（介護予防）福祉用具販売　運営規程【例】

※この運営規程の例はあくまでも参考例であり、記載の方法や内容は基準を満たす限り任意様式・内容で実情に応じて作成してください。また、介護保険法改正や厚生労働省通知の内容についても確認し、適宜内容を見直してください。

なお、枠内や本文中の赤字については注釈となりますので、事業所での策定時には削除してください。

（事業所名）運営規程

（事業の目的）

第１条　※※法人〇〇〇（以下「事業者」という。）が開設する福祉用具販売事業所△△（以下「事業所」という。）が行う指定特定福祉用具販売および指定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。）の事業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、事業所の福祉用具専門相談員が、要介護状態および要支援状態にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適切な事業を提供することを目的とする。

（運営の方針）

第２条　指定特定福祉用具販売の実施にあたっては、要介護者となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。

２　指定特定介護予防福祉用具販売の実施にあたっては、要支援状態となった場合においても、その利用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、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことを目的とする。

３　特定福祉用具販売等の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、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。

４　指定福祉用具販売等の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、指定居宅介護支援事業所、居宅サービス事業者、地域密着型サービス事業者、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の連携に努めるものとする。

５　利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置すること等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施すること等の措置を講ずるものとする。

６　前各項のほか、「那覇市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（令和５年１２月２５日条例第５２号）」及び「那覇市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（令和５年１２月２５日条例第５４号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

（事業所の名称及び所在地）

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　　　福祉用具販売事業所○○

(2)所在地　　那覇市○○○丁目○番○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人

管理者は、従業者及び業務実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている特定福祉用具販売等の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

(2)福祉用具専門相談員　○人以上

　 福祉用具専門相談員は、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、特定福祉用具販売計画又は特定介護予防福祉用具販売計画を作成する。また、特定福祉用具販売等の提供に当たり、当該計画に基づき、特定福祉用具等が適切に選定され、かつ、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、特定福祉用具等に関する情報提供並びに特定福祉用具等の点検、使用方法の指導その他必要な援助を行う。

（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　　月曜日から土曜日とする。ただし、国民の祝日及び国民の休日、年末年始（１２月○日

から１月○日）および旧盆（旧暦７月１５日）を除く。

(2)営業時間　　午前○時○分から午後○時○分

（特定福祉用具販売等の提供方法および取扱種目）

第６条　特定福祉用具販売等の提供方法は、次のとおりとする。

(1)特定福祉用具販売等の提供に当たっては、利用者の心身の状況等を踏まえ、特定福祉用具が適切に選定され、かつ、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、カタログ等を示しその機能、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かかる同意を得るものとする。

(2)販売する特定福祉用具の提供にあたっては、機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。

(3)利用者の身体の状況等に応じて特定福祉用具の調整を行うとともに、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取扱説明書等を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者に実際に特定福祉用具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提供にあたっては、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て、個別に特定福祉用具販売計画等を作成する。この場合において、（介護予防）福祉用具貸与の利用があるときは、福祉用具貸与計画と一体のものとして作成する。

(5)特定福祉用具販売計画等の作成に際しては、利用者及び家族に対し特定福祉用具販売計画等の内容について説明し、利用者の同意を得るものとする。

２　事業所において取り扱う特定福祉用具の品目は、次のとおりとする。

(1)腰掛便座　　　(2)自動排泄処理装置の交換可能部分　　　(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

（利用料その他の費用の額）

第７条　指定特定福祉用具販売等を提供した場合の販売額は、別に定める料金表に記載されている額とする。

２　次条の通常の実施地域を越えて指定特定福祉用具販売等を行った場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えてから、おおむね片道１ｋｍごとに○○円を徴収する。

※交通費を徴収しない場合「次条に定める通常の～交通費は、徴収しない。」と記載してください。

３　指定特定福祉用具販売等の搬入に特別な措置が必要な場合に要する費用については、実費とする。

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した上で、支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとする。

４　前各項の費用の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行する。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域は、那覇市、○○市、○○市、○○町とする。なお、その他の地域についても相談に応ずる。

（業務継続計画の策定等）

第９条　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定特定福祉用具販売等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じるものとする。

２　事業所は、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　事業所は、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。

（適切な研修の機会の確保並びに福祉用具専門相談員の知識及び技能の向上等）

第１０条　事業者は福祉用具専門相談員の資質の向上のために、福祉用具の構造、使用方法等について継続的な研修を定期的かつ計画的に受けさせることとする。

２　福祉用具専門相談員は常に必要な知識及び技能の修得、維持並び向上に勤めるものとする。

（衛生管理等）

第１１条　事業所は、従業者の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めることとする。

２　事業所は、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じるものとする。

(1)事業所における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（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。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2)事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

(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の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（秘密保持等）

第１２条　事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱に関するガイダンス」を遵守し、適切な取扱に努める。

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　事業者は、前項に定める秘密保持義務については従業者の離職後も保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

４　事業者は、第９条の衛生管理等において福祉用具の消毒及び保管等を委託する場合においては、個人情報の適切な取扱に関する事項を委託契約の内容に含めるものとする。

５　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、利用者の家族の情報を用いる場合は家族の同意をあらかじめ文書で得ることとする。

（苦情処理等）

第１３条　事業の提供に係る利用者からの苦情及び相談に迅速かつ適切に対応するために、担当者を設置し、口頭、電話、メール等により苦情等を受け付けた場合は、苦情処理の体制に沿って対応し、その内容を記録する。受け付けた苦情等については、その原因を解明し、改善に取り組むものとする。また、苦情処理結果については、個人情報に配慮した上で事業所内での公表を行う。

２　事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、苦情の内容を記録して保存するとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じる。

３　事業者は、事業の提供に関し、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からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの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う。

４　事業者は、提供した事業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の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う。

（事故発生時の対応）

第１４条　事業者は、指定特定福祉用具販売等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、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行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

２　指定特定福祉用具販売等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うものとする。

（高齢者虐待防止に関する事項）

第１５条　事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

(1)虐待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者に周知徹底を図ることとする。

(2)虐待防止のための指針の整備

(3)虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4)前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

２　指定特定福祉用具販売の提供に当たっては、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない。

３　身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

４　事業者は、身体的拘束等は廃止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底を行なう。

５　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、身体的拘束等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村または居宅介護支援事業者等に通報するものとする。

（記録の整備）

第１６条　事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

２　事業者は、利用者に対する指定特定福祉用具販売等の提供に関する次の各号に定める記録を整備し、その完結の日から５年間保存するものとする。また、利用者またはその代理人の求めに応じ、これを開示し、又はその複写物を交付するものとする。

(1)特定福祉用具販売計画所及び特定介護予防福祉用具販売計画書

(2)提供した具体的なサービスの内容等の記録

(3)利用者に関する市町村への通知に係る記録

(4)苦情の内容等に関する記録

(5)事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

(6)身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録

（その他運営に関する重要事項）

第１７条　福祉用具専門相談員は、身分を証する書類を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示するものとする。

２　事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定福祉用具貸与等を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定福祉用具貸与等の提供を行うよう努めるものとする。

３　事業者は、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して事業所によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しないものとする。

４　事業所は、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

(1)採用時研修　採用後○ヶ月以内

・ハラスメントについての研修

・虐待防止、身体拘束廃止のための研修等

(2)継続研修　　年○回

(3)認知症介護基礎研修　　医療・福祉関係の資格を有さない介護従業者を対象とする。

５　事業者は認知症について利用者の尊厳及び人権の擁護のため、次の取り組みを行うものとする。

(1)利用者それぞれの生活背景、生活環境、認知症状や行動・心理症状を理解し、支援する家族等への配慮を行なう。

(2)認知症の方とのコミュニケーションを大切にし、尊厳と共感を持って関われるよう、認知症や援助技術について定期的に研修を実施する。

(3)利用者に継続的に関わることで、様子や変化をとらえ、介護者や介護支援専門員を通じて他のサービス事業者や医療機関と共有することで、よりよいケアの提供に貢献する。

６　事業所は、適切な事業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じるものとする。

７　この規程に定める事項のほか、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定めるものとする。

附則

この規程は、平成○○年○月○日から施行する。

この規程は、平成○○年○月○日から施行する。（第○条改訂）

この規程は、令和○○年○月○日から施行する。（第○条改訂）