

指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与事業所 運営規定

（事業の目的）

第1条 株式会社Plus-oneが開設する 介護ショップ プラスワンケアサービス 福祉用具貸与事業所（以下「事業所」という。）が行う指定福祉用具貸与及び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（介護予防にあっては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な福祉用具貸与及び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 福祉用具貸与の提供に当たって、事業所の専門相談員は、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、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえた適切な福祉用具の選定、取付け、調整等を行い、福祉用具を貸与することにより、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、利用者を介護する者の負担の軽減を図るよう援助を行う。
- 2 介護予防福祉用具貸与の提供に当たって、事業所の専門相談員は、要支援者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、要支援者の心身の状況、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、調整等を行い、福祉用具を貸与することにより、要支援者の生活機能の維持又は改善を図る。
- 3 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者などの地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、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 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

名 称 介護ショップ プラスワンケアサービス

所在地 静岡県静岡市清水区楠510-1 マノワール A棟102号

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。（介護予防の職員との兼務）

- ① 管理者 1名（常勤職員、専門相談員と兼務）

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、自らも指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供に当たるものとする。

- ② 専門相談員 2名（常勤職員2名、うち1名は管理者と兼務）

専門相談員は、福祉用具貸与計画（介護予防福祉用具貸与計画）の作成・変更等を行い、指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供に当たる。

（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、次のとおりとする。

- ① 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の休日及び夏季（8月13日～15日）年末年始（12月29日から1月3日）までを除く。
※ 利用者の状況によりこの限りではありません。
- ② 営業時間 午前9時から午後18時までとする。

（指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供方法、取り扱う種目及び利用料等）

第6条 指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供方法次のとおりとする。

- ① 専門相談員が、利用者の状態に応じ、利用者の希望を聞きながら適切な福祉用具を選定する。
- ② 専門相談員が、利用者の状態に応じ、納品時に福祉用具の取付け、調整等を行い、使用方法の説明を行う。
- 2 取り扱う種目は、厚生労働大臣の定める全種目とする。
- 3 指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は、別に定める料金表に記載されている額とし、当該指定福祉用具貸与及び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割の額とする。なお、月途中のサービス提供の場合は、別に定める料金表に記載されている額とする。
- 4 第7条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロメートルあたり 15円徴収する。
- 5 搬入に特別な措置が必要な場合（クレーン車使用など）の費用は、その実費を徴収する。
- 6 前三項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、静岡市、焼津市、藤枝市、富士市、富士宮市の区域とする。

（事故発生時の対応）

- 第8条 専門相談員等は、事業の提供により事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、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、介護予防支援事業者等に報告を行うものとする。
- 2 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講ずるものとする。

（苦情処理）

第9条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業員全員で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。

（カスタマーハラスメントへの対応）

第10条 利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

2 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。

ただし、これらに限られるものではない。

- （1）暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- （2）業務の範囲を超える過度又は不当な要求
- （3）合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
- （4）その他、職員の就業環境を著しく害する行為

3 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

4 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

5 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

（その他運営についての留意事項）

第11条 事業所は、専門相談員の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後1カ月以内
- ② 継続研修 年1回

2 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。

3 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に含むものとする。

4 福祉用具の消毒及び保管については、次の事業者に委託する。

プライムケア東海株式会社

静岡県焼津市三和1045番地

5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社Plus-one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。

（虐待防止に関する事項）

第12条 事業所は、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。

- （1）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- （2）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- （3）その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による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

町村に通報するものとする。

附 則

この規程は、令和6年4月1日から施行する。
この規程は、令和8年6月1日から施行する。