

重要事項説明書

【福祉用具貸与・特定福祉用具販売】

ご利用を検討されている指定福祉用具貸与(介護予防)又は、特定福祉用具販売について、契約を締結する前にご理解いただきたい重要事項をご説明いたします。内容についてご不明な点やご不安な点、分かりにくい箇所などがございましたら、ご遠慮なくお尋ねください。

第1条 指定福祉用具貸与(介護予防)及び、福祉用具販売を提供する事業者について

事業者名称	株式会社タナデックス		
代表者氏名	棚田 雅也	法人設立年月日	平成13年5月7日
本社所在地 (連絡先・電話番号)	愛知県名古屋市中区秋葉二丁目115番地 TEL:052-355-9990 FAX:052-355-9997		

第2条 指定福祉用具貸与(介護予防)及び、福祉用具販売を提供する事業所について

(1) 事業所の所在地

事業所名称	ホワイトケアスマイル福祉用具		
事業所所在地	愛知県名古屋市中区秋葉二丁目115番地		
介護保険指定 事業者番号	2371103090	連絡先相談 担当者名	細川 大介
事業実施地域	名古屋市全域		

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的 (要約)	・ 当事業所は、人員及び管理運営に関する事項を定め、専門相談員が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、運営規程に基づき、適正な指定福祉用具貸与(介護予防)及び、福祉用具販売を提供することを目的とします。
運営の方針 (要約)	・ 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 ・ 専門相談員は、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、適切な福祉用具の選定の援助・取付け・調整等を行い、利用者を介護する者の負担の軽減を図る。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日	営業時間	9:00～18:00
休業日	土曜日・日曜日・祝日、夏季休暇(8/12～8/15)、年末年始(12/29～1/4)		

(4) 事業所の従業員体制

管理者	常勤	1人	氏名	細川 大介
専門相談員	常勤	2人以上	非常勤	なし

第3条 提供するサービスの内容及び料金について

(1) サービスの主な内容

貸与 購入	福祉用具選定のお手伝いをいたします。ご利用者様の心身の状況、ご要望やお住まいの状況等を考慮し、適切な福祉用具を紹介し選定していただきます。
	福祉用具の取り扱いに関する説明をいたします。利用される福祉用具の取扱説明書を交付し、取扱い方法、注意点、トラブル対応の方法および事故防止のための安全上の注意事項について、ご使用いただきながら、説明いたします。
	福祉用具のアフターサービス(変更・修理・交換)を行います。福祉用具に破損・故障等が発生した場合、速やかに対応致します。

(2) 指定福祉用具貸与(介護予防)の種目について

- ①車椅子 ②車椅子付属品 ③特殊寝台 ④特殊寝台付属品 ⑤床ずれ予防
⑥体位変換器 ⑦徘徊感知器 ⑧移動用リフト ⑨手すり ⑩スロープ
⑪歩行器 ⑫歩行補助つえ ⑬自動排泄処理装置

※①～⑧の種目については、要支援1～2および要介護1の方は、原則として介護保険でのご利用ができません。ただし、例外条件がありますので、お問い合わせ下さい。

(3) 福祉用具販売の種目について

- ①腰掛便座 ②入浴補助用具 ③自動排泄処理装置の交換可能部分 ④移動用リフトのつり具の部分簡易浴槽
⑤簡易浴槽 ⑥排泄予測支援機器 ⑦スロープ ⑧歩行器 ⑨歩行補助つえ

※介護保険を適用するうえで利用可能な購入費の上限額は、毎年4月1日～3月31日の12か月間で10万円までとなっており、超過分の購入費については全額(10割)ご負担いただきます。また過去に介護保険を適用し購入済みの種目を「再度」購入する場合は、原則、支給を受けられませんのでご注意ください。(身体状況の変化があり市町村が認める場合は支給を受けられることもあります。)

(4) 福祉用具貸与及び福祉用具販売の品名、料金及びご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)について

別添のカタログ又はパンフレット等に記載のとおりとします。

※提供するサービス料金、ご利用者様負担額は、介護保険ご利用時は原則として介護保険負担割合証の負担割合に応じた額となります。なお、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額(10割)をご負担いただきます。又、貸与につきましては、月の途中での契約、解約・契約終了の場合には、下記の料金表に基づきお支払い頂きます。

レンタル開始月の レンタル料金	①レンタル開始日がその月の15日以前	1カ月分全額
	②レンタル開始日がその月の16日以降	1カ月分の半額
レンタル終了月の レンタル料金	①レンタル終了日がその月の15日以前	1カ月分の半額
	②レンタル終了日がその月の16日以降	1カ月分全額
レンタル開始月と終了が同じ月内の場合のレンタル料金		1カ月分全額

第4条 その他の費用について

交通費	徴収しない。
特別搬 出入日	徴収しない。

第5条 請求及びお支払い方法について

(1) 指定福祉用具貸与(介護予防)について

請求 方法	(1) レンタル料金、ご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、ご利用月ごとの合計額により請求いたします。 (2) 請求書は、利用明細を添えてご利用月の翌月25日頃までにご利用者様宛に送付いたします。
お支払 方法	(1) 行われたサービス提供と請求書の内容を照合の上、請求月の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ① ご利用者様指定口座から事業者指定口座への自動振替 ※口座振替の手続き完了までに1～2ヶ月かかる場合があります、その場合には、初回引落が翌々月以降となることがありますので、ご了承ください。 ② 現金支払い (2) お支払いの確認をしたら、領収書を送付しますので、保管下さい。

※レンタル料金等のお支払について、支払期日から2カ月以上遅延し、更に支払督促から14日以内にお支払いがない場合は、契約を解除した上で、未払分をお支払い頂きます。

(2) 福祉用具販売について

請求 方法	(1) 販売料金及び、その他費用を計算し、合計額により請求いたします。 (2) 請求書は、納品時に交付いたします。
お支払 方法	(1) 納品された商品と請求書の内容を照合の上、請求書に記載された期日までに下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ① 事業所指定口座への振込 ② 現金支払い (2) お支払いの確認をしたら、領収書を発行(送付)しますので、保管下さい。

【受領委任払い】

利用者様の負担は初めから1割、2割、または3割です。保険給付される残りの分については利用者からの委任に基づき、保険者から事業者へ直接支払います。ただし、利用限度額を超えた部分については全額自己負担となります。

【償還払い】

利用者様がいったん全額を支払った後、費用の9割、8割、または7割が介護保険から払い戻されます。ただし、利用限度額を超えた部分については全額自己負担となります。

第6条 サービスの提供にあたって

- (1) サービス提供に先だって、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無および有効期間)を確認させていただきます。住所等に変更があった場合は、速やかに当事業者にお知らせ下さい。
- (2) ご利用者様が要介護認定を受けてない場合は、ご利用者様の意思を踏まえて速やかにこの申請が行われるよう必要な援助を行います。又、居宅介護支援がご利用者様に対して行われていない等の場合で、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ご利用者様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) 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、全て当事業者が行います。なお、実際の提供では、ご利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (4) サービスの終了について ※福祉用具販売は除く
利用者様のご都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する日を申し出てください。
又、次の場合は、貸与サービスが自動的に終了となります。

- ・ ご利用者様が介護保険施設に入所されたとき
- ・ ご利用者様が医療機関に入院されたとき
- ・ ご利用者様の要介護度が非該当(自立)と認定されたとき
- ・ ご利用者様が死亡したとき

第7条 虐待の防止について

事業者は高齢者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるように支援するために、ご利用者様等の人權の擁護・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。

措置の概要
(1) 国および地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動および虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めます。
(2) ご家族等の擁護者による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかにこれを市区町村に通報します。

第8条 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) ご利用者およびご家族の方に関する秘密の保持について
 - ① 事業所は、ご利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
 - ② 事業所およびその従業員は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様およびそのご家族の方の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
 - ③ この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。
 - ④ 事業所は、従業員業務上知り得たご利用者様又はご家族の方の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容に含むものとします。
- (2) 個人情報の保護について
 - ① 事業所は、ご利用者様から予め文書で同意を得ない限り、ご利用者様の個人情報を用いません。又、ご利用者様のご家族に関する個人情報についても同様とします。
 - ② 事業所は、ご利用者様およびご家族の方に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、又、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
 - ③ 事業所が管理する情報については、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正・追加・削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲で訂正等を行うものとします。なお、開示に際して複写料等が必要な場合はご利用者様の負担となります。

第9条 身分証携行義務

専門相談員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者様や家族の方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。

第10条 心身状況の把握

指定(介護予防)福祉用具貸与(販売)の提供にあたっては、居宅介護支援事業者や地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス、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。

第11条 居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター等との連携

- (1) 事業所は、サービス提供にあたり、居宅介護支援事業者および地域包括支援センター、保険医療サービス、福祉サービス等の提供者と密接な連携に努めます。
- (2) 事業所は、サービス内容が変更された場合やサービス提供の契約が終了した場合は、その旨を書面(又はその写し)にて速やかに居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターに連絡します。

第12条 サービス提供の記録

- (1) 指定(介護予防)福祉用具貸与(販売)の実施ごとに、レンタル開始日・終了日、種目、品名、料金、福祉用具の使用状況(修理、点検結果を含む)等についての記録を行い、その記録はサービス提供日から2年間保存します。
- (2) ご利用者様は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

第13条 衛生管理等について

- (1) 従業者の清潔の保持及び健康状態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、衛生的な管理に務めます。
(自社において福祉用具の消毒・保管を行う場合)
・回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管します。

(福祉用具の消毒・保管を行う他の事業者に行わせる場合)

・福祉用具の保管又は消毒に係る業務については、他の事業者へ委託する場合があります。また、当該委託先事業者の業務の実施状況について、定期的に確認し、その結果等を記録します。

第14条 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ① 切迫性…直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- ② 非代替性…身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- ③ 一時性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

第15条 サービス提供に関する相談、苦情について

体制および手順

- ① 提供した指定(介護予防)福祉用具貸与におけるご利用者様及び、ご家族の方からの相談および苦情、故障等(以下、相談・苦情等といいます)を受付するための窓口を設置します。

1.ご利用者様からの相談・苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)・担当者
第16条に記載のとおり、対応窓口を設置します。対応は受付担当が行いますが、その内容を所定の報告書に記入し、口頭と書面にて管理者に報告します。その報告を受けた管理者は内容を確認し、迅速に処理するものとします。
2.円滑かつ迅速に対応を行うための処理体制・手順
① 窓口で受け付けた相談・苦情等は所定の報告書に内容を記載し、必ず管理者に報告し、その後、管理者が対応します。内容に応じて、管理者の指示を受けて受付担当者が対応します。決して受付担当者が単独の判断にて対応しないこととします。
② 実施した対応について理解を得られない場合は、その地区での対応機関に相談します。
③ 自ら提供したサービスについて、行政より物件の提出や書類の提示を求められた場合は、それらの照会に応じるとともに行政の実施する調査に協力します。
④ ご利用者様からの相談・苦情等に関しては国民健康保険団体連合が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた場合はそれに従って必要な改善を行います。
3.相談・苦情等があった委託事業者、メーカーに対する対応方針
① 相談・苦情等があった委託業者やメーカーには、口頭と書面にて報告するとともに、処理内容を検討し、その結果を口頭や書面にて報告を受けます。後日、改善状況をご利用者様へ確認します。
② 相談・苦情等の多い委託業者やメーカーについては、改善を提案するとともに、ご利用者様への紹介を控えます。
4.その他参考事項
各相談・苦情等に関しては、各員が情報を共有し、その内容に関して、都度、会議を行い改善策を講じます。

第16条 事故発生時の対応方法について

- (1) ご利用者様に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者様のご家族の方、本条(4)に記載の市町村、居宅介護支援者又は地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、福祉用具の故障・欠陥もしくは第8条に反して、ご利用者様やご家族の方等の身体・財産等を傷つけた場合、速やかにその損害を賠償します。但し、以下の事由に該当する場合には事業者は損害賠償の義務を負いません。
 - ① ご利用者様が、疾患・身体状態および福祉用具の設置・使用環境等、選定に必要な事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知に起因して損害が発生した場合。
 - ② ご利用者様の急激な体調の変化等、事業所の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
 - ③ ご利用者様が事業所およびその従業員の指示・説明に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- (3) 事故の状況及び事故に際してとった処置については、記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- (4) 事故発生時の連絡先
 - ① 市町村の連絡先は第16条に定めるとおりにします。
 - ② 居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター

第17条 相談窓口及び苦情申立の窓口

事業所の 窓口	名称 所在地 電話 受付時間 責任者・役職	ホワイトケアスマイル福祉用具 〒455-0857 愛知県名古屋市港区秋葉二丁目115番地 052-888-5556 平日 9:00～18:00(土日祝は休み) 管理者 細川 大介
「外部窓口」 名古屋市	名称 所在地 電話 受付時間	名古屋市健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課 指導担当 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号 名古屋市役所 052-959-3087 平日 8:45～17:15(土日祝は休み)
「外部窓口」 愛知県国保連	名称 所在地 電話 受付時間	愛知県国民健康保険団体連合会 介護保険課内 苦情相談室 名古屋市東区泉一丁目6番5号 国保会館南館7階 052-971-4165 平日 9:00～17:00(土日祝は休み)