「札幌市障がい者等災害対策用品購入費助成事業の代理受領に係る事業者の

登録等に関する要領」に基づくサービスの実施に関する取扱規程（例）

令和○年×月△日制定

事業者名

代表者職氏名　　　　　　　　　　　印

（目的）

第１条　本規程は札幌市障がい者等災害対策用品購入費助成事業実施要綱に基づく非常用電源装置等（以下「用品」という。）の見積書の作成及び販売等（以下「サービス」という。）を行うに当たって必要な事項を定め、障がい者等に対して適切にサービスを提供することを目的とする。

（用品の説明方法）

第２条　用品の説明に当たっては、実物、カタログ等を示して用品の機能、性能、使用方法及び価格に関する情報を提供する。

（用品の使用上の助言及び納品方法）

第３条　用品の納品に当たっては、当該用品の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を障がい者等に交付する。また、当該用品に関して十分な説明を行った上で、障がい者等に使用方法の指導を行う。

（利用者負担金の徴収の方法）

第４条　利用者負担金の徴収に関しては、用品の納品時に現金で徴収する。また、利用者負担金を徴収した際には領収書を発行する。

（代理受領の実施）

第５条　障がい者等から希望があった場合には、障がい者等から助成金の請求及び受領に関する委任を受け、札幌市障がい者等災害対策用品購入費助成事業実施要綱第９条に定める代理受領の規定に基づく助成金の請求及び受領を障がい者等に代わって行う。

（実施したサービスの報告及び記録の保管の方法）

第６条　販売を行った用品については、別に定める報告書に日付、内容等を記録し、ファイルに保管する。なお、札幌市障がい者等災害対策用品購入費助成事業に関する関係書類については、用品の販売後５年間保存するものとする。

２　業務上知りえた個人情報の取扱いについては関係法令を遵守し、適切に管理する。

また、従業者であった者に、業務上知り得た障がい者等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べき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

（使用状況の確認及び故障時等の対応の方法）

第７条　障がい者等の要請に応じて、随時用品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。

２　販売した用品が納品後１年以内に通常の使用状態（災害等による毀損、本人の過失による破損、目的外使用、取扱不良等のために生じた破損を除く）で破損した場合には、当社の責任において修理するものとする。

（苦情処理の方法）

第８条　苦情解決のための責任者を配置し、用品の販売に際して障がい者等との間に問題が生じた場合は、苦情の内容を詳細に把握し、必要に応じて状況聞き取りのための訪問を実施し、事実の確認を行う。また、苦情に対しては、障がい者等の立場を考慮しながら、事実関係の特定を慎重に行い、円滑かつ迅速に苦情処理を行なうものとする。なお、当社において処理し得ない内容については、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を障がい者等の立場に立って検討し、対応するものとする。

２　当社の責めに帰すべき事由により、障がい者等又はその家族の生命、身体、財産等を傷つけた場合には、その責任の範囲において、障がい者等又はその家族に対してその損害を賠償する。

附　則

この規程は令和○年△月×日から施行する。

＜取扱規程作成にあたっての注意事項＞

○　本規程作成後は、原則として本規程に沿い業務を行っていただくことになりますので、規程は現在の業務の内容に沿う形でご作成ください。

規程に反して業務を行った場合は、登録の解除・取消しとなる場合もありますので、ご留意願います。

○　この項目以外の規程を定めることについて、制限はありませんので、事業者において必要と思われる事項を独自に追加してください。