

# 指定居宅サービス特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売運営規程

## 第1条（事業の目的）

株式会社東武住販は、指定居宅サービス事業所(以下「事業所」という)が行う指定特定福祉用具販売事業及び指定特定介護予防福祉用具販売事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の専門相談員が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定特定福祉用具販売又は指定介護予防福祉用具販売のサービスを提供するよう努めるものとする。それによって、高齢者とその家族にこころに届く最適なサービスを提供し、「ゆとりと笑顔のある暮らし」の実現をお手伝いすることで社会に貢献する。

## 第2条（運営の方針）

1. 本事業所が実施する事業は、その利用者が可能な限りその居宅において、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、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た適切な選定の援助・取付・調整等を行い、指定特定（介護予防）福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活の便宜を図り、その機能訓練に資すると共に、利用者を介護する者の負担軽減を図るものとする。（指定特定介護予防福祉用具販売においては、その療養生活を支援するとともに、利用者の心身に機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持、又は向上を目指すものとする。）
2. 事業の実施にあたっては、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たサービスの提供に努めるものとする。
3. 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとする。
4. 指定特定（介護予防）福祉用具の提供終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導又は助言を行うとともに、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターへ情報の提供を行うものとする。
5. 前第4項のほか、「下関市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年条例第70号）」又は、「下関市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成24年条例第71号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

## 第3条（事業所の名称等）

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 株式会社東武住販
- ② 所在地 山口県下関市岬之町 11 番 46 号

#### **第4条（従業者の職種、員数及び職務内容・権限）**

本事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容・権限は次のとおりとする。

① 管理者 1名（福祉用具専門相談員兼務）

管理者は、従業者及び業務実施状況の把握、その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定特定（介護予防）福祉用具販売の実施に関し、事務所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う権限を持つ。

② 福祉用具専門相談員 3名以上（内1名は管理者と兼務）

専門相談員は、要介護又は要支援状態にある利用者の心身状況の特性を踏まえて、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、あるいは介護者等の負担を軽減するよう、適切な福祉用具の選定を行うとともに、その相談に応じ、同意を得た上で契約する権限を持ち、特定（介護予防）福祉用具販売計画の作成を行う。又、本運営規程に定める各事項について、利用者へ重要事項説明書を用いて説明する役割を持つ。

③ 事務職員 1名（福祉用具専門相談員兼務）

事務職員は、必要なサービス提供を円滑に行えるよう、介護給付費等の請求や通信連絡等の事務を行う役割を持つ。

#### **第5条（営業日及び営業時間）**

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とする。

但し、不定土曜日、年末年始・夏期休暇（店頭掲示）は休業日とする。

③ 営業時間

午前8時30分より午後5時30分までとする。

但し、利用者の状況等により相談に応じる。

#### **第6条（指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供方法、取扱種目）**

1. 指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供方法は、次のとおりとする。

① 指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供にあたっては、指定特定（介護予防）福祉用具販売計画に基づき、福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じるとともに、心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、利用者に使用していただきながら、使用方法の指導を行う。また、目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供し、取扱説明書を手交し、留意事項・故障時の対応を利用者又はその家族の方に適切に説明を行い、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得るものとする。

② 対象福祉用具に係る指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供に当たっては、利用者が指定（介護予防）福祉用具貸与又は指定特定（介護予防）福祉用具販売のいずれかを選択できることについて十分な説明を行った上で、利用者の当該選択に当たって必要な情報を提供するとともに、医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者その他の関係者の意見及び利用者の身体の状況等を踏まえ、提案を行う。

③ 指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供にあたっては、機能、使用方法、安全性、衛生状況等の

点検を行う。

④対象福祉用具に係る指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供に当たっては、利用者等からの要請等に応じて、販売した福祉用具の使用状況を確認するよう努めるとともに、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行うよう努める。

2. 指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供にあたり、取り扱う種目は、「厚生労働大臣が定める特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売に係る特定介護予防福祉用具の種目（平成 11 年厚生省告示第 94 号、令和 4 年一部改正、令和 6 年一部改正）」に基づくものとする。

取り扱う種目

・腰掛便座・自動排泄処理装置の交換可能部品・排泄予測支援機器・入浴補助用具（入浴用いす、浴槽用手すり、浴槽内いす、入浴台、浴室内すのこ、浴槽内すのこ、入浴用介助ベルト）・簡易浴槽・移動用リフトのつり具の部分・固定用スロープ・歩行器（歩行車を除く）・単点杖（松葉づえを除く）・多点杖

## 第7条（販売費用等）

1. 指定特定（介護予防）福祉用具販売を提供した場合の販売費用の額は、別添料金表によるものとし、当該指定特定（介護予防）福祉用具販売が法定代理受領サービスであるときは、その 1 割の支払いを利用者より受けるものとする。（但し一定以上の所得がある場合、合計所得金額に応じて、自己負担額が 2 割または 3 割となる。）

なお、介護保険給付金額に減額がある場合は、減額分は利用者の負担になるものとする。

2. 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う、指定特定（介護予防）福祉用具販売に要した交通費並びに搬入出費は、重要事項説明書において、あらかじめ利用者又はその家族に対し事前に説明し、同意を得たものに限り、実費相当額を徴収するものとする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

①事業所から片道 50 キロメートル未満 0 円

②事業所から片道 50 キロメートル以上 100 円／10km

3. 前第 2 項の費用等の支払いを受けたときは、販売費用とその他の費用（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付する。

4. 指定特定（介護予防）福祉用具の搬入及び搬出については、利用者のご意見、ご要望を最優先に日時を決定するものとする。

5. 指定特定（介護予防）福祉用具販売に際し、あらかじめ利用者若しくはその家族又は代理人に対し、販売費用並びにその他の費用の内容及び金額に関し事前に文書（重要事項説明書）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。

## 第8条（通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は下関市と北九州市と山陽小野田市の区域とする。但し、これ以外の地域より介護支援の要請があった場合は、状況に応じて対応するものとする。

## 第9条（衛生管理等）

事業所の管理者は、従業者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。又、事

業所の設備及び備品についても衛生的な管理に努めることとする。

### **第10条（勤務体制の確保）**

1. 当事業所で雇用される専門相談員は常勤及び非常勤とする。
2. 月ごとの勤務表は、毎月10日までに翌月の勤務日及び時間帯を管理者と打ち合わせをした上で、決定することとする。

### **第11条（秘密の保持と個人情報の保護）**

1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
  - ①事業所は、利用者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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとする。
  - ②事業所及びその従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らさないこととする。
  - ③この秘密を保持する義務は、サービス提供終了後も継続するものとする。
  - ④事業所は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、そ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。
2. 個人情報の保護について
  - ①事業所は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、利用者の個人情報を用いないこととする。又、利用者の家族の個人情報についても同様とする。
  - ②事業所は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、又、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとする。
  - ③事業所が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正・追加・削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとする。なお、開示に際して複写料等が必要な場合は利用者の負担とする。

### **第12条（設備及び備品等）**

指定特定（介護予防）福祉用具販売事業の運営を行うために、福祉用具の展示及び相談コーナーを設けるものとする。他の事業と兼用になる場合は、業務に支障をきたさないこと、又は利用者の秘密保持（個人情報保護及びプライバシー保護）ができる体制を整えるものとする。

### **第13条（相談、苦情処理）**

1. 当事業における利用者からの相談や苦情、故障等（以下、「相談・苦情等」という）を受付するための窓口を設けるものとする。又、苦情を受けた場合は、『利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要』に準じて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。当該苦情については、内容を記録し、2年間保管するものとする。
2. 事業所は、提供した指定特定（介護予防）福祉用具販売に関し、法第23条の規定により、市町村が行う質問もしくは照会に応じ、市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改

善を行うものとする。

3. 事業所は、提供した指定特定（介護予防）福祉用具販売に係る利用者からの相談・苦情等に関して、国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行うものとする。

#### **第14条（事故発生時の対応）**

1. 事業所は、利用者に提供するサービスにより事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を行うものとする。尚、事故発生時の状況及びその際に採った処置については記録をとり、2年間保存するものとする。
2. 事業所は、サービス提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとする。但し、以下の事由に該当する場合には、事業所は損賠賠償の義務を負わないものとする。
  - ①利用者が、疾患・心身状態及び福祉用具の設置・使用環境等、選定に必要な事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知に起因して損害が発生した場合。
  - ②利用者の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
  - ③利用者が、事業所及びその従業員の指示・説明に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
3. 事故の状況及び事故に際してとった処置については、記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じるものとする。
4. 本事業所は、本条第2項の損賠賠償のために、損害賠償責任保険に加入している。

#### **第15条（虐待の防止についての取り組み）**

1. 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開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
  - ② 虐待の防止のための指針を整備します。
  - ③ 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
  - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するため、管理者を担当者とし配置します。
3. 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

#### **第16条（業務継続計画の策定等）**

1. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定（介護予防）福祉用具貸与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じるものとする。
2. 事業所は、従業員に対し、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実施するものとする。

3. 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。

#### 第17条（その他運営に関する留意事項）

1. 事業所は、社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとする。又、業務の執行体制についても検証・整備する。
  - ①採用時研修（新人研修） 採用後3ヶ月以内
  - ②継続研修（現任研修） 年1回以上
2. 事業所は、指定特定（介護予防）福祉用具販売に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。

（附則） この規程は、平成19年4月1日から施行する。  
この規程は、平成25年2月1日から一部改訂する。  
この規程は、平成26年6月15日から一部改訂する。  
この規程は、平成26年11月11日から一部改訂する。  
この規程は、平成27年2月1日から一部改訂する。  
この規程は、平成27年8月27日から一部改訂する。  
この規程は、平成28年1月22日から一部改訂する。  
この規程は、平成28年7月29日から一部改訂する。  
この規定は、平成30年4月1日から一部改訂する。  
この規定は、令和2年1月20日から一部改訂する。  
この規定は、令和2年4月1日から一部改訂する。  
この規定は、令和3年2月1日から一部改訂する。  
この規定は、令和5年10月1日から一部改訂する。  
この規定は、令和6年4月1日から一部改訂する。

# 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	株式会社 東武住販
申請するサービスの種類	指定特定（介護予防）福祉用具販売事業

## 措 置 の 概 要

### 1. 利用者からの相談・苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

①本事業所に相談・苦情等の対応窓口を次のとおり設置する。対応は受付担当が行うが、その内容を所定の報告書に記入し、口頭と書面にて管理者に報告する。その報告を受けた管理者は内容を確認し、迅速に処理するものとする。

○電話番号 083-234-1111 ○FAX 083-234-1112

○担当者 山元 将

②利用者には、この内容を重要事項説明書に記載し、周知徹底を図る。

### 2. 円滑かつ迅速に対応を行うための処理体制・手順

①窓口で受け付けた相談・苦情等は、所定の報告書に内容を記載し必ず管理者に報告し、その後、管理者が対応する。内容に応じて、管理者の指示を受けて受付担当者が対応する。決して受付担当者が単独の判断にて対応しないこととする。

②実施した対応について、理解を得られない場合は、その地区での対応機関に相談する。

③自ら提供したサービスについて、行政より物件の提出や書類の提示を求められた場合は、それらの照会に応じるとともに行政の実施する調査に協力するものとする。

④利用者からの相談・苦情等に関して、国民健康保険団体連合が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた場合はそれに従って必要な改善を行う。尚、当該苦情については、内容を記録し、2年間保管するものとする。

### 3. 相談・苦情等があったメーカー等に対する対応方針

①相談・苦情等のあったメーカー等には、口頭や書面にて報告するとともに、処理内容を検討し、その結果を口頭や書面にて報告を受けるものとする。後日、改善状況を利用者へ確認する。

②相談・苦情等の多いメーカー等については、改善を提案するとともに利用者への紹介を控えるものとする。

### 4. その他参考事項

①各相談・苦情等に関しては、各員が情報を共有し、その内容に関して、都度、会議を行い改善策を講じるものとする。