

運営規程

(福祉用具貸与／介護予防福祉用具貸与)

コンサルテ福祉用具事業所

(事業の目的)

第1条 トータルケアライフ株式会社（以下「事業者」という。）が開設するコンサルテ福祉用具事業所（以下「事業所」という。）が行う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、事業所の福祉用具専門相談員（介護福祉士、義肢装具士、看護師、准看護師、保健師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、厚生労働大臣が指定した専門相談員講習会修了者、又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（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（介護予防福祉用具貸与）を提供することを目的とする。

(事業の基本方針)

- 第2条 福祉用具貸与において、事業所の専門相談員は、要介護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、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。
- 2 介護予防福祉用具貸与において、事業所の専門相談員は、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、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よう援助を行う。
- 3 本事業実施に当たっては、市町村、居宅介護（介護予防）支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。

(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 コンソルテ福祉用具事業所

所在地 〒520-2134 滋賀県大津市瀬田4丁目1番3号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、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、従業者及び業務の実施状況の把握、その他の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事業の実施に関し、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 専門相談員 常勤換算 2人以上

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、福祉用具の貸与を行うとともに、利用者に対し、福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう専門的な援助を行う。

（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

月曜日から金曜日までとする。

ただし、12/30～1/3は除く。

② 営業時間

8時30分から17時30分とする。

（（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その他の費用の額）

第6条 （介護予防）福祉用具貸与の提供に当たっては、事業所は以下のことを遵守するものとする。

① （介護予防）福祉用具貸与の提供にあたっては、次条第1項に規定する（介護予防）福祉用具貸与計画に基づき、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、目録等の文書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（介護予防）福祉用具貸与に係る同意を得るものとする。

② （介護予防）福祉用具貸与の提供に当たっては、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。

③ （介護予防）福祉用具貸与の提供に当たっては、利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記録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に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。

④ （介護予防）福祉用具貸与の提供に当たっては、利用者等からの要請等に応じて、貸与した福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行う。

⑤ 居宅（介護予防）サービス計画に（介護予防）福祉用具貸与が位置づけられる場合には、当該計画に（介護予防）福祉用具貸与が必要な理由が記載されるとともに、当該利用者に係る介護支援専門員より、必要に応じて随時その必要性が検討された上で、継続が必要な場にはその理由が居宅（介護予防）サービス計画に記載されるように必要な措置を講ずるものとする。

⑥ 選択制の福祉用具の提供に当たり、利用者等に対し、（介護予防）福祉用具貸与、（介護予防）福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる事について十分に説明する。利用者の選択に当たっては必要な情報提供を行い、医師や専門職の意見をもとに利用者の身体状況等を踏まえた提案をすることとする。

⑦ （介護予防）福祉用具貸与について、選択制の対象福祉用具については、利用開始後少なくとも6月以内に一度モニタリングを実施し、貸与継続の必要性を検討する。

2 取り扱う種目は、以下の通りとする。

（1）要介護2～5の場合

- 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（吊り具の部分を除く）
 ⑬自動排泄処理装置（交換可能部分を除く。要介護2、3の場合は尿のみを自動的に吸引する機能のものに限る）

※⑧固定用スロープ※⑨歩行車を除く※⑩については選択制となる。

（2）要介護1又は要支援の場合

- ①手すり ※②スロープ ※③歩行器 ※④歩行補助つえ
 ⑤自動排泄処理装置（尿のみを自動的に吸引する機能のものに限る）

但し、厚生労働大臣が定める者については、以下の品目も取り扱うものとする。

- 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認知症老人徘徊感知機器 ⑧移動用リフト（吊り具の部分を除く）
 ⑧自動排泄処理装置（要介護2、3の場合を含む）

※②固定用スロープ※③歩行車を除く※④については選択制となる。

- 3 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（カタログ）に記載されている額とし、当該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、介護保険負担割合証に記載された割合の額とする。また、利用期間が一月に満たない場合の利用料の額については、以下の計算方法に基づき算出する。

① レンタル開始月のレンタル料

- ・レンタル開始日が開始月の15日以前の場合・・・月額レンタル料全額
- ・レンタル開始日が開始月の16日以降の場合・・・月額レンタル料2分の1相当額

② レンタル終了月のレンタル料

- ・レンタル終了日が終了月の15日以前の場合・・・月額レンタル料2分の1相当額
- ・レンタル終了日が終了月の16日以降の場合・・・月額レンタル料全額

③ 同一月内の開始終了の場合は、月額レンタル料全額となる。

- 4 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、その実費を徴収し、領収証を交付する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域を越えた所を起点とし、片道50km以上で3,000円、以後10km毎に1,000円増額とする。
- 5 事業所は、福祉用具の搬出入に通常必要となる人数以上の従業者やクレーン車が必要になる場合等、特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用の額の支払いを利用者から受けることができるものとする。
- 6 第3項、第4項、第5項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明を行い、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。
- 7 事業所が利用者から第3項、第4項、第5項の費用の支払いを受けたときは、福祉用具の品名、貸与日、並びに料金を記載した、領収証（法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書と領収証）を利用者に交付することとする。

（（介護予防）福祉用具貸与計画）

第7条 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、（介護予防）福祉用具貸与の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容、福祉用具貸与計画の実施状

況の把握(モニタリング)を行う時期等を記載した(介護予防)福祉用具貸与計画を作成しなければならない。この場合において、特定(介護予防)福祉用具販売の利用があるときは特定(介護予防)福祉用具販売計画と一体のものとして作成されなければならない。

- 2 (介護予防)福祉用具貸与計画は、既に居宅(介護予防)サービス計画が作成されている場合はその内容に沿って作成しなければならない。
- 3 専門相談員は、(介護予防)福祉用具貸与計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- 4 専門相談員は、(介護予防)福祉用具貸与計画を作成した際には、当該(介護予防)福祉用具貸与計画を利用者に交付しなければならない。
- 5 専門相談員は、(介護予防)福祉用具貸与計画を作成後、当該(介護予防)福祉用具貸与計画の実施状況の把握(モニタリング)を行うものとする。専門相談員は、モニタリングの結果を記録し、当該記録をサービスの提供に係る居宅サービス計画を作成した指定居宅介護支援事業者に報告しなければならない。モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて当該(介護予防)福祉用具貸与計画の変更を行うものとする。
- 6 第1項から第4項までの規定は、前項に規定する(介護予防)福祉用具貸与計画の変更について準用する。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、以下のとおりとする。

大津市、草津市、栗東市、京都市山科区、守山市、甲賀市、湖南市、東近江市

(福祉用具の保管)

第9条 衛生的な管理を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こととする。(また、消毒保管については株式会社三笑堂又はサンネットワークリブ株式会社又は株式会社トーシン又はパラマウントケアサービス株式会社又は東山産業株式会社、又は日建リース工業株式会社に委託する。)

(事故発生時の対応)

第10条 専門相談員等は、(介護予防)福祉用具貸与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 事業者は、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。

(利益供与の禁止)

第11条 事業者及び事業所の従業員は、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従業員等に対して、利用者に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てはならない。

(秘密保持)

第 12 条 事業者及び事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

- 2 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る旨に従業者との雇用契約の内容とする。
- 3 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

(苦情処理)

第 13 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、従業者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。

(その他運営に関する重要事項)

第 14 条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

- 2 従業者に身分を証明する書類を携行させ、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。
- 3 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に係る事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 4 サービス提供記録、第 10 条第 2 項に規定する事故発生時の記録、並びに前条の苦情処理に関する記録、（介護予防）福祉用具貸与計画、保管・消毒の委託業務の実施状況についての結果等の記録、市町村への通知に係る記録については、整備の上、完結してから 5 年間保存する。
- 5 市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下、「市町村等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、市町村等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、市町村等から求められた場合には、その改善の内容を市町村等に報告する。
- 6 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修の機会を確保するものとする。
- 7 事業者は、非常災害の発生時に事業を継続することができるよう、他の社会福祉施設と連携及び協力することができる体制を構築するよう努める。
- 8 事業所を運営する法人の役員及び管理者、その他の従業者は、暴力団員（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第 2 条第 6 号に規定する暴力団員をいう。）であってはならない。また、事業の運営にあたっては、暴力団員の支配を受けてはならない。
- 9 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、協議の上、トータルケアライフ株式会社が定める。

附 則

この規程は、平成 27 年 1 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 6 月 16 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 9 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 27 年 11 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 28 年 2 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 30 年 6 月 22 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 1 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。

運営規程

(特定福祉用具販売／特定介護予防福祉用具販売)

コンサルテ福祉用具事業所

(事業の目的)

第1条 トータルケアライフ株式会社（以下「事業者」という。）が開設するコンサルテ福祉用具事業所（以下「事業所」という。）が行う特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の事業（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、事業所の福祉用具専門相談員（介護福祉士、義肢装具士、看護師、准看護師、保健師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、厚生労働大臣が指定した専門相談員講習会修了者、又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（介護予防にあつては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売）を提供することを目的とする。

(事業の基本方針)

- 第2条 特定福祉用具販売において、事業所の専門相談員は、要介護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、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よう援助を行う。
- 2 特定介護予防福祉用具販売において、事業所の専門相談員は、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、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、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よう援助を行う。
- 3 本事業実施に当たっては、市町村、居宅介護（介護予防）支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。

(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 コンソルテ福祉用具事業所

所在地 〒520-2134 滋賀県大津市瀬田4丁目1番3号

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、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、従業者及び業務の実施状況の把握、その他の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事業の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項に

ついでに指揮命令を行う。

② 専門相談員 常勤換算 2人以上

専門相談員は、特定福祉用具販売計画（特定介護予防福祉用具販売計画）の作成・変更等を行い、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」という。)の販売を行うとともに、利用者に対し、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

月曜日から金曜日までとする。

ただし、12/30～1/3 は除く。

② 営業時間

8時30分から17時30分とする。

(特定（介護予防）福祉用具販売の提供方法、取り扱う種目及び販売費用の額その他の費用の額)

第6条 特定（介護予防）福祉用具販売の提供に当たっては、事業所は以下のことを遵守するものとする。

- ① 特定（介護予防）福祉用具販売の提供にあたっては、次条第1項に規定する特定福祉用具販売計画に基づき、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、目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売費用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係る同意を得るものとする。
- ② 特定（介護予防）福祉用具販売の提供に当たっては、販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
- ③ 特定（介護予防）福祉用具販売の提供に当たっては、利用者の身体の状態等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記録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。
- ④ 居宅（介護予防）サービス計画に特定（介護予防）福祉用具販売が位置づけられる場合には、当該計画に特定（介護予防）福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講ずるものとする。
- ⑤ 選択制の福祉用具の提供に当たり、利用者等に対し(介護予防)福祉用具貸与、(介護予防)福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる事について十分に説明する。利用者の選択に当たって必要な情報提供を行い、医師や専門職の意見をもとに利用者の身体状況等を踏まえた提案をすることとする。
- ⑥ (介護予防)福祉用具販売について、選択制の対象福祉用具については、特定福祉用具販売計画の目標達成状況を確認し利用者等からの要請等に応じて、必要な場合は使用方法の指導や修理等を行うよう努める。また、商品不具合時の連絡先の情報提供を行う。

2 特定福祉用具の品目は以下のとおりとし、品名ごとの販売費用の額は、目録に記載しておくものとする(パンフレット添付)

- 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
- ⑥ 固定用スロープ※
- ⑦ 歩行器(歩行車を除く)※
- ⑧ 杖※

※については選択制にて販売となったもの

- 3 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、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業実施地域を越えた所を起点とし、片道 50km 以上で 3,000 円、以後 10km 毎に 1,000 円増額とする。
- 4 事業所は、特定福祉用具の搬出入に通常必要となる人数以上の従業者やクレーン車が必要になる場合等、特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用の額の支払いを利用者から受けることができるものとする。
- 5 第2項、第3項、第4項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明を行い、支払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。
- 6 事業所が利用者から第2項、第3項、第4項の費用の支払いを受けたときは、次に掲げる事項を記載した書面を利用者に対して交付する。
 - ① 事業所の名称
 - ② 販売した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書
 - ③ 領収書
 - ④ 当該特定福祉用具のパフレットその他の当該特定福祉用具の概要
- 7 利用者から事業者に対して、介護保険給付額の請求及び受領を委任することが市町村に認められる場合は、介護保険負担割合証に記載された割合の額(但し、同一年度中の特定福祉用具の購入に要した販売費用の額が支給限度額を超える場合は、この限りではない。)のみを支払うものとする。

(特定（介護予防）福祉用具販売計画)

- 第7条 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（介護予防）福祉用具販売の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容、福祉用具販売計画の実施状況の把握(モニタリング)を行う時期等を記載した特定（介護予防）福祉用具販売計画を作成しなければならない。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（介護予防）福祉用具貸与計画と一体のものとして作成しなければならない。
- 2 特定(介護予防) 福祉用具販売計画は、既に居宅(介護予防)サービス計画が作成されている場合はその内容に沿って作成しなければならない。
 - 3 専門相談員は、特定(介護予防)福祉用具販売計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
 - 4 専門相談員は、特定(介護予防)福祉用具販売計画を作成した際には、当該特定(介護予防)福祉用具

販売計画を利用者に交付しなければならない。

- 5 選択制の対象福祉用具については専門相談員が特定福祉用具販売計画の作成後、当該計画における目標の達成状況を確認することとする。また、利用者等からの要請等に応じて販売した福祉用具の使用状況を確認するよう努めるとともに、商品不具合時の連絡先の情報提供を行う。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、以下のとおりとする。

大津市、草津市、栗東市、京都市山科区、守山市、甲賀市、湖南市、東近江市

(福祉用具の保管)

第9条 衛生的な管理をしている特定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こととする。

(事故発生時の対応)

第10条 専門相談員等は、特定(介護予防)福祉用具販売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 事業者は、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。

(利益供与の禁止)

第11条 事業者及び事業所の従業員は、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従業員等に対して、利用者に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てはならない。

(秘密保持)

第12条 事業者及び事業所の従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

- 2 従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を従業員との雇用契約の内容とする。
- 3 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

(苦情処理)

第13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。

(その他運営に関する重要事項)

第14条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業員の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに

に業務体制を整備する。

- 2 従業者に身分を証明する書類を携行させ、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。
- 3 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に係る事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。また、第7条第1項の目録は、常時、事業所に備えつけておくものとする。
- 4 サービス提供記録、第10条第2項に規定する事故発生時の記録、並びに前条の苦情処理に関する記録、特定(介護予防)福祉用具販売計画、市町村への通知に係る記録については、整備の上、完結してから5年間保存する。
- 5 市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下、「市町村等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、市町村等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、市町村等から求められた場合には、その改善の内容を市町村等に報告する。
- 6 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修の機会を確保するものとする。
- 7 事業者は、非常災害の発生時に事業を継続することができるよう、他の社会福祉施設と連携及び協力することができる体制を構築するよう努める。
- 8 事業所を運営する法人の役員及び管理者、その他の従業者は、暴力団員（「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）であってはならない。また、事業の運営にあたっては、暴力団員の支配を受けてはならない。
- 9 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、協議の上、トータルケアライフ株式会社が定める。

附 則

この規程は、平成27年1月1日から施行する。

この規程は、平成27年8月1日から施行する。

この規程は、平成30年6月22日から施行する。

この規程は、平成30年8月1日から施行する。

この規程は、令和3年1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。