アートリティ居宅介護支援事業所運営規程

（事業の目的）

第１条　この規程は、合同会社アートリティが開設する指定居宅支援事業所「アートリティ居宅支援」（以下「事業所」という。）が行う居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するため、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等（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な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　事業所の介護支援専門員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助を行う。

二　事業の実施に当たっては、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ものとする。

三　事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の指定居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

（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。

一　名　称　アートリティ居宅支援

二　所在地　埼玉県さいたま市中央区大戸４－１５－１３－５

（職員の職種、員数及び職務内容）

第４条　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。

一　管理者　１名（兼務）

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

二　主任介護支援専門員　１名以上

主任介護支援専門員は介護支援専門員を支援して、そのケアマネジメント力を高めるよう援助する。

三　介護支援専門員　１名以上

介護支援専門員は居宅介護支援業務を行い、要介護者等の能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように援助する。

（営業日及び営業時間）

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。

一　営業日　月曜日から金曜日までとする。ただし、１２月２９日から１月３日まで８月１３日から８月１５日まで及び祝祭日を除く。

二　営業時間　午前８時００分から午後４時００分までとする。

三　連絡体制　電話等により常時連絡が可能な体制をとる。

（居宅介護支援の提供方法、内容）

第６条

一　利用者からの居宅サービス計画作成依頼等に対する相談対応

相談の場所　アートリティ居宅支援　相談室、居宅訪問等

二　課題分析の実施

①　実施にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行うものとする。

②　実施にあたっては、利用者の生活全般についての状態を十分に把握し、利用者が自立した生活を営むことができるよう支援するうえで、解決すべき課題を把握するものとする。

③　課題分析表の種類　全社協方式等

三　居宅サービス計画原案の作成

居宅サービス計画の作成にあたって、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や、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を求めることが可能であること等につき、説明を行い、理解を得るものとする。

加えて、指定居宅介護支援の提供の開始に際してはあらかじめ、利用者又はその家族に対し、前６か月間に事業所において作成された居宅サービス計画の総数にうちに、訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この号において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合及び全６か月間に事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうちに同一の指定居宅サービス事業者又は指定知育密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合につき説明を行い、理解を得るよう努めるものとする。

四　担当者会議の開催

居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等の担当者を招集した、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、居宅サービス計画原案の内容について専門的見地から意見を求めるものとする。

サービス担当者会議については、テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テ

レビ電話装置等」という。）を活用して行う場合はテレビ電話装置等の活用について利用者等の同意を得るものとする。

五　居宅サービス計画の確定

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者又は家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得るものとする。

六　居宅介護支援事業所とサービス事業所の連携

介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業所等に対して、個別サービス計画の提出を求めるものとする。

七　サービス実施状況の継続的な把握及び評価

居宅サービス計画作成後においても、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画の実施状況や利用者についての解決すべき課題についての把握を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

八　地域ケア会議における関係者間の情報共有

地域ケア会議において、個別のケアマネジメント事例の提供の求めがあった場合には、これに協力するよう努めることとする。

（指定居宅介護支援の利用料等）

第７条　居宅介護支援における利用料は厚生労働大臣が定める基準（告示上の報酬額）によるものとする。

二　第 8 条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う居宅介護支援に要した交通費はその実費を徴収する。

尚、自動車を使用した場合の交通費は１キロ毎に２００円

三　前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。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、さいたま市中央区を区域とする。

（事故発生時の対応）

第９条　事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は直ちに対応をし、管理者に経緯を報告の上、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、適切に対応するものとする。

（苦情・ハラスメント処理）

第１０条　事業所は、指定居宅介護支援の提供に係る利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

二　事業所は、提供した指定居宅介護支援に関し、介護保険法第 23 条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、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導及び助言に従って必要な改善を行うものとする。

三　事業所は、提供した指定居宅介護支援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ものとする。

（個人情報の保護）

第１１条　事業所は、利用者及び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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

二　事業所が得た利用者及び家族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利用者及び家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

（虐待防止に関する事項）

第１２条　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のために次の措置を講ずるものとする。

（１）　虐待を防止するための従業員に対する研修の実施

（２）　利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

（３）　その他虐待防止のために必要な措置

二　事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

（業務継続計画の策定等）

第１３条　事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常災害時の体制での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。

二　事業所は、従業者に対し、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。

三　事業所は、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。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第１４条　事業所は、利用者またはその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害する恐れのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な居宅介護支援を継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

二　前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

（１）　暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

（２）　業務の範囲を超える過度又は不当な要求

（３）　合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

（４）　その他、職員の就業環境を著しく害する行為

三　事業所は、職員が安心して相談できる相談体制やマニュアルを整備して必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

四　事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

五　カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

（衛生管理）

第１５条　事業所は、事業所において感染症が発生し、また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又はまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね６か月に１回以上開催するとともに、その結果について介護支援専門員に周知徹底を図る。

（２）　事業所における感染症の予防又はまん延防止のための指針を整備する。

（３）　事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防又はまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（身体拘束）

第１６条　事業所は、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、身体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。）は行わない。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を記録するものとする。

（その他運営についての留意点）

第１７条　事業者は、従事者の質的向上を図る為の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。

一　採用時研修　採用後１ヶ月以内

二　継続研修　年１回以上

２　従事者は、職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

３　従事者であった者に、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、従事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個人情報保護に関する誓約書の内容とする。

４　指定居宅介護支援に関する諸記録を整備し、契約終了した日から５年間は保存する者とする。

５　この規程に定めるほか、運営に必要な事項は、合同会社アートリティと事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

付則

この規程は、平成 25 年 7 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する

この規定は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する

この規定は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する