

アルファケア特定福祉用具販売事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 有限会社 アルファケアが開設するアルファケア特定福祉用具販売事業所（以下「事業所」という。）が行う特定福祉用具販売事業（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運営管理に関する事項を定め、事業所の専門相談員（介護福祉士、義肢装具士、看護師、保健師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士）又は、厚生大臣が指定した専門相談員講習会修了者、若しくは都道府県知事がこれと同等以上の講習を受けたと認めるもの（以下「専門相談員」という）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な特定福祉用具販売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、その利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、要介護者等の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえ、適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、日常生活上の便宜を図り、その機能訓練等に資するとともに、利用者を介護する者の負担軽減を図る。
- 2 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保険・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 アルファケア南甲府介護施設
- 2 所在地 甲府市南口町2番7号

（職員の職種、員数及び職務内容）

- 1 管理者 1名
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
- 2 専門相談員 2名以上
専門相談員は、適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行う

（営業日及び営業時間）

第4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
- 2 営業時間 午前8時15分から午後5時30分までとする。
- 3 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(特定福祉用具販売の提供方法、内容及び利用料等)

- 第5条 1 特定福祉用具販売の提供方法及び内容は次のとおりとし、特定福祉用具販売を提供した場合の利用料の額は、別紙利用表によるものとする。
- 2 専門相談員は、特定福祉用具販売の提供にあたっては、利用者の身体の状態、利用者の希望、その置かれている環境を踏まえ選定し、専門的知識に基づき福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
- 3 特定福祉用具販売の提供にあたっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し点検をおこなう。また、利用者の心身の状況に応じて福祉用具の調整、修理等を行う。
- 4 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う特定福祉用具販売に要した交通費及び特別な搬入に要した経費は、その実額を徴収する。
- ① 事業所から実施地域以外の場合。(通常の実施地域を越えて利用があった場合、実施地域から越した場合は、実施地域の県境の所から1km毎50円を、往復の距離にて交通費とし、その実費を徴収する。)
- ② 特別な搬入による場合は、実費とする。

第6条 通常の事業の実施地域は、県内全域とする。

(その他運営についての留意事項)

- 第7条 特定福祉用具販売事業所は、専門相談員の質的向上を図るため、研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- 1 採用時研修 採用後6ヶ月以内
- 2 継続研修 年1回
- 3 従業者は業務上知り得た利用者又その家族の秘密を保持する。
- 4 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とする。
- 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、有限会社 アルファケアと事業所の管理者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24年2月14日から施行する。

- 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
連絡先 アルファケア南甲府介護施設 Tel 0 5 5 - 2 2 3 - 7 5 1 1
担当者 福祉用具貸与 担当職員
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
 - 1 苦情を聞いた事業所に勤務する職員は、直ちに管理者に報告する。
 - 2 管理者は、直ちに関係職員で構成する「苦情処理対策会議」を開催する。
 - 3 原則、苦情の処理対応については即日対応を行うものとし、即日の処理完了が難しい場合には、苦情を申し出た人に、いつ苦情の内容が解決できるか見込みの期限を伝え、その期限までに対応を完了する。
苦情の内容、処理結果を記録し、話し合いにより同種の苦情の再発防止に役立てる。
 - 4 保険者の指示に従い処理する。
 - 5 直ちに改善すべきものは着手し、職員全員に事情説明、対応対策を伝え再発防止を図る。
 - 6 福祉用具のクレーム・修理については、ご利用者⇒アルファケア福祉用具担当者⇒レンタル問屋（グリーンケア）⇒各メーカーと処理体制・手順をとる。
- 3 当事業者に対する苦情があった場合の対応方針等
 - 1 苦情の内容及び、事実確認を行い当事業者に責任がある場合は、苦情の相手に対し誠意を持って陳謝し、対応を図る。
 - 2 当事業者に責任がなく、誤解によるものである場合は、当事業者とともに苦情の相手に対し誠意をもって説明し理解を求める。
 - 3 当事業者に重大な過失がある場合、又は誠意なく生じたと思われる場合は保険者に報告する。
- 4 その他参考事項
 - 1 土・日・祝日・夜間等 24 時間体制で、苦情処理に当る。
 - 2 提供した福祉用具に関し、保険者から文章等の提出若しくは提示を求められたとき、又は保険者の職員から質問若しくは照会を受けたときはこれに応じ、利用者からの苦情に関して保険者が行う調査にたいし協力するとともに、保険者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。

苦情等処理対策会議設置要綱

(目 的)

- 第1 この要綱は、有限会社 アルファケアが開設するアルファケア指定福祉用具貸与事業における利用者サービスに関し発生する利用者からの苦情、要望等（以下「苦情」という。）に対し適切な対応を図り、利用者へのサービスの向上と本事業の円滑な運営に期することを目的とする。

(組 織)

- 第2 この会議は、管理者、相談員、その他必要とする職員で組織する。
- 2 会議の議長は、管理者が当たる。
 - 3 必要な場合は、関係する居宅サービス事業者、その他の者を出席させることができる。

(会 議)

- 第3 会議は、当該の苦情を聴取した職員から説明を行い、事実、経過、現状等を確認し対策を協議するものとする。
- 2 苦情の内容が重大な事件、事故等である場合は、代表取締役役に報告する。

(保険者への報告)

- 第4 前条2項の場合速やかに保険者に報告し、この件に関する指導、指示に従うとともに、調査に協力するものとする。

(苦情者への対応)

- 第5 苦情の申し立ての利用者への対応は24時間対応とする。
- 2 この会議により決定した対策は、誠意を持って苦情の申し立てのあった利用者に伝え、速やかに処理するものとする。

附 則

この要綱は、平成15年2月10日から施行する。