

社会福祉法人十日町福祉会小規模多機能型居宅介護事業所三好園四ツ宮及び
介護予防小規模多機能型居宅介護事業所三好園四ツ宮運営規程

制定日：平成20年 9月12日

最終改定日：令和 6年 8月 1日

この運営規程は、社会福祉法人十日町福祉会が開設する指定地域密着型サービスに該当する小規模多機能型居宅介護事業所三好園四ツ宮（以下「事業所」という。）において行う小規模多機能型居宅介護事業及び介護予防小規模多機能型居宅介護事業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る。

（目的）

第1条 要介護状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、適切なサービス（以下「要介護サービス」という。）を提供することを目的とする。

2 要支援状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、適切なサービス（以下「要支援サービス」という。）を提供することを目的とする。

（運営方針）

第2条 事業所において提供する要介護サービス及び要支援サービス（以下「各サービス」という。）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 利用者が住みな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 各サービスの提供にあたっては、各サービスの計画に基づき、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サービスを提供する。

5 各サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、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。

7 利用者の要介護状態及び要支援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。

（事業所の名称等）

第3条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

(1) 名 称 小規模多機能型居宅介護事業所三好園四ツ宮

(2) 所在地 新潟県十日町市本町6の1丁目320番地9

（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人（常勤、併設の事業所と兼務）

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（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、事業所利用者の各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人以上（非常勤）

健康把握を行うことにより利用者の健康状態を的確に掌握するとともに、利用者の主治の医師等の関係医療機関との連携を行う。

- (4) 介護職員 8人以上（常勤）

各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、宿泊に対して1人以上の夜勤を配置する。その他自宅等で暮らしている方々に対して宿直または夜勤1名以上を配置する。

2 前項に定めるものの他、事業所の運営上、必要な職員を置くことができる。

（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) 営業日 通年とする。
- (2) 営業時間 8時00分から17時00分まで
 - ① 通いサービス（基本時間） 8時30分～17時30分
 - ② 宿泊サービス（基本時間） 17時00分～翌日9時00分
 - ③ 訪問サービス（基本時間） 24時間

その他、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6条 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9人とする。

（サービスの内容）

第7条 要介護サービス及び要支援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。

ア 移動の介助

イ 養護（休養）

ウ 通院の介助等その他必要な介護

- ② 健康チェック

血圧測定等、利用者の全身状態の把握

- 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ふまえた地域社会生活の継続のための支援を行う。

ア 日常生活動作に関する訓練

イ レクリエーション（アクティビティ・サービス）

ウ グループ活動

エ 行事的活動

オ 趣味活動（ドライブ、買物等含む）

カ 地域における活動への参加

- ④ 食事支援

ア 食事の準備、後片付け

イ 食事摂取の介助

ウ その他の必要な食事の介助

- ⑤ 入浴支援

- ア 入浴または清拭
- イ 衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助
- ウ その他必要な介助

⑥ 排せつ支援

利用者の状況に応じて適切な排せつの介助を行うとともに、排せつの介助を行うとともに、排せつの自立についても適切な援助を行う。

⑦ 送迎支援

利用者の希望により、ご自宅と事業者間の送迎サービスを行う。

(2) 訪問サービス

利用者の自宅にお伺いし、食事や入浴、排せつ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

(計画の作成)

第8条 各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、個別に介護計画を作成する。

- 2 各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計画を作成する。
- 4 各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またはその家族に説明し、利用者の同意を得る。
- 5 各サービス計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付する。なお、交付した計画は、その完結した日から5年間保存する。
- 6 利用者に対し、各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。
- 7 各サービス計画の作成後においても、常に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 各サービス計画の目標及び内容については、利用者又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。

(利用料その他の費用)

第9条 小規模多機能型居宅介護及び介護予防小規模多機能型居宅介護の利用料は、厚生労働省が定めた告示上の基準の額とし、事業所が法定代理受領サービスを提供した際には、法に定める額の支払を受けるものとする。

- 2 事業所は、前項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の支払いを受けることがで

きる。

(1) 宿泊費 1泊につき 1,560円

(2) 食費

ア 朝食 1食につき 420円

イ 昼食 1食につき 550円

ウ 夕食 1食につき 550円

(3) 前各号に掲げるもののほか、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、実費を徴収するものとする。

3 前項の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）を受けるものとする。

（施設の利用に当たっての留意事項）

第10条 本施設を利用する者は、次の事項に留意しなければならない。

(1) サービスの利用に当たり、職員の指示に従うこと。

(2) 職員の指示に従わないなど、施設の秩序を乱した場合には利用を断る場合があること

(3) サービスの利用に当たり、指定の物品について持参すること。

(4) サービスの利用の朝、体温を計測し、その結果をサービス利用に先立って担当職員へ報告すること。

(5) サービス利用に先立って行う健康チェックの結果により、サービスの提供を見合わせる場合があること。

(6) サービスの利用に当たり、持参した物品については紛失しないよう氏名を記載する等して注意すること

(7) 事業所を利用する者は、事業所内において政治活動、宗教活動を行ってはならない。

(8) 事業所を利用する者は、施設に危険物を持ち込んで서는ならない。

(9) 利用者はこの運営規定の定めるところにより、指導及び調査に従わなければならない。

(10) 利用者の所持金その他貴重品は自己管理を原則とするが、管理しがたい場合については、管理者に申し出て保管を依頼することができる。

（通常の事業の実施地域）

第11条 通常の事業の実施区域は次のとおりとする。

十日町市とする。

（緊急時における対応方法）

第12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支持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措置を講ずる。

（非常災害対策）

第13条 各サービス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。

（業務継続計画の策定）

第14条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期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なければならない。

2 事業所は職員に対し、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に実施しなければならない。

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。

(人権擁護・高齢者虐待防止の対応)

第15条 事業所は入居者の人権擁護、高齢者虐待の防止等のために、担当者（責任者）を配置し、必要な体制を整備し以下の対応を行うものとする。

- (1) 高齢者虐待が疑われる事例が無いか 施設内で検証する
- (2) 高齢者虐待が疑われる事例がある場合はその原因を追究し解消に努める。
- (3) 高齢者虐待について、利用者やその家族から質問や相談を受け付け検討・対応する体制を整える。
- (4) 高齢者虐待について利用者等から相談を受けた場合、その相談等を文書で記録し、その内容について施設内で検証し、回答を返すなどの対応を行う。
- (5) 虐待防止検討委員会を定期的開催し、その結果を職員へ周知する。
- (6) 虐待防止のための指針を整備する。
- (7) 権利擁護・虐待防止のための研修会を定期的に行う。
- (8) (1)から(7)に掲げる対応を適切に実施するための担当者（責任者）は事業所の管理者とする。
- (9) 虐待が発生した場合、速やかに市町村の対応窓口に通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力する。

(緊急やむを得ない身体的拘束について)

第16条 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、身体的拘束は行わない。但し、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その際の入居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。

2 事業所は身体的拘束等の適正化のための指針に沿って身体的拘束の適正化を図る（衛生管理等）

第17条 事業所は、利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うものとする。

2 事業所は、施設内において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるものとする。

- (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。
- (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。
- (3) 事業所において、職員に対し、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。

(秘密保持)

第18条 事業所の職員は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密保持を厳守するため、職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む内容の誓約書を提出しなければならない。

(苦情処理)

第19条 事業所は、各サービス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、別表1により苦情を受け付けるための窓口の設置、担当者の設置、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し、利用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、事業所に掲示する。

- 2 提供した各サービスに関す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組みを自ら行う。

- 4 提供した各サービスに関し、市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が行う調査に協力するとともに、市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。
- 5 市からの求めがあった場合には、改善内容を市に報告する。
- 6 提供した各サービス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。
- 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。

(サービスの提供記録の記載)

第20条 各サービスを提供した際には、その提供日数及び内容、当該介護について、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21条 利用者の個人情報を含む各サービス計画書、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。

会に報告する。

(運営推進会議)

第22条 小規模多機能型居宅介護及び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、十日町市の担当職員もしくは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、及び各サービス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とともに、当該記録を公表する。

(事故発生時の対応)

第23条 利用者に対し、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には、その事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。
- 3 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。

(記録の整備)

第24条 事業所は、利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護等の提供に関する各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

- (1) 居宅サービス計画及び指定介護予防サービス等の利用に関する計画
 - (2) 小規模多機能型居宅介護計画及び介護予防小規模多機能型居宅介護計画
 - (3) 提供した具体的サービス内容等の記録
 - (4) 身体拘束等の様態及び時間、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の記録
 - (5) 利用者に関する市町村への通知に係る記録
 - (6) 苦情の内容等の記録
 - (7) 事故の状況及び事故に対する処置状況の記録
 - (8) 運営推進会議における報告、評価、要望、助言等の記録
- 2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存しなければならない。

(その他運営についての留意事項)

第25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3カ月以内
- (2) 継続研修 年2回以上実施

2 事業所は全ての従事者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じなければならない。

（暴力団等の排除）

第26条 事業所は、その運営について十日町市暴力団排除条例（平成24年十日町市条例第4号）第3条に規定する基本理念にのっとり、同条例第2条第1号に規定する暴力団又は同条例第2号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除しなければならない。

附 則（令和6年8月1日）

この規程は、令和6年8月1日から施行する。

別表1（第19係）

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	小規模多機能型居宅介護事業所三好園四ツ宮
提供するサービスの種類	（介護予防）小規模多機能型居宅介護

措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者設置状況	
苦情担当窓口を次のとおり設置する。	
① 窓口設置場所	新潟県十日町市本町6の1丁目320番地9 特別養護老人ホーム三好園四ツ宮 1階事務室 電話番号：025-750-5288
② 窓口開設時間	8時30分から17時30分まで
③ 対 応 者	苦情受付担当者
④ そ の 他	苦情受付担当者の休日及び17時30分以降についても、電話連絡網により対応する。
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順	
① 相談及び苦情の対応	
相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。 苦情受付担当者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を直ちに施設長に報告する。	
② 確認事項	
相談又は電話については、次の事項について確認する。 相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項	
③ 相談及び苦情処理期限の説明	
相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。	
④ 相談及び苦情処理	
概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。	
ア 施設内において、施設長を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。	
イ サービスを提供した者からの概況説明	
ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。	
エ 文書により回答を作成し、施設長が入居者に対して事情説明を直接行った上で、文書を渡す。	
オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で、国民健康保険団体連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。	
カ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止を図る。	
3 その他参考事項	
サービスの提供にあたり、利用者から苦情があがらないよう提供マニュアルにおいて、接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービスの提供を心掛けるよう職員を指導する。	
苦情までに至らないケースであっても、利用者から希望や相談などがあった場合、事例検討会などでの検討材料とし、今後のサービス提供に資するよう工夫する。	
また、利用者が気持ちよくサービスを利用できるよう、職員の心身の健康管理に充分配慮する。	