

多機能ホーム
ハートぽっぽ 平和公園

運 営 規 程

株式会社ハートクリエイト

〒850-0056 長崎市恵美須町4-2平野ビル2F
TEL 095-822-0137 FAX 095-822-2246

多機能ホーム ハートぽっぽ 平和公園 運営規程

（事業の目的）

第1条 この運営規程は、株式会社ハートクリエイトが開設する 多機能ホーム ハートぽっぽ 平和公園（以下「事業所」という。）が行う、指定小規模多機能型居宅介護事業及び指定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の人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の管理者、介護職員、看護職員、介護支援専門員（以下「従業者」という。）が要介護状態（指定介護予防小規模多機能型居宅介護にあっては要支援状態）にある高齢者に対し、適切な指定小規模多機能型居宅介護及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護（以下「介護サービス」という。）を提供することを目的とする。

（運営方針）

第2条 介護サービスの提供にあたっては、要介護者（要支援者）となった利用者が、可能な限り住み慣れた地域での居宅において自立した生活を営むことができるよう、心身の特性を踏まえて、通いサービスを中心として、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせて、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練等を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。

- 2 事業の実施にあたっては、利用者の要介護又は要支援状態の軽減、若しく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。
- 3 事業の実施にあたっては、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営むことができるよう必要なサービスを提供する。
- 4 事業の実施にあたっては、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を行う等、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 事業の実施にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、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 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービス機関等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 7 事業の提供終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行う。
- 8 提供する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。
- 9 前各項のほか、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）」及び「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 36 号）」に定める内容を遵守し、事業を実施する。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名 称 多機能ホーム ハートぽっぽ 平和公園
- (2) 所在地 〒852-8115 長崎市岡町7番16号

（従事者の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤で兼務可）
管理者は、事業を代表し、従業者の管理及び事業の利用申し込みに係る調整・管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

但し、業務に支障がない限り他の業務との兼務が出来るものとする。

(2) 介護支援専門員 1名（常勤又は非常勤で兼務可）

介護支援専門員は、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、利用者の心身の状況、その置かれている環境等日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画（以下「居宅サービス計画」という。）を作成する。また、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「小規模多機能型居宅介護計画」という。）の作成、地域包括支援センターや居宅介護サービス事業所等のほかの関係機関との連絡、調整等を行う。

但し、業務に支障がない限り他の業務との兼務が出来るものとする。

(3) 介護従事者

介護従事者は、小規模多機能型居宅介護計画に基づき、登録者の居宅を訪問して介護サービスを提供するとともに、事業所において通い及び宿泊の利用者に対し介護サービスを提供する。

看護師は登録者の健康状態を把握し、関係医療機関との連携を行う。

① 看護職員 1名以上

② 介護職員

日中：通いサービス利用者3人に対して1名以上

訪問サービス利用者対応として2名

夜間：宿泊サービス利用者に対して1名（夜勤）

訪問サービス利用者対応として1名（宿直）

宿泊サービス利用者がいない場合、宿直又は夜勤者1名を配置する。

介護従事者は、小規模多機能型居宅介護の提供に当たり利用者の心身の状況を把握し、利用者に対し、適切な介護を行う。尚、介護従事者のうち1名以上は常勤とし、1名以上は看護師又は准看護師（非常勤でも可）とする。

（営業日及び営業時間等）

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 365日 1年を通じて毎日営業する。(休業日は設けない)

(2) 営業時間 24時間

サービス提供（基本）時間

- ①通いサービス 7時30分から20時00分までとする。
- ②宿泊サービス 20時00分から7時30分までとする。
- ③訪問サービス 24時間とする。

※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6条 当事業所における利用定員は次のとおりとする。

- 1 事業所の登録定員は25人とする。
- 2 1日の通いサービスの利用定員は15人とする。
- 3 1日の宿泊サービスの利用定員は9人とする。

（介護サービスの内容）

第7条 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

事業所において、食事や入浴及び排泄等の日常生活上の世話や機能訓練等を提供する。

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。

ア. 移動の介助

イ. 養護（休養）

ウ. 通院の介助やその他必要な介護

②健康チェック

利用者の健康、疾病予防、早期発見に努め、健康維持・増進を図る。
血圧測定等、利用者の全身状態の把握など。

③生活リハビリ（機能回復訓練）

利用者が日常生活を営むのに必要な機能を維持するための生活リハビリ及び利用者の心身の活性化を図るための必要な援助を行う。

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. 日常生活動作を通じた機能回復訓練
- 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、買い物等含む）
- キ. 地域活動への参加

④食事その他の家事

可能な限り利用者と介護従事者が共同で行う。

- ア. 食事援助目標による個別援助
- イ. 食事の準備、後片付け
- ウ. 食事介助及び見守り支援

⑤入浴支援

リフト付き浴槽による介助を、利用者の衛生管理に配慮し適切に行う。

- ア. 入浴援助目標による個別援助
- イ. 入浴または清拭
- ウ. 衣類の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助
- エ. 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。

- ア. 排泄援助目標による個別援助
- イ. 利用者の状況に応じて適切な排泄の介助

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

利用者の居宅を訪問し、食事や入浴及び排泄等の日常生活上の世話や機能回復訓練を提供する。

- ①排泄の介助、食事の介助、清拭・体位変換等の身体の介護を行う。

- ②調理、居室の掃除、生活必需品の買い物等の生活の援助を行う。
- ③訪問、電話等による安否確認を行う。

(3) 宿泊サービス

事業所に宿泊して頂き、食事、入浴、排泄等日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

※宿泊室に空床がある場合には、登録定員に空きがある場合であって、緊急やむを得ない場合など一定の条件下において、登録者以外の短期利用を可能としサービスを提供する。

(4) 相談・助言等

利用者及びその家族の日常生活上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

(居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の作成)

第8条 事業所の管理者は、介護支援専門員に登録者の居宅サービス計画（小規模多機能型居宅介護計画を含む。）を作成させる。介護支援専門員は、介護サービスの提供を開始する際には、利用者の心身の状態、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、個別に利用者の小規模多機能型居宅介護以外の居宅サービスを含めた居宅サービス計画を作成し、これを元に他の従業者と協議の上、援助目標、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小規模多機能型居宅介護計画を個別に作成する。

- (2) 居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の作成又は変更の際には、利用者又は家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を得る。
- (3) 利用者に対し、居宅サービス計画に基づいて各種サービスを提供す

るとともに、継続的なサービスの管理評価を行う。

- 2 介護サービスの提供にあたっては、以下の点に留意して行う。
 - ① 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、通いサービスを中心に訪問サービス・宿泊サービスを柔軟に組み合わせることとする。
 - 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配慮する。
 - ④ 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援助を行うこととする。
 - ⑤ 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こととする。
- 3 居宅サービス計画が既に作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成する。
- 4 小規模多機能型居宅介護計画の作成・変更にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得る。
- 5 小規模多機能型居宅介護計画を作成した際には、当該小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付する。なお、交付した小規模多機能型居宅介護計画は、完結後5年間保存する。
- 6 利用者に対し、小規模多機能型居宅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 小規模多機能型居宅介護計画の作成後においても、常に小規模多機能型居宅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、必要に応じて小規模多機能型居宅介護計画の変更を行う。
- 8 小規模多機能型居宅介護計画の目標及び内容については、利用者又は

その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。

(介護サービスの利用料)

第9条 事業所が提供する介護サービスの利用料は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示の額とし、当該指定小規模多機能型居宅介護が法定代理受領サービスであるときは、利用料の一部として、当該指定小規模多機能型居宅介護に係る地域密着型介護サービス費用基準額から事業所に支払われる地域密着型介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

2 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) 宿泊に要する費用
- (2) 食費の提供に要する費用
- (3) リネン代
- (4) おむつ代
- (5) 洗濯代
- (6) 次条に定める通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して送迎を行った場合の費用は、その実費を徴収する。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は、送迎エリア一覧表の別紙料金表による額とする。
- (7) 次条に定める通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において訪問サービスを行う場合に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は、送迎エリア一覧表の別紙料金表による額とする。
- (8) 次条に定める通常の事業の実施地域以外の地域への受診の移送サービスを行う場合に要する費用は、その実費を徴収する。なお、事業所の自動車を使用した場合の交通費は、送迎エリア一覧表の別紙料金表による額とする。なお、受診時に使用する駐車場代の費用は実費を徴収する。
- (9) 前各号に掲げるものの他、介護サービスの中で提供される便宜のうち、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、利用者が負担することが適当と認められる費用について、実費を徴収する。

- 3 前各項の利用等の支払いを受けたときは、利用料とその他の費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付する。
- 4 介護サービスの開始に際し、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。
- 5 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。
- 6 法定代理受領サービスに該当しない介護サービスに係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した介護サービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。
- 7 利用者の支払いは、銀行又はゆうちょ口座振込み、または現金により指定期日までに受ける。
- 8 その他、利用料等について支払いが困難な状況が発生した場合は、管理者と協議の上、減額又は免除することができる。

（通常の事業の実施地域）

第10条 通常の事業の実施地域は、次のとおりとする。

江平・山里地区の各中学校区域とする。

（介護サービス利用にあたっての留意事項）

第11条 利用者及びその家族は、介護サービスの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を従業者に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意する。

- 2 介護サービスの提供に当たっては、利用者及びその家族に以下の点に留意していただくものとする。

（1）介護サービスの提供を受けようとする利用者は、サービスの利用の

際に、体調の異常や異変があれば、その旨をお知らせする。

- (2) 介護サービスの提供前に健康チェックを行い、結果によっては、入浴サービス等中止する可能性があること。気分が悪くなったときは速やかに申し出ること。
- (3) 利用予定日に利用を中止する場合には原則、前日までに事業所に連絡をしていただくこと。また、約束の時間に遅れた場合、送迎サービスが受けられない場合がある。
- (4) 事業所の規則を遵守し、業務運営に支障をきたすような行為はしない。
- (5) みだりに大声を発したり、他の利用者に迷惑を及ぼす等、粗暴に亘る行為はしない。利用者は共同生活のルールを守り、相互の親睦に努めなければならない。サービス提供上、他の利用者の方に迷惑となる行為等が見られた場合、利用の中止をしていただくことがある。
- (6) 共有の施設・設備は他の迷惑にならないように利用する。
- (7) ペットの持ち込みは禁止する。
- (8) 原則として事業所内は、全館禁酒・禁煙とし、職員の指示に従うこととする。
- (9) 火気・危険物等の持ち込みを禁止する。
- (10) 多額の現金や貴重品等の持ち込みを禁止する。また、紛失等があった場合も当事業所は一切の責任を負わない。
- (11) 故意に、建物及び備品等を破損し、又は汚損しない。事業所内の器物等の破損等があった場合は、自己負担して頂く場合もあり得る。また、これらを施設外へ持ち出しをしてはならない。
- (12) 事業所内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動等は禁止する。
- (13) 身上に関する重要事項に変更が生じたときには速やかに届出なければならない。
- (14) この規定に定める事項の他、利用に当たっての留意事項は、利用契約書によるものとする。

(地域との連携等)

第12条 事業所は、利用者及びその家族、地域住民の代表者、市町村の職員又は区域を管轄する地域包括支援センターの職員、有識者等による運営推進会議を設置し、そこで通いサービス及び宿泊サービスの提供回

数等の活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに要望、助言等を聴く機会を設ける。

- 2 事業所は、事業の運営に当たっては、地域住民、又はその自発的な活動等との、連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。
- 3 事業所は、市町村が派遣する者が、相談及び援助を行う事業、その他の実施する事業に協力する。

（居宅サービス事業者等との連携）

第13条 事業所は、サービスの提供に当たっては、居宅サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提出する者との密接な連携に努める。

- 2 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者の健康管理を適切に行うため、主治の医師との密接な連携に努める。
- 3 事業所は、サービスの終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

（緊急時等における対応方法）

第14条 介護サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医や協力医療機関等に連絡する等の必要な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。主治医との連絡及び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。

（事故発生時の対応）

第15条 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、その他関係者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行う。

- 2 利用者に対する介護サービスの提供により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、再発防止の対策を講じる。
- 4 事業所は、利用者に対するサービスの提供等により、当事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行う。
- 5 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(非常災害対策)

第16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、従業者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 非常災害に備えて、消防計画に準ずるもの、風水害、地震等の災害に対処するマニュアル等を作成する。防火管理者または火気・消防等についての責任者を1名定め、月1回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

(損害賠償)

第17条 事業所は、その責任により利用者に生じた損害について、速やかにその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を勘案して、相当と認められる場合に限り、事業所の損害賠償責任を減じることがある。

(身体的拘束等の禁止)

第18条 事業者は、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。）を行わない。ただし、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く。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の態様及び目的、身体的拘束等を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うことができる。
- 3 前各項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者及び介護支援専門員、介護従事者等により検討会議等を行う。
また、経過観察記録を整備する。

（衛生管理等）

- 第19条 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、医薬品及び医療器具の管理を適切に行わなければならない。
- 2 事業所は、食中毒及び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し、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるとともに密接な連携を保つものとする。
 - 3 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。

（苦情処理）

- 第20条 介護サービスの提供に係る利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設置する。また担当職員を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。
- 2 介護サービスの提供に係る利用者又はその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 事業所は、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てサービスの質の向上に向けた

取り組みを行う。

- 4 事業所は、提供した介護サービスに関し、介護保険法（以下「法」という。）第23条又は法第78条の7若しくは法第115条の17の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出、若しくは提示の求め、又は当該市町村の職員からの質問、若しくは照会に応じ、利用者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、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 5 事業所は、市町村からの求めがあった場合には、その改善の内容を当該市町村に報告する。
- 6 事業所は、提供した介護サービスに係る利用者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号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 7 事業所は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、その改善の内容を、国民健康保険団体連合会に報告する。

（個人情報の保護）

第21条 事業所は、利用者の個人情報を含む居宅サービス計画・各種記録等については、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、個人情報の保護に努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得る。
- 3 個人情報の取り扱いに関する利用者からの、苦情については、苦情処理体制に基づき適切かつ迅速に対応するものとする。

（秘密の保持等）

第22条 事業所は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。又、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの個人情報を保持すべき旨を、従業者との雇用契約にその内容を定める。

- 2 前項の規定にかかわらず事業所は、利用者に医療上緊急の必要性が生じた場合や、他の介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意をあらかじめ文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を提供出来るものとする。

（運営推進会議）

第23条 当事業所の行う介護サービスを地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保を図ることを目的として、運営推進会議を設置する。

- 2 運営推進会議は利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市職員、地域包括支援センター職員、小規模多機能型居宅介護についての知見を有する者等とする。
- 3 運営推進会議の開催はおおむね2月に1回以上とする。
- 4 運営推進会議は通いサービス、宿泊サービスの提供回数等の活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会とする。
- 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。
- 6 事業所は、運営推進会議の設置、運営等に関する事項について、運営推進会議規則を定める。

（高齢者虐待防止のための措置に関する事項）

第24条 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の必

要な措置を講ずる。

- (1) 虐待の防止に関する責任者を選定する。
- (2) 虐待防止に関する責任者は、虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その内容およびその結果について従業員へ周知する。
- (3) 個別支援計画の作成等、適切な支援の実施に努める。
- (4) 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整備し、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努める。
- (5) 虐待等の発見時における行政および関係機関への通報を行う。
- (6) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施する。

(反社会的勢力対応方針)

第25条 事業所は、事業を行うについて、平成19年6月19日犯罪対策閣僚幹事会申し合せにおいて決定された『企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針』（「政府指針」）等を遵守し、反社会的勢力に対して断固とした姿勢で臨む。

- (1) 組織としての対応
事業所は、反社会的勢力に対する不当要求に対しては、組織的な対応を行い、従業員の安全確保を最優先に行動する。
- (2) 外部専門機関との連携
事業所は、警察、財団法人暴力追放推進センター、弁護士など、反社会的勢力を排除するための各種活動を行っている外部専門機関等と密接な連携を持って、反社会的勢力と対決する。
- (3) 取引を含めた一切の関係遮断
事業所は、反社会的勢力に対しては、取引関係を含めて排除の姿勢を持って対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶する。
- (4) 有事における民事と刑事の法的対応
事業所は、反社会的勢力の不当要求に対しては民事と刑事の両面から法的対応を行うこととし、あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、積極的に被害届を出す等、刑事事件化も躊躇しない。
- (5) 弊社の組織体制
事業所は、この方針を実現するために、倫理規定等に基づき組織的かつ継続的な対応態勢を確立する。

（記録の整備及び公表）

第26条 事業所は、従業者、設備、備品、事業計画及び会計に関する諸記録を整備しておく。

2 事業所は、利用者に対する事業の提供に関する、次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

- ① 居宅サービス計画
- ② 小規模多機能型居宅介護計画
- ③ 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ④ 身体拘束等の態様及び時間、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の記録
- ⑤ 市町村への通知に係る記録
- ⑥ 運営推進会議に係る報告、評価、要望、助言等について記録するとともに公表する。
- ⑦ 苦情の内容等の記録
- ⑧ 事故の状況、及び事故に際して採った処置の記録
- ⑨ その他必要な記録

（その他運営に関する留意事項）

第27条 事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 従業者採用時には、関係法令及び実務研修を実施する。
- (2) 継続研修として、職場内・外研修を実施し、従業者の資質向上を図る。

2 事業所の従業者は、当該利用者から金品、その他の財産上の利益を供与してはならない。

3 職員等は、その勤務中常に身分を証明する所属証明書を携行し、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。

4 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。

5 介護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、運営規定の概要、従業員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、当該提供の開始について利用申込者の同意を得る。
- 6 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必要な措置を速やかに講じるものとする。
 - 7 事業所は、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。
 - 8 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、当該認定審査会意見に配慮して、介護サービスを提供するものとする。
 - 9 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時、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。
- 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株式会社ハートクリエイトと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

- この規程は、平成26年9月1日から施行する。
この規定は、平成27年4月1日から改正する。
この規定は、平成28年4月1日から改正する。
この規定は、平成29年4月1日から改正する。
この規定は、平成29年9月1日から改正する。
この規定は、平成30年4月1日から改正する。
この規定は、令和6年3月25日から改正する。
この規定は、令和7年1月21日から改正する。