

ヘルパーステーション青葉ひまわり

(介護予防) 福祉用具貸与 運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社ヒューマンケア（以下、「運営法人」という。）が開設するヘルパーステーション青葉ひまわり（以下、「事業所」という。）が行う指定福祉用具貸与事業及び指定介護予防福祉用具貸与事業（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、要介護者又は要支援者に対し、事業所の福祉用具専門相談員が、福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与（以下「福祉用具貸与等」という）を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、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 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、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。
- 3 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、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。
- 4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者及び介護予防サービス事業者、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、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 5 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(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。

- 一 名称 ヘルパーステーション青葉ひまわり
- 二 所在地 横浜市青葉区美しが丘西2-3-2

(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。

- 一 管理者 1名（常勤）
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い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。
- 二 福祉用具専門相談員 4名（常勤兼務3名、非常勤兼務1名）
 - ① 専門的知識に基づき相談に応じる。
 - ② 福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
 - ③ 貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
 - ④ 福祉用具の調整を行う。
 - ⑤ 使用方法の指導、修理等を行う。
 - ⑥ 福祉用具貸与計画又は介護予防福祉用具貸与計画（以下「福祉用具貸与計画等」という）を作成する。
 - ⑦ 常に自己研鑽に励み、指定福祉用具等の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努めなければならない。

- ⑧ 福祉用具専門相談員は常に身分証を携行し初回訪問時、及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示する。

3 事務員 0名

介護給付費等の請求事務及び連絡事務等を行う。

(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。

- 一 営業日 : 月曜日から金曜日
ただし、国民の祝日、12月30日から1月3日までを除く。
- 二 営業時間 : 午前9時から午後5時までとする。

2 前2項のほか、時間外・休日のサービス提供は相談に応じる。

(事業の提供方法、取扱う種目)

第6条 事業の提供方法、取扱う種目は次のとおりとする。

事業の提供に当たっては、利用者の身体の状態、希望及びその置かれている環境を踏まえ、提供方法を次のとおりとする。

- 一 専門的知識に基づき相談に応じるとともに、福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
- 二 福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
- 三 福祉用具の調整を行うとともに、使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者実際に当該福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行う。
- 四 福祉用具貸与等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した福祉用具貸与計画等を作成し、利用者及び家族にその内容を説明し、同意を得る。
- 五 作成した福祉用具貸与計画等を利用者及び当該利用者に係る介護支援専門員に交付する。

2 取扱う福祉用具の種目は以下のものとする。

- 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 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
- ⑬ 自動排泄処理装置

(利用料等)

第7条 福祉用具貸与等を提供した場合の利用料の額はカタログのとおりとし、当該福祉用具貸与等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。

なお、利用料は1ヶ月単位とし、開始月と終了月の利用料は次のとおりとする。

- 一 契約の開始日とその月の15日以前の場合は月額レンタル料相当額
契約の開始日とその月の16日以後の場合は月額レンタル料の1/2相当額
- 二 契約の終了日とその月の15日以前の場合は月額レンタル料の1/2相当額
契約の終了日とその月の16日以後の場合は月額レンタル料相当額
- 三 レンタル契約の開始日と終了日が同月内の場合は月額レンタル料相当額

2 第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は

次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を1キロメートルあたり25円徴収する

- 3 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。
- 4 前各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、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受ける。
- 5 利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとの区分）について記載した領収書を交付する。
- 6 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、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て交付する。

（通常の事業の実施地域）

第8条 通常の事業の実施地域は、青葉区、都筑区、港北区、川崎市全域、町田市全域とする。

（衛生管理等）

第9条 事業所は衛生的に管理している福祉用具を提供するとともに、従業員の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行い、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努める。

- 2 事業所において感染症の発生又は、まん延を防止するため、次に掲げる措置を講じる。
 - 一 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
 - 二 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。
 - 三 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。
 - 四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- 3 消毒・保管等の委託先及び範囲は次のとおりとする。
 - 一 名称 (株)日本シューター横浜営業所
住所 横浜市鶴見区駒岡2-7-4
委託範囲 搬入、搬出、組立、解体、保管、消毒
 - 二 名称 パラマウントケアサービス(株)南町田センター
住所 町田市鶴間6-8-1-11
委託範囲 運搬、保管、消毒
 - 三 名称 プライムケア東京(株)横浜支店
住所 川崎市宮前区野川2-5-9-1
委託範囲 保管、消毒、点検
 - 四 名称 (株)星医療酸器 京浜事業所
住所 川崎市川崎区元木2-6-1-2
委託範囲 保管、消毒、点検

（緊急時等における対応方法）

第10条 事業の提供を行っているときに、利用者の病状に急変、その他緊急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。

(苦情に対する対応方針)

第 11 条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

2 事業所は、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必要な改善を行う。

(個人情報の保護)

第 12 条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの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家族の同意を得るものとする。

(虐待の防止)

第 13 条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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こと。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- 四 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(業務継続計画の策定等について)

第 14 条 事業所は、感染症や災害が発生した場合でも必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するため、次に掲げる措置を講じる。

- 一 感染症や非常災害の発生時において、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の、計画等の策定し当該計画に従って必要な措置を講じる。
- 二 事業所において、従業者に対し計画等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こと。
- 三 定期的計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行うこと。

(その他運営についての重要事項)

第 15 条 事業所は、従業者の質的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、又、業務体制を整備する。

- 一 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内
- 二 継続研修 月 1 回

2 従業者は業務上知り得た利用者及び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及び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。

4 事業所は、福祉用具貸与等の提供に関する記録を整備し、保管する。

5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

- この規程は平成16年12月1日から施行する。
- この規程は平成17年7月1日から施行する。
- この規程は平成18年4月1日から施行する。
- この規程は平成21年12月1日から施行する。
- この規程は平成22年9月1日から施行する。
- この規程は平成23年10月1日から施行する。
- この規程は平成24年9月1日から施行する。
- この規程は平成25年2月1日から施行する。
- この規程は平成25年10月1日から施行する。
- この規程は平成26年4月1日から施行する。
- この規程は平成26年8月1日から施行する。
- この規程は平成28年4月1日から施行する。
- この規程は平成28年6月1日から施行する。
- この規程は平成28年10月1日から施行する。
- この規程は平成28年12月1日から施行する。
- この規程は平成29年2月1日から施行する。
- この規程は平成29年3月1日から施行する。
- この規程は平成29年6月1日から施行する。
- この規程は平成29年6月21日から施行する。
- この規程は平成29年11月10日から施行する。
- この規程は平成30年4月1日から施行する。
- この規程は令和1年7月1日から施行する。
- この規程は令和1年10月1日から施行する。
- この規程は令和3年4月1日から施行する。
- この規程は令和3年8月1日から施行する。
- この規程は令和3年11月1日から施行する。
- この規程は令和5年10月1日から施行する。
- この規程は令和6年4月1日から施行する。

ヘルパーステーション青葉ひまわり

特定（介護予防）福祉用具販売 運営規程

（事業の目的）

第1条 株式会社ヒューマンケア（以下、「運営法人」という。）が開設するヘルパーステーション青葉ひまわり（以下「事業所」という。）が行う指定特定福祉用具販売事業及び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、要介護者又は要支援者に対し、事業所の福祉用具専門相談員が適正な特定福祉用具販売又は特定介護予防福祉用具販売（以下、「特定福祉用具販売等」という。）を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 事業の実施に当たっては、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 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、利用者介護する者の負担の軽減を図るよう援助を行う。
- 3 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、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介護予防福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、特定介護予防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。
- 4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者及び介護予防サービス事業者、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、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 5 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

（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 ヘルパーステーション青葉ひまわり
- 2 所在地 横浜市青葉区美しが丘西2-3-2

（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い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。
- 2 福祉用具専門相談員 4名（常勤兼務3名、非常勤兼務1名）
 - ① 専門的知識に基づき相談に応じる。
 - ② 特定福祉用具又は特定介護予防福祉用具（以下「特定福祉用具等」という）の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
 - ③ 販売する特定福祉用具等の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
 - ④ 特定福祉用具等の調整を行う。
 - ⑤ 特定福祉用具等の使用方法の指導、修理等を行う。
 - ⑥ 特定福祉用具販売計画又は特定介護予防福祉用具販売計画（以下「特定福祉用具販売計画等」という）を作成する。
 - ⑦ 常に自己研鑽に励み、指定福祉用具等の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持、及び向上に努めなければならない。

- ⑧ 福祉用具専門相談員は常に身分証を携行し初回訪問時、及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示する。

3 事務員 0名

介護給付費等の請求事務及び連絡事務等を行う。

(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
ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。
- ② 営業時間 : 午前9時から午後5時までとする。

2 前2項のほか、時間外・休日のサービス提供は相談に応じる。

第6条 事業の提供方法、取扱う種目は次のとおりとする。

事業の提供に当たっては、利用者の身体の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、提供方法を次のとおりとする。

- ① 専門的知識に基づき相談に応じるとともに、特定福祉用具等の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供する。
- ② 特定福祉用具等の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
- ③ 特定福祉用具等の調整を行うとともに、使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者実際に当該特定福祉用具等を使用させながら使用方法の指導を行う。
- ④ 特定福祉用具販売等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した特定福祉用具販売計画等を作成し、利用者及び家族にその内容を説明し、同意を得て、交付する。

2 取扱う特定福祉用具等の種目は以下のものとする。

- ① 腰掛便座
- ② 自動排泄処理装置の交換可能部品
- ③ 入浴補助用具
- ④ 簡易浴槽
- ⑤ 移動用リフトのつり具の部分

(利用料等)

第7条 特定福祉用具販売等を提供した場合の費用の額は契約書のとおりとする。

2 第8条の通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた所から公共交通機関を利用した実費を徴収する。なお、自動車を利用した場合の交通費は次の額を徴収する。

通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分を1キロメートルあたり25円を徴収する。

3 前各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、支払に同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける。

4 事業所が利用者から第1項から第3項の費用の支払いを受けたときは、事業所の名称、特定福祉用具等の種目及び品目の名称、販売日、並びに料金を記載した証明書及び領収書、当該特定福祉用具等のパンフレットを利用者に交付する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、青葉区、都築区、港北区、川崎市全域、町田市全域とする。

(衛生管理等)

第9条 事業所は衛生的に管理している特定福祉用具等を提供するとともに、従業員の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行い、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努める。

- 2 事業所において感染症の発生又は、まん延を防止するため、次に掲げる措置を講じる。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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こと。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

（緊急時等における対応方法）

第10条 事業の提供を行っているときに、利用者の病状に急変、その他緊急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。

（苦情に対する対応方針）

第11条 事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

- 2 事業所は、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必要な改善を行う。

（個人情報の保護）

第11条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの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家族の同意を得るものとする。

（虐待の防止）

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるよう努めるものとする。

- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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こと。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

（業務継続計画の策定等について）

第14条 事業所は、感染症や災害が発生した場合でも必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するため、次に掲げる措置を講じる。

- ① 感染症や非常災害の発生時において、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の、計画等の策定し当該計画に従って必要な措置を講じる。
- ② 事業所において、従業者に対し計画等について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定

期的に実施すること。

③ 定期的に計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行うこと。

(その他運営についての重要事項)

第15条 事業所は、従業員の質的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、又、業務体制を整備する。

② 採用時研修 採用後3ヶ月以内

③ 継続研修 月1回

2 従業員は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持する。

3 従業員であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。

4 事業所は、特定福祉用具販売等の提供に関する記録を整備し、保管する。

5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は運営法人と事業所の管理者との協議に基づいて別途定める。

附則

この規程は平成28年12月1日から施行する。

この規程は平成29年1月24日から施行する。

この規程は平成29年2月1日から施行する。

この規程は平成29年6月21日から施行する。

この規程は平成30年4月1日から施行する。

この規程は令和1年7月1日から施行する。

この規程は平成28年12月1日から施行する。

この規程は平成28年12月1日から施行する。

この規程は平成28年12月1日から施行する。

この規程は平成28年12月1日から施行する。

この規程は令和1年10月1日から施行する。

この規程は令和3年4月1日から施行する。

この規程は令和3年11月1日から施行する。

この規程は令和5年10月1日から施行する。

この規程は令和6年4月1日から施行する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション青葉ひまわり
サービス種類	福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与、 特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。
また、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、担当者に必ず引き継いでいる。
- ② （電話番号） 045-909-5722 （FAX番号） 045-909-5833
- ③ （担当者） 管理者 佐藤 康子

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、担当福祉用具専門相談員に事情を確認する。
- ② 担当者が、必要であると判断した場合は、関係職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果、迅速に具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3 その他参考事項

- ① 毎週1回、朝礼で前日発生した事項について確認し、情報共有する。
- ② 連絡帳で情報の共有をする。
- ③ 福祉用具専門相談員等に対する研修を年1回行い、ヒヤリ・ハットなど事例検討を行う。