

## 特定福祉用具販売 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定特定福祉用具販売サービスについて、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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」の規定に基づき、指定特定福祉用具販売契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 指定特定福祉用具販売サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 ハッピーケアセンター
代表者氏名	代表取締役 中島 晃詳
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府岸和田市箕土路町 2 丁目 1 3 番 3 0 号 (電話 072-445-4070・ファックス番号 072-445-4071)
法人設立年月日	平成 8 年 5 月 2 日

### 2 利用者に対する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	ハッピーケアセンター
介護保険指定 事業者番号	大阪府指定 (2771102312)
事業所所在地	大阪府岸和田市箕土路町 2 丁目 1 3 番 3 0 号
連絡先 相談担当者名	(電話 072-445-4070・ファックス番号 072-445-4071) 【相談担当者氏名:石渡 薫】
事業所の通常の 事業の実施地域	(岸和田市・和泉市・堺市・貝塚市・泉大津市)

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定特定福祉用具販売事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の専門相談員が、要介護状態の利用者に対し、適切な指定特定福祉用具販売を提供することを目的とする。
運営の方針	利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、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た適切な特定福祉用具の選定の援助・取付け・調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより利用者の日常生活の便宜を図り、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。前項のほか、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

#### (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	午前9時から午後6時
休日	土日祝及び12月30日から1月3日

(4) 事業所の職員体制

管理者	石渡 薫
-----	------

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 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、特定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。 2 目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額等に関する情報を提供し、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得ます。 3 販売する特定福祉用具の機能、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特定福祉用具の調整を行うとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項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特定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 居宅サービス計画に指定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。 6 福祉用具専門相談員は乗務の状況により増減することがあります。 7 特定福祉用具販売を提供後、特定福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行います。	常勤 3名 非常勤 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 名

3 提供するサービスの内容と費用について

(1) 指定特定福祉用具販売の種目、品名及び販売費用について

14 による

※固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖に関しては、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対象種目です。

(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当たって、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、その他迷惑行為

#### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、一律 1000 円を請求いたします。
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、通常の搬出入による場合は、費用請求はいたしません。

#### 5 販売費用、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 販売費用、その他の費用の請求方法等	<p>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。</p> <p>イ 請求書は、利用明細を添えて、利用者あてにお渡しします。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。</p>
② 販売費用、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 販売した福祉用具と請求書の内容を照合のうえ、請求月の末日までに現金にてお支払い下さい。尚、お振込みを希望されるようであれば事前にお申し出ください。</p> <p>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。</p>

※ 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ないますが、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) 選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員が、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、メリット及びデメリットを含め十分説明を行うこととするとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況を踏まえ、提案を行うものとします。

- (5) 特定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。
- (6) 特定福祉用具販売計画の作成にあたり、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。
- (7) 特定福祉用具販売計画は、利用者に交付します。
- (8) 特定福祉用具販売を提供後、特定福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行います。
- (9) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。  
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

## 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。

虐待防止に関する担当者	小林 正明
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> <li>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」及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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又は</li> </ol>
--------------------------	---

	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。
② 個人情報の保護について	<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 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定特定福祉用具販売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、利用者に対する指定特定福祉用具販売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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険
保障の概要	対人・対物ともに各1億円

## 10 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、初回訪問時及び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。

## 11 心身の状況の把握

指定特定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

- ① 指定特定福祉用具販売の提供に当り、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。

- 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居宅介護支援事業者に送付します。

### 13 サービス提供の記録

- ① 指定特定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。

### 14 指定特定福祉用具販売サービス内容の見積もりについて（有効期間は説明日より1ヶ月）

○ このサービス内容の見積もりは、あなた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利用の意向に基づき作成したものです。

#### (1) 福祉用具専門相談員

氏名 \_\_\_\_\_（連絡先：072-445-4070）

#### (2) 販売予定の指定特定福祉用具の種目等および販売費用等

種 目	品 名	数量	介護保険 適用の有無	販売費用
				円
				円
				円
販売費用合計額				円

#### (3) その他の費用

①交通費の有無	（有・無）…（ 円）
②特別搬出入費の有無	（有・無）…（ 円）

### 15 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 提供した指定特定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。

- ・ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行なう。
- ・ 管理者は、専門相談員に事実関係の確認を行なう。
- ・ 相談担当者は、把握した状況をもとに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行なう。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

#### (2) 相談・苦情申立の窓口

【ハッピーケアセンター相談苦情窓口】 (福祉用具事業部) 担当者：石渡 薫	所在地 岸和田市箕土路町2丁目13番13号 電話番号 445-4070 ファックス番号 445-4071 受付時間 (月一金) 9時から18時
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1-3-8 電話 06-6949-5446 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 (月一金) 9時から17時

#### 16 衛生管理等

- ① 訪問介護員等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 指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 感染対策指針を策定し感染対策委員会を設置し、定期的に委員会を開催しています。
- ④ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修と訓練を定期的実施します。

#### 17 業務継続計画の策定等

- ① 感染症に係る業務継続計画及び自然災害に係る業務継続計画を策定しています。
- ② 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- ③ 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練します。(年1回以上)

#### 18 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「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26年大阪府条例第136号)」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府岸和田市箕土路町2丁目13番30号
	法人名	株式会社 ハッピーケアセンター
	代表者名	代表取締役 中島 晃詳
	事業所名	ハッピーケアセンター
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

各市町村 相談窓口、苦情対応

岸和田市	所在地	岸和田市岸城町7番1号
福祉部	電話番号	072-423-9475
介護保険課	ファックス番号	072-423-6927
	受付時間	(月-金) 9時-17時30分
貝塚市	所在地	貝塚市畠中1丁目17番1号
高齢介護課	電話番号	072-423-2151
	ファックス番号	072-430-4775
	受付時間	(月-金) 8時45分-17時15分
堺市	所在地	堺市南瓦町3-1
長寿社会部	電話番号	072-228-7513
介護保険課	ファックス番号	072-228-7853
	受付時間	(月-金) 9時-17時30分
泉大津市	所在地	泉大津市東雲9-12
高齢介護課	電話番号	0725-33-1131
	ファックス番号	0725-20-3129
	受付時間	(月-金) 8時45分-17時15分
和泉市	所在地	和泉市府中町2丁目7番5号
高齢介護室	電話番号	0725-99-8131
	ファックス番号	0725-40-3441
	受付時間	(月-金) 8時45分-17時15分