

指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与

運 営 規 程

ニックス福祉用具サービス事業所

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
- (3) 事業所の名称及び所在地

2. 従事者の職種、員数、及び職務内容

- (1) 従事者の配置
- (2) 管理者
 - ① 職務内容
 - ② 員数
- (3) 福祉用具専門相談員
 - ① 職務内容
 - ② 員数
- (4) その他従事者
- (5) 従事者の研修

3. 営業日、及び営業時間

- (1) 営業日
- (2) 営業時間

4. 指定福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）の提供方法、取扱種目、及び利用料、その他の費用の額

- (1) 提供方法
- (2) 取扱種目、利用料、その他の費用の額

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) 福祉用具の消毒方法
- (2) 従事者の衛生管理
- (3) 苦情・事故処理
- (4) 提示及び目録の備え付け
- (5) 秘密の保持について
- (6) 虐待防止に関する事項について
- (7) 身体拘束に関する事項について
- (8) 記録の整備及び保存について
- (9) 業務継続計画の策定等について

第1条 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、高齢者の様々な生活の質の向上が求められ、個々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（介護予防にあつては要支援状態）になった場合に、住み慣れた居宅で可能な限り持っている能力に応じて、自立した生活を送ることが出来るようになるために、在宅で生活する要介護者（介護予防にあつては要支援状態）が尊厳を保持し、要介護者等が自立支援や、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 福祉用具貸与の提供に当たって、事業所の福祉用具専門相談員は、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、事業所の福祉用具専門相談員は、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、福祉用具を販売することにより、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。

(3) 事業所の名称及び所在地

事業を行う事業所の名称及びその所在地は、次のとおりとする。

① 事業所名

ニックス福祉用具サービス事業所

② 所在地

広島県広島市東区曙一丁目1番20号

第2条 従事者の職種、員数、及び職務内容

(1) 従事者の配置

福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）の給付サービスは、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従事者体制を構築し、管理体制を確立する。

(2) 管理者

① 職務内容

- a. 従事者の管理及び指定福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）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なう。
- b. 上記 a の内容を遵守させるため、必要な指揮命令を行なう。

② 員数

- a. 管理者 1 名（福祉用具専門相談員と兼務）
- b. ただし、管理上支障がない場合は、同事業所の他の職務に従事し、または同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務を兼務することができる。

(3) 福祉用具専門相談員

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、調整等を行なう。

③ 員 数

福祉用具専門相談員 3 名（常勤専従 2 名 1 名管理者と兼務）

(4) 従事者の研修

管理者をはじめ、福祉用具専門相談員、上記その他従事者を含めて、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ように努める。

第 3 条 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 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）
- ③ 営業時間
平 日 午前 8:30 ～ 午後 5:45

第 4 条 指定福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）の提供方法、取扱種目、利用料、及びその他の費用の額

(1) 提供方法

- ① 福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与）の流れ
- ② 福祉用具提供の留意点
 - a. 相談受付
 - ・居宅介護支援事業者からくる場合
 - ・利用者、またはその家族からくる場合 → 居宅介護支援事業者に紹介
 - ・その他提携契約先からくる場合
 - b. 居宅介護支援事業者（介護支援専門相談員）との連絡調整
 - ・介護支援専門相談員、利用者本人、家族等ともに意見交換等を行う。
「受付聴取・レンタル実施報告書」に必要事項を記入。
 - 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、福祉用具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、個別の福祉用具貸与に関する同意を得る。
- ・福祉用具専門相談員、利用者等と打合せ後、搬入日時を決定する。

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。
- ・搬入については、日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社に委託する。

e. 組立

- ・取扱説明書の指示通りに組み立てる。
- ・組み立ては、日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社と共同作業で行う。

f. 調整、説明、確認

- ・搬入、組み立てた福祉用具につき、福祉用具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。
- ・必要に応じて利用者等に実際に福祉用具を使用させながら使用方法を指導する。
- ・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、「福祉用具貸与の契約」を結ぶ。
- ・取扱説明確認書、契約内容説明確認書に署名をもらい、契約書に捺印をもらう。

h. 自己負担額の徴収

- ・レンタル利用料の自己負担額は毎月末〆後徴収する。
- ・2ヶ月目以降の支払方法について説明する。

i. アフターサービス、利用状況の確認

- ・3ヶ月ごとに利用者の使用福祉用具の利用状況を電話等で確認する。
- ・身体状況等の変化があった場合には、現在の福祉用具で良いか、新たな機種が必要かどうかアドバイスする。
- ・故障が発生した場合
- ・利用者に支障をきたさない内に、福祉用具の修理、調整を行う。
- ・修理、調整では無理な場合は、福祉用具を取り替える。

j. 搬出

- ・利用者、家族、または居宅介護支援事業者からレンタル終了の連絡があった場合は、利用者等に支障をきたさないように迅速に搬出を行う。
- ・搬出日時は打ち合わせの上、きちんと遵守する。
- ・病毒感染の恐れのある福祉用具の場合は特に注意し、他の商品と区別し、専用カバー等で密閉し回収する。
- ・搬出は、日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建

リース工業株式会社に委託する。

k. 消毒・補修

- ・消毒、補修については、日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社に委託する。

l. 保管

- ・保管については、日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社に委託する。

(2) 取扱種目、利用料、その他の費用の額

① 基本方針

- a. 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。
- b. 利用者から申し込まれた福祉用具の貸与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に連絡し、他の指定福祉用具貸与事業者を紹介する。

② 取扱種目、利用料、その他の費用の額

利用料は下記表 1 のとおり。搬出入費は原則として利用料に含まれる。但し、レッカー車等使用しなければ品物を搬入出出来ない場合、レッカー代金は利用者負担とする。

表 1

取 扱 種 目	利 用 料	
	法定代理受領（円）	法定代理受領以外（円）
車 椅 子	別紙カタログによる	別紙カタログによる
クッション、電動補助装置 等の一定の車椅子付属品	〃	〃
特 殊 寝 台	〃	〃
マットレス、サイドレール 等の一定の特殊寝台付属品	〃	〃
褥そう予防器具	〃	〃
体位変換器	〃	〃
手 す り	〃	〃
ス ロ ー プ	〃	〃
歩 行 器	〃	〃
歩行補助杖	〃	〃
認知症老人徘徊感知機器	〃	〃
移動リフト (吊り具を除く)	〃	〃
介助ベルト	〃	〃

自動排泄処理装置	〃	〃
----------	---	---

③利用料について

- a. レンタル開始月の利用料
 - ・ 契約日がその月の 15 日以前：1 ヶ月分の全額
 - ・ 契約日がその月の 16 日以降：1 ヶ月分の 1 / 2 の額
- b. レンタル終了月の利用料
 - ・ 解約日がその月の 15 日以前：1 ヶ月分の 1 / 2 の額
 - ・ 解約日がその月の 16 日以降：1 ヶ月分の全額
- c. ただし、レンタル開始と終了が同じ月内に行われた場合の利用料は、1 ヶ月分全額とする。
- d. 法定代理受領サービスは 1 割の負担とする。

④ その他の費用の額

- a. 下記 5 (1) に記載された「通常の事業の実施地域」内への搬入・搬出料については、利用料に含まれるものとする。
- b. ただし、次の場合は搬入・搬出にかかった費用を実費請求する。
 - ・ 搬入・搬出の際、特別な作業や措置が必要な場合
 - ・ 離島への搬入・搬出の場合
 - ・ 「通常の事業の実施地域」以外への搬入・搬出の場合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 50 円徴収する。
 - ・ 契約期間中に、転居等契約者の都合により商品の移動を行う場合

第 5 条 事業の実施地域

(1) 通常の事業の実施地域

- ・ 広島県全域

第 6 条 その他、運営に関する重要事項

(1) 福祉用具の消毒方法

① 保管、消毒施設

日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社に委託する。

② 福祉用具の保管方法

日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社に委託する。

③ 消毒方法

日本基準寝具株式会社・深川医療器株式会社・株式会社セリオ・日建リース工業株式会社に委託する。

(2) 従事者の衛生管理

① 定期健康診断

サービス従事者は全員 1 年に 1 回以上の定期健康診断を受診する。また、その

健康診断書を保管しておく。

健康等に問題がある場合は、搬入出等の業務に従事させない。

(3) 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、苦情及び事故発生の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. 万が一、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。
- e. 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)
- f. 必要に応じて、医師、看護婦等を含めた処理委員会を設置し、対応を協議する。
- g. 今後、同じような苦情、及び事故発生が起こらないように、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. 常に従事者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	広島県広島市東区曙一丁目 1 番 20 号
電 話	082-568-7166

b. 担 当 者 岡野 清司

(4) 提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提示し、サービス利用申込者の居宅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・利用料金等を記載した目録を事業所に備え付ける。

(5) 秘密の保持について

- 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事。
- ② 従業者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、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に従業者との雇用契約の内容とする。

(6) 虐待防止に関する事項について

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、これを市町に通報するものとする。
 3. 従業者は高齢者虐待の通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けない。
- (7) 身体拘束に関する事項について
- 事業所は、サービスの提供にあたっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わない。
- 2 緊急やむを得ず身体拘束を実施する場合は、次の事項に留意するものとする。
- (1)緊急やむを得ず身体拘束を実施する場合とは、「切迫性」「非代替性」「一時性」この三つの要件を満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されているケースに限られる。
- (2)緊急やむを得ず身体拘束を実施する場合は、利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容・目的・理由・拘束の時間・時間帯・期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。その際には、管理者や医師から説明を行う。
- (3)緊急やむを得ず身体拘束を実施した場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。
- (4)緊急やむを得ず身体拘束を実施した場合は、日々の心身の状態等の観察・身体拘束の必要性や方法に関わる再検討をおこない「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの妥当性を確認する。
- (8) 記録の整備及び保存について
- 事業所は、福祉用具貸与に関する記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存するものとする。
- (9) 業務継続計画の策定等について
- ① 感染症や非常災害発生時において、利用者に対する（介護予防）福祉用具サービスの継続的に実施するため早期に業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務計画に従って必要な措置を講じるものとする。
 - ②従業員に対し、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。
 - ③定期的に業務計画の見直しを行い、必要に応じて業務計画の変更を行うものとする。

附 則

この規程は、平成 17 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 18 年 2 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 20 年 4 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 21 年 10 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 22 年 10 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 25 年 5 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 25 年 8 月 15 日から改定施行する。

この規程は、平成 28 年 9 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 29 年 3 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 29 年 8 月 1 日から改定施行する。

この規程は、平成 30 年 5 月 1 日から改定施行する。

この規程は、令和 2 年 1 月 1 日から改定施行する。

この規程は、令和 5 年 7 月 1 日から改定施行する。

この規程は、令和 6 年 1 月 1 日から改定施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から改定施行する。

この規程は、令和 6 年 10 月 1 日から改定施行する。