

株式会社ふれあい広場 西東京田無店

指定(介護予防)福祉用具貸与事業所 運営規程

(事業の目的)

第1条 この規程は、株式会社ふれあい広場が開設する(介護予防)福祉用具貸与事業所ふれあい広場 西東京田無店（以下「事業所」という。）が行う指定(介護予防)福祉用具貸与事業（以下「事業」という。）の適切な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の福祉用具専門相談員(介護福祉士、義肢装具士、保健婦(士)、看護婦(士)、准看護婦(士)理学療法士、作業療法士、社会福祉士、厚生労働大臣が指定した講習会の課程を修了した者若しくは都道府県知事がこれと同等以上の講習を受けたと認める者をいう。以下同じ。)が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等（以下利用者」という。）に対し、適正な指定(介護予防)福祉用具貸与サービスを提供することを目的とする。

(運営方針)

第2条

- 1, 事業の実施にあたっては、利用者の意思、及び人格を尊重して、常に要介護者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- 2, 事業所の福祉用具専門相談員は、利用者が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・希望及びそのおかれている環境を踏まえた適切な福祉用具の選定の援助・取付・調整等を行い、福祉用具を貸与することにより要介護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。
- 3, 事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、地域の保健・医療・福祉サービス、他の居宅サービス事業者との綿密な連携に努めるものとする。

(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 株式会社ふれあい広場 西東京田無店
- 2, 所在地 東京都西東京市南町6-10-13

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次の通りとする。

- 1, 管理者 1名（常勤・福祉用具専門相談員兼務）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定(介護予防)福祉用具貸与の提供に当るものとする。
- 2, 福祉用具専門相談員 2名以上(常勤換算)
福祉用具専門相談員は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、あるいは介護者の負担の軽減に資するよう、適切な福祉用具の選定を行う。

(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、次の通りとする。

- 1, 営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし12月31日から1月3日までと、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律178号)に規定する休日を除く。
- 2, 営業時間
月曜日から金曜日 AM9:00からPM5:30
土曜日 AM9:00からPM5:00までとする。

(福祉用具貸与の提供方法、取り扱う種目及び利用料その他費用の額)

第6条

指定(介護予防)福祉用具貸与の提供方法は、次の通りとする。

- 1, ①福祉用具の貸与の提供に当っては、身体の状態に応じて使用方法の指導・使用上の留意事項・故障時の対応などを使用者に適切に行う。
②福祉用具の提供に当っては、常に清潔、かつ安全で、正常な機能を有する福祉用具の貸与を行う。
③提供する福祉用具貸与の質の評価を行い、常に改善を図るものとする。
- 2, 指定(介護予防)福祉用具貸与の提供に当り、取り扱う種目は、厚生労働大臣が定める(介護予防)福祉用具貸与に関わる福祉用具の種目に基づいた別添カタログ掲載種目とする。
- 3, (介護予防)福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は、別紙料金表(カタログ)によるものとし、当該(介護予防)福祉用具貸与が法定代理受領サービスであるときは、その1割とする。
但し、①月の16日以降にサービスを開始した場合には、所定の50%とする。
②契約終了日が属する月において、月の15日以前に解約した場合には所定の50%とする。
③同一月内で開始・終了をした場合は、利用日数に関わりなく1か月分全額とする。
- 4, その他の費用として、次に掲げる費用の額を徴収する。
① 福祉用具の搬出入費に特別な措置が必要な場合の費用 実費
- 5, 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対し事前に文書で説明し同意を得て、文書に記名捺印を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条

事業所の通常の事業の実施地域は、以下の通りとする。

西東京市、小平市、練馬区、小金井市、東久留米市。

(職員の衛生管理及び福祉用具の消毒方法等)

第8条

- 1, 事業所の管理者は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うものとする。
- 2, 福祉用具の貸与にあたっては、回収した福祉用具をその種類、材質合わせて別添標準作業書に基づき消毒し、消毒が行われていない福祉用具と区分して保管を行う。なお、福祉用具の保管、消毒については、ケアレックス株式会社、パラマウントケアサービス株式会社、小山株式会社、株式会社日本ケアサプライ、プライムケア関東株式会社に委託して行う。

(相談・苦情対応)

第9条

事業所は、利用者からの相談・苦情等に対する窓口を設置し、提供した指定福祉用具貸与に係る利用者の要望、苦情に対し、迅速に対応する。

(事故処理)

第10条

事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

- 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する。
- 3 事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(その他運営についての留意事項)

第11条

指定(介護予防)福祉用具貸与事業者は、以下の条項に留意して事業を行う。

- 1, 職員の研修
 - ①採用時研修を入社6ヵ月以内に行う。
 - ②継続研修を、年1回以上実施する。
- 2, 秘密の保持
 - ①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。
 - ②従業者であった者は、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為、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。
- 3, 掲示及び目録の備え付け
 - ①事業所の見やすい場所に運営規定の概要を掲示し、サービス利用申込者のサービスの選択に資するように努める。
 - ②サービス利用申込者のサービスの選択に資するよう、取り扱う福祉用具の品目・品名・利用料金等を記載した目録を事業所に備え付ける。
- 4, 正当な理由無く(介護予防)福祉用具貸与サービスの提供を拒まない。
- 5, 自社によるサービス提供が困難な時には、速やかに適当な他の指定(介護予防)福祉用具貸与事業者を紹介する等の措置を講じる。
- 6, 要介護認定等の認定を受けていない利用申込者に対しては、当該利用者の意向を踏まえて、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。必要に応じて更新申請も視野に入れて援助を行う。
- 7, 利用申込み者が法定代理受領サービスの提供を受けるための援助を行う。
- 8, 居宅サービス計画が作成されている場合には、計画に沿ったサービスを提供するとともに、利用者に計画の変更があるときは必要な援助を行う。
- 9, 利用者の要介護認定等につき、認定審査会意見が付されている場合には、認定審査会意見に配慮して指定(介護予防)福祉用具貸与サービスを提供する。
- 10, 従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者又は家族から求められたときは、これを提示するものとする。
- 11, この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、株式会社ふれあい広場と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、令和3年2月15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

事業所又は事業所名	株式会社 ふれあい広場 西東京店
申請するサービスの種類	(介護予防) 福祉用具貸与

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の措置

- ◆相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当が不在の時は、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き継いでいる。

(電話番号) 042-460-5505

(FAX) 042-464-8822

(担当者) 管理者 福祉用具専門相談員 久保井 航

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ◆苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接くなどして詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を確認する。
- ◆サービス担当責任者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会を行う。（検討会議をしない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。）
- ◆検討の結果、遅滞なく速やかに具体的な対応をする。（利用者に謝罪にいくなど）
- ◆記録 台帳または管理者カードを作成・保管し、再発を防ぐために役立つ

3. その他参考事項

- ◆日頃朝礼等で、再発防止のための対応策を常に考える。
- ◆メーカーなどと迅速に連携し、すばやく対応する。