居宅介護Ｒｉｔｚ
指定障害福祉サービス運営規程

(事業の目的)
第１条　当事業所が行う居宅介護の事業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業を定め、事業所の介護福祉士または介護職員研修の修了者等(以下「居宅介護等従業者」という)が、支援を必要とする障害者に対し、適正な居宅介護等のサービスを提供する。

(運営方針・理念)
第２条　事業所の居宅介護等従業者（以下「ヘルパー」という)は、ご利用者のご希望に添って、自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行う。
居宅介護等の事業の実施にあたっては、関係市町村、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。また、すべての職員がプロ意識と誇りを持ち、笑顔を絶やさず安心して働ける環境を作る様に努める。
障害者・高齢者の可能性を信じ、主体性を尊重し、障害者・高齢者の幸せを願い仕事をする事を理念とする。

（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　居宅介護Ｒｉｔｚ
（２）所在地　宇治市木幡御蔵山 39 番地の 1007

（従業者の職種、員数及び職務内容）
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。

職員の職種		人数	区分		職務の内容
			常勤	非常勤	
管理者		１名	１名	０名	事務所の管理運営 ヘルパーの指導、居宅介護等計画の作成等 居宅介護等サービスの提供
サービス提供責任者		１名	１名	０名	ヘルパーの指導、居宅介護等計画の作成等 居宅介護サービスの提供
居宅介護等従業者	介護福祉士	５名	２名	３名	居宅介護等サービスの提供
	介護職員実務者研修修了者	１名	０名	１名	
総数		６名	２名	４名	

（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等は、次のとおりとする。

営業日	月～金（祝日、12/29～1/3 除く）
受付時間	9 時～18 時
サービス提供日	月～土
サービス提供時間	24 時間(日曜日除く)

（利用者負担額等に係る管理）

第６条　事業所は、支給決定障害者等の依頼を受けて、当該支給決定障害者等が同一の月に事業所が提供する指定障害福祉サービス及び他の指定障害福祉サービスを受けたときは、当該支給決定障害者等が当該同一の月に受けた指定障害福祉サービスに要した費用（特定費用を除く。）の額から法第 29 条第 3 項の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（以下「利用者負担額合計額」という。）を算定するものとする。

この場合において、事業所は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、利用者及び当該他の指定障害福祉サービスを提供した事業者等に通知するものとする。

２　第 10 条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実費を徴収する。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えてから、1km あたり 20 円とする。

３　正当な理由がなく居宅介護サービスをキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じてキャンセル料を徴収する。キャンセル料については別添の重要事項説明書の記載のとおりとする。

４　前各項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとする。

５　前各項の利用料等の支払いを受けたときは、その内容について記載した領収書を交付するものとする。

（緊急時等における対応方法）

第７条　従業者は、事業の提供を行っているときに、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告するものとする。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

（事故発生時等における対応方法）

第８条　事業の提供により事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、利用者の家族及び利用者に係る居宅介護支援事業者、市町村及び京都府等に連絡するものとする。

２　利用者に対する事業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ものとする。

（苦情処理）

第９条　提供した居宅介護等に関す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に、苦情を受け付けるための窓口を設置するものとする。

２　提供した居宅介護等に関し、法第 10 条第 1 項の規定により市町村が、法第 11 条第 2 項の規定により都道府県知事が、また、法第 48 条第 1 項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令、又は当該職員からの質問若しく

は事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者及びその家族からの苦情に関して市町村又は都道府県知事及び市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村又は都道府県知事及び市町村長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ものとする。

3　社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力するものとする。

（カスタマーハラスメントの防止）

第１０条 事業所は、利用者及びその家族等からの正当な苦情、意見及び要望を適切に受け止め、サービスの質の向上及び改善に努めるとともに、職員が安全かつ適切に業務を遂行できる就業環境の確保に努めるものとする。

2　事業所は、利用者及びその家族等による言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについて、カスタマーハラスメントとして適切に対応するものとする。

3　カスタマーハラスメントの防止及び発生時の対応について必要な事項は、法人が別に定める「カスタマーハラスメントに対する基本方針」によるものとする。

（通常の事業の実施地域）

第１１条　通常の事業の実施地域は次のとおりとする。

宇治市全域

京都市西京区除く全域(但し、以下の地域は次のとおりとする)。

右京区(きぬかけの道以南・国道 162 号線～天神川通以東の地域)

南区(桂川以東の地域)

（個人情報の保護）

第１２条　事業所は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2　事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、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、サービス担当者会議等において、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るものとする。

（秘密の保持）

第１３条　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する。

2　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秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

（従業者の研修等）

第１４条　事業所は、従業者に対し、常に必要な知識の習得及び能力の向上を図るための研修（外部における研修受講を含む。）を実施する。なお、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３ケ月以内

（２）継続研修　年１回以上

（身体拘束等の禁止）

第１５条　事業者は、居宅介護等の提供に当たっては、利用者又は他の利用者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き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わないものとする。

２　事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録するものとする。

３　事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

（１）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（身体拘束等適正化検討委員会）の定期的な開催及びその結果について職員への周知

（２）身体拘束等の適正化のための指針の整備

（３）職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

（衛生管理等）

第１６条　事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。

２　事業者は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めるものとする。

３　事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

（１）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（感染対策委員会）の定期的な開催及びその結果について職員への周知

（２）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

（３）事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の定期的な実施

（業務継続計画の策定等）

第１７条　事業者は、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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

２　事業者は、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。

３　事業者は、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うものとする。

（虐待の防止）

第１８条　事業所は，虐待の発生又はその再発を防止するため，次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(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る。

(2)　虐待の防止のための指針を整備する。

(3)　従業者に対し，虐待の防止のための研修を定期的に実施する。

(4)　前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

２　事業所は，サービス提供中に，当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による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するものとする。

（その他）
第１９条　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、合同会社Ｒｉｔｚ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
１　この規程は、令和６年10月１日から施行する。
２　この規程は、令和７年４月１日から施行する。
３　この規程は、令和８年10月１日から施行する。