

サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター

福祉用具貸与事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター（以下「事業所」という。）が行なう指定福祉用具貸与事業（以下「事業」という。）の適正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（以下「相談員」という。）が、居宅において要介護状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な福祉用具貸与を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業者は、地域との結び付きを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行ない、福祉用具の貸与を行なうものとする。

2 前項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

3 事業者は、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、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。

(事業の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター
- (2) 住 所 広島県広島市西区商工センター六丁目1番11号

(事業所の従業者の体制)

第4条 事業所における従業者の体制の内容は、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行なうものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。
- (2) 相談員 3名以上
相談員とは、事業所の福祉用具専門相談員であって、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福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行ない、福祉用具貸与の提供にあたるものとする。
- (3) 事務職員 1名以上
事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行なうものとする。

(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、以下の通りとする。

- (1) 営 業 日 月曜日～金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

(2) 営業時間 8時30分から17時30分

注1) 緊急の場合は、電話等により管理者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとします。

(事業の内容)

第6条 この事業所が行なう福祉用具貸与の内容は、次の通りとする。

- (1) 相談受付
- (2) 居宅介護支援事業者(介護支援専門員)との連絡調整
- (3) 福祉用具選定の援助
- (4) 福祉用具貸与商品の搬入及び搬出
- (5) 福祉用具貸与商品の調整、説明、確認
- (6) アフターサービス、使用状況の確認
- (7) 福祉用具貸与商品の消毒及び補修

(取り扱う福祉用具の種目)

第7条 この事業所が取り扱う福祉用具の種目は、次の通りとする。

- (1) 要介護状態区分が要介護2～5の場合
 - ①車いす ②車いす付属品 ③特殊寝台 ④特殊寝台付属品 ⑤床ずれ防止用具
 - ⑥体位変換器 ⑦手すり ⑧スロープ ⑨歩行器 ⑩歩行補助つえ ⑪認知症老人徘徊感知機器 ⑫移動用リフト(つり具の部分を除く) ⑬自動排せつ処理装置(交換可能部品を除く)
- (2) 要介護1の場合
 - ①手すり ②スロープ ③歩行器 ④歩行補助つえ
- (3) 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準における厚生労働大臣が定める平成27年厚生労働省告示第94号第31号のイに該当する者については、以下の種目も取扱うものとする。
 - ①車いす ②車いす付属品 ③特殊寝台 ④特殊寝台付属品 ⑤床ずれ防止用具
 - ⑥体位変換器 ⑦認知症老人徘徊感知機器 ⑧移動用リフト(つり具の部分を除く)

(利用料の額その他費用の額)

第8条 福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は、別紙の福祉用具カタログの額によるものとし、当該福祉用具貸与が法定代理受領サービスであるときは、原則として、負担割合証により利用者負担割合を確認し利用者から受領するものとする。法定代理受領以外の利用料については、別紙の福祉用具カタログの額とする。

2 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。

3 貸与は1ヶ月単位とし、開始月と終了月の利用料は次の通りとする。

貸与開始月の利用料

- (1) 納品日がその月の15日以前：1ヶ月分の全額
- (2) 納品日がその月の16日以降：1ヶ月分の1/2の額

貸与終了月の利用料

- (1) 引き取り日がその月の15日以前：1ヶ月分の1/2の額

(2) 引き取り日がその月の16日以降：1ヶ月分の全額

注1) 但し、貸与開始と終了が同じ月内に行なわれた場合の利用料は、1ヶ月分全額を受領するものとする。

4 利用者の選定により第9条の通常の事業の実施地域を越えて行なう福祉用具貸与に要した交通費は、その実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうちで、通常の事業の実地地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域以外での自動車走行時の経費〔19円/km〕（別途消費税）、有料道路代、通行料として受領する。

5 事業者は、下記のような場合、搬入又は搬出に係る費用を別途利用者に請求することができるものとする。

(1) 搬入又は搬出業務の際、特別な作業や処置が必要な場合

(2) 契約期間中に利用者の転居等により貸与商品の移動を行なう場合

6 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行ない、その同意を得ることとする。

7 事業者は、利用料等の支払いを受けたとき、利用者又はその家族に対し利用料とその他費用（貸与商品毎に）について記載した領収証を交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、広島市、廿日市市、府中町、海田町、（但し離島を除く）とする。

(緊急時、事故発生時等における対応方法)

第10条 従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

2 事業者は、利用者に対する福祉用具貸与の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、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ものとする。

4 事業者は、利用者に対する福祉用具貸与の提供により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なうものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第11条 事業者は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

(1) 虐待の防止に関する責任者の設置

(2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施

(5) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人等利用者を現に養護する者）により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、これを市町に通報する。

また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第12条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行なう。

(職場におけるハラスメントの防止)

第13条 事業者は、適切なサービス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従業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ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(秘密の保持)

第14条 事業所の従業員が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないものとする。なお、この守秘義務は、当該従業員退職後及び契約終了後も同様とする。

2 事業者は、事業所の従業員であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、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その家族の同意を、予め文書により得るものとする。

4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

(苦情処理)

第15条 事業者は、福祉用具貸与の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した福祉用具貸与に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、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なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、当該苦情の記録の内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した福祉用具貸与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が行なう調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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なうものとする。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(衛生管理)

第16条 事業者は、相談員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうと

ともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業者は、回収した福祉用具を、適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、既に消毒が行なわれた福祉用具と消毒が行なわれていない福祉用具とを区分して保管するものとする。
- 3 事業者は、委託等の契約により、前項に規定する福祉用具の保管又は消毒を他の事業者に行わせる場合は、当該事業者の業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録するものとする。
- 4 事業者は、当該委託業務に関し、当該受託事業者に対して指示を行ない、その改善の結果を確認することができるものとする。
- 5 事業者は、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ずる。
 - (1) 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) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。
 - (3) 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。
 - (4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

- 第17条** 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ずる。
- 2 事業者は、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。
 - 3 事業者は、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。

(その他運営についての重要事項)

- 第18条** 事業者は、相談員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。
- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
 - (2) 継続研修 年1回以上
- 2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに福祉用具貸与の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)と(2)に限り、利用者若しくは連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。
 - (1) 提供したサービスの内容等の記録
 - (2) 福祉用具貸与計画
 - (3) 市町への通知に係る記録
 - (4) 苦情の内容等の記録
 - (5) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録
 - (6) 勤務の体制等の記録

(7) 介護給付及び利用料等に関する請求及び受領等の記録

3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成22年10月1日から施行する。

平成22年10月1日から改正する。

平成23年10月1日から改正する。

平成24年10月16日から改正する。

平成25年5月1日から改正する。

平成25年9月1日から改正する。

平成25年12月1日から改正する。

平成26年4月1日から改正する。

平成27年8月1日から改正する。

平成28年12月19日から改正する。

平成29年3月1日から改正する。

平成30年4月1日から改正する。

令和3年4月1日から改正する。

令和3年12月1日から改正する。

令和4年4月1日から改正する。

令和4年5月1日から改正する。

令和5年4月1日から改正する。

令和6年4月1日から改正する。

サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター

介護予防福祉用具貸与事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター（以下「事業所」という。）が行なう介護予防福祉用具貸与の事業（以下「事業」という。）の適正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（以下「相談員」という。）が、居宅において要支援状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な介護予防福祉用具貸与を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業者は、地域との結び付きを重視し、地域包括支援センター、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行ない、福祉用具の貸与を行なうものとする。

2 前項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

3 事業者は、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ずる。

(事業の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター
- (2) 住 所 広島県広島市西区商工センター六丁目1番11号

(事業所の従業員の体制)

第4条 事業所における従業員の体制の内容は、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、事業所の従業員及び業務の管理を一元的に行なうものとする。また法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。
- (2) 相談員 3名以上
相談員とは、事業所の福祉用具専門相談員であって、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福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行ない、介護予防福祉用具貸与の提供にあたるものとする。
- (3) 事務職員 1名以上
事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行なうものとする。

(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、以下の通りとする。

- (1) 営業日 月曜日～金曜日
(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)
- (2) 営業時間 8時30分から17時30分
注1) 緊急の場合は、電話等により管理者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとします。

(事業の内容)

第6条 この事業所が行なう介護予防福祉用具貸与の内容は、次の通りとする。

- (1) 相談受付
- (2) 介護予防支援事業者（介護支援専門員）との連絡調整
- (3) 福祉用具選定の援助
- (4) 介護予防福祉用具貸与商品の搬入及び搬出
- (5) 介護予防福祉用具貸与商品の調整、説明、確認
- (6) アフターサービス、使用状況の確認
- (7) 介護予防福祉用具貸与商品の消毒及び補修

(取り扱う介護予防福祉用具の種目)

第7条 この事業所が取り扱う介護予防福祉用具の種目は、次の通りとする。

- (1) 要介護状態区分が要支援の場合
①手すり ②スロープ ③歩行器 ④歩行補助つえ
- (2) 指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準における厚生労働大臣が定める平成27年厚生労働省告示第94号第31号のイに該当する者については、以下の種目も取扱うものとする。
①車いす ②車いす付属品 ③特殊寝台 ④特殊寝台付属品 ⑤床ずれ防止用具
⑥体位変換器 ⑦認知症老人徘徊感知機器 ⑧移動用リフト（つり具の部分を除く）

(利用料の額その他費用の額)

第8条 介護予防福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は、別紙の福祉用具カタログの額によるものとし、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、原則として、負担割合証により利用者負担割合を確認し利用者から受領するものとする。法定代理受領以外の利用料については、別紙の福祉用具カタログの額とする。

2 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。

3 貸与は1ヶ月単位とし、開始月と終了月の利用料は次の通りとする。

貸与開始月の利用料

- (1) 納品日とその月の15日以前：1ヶ月分の全額
- (2) 納品日とその月の16日以降：1ヶ月分の1/2の額

貸与終了月の利用料

- (1) 引き取り日とその月の15日以前：1ヶ月分の1/2の額
- (2) 引き取り日とその月の16日以降：1ヶ月分の全額

注1) 但し、貸与開始と終了が同じ月内に行なわれた場合の利用料は、1ヶ月

分額を受領するものとする。

- 4 利用者の選定により第9条の通常の事業の実施地域を越えて行なう介護予防福祉用具貸与に要した交通費は、その実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうち、通常の事業の実施地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域以外での自動車走行時の経費 [19円/km] (別途消費税)、有料道路代、通行料として受領する。
- 5 事業者は、下記のような場合、搬入又は搬出に係る費用を別途利用者に請求することができるものとする。
 - (1) 搬入又は搬出業務の際、特別な作業や処置が必要な場合
 - (2) 契約期間中に利用者の転居等により貸与商品の移動を行なう場合
- 6 前各項の規定による費用の支払いを受ける場合、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行ない、その同意を得ることとする。
- 7 事業者は、利用料等の支払いを受けたとき、利用者又はその家族に対し利用料とその他費用(貸与商品毎に)について記載した領収証を交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、広島市、廿日市市、府中町、海田町、(但し離島を除く)とする。

(緊急時、事故発生時等における対応方法)

- 第10条** 従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。
- 2 事業者は、利用者に対する福祉用具貸与の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。
 - 3 事業者は、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ものとする。
 - 4 事業者は、利用者に対する介護予防福祉用具貸与の提供により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なうものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

- 第11条** 事業者は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。
- (1) 虐待の防止に関する責任者の設置
 - (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者(日常的に世話をしている家族、親族、同居人等利用者を現に養護する者)により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、これを市町に通報する。
- また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第12条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行なう。

(職場におけるハラスメントの防止)

第13条 事業者は、適切なサービス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従業者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ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(秘密の保持)

第14条 事業所の従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないものとする。なお、この守秘義務は、当該従業者退職後及び契約終了後も同様とする。

2 事業者は、事業所の従業者であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、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その家族の同意を、予め文書により得るものとする。

4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

(苦情処理)

第15条 事業者は、介護予防福祉用具貸与の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した介護予防福祉用具貸与に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、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なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、当該苦情の記録の内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した介護予防福祉用具貸与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が行なう調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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なうものとする。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(衛生管理)

第16条 事業者は、相談員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業者は、回収した福祉用具を、適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、既に消毒が行なわれた福祉用具と消毒が行なわれていない福祉用具とを区分して保管するものとする。
- 3 事業者は、委託等の契約により、前項に規定する福祉用具の保管又は消毒を他の事業者に行わせる場合は、当該事業者の業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録するものとする。
- 4 事業者は、当該委託業務に関し、当該受託事業者に対して指示を行ない、その改善の結果を確認することができるものとする。
- 5 事業者は、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ずる。
 - (1) 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) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。
 - (3) 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に実施する。
 - (4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第17条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ずる。

- 2 事業者は、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実施するものとする。
- 3 事業者は、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。

(その他運営についての重要事項)

第18条 事業者は、相談員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上
- 2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに介護予防福祉用具貸与の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)と(2)に限り、利用者若しくは連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。
 - (1) 提供したサービスの内容等の記録
 - (2) 介護予防福祉用具貸与計画
 - (3) 市町への通知に係る記録
 - (4) 苦情の内容等の記録
 - (5) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録
 - (6) 勤務の体制等の記録
 - (7) 介護給付及び利用料等に関する請求及び受領等の記録

- 3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成20年10月 1日から施行する。
平成22年10月 1日から改正する。
平成22年10月 1日から改正する。
平成23年10月 1日から改正する。
平成24年10月16日から改正する。
平成25年 5月 1日から改正する。
平成25年 9月 1日から改正する。
平成25年12月 1日から改正する。
平成26年 4月 1日から改正する。
平成27年 8月 1日から改正する。
平成28年12月19日から改正する。
平成29年 3月 1日から改正する。
平成30年 4月 1日から改正する。
令和 3年 4月 1日から改正する。
令和 3年12月 1日から改正する。
令和 5年 4月 1日から改正する。
令和 6年 4月 1日から改正する。

サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター

特定福祉用具販売事業運営規程

(事業の目的)

第1条 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター（以下「事業所」という。）が行なう指定特定福祉用具販売事業（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（以下「相談員」という。）が、居宅において要介護状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な特定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 事業者は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、適切な福祉用具の選定の援助等を行ない、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るものとする。

2 前項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

3 事業者は、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ずる。

(事業の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター
- (2) 住 所 広島県広島市西区商工センター六丁目1番11号

(事業所の従業員の体制)

第4条 事業所における従業員の体制の内容は、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、事業所の従業員及び業務の管理を一元的に行なうものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。
- (2) 相談員 3名以上
相談員とは、事業所の福祉用具専門相談員であって、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福祉用具の選定の援助等を行ない、特定福祉用具販売の提供にあたるものとする。
- (3) 事務職員 1名以上
事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務行なうものとする。

(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、以下の通りとする。

- (1) 営 業 日 月曜日～金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

(2) 営業時間 8時30分から17時30分

注1) 緊急の場合は、電話等により管理者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとします。

(特定福祉用具販売の内容)

第6条 特定福祉用具販売の提供に当っては、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、特定福祉用具が適切に選定され、且つ、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 特定福祉用具販売の提供に当っては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行なうものとする。

3 特定福祉用具販売の提供に当っては、利用者の心身の状況に応じて特定福祉用具の調整を行なうとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行なった上で、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なうものとする。

4 居宅サービス計画にサービスが位置付けられる場合には、当該計画に特定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。

5 居宅サービス計画が作成されていない場合には、福祉用具購入費の支給申請に係る特定福祉用具が必要な理由が記載された書類が作成されていることを確認するものとする。

(取り扱う特定福祉用具の種目)

第7条 この事業所が取り扱う特定福祉用具の種目は、次の通りとする。

- (1) 腰掛便座
- (2) 入浴補助用具
- (3) 簡易浴槽
- (4) 移動用リフトの吊り具の部分
- (5) 自動排せつ処理装置の交換可能部品

(販売費用の額その他費用の額)

第8条 特定福祉用具販売を提供した場合の販売費用の額は、別紙の特定福祉用具のカタログの額によるものとする。

2 事業者は、特定福祉用具販売を提供した際には、当該特定福祉用具の購入に要した販売費用の額の支払を受けるものとする。

3 公的介護保険の適用がある場合には、福祉用具購入費支給申請書を利用者が市町の窓口へ提出することにより、前項の特定福祉用具の購入に要した販売費用（支給限度額内）の額のうち利用者負担額を除いた額（保険給付分）が利用者に対し償還払いとなるものとする。

4 利用者の選定により第10条の通常の事業の実施地域を越えて行なう特定福祉用具販売に要した交通費は、その実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうち、通常の実施地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域以外での自動車走行時の経費 [19円/km]（別途消費税）、

有料道路代、通行料として受領する。

- 5 特定福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合や利用者の転居等により特定福祉用具の移動を行なう場合には、当該措置に要する費用を別途利用者に請求することができるものとする。
- 6 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。
- 7 事業者は、前各項の規定による費用の支払いを受ける場合、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行ない、その同意を得ることとする。

(保険給付の申請に必要な書類等の交付)

第9条 この事業所が保険給付の申請に必要な書類等の交付は次の通りとする。

- (1) 当該特定福祉用具販売事業所の名称、提供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。
- (2) 領収書
- (3) 当該特定福祉用具のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要を記載した書面。

(通常の実業の実施地域)

第10条 通常の実業の実施地域は、広島市、廿日市市、府中町、海田町、（但し離島を除く）とする。

(緊急時、事故発生時等における対応方法)

第11条 従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

- 2 事業者は、利用者に対する福祉用具販売の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、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ものとする。
- 4 事業者は、利用者に対する福祉用具販売の提供により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なうものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 事業者は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の設置
 - (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人等利用者を現に養護する者）により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、これを市町に通報する。また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第13条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行なう。

(職場におけるハラスメントの防止)

第14条 事業者は、適切なサービス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従業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ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(秘密の保持)

第15条 事業所の従業員が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないものとする。なお、この守秘義務は、当該従業員退職後及び契約終了後も同様とする。

2 事業者は、事業所の従業員であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、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その家族の同意を、予め文書により得るものとする。

4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

(苦情処理)

第16条 事業者は、特定福祉用具販売の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した特定福祉用具販売に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、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なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、当該苦情の記録の内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した特定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が行なう調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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なうものとする。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(衛生管理)

第17条 事業者は、相談員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、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ずる。

(1) 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を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。

(3) 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。

(4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第18条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ずる。

2 事業者は、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。

3 事業者は、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。

(その他運営についての重要事項)

第19条 事業者は、相談員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 継続研修 年1回以上

2 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに特定福祉用具販売の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)と(2)に限り、利用者若しくは連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

(1) 提供したサービスの内容等の記録

(2) 特定福祉用具販売計画

(3) 市町への通知に係る記録

(4) 苦情の内容等の記録

(5) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録

(6) 勤務の体制等の記録

(7) 介護給付及び利用料等に関する請求及び受領等の記録

3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成20年10月 1日から施行する。

平成22年10月 1日から改正する。

平成23年10月 1日から改正する。
平成24年10月16日から改正する。
平成25年 5月 1日から改正する。
平成25年 9月 1日から改正する。
平成25年12月 1日から改正する。
平成26年 4月 1日から改正する。
平成26年 8月 1日から改正する。
平成27年 8月 1日から改正する。
平成29年 3月 1日から改正する。
令和 元年10月 1日から改正する。
令和 3年 4月 1日から改正する。
令和 3年12月 1日から改正する。
令和 4年 4月 1日から改正する。
令和 4年 5月 1日から改正する。
令和 5年 4月 1日から改正する。
令和 6年 4月 1日から改正する。

サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター

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 サンキ・ウエルビィ株式会社（以下「事業者」という。）が開設する、サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター（以下「事業所」という。）が行なう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（以下「相談員」という。）が、居宅において要支援状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な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 事業者は、地域との結びつきを重視し、地域包括支援センター、他の介護予防サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市町との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及び希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、適切な福祉用具の選定の援助等を行ない、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るものとする。

2 前項に定めるものの他、介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。

3 事業者は、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ずる。

(事業の名称等)

第3条 事業を行なう事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名 称 サンキ・ウエルビィ広島福祉用具センター
- (2) 住 所 広島県広島市西区商工センター六丁目1番11号

(事業所の職員体制)

第4条 事業所における従業員の体制の内容は、次の通りとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、事業所の従業員及び業務の管理を一元的に行なうものとする。また、法令等に規定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行なうものとする。
- (2) 相談員 3名以上
相談員とは、事業所の福祉用具専門相談員であって、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福祉用具の選定の援助等を行ない、特定介護予防福祉用具販売の提供にあたるものとする。
- (3) 事務職員 1名以上
事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務行なうものとする。

(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、以下の通りとする。

- (1) 営業日 月曜日～金曜日

(祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)

(2) 営業時間 8時30分から17時30分

注1) 緊急の場合は、電話等により管理者と24時間常時連絡が可能な体制を取るものとします。

(事業の内容)

第6条 特定介護予防福祉用具販売の提供に当たっては、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、特定福祉用具が適切に選定され、且つ、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 特定介護予防福祉用具販売の提供に当たっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行なうものとする。

3 特定介護予防福祉用具販売の提供に当たっては、利用者の心身の状況に応じて特定福祉用具の調整を行なうとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行なった上で、必要に応じて利用者に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なうものとする。

4 居宅サービス計画にサービスが位置付けられる場合には、当該計画に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。

5 居宅サービス計画が作成されていない場合には、福祉用具購入費の支給申請に係る特定福祉用具が必要な理由が記載された書類が作成されていることを確認するものとする。

(取り扱う特定福祉用具の種目)

第7条 この事業所が取り扱う特定福祉用具の種目は、次の通りとする。

- (1) 腰掛便座
- (2) 入浴補助用具
- (3) 簡易浴槽
- (4) 移動用リフトの吊り具の部分
- (5) 自動排せつ処理装置の交換可能部品

(販売費用の額その他費用の額)

第8条 特定介護予防福祉用具販売を提供した場合の販売費用の額は、別紙の特定福祉用具のカタログの額によるものとする。

2 事業者は、特定介護予防福祉用具販売を提供した際には、当該特定福祉用具の購入に要した販売費用の額の支払を受けるものとする。

3 公的介護保険の適用がある場合には、福祉用具購入費支給申請書を利用者が市町の窓口へ提出することにより、前項の特定介護予防福祉用具の購入に要した販売費用(支給限度額内)の額のうち利用者負担額を除いた額(保険給付分)が利用者に対し償還払いとなるものとする。

4 利用者の選定により第10条の通常の事業の実施地域を越えて行なう特定介護予防福祉用具販売に要した交通費は、その実費の支払いを受けることができるものとする。受領する実費は、事業所と利用者宅までの標準的な訪問経路のうちで、通常の事業の実施地域以外の区間での公共交通機関利用実費とする。なお、自動車を使用し

た場合の交通費は、通常の事業実施地域以外での自動車走行時の経費 [19円/km] (別途消費税)、有料道路代、通行料として受領する。

- 5 特定福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合や利用者の転居等により特定福祉用具の移動を行なう場合には、当該措置に要する費用を別途利用者に請求することができるものとする。
- 6 利用者との契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとする。この場合、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとする。
- 7 事業者は、前各項の規定による費用の支払いを受ける場合、利用者又はその家族に対して事前に文書を交付して説明を行ない、その同意を得ることとする。

(保険給付の申請に必要な書類等の交付)

第9条 この事業所が保険給付の申請に必要な書類等の交付は次の通りとする。

- (1) 当該特定介護予防福祉用具販売事業所の名称、提供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。
- (2) 領収書
- (3) 当該特定福祉用具のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要を記載した書面。

(通常の実業の実施地域)

第10条 通常の実業の実施地域は、広島市、廿日市市、府中町、海田町、(但し離島を除く)とする。

(緊急時、事故発生時等における対応方法)

第11条 従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに救急隊、主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、事業所の管理者に報告するものとする。

- 2 事業者は、利用者に対する特定介護予防福祉用具販売の提供により事故が発生した場合には、事業所所在地の市町、利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 事業者は、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ものとする。
- 4 事業者は、利用者に対する特定介護予防福祉用具販売の提供により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なうものとする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第12条 事業者は利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の設置
 - (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (3) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しを行なう。
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、当該事業所の従業者又は養護者(日常的に世話をしている家族、親族、

同居人等利用者を現に養護する者)により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、これを市町に通報する。また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行なう調査等に協力する。

(成年後見制度の活用支援)

第13条 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行なうため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行なう。

(職場におけるハラスメントの防止)

第14条 事業者は、適切なサービス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従業者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ずる。

2 カスタマーハラスメントについても前項と同様に必要な措置を講ずる。

(秘密の保持)

第15条 事業所の従業者が業務上知り得た利用者及びその家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないものとする。なお、この守秘義務は、当該従業者退職後及び契約終了後も同様とする。

2 事業者は、事業所の従業者であった者が、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じるものとする。

3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、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その家族の同意を、予め文書により得るものとする。

4 事業者は、利用者及びその家族の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとする。

(苦情処理)

第16条 事業者は、特定介護予防福祉用具販売の提供に対する利用者又はその家族からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する他必要な措置を講じるものとする。

2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録するものとする。

3 事業者は、提供した特定介護予防福祉用具販売に関し、市町が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め、又は当該市町の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町が行なう調査に協力するとともに、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なうものとする。

4 事業者は、市町からの求めがあった場合には、当該苦情の記録の内容を市町に報告するものとする。

5 事業者は、提供した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が行なう調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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なうものとする。

6 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告するものとする。

(衛生管理)

第17条 事業者は、相談員等の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行なうとともに、設備及び備品等について衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、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ずる。

- (1) 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を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行う。
- (3) 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。
- (4) その他感染症の予防及びまん延の防止のために必要な措置。

(業務継続計画の策定等)

第18条 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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ずる。

2 事業者は、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。

3 事業者は、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。

(その他運営についての重要事項)

第19条 事業者は、相談員等の質的向上を図るため、研修の機会を以下の通り設けるものとし、また、その業務体制を整備するものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上

2 事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに特定介護予防福祉用具販売の提供に関する次に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。また、次の(1)と(2)に限り、利用者若しくは連帯保証人の請求に応じてこれを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

- (1) 提供したサービスの内容等の記録
- (2) 特定介護予防福祉用具販売計画
- (3) 市町への通知に係る記録
- (4) 苦情の内容等の記録
- (5) 事故の状況及び事故に際して採った処置の記録
- (6) 勤務の体制等の記録
- (7) 介護給付及び利用料等に関する請求及び受領等の記録

3 この規程に定める事項のほか、事業の運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて決定するものとする。

附則

この規程は、平成22年10月1日から施行する。

平成22年10月 1日から改正する。
平成23年10月 1日から改正する。
平成24年10月16日から改正する。
平成25年 5月 1日から改正する。
平成25年 9月 1日から改正する。
平成25年12月 1日から改正する。
平成26年 4月 1日から改正する。
平成26年 8月 1日から改正する。
平成27年 8月 1日から改正する。
平成29年 3月 1日から改正する。
令和 元年10月10日から改正する。
令和 3年 4年 1日から改正する。
令和 3年12月 1日から改正する。
令和 5年 4年 1日から改正する。
令和 6年 4年 1日から改正する。