

## 小規模多機能型居宅介護事業所 丸心ふわり 運営規定

### (目的)

第1条 この規定は、有限会社 丸心(以下、「事業者」とする。)が運営する指定地域密着型サービスに該当する(介護予防)小規模多機能型居宅介護事業丸心ふわり(以下、「事業所」という。)の適正な運営を確保するための管理運営に関する事項を定め、事業所の職員が要介護状態にある高齢者に対し、適切なサービスを提供することを目的とする。

### (基本方針)

第2条 要介護者が可能な限りその自宅において、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、通い、訪問、宿泊の形態で、家庭的な環境と地域住民との交流の下、必要な日常生活上の援助を行うことにより、要介護者の日々の暮らしの支援を行い、また要介護者の孤立感の解消及び心身機能の維持並びに要介護者の家族の身体及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

### (運営方針)

第3条 当事業所において提供する(介護予防)小規模多機能型居宅介護は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の主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、希望及びその置かれている環境を踏まえて、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、妥当適当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も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 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、(介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画に基づき漫然かつ画一的にならないよう、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要なサービスを提供する。
- 5 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護の提供にあたり懇切丁寧に行うこととを旨とし、利用者または家族に対しサービスの提供等について、理解しやすいように説明を行う。
- 6 登録者が通いサービスを利用してない日においては、可能な限り訪問サービスの提供、電話連絡による見守りなど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。
- 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、計画的に行う。
- 8 提供する(介護予防)小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部のものによる評価をうけて、それらの結果を公表し、常に改善を図る。

(事業所の名称)

第4条 事業所の名称は次のとおりとする。

小規模多機能型居宅介護 丸心ふわり

(事業所の所在地)

第5条 事業所の所在地は次のとおりとする。

北海道札幌市北区屯田6条6丁目4番48号

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第6条 事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1人 (常勤・兼務)

事業所を代表し、業務の総括にあたる。

(2) 介護支援専門員 1人以上 (常勤または非常勤)

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（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成の取りまとめ、地域の包括支援センターや訪問看護事業所等他の関係機関との連絡・調整を行う。

(3) 看護職員 1人 (常勤・兼務または非常勤 常勤換算1人以上)

健康把握を行うことにより利用者の健康状態を的確に把握するとともに、利用者の担当医等、関係医療機関との連携を行う。

(4) 介護職員 通所利用者3名に対し1人以上、訪問介護対応1人以上

( 常勤専従職員 4人以上 非常勤 6人以上)

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護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1人以上の夜勤者を配置する。夜間の訪問対応に備え宿直者1名を配置する。

(営業日及び営業時間)

第7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 年中無休とする

(2) 営業時間 24時間対応

①通いサービス (基本時間) 10時～17時00分

②宿泊サービス (基本時間) 17時～10時00分

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。

(利用定員)

第8条 当事業所における登録定員は27人とする

- (1) 1日に通いサービスを提供する定員は15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。

(小規模多機能型居宅介護の内容)

第9条 当事業所における（介護予防）小規模多機能型居宅介護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食事支援

ア. 食事の提供

イ. 食事摂取の介助

ウ. その他の必要な食事の介助

②入浴支援

ア. 入浴または清拭、身体の清拭、洗髪、洗身の介助

イ. 衣服の着脱介助

ウ. その他必要な介助

③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支援を提供する。また、外出機会の確保その他利用者の意向を踏まえた地域社会生活の継続のための支援を行う。

⑤健康チェック

血圧測定等、利用者の全身状態の把握

「日常生活動作に関する訓練」

ア. レクリエーション（アクティビティ・サービス）

イ. グループ活動

ウ. 行事的活動

エ. 趣味活動（ドライブ、買い物等含む）

オ. 地域における活動への参加

⑥送迎支援 利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービス。

(2) 訪問サービス

利用者の自宅にお伺いし、在宅生活上必要な家事支援等のサービスを提供する。

### （3）宿泊サービス

事業所のサービス拠点に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

### （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認知症高齢者等を抱える家族への相談、助言

③福祉用具の利用者方法の相談、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・地域との交流支援

⑧その他必要な相談、助言

### （小規模多機能型居宅介護計画）

第10条（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びその置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（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成する。

- 2 （介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成にあたっては、地域における活動への参加の機会の提供などにより、利用者の多様な活動の確保に努める。
- 3 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、他の居宅介護支援事業所護職員との協議の上、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の内容等を記載した（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成する。
- 4 （介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意を得る。
- 5 （介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成した際には、当該（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付する。なお、交付した（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画は5年間保存する。
- 6 利用者に対し、（介護予防）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。
- 7 （介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成においても、常に（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の実施状況及び利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行う。
- 8 （介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の目標及び内容については、利用者または家族に説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行い、記録する。

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護の利用料)

第11条 事業所が提供する (介護予防) 小規模多機能型居宅介護の利用料は、介護報酬の告示上、法廷代理受領分は介護保険負担割合に応じ介護報酬の1割～3割とし、法廷代理受領分以外は介護報酬の告示上の額とする。ただし、次に挙げる項目について、別に利用料金の支払いを受ける。

(1) 宿泊は、1泊につき 個室 2,000円

多床室 1,500円 を徴収する。

(2) 食費は、利用した食事に対して、朝食 350円、昼食 400円、おやつ 200円

夕食 500円、を徴収する。

(3) オムツ代は、別紙 実費利用料金一覧のとおり利用に応じて徴収する。

(4) 冬期間(10月～4月)宿泊時暖房料 宿泊1泊：240円

(5) 前各号に挙げるもののほか、(介護予防) 小規模多機能型居宅介護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當と認められる費用につき、実費を徴収する。

2 前項に費用の支払いを含むサービスを提供する際には、事前に利用者またはその家族に対して必要な資料を提示し、当該サービスの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、銀行口座振込みにより指定期日までに受ける。

(通常の事業の実施地域)

第12条 通常の事業の実施区域は次のとおりとする。

介護保険事業計画において定められた当事業所が所在する生活圏域(札幌市北区)

(サービスの提供記録の記載)

第13条 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護を提供した際には、その提供日数及び内容、当該(介護予防) 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。

(個人情報の保護)

第14条 利用者および利用者家族の個人情報を含む(介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画書、各種記録などについては、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)

第15条 事業所の従業員は、業務上知り得た利用者および利用者家族の秘密保持を厳守するため、従業員でなくなった後も秘密を漏らすことがないよう、就業規則に記載する

とともに損害賠償などを含める内容の誓約書を提出しなければならない。

(苦情処理)

第16条 提供した（介護予防）小規模多機能型居宅介護に関す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など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、利用申込者また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、事業者掲示する。

- 2 提供した（介護予防）小規模多機能型居宅介護に関する利用者及び家族からの苦情を受け付けた場合には、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自ら行う。
- 4 提供した（介護予防）小規模多機能型居宅介護に関し、法第23条規定により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当該市町村の職員からの質問も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。
- 5 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報告する。
- 6 提供した（介護予防）小規模多機能型居宅介護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健団体連合会が行う法第176条第1項第2号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同号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。
- 7 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

事業所苦情相談窓口	担当者氏名：●丸心ふわり 代表取締役 河田 多江子 TEL : 011-775-0062 FAX : 011-299-6528
解決されない場合の 外部苦情申立機関	機 関 名：①北海道福祉サービス適正化委員会 TEL : 011-204-6310 FAX : 011-204-6311 ②国保連合会総務部介護保険課苦情係 TEL : 011-231-5161 FAX : 011-233-2178

(事故発生時の対応)

第17条 利用者に対する（介護予防）小規模多機能型居宅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。

2 事故が発生した場合は、その事故の状況及び事故に際してとった処置を記録する。

3 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる。

(衛生管理)

第18条 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護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・消毒を施すなど、常に衛生管理に留意する。

2 職員へは、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。

(緊急時における対応方法)

第19条 職員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、速やかに主治医に連絡などの措置を講ずるとともに、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などの適切な処置を講ずる。

(非常災害対策)

第20条 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、職員は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には、避難等の指揮をとる。

2 非常災害に備え、年2回以上の避難訓練を行う。

(運営推進会議)

第21条 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護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ヶ月に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、事業所が所在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、及び小規模多機能型居宅介護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、助言など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。

(記録の整備)

第22条 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 利用者に対する（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

## (身体拘束・虐待防止指針)

**第23条** 身体拘束・虐待防止の指針を定め高齢者の安全、権利を尊重し尊厳ある生活をおくれるよう支援する。虐待発生防止に努める観点から、身体拘束適正化と一体的に「身体拘束適正化及び虐待防止委員会」二ヶ月に一回開催。全職員への指導周知を図り虐待行為につながる不適切なケアを早期に発見し虐待を防止する。

### 虐待の防止

- 1 虐待の防止 高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持、人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者虐待に該当する次の行為をいずれも行いません。
- 2 虐待の定義
  - (1) 身体的虐待 利用者の身体に外傷が生じ、または生じる恐れのある暴力行為を加えること。また、正当な理由もなく身体を拘束すること。
  - (2) 介護・世話の放棄放任 意図的、結果的であるかを問わず、行うべきサービス提供を放棄または放任し、利用者の生活環境や、身体・精神状態を悪化させること。
  - (3) 心理的虐待 利用者に対する著しい暴言、または著しく拒絶的な対応、その他利用者に心理的外傷を与える言動を行うこと。
  - (4) 性的虐待 利用者にわいせつな行為をすること、または利用者にわいせつな行為をさせること。
  - (5) 経済的虐待 契約者の同意なしに金銭を使用する。または、契約者が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。
- 3 虐待防止委員会に関する事項 虐待防止委員会を二ヶ月に1回開催し、虐待行為の防止と早期発見、指導を行う。
- 4 虐待防止のための職員研修 職員に対する高齢者虐待防止のための研修を年二回以上行う。内容は、基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに本方針に基づき虐待防止を徹底します。
- 5 虐待またはその疑いが発生した場合の対応 速やかに市町村に報告するとともに、その要因除去に努める。客観的な事案確認の結果、虐待等が職員等のものによるものと判明した場合には職位の如何に問わず厳正に対処する。
- 6 虐待が発生した場合の相談、報告体制 職員は利用者、利用者家族、職員等からの虐待の通報があるときは、虐待防止委員会、事業所代表者へ報告し速やかな解決に繋げる。関係機関に報告し、必要に応じ関係者や地域住民に説明・報告を行う。

### 身体拘束適正化

- 1 身体拘束に対する考え方 身体拘束は人間の活動そのものを制限し、自由を抑制してしまいます。そして、何よりも拘束は、短期間でも大きな苦痛と著しい被害・ダメージをその方に与えてしまい、尊厳ある生活を阻むものです。当施設では利用者の尊厳と主体性を尊重し、身体拘束廃止に向けた意識を全職員が共有し身体拘束をしないケアを実践します。

2 緊急やむを得ない場合の例外三原則 利用者個々の心身の状況を勘案し、疾病・障害を理解した上で身体拘束を行なわないケアの提供をすることが原則です。しかしながら、以下の3つの要素の全てを満たす状態にある場合は、必要最低限の身体拘束を行なうことがあります。

- ① 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
- ② 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する介護方法がないこと。
- ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

上記3つの要件に照らし合わせながら最も良いケアの方法を常に検討していく姿勢を持ちます。

3 やむを得ず身体拘束を行なう場合 その方にとって何が良いか、拘束に代わる方法はないか、常に考え、相談し、色々な方法を検討していきます。本人や家族の思いを尊重しながら最も良い方法を模索していきますが、本人又は他の利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行なう場合は、身体拘束適正化委員会を中心に充分検討を行ない、身体拘束による心身の損害よりも、拘束をしないリスクの方が高い場合で、切迫性・非代替性・一時性の3要件の全てを満たした場合のみ、本人・家族への説明同意を得て行います。また、身体拘束を行なった場合は、その状況についての経過を記録し、出来るだけ早期に拘束を解除すべく努力します。

4 日常ケアにおける留意事項 身体拘束を行なう必要性を生じさせないために、日常的に以下のことに取り組みます。

- ① 利用者主体の行動・尊厳ある生活を支援します。
- ② 言葉や応対等で、利用者の精神的な自由を妨げません。
- ③ 利用者の思いを汲み取り、利用者の意向に添ったサービスを提供し、他職種協働で個々に応じた丁寧な対応をします。
- ④ 利用者の安全を確保する観点から、利用者の自由（身体的・精神的）を安易に妨げる様な行為は行いません。万が一やむを得ず安全確保を優先する場合は、身体拘束適正化検討委員会において検討します。
- ⑤ 「やむを得ない」と拘束に順ずる行為を行っていないか、常に振り返りながら利用者が主体的な生活を送られるよう支援します。

5 身体拘束廃止に向けた体制

（1）身体拘束適正化検討委員会の設置 当施設では、身体拘束廃止に向けて、身体拘束適正化検討委員会（以下「委員会」という。）を設置します。

① 設置目的

ア) 施設内での身体拘束廃止に向けての現状把握及び改善についての検討

イ) 身体拘束を実施せざるを得ない場合の検討及び手続き

ウ) 身体拘束を実施した場合の解除の検討

エ) 身体拘束廃止に関する職員全体への指導

② 委員会の構成員

・管理職 　・ケアマネージャー 　・看護師 　・介護職員

③ 委員会の開催 　 2ヶ月に1回開催します。 (必要時は随時開催します)

(その他運営についての留意事項)

第23条 職員などの質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設ける。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 定期的研修 内部研修毎月、外部研修随時

2 職員等は、その勤務中、利用者宅を訪問する際には、職員であることを証明する証票を携帯し、利用者または家族から求められたときはこれを提示する。

3 サービス担当者会議において、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は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

4 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護の提供の開始に際し、あらかじめ利用者申し込み者及びその家族に対し、運営規定の概要、従業員の勤務の体制その他の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要な事項を記載した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申し込み者の同意を得る。

5 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)小規模多機能型居宅介護事業者等の紹介その他必要な措置を速やかに講じるものとする。

6 事業所は、(介護予防) 小規模多機能型居宅介護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、要介護認定等の期間を確かめるものとする。

7 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。

8 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに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、偽りその他不正行為によって保険給付を受け、または受けようとしたときは、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。

9 事業所は、居宅介護支援事業所またはその従業者に対し、利用者に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。

10 この規定に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、管理者が定めるものとする。

## 付則

- 1 この運営規定は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 この運営規定は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。
- 3 この運営規定は、令和元年 10 月 1 日より施行する。
- 4 この運営規定は、令和 3 年 4 月 1 日より施行する。
- 5 この運営規定は、令和 4 年 4 月 1 日より施行する。
- 6 この運営規定は、令和 5 年 12 月 1 日より施行する。
- 7 この運営規定は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。
- 8 この運営規定は、令和 6 年 7 月 10 日より施行する。
- 9 この運営規定は、令和 7 年 1 月 1 日より施行する。