

パナソニック エイジフリーショップ広島中央

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広島中央

## 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広島中央(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** 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、特定福祉用具〔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、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(指定特定介護予防福祉用具販売においては、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。)

- 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又は要介護状態となることの予防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、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 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- 6 指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
- 7 指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕の提供の終了に際しては、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。
- 8 前第7項のほか、「広島市指定居宅サービス事業設備基準等条例」(平成24年広島市条例第6

0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広島中央
- ② 所在地 広島県広島市南区出汐三丁目10番6号

### (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〕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)  
福祉用具専門相談員は、利用者が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を軽減するよう、適切な特定福祉用具〔特定介護予防福祉用具〕の選定を行うとともに、その相談に応じる。  
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〔指定介護予防福祉用具貸与〕の利用があるときは、福祉用具貸与計画(介護予防福祉用具貸与計画)と一体のものとして作成する)の作成・変更等を行う。
- 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分から午後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 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 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 特定福祉用具販売計画（特定介護予防福祉用具販売計画）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。

2 事業所において取扱う特定福祉用具〔特定介護予防福祉用具〕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** 特定福祉用具〔特定介護予防福祉用具〕を販売した場合の利用料の額は、別添目録によるものとする。

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」片道50円／キロメートルの額を徴収する。

3 特定福祉用具（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項の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（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、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

### （通常の事業の実施地域）

**第8条** 通常の事業の実施地域は、広島市内・海田町・府中町・呉市・廿日市市の全域とする。

### （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。

2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延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。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

### （個人情報の保護）

**第10条** 事業所は、利用者又は家族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又は家族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家族の同意をあらかじめ書面により得るものとする。

### (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〕に係る利用者又は家族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、介護保険法第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、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をするものとする。
- 3 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。
- 4 事業所は、前項の損害賠償のために、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・虐待の発生又はその再発を防止する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。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
  - ② 虐待防止のための指針の整備
  - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
  - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 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。

### (業務継続計画の策定等)

- 第14条** 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対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〕の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
  - 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

### (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、適切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〕の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより福祉用具専門相談員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
  - 5 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。
  - 6 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、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広島中央
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。対応は苦情受付担当が行うが、その内容を所定の報告書に記入し、口頭と書面にて苦情解決責任者に報告する。その報告を受けた苦情解決責任者は内容を確認し、迅速に処理するものとする。

常設の窓口

○電話番号 082-250-1538      ○FAX 082-254-8961

○苦情解決責任者 (管理者) 近藤 智茂

○苦情受付担当者 (主任) 福永 智昭

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：広島県国民健康保険団体連合会 082-554-0782

広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 082-504-2183

広島市南区役所福祉課高齢介護係 082-250-4138

#### 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、苦情受付担当者が所定の報告書に内容を記載し必ず苦情解決責任者に報告し、その後、苦情解決責任者が対応する。内容に応じて、苦情解決責任者の指示を受けて苦情受付担当者が対応する。決して苦情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・苦情等があった委託業者、メーカー等に対する対応方針

①相談・苦情等のあった委託業者やメーカー等には、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・苦情等の多い委託業者や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。