

# 居宅介護支援事業所 スマイル・ケアねりま 運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社スマイルケアねりまが開設するスマイルケアねりま（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援の事業（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、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条

- 1 当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者の立場にたって援助を行う。
- 2 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整する。
- 3 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービス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。

(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 スマイルケアねりま
- 2 所在地 東京都練馬区高松 1-13-9

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 当事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 1 管理者(主任介護支援専門員) 1名(介護支援専門員と兼務)  
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定居宅介護支援の提供にあたるものとする。
- 2 介護支援専門員 1名以上(常勤、非常勤1名以上)  
介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供にあたる。
- 3 事務職員 必要な場合配置する。  
事務員は、介護支援専門員の補助的業務及び必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 当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 月曜日から土曜日まで。  
ただし、祝祭日及び年末年始を除く。
- 2 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- 3 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料等)

第6条 指定居宅介護支援の提供方法及び内容は次のとおりとし、指定居宅介護支援を提供した場合の利

用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、法定代理受領サービスであるときは、利用者からは利用料を徴収しない。

- 1 介護支援専門員は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、支援する上で解決しなければならない課題の把握及び分析を行い、その課題に基づき居宅サービス計画を作成する。また利用者による居宅サービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対し提供し、居宅サービス計画及びサービス事業者に関し利用者の同意を得た上で、サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う。居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付する。
- 2 適切な保健医療サービス及び福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても、利用者が介護保険施設への入所等を希望した場合は、介護保険施設への紹介その他便宜を提供する。
- 3 課題の分析について使用する課題分析表は課題分析標準項目を網羅したアセスメントツールを用いる。
- 4 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」）するとともに、少なくとも1月に1回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他便宜の提供を行い、少なくとも1月に1回モニタリングの結果を記録する。
- 5 介護支援専門員は、必要に応じサービス担当者会議を利用者の居宅、当該事業所等で開催し、担当者から意見を求めるものとする。
- 6 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の居宅等において、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じることとする。
- 7 介護支援専門員は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者またはその家族に対して、以下2点について理解が得られるよう、文章の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行い、それを理解したことについて利用申込者又はその家族から署名を得ることとする。
  - ①居宅サービス計画の作成に当たって利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることが可能であること。
  - ②居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること。
- 8 当事業所は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、東京都国民健康保険団体連合会に提出することとする。
- 9 当事業所は、利用者が要介護認定等の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助することとする。当事業所は、利用者が希望する場合は、要介護認定等の申請を利用者に代わって行うこととする。
- 10 当事業所は、指定居宅介護支援の提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後2年間保管することとする。
- 11 当事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知をすること、または、利用者、その家族に同意を得ることによりこの契約を解約することとする。
- 12 当事業所は、利用者またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（介護支援専門員に対する故意による暴言・暴力行為等並びにセクシュアルハラスメント発言、行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント）等）を行った場合、文書で通知することにより、直ちに

この契約を解約することとする。

- 1 3 当事業所は、サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じる。また、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるよう必要な措置を講じる。
- 1 4 その他の費用の支払を受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、練馬区、中野区、板橋区の区域とする。

(相談・苦情対応)

第8条 当事業所は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応する。

(権利擁護・虐待の発生又はその再発等を防止する取り組み)

第9条

- 1 当事業所は、利用者等の権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じる。
- 2 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的に(3ヶ月に1回以上)会議を開催し、その結果(権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止)について十分周知する。
- 3 権利擁護・虐待発生又はその再発等を防止に関する責任者を選定する。  
(責任者：社長)(担当者：管理者)
- 4 成年後見制度の利用を支援する。
- 5 相談苦情解決体制(権利擁護・虐待発生またはその再発等を防止)を整備する。
- 6 従業者に対して権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施する。新規採用時には別途研修を実施する。
- 7 当事業所は、虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村に通報を虐待防止に関する責任者が行う。(責任者：社長)
- 8 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(身体拘束等の適正化)

第10条

- 1 当事業所は、利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するために緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行わない。
- 2 緊急時やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合には記録をする。
- 3 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録し、2年間保存する。
- 4 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記

する。

- 5 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置く。(責任者：社長)(担当者：管理者)

(認知症の対応力向上に係る取り組み)

#### 第11条

- 1 当事業所は介護サービス事業者の認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行う。
- 2 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施する。
- 3 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行う。
- 4 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等、認知症に係る事業所の取り組み状況について公表する。
- 5 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み)

#### 第12条

- 1 当事業所は、利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
- 2 当事業所は、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる。
- 3 当事業所は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償する。ただし事業者の故意または過失によらない場合はこの限りではない。
- 4 当事業所は、1項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。
- 5 当事業所は、リスクマネジメント(事故・緊急時)委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(事故防止等)について、従業者に十分周知する。
- 6 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離設などについて具体的な事故防止の対策を関係職員に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を解明し対策を講じる。
- 7 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施する。新規採用時には別途研修を実施する。
- 8 リスクマネジメント(事故・緊急時)に関する担当者は次の者を置く。  
(責任者：社長)(担当者：管理者)
- 9 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(ハラスメント防止のための取り組み)

#### 第13条

- 1 当事業所は、利用者に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するため利用者の居宅、事業所内におけるハラスメント防止のための指針を定めることとする。
- 2 当事業所は、ハラスメント委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(ハラスメントの発生またはその再発等を防止)について従業者に十分周知する。
- 3 当事業所は、契約時等に利用者に対してハラスメントについて説明をする。
- 4 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期

的(1年に1回以上)に実施する。新規採用時には別途研修を実施する。

5 訪問先・利用者宅・施設内でのハラスメントとは下記の通りとする。

◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと等

◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること・性的言動によりサービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等

6 当事業所のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(管理職・職員向け)研修のための手引き)に基づいて対応する。

7 ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

(相談窓口責任者：社長)(担当者：管理者)

8 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(災害時・非常災害対策に関する取り組み)

#### 第14条

1 当事業所は災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たつての地域と連携した取り組みを強化し必要な措置を講じる。

2 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業員に十分周知する。

3 従業員に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施する。

4 災害への対応においては、非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知する。

5 災害時・非常災害への対応においては地域との連携が不可欠であることから、避難、救出その他必要な訓練(シミュレーション)を行う際は、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

6 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置く。

(統括責任者：社長)(担当者：管理者)

7 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み)

#### 第15条

1 当事業所は衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じる。

2 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業員に十分周知する。

3 従業員に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施する。新規採用時には別途研修を実施する。

4 当事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施する。

5 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延防止のための指針の整備、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施する。

6 感染症対策に関する責任者は次の者を置く。(統括責任者：社長)(担当者：管理者)

7 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(業務継続計画の策定等)

#### 第16条

- 1 当事業所は感染症や災害・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及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じる。
- 2 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続計画の策定等)について、従業員に十分周知する。新規採用時には別途研修を実施する。
- 3 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行う。
- 4 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行う。
- 5 従業員に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施する。
- 6 業務継続計画に関する責任者は次の者を置く。(統括責任者:社長)(担当者:管理者)
- 7 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置する。

(その他運営についての留意事項)

第17条 当事業所は、介護支援専門員の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- 1 採用時研修 採用後1カ月以内
- 2 継続研修 月1回

第18条 従業員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。従業員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。

第19条 当事業所は、地域包括支援センターから支援困難な事例に対する支援を依頼された場合においても、当該支援が困難な事例に係る利用者に対し指定居宅介護支援を提供するものとする。

第20条 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 スマイルケアねりま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。

(サービスの第三者評価の実施状況について)

第21条 当事業所の第三者評価の実施については、下記の通りとする。

【実施の有無】	有	(無)
【実施した直近の年月日】	有( )	(無)
【第三者評価機関名】	有( )	(無)
【評価結果の開示状況】	有	(無)

附 則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。

指定年月日 平成16年8月1日