

パナソニック エイジフリーショップ八尾中央

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八尾中央

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八尾中央(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指定特定福祉用具〔指定特定介護予防福祉用具〕の選定の援助・取り付け・調整等を行い、指定特定福祉用具〔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、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。

- 2 事業の実施にあたっては、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、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- 5 前第4項のほか、「八尾市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例」(平成29年八尾市条例第57号)、「八尾市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」(平成24年八尾市条例第51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八尾中央
- ② 所在地 大阪府八尾市萱振町4丁目44番地7

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。
- ①「通常の事業の実施地域を越えた地点から」片道 20 キロメートル未満 1,000 円
②「通常の事業の実施地域を越えた地点から」片道 20 キロメートル以上 5,000 円
- 3 指定特定福祉用具〔指定特定介護予防福祉用具〕の搬入に特別な措置が必要な場合に要する費用に
ついては、実費とする。
- 4 前3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。
- 5 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。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、八尾市、柏原市、藤井寺市、羽曳野市、東大阪市、松原市、大阪市の
全域とする。

(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

2 3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 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるよう努めるものとする。

- ① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- ② 成年後見制度の利用支援
- ③ 苦情解決体制の整備
- ④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

（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、従業者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 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

完結の日の属する年度の翌年度の4月1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12月22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八尾中央
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 072-991-0745 ○FAX 072-925-7090

○担当者 管理者 大西 大介

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公的機関相談窓口：八尾市 健康福祉部 介護保険課

電話: 072-924-9360 ファックス: 072-924-1005

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。