

小規模多機能型居宅介護事業所「つない手」運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社JAゆうハートが設置運営する小規模多機能型居宅介護事業所「つない手」(以下「事業所」という。)が行う指定小規模多機能型居宅介護及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が要介護状態等にある利用者に対し、適切なサービスを提供することにより、利用者の自宅における生活の継続を支援することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所において提供する事業は、介護保険法並びに厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとする。

- 2 利用者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望、その置かれている環境等を踏まえて、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、妥当適切にサービスを提供する。
- 3 利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるようサービスを提供する。
- 4 常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、利用者及びその家族のニーズを的確に捉え、個別に小規模多機能型居宅介護計画又は介護予防小規模多機能型居宅介護計画(以下、「小規模多機能型居宅介護計画」とする。)を作成することにより、利用者が必要とする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ついては、必要に応じ、その特性に対応したサービスを提供する。
- 5 登録者が通いサービスを利用していない日においては、可能な限り、訪問サービスの提供、電話連絡による見守り等を行う等登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供する。
- 6 適切な介護技術を持って親切丁寧に行なうことを旨とし、利用者またはその家族に対し、サービス内容及び提供方法について分かりやすく説明をおこなう。
- 7 利用者の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行なう。
- 8 提供する事業の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常に改善を図る。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 事業をおこなう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

(1) 名称 「つない手」

(2) 所在地 滋賀県甲賀市水口町新城520番地

(従業者の職種、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名 (介護支援専門員を兼ねることがある。)

事業を代表し、業務の総括にあたる。

- (2) 介護支援専門員 1名以上 (管理者を兼ねることがある。)

利用者及び家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供されるよう、事業所利用者の小規模多機能型居宅介護計画の作成並びに必要時、地域包括支援センターや訪問看護事業所等他の機関との連絡調整を行い、利用者・家族の在宅生活の継続を支援する。

- (3) 看護職員 1名以上

利用者の健康状態の把握や健康相談に対応するとともに、心身の機能訓練について中心に取り組む。また、利用者のかかりつけ医等の関係医療機関との連携・指示により医療的処置を行う。

- (4) 介護職員 6名以上

事業の提供にあたり利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対し適切な介助を行う。

また、宿泊に対しては1名以上の夜勤を配置する。その他自宅で暮らしている方々に対して宿直または自宅待機者を1名配置する。

(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) 営業時間 年中無休とする。

- ① 通いサービス (基本時間) 8:30~17:00
- ② 宿泊サービス (基本時間) 17:00~翌日8:30
- ③ 訪問サービス (基本時間) 24時間

* 緊急時及び必要時においては柔軟に通い、訪問及び宿泊サービスを提供する。

(事業所の利用定員)

第6条 当事業所における登録定員は29人とする。

- (1) 1日に通いサービスを提供する定員は18人とする。

- (2) 1日に宿泊サービスを提供する定員は7人とする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は水口町綾野小学校区、水口小学校区 甲南町希望ヶ丘小学校区 土山町大野小学校区 甲賀町佐山小学校区とする。

(事業の内容)

第8条 事業の内容は次のとおりとする。

- (1) 通いサービス

事業所のサービス拠点において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

- ① 日常生活の援助 日常生活動作能力に応じて必要な介助を行う。
- ② 健康状態の確認 利用者の血圧測定など全身状態の把握を行う。
- ③ 生活支援 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並びに利用者の心身の活性化を図るための各種の生活支援(アクティビティ活動)を提供し、生活の質の向上を目指す。

- ア 日常生活動作に関する訓練
- イ レクリエーション
- ウ 作業活動（園芸、手芸、料理他物づくりなど）
- エ 行事活動（地域における活動への参加、外出支援等）
- オ 趣味活動（買い物支援、ドライブ等）
- ④ 送迎支援 「通い」「宿泊」に伴う送迎を専用車両にて行う。
- ⑤ 入浴支援 入浴困難な利用者に対して、一般浴槽により、必要な入浴を支援する。
 - ア 衣服の着脱
 - イ 身体の清拭、洗髪、洗身 他
- ⑥ 食事支援
 - ア 準備、後始末の介助
 - イ 食事摂取の介助
 - ウ 口腔ケアの介助 他
- ⑦ 排泄支援 利用者の状況に応じて適切な排泄の介助を行うとともに排泄の自立についても適切な援助をおこなう。
- (2) 訪問サービス

利用者の自宅に訪問し、日常生活上の援助や介護を行う。
- (3) 泊りサービス

事業所に宿泊していただき、生活支援全般を行うと共に、安楽な睡眠のための介護を行う。
- (4) 相談、助言等

利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言、申請代行等を行う。

 - ① 日常生活に関する相談、助言
 - ② 認知症高齢者を抱える家族への相談、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、助言他
 - ⑥ 日常生活を営む上での必要な行政機関に対する手続き
 - ⑦ 家族・地域との交流支援
 - ⑧ その他の必要な相談、助言

(短期利用居宅介護)

第9条 当事業所は、登録定員の範囲内で、短期間の短期利用居宅介護を提供する。

- (1) 利用者の状態や家族等の事情により指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が緊急に利用することが必要と認めた場合にサービスを提供する。
- (2) 利用の開始に当たって、あらかじめ7日以内（利用者の日常生活上の世話を行う家族等の疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の利用期間を定めるものとする。
- (3) 短期利用居宅介護の利用に当たっては、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い、当事業所の計画作成担当者が小規模多機能型居宅介護計画を作成することとし、小規模多機能型居宅介護計画に沿いサービスを提供する。

(利用料等その他の費用の額)

第10条 事業所が提供する事業の利用料は、介護報酬の告示上の額とし、法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額とする。法定代理受領分以外は介護報酬の告示上の額とする。ただし、次に掲げる項目について、別に利用料金の支払いを受ける。

- (1) 甲賀市内の利用については、交通費を徴収しない。甲賀市を超えて行う事業に要した交通費は甲賀市境界域から1Kmあたり50円(税別)を徴収する。
 - (2) 泊りは、居住費として1日3,000円(税別)を徴収する。
 - (3) 利用者個人の洗濯をやむを得ず実施した時には1回150円(税別)を徴収する。
 - (4) 食費は、利用した食事に対して朝食310円(税別)、昼食600円(税別)、夕食550円(税別)を徴収する。
 - (5) オムツは持参を原則とするが、貸し出した場合は同様のものを返却する。または、事業所のオムツを使用した場合はテープ式紙おむつ180円(税別)、リハビリパンツ130円(税別)、尿とりパット30円(税別)／枚を徴収する。
 - (6) 利用者等の求めに応じて複写物を交付する場合は、1枚あたり10円(税別)を徴収する。
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、事業の中で提供されるサービスのうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用で、その利用者が負担することが適当と認められる費用につき、実費を徴収する。
- 2 前項の費用の額に係るサービスの提供にあたっては、事前に利用者又はその家族に対して必要な資料を提示し、当該サービス内容及び費用の説明をした上で、利用者の同意を得る。また、併せてその支払いの同意する旨の文書に署名(記名・押印)を受ける。
 - 3 利用料の支払いは、現金、または甲賀農業協同組合の貯金口座振替(自動払い込み)により指定期日までに受ける。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第11条 サービス利用にあたっては次の各号について遵守するものとする。

- (1) 利用者は、医師の診断や日常生活上の留意事項、健康状態などを本事業所の職員に連絡し、心身の状況に応じた利用を心がける。
- (2) 利用者及び従業者間において個人的な金品の授受をしてはならない。
- (3) 利用料を超える高額な現金を持ち込んではいない。
- (4) 他の利用者のプライバシーを尊重し、国籍・社会的身分・身上・宗教・経済的要件等いかなる差別又は優先的な取り扱いをしてはならない。
- (5) 公共の場であることを認識し、販売・勧誘・宗教活動又はこれに類する運動をしてはならない。
- (7) 火器の取り扱いに注意し、所定の場所以外で喫煙してはならない。
- (8) 施設内の器具・器材・その他の物品は大事に取り扱わなければならない。
- (9) サービスの利用をキャンセルすることになった場合には、速やかに連絡しなければならない。

(緊急時の対応)

第12条 従業者は、サービス実施中に利用者の心身の状況に異常その他緊急事態が生じたときには、速やかに利用者の家族、主治医に連絡等の措置を講ずると共に管理者に報告しなけ

ればならない。

2 主治医との連絡並びに指示が得られなかった場合には、事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診等の適切な処置を講ずる。

(非常災害対策)

第13条 事業のサービス実施中に天災その他の災害が発生した場合には、従業者は利用者の避難誘導等適切な措置を講ずる。また、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関との連携方法を確認するなど安全対策に特に注意を怠らなければならない。

2 非常時に備え、年2回以上の避難訓練を行う。

3 非常災害発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携におよび協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

(設備及び備品など)

第14条 事業の運営をおこなうために、食堂、居間、台所、風呂、宿泊室、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を有するほか、提供に必要なその他の設備及び備品を備えるものとする。

(内容及び手続きの説明及び同意)

第15条 事業の提供に際し、あらかじめ、利用申込者及びその家族に対し、運営規定の概要、従業者の勤務の体制その他利用申込者のサービス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おこない、当該提供の開始について利用申込者の同意を得る。

(提供拒否の禁止)

第16条 当事業所は、正当な理由なく指定小規模多機能居宅介護の提供を拒まないものとする。

(サービス提供困難時の対応)

第17条 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事業を提供することが困難であると認めた場合には、適切な居宅介護事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。

(受給資格等の確認)

第18条 事業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、要介護認定等の有無及び要介護認定等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介護保険法第73条第2項に規定する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、事業を提供するものとする。

(要介護認定等の申請にかかる援助)

第19条 事業の提供に際し、要介護認定等を受けていない利用申込者については、要介護認定等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 要介護認定等の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定等の有効期間の満了日の一カ月前に行われるよう必要な援助を行うものとする。

(居宅サービス事業者等との連携)

第20条 事業を提供するに当たっては、居宅サービス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 利用者の健康管理を適切に行うため、主治医との密接な連携に努めるものとする。

- 3 事業の終了に際しては、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、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び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。

(小規模多機能型居宅介護計画の作成)

第21条 事業の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている状況並びに家族等介護者の状況を十分に把握し、個別に柔軟な小規模多機能型居宅介護計画を作成する。

- 2 小規模多機能型居宅介護計画の作成、変更の際には、利用者またはその家族に対し、当該計画の内容を説明し、計画書を交付し同意を得る。尚、交付した小規模多機能型居宅介護計画は、2年間保存する。
- 3 利用者に対し、小規模多機能型居宅介護計画に基づいてサービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。

(個人情報の保護)

第22条 利用者の個人情報を含む小規模多機能型居宅介護計画書、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき個人情報の保護に努めるものとする。

(秘密保持等)

第23条 事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密をもらしてはならない。

- 2 従業者であった者は、従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密をもらしてはならない。
- 3 サービス担当者会議や運営推進会議において、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には、当該家族からの同意をあらかじめ文書により得ておかなければならない。

(広告)

第24条 当事業所について広告をする場合において、その内容が虚偽又は誇大なものにならないよう十分配慮して行うものとする。

(苦情解決)

第25条 提供した事業に係る利用者及び家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者または家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じるものとする。

具体的には相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、利用申込書又はその家族にサービス内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示する。

- 2 提供した事業に係る利用者及び家族からの苦情を受付けた場合には当該苦情の内容等を記録する。
- 3 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを行う。
- 4 提供した事業に関し、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市

町村の職員からの質問若しくは照会に応じる。また、利用者または家族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おいては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

また、市町村からの求めがあった場合には、改善内容を市町村に通知する。

- 5 提供した事業に係る利用者または家族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または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。
- 6 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

(事故発生時の対応)

第26条 利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合には必要な措置を講じるとともに、管理者に報告するものとする。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる。

2 当事業所は利用者に対する事業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。

(衛生管理)

第27条 事業の清潔保持や健康状態の管理のために、採用後は従業者に毎年1回健康診断をおこなう。

- 2 事業に使用する備品等は清潔を保持するため、業務開始前・終了時の日々の清掃・消毒を施す等、常に衛生管理に留意するものとする。
- 3 従業者へは研修や勉強会を通じ感染症対策や衛生管理に関する知識の習得を図る。

(掲示・提示)

第28条 事業所の見えやすい場所に、運営規定の概要、従業者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提示するものとする。

2 自ら提供する事業の質の評価を行うとともに定期的に外部の者による評価を受けてそれらの結果を公表し、その改善を図る。

(運営推進会議)

第29条 事業が地域に密着した地域に開かれるものになるために、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カ月に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、地域住民の代表者、甲賀市の担当職員もしくは地域包括支援センターの職員、および事業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。

(記録の整備)

第30条 事業を提供した際には、その提供日数及び内容、当該小規模多機能型居宅介護について、利用者に代わって支払いを受ける介護報酬の額、その他必要な記録を所定の書面に記載する。

2 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。

3 利用者に対する事業の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。

- ① 居宅サービス計画
- ② 小規模多機能型居宅介護計画
- ③ 提供した具体的なサービス内容、提供日、利用者に代わって支払いを受ける介護報酬の額等の記録
- ④ 身体拘束等の状況並びに緊急やむをえない理由の記録
- ⑤ 市町村への通知に係る記録
- ⑥ 苦情および事故に際してとった処置の記録
- ⑦ 報告、評価、要望、助言等の記録

(身分を証する書類の携行)

第31条 従業者はサービスの提供に際して、身分を証明する書類を携行し、利用者または家族から求められた時はこれを提示する。

(会計の区分)

第32条 事業の会計は、その他の事業会計と区分する。

(虐待防止に関する事項)

第33条 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る
- ② 虐待の防止のための指針を整備する。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- 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置く。

2 当事業所は、サービス提供中に、通所介護事業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

(身体拘束)

第34条 当事業所は、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

2 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。

- ① 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（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。）を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図るものとする。
- ② 身体的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、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

(その他運営についての留意事項)

第35条 事業の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに事業の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき、あるいは、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時は、遅滞なく、意見を付してその旨を関係市町村に通知するものとする。

2 提供した事業に関し、利用者の心身の状況を踏まえ、妥当適切な事業が行われているかどうかを確認するために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、助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業所は、居宅介護支援事業所又はその従業者に対し、利用者に対しサービスを利用させることの代償として金品その他の財産上の利益を供与しない。

(その他)

第36条 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は介護事業担当役員が定めるものとする。

付 則

1 この運営規程は平成23年11月1日から施行する。

2 この運営規程は平成26年4月1日から施行する。

3 この運営規程は平成27年8月1日から施行する。

4 この運営規程は平成28年2月1日から施行する。

5 この運営規程は平成28年4月1日から施行する。

6 この運営規程は平成29年8月1日から施行する。

7 この運営規程は平成30年3月1日から施行する。

8 この運営規程は平成30年4月1日から施行する。

9 この運営規程は平成30年8月1日から施行する。

10 この運営規程は令和2年5月1日から施行する。

11 この運営規程は令和4年11月1日から施行する。

12 この運営規程は令和6年4月1日から施行する。