

パナソニック エイジフリーショップ都島

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都島

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都島(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、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 事業の実施にあつては、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、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 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〕の提供にあつては、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、「大阪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25年3月4日大阪市条例第26号)、「大阪市指定介護予防サービス等の事業

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 25 年 3 月 4 日大阪市条例第 31 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都島
- ② 所在地 大阪府大阪市都島区中野町1丁目6番3号メゾンリバーサイド1階

(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福祉用具貸与事業〔指定介護予防福祉用具貸与事業〕の実施に関し、事業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 常勤換算2名以上
 - (1) 専門的知識に基づき相談に応じる。
 - (2) 福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
 - (3) 貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
 - (4) 福祉用具の調整を行う。
 - (5) 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「福祉用具販売計画等」という)を作成する。
- ③ 事務職員
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 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

特定福祉用具販売計画（特定介護予防福祉用具販売計画）に基づき、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用具の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供し、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得るものとする。

- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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福祉用具の調整を行うとともに、使用方法、使用上の留意事項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実際に当該特定福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。
- ⑥ 居宅サービス計画に指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕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〔指定特定介護予防福祉用具販売〕が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じるものとする。

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 | ⑥ 固定用スロープ |
| ⑦ 歩行器（歩行車を除く） | ⑧ 単点杖（松葉づえを除く） |
| ⑨ 多点杖 | |

（利用料等）

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。
 - 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 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 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。
- 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〕に係る販売費用の額の支払を受けた場合は、次の各号に掲げる事項を記載した書面を利用者に対して交付する。
 - 一 当該指定特定福祉用具販売事業所の名称
 - 二 販売した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項

を記載した証明書

三 領収書

四 当該特定福祉用具のパフレットその他の当該特定福祉用具の概要

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、大阪市全域

(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ヶ月に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及び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利用者及び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。）を定期的に開催するとともに、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。

(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、その対応及び時間、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。

(業務継続計画の策定等)

- 第15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に行うものとする。
 - 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16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、そのサービスを完結した日から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

この規程は、平成29年1月1日から施行する。

この規程は、平成29年5月1日から施行する。

この規程は、令和6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都島 |
| サービスの種類 | 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 特定福祉用具販売・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・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 06-6358-7707

F A X 06-6358-7705

担当者 (管理者) 梅田 健二

対応時間 月～金曜日 8:45～17:45

なお担当者が不在の場合は、事業所在室者が受付のうえ、担当者に報告を行い、迅速に処理するものとする。

- 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

大阪市役所

電話番号 06-6208-8181

F A X 06-6208-8181

月～金曜日 9:00～17:30

〒530-0005

大阪市北区中之島1丁目3番20号

大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険課

電話番号 06-6949-5446

F A X 06-6949-5446

月～金曜日 9:00～17:00

〒540-0028

大阪府大阪市中央区常磐町1丁目3番8号

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 相談・苦情等を早期解決するために速やかに対応を行う。
- ③ 相談・苦情等を解決するため、利用者、家族等に対し詳細な事実確認を行ったうえで、内部検討を行う。
- ④ 担当の居宅介護支援事業者へ報告を行う。
- ⑤ 利用者、家族等に対し、相談・苦情の検討結果の説明を行う。
- ⑥ 相談・苦情等の内容、処理結果を記録し、そのサービスを完結した日から5年間保存する。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。