



## 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

利用者に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者（法人）の概要

法 人 名	株式会社 三鷹ナース・ヘルパーセンター
所 在 地	〒181-0012 東京都三鷹市上連雀7-8-28
代 表 者 名	代表取締役 山田 義剛
電 話 番 号	0422-47-6850
同法人で行っている 事業	訪問介護事業 第1号訪問事業 障がい福祉事業 居宅介護支援事業 福祉用具貸与事業 予防福祉用具貸与事業 福祉用具販売事業 予防福祉用具販売事業 住宅改修工事業 都市型軽費老人ホーム 保険外有償サービス 有料職業紹介事業

### 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) 事業所の概要

事 業 所 名	三鷹ナース・ヘルパーセンター 福祉用具販売事業所
所 在 地	〒181-0012 東京都三鷹市上連雀7-8-28
事業の種類	特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売
電 話 番 号	0422-47-6850
管理者の氏名	山本 祐介
事業所番号	1373600954
開設年月日	平成18年4月1日
通常の事業実施地域	東京都（島しょ部除く） 主に三鷹市・調布市・武蔵野市・小金井市・狛江市・西東京市・杉並区

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態等にある利用者が、その有する能力に応じ可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、適正な居宅サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	福祉用具専門相談員は、利用者が可能な限り居宅において、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、要介護者等の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえ、適切な福祉用具の複数提案、選定の援助、取付け、調整等を行い、日常生活上の便宜を図り、その機能訓練等に資するとともに、利用者を介護する者の負担軽減を図る。 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## (3) 事業所窓口の営業日、営業時間及び休日

営業日・営業時間	月曜日～金曜日 9：00～17：00	※緊急の連絡に応じます。
休日	土曜・日曜・祝日・年末年始	
担当者：山本 祐介 電話番号：0422-47-6850 受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00（祝祭日・年末年始は除く） ※時間外の場合は留守番電話に残していただくようお願いします。		

## (4) 職員体制

管理者	(氏名) 山本 祐介
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者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。 2 従業者に、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。	常勤 1名
福祉用具専門相談員	1 福祉用具貸与計画を作成し、利用者又はその家族に対して説明を行い、利用者の同意を得たうえで、福祉用具貸与計画書を交付します。特定福祉用具販売の利用があるときは、特定福祉用具販売計画と一体のものとして作成します。 2 当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。 3 福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じます。 4 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、個別の福祉用具の販売に係る同意を得ます。 5 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。 6 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実際に当該福祉用具を使用させていただきながら使用方法の指導を行います。 7 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。 8 居宅サービス計画に指定福祉用具販売が新規に必要な理由が記載されるとともに、居宅介護支援専門員により、必要に応じて随時その必要性が検討された上で、継続が必要な場合はその理由が居宅サービス計画に記載されるように、福祉用具の適切な選定のための助言、情報提供を行うなど必要な措置を講じます。	常勤 3名 非常勤 0名
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 非常勤 0名

### 3. 提供する特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売事業のサービス内容

- (1) 福祉用具専門相談員は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、適切な福祉用具の相談、選定、援助、取付け、調整、管理、使用前点検、提供を行います。
- (2) 福祉用具専門相談員は、福祉用具についての電話対応及び事務処理を行います。
- (3) 福祉用具専門相談員は、使用している福祉用具に不具合が発生した場合、確認にお伺いいたします。
- (4) 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当たって、次の行為はできません。

- ① 医療行為
  - ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書などの預かる行為
  - ③ 利用者又は家族からの金銭・物品の授受
  - 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
  - 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止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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- (5) 提供する特定福祉用具・特定介護予防福祉用具販売の種目については、次のとおりです。

④～⑤の種目について、要支援1～2の方は原則として介護保険でのご利用ができません。

- 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品  
④ 移動用リフトのつり具部品 ⑤ 簡易浴槽 ⑥ 固定用スロープ ⑦ 歩行器 ⑧ 単点杖 ⑨ 多点杖  
※⑥⑦⑧⑨は負担割合に応じた金額で貸与を選択することもできます。

※選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、利用者等に対してメリットデメリットを含め十分説明を行うとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供し、医師や専門職の意見、利用者の身体状況を踏まえ、提案を行います。

※利用者等からの要請などに応じて、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。なおその際の費用については実費となります。

メーカー保証期間以降の修理対応について、出張費や修理費がかかります。都度確認となります。

#### (6) 販売品の配送について

福祉用具の配送、納品は、当事業所の福祉用具専門相談員が責任をもってお届けいたします。搬入搬出日時は、ご相談の上決定させていただきます。原則として左記営業時間内とさせていただきます。

#### (7) 利用料金について

福祉用具販売カタログに記載してある金額で、ご利用いただけます。

介護保険による給付サービスを利用する場合は、原則として購入時に全額をお支払いいただきます（償還払い方式）。

介護保険へ請求することにより審査の上、上限額内で保険給付分（負担割合証に準ずる）に応じて後日払い戻しされます。

ただし認定された介護度で定められたサービスの利用限度を超えた場合は、全額ご利用者様の負担となります。

### 4. その他の費用について

特別搬出入費用	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、その措置に要する費用を請求します。なお、 <u>通常の搬出入の場合</u> は、費用請求はしません。
---------	---

## 5. お支払い方法について

納品時	現金にて集金させていただきます。
その他の支払い方法など	他のお支払い方法をご希望の方は、ご相談ください。 (その他) (ア) 事業者指定口座への振り込み 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、領収証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。

### ※注意※

販売費用及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 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）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います。
- (4) 福祉用具販売計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
- (5) 福祉用具販売計画の作成に当たり、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。
- (6) 福祉用具販売計画は、利用者と介護支援専門員に交付します。
- (7) 福祉用具販売計画の作成後、6カ月以内に当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。

## 7. 虐待の防止について

事業者は、ご利用者等の人権の擁護・虐待防止等の為に、次に掲げるとおり必要な処置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置をしています。担当者名 山本 祐介
- (2) 虐待防止のための指針を整備するとともに、虐待の防止のための対策・身体拘束の適正化について検討を行う委員会を定期的開催しており、その結果について従事者への周知をしています。
- (3) 従業者に対して虐待防止を啓発・普及するための研修を年1回実施しています。
- (4) 虐待などに関する利用者及びその家族からの虐待などに関する相談を対応するとともに、虐待と思われる行為や不適切な状況を発見した場合は速やかに区市町村の窓口に通報します。

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者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、追加または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内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

## 9. サービスに関わる事故

### (1) 事故発生時の対応

福祉用具貸与事業所の提供により事故が発生した場合、ご利用者、ご家族、介護支援専門員等に連絡を行い、速やかに必要な措置を行います。

- ① 利用者の生命、身体に危険又はそのおそれがある場合には、主治医へ連絡します。必要な措置には、救急車の出動要請も含まれます。
- ② 判断に迷う場合にも主治医に連絡し、利用者の反応や状態を具体的に報告して指示を仰ぎます。専門の関係者に早く連絡することを第一とします。
- ③ 所属事業所に報告し、居宅介護支援事業所、家族へ連絡をします。
- ④ 必要に応じて、区市町村へ連絡等をします。

### (2) サービス提供中に発生した事故の場合には、事実関係を把握し記録します。

○利用者氏名 ○事故発生日時 ○事故発生現場 ○事故に至る経緯 ○現場の状況  
 ○事故の内容 ○利用者の状態 ○救急車の有無、出動要請時間等 ○搬送先など  
 当該事故の状況及び事故に際してとった対応の記録を2年間保存します。

- (3) 当事業所の責めに負うべき事由によって損害が発生した場合は、速やかに損害の賠償を行います。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

#### 10. 身分証携行義務

福祉用具専門相談員は、常に身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

#### 11. 心身の状況の把握

指定福祉用具販売・介護予防福祉用具販売の提供に当たっては、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。

#### 12. 居宅介護支援事業者等との連携

指定福祉用具販売・介護予防福祉用具販売の提供に当たり、居宅介護支援事業者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。

#### 13. サービス提供の記録

指定福祉用具販売・介護予防福祉用具販売の実施ごとに、種目及び品名、利用料、福祉用具の使用状況等について記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。

#### 14. 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。

#### 15. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に関わる業務継続計画及び災害に関わる業務継続計画を作成します。
- (2) 非常災害その他緊急時に備え、防火教育を含む総合訓練を地域の消防署の協力を得た上で、定期的に（年2回以上）実施するなど、利用者の安全に対して万全の備えを行うものとします。
- (3) 医療機関、他の社会福祉施設及び地域住民と非常災害時における連携及び協力関係を構築するよう努めます。

#### 16. ハラスメント防止の対策について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
  - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

17. 感染症対策について

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講じる。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催（1年に2回）し、その結果について職員に周知する。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的実施する。（1年に1回）

18. サービスに関する苦情

(1) 苦情の対応

利用者等から寄せられた苦情は、単に担当者だけの問題とせず、事業所が組織として迅速かつ適切に対応します。当該苦情の内容などを記録し、その記録を2年間保存します。

①苦情の受け入れ（来社、電話、手紙など）	対応者は原則として管理者
②担当者、利用者又は家族から事情を聴く	
③苦情に関わる問題点を把握する	管理者及び関係する者 事業所が組織として対応
④対応策を検討する	
⑤改善策をたてる	
⑥苦情報告書に記入する	
⑦利用者に説明する	
⑧事業所所員に経過を公表して、サービス改善に役立てる（守秘義務は守る）	
⑨必要に応じて、居宅介護支援事業所、市区町村へ連絡等をする	

(2) 苦情の窓口

当事業所のサービスに関する苦情は、担当者または下記の苦情相談窓口までにお申し出下さい。

担 当 者：山本 祐介 電 話 番 号：0422-47-6850
受 付 時 間：月曜日～金曜日 9：00～17：00（祝祭日・年末年始は除く）

(3) 当事業所以外に区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることが出来ます。

- 三鷹市高齢者支援室 連絡先：0422-45-1151（代表）
- 調布市高齢者支援課 連絡先：042-481-7111（代表）
- 武蔵野市高齢者支援課 連絡先：0422-51-5131（代表）
- 小金井市高齢者支援課 連絡先：042-383-1111（代表）

※その他の地区は各区市町村介護保険課へご相談願います。

(4) 東京都国民健康保険団体連合会 連絡先：03-6238-0177

年 月 日

事業者は特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売サービス提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業所名 三鷹ナース・ヘルパーセンター 福祉用具販売事業所

住 所 東京都三鷹市上連雀7-8-28

代表者名 代表取締役 山田 義剛

事業所番号 1 3 7 3 6 0 0 9 5 4

説明者 福祉用具専門相談員 <氏 名>.....

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売サービスの提供開始に同意しました。

利 用 者

<住 所>.....

<氏 名>.....

署名代行者（又は法定代理人）

<住 所>.....

利用者との続柄.....

<氏 名>.....