

パナソニック エイジフリーショップ藤が丘

指定特定福祉用具販売事業〔指定特定介護予防福祉用具販売事業〕

運営規程

パナソニック エイジフリーショップ藤が丘

指定特定福祉用具販売事業〔指定特定介護予防福祉用具販売事業〕運営規程

(事業の目的)

第1条 パナソニック エイジフリー株式会社が設置するパナソニック エイジフリーショップ藤が丘(以下「事業所」という)において行う指定特定福祉用具販売事業〔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(介護予防にあつては、要支援状態)の利用者に対し、適正な指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 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、利用者の日常生活の便宜を図り、利用者介護する者の負担の軽減を図るものとする。

- 2 事業の実施にあつては、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 事業の実施にあつては、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 事業の実施にあつては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の居宅サービス事業者及び介護予防サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 5 前第4項のほか、「横浜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年横浜市条例第76号)、「横浜市指定介護予防サービスの事業の人員、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年横浜市条例第78号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
- 6 事業の実施にあつては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(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。

- ① 名称 パナソニック エイジフリーショップ藤が丘
- ② 所在地 横浜市青葉区市が尾町1050-2 エステーム市ヶ尾1F

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 本事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- ① 管理者 1名（常勤、福祉用具専門相談員と兼務）
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事業の実施に関し、事務所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。
- ② 福祉用具専門相談員 5名（常勤5名、うち1名は管理者と兼務）
 - (1) 専門的知識に基づき相談に応じる。
 - (2) 特定福祉用具又は特定介護予防福祉用具（以下「特定福祉用具等」という）の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
 - (3) 販売する特定福祉用具等の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
 - (4) 特定福祉用具等の調整を行う。
 - (5) 特定福祉用具等の使用方法の指導、修理等を行う。
 - (6) 特定福祉用具販売計画又は特定介護予防福祉用具販売計画（以下「特定福祉用具販売計画等」という）を作成する。
- ③ 事務職員 1名（常勤 1名）
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。

(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。

営業日 月曜日から土曜日までとする。

但し、祝日、8月12日から8月16日と12月29日から1月4日まで
（いずれも2ヶ月前に公表）は休業日とする。

営業時間 午前8時45分より午後5時45分までとする。

但し、この時間以外においても利用者の状況等により相談に応じるものとする。

(指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕の提供方法及び取扱種目)

第6条 指定特定福祉用具販売〔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 特定福祉用具販売等の提供にあたっては、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て選定し、使用できるよう専門的知識に基づき、使用方法の指導、留意事項、販売費用等に関する情報を提供する。
- ② 特定福祉用具等の提供にあたっては、機能、使用方法、安全性、衛生状態等の点検を行う。
- ③ 特定福祉用具等の調整を行うとともに、使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者に実際に当該特定福祉用具等を使用させながら使用方法の指導を行う。

④ 特定福祉用具販売等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した特定福祉用具販売計画等を作成し、利用者及び家族にその内容を説明し、同意を得て、交付する。

2 本事業所において取扱う指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕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 | |

(販売費用等)

第7条 指定特定福祉用具〔指定特定介護予防福祉用具〕を販売した場合の販売費用の額は、別添カタログによるものとする。

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた地点から 往復1キロメートルあたり 100円

3 指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕の提供に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、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で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

4 費用等の支払いを受けたときは、事業所の名称、特定福祉用具等の種目及び品目の名称、販売日、並びに料金を記載した領収書を交付する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、川崎市宮前区、多摩区、麻生区・横浜市青葉区、緑区全般とする

(衛生管理等)

第9条 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めることとする。

(個人情報の保護)

第10条 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ダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 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利用しないものとし、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。

(苦情処理)

第11条 指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕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、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定特定福祉用具販売〔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、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。
- 3 事業所は、提供した指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕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。

(事故発生時の対応)

- 第12条** 事業所は、利用者に対するサービス提供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等に連絡を行うとともに、必要な措置を行うものとする。
- 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。
 - 3 事業所は、前項の損賠賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

(虐待の防止についての取り組み)

- 第13条** 事業所は、虐待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 事業所における虐待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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(身体的拘束等の原則禁止)

- 第14条** 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。

(その他運営に関する留意事項)

- 第15条** 事業所は、従業員の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、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 従業員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 従業員であった者に、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、従業員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、従業員との雇用契約の内容とする。

- 4 事業所は、指定特定福祉用具販売〔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5年間保存するものとする。
- 5 この規程に定める事項のほかに、運営に関する重要事項はパナソニック エイジフリー株式会社と本事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

- 1 この規程は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 この規程は、平成29年11月1日から施行する。
- 3 この規程は、令和4年4月1日から施行する。

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	パナソニック エイジフリーショップ藤が丘
申請するサービスの種類	指定特定福祉用具販売事業・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 045-978-5203 ○FAX 045-978-5204

○担当者 山谷 祥樹(管理者)

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。

③神奈川県国民健康保険団体連合会 神奈川県横浜市西区楠町27-1

電話番号：045-329-3447

月～金曜日8：30～17：15

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苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞く。

③担当者が、必要であると判断した場合は、関係者全員で対応策の検討会議を行う。

④検討会議を行った場合はその結果を踏まえ、又、検討会議を行わなかった場合であっても迅速に具体的な対応をする。

⑤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。

⑥記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

⑦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。

⑧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。

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。