

医療対応ホスピタリティケアにじいろハート 運営規程

(目的)

第1条 この規程は、株式会社 エルスマイルが設置経営する医療対応ホスピタリティケア にじいろハート（以下、「事業所」という）が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等にある高齢者に対し、適正な看護小規模多機能型居宅介護サービス（以下、「看多機サービス」という）を提供することを目的とします。

(運営方針)

第2条 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、利用者の病状、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、最もふさわしいサービスを療養上の管理の下で妥当適切に提供します。

- 2 サービスの提供にあたっては、居宅サービス計画に基づき、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います。
- 3 利用者に対して通いサービス及び訪問サービスを合わせて概ね週4日以上をめざします。
- 4 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します。
- 5 看護サービスの提供に当っては、主治医との密接な連携及び居宅サービス計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行います。
- 6 利用者一人一人の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家族的な環境下で日常生活を送ることができる様支援します。
- 7 地域や家庭との結びつきを重視した運営を行うとともに、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、保健医療福祉サービス等との密接な連携に努めます。

(経営理念)

- 1 調布市民の皆様に、質が高い最良のサービスが提供でき、ご家族や地域の皆様方に信頼され愛される事業を目指します。
- 2 法令遵守に努め、安定した経営基盤を構築いたします。事業の経営効率を高めるよう努めるとともに、地域の高齢者介護のニーズに応えた事業の拡充に取り組み、自主的で自立的な経営を目指します。

(運営理念)

第4条 自宅または看護小規模多機能型居宅介護事業所で、健やかに生き、安らかに逝くために支援します。私たちは、利用者様に寄り添い、癒し、治し、看取りをモットーとします。高齢者や病気を抱える人たちや介護をされている方々の思いや願いは様々なものがあります。私たちは一人ひとりの喜びや辛さや悲しみを受け止め、どんなことも分かち合い、最後の一瞬まで願いが叶えられる方法を共に探し続けます。

(行動指針)

第5条 親身・誠実・感謝・洗練

私たちは、一人一人の利用者様、職員、出会う人全てに、感謝の思いを持ち、親身で誠実な対応をしていきます。上質で洗練されたパーソナルケアが提供できるように工夫をしていきます。

(基本方針)

第6条 三方よしの考え方で支援します。

1 利用者よし： 仕事と介護の両立を支援します。在宅での療養を望まれる、ご利用者とご家族の思いに向き合い、その意思を尊重し、心を込めて支援します。ご利用者様とご家族が、在宅で安心して療養生活を送れるよう、看護小規模多機能型居宅介護では、看護職と介護職が連携して利用者のケアにあたります。利用者様にとって高品質で多様なサービスを提供できる会社にします。

2 社員よし： やり甲斐ある職場で社員の思いを自己実現できる会社にします。職員の育成と働きやすい職場環境づくりに努めます。関連会社には訪問看護ステーションもあり、社員にとって、多様な働き方が提案できる会社にします。

3 社会よし： 地域連携を図り、在宅療養の中核として社会に貢献します。在宅介護の地域連携を図って、在宅療養の中核としての使命を果し、地域包括ケア推進に一翼を担っていきます。この会社の活動で社会が少し明るくなり、希望を持ち、輝く人を増やします。

(事業所の名称)

第7条 事業所の名称は次のとおりとします。

医療対応ホスピタリティケア にじいろハート

(事業所の所在地)

第8条 事業所の所在地は次のとおりとします。

東京都調布市布田4丁目3番地18 グランクルール1階

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第9条 事業所に勤務する従業員の職種、員人数及び職務内容は次のとおりとします。

1 管理者 1人

事業を代表し、業務の総括にあたります。

2 介護支援専門員 1人以上

利用者及びその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、事業所利用者のサービス計画の作成の取りまとめ、地域の包括支援センター等、他の関係機関との連絡・調整を行います。

3 看護職員 2.5人以上

利用者の健康状態を的確に掌握するとともに、利用者のかかりつけ医等の関係医療機関との連携に基づき、適切な看護サービスの提供を行う。また、宿直(オンコール)を1名配置します。医療依存度の高い宿泊サービス利用者に対しては、必要に応じて夜間及び深夜の勤務を行います。

4 介護職員 10人以上

看多機サービスの提供にあたり、利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対し適切な介助を行う。また、宿泊サービスの利用者に対して夜間及び深夜の勤務を行う従業者を1人以上配置します。

(営業日及び営業時間)

第10条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとします。

1 営業日 年中無休とします。

2 営業時間

(1) 通いサービス (基本時間) 9時から16時まで

(2) 宿泊サービス（基本時間） 16時から9時まで

(3) 訪問サービス（基本時間） 9時から16時まで

※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します。

（利用定員）

第11条 利用定員は次のとおりとします。

(1) 当事業所における登録定員は29人 とします。

(2) 通いサービスを提供する定員は18人以下 とします（1日当たり）。

(3) 宿泊サービスを提供する定員は7人以下 とします（1日当たり）。

（看多機サービスの内容）

第12条 サービスの内容は次のとおりとします。

(1) 通いサービス

事業所において、食事や入浴、排せつ等の日常生活上の世話や機能訓練及び医療的ケア等を提供します。

① 日常生活の援助

日常生活動作能力に応じて、必要な介助を行います。

② 健康管理及びケア

血圧測定等、利用者の全身状態の把握、医療的ケアの実施

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します。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います。

④ 食事支援

⑤ 入浴支援

(2) 訪問(看護・介護)サービス

利用者の自宅にお伺いし、主治医の訪問看護指示書及び居宅サービス計画書に基づいた療養上の世話又は必要な診療の補助、食事や入浴、排せつ、買い物、掃除等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

(3) 宿泊サービス

事業所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医療的ケアを提供します。

(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及び在宅療養等に関する相談及び助言、申請代行等を行います。

(5) 短期利用

① 事業所の登録者数が、定員未満であって、利用者の状態や家族等の事情により緊急に利用することが必要と認めた場合。

② 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が緊急性を認めた場合且つ、事業所の介護支援専門員が提供に支障がないと認めた場合。

③ 利用の開始にあたって7日以内、利用者の日常生活上の世話をう家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内の利用を可能とします。

（居宅サービス計画）

- 第13条 1 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、看護師等と密接な連携を図りつつ、個別に居宅サービス計画を作成します。
- 2 居宅サービス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ます。
- 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、他の看多機従業者と協議の上、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居宅サービス計画を作成します。
- 4 居宅サービス計画を基本としつつ、利用者の日々の対応、希望等を勘案し、隨時適切に通りサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた看護及び介護を行うとともに、継続的なサービスの管理、評価を行います。
- 5 居宅サービス計画の作成にあたっては、その内容について利用者又は家族に対して十分な説明を行うとともに、居宅サービス計画書を交付し、利用者の同意を得ます。
- 6 第13条（5）については、事業所の計画作成担当者が作成をします。

（看多機サービスの利用料）

- 第14条 1 事業所が提供する看多機サービスの利用料は、介護報酬の告示上、法定代理受領分は介護報酬の1～3割とし、法定代理受領分以外は介護報酬の告示上の額とします。当事業所が提供する看多機サービスの利用料については、別紙料金表に掲載します。
- 2 前項に費用の支払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ものとします。また、併せて、その支払いに同意する旨の文章に署名（記名押印）を受けます。
- 3 利用料の支払は、預金口座振替（自動払込）、もしくは振り込みにより指定期日までに受けます。

（通常の事業の実施地域）

- 第15条 通常の事業の実施地域は調布市とします。

（サービスの提供記録の記載）

- 第16条 当該サービスを提供した際には、その提供日数及び内容、利用者の状態、その他必要な記録を所定の書面に記載します。

（秘密の保持）

- 第17条 1 事業所は、業務上知り得た契約者、利用者及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等、正当な理由がある場合、正当な権限を有する官憲の命令による場合並びに別に定める文書（情報提供同意書）により同意がある場合に限り第三者に開示するものとし、それ以外の場合は、契約中及び契約終了後においても第三者に対して秘匿するものとします。
- 2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持しなければなりません。また、退職した後においてもこれらの秘密を保持するものとします。

（人権の擁護及び虐待の防止のための措置）

- 第18条 1 事業所は利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとします。
- （1）虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

2 従業者は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等の虐待を行ってはなりません。

- (1) 殴る、蹴る等、直接利用者の身体に侵害を与える行為。
- (2) 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求める行為及び適切な休憩時間を与えないで長時間作業を継続させる行為。
- (3) 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
- (4) 強引に引きずるようにして連れて行く行為。
- (5) 食事を与えないこと。
- (6) 利用者の健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと。
- (7) 亂暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
- (8) 現に受けているサービスが受けられない旨脅かす等、言葉による精神的苦痛を与えること。
- (9) 性的な嫌がらせをすること。
- (10) 当該利用者を無視すること。

(感染症対策)

第19条 1 事業所において、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとします。

- 2 感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を策定し、必要に応じて隨時見直します。
- 3 看多機サービスの利用開始前及び病態変化の場合には、感染症の有無を確認し、対策を講じます。
- 4 その他関係通知を遵守し徹底します。

(事故発生の防止及び発生時の対応)

第20条 1 事業所は、安全かつ適切に質の高いサービスを提供するために事故発生の指針を定め、事故を防止するための体制を整備します。

- 2 利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに調布市、利用者の家族等に対して連絡を行う等、必要な措置を講じるものとします。
- 3 事故が発生した場合には、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。
- 4 サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとします。

(身体的拘束等)

第21条 事業所は、利用者の身体的拘束は行いません。万一、利用者又は他の利用者、職員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には、家族の「利用者の身体的拘束に伴う同意書」に記名押印を受けた時にのみ、その条件と期間内にて身体的拘束等を行うことができます。身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身状態、緊急やむを得ない理由を記録します。

(衛生管理)

第22条 看多機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します。

(緊急時における対応方法)

第23条 1 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、管理者に報告します。

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じます。

(災害、非常時への対応)

第24条 1 事業所は、消防法令に基づき防火管理者を選任し、消火設備、非常放送設備等、災害・非常時に備えて必要な設備を設けるものとします。

2 事業所は、消防法令に基づき消防計画をたて、職員及び利用者が参加する消火、通報及び避難訓練を原則として少なくとも年2回は実施します。

(業務継続計画)

第25条 感染症や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）を策定します。

(運営推進会議)

第26条 1 看多機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、運営推進会議を開催します。

2 運営推進会議の開催は、おおむね2ヶ月に1回以上とします。

3 運営推進会議のメンバーは、利用者、利用者家族、町内会役員、民生委員、調布市の担当職員若しくは事業所が存在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、及び当該サービスについての知見を有する者、及び職員とします。

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のかの確認、地域との意見交換・交流等とします。

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、当該記録を公表します。

(記録の整備)

第27条 1 事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。

2 利用者に対する看多機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年間保存します。

(苦情対応)

第28条 1 看多機サービスの提供に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情相談窓口の設置、苦情処理の体制及び手順の整備等必要な措置を講じるとともに、当該措置の内容を重要事項説明書への記載及び事業所内に掲示することにより、利用者及びその家族に周知します。

2 事業所は、前項の苦情を受けた場合は、苦情の内容を記載して保存するとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じます。

3 事業所は、提供した看多機サービスに関し、介護保険法の規定により、調布市が行う文書その他の物件の提供若しくは提示の求め又は調布市からの質問若しくは照会に応じ、調布市の行う調査に協力するとともに、調布市からの指導又は助言に従って必要な改善を行います。

4 事業所は、提供した看多機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の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います。

(その他運営についての留意事項)

第29条 1 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ます。

- (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、利用者又は家族から求められたときは、これを提示します。

3 看多機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、職員等の勤務の体制その他の利用者申込者のサービス選択に資すると認められる重要な事項を記載した文書を交付して説明を行い、当該サービス提供の開始について利用申込者の同意を得ます。

4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要な事項は、管理者が定めるものとします。

附 則

この運営規程は、令和6年6月1日から施行します。