

## 特定福祉用具販売事業運営規程

この運営規程において、有限会社ケアサプライどリーむが設置する有限会社ケアサプライどリーむの(以下「事業所」という)適切な運営を確保するために、人員、設備及び運営に関する事項を定める

〔事業所の目的〕

第1条 要介護状態または要支援状態の利用者に対し、適正な特定福祉用具販売を提供することを目的とする。

〔運営の方針〕

第2条 事業所は、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出来るよう利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえた適切な特定福祉用具の選定の援助、取り付け、調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。

2 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立ってサービスを提供するよう努めるものとする。

3 事業の実施に当たっては、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、関係市町村、地域包括支援センター、各保険医療機関、地域の保険・医療・福祉サービス事業者などとの連携に努めるものとする。

〔事業所の名称〕

第3条 事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

事業所の名称 有限会社 ケアサプライどリーむ

事業所の所在地 新潟市秋葉区新津4442番地

〔従業者の職種・員数及び職務の内容〕

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

管理者 1名(常勤一専門相談員と兼務)

職員の管理及び業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行うとともに、職員に厚生労働省令で定められている運営基準を遵守させるために必要な指揮命令をおこなう。

専門相談員 2名以上(常勤一2名)

専門相談員は、利用者が有する能力に応じた自立した日常生活を営む事ができるよう、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。

〔営業日及び営業時間〕

第5条 営業日及び営業時間を次のとおりとする

営業日 月曜日から金曜日までとする。(但し8月13日より8月16日、12月31より1月5日まで、祝日を除く)

営業時間 午前9時～午後6時までとする

〔特定福祉用具販売の提供方法及び取り扱い品目〕

第6条 1 事業所で行う特定福祉用具販売の提供方法はつぎの通りです。

- A 特定福祉用具の提供に当たっては、利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえ、特定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、目録等の文書を示して特定福祉等具の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供し、個々の福祉用具の販売に係る同意を得るものとする。
- B 特定福祉用具の提供に当たっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し点検を行う。
- C 居宅サービス計画に特定福祉用具が位置づけられる場合には、当該計画に特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように居宅介護支援事業者等との連携を図る
- D 居宅サービス計画が作成されていない場合は、居宅介護福祉用具購入費の支給申請に係る特定福祉用具が必要な理由書が作成されていることを確認する。

2 事業所で取り扱う特定福祉用具販売の種目は次のとおりである。

- 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) 移動用リフトのつり具の部分
- 6) 歩行器(キャスターのついてないもの)
- 7) 歩行補助杖(松葉杖以外)
- 8) スロープ(持ち運びのできる可搬型以外)

第7条 1 特定福祉用具販売の販売費用は、別紙販売費用の額による。

2 通常の事業実施地域を越えて行う事業に要する交通費は無料とする。

3 特定福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合に要する費用についても無料とする

〔通常の事業の実施地域〕

第8条 1 通常の事業の実施地域は下記のとおりとする。

新潟市、阿賀町、三条市、燕市、五泉市、阿賀野市、

〔秘密の保持〕

第9条 1 職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさない。

2 事業所は、職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずるものとする。

3 事業所は、利用者の個人情報について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つとめる。

4 事業所は居宅介護支援事業者に対して、利用者又は家族の個人情報を提供する際には、あらかじめ文書により同意を得るものとする。

〔苦情等への対応〕

- 第10条 1 事業所は、特定福祉用具販売の提供に関する利用者及び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等の必要な措置を講ずるものとし、その概要を利用者及び家族に文書により説明するものとする。
- 2 事業所は、苦情を受け付けた場合には、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識にたち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行うものとする。
- 3 事業者は、利用者又は家族からの苦情に対して市町村及び国民健康保険団体連合会が実施する調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合には、必要な改善を行うものとする。

〔虐待防止に関する事項〕

- 第11条 1 利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
- 1) 虐待を防止する為の従業者に対する研修を実施するものとする。
  - 2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備を行うものとする。
  - 3) その他虐待防止の為に必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、サービス提供中に、該当事業所従業者又は擁護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)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、これを市町村又は地域包括支援センターに通報するものとする。

〔事故発生時の対応〕

- 第12条 1 事業所は、特定福祉用具販売の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録をするものとする。
- 3 事業所は、特定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には、損害賠償を速やかに行うものとする。

〔職員の研修〕

- 第13条 1 事業所は、職員の質的向上を図るため、研究、研修の機会を設け、又適切かつ効率的に特定福祉用具販売を提供できるよう、従業員の勤務体制を整備するものとする。
- 2 事業所は、職員の研修を次のとおり実施するものとする。
- A 採用時研修→ 採用後3ヶ月以内に実施
- B 継続研修→ 年4回以上実施

〔記録の整備〕

第13条 1 事業所は、利用者に対する指定特定福祉用具販売等の提供に関する各号に掲げる記録を整備しその完結の日から5年間保存しなければならない。

- 1) 特定福祉用具販売計画及び特定介護予防福祉用具販売計画
- 2) 提供した具体的なサービスの内容等の記録
- 3) 利用者に関する市町村への報告等の記録
- 4) 苦情の内容等に関する記録
- 5) 事故の状況及び事故に関する処置状況の記録

2 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備し、その終了した日から5年間保存しなければならない

附則 この運営規程は、平成25年4月1日から施行する。  
この運営規程は、令和5年10月1日から施行する。

〔販売費用の額の表〕

カタログ等にて表示してます。

## 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	有限会社ケアサプライどりーむ
申請するサービスの種類	特定(介護予防)福祉用具販売

### 〔措置の概要〕

#### 1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口(連絡先)

及び担当者の設置状況

- 窓口の設置場所      新潟市秋葉区新津4442番地  
有限会社ケアサプライどりーむ  
TEL    0250-21-2021  
FAX    0250-21-2028
- 窓口開設時間      午前9時から午後6時
- 対応者              職員誰でも対応いたしますが、管理者にすぐ報告する。
- その他              休日及び午後6時以降は携帯に転送になります

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

##### A 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として事業管理者が対応する。

事業管理者が対応できない場合、他の職員が対応するが、その旨を管理者にすぐ報告する。

##### B 確認事項

相談者の電話については、次の事項について確認する。

- a 相談又は苦情のあった利用者の氏名。
- b 提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間。
- c 担当した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- d 具体的な苦情、相談の内容、その他その他参考事項。

##### C 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名をなのるとともに相談、苦情を受けたないようについて、解答する期限を併せて説明する。

##### D 相談及び苦情処理

次の手順により相談及び苦情について処理する。

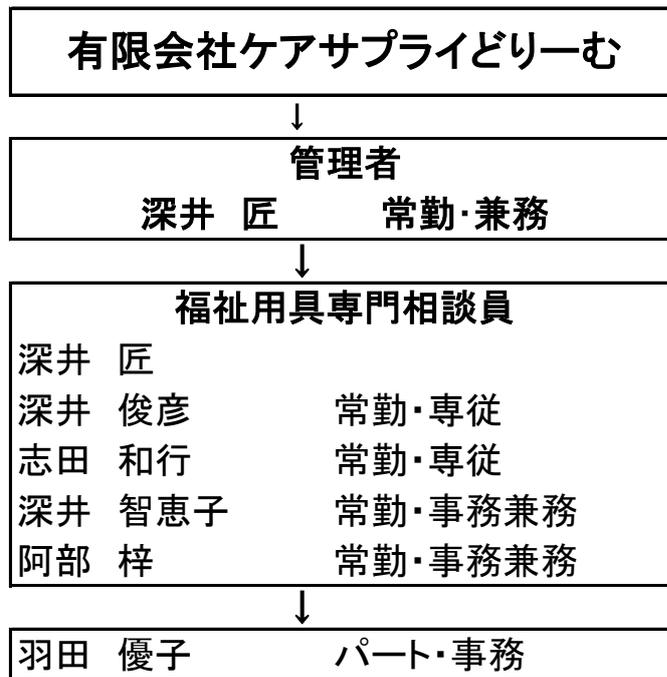
- a 事業者内において、管理者を中心として相談、苦情処理のための会議を開催する。
- b サービスを提供したものからの概要説明
- c 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- d 文書により回答を作成し管理者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書をわたす。
- e 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する居宅支援介護事業者、市町村及び国民健康保険連合会に対し手報告を行い、さらなる改善点について助言をうける。
- f 事業実施マニュアルにおいて改善点を説明し、再発の防止をはかる。

### 3 その他参考事項

サービス提供に当たり、利用マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より立場にたったサービス提供を心がけるよう、職員指導を行う  
苦情が出された場合は、誠意をもって対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から希望、相談があった場合、事例検討会などの検討材料とし、以後のサービス提供に資するよう工夫する。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも充分配慮する。

## 組織体系図



## 17 身分証明書の様式

写真貼付箇所	<b>社員証</b>
	氏 名 _____
	上記の者は、有限会社ケアサプライどリーむの 福祉用具専門相談員であることを証明します。
	平成18年4月1日交付
	有限会社 ケアサプライどリーむ
	住所 新潟市秋葉区新津4442番地
第 号	代表取締役社長 深井 俊彦