

指定居宅療養管理指導サービスを実施する事業所についての重要事項

運営規程の概要

1.事業者概要

事業者名称 株式会社サン・ケア みさわ市民薬局
事業所の所在地 青森県三沢市大字三沢字堀口164-5
代表者名 三上 章
指定番号 0240740233
電話番号 0176-52-7000

2.事業の目的と運営方針

事業の目的

要介護状態または要支援状態にあり、主治の医師等が交付した処方せんに基づき、薬剤師の訪問薬剤管理指導を必要と認めた利用者に対し、みさわ市民薬局の薬剤師が適正な居宅療養管理指導等を提供することを目的とする。

運営の方針

- ①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。
- ②上記①の観点から、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
- ③利用者の療養に資する等の観点から、当該利用者に直接係わる上記関係者に必要な情報を提供する以外、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を他に漏らすこととはしない。

3.提供するサービス

当事業所が提供するサービスは以下の通り。

居宅療養管理指導等サービス

- ①当事業所の薬剤師が、医師の発行する処方せんに基づいて薬剤を調製するとともに、利用者の居宅を訪問し、薬剤の保管・管理や使用等に関するご説明を行うことにより、薬剤を有効かつ安全にご使用いただけるよう努める。
- ②サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行い、分かりやすく説明を行なう。

注) 居宅療養管理指導または介護予防居宅療養管理指導におけるサービスの提供及び内容は同じとする。

4.居宅療養管理指導従業者の勤務体制

当事業所の職員体制は以下の通り

| 従業者の職種 | 員数 | 通常の勤務体制 |
|--------|----|---------|
| 薬剤師 | 2名 | 常勤者2名 |
| 事務員 | 3名 | 常勤者3名 |

5.営業時間

当事業所の通常の営業日時は次の通り

- ①営業日 月曜日から金曜日まで。但し、国民の祝祭日及び年末年始（12月31日～1月3日）を除く。
- ②営業時間 月曜日～金曜日の午前8：45～午後6：00

6.緊急時の対応等

- ①緊急時等の体制として、携帯電話等により24時間常時連絡が可能な体制を取っている。
- ②必要に応じ利用者の主治医または医療機関に連絡を行う等、対応を図る。

7.利用料

サービスの利用料は以下の通り

| サービス料金の種類 ※1割負担の方の場合 | |
|----------------------|---------------------|
| 単一建物居住者が1人 | 518円（特別な薬剤の場合+100円） |
| 単一建物居住者が2人～9人 | 379円（特別な薬剤の場合+100円） |
| 単一建物居住者が10人以上 | 342円（特別な薬剤の場合+100円） |

| | |
|------------------------|----------------|
| 特別地域加算 | 所定単位数の100分の15 |
| 中山間地域等における小規模事業所加算 | 所定単位数の100分の10 |
| 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算 | 所定単位数の100分の5 |
| 情報通信機器を用いた服薬指導 | 46円（1割負担の方の場合） |

注1) 上記の他、健康保険法等に基づき、薬代や薬剤の調製に係わる費用の一部をご負担いただく。

注2) 上記の利用料等は厚生労働省告示第124号に基づき算定する。算定基準が改定された場合、改定後の最新の利用料を適用日より算定する。

注3) 居宅療養管理指導費及び介護予防居宅療養管理指導費に係るサービス利用料は同じとする。

8.事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅療養管理指導の提供により事故が発生した場合は、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、必要な措置を講じる。また、利用者に対する指定居宅療養管理指導の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。なお、当事業所は下記の損害賠償保険に加入している。

保険会社名

損害保険ジャパン株式会社（代理店：日本薬剤師会）、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名

薬剤師賠償責任保険、サイバーセキュリティ保険

補償の概要

- ・従業員が行った商品等の販売、業務遂行上の行為、施設等に起因した事故により他人の生命や身体を害した場合、または、他人の財産を損壊したため、法律上の損害賠償責任が生じた場合に、被保険者が支払わなければならない損害賠償金および費用（訴訟費用等）の補償。
- ・サイバー攻撃、デジタルコンテンツ 不当事由、情報漏えいまたはそのおそれ、ＩＴユーザー業務による偶然な事由によって、法律上の賠償責任を負担することによって被る、損害賠償金や訴訟費用などの補償。
- ・サイバー攻撃の発生および情報漏えい等の発生に起因して生じる「事故対応特別 費用」「サイバー攻撃対応費用」「情報漏えい対応費用」「法令等対応費用」の4種で、事故調査から解決／再発防止までの諸費用の補償。

9.サービス提供に関する相談、苦情処理の体制について

苦情処理の体制及び手順

- ・提供した居宅療養管理指導に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置する。
- ・相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下の通りとする。

(1) 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口

担当者の設置 苦情担当窓口を次のとおり設置する。利用者にはこの内容を周知させるよう努める。担当者が不在の場合でも対応できる仕組みとするとともに、必ず担当者に引き継ぐ体制を整える。

電話番号：0176-52-7000

窓口開設時間 営業時間と同様

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として管理者が対応する。管理者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を管理者へ報告する。

確認事項

相談又は電話については次の事項について確認、記録する。相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他。

相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに、相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明する。

相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

- ① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
- ② サービスを提供した者からの概要説明を行う。
- ③ 問題点を整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
- ④ 文書により回答を作成し、管理者が利用者に対して事情説明を行った上で、文書を渡す。
- ⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで必要に応じて行政窓口等に対して報告を行う。
- ⑥ 改善策を講じ、再発を防止するとともに、記録は5年間保存する。

苦情申立の窓口

事業者の窓口

事業者名 株式会社サン・ケア みさわ市民薬局

所在地 青森県三沢市大字三沢字堀口164-5

電話番号 0176-52-7000

公的団体の窓口

公共団体名 青森県国民健康保険団体連合会

所在地 青森県青森市新町二丁目4番1号 青森県共同ビル3F

電話番号 017-723-1336