

# 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 重要事項説明書

この福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与重要事項説明書は、事業所の運営規程の概要や勤務体制、その他重要事項を記したものです。ご利用者またはご家族に対してこの書面を交付し、ご説明することは事業者の義務として法令上規定されています。

20 年 月 日

福祉用具貸与等の提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業者	法人名 代表者名 住所	SOMPOケア株式会社 代表取締役 鷺見 隆充 本社/〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番8号
説明者	事業所名 担当者名	

私は、本書面に基づいて事業所から福祉用具貸与等についての重要事項の説明および当該重要事項説明書の交付を受け、その内容について同意しました。

ご利用者	氏名
代理人 または 署名代行人	氏名 ご利用者との関係

## 1. 【事業の目的】

SOMPOケア株式会社（以下「事業者」といいます。）が開設する福祉用具貸与事業所及び介護予防福祉用具貸与事業所（以下「事業所」といいます。）が行う福祉用具貸与事業及び介護予防福祉用具貸与事業（以下「福祉用具貸与等」といいます。）の適切な運営を確保するために人員およ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およびその他の従業者（以下「従業者」といいます。）が、要介護および要支援状態にあるご利用者に対し、適正な福祉用具貸与等を提供することを事業の目的とします。

## 2. 【運営の方針】

- 事業所は、ご利用者の心身の特徴を踏まえて、その有する能力に応じ、居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、ご利用者の心身の状況、希望および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、ご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ことができるよう支援します。
- 事業所は、自立支援の理念に基づき、ご利用者が自立して生活していくために、本人の能力に応じ、本人にできることは可能な限りしていただくことで、心身機能の維持向上を図るとい介護本来の理念を実践します。
- 事業所は、市区町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、介護保険施設等との連携に努めます。

## 3. 【SOMPOケア株式会社の概要】

法人名	SOMPOケア株式会社	代表者	代表取締役 鷺見 隆充
法人所在地	東京都品川区東品川四丁目12番8号	電話番号	03-6455-8560(本社代表)
事業内容	有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・グループホームの運営、居宅サービス事業等		

## 4. 【サービスを提供する事業所の概要】 ※記載内容は、説明日時点の概要となります

事業所名		サービス提供	
所在地		提供日	
電話番号		提供時間	
F A X 番号		サービス受付	
指定事業所番号		営業日	
通常の事業の実施地域		営業時間	
損害賠償責任 保険加入先	損害保険ジャパン株式会社		

第三者評価について		
実施の有無	無し	
直近の実施年月日	-	
評価実施機関	-	
開示状況	無し	
職種	人数	職務内容
管理者	1人	(1) 事業所の従業者等の管理、福祉用具貸与等の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 (2) 事業所の従業者に対し、法令などにおいて規定されている福祉用具貸与等の実施に関する規定を遵守させるため必要な指揮命令および相談、指導を行います。 (3) 事業所の従業者に対し、各サービスの担当者やご利用者およびご家族と、サービス内容について意見を交換する機会であるサービス担当者会議への出席を指示し、または自ら出席し、居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所・地域包括支援センター等との連携を図ります。
従業者	人	(1) ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 (2) サービス担当者会議へ出席し、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所・地域包括支援センター等との連携を行います。 (3) 福祉用具専門相談員は、福祉用具貸与計画および介護予防福祉用具貸与計画（以下「福祉用具貸与計画等」といいます。）の作成を行います。 (4) 商品の設置、調整、使用方法のご説明等を行います。

※第三者評価とは、事業所の提供するサービスの質を当事者（事業者および利用者）以外の公正中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するものです。都道府県毎に対象サービスが異なるため、事業所所在地域では非該当となる場合においても「無」と記載します。

## 5. 【福祉用具貸与等事業の内容】

	福祉用具貸与の内容	介護予防福祉用具貸与の内容
内容	福祉用具貸与の内容は、主に以下のとおりです。 (1) 相談受付 (2) 居宅介護支援事業所（介護支援専門員）との連絡調整 (3) 福祉用具選定の援助 (4) 福祉用具貸与商品の搬入および搬出 (5) 福祉用具貸与商品の調整、説明、確認 (6) アフターサービス、使用状況の確認 (7) 福祉用具貸与商品の消毒および補修	介護予防福祉用具貸与の内容は、主に以下のとおりです。 (1) 相談受付 (2) 介護予防支援事業所・地域包括支援センター等との連絡調整 (3) 福祉用具選定の援助 (4) 福祉用具貸与商品の搬入および搬出 (5) 福祉用具貸与商品の調整、説明、確認 (6) アフターサービス、使用状況の確認 (7) 福祉用具貸与商品の消毒および補修

取扱う福祉用具	<p>私たちがご利用者に貸与することができる福祉用具は、介護保険法令で定める以下の福祉用具貸与等の対象種目（以下「貸与商品」といいます。）です。</p> <p>(1) ご利用者の要介護状態区分が要介護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歩行者 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（つり具の部分を除く） ⑬自動排泄処理装置（要介護4又は5に限る）</p> <p>(2) ご利用者の要介護状態区分が要介護1の場合 ①手すり ②スロープ ③歩行者 ④歩行補助つえ</p> <p>(3) 前号の場合であっても、ご利用者が「厚生労働大臣の定める者」である場合は、以下の種目（以下「対象外種目」といいます。）を貸与することができます。 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（つり具の部分を除く） ⑨自動排泄処理装置</p> <p>注1) 厚生労働大臣が定める基準とは、ご利用者が次のいずれかに該当する場合をいいます。 (1) 車いすおよび車いす付属品が貸与できる場合：日常的に歩行が困難な者または日常生活範囲における移動の支援が特に必要と認められる者 (2) 特殊寝台および特殊寝台付属品が貸与できる場合：日常的に起きあがり困難な者または日常的に寝返りが困難な者 (3) 床ずれ防止用具および体位変換器が貸与できる場合：日常的に寝返りが困難な者 (4) 認知症老人徘徊感知機器が貸与できる場合：意思の伝達、介護者への反応、記憶・理解のいずれかに支障がある者または移動において全介助を必要としない者 (5) 移動用リフトが貸与できる場合（つり具の部分を除く）：日常的に立ち上がりが困難な者、移乗が一部介助または全介助を必要とする者、または生活環境において段差の解消が必要と認められる者 (6) 自動排泄処理装置が貸与できる場合：排便及び移乗において全介助を必要とする者</p> <p>注2) 以下の対象福祉用具は、（介護予防）福祉用具貸与または特定（介護予防）福祉用具販売のいずれかをご利用者が選択できます。対象福祉用具の提案を行う際には、それぞれのメリットおよびデメリット等、ご利用者の選択に資する必要な情報を提供いたします。 ①固定用スロープ ②歩行者（歩行車を除く） ③単点杖（松葉づえを除く） ④多点杖</p> <p>注3) 各種目の詳細品目は、別紙「介護用品カタログ」をご参照ください。</p>
---------	---

## 6. 【福祉用具貸与等の手順】

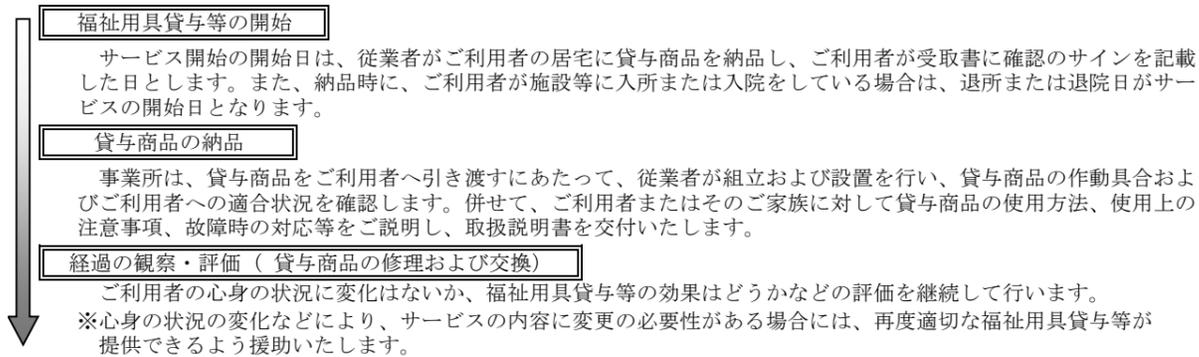
### 重要事項の説明・同意・交付および契約の締結

事業所の管理者や従業者が相談の受付を行います。ご利用者やご家族に、サービスの内容、利用料、提供方法、事業所の概要などについて、わかりやすく丁寧にご説明し、同意いただいた上で契約を締結します。

### 福祉用具貸与計画等の説明・同意・交付

心身の状況などの把握と課題の分析を行い、他のサービス担当者との意見交換等を通し、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合、これに添って福祉用具貸与計画等を作成します。

(次頁へ)



**【貸与商品の修理および交換】**

ご利用者およびそのご家族は、契約に定めた貸与商品と異なる機種が納品された場合または使用中の貸与商品について故障もしくは破損を発見した場合には、すみやかにこれを事業所に対し通知し、事業所は当該貸与商品について修理または交換を行います。この場合の修理または交換に伴う費用は、原則として事業所が負担します。ただし、以下の場合には、この費用はご利用者様が負担するものとします。

- (1) ご利用者側の事情により貸与商品の交換または変更を希望する場合
- (2) 従業者の指示もしくは説明に反して、ご利用者またはそのご家族が貸与商品を使用したために故障または破損が発生した場合
- (3) 貸与商品の全部または一部の紛失（盗難を除く）があった場合
- (4) 貸与商品が再生不可能となり（廃棄基準に基づき）廃棄処理をせざるを得ない場合

**7. 【利用料金およびお支払い方法等】**

**【利用料金】**

- (1) 福祉用具貸与等を提供した場合の利用料金の額は、別紙の介護用品カタログの額によるものとします。
- (2) 利用料金は、1ヶ月単位とし、月の途中における貸与開始または貸与終了の場合における基本料金は、次のとおりとなります。

- ① 貸与開始月の利用料
  - ア. サービス開始時がその月の15日以前の場合：1ヶ月分の全額
  - イ. サービス開始時がその月の16日以降の場合：1ヶ月分の1/2
- ② 貸与終了月の利用料
  - ア. サービス終了時がその月の15日以前の場合：1ヶ月分の1/2
  - イ. サービス終了時がその月の16日以降の場合：1ヶ月分全額

注1) サービス開始とサービス終了が同じ月内に行われた場合のサービス利用料金は、1ヶ月分全額となります。

注2) 当事業所が厚生労働大臣の定める離島等の地域に所在する場合には、通常の事業の実施地域において福祉用具貸与等を行う場合においても、要した往復の運賃・交通費等の実費を福祉用具貸与費の100%を限度とし、利用料金に加算できるものとします。

- (3) 介護保険制度を利用される場合であっても、身体障害者用物品以外の貸与商品には消費税がかかります。発行する納品書および料金説明に関する書類には、消費税込みの金額を表記します。
- (4) 福祉用具貸与等は、医療費控除の対象外となっています。あらかじめご了承ください。
- (5) 介護保険の適用がある場合には、ご利用者は事業者に対して、利用料金から保険給付額を控除した金額（以下「ご利用者負担額」といいます。）を支払うものとします。
- (6) 別途取交しを行う福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料金またはご利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、事業者は、法令改正後すみやかにご利用者に対し、改定の施行時期および改定後の金額を通知します。

**【搬入および搬出に係る費用】**

貸与商品の搬入または搬出に係る費用および従業者が福祉用具貸与等を提供するため、ご利用者宅を訪問する際にかかる交通費は、「4. サービスを提供する事業所の概要」に記載する通常の事業の実施地域内にお住まいのご利用者につきましては、無料となります。ただし、次の場合にはご利用者に書面で説明し了解を頂いた上で、搬入および搬出にかかった費用を別途お支払いいただくことがあります。

- (1) 搬入または搬出業務の際に、特別な作業や処置が必要な場合における当該措置の費用
- (2) 「4. サービスを提供する事業所の概要」に記載する通常の事業の実施地域外にお住まいのご利用者につきましては、従業者が福祉用具貸与を提供するため、ご利用者を訪問する際にかかる「4. サービスを提供する事業所の概要」に記載する通常の事業の実施地域を越えた地点から目的地までの区間における往復の自動車使用時の経費 [19円/km]（税込）、有料道路代、交通費等の費用
- (3) 契約期間中にご利用者の転居等により転居先等に貸与商品の移動を行う場合における当該移動に要した費用

**【お支払い方法】**

事業者は、利用実績に基づいて1ヶ月ごとに利用料金を請求し、ご利用者は原則として事業者の指定する日に口座引き落としの方法により利用料金を支払うものとします。

**8. 【守秘義務・個人情報の保護】**

- (1) 事業所は、福祉用具貸与等を実施する上で知り得た、ご利用者またはご家族などに関する事項については、ご利用者または第三者の生命、身体などに危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて第三者に提供しません。
- (2) 事業所は、その業務に携わる従業者等に対して、その業務に従事する際には、正当な理由がなく業務上知り得たご利用者またはご家族などの情報を第三者に提供してはならない旨の書面を取り交わすなど、必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得たご利用者またはご家族など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の書面を取り交わすなど、必要な措置を講じます。
- (4) 事業所は、サービス担当者会議や介護支援専門員および他の居宅サービス事業所などとの連絡調整において、個人情報を関係者へ提供することが必要である場合は、あらかじめご利用者およびご家族代表者等に対して、情報提供の目的と、情報を提供する関係者に関する事項を説明し、書面にて同意を得ます。

**9. 【損害賠償責任】**

事業所は、ご利用者に対する福祉用具貸与等の提供により、万一事故が発生し、ご利用者に損害が発生した場合には、すみやかに市区町村、ご利用者のご家族代表者等などに連絡をとり、必要な措置を講じるとともに、当事業所の責に帰すべき事由によるときは損害を賠償します。

**10. 【教育・研修体制】**

事業所は、従業者に対し、その知識および技能の向上を目的として、定期的な教育と研修の機会および内容を以下のように設けています。

- (1) 入社時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年10回以上

**【研修内容】**

- (1) 従業者としての専門的な業務について
- (2) 高齢者虐待防止法などの他法制度について
- (3) その他、福祉用具貸与等の実施のために必要な事項について

**11. 【虐待防止の為の措置】**

- (1) 事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。
  - ①虐待を防止するための従業者に対する研修の定期的な実施
  - ②ご利用者およびそのご家族からの苦情処理体制の整備
  - ③成年後見制度の利用支援
  - ④虐待防止に関する責任者として管理者を選定
  - ⑤虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図る
  - ⑥虐待の防止のための指針の整備
  - ⑦その他虐待防止のために必要な措置
- (2) 事業者は、ご利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、虐待を受けている恐れがある場合にはただちに防止策を講じ市区町村へ報告するものとします。

**12. 【ご協力いただきたい事項】**

ご利用者およびご家族は以下の事項についてご理解していただき、事業所が行う福祉用具貸与等の提供にご協力ください。

- (1) ご利用者の疾患および心身の状態などの事項は福祉用具貸与等を行う上で、重要な情報です。詳細にお知らせいただき、従業者が行う状況把握にご協力ください。
- (2) お金の管理が困難な場合には、成年後見制度や権利擁護事業の利用をご検討ください。なお、制度の内容については、担当の介護支援専門員や当事業所の管理者または従業者に、お問い合わせください。
- (3) 従業者個人の電話番号や住所は、お知らせできませんので、あらかじめご了承ください。
- (4) 従業者への仕事上の茶菓、お礼は固くお断りしております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。
- (5) サービスを担当する従業者は、ご利用者およびそのご家族による指名はできませんので、あらかじめご了承ください。
- (6) 福祉用具貸与等の内容の変更に関しては、事業所の管理者または従業者にご相談ください。
- (7) 従業者に対する暴言・暴力・ハラスメント等、社会通念上許容できない行為はお控えいただけますようお願いいたします。これらの行為が認められた場合、サービスの停止や契約を解約することがあります。ご理解ください。

**【ハラスメント等の具体例】**

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③過大な要求（サービス利用に関し明らかに不必要なことや遂行不可能なことの強制・業務の妨害）
- ④個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）
- ⑤セクシャルハラスメント

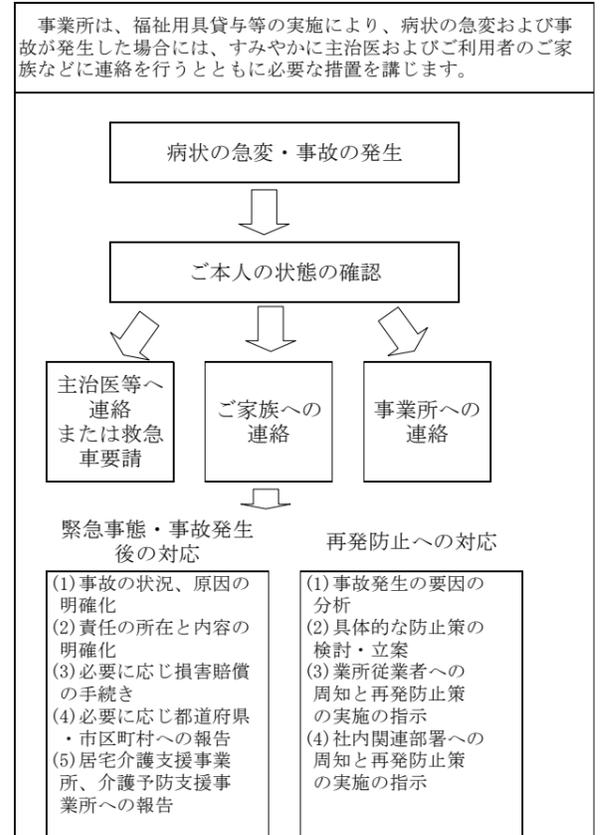
**13. 【相談・苦情の対応】**

事業所受付	相談・苦情窓口	(電話)	
		(受付時間)	事業所概要の通り
		(担当者)	
事業者	お客様相談窓口	(電話)	0120-65-1192
		(受付時間)	9:00~18:00 (土日祝除く)
申し外立部 苦情情報	ご利用者がお住まいの各市区町村外部苦情窓口	(担当窓口)	
		(受付時間)	
	都道府県国民健康保険団体連合会	(電話)	
		(担当窓口)	
		(受付時間)	
		(電話)	

**【相談・苦情発生時の対応】**

- (1) 相談・苦情の受付
- (2) 相談・苦情の内容確認
- (3) 事実の調査と再発防止策の立案
- (4) 苦情再発防止策の実施

**14. 【緊急時・事故発生時の対応】**



# 特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売 重要事項説明書

この特定福祉用具販売および介護予防福祉用具販売重要事項説明書は、事業所の運営規程の概要や勤務体制、その他重要事項を記したものです。ご利用者またはご家族に対してこの書面を交付し、ご説明することは事業者の義務として法令上規定されています。

20 年 月 日

特定福祉用具販売等の提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業者	法人名 代表者名 住所	SOMPOケア株式会社 代表取締役 鷺見 隆充 本社/〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番8号
説明者	事業所名 担当者名	

私は、本書面に基づいて事業所から特定福祉用具販売等についての重要事項の説明および当該重要事項説明書の交付を受け、その内容について同意しました。

ご利用者	氏名
代理人 または 署名代行人	氏名 ご利用者との関係

## 1. 【事業の目的】

SOMPOケア株式会社（以下「事業者」といいます。）が開設する「特定福祉用具販売事業所および特定介護予防福祉用具販売事業所（以下「事業所」といいます。）」が行う特定福祉用具販売および特定介護予防福祉用具販売事業（以下「特定福祉用具販売等」といいます。）の適切な運営を確保するために人員およ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およびその他の従業者（以下「従業者」といいます。）が、要介護および要支援状態にあるご利用者に対し、適正な特定福祉用具販売等を提供することを事業の目的とします。

## 2. 【運営の方針】

- 事業所は、ご利用者の心身の特徴を踏まえて、その有する能力に応じ、居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、ご利用者の心身の状況、希望および置かれている環境を踏まえた適切な特定介護予防福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、特定福祉用具および特定介護予防福祉用具（以下「特定福祉用具等」といいます。）を販売することにより、ご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ことができるよう支援します。
- 事業所は、自立支援の理念に基づき、ご利用者が自立して生活していくために、本人の能力に応じ、本人にできることは可能な限りしていただくことで、心身機能の維持向上を図るという介護本来の理念を実践します。
- 事業所は、市区町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、介護保険施設等との連携に努めます。

## 3. 【SOMPOケア株式会社の概要】

法人名	SOMPOケア株式会社	代表者	代表取締役 鷺見 隆充
法人所在地	東京都品川区東品川四丁目12番8号	電話番号	03-6455-8560(本社代表)
事業内容	有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・グループホームの運営、居宅サービス事業等		

## 4. 【サービスを提供する事業所の概要】 ※記載内容は、説明日時点の概要となります

事業所名		サービス提供	
所在地		提供日	
電話番号		提供時間	
F A X 番号		サービス受付	
指定事業所番号		営業日	
通常の事業の実施地域		営業時間	
損害賠償責任 保険加入先	損害保険 ジャパン株式会社		

第三者評価について	
実施の有無	無し
直近の実施年月日	-
評価実施機関	-
開示状況	無し

※ 第三者評価とは、事業所の提供するサービスの質を当事者（事業者および利用者）以外の公正中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するものです。  
都道府県毎に対象サービスが異なるため、事業所所在地域では非該当となる場合においても「無」と記載します。

職種	人数	職務内容
管理者	1人	(1) 事業所のサービス従業者等の管理、福祉用具販売の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 (2) 事業所の従業者に対し、法令などにおいて規定されている福祉用具販売の実施に関する規定を遵守させるため必要な指揮命令および相談、指導を行います。 (3) 事業所の従業者に対し、各サービスの担当者やご利用者およびご家族と、サービス内容について意見を交換する機会であるサービス担当者会議への出席を指示し、または自ら出席し、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所・地域包括支援センター等との連携を図ります。
従業者	人	(1) ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 (2) サービス担当者会議へ出席し、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所・地域包括支援センター等との連携を行います。 (3) 福祉用具専門相談員は、特定福祉用具販売計画および特定介護予防福祉用具販売計画（以下「特定福祉用具販売計画等」といいます。）の作成を行います。 (4) 販売商品の設置、調整、使用方法のご説明等を行います。

## 5. 【特定福祉用具販売等の内容】

	特定福祉用具販売の内容	特定介護予防福祉用具販売の内容
内容	特定福祉用具販売の内容は、主に以下の通りです。 (1) 相談受付 (2) 居宅介護支援事業者（介護支援専門員）との連絡調整 (3) 福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額等の情報提供および選定の援助 (4) 販売商品の納品 (5) 販売商品の調整、使用方法の説明および指導 (6) アフターサービス	特定介護予防福祉用具販売の内容は、主に以下の通りです。 (1) 相談受付 (2) 介護予防支援事業者・地域包括支援センター等との連絡調整 (3) 福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額等の情報提供および選定の援助 (4) 販売商品の納品 (5) 販売商品の調整、使用方法の説明および指導 (6) アフターサービス
取扱う福祉用具	特定福祉用具販売の対象種目は、以下の通りです。 (1) 腰掛便座 (2) 自動排泄処理装置の交換可能部品 (3) 排泄予測支援機器 (4) 入浴補助用具（入浴用いす、浴槽用手すり、浴槽内いす、入浴台、浴室内すのこ、浴槽内すのこ） (5) 簡易浴槽 (6) 移動用リフトのつり具の部分（身体状況によります） 注1)（介護予防）福祉用具貸与の対象福祉用具のうち、以下の対象種目については、ご利用者の選択により、特定（介護予防）福祉用具販売での販売が可能です。対象福祉用具の提案を行う際には、それぞれのメリットおよびデメリット等、ご利用者の選択に資する必要な情報を提供いたします。 ①固定用スロープ ②歩行器（歩行車を除く） ③単点杖（松葉づえを除く） ④多点杖 注2) 各種目の詳細品目は、別紙「介護用品カタログ」をご参照ください。	特定介護予防福祉用具販売の対象種目は、以下の通りです。 (1) 腰掛便座 (2) 自動排泄処理装置の交換可能部品 (3) 排泄予測支援機器 (4) 入浴補助用具（入浴用いす、浴槽用手すり、浴槽内いす、入浴台、浴室内すのこ、浴槽内すのこ） (5) 簡易浴槽 (6) 移動用リフトのつり具の部分（身体状況によります）

**6. 【特定福祉用具販売等の手順】**

**重要事項の説明・同意・交付および契約の締結**

事業所の管理者や従業員が相談の受付を行います。ご利用者やご家族に、サービスの内容、利用料、提供方法、事業所の概要などについて、わかりやすく丁寧にご説明し、同意いただいた上で契約を締結します。

**特定福祉用具販売計画等の説明・同意・交付**

心身の状況などの把握と課題の分析を行い、他のサービス担当者との意見交換等を通し、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合は、これに添って特定福祉用具販売計画等を作成します。

**商品の納品**

納品の完了は、従業員がご利用者の居宅に販売商品を納品し、ご利用者が納品書に確認のサインを記載した日となります。

**商品の設置・使用方法等の説明**

事業所は、販売商品をご利用者へ納品するにあたって、従業員が組立および設置を行い、販売商品の作動具合およびご利用者への適合状況を確認します。併せて、ご利用者またはそのご家族に対して販売商品の使用方法、使用上の注意事項をご説明いたします。

**販売商品の再調整および修理**

ご利用者およびそのご家族は、販売商品の使用中、販売商品の故障もしくは破損を発見した場合には、すみやかにこれを事業所に対し通知し、事業所は当該販売商品について点検を行います。また、ご本人の身体状況などの変化によって当該販売商品の再調整が認められる場合には、事業所は、求めに応じて使用状況の点検など必要な対応を行います。ただし、以下の場合には、この費用はご利用者のご負担するものとします。

- (1) 点検の結果、当該販売商品の製品構造や製造工程に起因しない修理および交換
- (2) 点検の結果、当該販売商品の再調整による適合ができない場合の交換
- (3) 上記(1)については「経年劣化および全損」、(2)については「別機種の適合」が介護保険の適用と認められる場合には、年間限度額を上限として介護保険を適用できます。

**7. 【販売費用の額、その他費用の額およびお支払い方法等】**

**【販売費用の額】**

- (1) 特定福祉用具販売等を提供した場合の販売費用の額は、別紙の介護用品カタログの額によるものとします。

注) 当事業所が厚生労働大臣の定める離島等の地域に所在する場合には、通常の事業の実施地域において特定福祉用具販売等を行う場合においても、要した往復の運賃・交通費等の実費を販売費用の額の100%を限度とし、販売費用の額に加算できるものとします。

- (2) 介護保険制度を利用される場合であっても、身体障害者用物品以外の販売商品には消費税がかかります。発行する納品書および販売費用の額に関する書類には、消費税込みの金額を表記します。
- (3) 介護保険の適用がない場合および介護保険法令上償還払いとなる場合には、販売費用の額の全額を、ご利用者は事業者に対して支払うものとします。

**【その他費用の額】**

販売商品の搬入に係る費用および従業員が販売商品を納品するため、ご利用者宅を訪問する際にかかる交通費は、「4. サービスを提供する事業所の概要」に記載する通常の事業の実施地域内にお住まいのご利用者につきましては、無料となります。ただし、次の場合にはご利用者に書面で説明し了解を頂いた上で、搬入にかかった費用を別途お支払い頂くことがあります。

- (1) 搬入業務の際に、特別な作業や処置が必要な場合における当該措置の費用
- (2) 「4. サービスを提供する事業所の概要」に記載するサービス実施地域外にお住まいのご利用者につきましては、従業員がサービスを提供するため、ご利用者を訪問する際にかかる「4. サービスを提供する事業所の概要」に記載する通常の事業の実施地域を越えた地点から目的地までの区間における往復の自動車使用時の経費 [19円 / km] (税込)、有料道路代、交通費

**【お支払い方法】**

事業者は、納品後、利用料金を請求し、ご利用者は原則として事業者の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。

**8. 【守秘義務・個人情報の保護】**

- (1) 事業所は、特定福祉用具販売等を実施する上で知り得た、ご利用者またはご家族などに関する事項については、ご利用者または第三者の生命、身体などに危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて第三者に提供しません。
- (2) 事業所は、その業務に携わる従業員に対して、その業務に従事する際には、正当な理由がなく業務上知り得たご利用者またはご家族などの情報を第三者に提供してはならない旨の書面を取り交わすなど必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、従業員であった者に、業務上知り得たご利用者またはご家族など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べき旨の書面を取り交わすなど、必要な措置を講じます。
- (4) 事業所は、サービス担当者会議や介護支援専門員および他の居宅サービス事業所などとの連絡調整において、個人情報を関係者へ提供することが必要である場合は、あらかじめご利用者およびご家族代表者等に対して、情報提供の目的と、情報を提供する関係者に関する事項を説明し、書面にて同意を得ます。

**9. 【損害賠償責任】**

事業者は、ご利用者に対する特定福祉用具販売等の提供により、万一事故が発生し、ご利用者に損害が発生した場合には、すみやかに市区町村、ご利用者のご家族などに連絡をとり、必要な措置を講じるとともに事業者の責に帰すべき事由によるときは損害を賠償します。

**10. 【教育・研修体制】**

事業所は、従業員に対し、その知識および技能の向上を目的として、定期的な教育と研修の機会およびその内容を以下のように設けています。

- (1) 入社時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年10回以上

**【研修内容】**

- (1) 従業者としての専門的な業務について
- (2) 高齢者虐待防止法などの他法制度について
- (3) その他、特定福祉用具販売等の実施のために必要な事項について

**11. 【虐待防止の為の措置】**

- (1) 事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。
  - ①虐待を防止するための従業者に対する研修の定期的な実施
  - ②ご利用者およびそのご家族からの苦情処理体制の整備
  - ③成年後見制度の利用支援
  - ④虐待防止に関する責任者として管理者を選定
  - ⑤虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図る
  - ⑥虐待の防止のための指針の整備
  - ⑦その他虐待防止のために必要な措置
- (2) 事業者は、ご利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、虐待を受けている恐れがある場合にはただちに防止策を講じ市区町村へ報告するものとします。

**12. 【ご協力いただきたい事項】**

ご利用者およびご家族は以下の事項についてご理解いただき、事業所が行う特定介護予防福祉用具販売の提供にご協力ください。

- (1) ご利用者の疾患および心身の状態などの事項は特定福祉用具販売等を行う上で、重要な情報です。詳細にお知らせいただき、従業員が行う状況把握にご協力ください。
- (2) お金の管理が困難な場合には、成年後見制度や権利擁護事業の利用をご検討ください。なお、制度の内容については、担当の介護支援専門員や当事業所の管理者または従業員にお問い合わせください。
- (3) 従業員個人の電話番号や住所は、お知らせできませんので、あらかじめご了承ください。
- (4) 従業員への仕事上の茶菓、お礼は固くお断りしております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。
- (5) サービスを担当する従業員は、ご利用者およびそのご家族による指名はできませんので、あらかじめご了承ください。
- (6) 特定福祉用具販売等の内容の変更に関しては、事業所の管理者または従業員にご相談ください。
- (7) 従業員に対する暴言・暴力・ハラスメント等、社会通念上許容できない行為はお控えいただけますようお願いいたします。これらの行為が認められた場合、サービスの停止や契約を解約することがあります。ご理解くださいますようお願いいたします。

**【ハラスメント等の具体例】**

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③過大な要求（サービス利用に関し明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・業務の妨害）
- ④個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）
- ⑤セクシャルハラスメント

**13. 【相談・苦情の対応】**

事業所受付	相談・苦情窓口	(電話)	
		(受付時間)	事業所概要の通り
		(担当者)	
事業者受付	お客様相談窓口	(電話)	0120-65-1192
		(受付時間)	9:00~18:00 (土日祝除く)
申し外立部 苦情情報	ご利用者がお住まいの各市区町村外部苦情窓口	(担当窓口)	
		(受付時間)	
	都道府県国民健康保険団体連合会	(電話)	
		(担当窓口)	
		(受付時間)	
		(電話)	

**【相談・苦情発生時の対応】**

- (1) 相談・苦情の受付
- (2) 相談・苦情の内容確認
- (3) 事実の調査と再発防止策の立案
- (4) 苦情再発防止策の実施

**14. 【事故発生時の対応】**

