

## 障害児相談支援重要事項説明書運営規程

### きずなステーション運営規程

#### (事業の目的)

第1条 株式会社ミストラルサービスが開設する、きずなステーション（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に基づく指定居宅介護事業、指定重度訪問介護事業（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ことを定め、事業所の従事者が、支給決定を受けた障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供することを目的とする。

#### (運営の方針)

第2条 この事業所が実施する事業は、利用者が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びにその他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。

2 事業の実施にあたっては、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るものとする。

3 事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、市町村、他の障害福祉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連携に努めるものとする。

4 事業の実施にあたっては、前三項の他、関係法令等を遵守する。

#### (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 きずなステーション
- 2 所在地 神奈川県相模原市中央区鹿沼台 2-19-13

#### (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員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者 1名（常勤職員）  
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
- 2 サービス提供責任者 3名以上（常勤職員 3名以上）

サービス提供責任者は、事業所に対する障害福祉サービスの利用申込みに係る調整、事業所の従業者等に対する技術指導を行うほか、居宅介護計画、重度訪問介護計画を作成し、利用者及びその同居家族にその内容を説明する。

3 従業者 10名以上（常勤職員 5名以上、非常勤職員 5名以上）

従業者は、居宅介護計画、重度訪問介護計画に基づき、障害福祉サービスの提供にあたる。

（営業日及び営業時間等）

第5条 事業所の営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。

1 営業日 月曜日～金曜日までとする。サービスは日・月・火・水・木・金・土

2 営業時間 午前9時～午後6時までとする。

サービス提供時間は、24時間とする。

3 上記の営業時間のほか、電話等により、常時連絡が可能な体制とする。

4 年間の休日 ① 5月3日～5月5日、8月13日～8月15日、  
12月30日～1月3日、祝日は営業をしない。（特段必要な場合は行う）

（主たる対象者）

第6条 事業所は、主たる対象者を以下のとおりとする。

特定なし

（事業の内容）

第7条 この事業所が提供する事業の内容は次のとおりとする。

1 居宅介護計画、重度訪問介護計画の作成

2 身体介護に関する内容

① 食事の介護

② 排泄の介護

③ 入浴の介護

④ その他日常生活を営むために必要な身体の介護

3 家事援助等に関する内容

① 調理

② 洗濯

③ 掃除

④ 通院介助（身体介護を伴わない場合）

⑤ その他日常生活を営むために必要な家事の援助

4 生活等に関する相談及び助言

5 重度訪問介護に関する内容

重度の肢体不自由者で常時介護を要する障害者に対して、居宅における入浴、排せつ又は食事の介護、その他厚生労働省令で定める便宜及び外出時における移動中の介護を総合的に供与する。

6 その他の生活全般にわたる援助

(支給決定を受けた障害者又は障害児の保護者から受領する費用の額等)

第8条 事業所は、指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供した際は、支給決定を受けた障害者又は障害児の保護者（以下、「支給決定障害者等」という。）から、市町村が定める負担上限月額範囲内において利用者負担額の支払を受けるものとする。

2 事業所は、法定代理受領を行わない指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供した際は、厚生労働省が定める費用の額の支払を受けるものとする。

3 事業所は、前二項の支払を受ける額のほか、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おいて指定居宅介護及び指定重度訪問介護を行う場合は、それに要した交通費の実費の支払を利用者から徴収することができる。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収することができる。

- ① 事業所から、片道概ね3km未満 150円
- ② 事業所から、片道概ね3km以上は1km毎 50円

4 事業所は、前三項の費用の支払を受けた場合は、当該費用に係る領収証を当該費用を支払った支給決定障害者等に対し交付するものとする。

5 事業所は、第三項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、支給決定障害者等に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、支給決定障害者等の同意を得るものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は次のとおりとする。

相模原市中央区・相模原市南区・相模原市緑区（旧4町を除く）

(緊急時における対応)

第10条 事業所の従業者は、指定居宅介護及び指定重度訪問介護の提供中に利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。主治医への連絡等が困難な場合は、医療機関への緊急搬送等必要な措置を講ずる。

(苦情解決)

第11条 提供した指定居宅介護及び指定重度訪問介護に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受付けるための窓口を設置するものとする。

2 事業所は、提供した指定居宅介護及び指定重度訪問介護に関し、法の定めるところにより、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ものとする。

3 事業所は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力するものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

(事故発生時の対応等)

第13条 当事業所が、ご利用者様に対して行うサービス提供により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族、市区町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所がご利用者に対して提供しましたサービスにより、損害賠償をすべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。その場合、当社加入の損害賠償保険の範囲内とする。

(苦情等の受付について)

第14条 (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付窓口（担当者）

管理者 : 渡辺 明日香

受付時間 : 月曜日～金曜日 9時00分～18時00分（ただし、5/3～5/5・8/13～8/15・12/29  
～1/3・祝日は除く）

電話番号 : 042-851-3175

FAX 番号 : 042-851-3178

(2) 行政機関その他苦情受付機関

※ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

相模原市福祉基盤課

所在地：〒252-5277 中央区中央2-11-15 市役所本館4F

電話番号：042-769-1394

FAX 番号：042-759-4395

受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）

社会福祉法人

相模原市社会福祉協議会 障害者総合相談センター

所在地：〒252-0236 相模原市中央区富士見6-1-20

電話番号：042-756-5034

FAX 番号：042-759-4382

受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）

社会福祉法人

神奈川県社会福祉協議会 運営適正化委員会

所在地：〒221-0835 横浜市神奈川区反町3丁目17-2

電話番号：045-312-4818（苦情相談専用：045-317-2200）

FAX 番号：045-322-3559

受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第15条 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じるものとする。

- （1）虐待の防止に関する責任者を選定し、及び設置すること。
- （2）成年後見制度の利用を支援すること。
- （3）事業所において、従業員に対し虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- （4）利用者に対する虐待の防止のための対策を検討するための委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。

（身体的拘束等の禁止に関する事項）

第16条 事業者は、利用者に対し緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束またその行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な措置を講じ、事項の記録を行う。

- （1）身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し（テレビ電話装置等を活用し行うことが出来るものとする）従業員に対し周知徹底を図る。
- （2）身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- （3）従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(感染症対策に関する事項)

第17条 事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるよう努めるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

(衛生管理)

第18条 事業者は、利用者の使用する設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、及び衛生上必要な措置を講ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行うよう努める。

(業務継続計画の策定に関する事項)

第19条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して必要なサービスの提供を継続的に実施するための、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よう努めるものとする。

- 2 事業者は、従業者に対し、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実施するものとする。
- 3 事業者は、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。

(ハラスメントについて)

第20条 事業所は、適切なサービスの提供を確保するため、職場におけるハラスメント等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を明確にし、ハラスメント防止に必要な対策を講じるものとする。

(サービス利用にあたっての禁止事項)

- 第21条 (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
  - (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録画等を無断でSNS等に掲載すること。

(その他運営に関する重要事項)

第21条 事業所は、従業者の資質向上のため研修(前条に規定する障害者等の人権の擁護、虐待の防止等の内容を含む。)の機会を次とおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内
  - ② 継続研修 年 1 回
- 2 従業者は、正当な理由なく、その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。
  - 3 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。
  - 4 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とともに、当該記録を完結の日から 5 年間保存しなければならない。
  - 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者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、令和 5 年 10 月 1 日から施行する。