クララ調剤薬局（居宅療養管理指導及び介護予防居宅療養管理指導）運営規程

　（事業の目的）

第１条　株式会社クララ調剤薬局事業本部が開設するクララ調剤薬局月見店が行う指定居宅療養管理指導及び指定介護予防居宅療養管理指導（以下「指定居宅療養管理指導等」という）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、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、居宅療養管理指導及び介護予防居宅療養管理指導（以下「居宅療養管理指導等」という）を行うことによって、利用者の療養生活の質の向上をはかることを目的とする。

　（運営の方針）

第２条　薬局の従業者は、利用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、医師又は歯科医師が交付した処方せんによる指示に基づき適切な療養上の管理及び指導を行う。

1. 居宅療養管理指導等の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要な事項について、理解しやすいように説明を行う。
2. 前項に規定するサービスの提供は、常に利用者の心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努めなければならない。
3. 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、円滑なサービスの提供に努めるものとする。

　（薬局の名称）

第３条　事業を行う薬局の名称及び所在地は、次のとおりとする。

 一 名称：クララ調剤薬局　月見店

 二 所在地：福井県福井市月見３丁目１－２

　（従業者の職種、員数及び職務内容）

第４条　薬局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。

 一　管理者：１名

　　　管理者は、事業所の従業員の管理及び指定居宅療養管理指導等の利用の申込みに係る調整その他の管理を一元的に行う。

 二　薬剤師：担当者２名

 薬剤師は、医師又は歯科医師の指示に基づいた居宅療養管理指導等の提供に当たる。

　（営業日及び営業時間）

第５条　薬局の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

 一　営業日：月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く。

 二　営業時間：午前8時30分から午後5時30分までとする。なお、電話等により常時連絡が可能な体制とする。

　（指定居宅療養管理指導等の種類）

第６条　指定居宅療養管理指導等の種類は、次のとおりとする。

 一　薬剤師の行う居宅療養管理指導等

　（指定居宅療養管理指導等の利用料その他必要な費用の額）

第７条　指定居宅療養管理指導等を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額によるものとし、当該指定居宅療養管理指導等が法定代理受領サービスである場合は、介護報酬告示上の額に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合（１割から３割）を乗じた額とする。

1. 前項に定める額のほか、指定居宅療養管理指導等の提供に要する交通費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。
　　薬局から片道おおむね１０㎞未満　　　364円（税込み400円）
　　薬局から片道おおむね１０㎞以上　　　545円（税込み600円）
2. 前項に規定する費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。

（通常の事業の実施地域）

第８条　通常の事業の実施地域はクララ調剤薬局月見店から、おおよそ16㎞圏内とする。

（苦情処理）

第９条 苦情処理のための措置の概要

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）、管理者の設置
2. 相談や苦情に対応する常設の窓口として、責任者を設置している。
3. 責任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、責任者に内容を引継ぎ、相談・苦情への対応が早期に行えるよう配慮している。

責任者：笠川　益夫

連絡先電話：0776-58-2133

1. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
2. 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。
3. 責任者は、他の従業者を加え苦情の処理に向けた検討を行う。
4. 責任者は、社内の手順に従い、その場で対応可能なものであっても、事業本部と相談した上で、利用者への対応を決定する。
5. 検討の結果を基に、処理結果をまとめ、責任者は原則として翌日までに具体的な対応を指示する。
6. 社内において処理しえない内容については、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。
7. 責任者は、苦情対応シートを作成し、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重要事項）

第１０条　事業者は、従業者の質的向上を図るため、次のとおり研修機会を設け、また、業務体制の整備を行うものとする。

 一　採用時研修　採用時から三箇月以内

 二　継続研修　　年一回

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。
3. この規程に定めるもののほか、運営に関する重要事項は、事業本部と調剤薬局の管理者との協議により定めるものとする。

 　　附　則

 この規程は、令和7年2月1日から施行する。