

福祉用具（販売・貸与）事業に係る重要事項説明書

介護保険法に基づき、レンタル契約締結前には当事業所の概要及び事業内容についてご説明させていただく必要があります。つきましてはこの福祉用具（販売・貸与）事業に係る重要事項説明書に必要事項を記載しておりますのでご確認の上、サービス利用についてご同意いただければご署名をお願いいたします。

1 サービス提供に係る事業者について

事業者名称	白鳥ケアサービス株式会社
代表者（役職・氏名）	代表取締役社長 大野木昭夫
本社所在地 （連絡先・電話番号等）	（〒689-3541）鳥取県米子市二本木 538-1 電話番号 0859-36-8288

2 利用者に対してサービスを提供する指定事業所について

（1）事業所の所在地等

事業所名称 事業所番号	白鳥ケアサービス福祉用具販売事業所【（予防）特定福祉用具販売】 3170200103
事業所名称 事業所番号	白鳥ケアサービス福祉用具貸与事業所【（予防）特定福祉用具貸与】 3170200103
事業所所在地	（〒689-3541）鳥取県米子市二本木 538-1
連絡先	電話番号 0859-36-8288
通常の事業の 実施地域	米子市

（2）事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日 祝祭日を除く 年末年始休業日 12/30～1/3・夏季休業日 8/13～8/15
営業時間	8：30～17：30

（3）事業所の職員体制

管理者	松本 圭			
人員配置	常勤（人数）		非常勤（人数）	
	専従	兼任	専従	兼任
管理者	1 名	0 名	0 名	0 名
福祉用具 専門相談員	2 名以上	0 名	0 名	0 名

(4) 福祉用具の取扱い種目

(福祉用具販売)

- | | |
|--|--|
| ☐ 腰掛便座 | ☐ 入浴補助用具 ※1 |
| ☐ 自動排泄処理装置の交換可能部品 | ☐ 簡易浴槽 |
| ☐ 排泄支援予測機器 | ☐ 移動用リフトのつり具の部分 |

※1…入浴補助用具とは、以下の①～⑦です。

- ① 入浴用椅子 ② 浴槽用手すり ③ 浴槽内椅子 ④ 入浴台 ⑤ 浴室内すのこ
⑥ 浴槽内すのこ ⑦ 入浴用介助ベルト

(福祉用具貸与)

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 車いす | ☐ スロープ |
| ☐ 車いす付属品 | ☐ 歩行器 |
| ☐ 特殊寝台 | ☐ 歩行補助杖 |
| ☐ 特殊寝台付属品 | ☐ 徘徊感知器 ※1 |
| ☐ 体位変換器 | ☐ 移動用リフト ※1 |
| ☐ 床ずれ防止用具 | ☐ 自動排泄処理装置 ※2 |
| ☐ 手すり | |

※1…要支援1～2及び要介護1の方については、原則として給付が認められません。

※2…要介護4以上の方が給付の対象です。

●対象外の方であっても一定の条件に当てはまる場合は、例外的に給付が認められる場合があります。

3 提供するサービスの内容及び費用等について

(1) 福祉用具利用（サービス）計画の作成

利用者の日常生活や心身の状況及び希望を踏まえ、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した福祉用具利用計画を作成します。

なお、既に利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）が作成されている場合は、その内容に沿って当該計画を作成します。また、【福祉用具貸与】【特定福祉用具販売】ともに利用がある場合は、一体的に当該計画を作成するものとします。

福祉用具利用計画を作成した場合、その内容を利用者に説明し、同意を得たうえで交付します

(2) 一部の福祉用具に係る貸与と販売の選択制

①選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具貸与また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、メリットおよび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、利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行います。

②選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具利用計画の作成・利用開始後、6か月以内に目標の達成状況を確認させていただきます。また、利用者等からの要請等に応じて、当該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（メンテナンス）を行います。なおその際の費用については

別途ご説明いたします。

(3) 福祉用具利用計画の実施状況の把握

福祉用具利用計画の作成・利用開始後、6か月以内に当該福祉用具の利用状況の把握（モニタリング）を実施し、福祉用具サービス計画の目標の達成状況を確認いたします。

選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、利用開始後6月以内に少なくとも1回モニタリングを行い、貸与継続の必要性について検討を行います。

なお、モニタリングの結果を記録した記録については、担当の指定居宅介護支援事業者に報告いたします。

(4) 購入費用

特定福祉用具の購入にかかる「利用者負担金（介護保険が適用された場合）」は、請求書に記載されている料金（以下、購入費という。）によるものとし、原則、購入費の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額となります。

購入費と利用者負担金の差額については、市町村の窓口等へ申請することで、被保険者もしくは指定福祉用具販売事業所に後日支給されます。

介護保険を適用する上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ヶ月間で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。また同一年度内において、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。

(5) サービス利用料

※福祉用具販売

別途、見積書又は請求明細書にてご確認いただきます。支払方法についてはご相談に応じます。

※福祉用具貸与

別紙、レンタル契約書に記載されている料金とし、支払方法・消費税など、解約についても契約書約款の通りです。

(6) その他費用

通常は交通費及び搬出費がかかることはありませんが、特別な措置が必要な場合には料金の徴収をさせていただきます場合があります。その場合は予め見積りの提示を行うものとします。

4 衛生管理等について

(1) 従業員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。

(3) 福祉用具の消毒・保管について

貸与用福祉用具の消毒および保管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。その場合は、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。

5 身分証携行義務

サービスを提供する従業者は常に身分証を携行し、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。

6 事故発生時の対応について

- (1) 利用者に対する特定福祉用具販売・貸与に係るサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対する特定福祉用具販売・貸与に係るサービス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。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を究明し再発防止の対策を講じます。

7 苦情等の相談窓口について

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	白鳥ケアサービス福祉用具（販売・貸与）事業所 電話番号 0859-36-8288 FAX 0859-36-8299 管理者：松本 圭
---------	--

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	米子市長寿社会課	電話番号 0859-23-5155
	国民健康保険団体連合会	電話番号 0857-20-3681

8 秘密の保持、個人情報の取扱いについて

- (1) 当事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文章により利用者及びその家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- (3) 利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定（別紙、個人情報保護指針）に従い対応します。なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- (4) 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

9 虐待の防止のための取組について

- (1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。

虐待防止に関する 責任者	松本 圭
-----------------	------

- (2) 虐待の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を行う検討委員会、従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的で開催しています。
- (3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談を対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

10 サービスの提供内容に係る記録・保管

- (1) サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- (2) サービス提供に係る記録を契約終了後5年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。ただし、複写に際しては、利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

11 カスタマーハラスメント対策について

当事業所は、利用者及びそのご家族等の皆様に適切な福祉用具サービスを提供するとともに、職員が安心して業務を行える職場環境を確保するため、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」といいます。)への対策を行っています。

利用者及びご家族等からのご意見・ご要望は、サービスの質を向上させるために大切なものとして、真摯に受け止めます。一方で、職員に対する暴言、威圧、脅迫、暴力、過度な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の安全と人権を守るため、適切に対応します。

※詳細は別項 カスタマーハラスメント対策について をご参照ください。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記の通り重要事項を説明しました。

事 業 者 白鳥ケアサービス福祉用具販売・貸与事業所
説明者：氏名

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また8(2)に記載している個人情報の使用についても、同意します。

利 用 者 署 名

署 名 代 行 者 (又は法定代理人)
氏 名 (続柄)

個人情報取扱指針

【個人情報収集の目的】

お客様から収集させて頂いた個人情報は、医療上必要性がある、もしくは、居宅介護支援事業所及び居宅サービス事業所との連携を図るなど正当な理由がある場合などの目的でのみ使用致します。

【個人情報収集の種類】

弊社では、下記の項目を「個人情報」といいます。

- ・お名前 ・住所 ・電話番号 ・生年月日 ・性別 ・身体状況 ・家族構成 ・病歴
- ・上記以外に正当な理由にもとづき、必要と認められた情報 等

【個人情報の開示または提供】

お客様からいただいた個人情報は、下記の場合を除いて第三者に開示または提供することはありません。

- ・お客様が同意されている場合
- ・上記【個人情報収集の目的】にある利用目的のために、関係事業所と連携を図る場合
- ・法令の規定にもとづいて、司法・行政（警察機関含）またはこれに類する機関からの情報の提出要請を受けた場合

【個人情報の管理方法】

お客様の個人情報は、適正な管理を行うとともに外部への情報が流出しないよう厳重に管理します。

【変更について】

上記記載の「個人情報取り扱いについて」にてご案内している内容は変更になる場合があります。

変更があった場合には直ちに文書にてお知らせ致します。また、お客様ご本人よりお客様自身の情報の開示・変更等のご希望がある場合は、下記【お問合せ先】までご連絡ください。

【お問合せ先】

個人情報内容に関するお問合せ、ご不明な点については下記までご連絡下さい。

白鳥ケアサービス株式会社 所在地 鳥取県米子市二本木 538-1 （電話 0859-36-8288）

白鳥ケアサービス特定福祉用具販売事業所

白鳥ケアサービス福祉用具貸与事業所

管理者：松本 圭

カスタマーハラスメント対策について

1. 目的

当事業所は、利用者及びそのご家族等の皆様に適切な福祉用具サービスを提供するとともに、職員が安心して業務を行える職場環境を確保するため、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」といいます。)への対策を行っています。

利用者及びご家族等からのご意見・ご要望は、サービスの質を向上させるために大切なものとして、真摯に受け止めます。一方で、職員に対する暴言、威圧、脅迫、暴力、過度な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の安全と人権を守るため、適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、利用者やご家族等からの要求・言動のうち、その内容に照らして社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。例えば、次のような行為が該当する場合があります。

【主な例】

職員に対する暴言、侮辱、人格を否定する発言/大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる
職員に対する脅迫、脅し/暴力、身体的危害を加える行為
長時間にわたり繰り返し苦情や要求を続ける/同じ内容の要求を執拗に繰り返す
正当な理由なく土下座等を要求する/正当な理由なく職員個人の連絡先等を要求する
職員の自宅や私生活に関する情報を聞き出そうとする
SNS 等への投稿をほのめかして不当な要求をする/職員の写真・動画等を無断で撮影する
不当な金銭、物品、サービス等を要求する / 契約や制度上対応できないことを繰り返し要求する
その他、職員の就業環境を著しく害する行為

※ただし、上記に該当するよう見える場合であっても、個別の事情を確認し、正当な苦情・相談・要望との区別を適切に行います。

3. 正当なご意見・ご要望について

当事業所では、次のようなご意見・ご要望をカスハラとは考えていません。

福祉用具についての疑問や相談/サービス内容についての説明の要求
福祉用具の不具合や故障についての申し出/利用料金や契約内容についての確認
サービスに対する正当な苦情/職員の対応についての改善要望
ケアマネジャー等を含めた関係者への相談

当事業所は、正当な苦情や要望については、内容を確認したうえで誠実に対応します。

4. カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

カスハラに該当すると判断した場合、当事業所は職員の安全確保を最優先に、次のような対応を行うことがあります。

1. 対応職員を変更する
2. 管理者等が対応する
3. 面談や電話対応を終了する
4. 必要に応じて複数職員で対応する
5. 必要に応じてケアマネジャー等の関係機関と情報共有する
6. 危険がある場合は警察等の関係機関へ相談・通報する
7. 契約内容や関係法令等に基づき、サービス提供方法について検討する

5. 職員の安全確保について

当事業所は、利用者及びご家族等との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して業務を行える環境づくりに努めます。

職員に対する暴力・脅迫等の危険がある場合には、サービス提供を一時中断し、安全確保を優先する場合があります。

6. 個人情報等について

職員の個人情報、住所、電話番号、SNS アカウント等について、正当な理由なく提供することはできません。

また、職員の同意なく写真・動画等を撮影し、SNS やインターネット等へ掲載することについても、職員のプライバシー保護の観点からご遠慮ください。

【事業所からのお願い】

当事業所では、利用者及びご家族等の皆様からいただくご意見・ご要望を大切に、より良い福祉用具サービスの提供に努めます。

職員も一人の人間として尊重される必要があります。

「安全・安心な福祉用具サービス」と「職員が安心して働ける環境」の両立に、ご理解とご協力をお願いいたします。