

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^{なごみ}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の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。
 - (5) 虐待防止のための指針を整備します。
 - (6) サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。
- 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) 当該利用者を無視すること。

(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。
- (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、従業員に対し、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。

(職場におけるハラスメント対策の強化に関する事項)

第27条 事業所は、適切な介護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職員の就業環境が害されることを防止するため以下の措置を講じるものとする。

- (1) ハラスメント防止に関する基本方針の策定・周知
- (2) ハラスメントの相談・苦情を受け付ける窓口の設置と相談担当者の配置
- (3) ハラスメントに関する事実関係の迅速かつ正確な調査、および適切な措置
- (4) 相談者・被害者のプライバシー保護および不利益な取り扱いの禁止
- (5) 職員に対するハラスメント防止に関する研修の定期的な実施
- (6) その他、ハラスメントの発生防止と事後対応に必要な措置

(カスタマーハラスメントへの対応)

第28条 本事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

- 2 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。
 - (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - (4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為
- 3 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて関係機関等と連携しながら対応するものとする。
- 4 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
- 5 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

(その他運営についての留意事項)

第29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 令和8年4月1日 一部改正

ケアコンシェルジュ和 重要事項

1 事業者

事業主体	有限会社 なごみの部屋
代表者	我妻 厚子
所在地	山形県米沢市門東町二丁目8番38号
電話番号	0238-22-7557
会社設立年月日	平成11年7月3日
併設事業所	訪問看護ステーション ナーシングなごみ

2 事業所の概要

事業所名称	ケアコンシェルジュ和
管理責任者	三浦 千賀
開設年月日	令和2年9月1日
事業所番号	0690400270
所在地	山形県米沢市門東町二丁目8番34号
電話番号	0238-27-8778

3 主な設備

宿泊室	4室(個室4室)
食堂、居間、訓練室	共用
トイレ	2箇所(内1ヶ所 車椅子対応トイレ)
浴室	1箇所(個浴浴槽)
台所	1箇所

4 事業所の目的と運営方針

事業の目的	有限会社なごみの部屋が設置経営する複合型小規模多機能 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、「サービス」という。)を提供することを目的とする。
運営方針	1 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、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提供する 2 サービスの提供にあつては、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 サービス利用者に対して通いサービス及び訪問サービスを組み合わせる概ね週4日以上をめざす。 4 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、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。 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 利用者の1人1人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割をもって、家庭的な環境下で日常生活を送ることができるよう配慮する。

	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。
--	---

5 事業実施地域 営業時間 定員など

営業日及び営業時間	営業日 365日 営業時間 24時間(緊急対応含む)
サービス提供時間	基本時間 通い9:00～16:30 (利用者又は家族の都合により時間短縮、延長可能) 訪問 随時 泊まり 16:30～9:00
通常の実施地域	米沢市
定員	登録定員 24名 1日定員 通いサービス 12名以下 宿泊サービス 4名以下

*24時間緊急対応体制をとっています。

6 職員勤務の体制

- (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 常勤換算2.5人以上
利用者の健康状態を的確に把握するとともに、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人以上
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。

7 サービス内容

通いサービス		事業所において、健康チェックや食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練及び医療的ケア、処置などを提供いたします。食事については、身体状況、嗜好、栄養バランスに配慮し、栄養士の作成した献立にもとづいて提供いたします。送迎については、利用者の状態により委託契約している介護タクシーまたはケアコンシェルジュ和の職員が行います。
訪問サービス	看護	主治医の指示、居宅介護サービス計画書にもとづいた療養上の世話又は必要な診療の補助、機能訓練、看取りケア、食事や入浴、排泄、医療的ケア、介護相談等を提供いたします。
	介護	食事や入浴、排泄、買い物、掃除等の日常生活上の支援、介護相談をいたします。
宿泊		事業所に宿泊していただき、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や医療的ケアを提供いたします。

食事提供時間	朝食 8時 昼食 12時 夕食 18時 食事時間は個人の身体状況、希望等に合わせ、柔軟に対応いたします。
--------	---

8 サービス計画

サービス計画書	サービス提供開始する際には、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把握し個別にサービス計画書作成します。
サービス計画書の交付	サービス計画書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サービス計画書を交付し、利用者の同意を得ます。

9 利用料金

〔介護保険の場合〕

(1) 保険給付サービス

①通常料金について

- 要介護度別に応じて定められた金額の1割又は2割、3割のご負担となります。
- 1ヶ月の定額制となります。
- ②月の途中で要介護度が変わった場合
- 要介護度が変わった場合、変更前・変更後の各々の要介護度に応じて日割した負担となります。
- ③月途中より登録、終了された場合
- 月途中で登録又は終了された場合は、登録された期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。
- 登録日：事業所と契約を締結された日ではなく、サービスを実際に利用開始された日
- 終了日：利用者と事業所の利用契約を終了した日

(2) 1月あたりの利用料

①介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用者負担 (1割の場合)	12,447円	17,415円	24,481円	27,766円	31,408円
(2割の場合)	24,894円	34,830円	48,962円	55,532円	62,816円
(3割の場合)	37,341円	52,245円	73,443円	83,298円	94,224円

(3) 加算について

加 算 名	加 算 の 内 容	1割～3割の負担額
② 初期加算	登録した日から起算して30日以内の期間については1日につき加算されます。30日を超える入院をされた後、再び利用を開始した場合も同様です。	1日につき
		(1割の場合) 30円
		(2割の場合) 60円
		(3割の場合) 90円
③ 認知症加算Ⅰ	該当する研修修了者を配置し、日常生活自立度Ⅲ以上の利用者への専門的ケアの実施及び会議等の定期的開催。ケアの指導等の実施及び職種ごとの研修計画作成及び実施又は実施を予定	1月につき
		(1割の場合) 920円
		(2割の場合) 1,840円
		(3割の場合) 2,760円
認知症加算Ⅱ	該当する研修修了者を配置し、日常生活自立度Ⅲ以上の利用者への専門的ケアの実施及び会議等の定期的開催。	1月につき
		(1割の場合) 890円
		(2割の場合) 1,780円
		(3割の場合) 2,670円

認知症加算Ⅲ	日常生活に支障をきたす恐れのある症状・行動が求められることから介護を必要とする認知症の利用者 (日常生活自立度Ⅲ以上)	1月につき
		(1割の場合) 760円
		(2割の場合) 1,520円
		(3割の場合) 2,280円
認知症加算Ⅳ	要介護2に該当し、日常生活に支障をきたすおそれのある症状・行動や意志疎通の困難が見られ、周囲の者による注意を必要とする認知症の利用者(認知症日常生活自立度Ⅱ)	1月につき
		(1割の場合) 500円
		(2割の場合) 1,000円
		(3割の場合) 1,500円
④ サービス提供体制強化加算Ⅰ	厚生労働省の定める介護福祉士又は勤続年数に該当する職員の割合が該当する場合	1月につき
		(1割の場合) 750円
		(2割の場合) 1,500円
		(3割の場合) 2,250円
サービス提供体制強化加算Ⅱ	厚生労働省の定める介護福祉士の割合が該当する場合	1月につき
		(1割の場合) 640円
		(2割の場合) 1,280円
		(3割の場合) 1,920円
サービス提供体制強化加算Ⅲ	厚生労働省の定める介護福祉士又は常勤職員又は勤続年数に該当する職員の割合が該当する場合	1月につき
		(1割の場合) 350円
		(2割の場合) 700円
		(3割の場合) 1,050円
⑤ 訪問体制強化加算	訪問サービスの算定月における提供回数について、延べ訪問回数が1月あたり200回以上で算定	1月につき
		(1割の場合) 1,000円
		(2割の場合) 2,000円
		(3割の場合) 3,000円
⑥ 緊急時対応加算	24時間連絡体制にあつて、かつ、計画的に訪問することとなっていない緊急時における訪問又は宿泊を必要に応じて行う場合	1月につき
		(1割の場合) 774円
		(2割の場合) 1,548円
		(3割の場合) 2,322円
⑦ 特別管理加算	特別な管理を必要とする利用者に対して計画的な管理を行った場合は、厚生労働大臣が定める区分に応じて算定 (Ⅰ 500円 又は Ⅱ 250円)	I又はⅡ(1月につき)
		500円
		1,000円
		1,500円
⑧ 看護体制強化加算Ⅰ	利用者の重度化を踏まえた看護体制をとっている場合の加算 ※ターミナル件数等の条件による	1月につき
		(1割の場合) 3,000円
		(2割の場合) 6,000円
		(3割の場合) 9,000円
看護体制強化加算Ⅱ	利用者の重度化を踏まえた看護体制をとっている場合の加算	1月につき
		(1割の場合) 2,500円
		(2割の場合) 5,000円
		(3割の場合) 7,500円
⑨ 総合マネジメント体制強化加算Ⅰ	医師、看護師、介護職員など多様な職種と連携する為の体制構築、地域住民との相談体制の確保、多様な生活支援サービスを包括的に提供されるような計画の作成、事業所の特性に応じて選択できる算定要件を1以上実施している場合	1月につき
		(1割の場合) 1,200円
		(2割の場合) 2,400円
		(3割の場合) 3,600円

総合マネジメント 体制強化加算Ⅱ	医師、看護師、介護職員など多様な職種と連携する為の体制構築に対しての加算	1月につき		
		(1割の場合) 800円		
		(2割の場合) 1,600円		
		(3割の場合) 2,400円		
⑩ターミナルケア加算	死亡日及び死亡日14日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合	死亡月につき		
		(1割の場合) 2,500円		
		(2割の場合) 5,000円		
		(3割の場合) 7,500円		
⑪退院時共同指導加算	病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中又は入所中の利用者が退院又は退所するにあたり共同指導を行った後、当該者の退院又は退所後初回の訪問看護を行った場合	1回につき（厚生労働大臣の定める状態は2回加算可） (1割600円、2割1,200円、3割1,800円)		
⑫栄養アセスメント加算	管理栄養士が介護職員等とともに栄養アセスメントを行った場合	1月につき (1割50円、2割100円、3割150円)		
⑬栄養改善加算	低栄養状態にある利用者又はそのおそれのある利用者に対して栄養改善サービスを行った場合 3月以内に限り月に2回限度として1回につき算定（評価の結果改善が見られない場合は引き続き算定可能）	1回につき		
		(1割の場合) 200円		
		(2割の場合) 400円		
		(3割の場合) 600円		
⑭口腔・栄養スクリーニング*加算(Ⅰ)(Ⅱ)	利用開始時及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態のスクリーニング*又は栄養状態のスクリーニング*を行った場合	1回につき		
		(Ⅰ) 20円	(Ⅱ) 5円	
		40円	10円	
		60円	15円	
⑮口腔機能向上加算(Ⅰ)(Ⅱ)	口腔機能の向上を目的とし個別的に実施される口腔清掃の指導若しくは実施又は摂食・嚥下機能に関する訓練の指導若しくは実施であって利用者の心身の状態の維持又は向上に資すると認められるものを行った場合3月以内に月2回を限度として算定可能（評価の結果口腔機能の向上が認められず引き続き行うことが認められる利用者に対しては引き続き算定可能）	1回につき		
		(Ⅰ)150円	(Ⅱ)160円	
		300円	320円	
		450円	480円	
⑯褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)(Ⅱ)	継続的に利用者ごとの褥瘡管理をした場合	1月につき		
		(Ⅰ) 3円	(Ⅱ)13円	
		6円	26円	
		9円	39円	
⑰排せつ支援加算(Ⅰ)(Ⅱ)(Ⅲ)	継続的に利用者ごとの排せつに係る支援を行った場合	1月につき		
		(Ⅰ) 10円	(Ⅱ) 15円	(Ⅲ) 20円
		20円	30円	40円
		30円	45円	60円
⑱科学的介護推進体制加算		40円	80円	120円
⑲介護職員等処遇改善加算 (Ⅱイ) 加減算後の総報酬単位数に16.5%を乗じる				
⑳高齢者虐待防止措置未実施減算 基準を満たしていない場合に所定単位数の1%を減算				
㉑業務継続計画未策定減算 基準に適用していない場合に所定単位数の1%を減算				

※その他の利用可能なサービスは、福祉用具貸与 福祉用具購入 住宅改修 居宅療養管理指導訪問リハビリテーションに限られます。

(4) 短期利用時の料金(1日あたりの利用料)

介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用者負担 (1割の場合)	571円	638円	706円	773円	839円
(2割の場合)	1,142円	1,276円	1,412円	1,546円	1,678円
(3割の場合)	1,713円	1,914円	2,118円	2,319円	2,517円

①加算について

加算名	加算内容	1割～3割の負担額
サービス提供 体制強化加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ	(3)④を参照	1日につき (1割の場合) (Ⅰ)25円(Ⅱ)21円(Ⅲ)12円 (2割の場合) (Ⅰ)50円(Ⅱ)42円(Ⅲ)24円 (3割の場合) (Ⅰ)75円(Ⅱ)63円(Ⅲ)36円
		1日につき (1割の場合)200円 (2割の場合)400円 (3割の場合)600円
高齢者虐待防止措置未実施減算	基準を満たしていない場合に所定単位数の1%を減算	
業務継続計画未策定減算	基準に適用していない場合に所定単位数の1%を減算	
介護職員等処遇改善加算(Ⅱイ)	加減算後の総報酬単位数に16.5%を乗じる	

※短期利用時の要件

ケアコンシェルジュ和の宿泊室に空きがあり、緊急やむを得ない場合。
利用者の状態や利用者の家族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。
利用の開始にあたり、あらかじめ7日以内。利用者の日常生活上の世話をを行う家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内の利用が可能です。

[医療保険の場合]

利用できる保険	実際に支払う料金の割合
後期高齢者医療制度の健康保険証をお持ちの方	月利用金額の1割、2割又は3割
国民健康保険を利用する場合	月利用金額の3割
国民健康保険高齢受給者証をお持ちの方	月利用金額の1割、2割又は3割
社会保険(本人・家族)を利用する場合	月利用金額の3割

※基本料金、加算料金その他料金に関しては別紙参照

[保険外サービス利用料]

食費	朝食 500円 昼食 700円 夕食 650円 おやつ代100円
おむつ代	実費
宿泊費	1泊 3,000円
その他必要な物	実費
レクリエーション活動費	利用者の希望によりレクリエーション活動に参加していただくことができます。特別な材料代等の実費

医 療 費	診察、薬など実費
ご遺体のお世話	１０，０００円
交通費	介護保険をご利用の方で、当事業所の通常事業の実施区域にお住まいの方は無料ですが、それ以外の方は訪問の際は交通費として実費を徴収いたします。 ア ステーションから 往復 5km 以上 10km 未満 200 円（１回につき） イ ステーションから 往復 10km 以上 20km 未満 300 円（ 〃 ） ウ ステーションから 往復 20km 以上 30km 未満 400 円（ 〃 ） エ ステーションから 往復 30km 以上 40km 未満 500 円（ 〃 ） オ ステーションから 往復 40km 以上 600 円（ 〃 ） ※入退院時のタクシー利用及びご利用者様の状態に応じてストレッチャーを使用する場合はタクシー会社に直接支払となります。
その他サービス ・受診の付き添い ・入院中の世話等	受診時の付き添い等、介護保険外のサービスを希望される場合、以下の料金が発生します。但し、病状確認の為の主治医との面談及び緊急搬送は除くものとします。 介護員による付き添い：１時間 2,000 円 ※早朝(6 時～8 時)、夜間(18 時～22 時)は 25%加算 深夜(22 時～6 時)は 50%加算となります。

[利用料の支払い方法]	
指定口座引き落とし	・郵便局 総合口座 ・山形銀行 総合口座 ・米沢信用金庫 総合口座 払込日 毎月 2 5 日（自動払込の契約をしていただきます）
現金集金	持参または集金
請求書の送付	事業者は、利用者又は家族に対しサービス提供月の末日に利用請求書を作成し、翌月 1 5 日に送付します。
領 収 書	事業者は、入金を確認後、領収書を発行します。

1 0 非常災害時の対策

非常災害時の対応方法	非常災害時には、別途定める消防計画に則って対応を行います。
平常時の訓練等	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少なくとも年 2 回は実施します。 その内、年 1 回以上は総合訓練を実施します。
防火管理者	三浦 千賀
防犯、防火設備、避難設備等の概要	火災報知設備（煙感知、熱感知の作動により、消防署に通報いたします。） 消火器

1 1 事故、緊急時の対応

- （１）サービス実施中に利用者の心身の状況に異常、事故、その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医、関係医療機関に連絡等の措置を講ずるとともに、緊急連絡先であるご家族等に速やかに連絡いたします。

1 2 協力医療機関

笹井内科クリニック	所在地 山形県米沢市堀川町 4 番 4 1 号 電話 0 2 3 8（2 2）5 2 2 1
-----------	---

1 3 苦情・要望・虐待防止

- （１）提供されたサービス及び当事業所に対する苦情、要望及び虐待防止については、下記の機関にいつでも申し立てることができます。

（２）申し立て窓口

当事業所相談窓口	担当者 管理者 三浦 千賀 電話 0 2 3 8－2 7－8 7 7 8 対応日時：月曜～金曜日 8：3 0～1 7：3 0
----------	--

1 4 運営推進会議の設置

当事業所はサービスを提供するにあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、内容等についての評価、要望、助言を受けるため運営推進委員会を設置しています。

構成	利用者代表 利用者の家族代表 民生委員 地域住民代表者 米沢市職員 当事業所について知見を有する方
開催	おおむね 2 ヶ月に 1 回開催します。

1 5 秘密の保持

- （１）事業者及び従業者は正当な理由がない限り、利用者又は利用者の家族の秘密を洩らしません。
（２）職員は事業所退職後も秘密保持の責任が継続されます。

1 6 個人情報の取り扱い

- （１）事業者は、業務上知り得た利用者並びに家族等の個人情報を、医療上もしくは関係機関との連携を図る等、正当な理由がある場合に予め同意を得た上でその情報を用いること、又、必要な情報を収集することがあります。

1 7 身体的拘束等

身体的拘束の禁止	事業所は身体的拘束を行いません。
緊急やむを得ない場合	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、家族に身体拘束についての詳細説明を行い、「利用者の身体拘束に伴う同意書」に記名押印を受けた時にのみ、その条件と期間内にてのみ身体拘束等を行うものとします。
身体拘束等を行った場合の記録	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します。
身体的拘束等の適正化のための措置	・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)を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底します。 ・指針を整備します。 ・職員に対し研修を定期的に実施します。

18 人権の擁護及び虐待の防止のための措置

措置内容	・ 人権擁護、虐待防止等に関する責任者を選定し、必要な体制を整備します。 ・ 成年後見制度の利用支援をします。 ・ 指針を整備します。 ・ 虐待の防止を啓発・普及するための職員研修を行います。 ・ 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)を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底します。 ・ 職員は、利用者に対して身体的苦痛を与え、人格を辱める等の虐待をしません。 ・ サービス提供中に当該事業所職員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)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します。
保険証の提示	サービス利用の際は、介護保険被保険者証、医療保険証等の確認をいたします。
設備・器具の取り扱い	事業所内の設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損した場合は、弁償していただく場合があります。
迷惑行為	他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮下さい。
宗教活動等	事業所内での他の利用者に対する執拗な宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。

19 業務継続計画

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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ます。
- (2) 職員に対し、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 to 実施します。
- (3) 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します。

20 衛生管理等について

- (1) 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使用する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じるものとします。
 - ① 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ② 感染症の予防及びまん延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)を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底します。
 - ③ 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 to 実施します。

21 ハラスメントの防止について

- (1) 事業所は、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職員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講じます。
- (2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。

次のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づきサービスの提供を停止させて頂く場合があります。

 - ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
 - ② 特定の職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力行為

③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力行為

④ 長時間の電話、職員や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等社会通念上許容される範囲を超えた行為