

小規模多機能ホーム carna 五反田 運営規程
(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)

(目 的)

第1条 この規程は、医療法人社団東光会が開設する小規模多機能型居宅介護事業所及び介護予防小規模多機能型居宅介護事業所「小規模多機能ホーム carna 五反田」(以下「事業所」という)が行う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及び介護予防小規模多機能型居宅介護事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従事者が要介護者である高齢者等(以下「要介護者等」)に対し、適正な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(以下「小規模多機能型居宅介護サービス」)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心身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小規模多機能型居宅介護サービスは、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、総合的な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 小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたっては、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(以下「介護計画」という)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 小規模多機能型居宅介護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なう等、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 提供する小規模多機能型居宅介護サービス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4条 事業所の名称、所在地は次のとおりとする。

- 1 「小規模多機能ホーム carna 五反田」
- 2 東京都品川区西五反田3丁目10番9号

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第5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名（常勤兼務）
事業を代表し、業務の総括にあたる。
- (2) 介護支援専門員 1名以上
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計画作成の取りまとめ、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名
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、利用者かかりつけ医等の関係医療機関との連携を行う。
- (4) 介護職員 常勤換算方法 7名以上
小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたり利用者の心身の状況を的確に把握し、利用者に対し適切な介助を行う。
また、宿泊に対して1名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。

(営業日及び営業時間)

第6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～16時
 - ② 宿泊サービス（基本時間） 17時～翌日9時
 - 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7条 当事業所における登録定員は29名とする。

- (1) 1日に通いサービスを提供する定員は18名とする。
- (2) 1日に宿泊サービスを提供する定員は7名とする

(小規模多機能型居宅介護サービスの内容)

第8条 小規模多機能型居宅介護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。

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踏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．園芸活動

カ．趣味活動（ドライブ、買物等含む）

キ．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。

⑦ 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・援助等

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

(介護計画)

第9条 小規模多機能型居宅介護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 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機会の提供等により、利用者の多様な活動に努める。
- 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職員（以下「介護職員」という）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 介護計画の作成にあたっては、その内容については利用者またはその家族に説明し、利用者の同意を得る。
- 5 介護計画を作成した際には、当該介護計画を利用者に交付する。なお、交付した介護計画は、5年間保存する。
- 6 利用者に対し、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 介護計画の作成後においても、常に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、必要に応じて介護計画の変更を行う。
- 8 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。

(小規模多機能型居宅介護サービスの利用料)

第10条 事業所が提供する小規模多機能型居宅介護サービスの利用料は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に対し、介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額の支払いを受けるものとする。但し、次に掲げる項目については、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300円、昼食600円、おやつ代100円、夕食500円を徴収する。

- (3) おむつ代は実費とする。
 - (4) レクリエーション費は実費相当を徴収する。
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、小規模多機能型居宅介護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（記入押印）を受ける。
- 3 利用料の支払いは、銀行振込等により指定期日までに受ける。

（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。

品川区におけ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。

（サービス提供記録の記載）

第12条 小規模多機能型居宅介護サービスを提供した際には、その提供日数及び内容、当該小規模多機能型居宅介護サービスについて、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13条 利用者の個人情報を含む介護計画書、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）

第14条 事業所の従業員は、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、従業員でなくなった後も秘密を漏らすことがないように、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15条 提供した小規模多機能型介護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、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善処置、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処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、事務所に掲示する。

- 2 提供した小規模多機能居宅介護サービスに関する利用者及び家族からの苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 苦情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自ら行う。
- 4 提供した小規模多機能居宅介護サービスに関し、法第23条の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 提供した小規模多機能居宅介護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。

(事故発生時の対応)

- 第16条 利用者に対する小規模多機能型居宅介護サービス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。

(衛生管理)

- 第17条 小規模多機能型居宅介護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。
- 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18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。

(非常災害、感染症対策)

- 第19条 小規模多機能居宅介護サービスの提供中に天災その他の災害が発生した場合、職員は利用者の非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、避難経路及び協力医療機関との連携方法を確認し、災害時には、非難等の指揮をとる。

- 2 非常災害に備え、年2回以上の非難訓練を行う。

- 3 事業継続計画(BCP)について

感染症や非常災害の発生時において、介護保険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(業務継続計画)策定し当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

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ます。

定期的(年に1回程度)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

変更を行います。

4 大規模災害時のサービスの継続可否について

感染症の発生や大規模な自然災害（台風、大雨、洪水等）や、交通災害（道路の破損、工事等）が発生した場合、職員が不足し通常運営ができなくなる可能性がございます。有事においてはこちらの都合でサービスを一時中止する場合がございます。有事の際の対応として当該事業継続計画(BCP)に従って必要な措置を講じます。

5 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等取り組みます。

第20条 （身体的拘束等の適正化に向けた取組み）

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。）を行ってはならない。

2 事業所は、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、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（以下「身体的拘束等の態様等」という。）を記録しなければならない。

3 事業所は、身体的拘束等を行う場合には、事前に、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合はこの限りでない。

4 事業所は、前項ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。

5 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なければならない。

- (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、介護事業者その他の従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- (3) 介護従業者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こと。

（虐待の防止）

第21条

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるよう努めるものとする。

- (1) 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、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、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。

＊担当者については原則施設管理者が行うものとする。

(5) 万が一虐待や疑われる行為が発覚した場合は、施設のフローチャートにのっとり対応を行う。

(ハラスメント対策)

第22条

介護サービス事業者のハラスメント対策を強化する観点から、「利用者の人権の擁護、虐待の防止」、「男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策」に取り組む。事業者としてハラスメント防止を従業員に啓発していくため、指針の整備、研修の実施等に取り組んでいく。従業員から利用者、家族等に対してのハラスメント、利用者、家族等から従業員に対してのカスタマーハラスメントと判断する事案があった際は、事業所で委員会の実施、必要に応じて行政機関などへの報告を行いながら対応する。

＊ハラスメント相談窓口は施設管理者及び常勤勤務者が対応するものとする。

(運営推進会議)

第23条 小規模多機能型居宅介護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、運営会議を開催する。

2 運営会議の開催は、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、品川区の担当職員もしくは事業所が所在する地域を管轄する在宅介護支援センターの職員、及び小規模多機能型居宅介護サービスについての知見を有するものとする。

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 利用者に対する小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

(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、次のとおりの研修機会を設ける。

(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 小規模多機能型居宅介護サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用者申込者及び

その家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務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、当該提供の開始について利用申込者の同意を得る。

- 5 事業所の通常の事業実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な小規模多機能型居宅介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の小規模多機能型居宅介護事業者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。
- 6 事業者は、小規模多機能型居宅介護サービス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、当該認定審査委員会に配慮して、事実を提供するものとする。
- 8 小規模多機能型居宅介護サービスの提供を受けている利用者が、正当な理由なしに小規模多機能型居宅介護サービス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って介護保険を受け、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区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 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者が定めるものとする。

付則

この運営規程は、平成27年2月1日から施行する。

平成31年4月1日改訂

令和4年4月1日改訂

令和6年4月1日改訂

令和8年7月1日改訂