

# 指定特定（介護予防）福祉用具販売重要事項説明書および情報提供同意書

## 第1条 指定特定（介護予防）福祉用具販売を提供する事業者について

事業者名称 株式会社ラ・ケア

代表者氏名 代表取締役 吉田 昌弘

本社所在地 京都市右京区西京極中町37番地1

## 第2条 ご利用者に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 ラ・ケア

所在地 京都市右京区西京極中町37番地1

電話番号 075(326)2224

事業所指定番号 2670702063

通常の事業提供地域 京都市、大津市

### (2) 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日 月曜日から金曜日までとする。（祝日、年末年始は除く）

会社が定める研修会に参加する場合その限りではない。

年末年始の休みは1ヶ月ほど前に書面でお知らせをする。

営業時間 午前8時45分から午後5時45分

### (3) 事業所の従業員体制

管理者1名（福祉用具専門相談員と兼務）

福祉用具専門相談員 常勤2名以上（内1名は管理者と兼務） 非常勤1名以上

事務職員 常勤 名 非常勤 名

## 第3条 提供するサービスの内容および費用について

### (1) 提供するサービスの主な内容

①福祉用具の選択をお手伝いいたします。ご利用者の心身の状況、ご要望やお住いの状況等を考慮し、適切な福祉用具を紹介し選んでいただきます。

②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等について、ご使用いただきながら、説明いたします

③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・故障が発生した場合、速やかに対応いたします。

### (2) 指定特定（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。

①腰掛便座 ②特殊尿器の交換可能部品 ③入浴補助用具 ④簡易浴槽 ⑤移動用リフトのつり具の部分 ⑥排泄予測支援機器 ⑦スロープ ⑧歩行補助杖 ⑨歩行器

### (3) 指定特定（介護予防）福祉用具販売の品名、販売費用等については、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。

### (4) 提供するサービスの費用、ご利用者負担額は、公的介護保険を利用時は保険給付額を差し引いた金額となります。なお、公的介護保険に基づく保険給付額に変更があった場合には、ご利用者は変更後の保険給付額に基づき料金を支払います。

### (5) お支払いについては、お住いの市区町村により、下記のいずれかになります。

**受領委任払い** ご利用者が費用の自己負担分のみを事業者に支払い、保険給付される自己負担分との差額は、保険者（市区町村）からご利用者が受領に関する委任を受けた事業者へ直接支払います。

**償還払い** ご利用者が、一旦費用の全額（10割分）を事業者へ支払い、その後、保険者（市区町村）へ申請して自己負担分を除く保険給付分の支払いを受けます。

<ご参考>

- ・介護保険適用の支給限度基準額は、1年間で10万円が上限となります。
- ・支給限度額の管理期間は、毎年4月1日からの1年間となり、その期間は同一種の福祉用具の購入はできかねます。ただし、同一種目でも用途および機能が異なる場合、破損した場合、要介護状態の程度が著しく高くなった場合等は、同一種目でも再度購入可能なケースがございます。

#### 第4条 その他の費用について

通常の事業の実施地域を越えて行う指定特定（介護予防）福祉用具販売に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロメートル毎に30円徴収する。

#### 第5条 請求及びお支払方法について

##### （1）請求方法

- ①販売費用およびその他の費用の合計金額を請求いたします。
- ②請求書は、利用明細を添えてご利用者宛に送付致します。

※お持ち帰りされる場合は、請求書は発行しません。

##### （2）お支払い方法

- ①販売した福祉用具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。
  - ・現金支払い ・振込
- ②お支払いを確認後、領収書を送付致しますので、保管下さい。

#### 第6条 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）ご利用者が要介護認定を受けていない場合は、ご利用者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、すべて当事業者が行います。なお、実際の提供では、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- （4）特定（介護予防）福祉用具販売計画は、すで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）特定（介護予防）福祉用具販売計画の作成に当たり、その内容についてご利用者又はそ

のご家族に対して説明し、ご利用者の同意を得ます。

(6) 特定（介護予防）福祉用具販売計画は、ご利用者に交付します。

(7) 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医療処置

②ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ご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ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑥身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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その他ご利用者又はご家族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

## 第7条 虐待の防止について

(1) 事業者は、ご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国及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及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苦情処理体制を整備いたします。

③その他虐待防止のために必要な対応をいたします。

また、事業所は、サービス提供中に当事業所従業員又はご家族等の擁護者による虐待を受けたと思われるご利用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 ハラスメントの防止について

(1) 当社職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境を構築維持するために、ハラスメントの防止に向け取り組みます。サービス提供における関係者間において、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は、当社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。

④他、ハラスメント（相手の嫌がることをして不快感を覚えさせる行為全般）に該当する行為。

サービス提供における関係者間の行為がハラスメントと判断された場合には、その行為者に対し、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。

## 第9条 秘密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事業者は、ご利用者の個人情報について「個人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事業者およびその従業員は、サービス提供する上で知り得たご利用者およびそのご家

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事業者は、従業員に、業務上知り得たご利用者又はご家族の方の秘密を保持させるため、従業員である期間およ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事業者は、ご利用者から予め文書で同意を得ない限り、ご利用者の個人情報を用いませぬ。又、ご利用者のご家族の方の個人情報についても同様とします。

②事業者は、事業者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事業者が管理する情報については、ご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・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。なお、開示に際して複写料等が必要な場合はご利用者の負担となります。

## 第10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やご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11条 心身の状況の把握

指定（介護予防）福祉用具貸与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。

## 第12条 居宅介護支援事業者および地域包括支援センター等との連携

(1) 事業者は、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、保健医療サービス、福祉サービス等の提供者と密接な連携に努めます。

(2) 事業者は、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13条 サービス提供の記録

(1) 指定特定（介護予防）福祉用具販売の実施ごとに、その販売日、種目、販売費用等についての記録を行い、その記録はサービス完結の日から5年間保存します。

(2) ご利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

## 第14条 指定特定（介護予防）福祉用具販売の見積りについて

ご利用者の居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況やご利用者の意向に基づき見積書を作成の上、交付します。

## 第15条 サービス提供に関する相談、苦情等について

提供した指定特定（介護予防）福祉用具販売におけるご利用者およびご家族の方からの

相談および苦情、故障等（以下、相談・苦情といいます）を受付するための窓口を設置します。

相談・苦情等に円滑かつ適切に対応するための体制および手順は以下のとおりとします。

(1) ご利用者からの相談・苦情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、対応窓口を常設します。対応は受付担当者が行いますが、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ご利用者からの相談・苦情等に関して国民健康保険団体連合会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業者、メーカー等に対する対応方針

①相談・苦情等のあった委託業者やメーカー等には、口頭や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へ確認します。

②相談・苦情等の多い委託業者やメーカー等については、改善を提案するとともにご利用者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) ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者のご家族の方、本条(4)に記載の市区町村、居宅介護支援事業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、ご利用者やご家族の方等の身体・財産等を傷付けた場合、速やかにその損害を補償します。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ご利用者が、疾患・心身状態及び福祉用具の設置・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ご利用者の急激な体調変化等、事業者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ご利用者が事業者及びその従業員の指示・説明に反して起こった行為に起因して損害が発生した場合。

(3) 事故状況およ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、その下原因を解明し、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は第16条に定めるとおりとします。

## 第17条 相談窓口（緊急連絡先も含む）および苦情申立の窓口

(1) 事業所の窓口

①相談窓口（緊急連絡先）

担当者：吉村典人 電話番号：075（326）2224

②苦情窓口

担当者：内田裕子 電話番号：0120（499）910

※相談時間

いずれも月曜日から金曜日までとする。（祝日、年末年始は除く）

午前8時45分から午後5時45分までとする。

(2) その他

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| ・国民健康保険団体連合会 075（354）9011 | ・滋賀県国民保険団体連合会 077（522）2651 |
| ・左京区役所 075（702）1071       | ・北区役所 075（432）1366         |
| ・上京区役所 075（441）5106       | ・南区役所 075（681）3296         |
| ・中京区役所 075（812）2566       | ・東山区役所 075（561）9187        |
| ・右京区役所 075（861）1430       | ・山科区役所 075（592）3290        |
| ・西京区役所 075（381）7638       | ・西京区役所洛西支所 075（332）9274    |
| ・下京区役所 075（371）7228       | ・伏見区役所醍醐支所 075（571）6471    |
| ・伏見区役所 075（611）2278       | ・伏見区役所深草支所 075（642）3603    |
| ・右京区役所京北出張所 075（852）1815  | ・大津市介護保険課 077（528）2753     |

## 第18条 第三者評価の実施有無

実施無し

## ■重要事項説明書および情報提供同意書■

上記内容の説明を確かに受け同意いたします。居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、居宅サービス事業所等への利用者、家族にかかわる情報の提供に同意します。

年 月 日

利用者氏名 \_\_\_\_\_

代理人・代行者

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄： )

説明者

事業所 所在地 京都市右京区西京極中町37番地1

名称 ラ・ケア 印

説明者氏名