

## やまだや 特定福祉用具販売運営規程

(事業の目的)

### 第1条

やまだや(以下 事業所という)が行う特定福祉用具販売(以下「事業」という)の適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の専門相談員(\*1)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な特定福祉用具販売サービスを提供することを目的とする。

\*1 厚生労働大臣が指定した福祉用具専門相談員講習会修了者等

(運営の方針)

### 第2条

1. 事業の運営に当たっては、利用者の意思、及び人格を尊重して、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。
2. 利用者が要介護状態になった場合においても、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特定福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する方の負担の軽減を図るよう援助を行う。
3. 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村・他の居宅サービス事業者・その他の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。

(事業所の名称及び所在地)

### 第3条

1. やまだや
2. 鳥取県鳥取市大覚寺 150-87

(職員の職種、員数、及び職務内容)

### 第4条

事業所に通勤する職員の職種・員数及び職務内容は、次の通りとする。

1. 管理者 1名  
管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うと共に、自らも特定福祉用具販売の提供に当たり専門相談員も兼ねる。
2. 専門相談員 常勤換算で2名以上(常勤のうち1名は管理者兼務)

(福祉用具の選定)

専門相談員は、要介護者等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、あるいは介護者等の負担の軽減に資するよう、適切な福祉用具の選定を行い、配送・取付け・調整等を行う。また福祉用具を選定するにあたり販売しようとする商品の特徴や販売価格を利用者に明示し、福祉用具サービス計画書の作成、特定福祉用具販売の提供を行う。利用者及び

その家族、ケアマネジャーに対し紙媒体、または電子媒体のいずれかの方法により福祉用具サービス計画書を交付する。

（福祉用具に係る貸与と販売の選択制）

福祉用具専門相談員は利用者の過度な負担を軽減しつつ、制度の持続可能性の確保を図るとともに、福祉用具の適時・適切な利用、利用者の安全を確保する観点から以下の福祉用具において貸与と販売の選択制の導入に対して対応を行うこととする。

① 固定用スロープ② 歩行器（歩行車を除く）③ 単点杖（松葉杖を除く）④多点杖

1. 選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員又は介護支援専門員が福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、利用者等に対し、メリット及びデメリットを含め十分に説明を行うとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の心身状況等を踏まえ、提案を行うこととする。
2. 特定福祉用具販売について、選択性の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が特定福祉用具販売計画の作成後、当該計画における目標の達成状況を確認するとともに、必要な場合は使用方法の指導、修理等（メンテナンス）を行うように努めることとする。また利用者に対し商品不具合時の連絡先の情報を提供するものとする。

（事業所の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 月曜日から金曜日までとする。  
但し、祝日・年末年始を除く。
2. 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

（特定福祉用具販売の提供方法、取り扱う種目及び利用料その他費用の額）

## 第6条

特定福祉用具販売の提供方法は、次の通りとする。

1. ①特定福祉用具販売の提供に当たっては、身体状況に応じて使用方法の指導・使用上の留意事項・故障時の対応などの説明を使用者に適切に行う。  
②特定福祉用具販売の提供に当たっては、安全で、正常な機能を有する福祉用具の販売を行う。
2. 特定福祉用具販売の提供に当たり、取り扱う種目は、厚生労働大臣が定める特定福祉用具販売に関わる福祉用具の種目に基づき下記の通りとする。

販売種目

1. 腰掛便座	6. 固定用スロープ
2. 自動排泄処理装置の交換可能部品	7. 歩行器（歩行車を除く）
3. 入浴補助用具	8. 単点杖（松葉杖を除く）
4. 簡易浴槽	9. 多点杖
5. 移動用リフトのつり具の部分	

3. 特定福祉用具販売を提供した場合の利用料の額は、別途料金表（カタログ）によるものとし、当該特定福祉用具販売が法定代理受領であるときは、利用者負担割合に応じた額とする。
4. 通常の事業実施地域以外の地域で行う、特定福祉用具販売に要した交通費並びに搬入費は、あらかじめ利用者又はその家族に対し請求はしないものとする。

（通常の事業の実施地域）

第7条

事業所の通常の実施地域は下記の通りとする。

鳥取市・八頭郡・岩美郡

（衛生管理等）

第8条

1. 事業所の管理者は、従業員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. 常に清潔な福祉用具を販売供給するため、衛生的な場所にて保管する。

（その他運営についての留意事項）

第9条

1. 職員の研修
  - ① 採用時研修を入社1年以内に行う。
  - ② 定期的に継続研修を実施する。
2. 秘密の保持
  - ① 従業者は業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持する。
  - ② 従業者であったものは、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。
3. 掲示及び目録の備付け
  - ① 運営規程はサービス利用申込者及び従業者が閲覧できるよう、事業所に備え付ける。
  - 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。
  - ③ 事業所の運営規定及び重要事項の概要については書面掲示に加えインターネット上で情報閲覧が完結するようウェブサイトに掲載・公表することとする。（令和7年までに実施）

4. 正当な理由なく事業の提供を拒まない。正当な理由と判断される場合には、サービスの提供中止や契約を解除することができるものとする。
  - ① 正当な理由とは、介護給付対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。
  - ② 偽り、その他不正行為によって介護保険給付を受け、または受けようとしたとき。
  - ③ 利用者及び家族等からのハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないとき。
5. 自社によるサービス提供が困難なときには、速やかに適当なほかの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共に、利用者に計画の変更の意向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基づ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事業を提供する。
10. 従業者に身分を証する書類を携帯させ、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. 利用者からの相談又は苦情等に対する窓口を置き、文書で記録し保管する。
12. この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はやまだや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。

(事故発生時の対応)

#### 第 10 条

事業所は利用者に対する特定福祉用具販売の支援の提供により、事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じるものとする。

1. 事故の状況及び事故に対して行った処置について記録するものとする。
2. 利用者に対して特定福祉用具販売の支援の提供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。

(苦情処理)

#### 第 11 条

1. 事業所は特定福祉用具販売の提供に係る利用者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じるものとする。
2. 事業所は、提供した特定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文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導及び助言を受けた場合には、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. 当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要を策定し重要事項説明書に記載する。  
また事業所内に書面掲示に加えインターネット上で情報の閲覧が完結するようウェブサイトに掲載・公表することとする。(令和7年までに実施)

(ハラスメントの防止対策)

## 第12条

事業所は適切な特定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。

1. 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知啓発する。
2. 相談（苦情を含む）に対応する担当者を決定し、相談への対応のための窓口を定め、従業者に周知することとする。

(高齢者の虐待防止)

## 第13条

事業所は利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の未然防止・虐待等の早期発見・虐待等への迅速かつ適切な対応が図れるよう、必要な体制の整備を行うとともに虐待の防止のため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（年に2回）を定期的に開催するとともに、その結果において従業者に周知徹底を図る。
2. 虐待の防止のための指針を整備する。
3. 従業者に対し虐待の防止のための研修を年に1回以上実施する。
4. 上記措置を適切に実施するための担当者は管理者とする。
5. 介護サービス情報公表システムに虐待防止に関する取組状況を登録し体制整備を図る。

(身体的拘束等の適正化の推進)

## 第14条

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、身体的拘束を行ってはならないこととする。身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録することとし、当該記録は2年間保管するものとする。  
また介護情報公表システム身体的拘束の適正化に関する取組状況を登録し体制整備を図る。

(感染症対策)

## 第15条

感染症の発生及び蔓延の防止として以下の措置を講ずるものとする。

1. 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を6か月に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蔓延の防止のための指針を整備する。
3. 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を年に 1 回以上実施する。
4. 定期的に感染症予防対策の見直しを行い、必要に応じて感染症予防マニュアル・指針の計画の変更を行うこととする。

#### （業務継続）

#### 第 16 条

感染症や災害が発生した場合であっても利用者に対する介護サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための措置を講ずることとする。

1. 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。
2. 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年に 1 回以上実施する。
3. 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こととする。

#### （個人情報の保護）

#### 第 17 条

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ためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに務めるものとする。

1. 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービス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その代理人の了承を得るものとする。
2. サービス担当者会議等において利用者及びその家族の個人情報を使用する際には、あらかじめ利用者及びその家族の同意を得て対応するものとする。

#### 付則

この規定は、平成 26 年 8 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 26 年 12 月 22 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。

この規定は、令和元年 12 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 7 年 10 月 1 日から施行する。