

# クリエーティブカミヤ株式会社湘南営業所運営規程

## 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与運営規程

(事業の目的)

第1条 クリエーティブカミヤ株式会社が開設する湘南営業所（以下、事業所という）が行う指定福祉用具貸与及び指定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が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、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

1. 事業所の専門相談員は、契約者・利用者が適切な福祉用具を用いてその心身の機能を補い、居宅において自立した日常生活を営むことができるよう支援すること、要介護状態の軽減・悪化の防止・予防を図ること、もしくは介護者の負担の軽減を目的として福祉用具貸与を提供する。
2. 常に清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を貸与する。
3. 自らその提供する指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の質の評価を行い、常にその改善を図る。
4. 事業の実施に当たっては、関係市区町村、地域の保健・福祉・医療のサービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供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 ; クリエーティブカミヤ株式会社 湘南営業所
2. 所在地 ; 神奈川県平塚市袖ヶ浜 16-62 第三ヤマイチビル 1 F

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

1. 管理者 1名（常勤兼務）

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、自らも福祉用具貸与のサービスの提供に当たるものとする。また、本規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

2. 専門相談員 常勤 6名（常勤兼務）

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

3. 事務職員 常勤3名 非常勤1名  
必要な事務を行う。

第5条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

( 日・祝祭日・年末年始 12 月 30 日～1 月 3 日を除く )

(福祉用具の提供方法、取り扱う種目及び利用料その他の費用の額)

## 1. 福祉用具の提供方法

2. 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の種目は下記のとおりとする。指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与を提供した場合の利用料月額<sup>1</sup>は別紙目録のとおりとし、当該指定福祉用具及び介護予防福祉用具の貸与が法定代理受領サービ

スであるときは、その負担割合の額とする。

利用料金は1ヶ月単位とし、16日以降の契約の場合は半額とする。ただし、同月中に契約が終了、あるいは解約となった場合は1ヶ月分とする。

また、終了、解約が15日以前の場合は、当該月の利用料金は半額とする。

|              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1. 車椅子       | 7. 手すり          |
| 2. 車椅子付属品    | 8. スロープ         |
| 3. 特殊寝台      | 9. 歩行器          |
| 4. 特殊寝台付属品   | 10. 歩行補助つえ      |
| 5. 床ずれ防止用具   | 11. 認知症老人徘徊感知機器 |
| 6. 体位変換器     | 12. 移動用リフト      |
| 13. 自動排泄処理装置 |                 |

3. 通常のサービス提供地域を超えて行なう福祉用具貸与については、交通費の実費を利用者から受ける。(1kmにつき30円実費で請求致します)
4. 福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合には、当該措置に要する費用の支払を利用者から受ける。
5. 前記3. 4. の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対し事前に文書で説明をした上で、同意を得ておく。

(故障・不具合、事故・苦情、その他の問い合わせ)

第7条 故障・不具合、事故・苦情、その他福祉用具使用上の不明な点等の問い合わせ先を以下のとおりとする。

|       |                                |
|-------|--------------------------------|
| 受付時間  | 9:00~18:00 (休日を除く)             |
| 住 所   | 神奈川県平塚市袖ヶ浜 16-62<br>第三ヤマイチビル1階 |
| 電 話   | 0463-20-0012                   |
| F A X | 0463-20-0050                   |

・緊急時における対応方法

- ① 事業の提供を行っているときに、利用者の病状の急変、その他緊急の事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。
- ② 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、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- ③ 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を適正に行う。

・苦情等についての対応

迅速・適切な対応を心がける。利用者の不満や苦情が発生した場合、速やかに以下の担当者が対応する。

苦情受付電話 0463-20-0012 担当者 稲葉 秀平（管理者）

事業者は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行う。

また市町村、国民健康保険団体連合会との連携を図る。

|                                               |        |              |      |         |              |
|-----------------------------------------------|--------|--------------|------|---------|--------------|
| 平塚市                                           | 介護保険課  | 0463-21-8790 | 二宮町  | 高齢介護課   | 0463-71-3311 |
| 大磯町                                           | 子育て介護課 | 0463-61-4100 | 中井町  | 福祉介護課   | 0465-81-5548 |
| 秦野市                                           | 高齢介護課  | 0463-82-5714 | 伊勢原市 | 介護高齢福祉課 | 0463-94-4711 |
| 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）介護苦情相談課 0570-022110（苦情専用） |        |              |      |         |              |
| 又は 045-329-3447                               |        |              |      |         |              |

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、以下のとおりとする。

神奈川県全域

（その他運営についての留意事項）

第9条 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与事業所は、以下の条項に留意して事業を行う。

1. 専門相談員の資質向上のために以下のとおり研修を実施する。
  - ① 採用時研修を入社6ヶ月以内に実施する
  - ② 継続研修を年1回実施する。
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 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を将来に渡り保持させるため、秘密を保持する旨を雇用契約の内容とする。
  - ③ 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当該家族の同意を、あらかじめ文書で得ておく。
3. 衛生管理
  - 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、1年に1回の健康診断を実地し、必要な管理を行うものとする。
  - ② 常に清潔な福祉用具の貸与に供する為、福祉用具消毒及び保管を下記の委託先が行う。  
○株式会社ニチイケアネット  
ニチイケアネット関東物流センター

千葉県流山市駒木 538 3 号倉庫

○アビリティーズ・ケアネット株式会社

湘南レンタルセンター

神奈川県平塚市高村 203-1 14 号棟 101

○小山株式会社 南関東事業所

神奈川県横浜市鶴見区駒岡 2 丁目 15 番地 16

○株式会社プライムケア東京

神奈川県海老名市中央 2 丁目 9 番 50 号

○株式会社ランダルコーポレーション

埼玉県朝霞市西原一丁目 7 番 1 号

③ 消毒保管を外部事業者へ委託する場合には、契約書を交わすものとする。

④ 福祉用具の保管及び消毒を委託等により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. 掲示及び目録の備え付け

① 事業所男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。

5. 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者・契約者・利用者又はその家族に対し、運営規程の概要等サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用申込者の同意を得る。

6. 正当な理由なく福祉用具貸与サービスの提供を拒まない。

7. 自社によるサービス提供が困難な時は、速やかに適当な他の指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具事業者を紹介する等の措置を講じる。

#### 8. 受給資格の確認

① 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与を求められた場合には、提示された被保険者証により、被保険者資格、要介護認定等の有無及び有効期間を確認する。

② 被保険者証に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福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与を提供するように努める。

9. 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。

10. サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況の把握に努める。

11. 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の提供の開始にあたり、利用申

込者が法定代理受領サービスの提供を受けることが可能にもかかわらず利用に至っていない場合には、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に届け出ることにより指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の提供を法定代理サービスとして受ける事ができる旨を説明し、居宅介護支援事業者に関する情報を提供する等、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。

12. 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の意向があるときは当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡など必要な援助を行う。
13. 従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者または家族から求められたときは、これを掲示するものとする。
14. 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与を提供した際には、提供の開始日及び終了日、種目・品名、並びに、利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費または居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画に記載した書面またはこれに準ずる書面に記載する。
15. 法定代理サービスに該当しない指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の利用料の支払を受けた場合には、提供した指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の種目・品名、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対し交付する。
16. 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与を受けている利用者が正当な理由なしに利用に関する指示に従わないことにより要介護状態等の程度を増進させたと認められる場合、あるいは不正な行為により保険給付を受け、又は受けようとしている場合には、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。
17. 広告をする場合には適正な表現を行うものとする。
18. 居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して本店事業所によるサービスを利用させることに対して、金品その他財産上の利益の供与を行わない。
19. 苦情処理
  - ① 提供した指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与に対する利用者からの苦情には迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じる
  - ② 提供した指定福祉用具及び指定介護予防福祉用具に関し、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若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
  - ③ 提供した指定福祉用具貸与及び指定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の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
20. 事故発生時の対応

- ① 利用者に対する指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を取るとともに、必要な措置を講じる。
  - ② 利用者に対する指定福祉用具貸与及び指定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は、損害賠償を速やかに行う。
- 2 1. 福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の事業の会計に関する記録を整備する。
- 2 2. 記録の整備
- ① 従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備する。
  - ② 利用者に対する指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与に関する諸記録を整備し、提供完了の日から 5 年間保存するものとする。
- 2 3. 利用者に対し適切な指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与を提供できるよう、従業者の勤務の体制を定める。

(虐待防止のための措置に関する事項)

## 第 9 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ずるものとする。

ア 虐待防止のための指針を設ける

イ 虐待の防止にかかる体制として、虐待防止検討委員会を設置する。

ウ 虐待防止委員会の委員長を、施設の虐待防止にかかる措置の担当者とする

エ 虐待防止のための従業員への研修を定期的かつ計画的に行う

オ 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合の対処方法等を示したマニュアルを策定

## 附則

この規程は、平成 21 年 9 月 1 日から施行する。

### 附則 1

この規程は、平成 24 年 6 月 15 日から変更して運用する。

### 附則 2

この規程は、平成 26 年 2 月 7 日より変更して運用する。

### 附則 3

この規程は、平成 29 年 7 月より変更して運用する。

### 附則 4

この規程は、令和 2 年 4 月 1 日より変更して運用する。

### 附則 5

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より変更して運用する。