を受けた場合は、提供した介護予防通所リハビリテーションの内容、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ものとする。

（通所リハビリテーション計画の作成)

第１６条 事業所の医師等の従業者は、診療又は運動機能検査、作業能力検査等を基に共同して、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、リハビリテーションの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所リハビリテーション計画を作成するものとする。

２　前項の規定による通所リハビリテーション計画の作成にあたっては、利用者又はその家族に対し、その内容等について説明し、利用者の同意を得る。

３　第１項の規定による通所リハビリテーション計画の作成に当たっては、既に介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成するものとする。

４　事業所の従業者は、それぞれの利用者について通所リハビリテーション計画に従ったサービスの実施状況及びその評価を診療記録に記載するものとする。

（法定代理受領サービスの提供を受けるための援助）

第１７条 事業所は、介護予防通所リハビリテーションの提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第 83 条の 9 号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、介護予防サービス計画の作成を介護予防支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、介護予防通所リハビリテーションの提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明するとともに、介護予防支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サー

ビスを行うために必要な援助を行うものとする。

（介護予防サービス計画等の変更の援助）

第１８条 事業所は、利用者が介護予防サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る介護予防支援事業者へ連絡その他必要な援助を行うものとする。

（提供拒否の禁止）

第１９条 事業所は、正当な理由なく介護予防通所リハビリテーションの提供を拒んではならないものとする。

（サービス提供困難時の対応）

第２０条 事業所は、当該介護予防通所リハビリテーション事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な介護予防通所リハビリテーションを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る介護予防支援事業者への連絡、適当な他の介護予防通所リハビリテーション事業者の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずるものとする。

（介護予防通所リハビリテーションの基本取扱方針）

第２１条 介護予防通所リハビリテーションは、利用者の要支援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　事業所は、自らその提供する介護予防通所リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を行うものとする。

（介護予防通所リハビリテーションの具体的方針）

第２２条 事業所は、介護予防通所リハビリテーションの提供に当たっては、医師の指示及び通所リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう、妥当適切に行うものとする。

２　事業所の従業者は、介護予防通所リハビリテーション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、リハビリテーションの観点から療養上必要とされる事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。

３　介護予防通所リハビリテーションの提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者に対し適切なサービスを提供する。特に、認知症の状態にある要支援者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスが提供できる体制を整えるものとする。

（利用料等の受領）

第２３条 介護予防通所リハビリテーションを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該介護予防通所リハビリテーション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。

２　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（詳細は別紙利用料金表）の額を徴収することができる。

(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)　食費

(3)　おむつ代

(4)　前各号に掲げるもののほか、介護予防通所リハビリテーション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

３　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説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

（介護保険等関連情報の活用と PDCA サイクルの推進）

第２４条　事業所のサービス提供に当っては、介護保険等関連情報等を活用し、PDCA サイクルを構築・推進することにより、サービスの質の向上に努めるものとする。

第７章　　通常の事業の実施地域

（通常の事業の実施地域）

第２５条 事業所の通常の実施地域は、松山市(旧中島町を除く)の地域とする。

第８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２６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、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

２　管理者は、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

（緊急時における対応）

第２７条 事業所の従業者等は、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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応等）

第２８条 事業所は、事業所の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、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

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、損害賠償を速やかに行うものとする。

３　事業所は、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行うものとする。

第９章　　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第２９条　当事業所は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画書を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　事業所の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

（防火訓練）

第３０条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。（内、夜間想定訓練を年１回以上実施するものとする。）

３　その他、防災計画書に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第３１条　作成した個別の防災訓練計画書は、事業所内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第３２条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるものとする。

第１０章　その他運営に関する重要事項

（勤務体制の確保等）

第３３条 事業所は、利用者に対し適切な介護予防通所リハビリテーションを提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務の体制を定めるものとする。

２　事業所は、事業所ごとに、当該事業所の従業者によって介護予防通所リハビリテーションを提供するものとする。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、この限りでないものとする。

３　事業所は、当該事業所の従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。従業者は次の各号に定める研修を実施するものとする。

（１）　採用時研修　　採用後　１か月以内に実施

（２）　継続研修　　年３回以上

４　事業所は、従業者の認知症対応力の向上のため指針を整備するとともに、その研修を実施する。

無資格者　　認知症介護に係る基礎的な研修　入職後　１年以内必須

５　適切なサービス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定める。

（業務継続計画の策定等）

第３４条　感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定・従業者に対して周知徹底・研修の実施・定期的な訓練（シミュレーション）・計画の見直しを実施する。

（定員の遵守）

第３５条 事業所は､利用定員を超えて介護予防通所リハビリテーションの提供を行ってはならないものとする。

（衛生管理等）

第３６条 事業所は、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、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

２　事業所は、当該事業所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の各号を実施する。

(1) 感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための指針を定め、対策を検討する委員会（６か月に１回開催、テレビ電話等を活用して実施可能）を設置し、その結果については介護職員・その他の従業員に周知徹底を図ること。

(2) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施すること。（年１回以上実施）

（苦情処理）

第３７条 事業所は、提供した介護予防通所リハビリテーションに係る利用者からの苦情に迅速かつ適

切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。

２　事業所は、提供した介護予防通所リハビリテーションに関し、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においては、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　事業所は、提供した介護予防通所リハビリテーション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、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合においては、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。

（利用者に関する市町村への通知）

第３８条 事業所は、介護予防通所リハビリテーション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は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

（１） 正当な理由なしに介護予防通所リハビリテーション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。

（２） 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。

（秘密保持）

第３９条 事業所の従業者は、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、従業者であった者が、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、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ものとする。

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当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとする。

（介護予防支援事業者に対する利益供与の禁止）

第４０条 事業所及び事業所の従業者は、介護予防支援事業者又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てはならないものとする。

（掲示及び広告等）

第４１条 事業所は、事業所の見やすい場所に、この規程の概要、従業者の勤務の体制、利用料の額その他サービスの内容等重要事項説明書を備え付け、自由に閲覧できるようにする。

２　事業所の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものであってはならないものとする。

（会計の区分等）

第４２条 事業所の会計は、事業所ごとに経理を区分するとともに、本会のその他の事業の会計とを区分するものとする。

（記録の整備）

第４３条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　事業所は、利用者に対する介護予防通所リハビリテーションの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から５年間保存しなければならないものとする。

（カスタマーハラスメント対応）

第４４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４５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９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４６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は行わない。

（再発防止の義務）

第４７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。

附　則

この規定は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 19 年 10 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 20 年 1 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 21 年 9 月 10 日から施行する。

この規程は、平成 23 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 25 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 2 月 19 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 11 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、令和 4 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、令和 6 年 2 月 21 日より施行する。

この規程は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。