

特定（介護予防）福祉用具販売

運 営 規 程

名称：I G L福祉用具貸与事業所

住所：広島市安佐北区安佐町後山1 2 4 1 5番地5

目 次

1. 事業の目的及び運営の方針

- (1) 事業の目的
- (2) 運営の方針

2. 職員の職種、員数、及び職務内容

- (1) 職員の配置
- (2) 管理者
 - ① 職務内容
 - ② 員数
- (3) 専門相談員
 - ① 職務内容
 - ② 員数
- (4) その他の職員
- (5) 職員の研修

3. 営業日、及び営業時間

- (1) 営業日
- (2) 営業時間

4. 特定（介護予防）福祉用具販売の提供方法、取扱種目及び販売費用の額

- (1) 提供方法
- (2) 取扱種目、販売費用の額

5. 通常の事業の実施地域

- (1) 通常の事業の実施地域

6. その他、運営に関する重要事項

- (1) 苦情・事故処理
- (2) 掲示及び目録の備え付け
- (3) 秘密の保持について
- (4) 人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置
- (5) 身体拘束等
- (6) 諸記録の整備・保存
- (7) 運営に関する重要事項の決定

7. 施行

1. 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が選択されることになる。

高齢者が要介護状態・要支援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ようになるために、在宅で生活される要介護者・要支援者の自立の支援や、介護される方の負担の軽減に資するような福祉用具を、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と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、施行規則の運営基準にのっとり事業運営を行う。
- ② 要介護高齢者・要支援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な福祉用具を選定し、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、常にその評価を行なうと共に、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、研修等による資質の向上に努める。
- ⑥ 関連する市町村・地域の保健・医療・福祉の在宅サービスとの連絡調整を密にし、利用者本人の選択に合致する用具の提供に努める。
- ⑦ 利用者からの苦情に適切に対応出来るよう努める。

2. 職員の職種、員数及び職務内容

(1) 職員の配置

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職員体制を構築し、管理体制を確立する。

(2) 管理者

① 職務内容

- a. 職員の管理及び特定（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. 管理者 1 名 （常勤兼務）

(3) 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福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行う。

② 員数

- a. 専門相談員 3名以上 (2名常勤専従)

(4) その他の職員

管理者、専門相談員だけでなく、下記の職員も必要ごとに配置する。

- ・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。
- ・請求、経理事務等を行う者。

(5) 職員の研修

専門相談員をはじめ、上記その他の職員を含めて、資質の向上のために福祉用具、及び苦情処理等に関する適切な研修を行う。

3. 営業日及び営業時間

(1) 営業日

- ① 営業日 毎週月曜日～金曜日
② 休業日 毎週土日曜日・祝祭日 12月30日～1月3日

(2) 営業時間

平日 午前8:30～ 午後5:30

4. 特定（介護予防）福祉用具販売の提供方法、取扱種目及び販売費用の額

(1) 提供方法

① 福祉用具提供の留意点

a. 相談受付

- ・利用者やその家族、または提携契約先から相談があった場合は、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターに紹介する。

b. 居宅介護支援事業者（介護支援専門員）、地域包括支援センターとの連絡調整

- ・介護支援専門員、利用者本人、家族等とともに意見交換等を行う。

c. 福祉用具選定への援助、同意

- ・利用者本人、家族が福祉用具を選定するとき、専門相談員は利用者の心身状況、希望、療養環境等を考慮に入れ福祉用具が適切に選定され、かつ使用されるように専門的知識に基づき相談に応じる。
- ・カタログ等を示して、福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供し、個別の福祉用具販売に関する同意を得る。
- ・介護支援専門員、利用者等と打合せ後、搬入日時を決定する。
- ・貸与か販売を選択できる一部用具（固定用スロープ、歩行器（歩行車除く）、多点杖、単点杖（松葉杖除く））については、利用者本人、家族等への説明と多職種の意見や利用者本人の身体状況等を踏まえた提案などを行い、検討する。

d. 搬入

- ・安全性、衛生状態等に関してチェックされた福祉用具を搬入する。

e. 組立

- ・取扱説明書の指示通りに組み立てる。

f. 調整、説明、確認

- ・搬入、組み立てた福祉用具につき、専門相談員は利用者の身体状況等に応じて、福祉用具の調整を行う。
- ・利用者本人、家族に福祉用具の使用方法、使用上の留意点、故障時の対応等を説明する。またそれらの内容を記載した取扱説明書、しおり等を交付する。
- ・販売後、使用状況の確認を行い、必要に応じて、点検や使用方法の指導をする。
- ・最終的に搬入した福祉用具の適合状況を確認する。

g. 契約

- ・利用者本人、または家族に契約者及び使用者を確認し、その契約内容をきちんと説明した後、「福祉用具販売の契約」を結ぶ。
- ・取扱説明確認書、契約内容説明確認書、契約書に署名捺印をもらう。

h. 販売費用の額の徴収

- ・品名ごとの販売費用の額等は毎月末々後徴収する。

i. 返品（未使用のものに限る）について

- ・基本的に返品は出来ないものとする。
- ・上記手順を踏んで、利用者の特定（介護予防）福祉用具の販売を行った結果、利用者本人、または家族がどうしても返品したい場合は、専門相談員・介護支援専門員等に相談し、双方の納得のいく話し合いにより解決するよう心がける。

（２）取扱種目、販売費用の額

① 基本方針

- 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にできるだけ多くの種類の福祉用具を取り扱うよう努力する。
- 利用者から申し込まれた福祉用具の販売が困難である場合には、その利用者の居宅介護支援事業者等に連絡し、他の指定特定（介護予防）福祉用具販売事業者を紹介する。

② 取扱種目

取 扱 種 目	利 用 料	
	法定代理受領（円）	法定代理受領以外（円）
腰掛便座	別紙カタログによる	別紙カタログによる
自動排泄処理装置の交換可能部品	//	//
入浴用補助用具	//	//
簡易浴槽	//	//
移動用リフトのつり具の部分	//	//

③ 販売費用の額について

特定（介護予防）福祉用具の販売を提供した際は、現に当該福祉用具の購入に要した費用の額等の支払いを受けるものとする。

販売費用の額の支払いを受けた場合は、次の項目を記載した書面を利用者に対して交付する。

a. 事業所の名称

b. 提供した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

c. 領収書

d. パンフレットその他の当該特定（介護予防）福祉用具の概要等

5. 通常の事業の実施地域

（1）通常の事業の実施地域

・広島市（似島町・宇品町を除く）

6. その他、運営に関する重要事項

（1）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、苦情及び事故発生連絡があった場合に対して、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. 担当者の判断において軽微な苦情であれば、責任者へ報告し、事業所の職員と協議の上、利用者に結果を知らせる。
- e. 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をする。
- f. 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。（利用者に謝罪に行くなど）
- g. 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。
- h. 事業所単独での解決が困難な場合は関係機関に連絡・相談し、解決を図っていくか調整を依頼する。
- i. 法的な対応が必要な場合は、法人の顧問弁護士、税理士、社会保険労務士に相談する。
- j. 今後、同じような苦情、及び事故発生が起これないように、サービスの改善等を行う。

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. 常に職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）担当者

a. 苦情・事故処理窓口

住 所 広島県広島市安佐北区安佐町後山12415番地5
電 話 082-838-3343

- b. 責任者 管理者
- c. 担当者 専門相談員

(2) 掲示及び目録の備え付け

- ① 事務所の見えやすい場所に運営規程の概要を掲示し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に取り扱う福祉用具の品目・品名・販売費用の額等を記載した目録を事業所に備え付ける。

(3) 秘密の保持について

- ① 職員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事。
- ② 職員であった者は業務上知り得た利用者又は家族の秘密を保持させる為、職員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職員との雇用契約の内容とする。

(4) 人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置

当事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その職員及び管理者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

- ① 人権擁護・虐待防止責任者には、管理者を充てる。
- ② 組織運営の健全化
 - ・介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、職員間で共有する。
 - ・個々の職員の職位・職種ごとの責任や役割を明確化する。
 - ・サービスの自己評価を実施し、利用者等、家族等との情報共有を図る。
- ③ 職員の負担やストレスへの対応
 - ・作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行う。
 - ・職員のストレスの把握、職員間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行う。
- ④ チームアプローチ、職員間の連携
 - ・個別のケースに対応する関係職員の役割を明確化する。
 - ・情報共有、ケア方針の決定の仕組みや手順を明確化する。
- ⑤ 職業倫理、法令遵守の意識の啓発
 - ・提供しているケアが利用者等本位のケアであるかを検証する。
 - ・目標とする介護の理念を職員間で共有する。
- ⑥ ケアの質の向上
 - ・アセスメント結果に基づく、個別の状況に即したケアを検討する。
 - ・アセスメントの活用方法について具体的、実践的な技術を習得する。
 - ・認知症や各種障害等の理解、最新の介護技術の習得のための研修の実施、研修の機会を確保する。
- ⑦ 家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施する。
- ⑧ 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告する。

(5) 身体の拘束等

- ① 事業所は、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。
- ② 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者又は利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の内容、目的及び身体的拘束等を行う時間帯、期間等を文書で説明を行い、同意を得る。
- ③ 第1項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者及び関係職員等により検討会議を開催し、「緊急やむを得ない」要件を満たしているか、厳密に検討する。また身体的拘束等に関する経過観察記録を整備する。

(6) 事業所は、特定福祉用具販売のサービス提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から2年間又は5年間保存するものとする。

(7) 運営に関する重要事項の決定

この規程に定める事項のほか事業所の運営に関する重要事項は、社会福祉法人 I G L 学園福祉会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。

7. 施行

この規程は、平成18年4月1日から施行する。

付則

- 1 この規程の一部を、平成19年6月1日より改正する。
- 2 この規程の一部を、平成19年8月1日より改正する。
- 3 この規程の一部を、平成20年1月1日より改正する。
- 4 この規程の一部を、平成23年4月1日より改正する。
- 5 この規程の一部を、平成23年8月1日より改正する。
- 6 この規程の一部を、平成24年1月1日より改正する。
- 7 この規程の一部を、平成25年5月19日より改正する。
- 8 この規程の一部を、平成25年6月1日より改正する。
- 9 この規程の一部を、平成26年3月1日より改正する。
- 10 この規程の一部を、平成26年4月1日より改正する。
- 11 この規程の一部を、平成28年10月11日より改正する。
- 12 この規程の一部を、平成29年11月1日より改正する。
- 13 この規程の一部を、平成30年8月1日より改正する。
- 14 この規程の一部を、平成31年4月1日より改正する。
- 15 この規程の一部を、令和1年9月1日より改正する。
- 16 この規程の一部を、令和4年8月1日より改正する。
- 17 この規程の一部を、令和6年3月1日より改正する。
- 18 この規程の一部を、令和6年4月1日より改正する。