運営規定

有限会社エイプラスアール

小規模多機能型居宅介護事業所魚住

介護予防小規模多機能型居宅介護事業所魚住

カサブランカ

（事業の目的）
第１条
　この規定は、有限会社エイプラスアールが設置経営する指定地域密着型サービスに該当するカサブランカ小規模多機能型居宅介護事業所・介護予防小規模多機能型居宅介護事業所（以下、事業所という。）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、適切な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もと、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、また要介護者の孤独感の解消及び心身機能の維持並びに要介護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
１　当事業所において提供する小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス（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、適時適切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もと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、小規模多機能型介護計画・介護予防小規模多機能型居宅介護計画（以下、ケアプランという）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　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、サービスの提供について、理解しやすいように説明を行う。
６　登録者が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など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努めその目標を設定し、計画的に行う。
８　提供する各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。

第４条

事業所の名称 所在地 電話・FAX	カサブランカ 小規模多機能型居宅介護事業所魚住 〒６７４－００８２ 明石市大魚住町中尾２２１－１ 電話　０７８－９４６－１８００ FAX　０７８－９４６－１８１１	
従業者の職種・員数	管理者 介護支援専門員 看護職員 介護職員	1名（業務の総括を行う） 1名（介護相談・ケアプラン作成・関係機関との連絡調整） 1名（血圧測定等、利用者の全身状態の把握） 利用者3名に対し、1名以上の配置 宿泊に対して1名以上の夜勤者を配置
営業日・営業時間	通いサービス 宿泊サービス 訪問サービス	基本時間　AM１０：００～１６：００ 基本時間　PM１７：００～翌AM９:００ 基本時間　２４時間
利用定員（1日）	通いサービス 宿泊サービス	１8名（食事・入浴・排泄等の日常生活上の世話及び機能訓練） 9名

第5条（サービスの内容）

カサブランカのサービスの内容は次のとおりとする。

（１）通いサービス

①日常生活の援助

利用者お一人おひとりにあわせて必要な介助を行います。

ア・移動の介助

イ・養護（休養）

ウ・通院等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

ア・日常生活動作に関する訓練

イ・レクリエーション（アクティビティーサービス）

④食事支援

ア・食事準備・後片付け等（必要に応じて利用者と一緒に行います）

イ・食事摂取の介助
ウ・その他必要な食事の介助
⑤入浴支援
入浴または清拭
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、食事や排泄等の日常生活上の世話を提供する。
（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、排泄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認知症高齢者等を介護する家族からの相談、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

第６条（ケアプラン）
　各サービスの提供をする際には、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、個別にケアプランを作成する。
２　ケアプランの作成にあたっては、地域における活動への参加の機会により、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、他の小規模多機能型居宅介護職員との協議の上、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ケアプランを作成する。
４　ケアプラン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　ケアプランを作成した際には、当該ケアプランを利用者に交付する。なお、交付したケアプランは、5年間保存する。

６　利用者に対し、ケアプラン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　ケアプランの作成後においても、常にケアプランの実施状況及び利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じてケアプランの変更を行う。
８　ケアプラン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。
９　当施設において､宿泊に空きがある場合ケアマネジャーの判断で短期宿泊が必要な利用者を受け入れることができる。
第７条（カサブランカの利用料、利用者自己負担金の内容）
　事業所が提供する各サービスの利用料は、介護報酬告示上の額として、当事業所の法定代理受領サービスである時は、その１割・２割・３割とする。ただし、次に挙げる項目について、別に利用料金の支払いを受ける。

宿泊	１泊	３，４００円
食事		朝食４６０円　　昼食９８０円（おやつ170円含む） 夕食　８１０円
紙オムツ	1枚	１５０円
リハビリパンツ	1枚	１５０円
尿とりパット	1枚	５０円

２　教養娯楽費を通所１回につき１００円を徴収する。
３　前各号に挙げるもののほか、サービス提供されるもののうち、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は、実費を徴収する。
４　前項に費用の支払いを含む各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。
５　利用料の支払いは、現金支払い、銀行口座振込み、郵便局引落しにより指定期日までに受ける。
第８条（通常の事業の実施地域）
　通常の事業の実施区域は次のとおりとする。
明石市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魚住地区を含む明石市全域とする。
第９条（サービスの提供記録の記載）
　各サービスを提供した際には、その提供日数及び内容、当該各サービスについて、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。
第１０条（個人情報の保護）
　利用者の個人情報を含むケアプラン、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。

第１１条（秘密保持）
　事業所の従業員は、業務上知り得た利用者または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も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める内容の誓約書を提出しなければならない。

第１２条（苦情処理）
　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、必要な措置を講ずるものとする。
　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措置の概要について明らかにし、利用申込者または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け付けた場合には、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り組みを自ら行う。
４　提供した各サービスに関し、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は、改善内容を市町村に報告する。
第１３条（非常災害対策）
　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１回以上の避難訓練を行う。
第１４条（事故発生時の対応）
　事故発生時には開設者並びに管理者に連絡が入るようにし、事故の対応にあたる。
又、市・県に対しても速やかに報告する。
事故発生の原因を追究し再発防止に努める。
第１５条（運営推進会議）
　「カサブランカ」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、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。
第１６条（記録の整備）
　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　利用者に対する各サービス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。
第１７条（サービス利用にあたっての留意事項）
　事業所は利用者に対して飲酒を勧めたりしてはいけない。
２　利用者が飲酒を催促したり、欲したりしても提供してはいけない。
第１８条（その他運営についての留意事項）
　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　各サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用込者及びその家族に対し、運営規定の概要、従業員の勤務体制その他の利用申し込み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の実施地域を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な各サービスを提供することが困難であると認めた場合は、適切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、各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、当該認定審査会意見に配慮して、事業を提供するものとする。
８　各サービスの提供を受けている利用者が、正当な理由なしに各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　この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は、開設者及び管理者が定めるものとする。

第１９条　業務継続計画（BCP）の策定等について

・感染症や非常災害の発生において、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を策定し、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し必要な研修・訓練を定期的に
行います。

・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
行います。

第２０条　身体拘束について

・事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に
対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を
得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限 の範囲内で行うことが
あります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や
検討内容等を記録し、５年間保存します。また身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を１ヶ月に１回以上開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。

第２１条　感染症の予防及びまん延防止について

当事業所は、事業所内で発症が予測される感染症に対し、すべての職員が同じ手順で対策が行われるように感染症対策マニュアルを作成しています。

第２２条　虐待防止のための措置

利用者の人権擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、研修の実施、利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備等行います。

また、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に揚げるとおり必要な措置を講じます。

・　虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者　石山　将斗

・成年後見制度の利用を支援します。
・苦情解決体制を整備しています。
・虐待の防止のための指針を作成しています。
・従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を開催しています。
・虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。

第２３条カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。
・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム
これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

付　則

１　この運営規定は平成２２年　９月　1日から施行する。
１　この運営規定は平成２７年　４月　1日から施行する。
１　この運営規定は令和　４年　８月　1日から施行する。
１　この運営規定は令和　６年　４月　1日から施行する。
１　この運営規定は令和　７年１１月２１日から施行する。
１　この運営規定は令和　８年１０月　　１日から施行する。