

有限会社石原産業福祉用具貸与販売事業所 重要事項説明書

(特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売（以下福祉用具販売という）サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。
わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」及び「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のため効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 35 号）」に基づき、福祉用具販売サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社 石原産業
代表者氏名	石原 寛
本社所在地	高知県高知市北高見町 28 番地

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	有限会社石原産業福祉用具貸与販売事業所
事業者番号	高知県指定 第 3970100685 号
事業所所在地	高知県〒780-0056 高知市北本町 1 丁目 1-10
連絡先	(電話) 088-872-1771 (FAX) 088-872-1833
事業所の通常の事業の実施地域	高知県下全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護及び介護予防状態にある者に対し、適正に福祉用具を販売することを目的とする。
運営の方針	利用者が居宅においてその有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るよう、適正な福祉用具を選定、取付、調整等を行い、福祉用具を販売する。 事業の実施にあたっては、関連機関との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（第 3 土曜日、祝日、12 月 28 日～1 月 3 日は除く）
営業時間	午前 9 時～午後 6 時

(4) 事業所の職員体制

管理者		石原 寛	
職	職務内容		人員数
管理者	1	従業員の管理及び利用申込に係る調整、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。	常勤 1 名
	2	従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	

福祉用具専門相談員	1 特定福祉用具販売計画（特定介護予防福祉用具販売計画）の作成交付、特定福祉用具及び特定介護予防福祉用具（以下「特定福祉用具」という。）の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等を行い、特定福祉用具販売の提供にあたります。 2 目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供し、個別の福祉用具に係る同意を得ます。 3 販売する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行います。 4 利用者の身体の状態等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者に実際に当該福祉用具を使用していただきながら使用方法の指導を行います。 5 利用者等からの要請等に応じて、販売した福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行います。 6 居宅サービス計画に特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じるものとします。	常勤２名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤１名以上

３ 提供するサービスの内容について

(1) 品目と品名

種 目	
腰掛便座	ポータブルトイレ、腰掛便座、補高便座
自動排泄処理装置の交換可能部品	
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、入浴用介助ベルト
簡易浴槽	
移動用リフトのつり具の部分	
排泄予測支援機器	

以下の３種目は、福祉用具販売と福祉用具貸与の選択制です。

種 目	
歩行器	交互式歩行器、固定式歩行器
歩行補助つえ	カナディアン・クラッチ、ロフストランド・クラッチ、プラットホームクラッチ、多点杖
スロープ	小さな段差に使用するもので、持ち運びしないタイプ

(2) 福祉用具専門相談員の禁止行為

福祉用具専門相談員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを

得ない場合を除く)

- ⑦ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、迷惑行為

※ 販売費用は全額をいったんお支払いただきますが、保険給付の際に必要な次の事項を記載した書類等をお渡ししますので、お住まいの市町村に福祉用具購入費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

- 事業所の名称
- 販売した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書
- 領収書
- 販売した特定福祉用具のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要

4 その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域を超えてサービスを提供する場合、交通費の実費を請求いたします。
② 特別搬出入費	福祉用具の搬出入に特別な措置が必要な場合（階段やエレベーターによることが困難でクレーンを使用するなど）は、運営規程の定めに基づき、その措置に要する費用を請求いたします。 なお、通常の搬出入の場合は、費用請求はいたしません。

5 利用料、利用者負担額（介護保険が適用となる場合）その他の費用の請求及び支払い方法

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 販売費用及びその他の費用の額の合計金額により請求いたします。 イ 請求書は、利用明細を添えて、利用者あてお届け（郵送）します。なお、当該福祉用具をお持ち帰りされる場合は、請求書は発行いたしません。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア 行われたサービスと請求書の内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）郵便指定口座への振り込み （イ）銀行指定口座への振り込み （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間等）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 福祉用具専門相談員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (4) 物品の選定・搬入日程・設置場所・方法は利用者及びその家族、また関連介護（医療）スタッフとの協議の上決定します。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	石原 寛
-------------	------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

8 身体拘束の適正化

- (1) 利用者の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行いません。(2) 身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

9 事故発生時の対応方法について

- (1) 事故時はすみやかに使用を中止し事業者の指示を仰いで下さい。

事故発生時の連絡先

月曜～土曜日 9:00～18:00 (但し、第3土曜日・祝祭日を除く)

有限会社石原産業福祉用具貸与販売事業所

担当(管理者) 石原 寛

電話番号 088-872-1771

ファックス番号 088-872-1833

※担当者不在時はその他職員誰もが対応可能な体制をとり、必ず管理者に連絡する。

上記以外の時間帯 携帯電話 090-9771-1480

- (2) 利用者に対する福祉用具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、必要な措置を講じます。また、利用者に対する福祉用具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います。

10 損害賠償

- ① 事業者は、契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりご利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。「10 秘密保持」に違反した場合も同様とします。但し、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
- ② 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
- ③ 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
- ・ ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
 - ・ ご利用者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
 - ・ ご利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
 - ・ ご利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損

害が発生した場合。

1 1 秘密保持

- ① 事業所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしてはならない。また、守秘義務は、契約の終了した後も継続します。
- ② 事業者は、従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。
- ③ 事業者はサービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得なければならない。

1 2 身分証携行義務

福祉用具専門相談員は、常に身分証を携行し、利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

1 3 心身の状況の把握

福祉用具販売の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1 4 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 福祉用具販売の提供にあたり、居宅介護支援事業者等及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに介護予防支援事業者に送付します。

1 5 サービス提供の記録

- ① 福祉用具販売の実施ごとに、その販売日、種目及び品名、販売費用等についての記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

1 6 衛生管理等

- ① 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

1 7 職場におけるハラスメントの防止

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

1 8 業務継続計画の策定

- (1) 事業者は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、非常災害時の体制での早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継

統計画に従い必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修訓練を定期的実施します。

(3) 事業者は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した福祉用具販売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します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

イ 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とおりとします。

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談窓口 月曜～土曜日 9:00～18:00 (但し、第3土曜日・祝祭日を除く)

有限会社石原産業福祉用具貸与販売事業所

担当(管理者) 石原 寛

電話番号 088-872-1771

ファックス番号 088-872-1833

※担当者不在時はその他職員誰もが対応可能な体制をとり、必ず管理者に連絡する。

上記以外の時間帯 携帯電話 090-9771-1480

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、事情確認を行う。
- ・ 苦情の内容に対して即日即時検討会議を開き、苦情に関する原因を明らかにし、時下の対応を決定する。
- ・ 事業所は会議決定対応内容に基づき迅速に対処するとともに、利用者及びその家族へ必ず対応方法を含めた結果報告を行い、事態の改善を計る。
- ・ 対応内容に基づいて、必要に応じて関係者への連絡調整を行う。
- ・ 管理者は対応内容を従事者全員に通達し、記録台帳に保管することで、再発防止、サービス内容の改善に役立てる。

3 その他参考事項

- ・ 事業所において処理し得ない内容についても、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たって検討し、対処する。
- ・ サービス提供の質を高めるため、職員に対する定期的な研修会、ケース検討会、研修会議を行い、職員全員の意識向上、再発防止に万全を尽くす。

(2) 苦情申立の窓口

有限会社石原産業福祉用具貸与販売事業所 苦情相談責任者 石原寛	所在地 高知県高知市北本町1丁目1-10 電話番号 872-1771 受付時間 9:00～18:00
高知市介護保険課 事業係	所在地 高知県高知市本町5丁目1-45 電話番号 823-9972 受付時間 9:00～16:30
高知県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談係	所在地 高知県高知市丸の内2丁目6番5号 電話番号 820-8411 受付時間 9:00～12:00 13:00～16:00