

# 看護小規模多機能型居宅介護事業所

## ケアコンシェルジュ<sup>なごみ</sup>和 運営規程

### (目的)

第1条 この規程は、有限会社なごみの部屋が設置経営する看護小規模多機能型居宅介護事業所 ケアコンシェルジュ和（以下、「事業所」という。）が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、事業所の職員が要介護状態等にある高齢者に対し、適正な看護小規模多機能型居宅介護サービス（以下、「看多機サービス」という。）を提供することを目的とする。

### (基本方針)

第2条 看多機サービスは、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、また医療依存度の高い利用者においても可能な限り居宅において、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、通い、訪問、宿泊の各サービス形態で、必要な日常生活上の援助や医療的ケアを行うことにより、利用者の生活の支援を行い、また要介護者の孤独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。

2 事業者は、自ら、その提供するサービスの質の評価を行うとともに、運営推進会議に於いて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ることとする。

### (運営方針)

第3条 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、利用者の病状、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、最もふさわしいサービスを療養上の管理の下で妥当適切に提供する。

2 サービスの提供にあたっては、居宅サービス計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、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援助を行う。

3 利用者に対して通いサービス及び訪問サービスを合わせて概ね週4日以上をめざす。

4 利用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、利用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。

5 看護サービスの提供に当たっては、主治医との密接な連携及び居宅サービス計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行う。

6 利用者一人一人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家族的な環境下で日常生活を送ることができる様支援する。

7 地域や家庭との結びつきを重視した運営を行うとともに、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、保健医療福祉サービス等との密接な連携に努める。

### (事業所の名称)

第4条 事業所の名称は次のとおりとする。

ケアコンシェルジュ和

### (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。

山形県米沢市門東町二丁目8番34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、員人数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人  
事業を代表し、業務の総括にあたる。
- (2) 介護支援専門員 1人以上  
利用者及びその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、事業所利用者のサービス計画の作成の取りまとめ、地域の包括支援センター等、他の関係機関との連絡・調整を行う。
- (3) 看護職員 2.5人以上  
利用者の健康状態を的確に掌握するとともに、利用者のかかりつけ医等の関係医療機関との連携に基づき、適切な看護サービスの提供を行う。また、宿直(オンコール)を1名配置する。医療依存度の高い宿泊サービス利用者に対しては、必要に応じて夜間及び深夜の勤務を行う。
- (4) 介護職員 6以上  
看多機サービスの提供にあたり、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、宿泊サービスの利用者に対して夜間及び深夜の勤務を行う従業者を1人以上配置する。

(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
  - ① 通いサービス(基本時間) 9時00分～16時00分
  - ② 宿泊サービス(基本時間) 16時00分～9時00分
  - ③ 訪問サービス(基本時間) 随時※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 24人 とする。

- (1) 通いサービスを提供する定員は 12人以下 とする(1日当たり)。
- (2) 宿泊サービスを提供する定員は 4人以下 とする(1日当たり)。

(看多機サービスの内容)

第9条 サービス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、排せつ等の日常生活上の世話や機能訓練及び医療的ケア等を提供する。
  - 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 健康管理及びケア  
血圧測定等、利用者の全身状態の把握、医療的ケアの実施
  - ③ 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、外出の機会の確保、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。

④ 食事支援

⑤ 入浴支援

(2) 訪問(看護・介護)サービス

利用者の自宅にお伺いし、主治医の訪問看護指示書及び看護小規模多機能型居宅介護計画書に基づいた療養上の世話又は必要な診療の補助、食事や入浴、排せつ、買い物、掃除等の日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

(3) 宿泊サービス

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、排せつ等日常生活上の世話や医療的ケアを提供する。

(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及び在宅療養等に関する相談及び助言、申請代行等を行う。

(5) 短期利用

①ケアコンシェルジュ和の登録者数が、定員未満であって、利用者の状態や家族等の事情により緊急に利用することが必要と認めた場合。

②指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が緊急性を認めた場合且つ、事業所の介護支援専門員が提供に支障がないと認めた場合

③利用の開始にあたって7日以内、利用者の日常生活上の世話を行う家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内の利用を可能とする。

④利用の際は指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が居宅サービス計画の作成をする。

(看護小規模多機能型居宅介護計画)

第10条 サービスの提供を開始する際には、利用者の心身の状況及び希望、その置かれている環境等を十分に把握し、介護支援専門員は個別に看護小規模多機能型居宅介護計画（以下「看多機サービス計画」という。）を作成する。

2 看多機サービス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等により、利用者の多様な活動の確保に努める。

3 看護サービスについては、看護師等と密接な連携を図り、利用者の希望・主治医の指示・看護目標及び具体的なサービス内容等を記載する。

4 利用者の心身の状況及びその置かれている環境を踏まえ、他の関係介護職員との協議の上で援助目標を設定し、その達成のための具体的なサービスの内容等を記載した看多機サービス計画を作成することとする。

5 看多機サービス計画の作成にあたっては、その内容について利用者又は家族に説明し、援助の目標及び内容について同意を得たものを交付する。

6 利用者に対し、看多機サービス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、評価を行うこととする。

7 看護師は看多機サービス計画に沿った看護サービスの実施状況を把握し、看多機サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護報告書に関し、定期的な主治医への提出を含めた必要な管理を行う。

8 看多機サービス計画の作成後においても、常に看多機サービス計画の実施状況及び利用者的心身の変化等の把握を行い、必要に応じて看多機サービス計画の変更を行うこととする。

(居宅サービス計画)

第11条 サービス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、看護師等と密接な連携を図りつつ、個別に居宅サービス計画を作成する。

- 2 居宅サービス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等により、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、他の看多機従業者と協議の上、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の内容等を記載した居宅サービス計画を作成する。
- 4 居宅サービス計画を基本としつつ、利用者の日々の対応、希望等を勘案し、随時適切に通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた看護及び介護を行うとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。
- 5 居宅サービス計画の作成にあたっては、その内容について利用者又は家族に対して十分な説明を行うとともに、居宅サービス計画書を交付し、利用者の同意を得る。
- 6 第9条（5）については、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が作成をする。

（看多機サービスの利用料）

第12条 事業所が提供する指定看多機サービスの利用料は、介護報酬の告示上、法定代理受領分は介護報酬の1～3割とし、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) 宿泊は、1泊につき3,000円を徴収する。
  - (2) 食費は、利用した食事に対して、朝食500円、昼食700円、夕食650円、おやつ代100円を徴収する。
  - (3) オムツ代は、実費を徴収することとする。
  - (4) 前各号に掲げるもののほか、看多機サービス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係る費用で、その利用者が負担する事が適当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、その支払いに同意する旨の文章に署名（記名押印）を受ける。
  - 3 利用料の支払は、口座よりの自動引落とし、もしくは現金（持参・集金）

（通常の事業の実施地域）

第13条 通常の事業の実施区域は原則として次のとおりとする。

米沢市

（サービスの提供記録の記載）

第14条 当該サービスを提供した際には、その提供日数及び内容、利用者の状態、その他必要な記録を所定の書面に記載する。

（秘密の保持）

第15条 事業所は、業務上知り得た契約者、利用者及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等、正当な理由がある場合、正当な権限を有する官憲の命令による場合並びに別に定める文書（情報提供同意書）により同意がある場合に限り第三者に開示するものとし、それ以外の場合は、契約中及び契約終了後においても第三者に対して秘匿するものとする。

- 2 職員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持しなければならない。また、退職した後においてもこれらの秘密を保持するものとする。

(人権の擁護及び虐待の防止のための措置)

第 16 条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
  - (2) 成年後見制度の利用支援
  - (3) 虐待の防止を啓発・普及するための職員に対する研修の実施
  - (4) 事業所における虐待の防止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）を定期的開催するとともにその結果について職員に周知徹底を図るものとする。
  - (5) 虐待防止のための指針を整備します。
  - (6) 虐待の恐れがある行為を行った職員に対し、周囲が気づいたときは、管理者に知らせる、又は利用者が苦情受付にすぐ連絡できるよう事前に連絡先を知らせなければならない。
- 2 職員は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等の虐待を行ってはならない。
    - (1) 殴る、蹴る等、直接利用者の身体に侵害を与える行為。
    - (2) 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為。
    - (3) 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
    - (4) 強引に引きずるようにして連れて行く行為。
    - (5) 食事を与えないこと。
    - (6) 利用者の健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと。
    - (7) 乱暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
    - (8) 現に受けているサービスが受けられない旨脅かす等、言葉による精神的苦痛を与えること。
    - (9) 性的な嫌がらせをすること。
    - (10) 当該利用者を見捨てること。

(感染症対策)

第 17 条 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、次に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を策定し、必要に応じて随意見直すこと。
- (2) 看多機サービスの利用開始前及び病態変化の場合には、感染症の有無を確認し、対策を講じる。
- (3) 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（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）を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図るものとする。
- (4) 職員に対し感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (5) その他関係通知の遵守、徹底

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第 18 条 事業所は、安全かつ適切に質の高いサービスを提供するために事故発生の指針を定め、事故

を防止するための体制を整備する。

- 2 利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに米沢市、利用者の家族等に対して連絡を行う等、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事故が発生した場合には、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
- 4 サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

#### (身体的拘束等)

第19条 事業所は、利用者の身体的拘束は行わない。万一、利用者又は他の利用者、職員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には、家族の「利用者の身体的拘束に伴う同意書」に記名押印を受けた時にのみ、その条件と期間内にて身体的拘束等を行うことができる。

身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身状態、緊急やむを得ない理由を記録する。

- 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ずるものとする。
  - (1) 身体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)を定期的に開催するとともに、その結果について職員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ものとする。
  - (3) 職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施するものとする。

#### (衛生管理)

第20条 看多機サービス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ものとする。

#### (緊急時における対応方法)

第21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等の適切な処置を講ずる。

#### (災害、非常時への対応)

第22条 事業所は、消防法令に基づき防火管理者を選任し、消火設備、災害・非常時に備えて必要な設備を設けるものとする。

- 2 事業所は、消防法令に基づき消防計画をたて、職員及び利用者が参加する消火、通報及び避難訓練を原則として少なくとも年2回は実施する。そのうち年1回以上は総合訓練を実施するものとする。
- 3 利用者は健康上又は防災等の緊急事態の発生に気づいた時は、ナースコール等最も適切な方法で、職員に事態の発生を知らせるものとする。
- 4 事業所の火災報知器は、煙感知や熱感知の作動によって警報音にて火災を館内に知らせる。

#### (運営推進会議)

第23条 看多機サービス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、町内会役員、民生委員、米沢市の担当職員若

しくは事業所が存在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、及び当該サービスについての知見を有する者、及び職員とする。

- 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とともに、当該記録を公表する。

#### (記録の整備)

第24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 利用者に対する看多機サービス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。

#### (苦情対応)

第25条 利用者は、提供されたサービス等につき苦情を申し出ることができる。その場合事業所は、速やかに事実関係を調査し、その結果改善の必要性の有無並びに改善方法について、利用者又はその家族に報告するものとする。

なお、苦情申立窓口は、重要事項説明書に記載された通りである。

#### (業務継続計画の策定等)

第26条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する看多機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ものとする。

- 2 事業所は、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。

#### (その他運営についての留意事項)

第27条 職員等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 随時

- 2 職員等は、その勤務中常に身分を証明する証票を携行し、利用者又は家族から求められたときは、これを提示する。
- 3 看多機サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者及びその家族に対し、運営規程の概要、職員等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事項を記載した文書を交付して説明を行い、当該サービス提供の開始について利用申込者の同意を得る。
- 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、管理者が定めるものとする。

#### 附 則

この運営規程は、令和2年9月1日から施行する。

令和5年1月1日 一部改正 令和6年4月1日 一部改正 令和7年2月5日 一部改正

令和7年4月1日 一部改正