

みなみ調剤薬局 指定居宅療養管理指導の運営規定

第1条 当薬局が実施する指定居宅療養管理指導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る。

(事業の目的)

第2条 要介護状態又は要支援状態にある者（以下「要介護者等」）に対し、適正な指定居宅療養管理指導を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第3条

1. 当薬局が実施する指定居宅療養管理指導の従業者は、要支援者・要介護者が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、通院が困難な利用者に対し、その居宅を訪問して、心身の状況や環境等を把握し、それらを踏まえて療養上の管理及び指導を行うことにより、療養生活の質の向上を図ることを目的とする。

2. 指定居宅療養管理指導の実施にあたっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるとともに、関係市町村とも連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(従業者の職種、員数)

第4条 指定居宅療養管理指導の従業者の職種、員数は次の通りとする。

＊ 薬剤師 専任常勤1人 専任非常勤1人

(営業時間)

第5条 居宅療養管理指導の営業日及び営業時間は、次の通りとする。

＊ 薬剤師による居宅療養管理指導

月・火・水・金曜日 9時～18時15分

木・土曜日 9時～13時00分

ただし、国民の祝日、当薬局が特別に定めた日を除く。

電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅療養管理指導の種類)

第6条 当薬局が実施する指定居宅療養管理指導は、次の通りとする。

＊ 薬剤師による指定居宅療養管理指導

（利用料その他の費用の額）

第7条 利用料については、介護報酬の告示上の額とする。

利用料については、居宅療養管理指導等の実施前に予め利用者またはその家族にサービスの内容及び費用について文書で説明し、同意を得ることとする。

（苦情処理）

第8条 苦情処理のための措置の概要

当薬局のサービス提供にあたり、苦情が生じた場合は迅速、かつ適切に対応するために受け付け窓口を設置し、必要な措置を行う。

1. 利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

①相談や苦情に対応する常設の窓口として、担当者を設置している。

②担当者不在の場合であっても、基本的な事項について従業員全員が対応できるよう指導するとともに、担当者に内容を引継ぎ、相談・苦情への対応が早期に行えるよう配慮している。

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直ちに利用者等と連絡をとり、事情を聞き、苦情の内容を把握する。

②担当者は、その場で対応可能なものであっても、管理者と相談した上で利用者に対応する。

③管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情の処理に向けた検討会を行う。

④検討会議の結果を基に、処理結果をまとめ、管理者は原則として翌日までに具体的な対応を指示する。

⑤苦情処理台帳を作成し、苦情処理の結果を記載するとともに、再発防止に役立てる。

（その他運営に関する留意事項）

第9条

1. 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させるべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。

3. この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は当薬局が定めるものとする。

（付則）

この規定は、2025年5月24日から施行する。