

特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売

運 営 規 程

制定 平成 15 年 11 月

改訂 令和 5 年 6 月 (移転により、所在地、苦情・事故処理窓口住所変更、他全面改訂)

改訂 令和 6 年 1 月 (文言追加)

株式会社 タクマ建設

北薩営業所

目 次

1. 事業所名及び所在地

2. 事業の目的及び運営の方針
 - (1) 事業の目的
 - (2) 運営の方針

3. 従業者の職種、員数及び職務内容
 - (1) 従業者の配置
 - (2) 管理者
 - ① 職務内容
 - ② 員数
 - (3) 福祉用具専門相談員
 - ① 職務内容
 - ② 員数
 - (4) その他の従業者
 - (5) 従業者の研修

4. 営業日及び営業時間
 - (1) 営業日
 - (2) 営業時間

5. 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の提供方法、取扱種目
 - (1) 提供方法
 - (2) 取扱種目

(3) その他の費用の額

6. 通常の事業の実施地域

(1) 通常の事業の実施地域

7. 虐待の防止のための措置に関する事項

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（虐待防止検討委員会）

(2) 虐待の防止のための指針

(3) 虐待の防止のための従業者に対する研修

(4) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者

8. その他、運営に関する重要事項

(1) 特定福祉用具の保管方法

(2) 従業者の衛生管理

(3) 苦情・事故処理

(4) 守秘義務・個人情報の保護

(5) 記録の整備

(6) 利益供与の禁止

(7) 業務継続計画の策定

(8) 衛生管理等

1. 事業所名及び所在地

(事業所名)

株式会社タクマ建設 北薩営業所

(所在地)

鹿児島県薩摩川内市永利町字中牟田 1858 番地 1

(事業所番号)

4 6 7 0 2 0 0 6 8 4

2. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

超高齢社会の到来により、高齢者のさまざまな生活の質の向上が求められ、それぞれのニーズに合ったサービス提供が選択されることになる。

高齢者が要介護状態になった場合でも、住み慣れた居宅で可能な限り持っている能力に応じて、自立した人間らしい生活を送ることが出来る様になるために、在宅で生活される要介護者の自立の支援や、介護者の負担の軽減に資するように、特定福祉用具を心身の状況やその置かれている環境に応じて選定し、他のサービスと連携を取りながら居宅での自立生活を支援し、高齢者の生活の質の維持・向上に寄与することを事業の目的とする。

(2) 運営の方針

- ① 介護保険法及び関連する法律を遵守し、施行規則や運営基準にのっとり事業運営を行う。
- ② 要介護高齢者の自立の支援や、介護者の介護負担の軽減になるように特定福祉用具を選定し、有効に活用されるよう利用者の立場に立って提供する。
- ③ 常に清潔かつ安全で正常な機能を有する特定福祉用具を販売する。
- ④ 自ら提供するサービスの質の向上を目指し、常にその評価を行うと共に、評価に基づく改善を図る。

- ⑤ サービス供給量に見合う十分な専門相談員を配置し、資質の向上を図るために定期的な研修を実施する。
- ⑥ 利用者本人の選択に合致する用具の供給を行うために、他の関連する在宅サービスとの連絡調整を密にする。
- ⑦ 利用者からの苦情に適切に対応する。

3. 従業者の職種、員数及び職務内容

(1) 従業者の配置

特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売のサービスは、社会的責任が重く、高い倫理性も求められることから、利用者に迷惑の掛からない質と量を兼ね備えた従業者体制を構築し、管理体制を確立する。

(2) 管理者

① 職務内容

- a. 従業者の管理及び特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の利用申込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。
- b. 上記 a の内容を遵守させるため、必要な指揮命令を行う。

② 員数

- a. 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売事業所ごとに、常勤の管理者を 1 名置かなければならない。
- b. ただし、管理上支障がない場合は、同事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にあ
る他の事業所、施設等の職務を兼務することができる。

(3) 福祉用具専門相談員

① 職務内容

利用者の心身状態、希望、及びその環境を踏まえた適切な特定福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行う。

② 員数

- a. 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売事業所ごとに、福祉用具専門相談員を常勤換算で2名以上配置する。
- b. 福祉用具専門相談員の資格者は下記の者をいう。
 - ・介護福祉士、義肢装具士、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士
- c. 都道府県知事の指定を受けた研修事業者が実施する「福祉用具専門相談員指定講習」を受講し、50時間のカリキュラムを修了した者

(4) その他の従業者

管理者、福祉用具専門相談員だけでなく、下記の従業者を必要に応じて配置する。

- ・利用者や介護者、居宅介護支援事業者等からの連絡を受ける者。
- ・配送、販売補助を行う者。
- ・請求、経理事務等を行う者。

(5) 従業者の研修

- ・福祉用具専門相談員をはじめ、上記その他従業者を含めて、資質の向上のために特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売及び苦情処理等に関する適切な研修を行うように努める。

福祉用具専門相談員はじめその他従業者 (採用時研修、定期的・継続的に研修)

- ・行動・倫理基準研修他

- ・ 定期集合、オンライン教育：新規採用者集中基礎研修、現任者全体研修他
- ・ 随時教育：上司、チューター同行研修、メーカー実施研修他

4. 営業日及び営業時間

(1) 営業日

① 営業日

- ・ 月～土曜日（但し、下記②の休業日を除く）

② 休業日

- ・ 日曜日
- ・ 年末年始5日間（12月30日から1月3日）
- ・ お盆3日間（8月13日から8月15日）
- ・ ゴールデンウィーク2日間（4月29日から5月5日のうち2日間）

但し、指定福祉用具の貸与、引き上げ、故障等、緊急を要すると管理者が判断した場合、休業日についてもその業務に必要な時間に限り、就業させることができる。

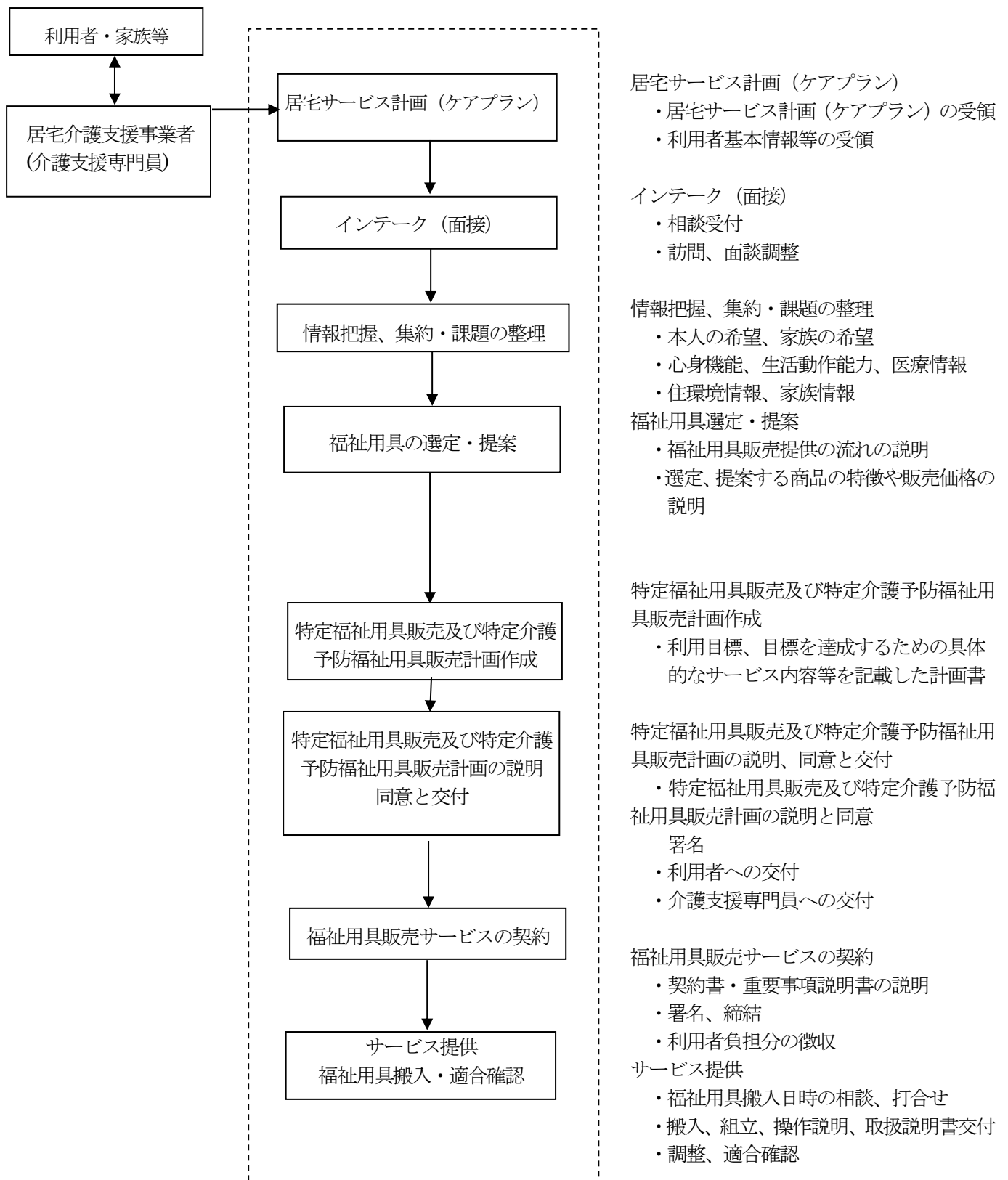
(2) 営業時間

- ・ 月～土曜日 午前8時30分～午後5時30分

5. 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の提供方法、取扱種目

(1) 提供方法

- ① 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の流れ（次ページ参照）



② 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売提供時の留意点

a. インテーク（面接）

- ・利用者、又はその家族等からの相談受付の場合、関係する居宅介護支援事業者、地域包括支援センターへの照会を踏まえ訪問、面談調整を行う。
- ・居宅介護支援事業者など介護・医療サービス事業者からの相談受付の場合、必要な連携を踏まえ訪問、面談調整を行う。

b. 情報把握、集約・課題の整理

- ・福祉用具専門相談員は、介護支援専門員、利用者本人、家族等への面談を行い、サービス提供に必要な情報収集、集約と課題の整理を行う。

c. 福祉用具の選定・提案

- ・利用者、家族等が福祉用具を選定するにあたり、bで把握した情報、整理した課題を踏まえ専門的知識に基づき、適切な福祉用具選定のための提案、助言を行う。

d. 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売計画作成

- ・利用者の希望、心身の状況及びその置かれている環境を踏まえ、特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、選定した福祉用具の機種とその選定した理由、関係者間で共有すべき情報（福祉用具使用時の注意事項等）が記載された特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売計画の作成を行う。
- ・この場合において、指定福祉用具貸与の利用があるときは、福祉用具貸与計画と一体的に作成を行う。
- ・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を行う。

e. 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売計画の説明、同意と交付

- ・特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売計画に記載した内容について、利用者又はその家族等に対して説明を行い、同意署名を得たうえで利用者に交付を行う。

- ・また、特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売計画を作成した際には、当該利用者に係る介護支援専門員に交付を行う。

f. 福祉用具販売サービスの契約

- ・利用者又は家族に、その契約内容を説明した後、「福祉用具販売サービス契約」に署名、締結を行う。
- ・契約締結にあたっては、運営規定の概要、勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、第三者評価の実施状況等を記した重要事項説明書の交付を行い、説明するとともに同意を得る。
- ・契約締結後において、特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売金額の自己負担額（介護保険負担割合証に定める割合の額）を徴収する。

g. サービス提供（福祉用具搬入・適合調整）

- ・利用者又は家族、介護支援専門員等との調整を踏まえ、搬入日時の決定を行う。
- ・搬入する福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等の説明を行うとともに、その内容を記載した取扱説明書等を交付する。
- ・搬入の後、使用にあたっての必要な適合調整を行うとともに、利用者等に当該福祉用具の使用方法を説明し、安全な利用についての注意事項等の指導、助言を行う。
- ・搬入した当該福祉用具の適合状況の確認を行う。

(2) 取扱種目

① 基本方針

- a. 利用者の身体状況の多様性、変化等に対応することができるよう、できるだけ多くの種類の特定福祉用具を取り扱うよう努力する。

取扱品目（腰掛便座、自動排泄処理装置の交換可能部品、排泄予測支援機器、入浴補助用具、簡易浴槽、移動用リフトのつり具部分）

(3) その他の費用の額

- ① 特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売金額の他に、第6章で定めた通常サービス実施地域以外で、特定福祉用具販売を行う場合の諸経費を請求する。ただし、その際は利用者、又はその家族に対しサービス内容を説明し、利用者の同意を得て行うものとする。

6. 通常の事業の実施地域

(1) 通常の事業の実施地域

① 実施地域

北薩営業所	鹿児島市、阿久根市、出水市、伊佐市、いちき串木野市、霧島市、薩摩川内市（甕島を除く）、日置市、始良市、長島町、さつま町
-------	---

7. 虐待の防止のための措置に関する事項

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（虐待防止検討委員会）

- ① 高齢者虐待等の未然防止と早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会を設置し、管理者を含む幅広い職種で構成する。
- ② 本委員会は定期的開催するとともに、その結果について、従業員への周知徹底を図る。

(2) 虐待の防止のための指針

- ① 高齢者虐待等の未然防止と早期発見、迅速かつ適切な対応等に資する虐待の防止のための指針を整備する。
- ② 虐待の防止のための指針の項目
 - a. 事業所における虐待の防止に関する事項

- b. 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- c. 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- d. 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- e. 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- f. 成年後見制度の利用支援に関する事項
- g. 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- h. 利用者等に対する当該方針の閲覧に関する事項
- i. その他虐待の防止の推進のために必要な事項

(3) 虐待の防止のための従業者に対する研修

- ① 従事者に対して、虐待等の防止に関する基礎的内容など適切な知識を普及・啓発するための研修を年1回以上実施するとともに、その内容を記録する。
- ② 新任者に対して、新規採用時に虐待等の防止のため研修を実施するとともに、その内容を記録する。

(4) 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者

- ① 虐待を防止するための体制として、(1)～(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

8. その他、運営に関する重要事項

(1) 特定福祉用具の保管方法

- ・清潔倉庫に直置きせず、スノコ、コンテナ、商品棚等に保管する。

(2) 従業者の衛生管理

① 定期健康診断

サービス従業者は全員1年に1回以上の定期健康診断を受診する。又、その健康診断書を保管しておく。

② 日常健康清潔チェック表

- a. サービス従業者は、別紙「サービス従業者日常健康清潔チェック表」に従い、毎日健康等のチェックを実施する。
- b. 健康等に問題がある場合は、搬入等の業務に従事させない。

(3) 苦情・事故処理

① 苦情・事故処理体制の整備

万が一、利用者やその家族等から、苦情及び事故発生の連絡があった場合は、迅速かつ円滑な処理が行えるように、次のような苦情・事故処理体制を整備する。

- a. 苦情・事故処理を迅速かつ円滑に行うため、苦情・事故処理窓口を設置する。
- b. 苦情・事故処理の担当者を配置する。
- c. 苦情・事故処理窓口に入った情報は、担当者が必ず受け、別紙「苦情・事故処理記録表」に必要事項を記入する。
- d. もし、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引継ぎする。
- e. 担当者は管理者と相談の上、利用者に支障をきたさないよう迅速に対応方針にそって処理を行う。

(利用者に謝罪・原因調査・応急措置に行く、必要に応じて市町村・居宅介護支援事業者・家族などに連絡を取るなど)

- f. 必要に応じて、医師、看護師等を含めた処理委員会を設置し、対応を協議する。
- g. 今後、同じような苦情及び事故発生が起きないように、サービスの改善等を決定する。
- h. 介護保険法第23条の規定に基づき市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示を求められ、若しくは依頼され、または当該職員に質問若しくは照会された場合にはそれに応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査には協力するとともに、市町村から指導または助言を受けた場合においては、当該内容に従って必要な改善を行う。また市町村からの求めがあった場合には、その改善の内容を市町村に報告する。
- i. 提供したサービスに係わる利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行

う介護保険法第176条第1項第3号の調査に協力するとともに、同連合会から同号の指導または助言を受けた場合においては、当該内容に従って必要な改善を行う。また同連合会からの求めがあった場合には、その改善の内容を同連合会に報告する。

② 日常の対策

- a. 普段から苦情が出ないようサービス提供に心掛ける。
- b. 朝礼等、機会があるたびに、運営規程等を確認する。
- c. 常に従業員の資質の向上に努め、苦情処理等を含めた研修を実施する。

③ 苦情・事故処理窓口（連絡先）

・北薩営業所

住所：〒895-0005 鹿児島県薩摩川内市永利町字中牟田1858番地1

電話番号：0996-23-4040

(4) 守秘義務・個人情報の保護

- ・従業員及び従業員であった者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た契約者・利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。この守秘義務は契約終了後も同様とする。
- ・従業員は、契約者・利用者の個人情報を用いる場合は契約者・利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を予め文書により得ない限り、契約者・利用者及びその家族の個人情報を用いてはならない。
- ・本事業所は、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。

(5) 記録の整備

- ・指定福祉用具貸与事業の運営にあたり、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。また、利用者に対するサービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を

整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。但し、次の①、②においては、鹿児島県条例により、保存期間を5年間とする。

- ① 福祉用具販売計画
- ② 基準19条第2項の規定を準用する提供した具体的なサービスの内容等の記録
- ③ 基準203条第4項に規定する結果等の記録
- ④ 基準第26条の規定を準用する市町村への通知に係る記録
- ⑤ 基準第36条第2項に規定を準用する苦情の内容等の記録
- ⑥ 基準第37条第2項に規定を準用する事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

- ・利用者に対する特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の提供に関する記録は、電磁的記録媒体を用いた方法で保管するものとする。なお、電磁的記録媒体化する前の受領した書面については、別途定めた書類保管期間に則り、適切な個人情報の取り扱いを踏まえ保管するものとする。

(6) 利益供与の禁止

- ・事業所及びその従業者は、当該福祉用具貸与のサービスを利用させることの代償として、居宅介護支援事業者や介護サービス事業者及びその関係者等に金品その他の財産上の利益供与を行ってはならない。

(7) 業務継続計画の策定

- ・事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する特定福祉用具販売等の継続的な提供の実施並びに非常時の体制での早期に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。
- ・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。
- ・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。

(8) 衛生管理等

事業所は、事業所における感染症の発生、又はまん延防止のために次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ・事業所における感染症の予防及びまん延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、従業員に周知徹底を図る。
- ・事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- ・事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。