

運 営 規 程

小規模多機能型居宅介護事業所

「よりどころ 栄」

株式会社同友会ハートアンドハート

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社 同友会ハートアンドハートが設置経営する指定地域

密着型

サービスに該当する小規模多機能居宅介護事業（以下「よりどころ 栄」

という。）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、事

業所

の職員が要介護状態にある高齢者に対し、支援をすることで自立した日常生活を営

む

事が出来るようにすることを目的とする。

(基本方針)

第2条 利用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世話をを行うことにより、利用者の日々の暮らしの援助を行い、

また利用者の孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用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、告示の趣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、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 小規模多機能居宅介護の提供にあたっては、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。

(事業所の名称及び所在地)

第4条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1) 名 称 「 よりどころ 栄 」

(2) 所在地 〒247-0006 横浜市栄区笠間2丁目30-25

(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 (常勤兼務 1名)

管理者は、当事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行い、
本規程を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) 介護支援専門員（非常勤兼務 1名）

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医療や福祉サー
ビス関係機関との連絡・調整を行う。

(4) 介護職員（常勤兼務 1名、非常勤兼務 16名）

うち非常勤兼務看護職員 1名含む

(5) 事務職員 必要に応じて配置する。

2 業務の状況に応じて、職員は増減する。

（営業日及び営業時間）

第6条 事業所の営業日及び日営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 1年を通じて営業する。（休業日は設けない）

(2) 営業時間

①通いサービス（基本時間） 10：00～16：00

②宿泊サービス（基本時間） 16：00～10：00

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。

(登録定員及び利用定員)

第7条 当事業所における登録定員は25名とし、利用定員は次のとおりとする。

- (1) 1日に通いサービスを提供する定員は15名とする。
- (2) 1日に宿泊サービスを提供する定員は5名とする。

(小規模多機能型居宅介護の内容)

第8条 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

日常生活活動能力に応じて、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。地域の医療・福祉サービスの提供主体との連携も図る。

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.衣服の脱着、身体の清拭、洗髪、洗身の介助

ウ.その他の必要な介助

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

(小規模多機能型居宅介護計画)

第9条 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、

個別に介護計画を作成する。

2 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

協議の上、援助の目標、該当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、その内容について利用者またはその家族に説明し

同意を得る。

5 介護計画を作成した際には、利用者に交付する。

なお、交付した介護計画書は、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) 宿泊費(1泊) = 2,500円

(2) 食費 = 朝食400円 昼食550円 夕食550円

おやつ = 150円

(3) おむつ代は、紙おむつ及び尿とりパットは実費とする。

(4) 前各号に掲げるもののほか、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（記名押印）を受ける。

3 利用料の支払いは、現金、銀行口座振り込み、郵便振替または預金口座振替（自動払込）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 事業の実施区域は、次のとおりとする。

(1) 横浜市栄区・戸塚区。港南区・金沢区・磯子区

（サービスの提供記録の記載）

第 12 条 小規模多機能型居宅介護を提供したさいには、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小規模多機能型居宅介護計画書、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

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、担当者の設置、事業関係の

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等当該事業所における苦情を処

理するために高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、事業所に掲示する。

2 提供した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を自ら行う。

- 4 提供した小規模多機能型居宅介護に関し、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定時の求めまたは当該市町村の職員からの質問もしくは紹介に応じる。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始動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以上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。

(非常災害対策)

第 19 条 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

避難経路及び協力期間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 20 条 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 か月に 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、横浜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し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 21 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。

(介護サービス利用にあたっての留意事項)

第 22 条 介護サービス利用にあたっての留意事項は、次のとおりとする。

- (1) 利用者は、介護サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示する

ものとする。

- (2) 利用者は、管理者、計画作成担当者及び介護従業者の指導による日課を励行し、共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努めるものとする。
- (3) 利用者は、健康に留意するものとする。
- (4) 利用者は、事業所内の清潔、整頓その他環境衛生のために協力するものとする。
- (5) 利用者は、自己の責任で所持金品は管理するものとする。
- (6) 利用者は、事業所内での他の利用者に対し執拗な宗教活動及び政治活動を行わないものとする。

(その他運営についての留意事項)

第 23 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の家族の同意を、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の提供の開始かに際し、あらかじめ、利用申込者及び家族に対し、運営規程の概要、事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う、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の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 事業所は、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の意見が記載されているときは、当該認定審査会の意見に配慮して、事業を提供するものとする。
- 8 小規模多機能型居宅介護の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに小規模多機能型居宅介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護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事業者に対し、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、管理者が定めるものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第24条

事業所は、利用者の人権を尊重し、いかなる虐待も防止するため、次の措置を講じるものとする。

1 虐待防止に関する基本的な考え方

事業所は、高齢者虐待防止法の趣旨を踏まえ、身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待および介護放棄（ネグレクト）のいずれについても発生させない体制の構築を行う。

2 虐待防止委員会の設置

事業所は、虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、虐待の未然

防止、

早期発見および再発防止について協議するものとする。

3 虐待防止のための指針の整備

事業所は、虐待防止のための指針を整備し、職員に周知するとともに、必要に応じて見直

しを行う。

4 職員に対する研修の実施

事業所は、全ての職員に対し、虐待防止に関する研修を定期的の実施し、知識および理解

の向上を図るものとする。

5 相談・報告体制の整備

事業所は、虐待またはその疑いがある事案を早期に把握するため、職員が相談・報告しや

すい体制を整備し、速やかに管理者へ報告するものとする。

6 虐待が発生した場合の対応

虐待が発生または疑われる場合には、速やかに市町村その他関係機関へ通報するととも

に、事実確認および再発防止策を講じるものとする。

7 本条に定める内容は、運営規程の概要等の重要事項として、事業所の見やすい場所に掲示

または書面により備え付けるとともに、ホームページ等に掲載するものとする。

附 則

1. この運営規程は、平成26年4月1日から施行する。
2. この運営規程は、平成26年6月5日から施行する。
3. この運営規程は、令和2年4月1日から施行する。
4. この運営規程は、令和8年2月10日から施行する。

株式会社同友会ハートアンドハート

代表取締役 長谷川 大矩

運 営 規 程

小規模多機能型居宅介護事業所

「よりどころ 栄」

株式会社同友会ハートアンドハート

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社 同友会ハートアンドハートが設置経営する指定地域
密着型

サービスに該当する小規模多機能居宅介護事業（以下「よりどころ 栄」

という。）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、事

業所

の職員が要介護状態にある高齢者に対し、支援をすることで自立した日常生活を営

む

事が出来るようにすることを目的とする。

(基本方針)

第2条 利用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世話をを行うことにより、利用者の日々の暮らしの援助を行い、

また利用者の孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用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、告示の趣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、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 小規模多機能居宅介護の提供にあたっては、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。

(事業所の名称及び所在地)

第4条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1) 名 称 「 よりどころ 栄 」

(2) 所在地 〒247-0006 横浜市栄区笠間2丁目30-25

(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 (常勤兼務 1名)

管理者は、当事業所の従業者及び業務の管理を、一元的に行い、
本規程を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) 介護支援専門員（非常勤兼務 1名）

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医療や福祉サー
ビス関係機関との連絡・調整を行う。

(4) 介護職員（常勤兼務 1名、非常勤兼務 16名）

うち非常勤兼務看護職員 1名含む

(5) 事務職員 必要に応じて配置する。

2 業務の状況に応じて、職員は増減する。

（営業日及び営業時間）

第6条 事業所の営業日及び日営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 1年を通じて営業する。（休業日は設けない）

(2) 営業時間

①通いサービス（基本時間） 10：00～16：00

②宿泊サービス（基本時間） 16：00～10：00

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。

(登録定員及び利用定員)

第7条 当事業所における登録定員は25名とし、利用定員は次のとおりとする。

- (1) 1日に通いサービスを提供する定員は15名とする。
- (2) 1日に宿泊サービスを提供する定員は5名とする。

(小規模多機能型居宅介護の内容)

第8条 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

日常生活活動能力に応じて、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。地域の医療・福祉サービスの提供主体との連携も図る。

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.衣服の脱着、身体の清拭、洗髪、洗身の介助

ウ.その他の必要な介助

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

(小規模多機能型居宅介護計画)

第9条 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、

個別に介護計画を作成する。

2 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

協議の上、援助の目標、該当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、その内容について利用者またはその家族に説明し

同意を得る。

5 介護計画を作成した際には、利用者に交付する。

なお、交付した介護計画書は、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) 宿泊費(1泊) = 2,500円

(2) 食費 = 朝食400円 昼食550円 夕食550円

おやつ = 150円

(3) おむつ代は、紙おむつ及び尿とりパットは実費とする。

(4) 前各号に掲げるもののほか、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（記名押印）を受ける。

3 利用料の支払いは、現金、銀行口座振り込み、郵便振替または預金口座振替（自動払込）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 事業の実施区域は、次のとおりとする。

(1) 横浜市栄区・戸塚区。港南区・金沢区・磯子区

（サービスの提供記録の記載）

第 12 条 小規模多機能型居宅介護を提供したさいには、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小規模多機能型居宅介護計画書、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

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、担当者の設置、事業関係の

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等当該事業所における苦情を処

理するために高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、事業所に掲示する。

2 提供した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を自ら行う。

- 4 提供した小規模多機能型居宅介護に関し、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定時の求めまたは当該市町村の職員からの質問もしくは紹介に応じる。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始動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以上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。

(非常災害対策)

第 19 条 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

避難経路及び協力期間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 20 条 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 か月に 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、横浜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し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 21 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。

(介護サービス利用にあたっての留意事項)

第 22 条 介護サービス利用にあたっての留意事項は、次のとおりとする。

- (1) 利用者は、介護サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示する

ものとする。

- (2) 利用者は、管理者、計画作成担当者及び介護従業者の指導による日課を励行し、共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努めるものとする。
- (3) 利用者は、健康に留意するものとする。
- (4) 利用者は、事業所内の清潔、整頓その他環境衛生のために協力するものとする。
- (5) 利用者は、自己の責任で所持金品は管理するものとする。
- (6) 利用者は、事業所内での他の利用者に対し執拗な宗教活動及び政治活動を行わないものとする。

(その他運営についての留意事項)

第 23 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の家族の同意を、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の提供の開始かに際し、あらかじめ、利用申込者及び家族に対し、運営規程の概要、事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う、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の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 事業所は、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の意見が記載されているときは、当該認定審査会の意見に配慮して、事業を提供するものとする。
- 8 小規模多機能型居宅介護の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに小規模多機能型居宅介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護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事業者に対し、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、管理者が定めるものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第24条

事業所は、利用者の人権を尊重し、いかなる虐待も防止するため、次の措置を講じるものとする。

1 虐待防止に関する基本的な考え方

事業所は、高齢者虐待防止法の趣旨を踏まえ、身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待および介護放棄（ネグレクト）のいずれについても発生させない体制の構築を行う。

2 虐待防止委員会の設置

事業所は、虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、虐待の未然

防止、

早期発見および再発防止について協議するものとする。

3 虐待防止のための指針の整備

事業所は、虐待防止のための指針を整備し、職員に周知するとともに、必要に応じて見直

しを行う。

4 職員に対する研修の実施

事業所は、全ての職員に対し、虐待防止に関する研修を定期的の実施し、知識および理解

の向上を図るものとする。

5 相談・報告体制の整備

事業所は、虐待またはその疑いがある事案を早期に把握するため、職員が相談・報告しや

すい体制を整備し、速やかに管理者へ報告するものとする。

6 虐待が発生した場合の対応

虐待が発生または疑われる場合には、速やかに市町村その他関係機関へ通報するととも

に、事実確認および再発防止策を講じるものとする。

7 本条に定める内容は、運営規程の概要等の重要事項として、事業所の見やすい場所に掲示

または書面により備え付けるとともに、ホームページ等に掲載するものとする。

附 則

1. この運営規程は、平成26年4月1日から施行する。
2. この運営規程は、平成26年6月5日から施行する。
3. この運営規程は、令和2年4月1日から施行する。
4. この運営規程は、令和8年2月10日から施行する。

株式会社同友会ハートアンドハート

代表取締役 長谷川 大矩