

## 指定特定福祉用具販売及び指定特定介護予防福祉用具販売運営規程

### (事業の目的)

第1条 株式会社 三栄ケアサービスが指定居宅サービス事業所および指定介護予防サービス事業所（以下『事業所』という。）が行う特定福祉用具販売事業および指定介護予防福祉用具販売事業所（以下『事業』という。）の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の専門相談員が要介護状態（指定居宅サービスの場合）または要支援状態（指定介護予防サービスの場合）にある高齢者に対し、適正な指定福祉用具販売サービスの提供がなされるよう援助することを目的とする。

### (運営の方針)

- 第2条 1.事業所の専門相談員は、利用者が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、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、利用者を介護するものの負担軽減を図る。
- 2.事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止並びに利用者を介護する者の負担の軽減に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
- 3.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。
- 4.事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村・他の居宅サービス事業者・その他の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。
- 5.前4項のほか、「指定居宅介護サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（厚生省令第37号）、「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支援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」（厚生省令第35号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

### (事業所の名称など)

第3条 事業を行う事業所の名称および所在地は、次のとおりとする。

- ① 名 称 パナソニックエイジフリーショップ川西
- ② 所在地 兵庫県川西市小戸2丁目2番22号

(職員の職種、員数、および職種内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数、および職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1名

管理者は事業所従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、必要に応じ自らも福祉用具販売の提供に当るものとする。

2. 専門相談員 4名（常勤4名、1名は管理者と兼務）

専門相談員は、要介護者（指定居宅サービスの場合）および要支援者（指定介護予防サービスの場合）の心身の特性を踏まえて、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の軽減に資するよう、適切な福祉用具の選定を行うとともに、その相談に応じる。特定福祉用具販売計画（特定介護予防福祉用具販売計画）（指定福祉用具貸与の利用があるときは、福祉用具貸与計画と一体のものとして作成する）（（介護予防）福祉用具貸与計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成する。）の作成・変更等を行う。

3. 事務職員 1名

事務職員は必要な事務を行う。

(営業日および営業時間)

第5条 事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

1. 営業日 土曜日、日曜日を除く毎日。但し、祝祭日、年末・年始

(12月30日～1月3日)、夏期休暇（2ヶ月前に公表）を休業日とする。

2. 営業時間 午前9時00分より午後6時00分までとする。但し、利用者の状況等により相談に応ずる。

(福祉用具販売の提供方法、取扱う種目及び利用料その他費用の額)

第6条 1.福祉用具販売の提供方法は、次の通りとする。

①福祉用具販売の提供に当たっては、身体状況に応じて使用方法の指導・使用上の留意事項・故障時の対応などを使用者に適切に行う。

②福祉用具販売の提供に当たっては、常に清潔、かつ安全で、正常な機能を有する福祉用具の販売を行う。

③提供する福祉用具の質の評価を行い、常に改善を図るものとする。

2. 福祉用具販売の提供に当たり、取り扱う種目は、厚生大臣が定める福祉用具販売に関わる福祉用具の種目に基づいた別添カタログ掲載種目とする。

① 腰掛便座

② 自動排泄処理装置の交換可能部品

③ 入浴補助用具

④ 簡易浴槽

⑤ 移動用リフトの吊り具部分

福祉用具販売を提供した場合の手数料の額は、別途料金表（カタログ）によるものとする。当該福祉用具販売が法定代理受領サービスであるときは、保険給付額を差し引いた額を本人より徴収する。その金額は販売前に説明提示する。

3. 通常の事業実施地域以外の地域で行う指定福祉用具販売に要した交通費並びに福祉用具の搬入・搬出に特別な措置が必要な場合の搬入出費については、あらかじめ利用者またはその家族に対し事前に説明し、同意を得たものに限りそれ(実費相当額)を徴収するものとする。

#### （通常の事業の実施地域）

第7条 兵庫県川西市、伊丹市、宝塚市、猪名川町、池田市、豊能町、能勢町、西宮市とする。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。

#### （衛生管理等）

第8条 事業所の管理者は、従業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。

#### （勤務体制の確保）

- 第9条 1. 当事業所で雇用される専門相談員は常勤および非常勤とする。  
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、決定しなければならない。

#### （秘密の保持および個人情報の保護）

- 第10条 事業者は、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扱いのためのガイドダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 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する。
- 3 事業者は、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とする。
- 4 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に使用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

#### （設備および備品など）

第11条 指定特定（介護予防）福祉用具販売支援事業の運営を行うために、福祉用具相談室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、または利用者の秘密が保持できる体制を整えるものとする。

(苦情処理)

第 12 条 当事業の実施する事業において苦情・相談窓口を設けるものとする。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』に準じて迅速に対応するものとする。

(事故発生の防止)

第 13 条 事業者は、事故の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- (1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故の発生の防止のための指針を整備する。
- (2) 事故が発生した場合又はその危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が事業所の管理者に報告されるとともに、原因の分析の結果に基づき策定した改善策を従業員に周知徹底する体制を整備する。
- (3) 事故の発生の防止のための会議及び従業員に対する研修を定期的に行う。
  - 2 事業者は、指定特定（介護予防）福祉用具販売の提供により事故が発生した場合は、速やかに県、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
  - 3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録する。
  - 4 事業者は、利用者に対する指定特定（介護予防）福祉用具販売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する。

(緊急時の対応)

第 14 条 利用者等で緊急事態又は事故等が発生した場合及び風水害発生により危機管理状態に陥った場合は各マニュアルに従い、報告書を作成し関連部署への迅速な連絡と相談を行い適切な処置を行う。又今後の発生防止対策を講じる。

(身体的拘束等の原則禁止)

第 15 条 1.サービス提供にあたり、利用者様又は他の利用者様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、身体拘束その他利用者様の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」）を行いません。  
2.やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

(虐待防止に関する事項)

第 16 条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (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

- 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、これを市町村に通報するものとする。

(研修による計画的な人材育成)

第 17 条 事業者は、適切な指定特定（介護予防）福祉用具販売が提供できるよう従業者の業務体制を整備するとともに、従業者の資質向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

- 2 上記の規定により、研修の実施計画に従業者の職務内容、経験等に応じて策定し、実施した研修の記録を保管するとともに、必要に応じて研修の内容の見直しを行うことにより、従業者の計画的な育成に努めるものとする。

(運営内容の自己評価並びに改善及びその結果の公表)

第 18 条 事業所は、その提供する指定特定（介護予防）福祉用具販売の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

- 2 事業者は、上記における評価の結果を公表するよう努めなければならない。

(暴力団等の影響排除)

第 19 条 事業所は、その運営について、暴力団の支配を受けてはならない。

(その他運営に関する留意事項)

- 第 20 条
1. 指定特定（介護予防）福祉用具販売事業者は、社会的使命を充分認識し職員の資質向上を図るため研究、研修の機会を積極的に設け、また業務体制を整備する。
  2. この規程に定める事項の他に、運営に関する重要事項は株式会社 三栄ケアサービスが定めるものとする。
  3. 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、サービス完了後 5 年間保存するものとする。

(附則)

- ・この規程は、平成18年4月1日から施行する。
- ・この規程は、平成19年9月1日から施行する。(協栄メディカルサービスより事業者名変更の為)
- ・この規程は、平成22年8月1日から施行する。(専門相談員と事務職員が増員の為)
- ・この規程は、平成24年4月1日から施行する。(法改正により販売種目の変更があった為)
- ・この規程は、平成25年3月1日から施行する。(運営方針項目追加、従業員数変更及び職務内容項目追加の為)
- ・この規程は、平成26年1月4日から施行する。(営業日の変更の為)
- ・この規程は、平成26年4月1日から施行する。(運営方針項目、その他運営に関する留意事項に変更があった為)
- ・この規程は、平成27年8月1日から施行する。(第13条の追加、利用料その他費用の額に変更があった為)
- ・この規程は、平成28年4月1日から施行する。(事業所名変更の為)
- ・この規程は、平成28年8月1日から施行する。(管理者変更の為)
- ・この規程は、令和1年8月5日から施行する。(管理者変更の為)
- ・この規程は、令和3年5月1日から施行する。(管理者変更の為)
- ・この規程は、令和4年5月20日から施行する。(人員変更、実施地域変更の為)
- ・この規程は、令和4年8月1日から施行する。(各条追加変更の為)
- ・この規程は、令和4年8月17日から施行する。(名称統一の為)
- ・この規程は、令和6年10月1日から施行する。(人員数変更の為)
- ・この規程は、令和7年10月1日から施行する。(人員数変更の為)
- ・この規程は、令和7年12月1日から施行する。(管理者変更の為)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	パナソニックエイジフリーショップ川西
申請するサービスの種類	福祉用具販売事業及び介護予防福祉用具販売事業

措 置 の 概 要
<p>1.利用者からの相談または苦情・故障などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 当社に苦情・故障対応窓口を設置する。対応は受付職員が行うが、その内容を苦情・相談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。</li> <li>* 電話番号 072-740-5711 FAX 072-740-5712 担当者 北川裕正</li> </ul> <p>2.円滑かつ迅速に苦情・故障処理をおこなうための処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 窓口で受け付けた苦情・故障は苦情・故障・相談報告書に内容を記載し必ず管理者に報告する。その後、管理者が対応する。内容に応じては管理者の指示を受けて受付職員が対応する。決して受付職員が単独の判断にて対応しない事とする。</li> <li>* 実施した苦情・故障処理において、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。</li> <li>* 自ら提供した指定特定（介護予防）福祉用具販売に関し、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しなければならない。</li> <li>* 利用者からの苦情・故障に関して国民健康保険団体連合がおこな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。</li> </ul> <p>3.苦情・故障があった委託業者、メーカーに対する対応方針等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 苦情・故障のあった委託業者、メーカーへ口頭あるいは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あるいは書面にて報告を受ける。後日、改善状況を利用者へ確認する。</li> <li>* 苦情・故障の多い委託業者、メーカーについては、改善を提案するとともに利用者への紹介を控える。</li> </ul> <p>4.その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 各苦情・故障に関しては、各専門相談員が情報を共有する事とし、苦情・故障の内容に関してはそのつど会議をおこない改善策を対応していく。</li> </ul>