

指定居宅サービス福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与運営規程

(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（以下『事業所』という。）が行う指定福祉用具貸与事業及び介護予防福祉用具貸与事業（以下『事業』といふ。）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または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定福祉用具貸与または介護予防福祉用具貸与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、（介護予防） 福祉用具を貸与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.指定（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へ情報の提供を行うものとする。

6.前5項のほか、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」（厚生省令第38号）、「指定介護予防支援等の事業の人員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等を定める条例」（厚生省令第37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、法令等において規定されている指定（介護予防）福祉用具貸与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。

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、要介護者の心身の特性踏まえて、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（介護予防）福祉用具の選定を行うとともに、その相談に応じる。

福祉用具貸与計画（介護予防福祉用具貸与計画）（特定福祉用具販売の利用があるときは、特定福祉用具販売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。

(福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供方法、取扱う種目及び利用料その他費用の額)

第6条 1. 指定（介護予防）福祉用具貸与の提供方法は、次の通りとする。

① 指定（介護予防）福祉用具貸与の提供に当たっては、身体の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 指定（介護予防）福祉用具貸与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指定（介護予防）福祉用具の貸与を行う。

③ 提供する指定（介護予防）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. 指定（介護予防）福祉用具貸与の提供に当たり、取り扱う種目は、厚生大臣が定める指定（介護予防）福祉用具貸与に関わる（指定介護予防）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 車いす

② 車いす用付属品

③ 特殊寝台

④ 特殊寝台付属品

- | | |
|--------------|----------|
| ⑤ 床ずれ予防用具 | ⑥ 体位変換器 |
| ⑦ 手すり | ⑧ スロープ |
| ⑨ 歩行器 | ⑩ 歩行補助つえ |
| ⑪ 認知症老人徘徊感知器 | ⑫ 移動用リフト |
| ⑫ 自動排泄処理装置 | |

(利用料等)

- 第7条 1. 指定（介護予防）福祉用具貸与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。当該指定（介護予防）福祉用具貸与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は本人より徴収するその金額を表示する。
2. 通常の事業実施地域以外の地域で行う、指定（介護予防）福祉用具貸与に要した交通費並びに搬入出費は、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。
3. 指定（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・要望を最優先に日時を決定するものとする。
4. 指定（介護予防）福祉用具貸与の開始に際し、あらかじめ、利用者又は家族に対し、利用料並びにその他の内容及び金額に関し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（記名捺印）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。

(衛生管理等)

- 第9条 1. 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。
2. 常に清潔な指定（介護予防）福祉用具を貸与に供するため、回収した指定（介護予防）福祉用具を、種類・材質等からみて適切な方法にて消毒を行い、未消毒の（介護予防）福祉用具と明確に区分して保管する
3. 消毒保管を外部事業者に委託する場合には契約書を交わすものとする。
①パナソニックエイジフリー株式会社 ②三共リース株式会社

(勤務体制の確保)

- 第10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 11 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ライン」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るべき旨を、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 12 条 指定（介護予防）福祉用具貸与支援事業の運営を行うために、（介護予防）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 13 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。

2 指定（介護予防）福祉用具貸与に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

3 事業所は、提供した指定（介護予防）福祉用具貸与に関し、介護保険法第 23 条の規定により市町村が行う質問若しくは照会に応じ、市町村から指導又は助言を受けた場合は、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。

4 事業所は、提供した指定（介護予防）福祉用具貸与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の指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行うものとする。

(事故発生の防止)

第 14 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（介護予防）福祉用具貸与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（介護予防）福祉用具貸与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 15 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 16 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 17 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 18 条 事業者は、適切な指定（介護予防）福祉用具貸与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、研修の実施計画を従業者の職務内容、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 19 条 事業所は、その提供する指定（介護予防）福祉用具貸与の質の評価を行い、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 20 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 21 条 1.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。

2.事業所は指定（介護予防）福祉用具貸与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。

3.月途中で指定（介護予防）福祉用具貸与を開始又は中止した場合、開始日又は終了日が 16 日以降の場合は半月分を請求する。

ただし、指定（介護予防）福祉用具貸与の開始と中止が同月の場合は、貸与日数にかかわらず 1 月分を請求する。

- (附則)
- ・この規程は、平成18年2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。（法改正により貸与種目が変更になった為）
 - ・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、従業員数変更および職務内容追加の為）
 - ・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15条の追加、利用料等に変更があった為）
 - ・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	福祉用具貸与事業及び介護予防福祉用具貸与事業

措置の概要

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

- *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。

*電話番号 072-740-5711 FAX 072-740-5712
担当者 北川 裕正

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

- *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。
- *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。
- *自ら提供した指定（介護予防）福祉用具貸与に関し、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。
- *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。

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

- *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。
- *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。

4.その他参考事項

- *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。