

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

1. 事業所の概要

- 1) 事業所名 医療法人横浜博萌会
ケア・フレンズ横浜
- 2) 所在地 〒245-0062
横浜市戸塚区汲沢町60-9
電話 045-865-1707
- 3) 管理者 大井 重治
- 4) 事業所指定番号 1471001980
- 5) サービス提供地域 横浜市、藤沢市、鎌倉市、大和市
- 6) 実施（併設）サービス 福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与
訪問介護、訪問看護、訪問看護ステーション
通所リハビリテーション（デイケア）
訪問リハビリテーション
居宅療養管理指導、居宅介護支援（相談・計画）

2. 法人の概要

- 1) 名称 医療法人 横浜博萌会
- 2) 代表者 理事長 三瓶 建二
- 3) 所在地 横浜市戸塚区汲沢町56番地
電話 045-871-8855
- 4) 事業概要 昭和63年9月 現在地に「西横浜国際総合病院」開設
平成20年6月 ケア・フレンズ横浜 開設

3. 営業日および営業時間

営業日	日	月	火	水	木	金	土	祝	営業時間	午前8 : 30 から 午後5 : 00
	休	○	○	○	○	○	○	休		

定休日は日曜日、祝日、年末年始（12月30日～1月3日）です。

4. 事業所の職員体制

管理者	1名			
福祉用具専門相談員	常勤	2名以上	非常勤	0名以上
事務員	常勤	1名以上	非常勤	0名以上

上記従業者については、併設する福祉用具貸与サービス、介護予防福祉用具貸与サービス事業所の従業者を兼務します。

職	職員数	職務内容
管理者	1名	管理業務を一元的に行います。
福祉用具専門相談員	常勤2名	利用者の希望、心身の状況及びその置かれている環境を踏まえ、特定福祉用具販売計画書を作成し、福祉用具を選定・販売します。また、同販売計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、必要に応じて特定福祉用具販売計画書の見直しを行います。

5. サービスの目的

本契約書等が定める本サービスを提供し、利用者がその有する能力に応じて、可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう、又、ご家族等の負担軽減を図れるよう支援することを目的とします。

6. サービスの基本方針

- 1) 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て、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- 2) 福祉用具専門相談員は、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、利用者の心身の状況を確認し、各種調整等を行い、特定福祉用具または特定介護予防福祉用具（以下「特定福祉用具等」）を販売することにより利用者の日常生活の便宜を図り、その生活や機能訓練に資するとともに、介護者の負担の軽減を図ります。
- 3) 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市区町村・他の居宅サービス事業者・その他の医療機関サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

7. 具体的方針

- 1) サービス提供の開始にあたり、利用者の心身状況の把握をします。
- 2) 福祉用具の組み立て・安全点検・清潔確認後、取扱い説明書に基づいて使用方法・注意点について説明を致します。
- 3) 利用者の希望、心身の状況及びその置かれている環境を踏まえ、特定福祉用具または特定介護予防福祉用具（以下「特定福祉用具等」）販売計画書を作成します。
- 4) 居宅のサービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿って特定福祉用具等販売計画書を作成します。
- 5) 特定福祉用具等販売計画書の作成後、同計画の実施状況の把握（モニタリング）を行います。保証期間を超えた場合であっても、利用者からの要請に応じて、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、修理等を行うよう努めます。
- 6) モニタリング結果を速やかに居宅介護支援事業者へ報告します。
- 7) 自然災害・感染症により必要なサービスが滞ることが無いよう対策を講じております。
- 8) 従業者及び介護現場におけるハラスメント防止のために窓口を設け、担当者が対応し全従業者に対して必要な研修を実施しております。

8. サービス内容

- 1) 専門的知識に基づき相談に応じる。
- 2) 福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供する。
- 3) 販売する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。
- 4) 福祉用具の調整を行う。
- 5) 使用方法の指導、修理等を行う。
- 6) 特定福祉用具等販売計画書を作成する。

9. サービスの具体的内容

- 1) 販売できる特定福祉用具は、介護保険法で定める特定福祉用具の対象種目に限られます。福祉用具の詳細につきましては従業者までおたずねください。

介護保険法で定める特定福祉用具販売対象種目

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

上記貸与種目⑦スロープ、⑧歩行器、⑨歩行補助つえについては、貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択することができます。

- 2) 事業者は以下の内容にて、サービスの提供を行います。

- (1) 福祉用具専門相談員は、特定福祉用具の選択にあたっては、あらかじめ利用者の心身の状況、要望、住宅環境などを考慮し、適切な選択ができるよう特定福祉用具の説明を致します。相談のうえ納品・回収日を決定いたします。
- (2) 福祉用具専門相談員は、本サービスの提供に当たって、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。
- (3) 福祉用具専門相談員は、利用者の身体の状態等に応じて特定福祉用具等を最適の状態に調整するとともに、当該特定福祉用具等の機能や安全性についての情報、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うえで、必要に応じて当該特定福祉用具等を使用しながら使用方法の指導を行います。
- (4) 居宅サービス計画書が作成されていない場合は、福祉用具専門相談員が特定福祉用具等購入費の申請時に当該特定福祉用具等販売の提供が必要な理由等が分かる書類を作成します。

10. 利用者負担

- 1) 本サービスの料金は、事業者が定める個々の特定福祉用具等販売の販売料金であり、具体的な金額はカタログに掲載されています。
- 2) 居宅サービス計画に位置付けられているサービスに関しては、利用料の利用者の負担割合に応じた額をお支払いただきます（償還払い）。ただし、支給限度額を超えた分に関しましては、全額自己負担となります。
- 3) 交通費は「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。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、交通費の実費をご負担いただきます。
- 4) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合、その超過分が該当します）には、全額自己負担となります。

11. お支払方法

本サービスは原則「償還払い」となります。

※お客様が一旦利用料金の全額を事業者にお支払いただき、その後、事業者より交付された「サービス提供証明書」と「領収書」を市町村に申請し、保険給付分の費用の払い戻しを受けることを「償還払い」といいます。

1 2. 返品・交換

- 1) 利用者は、特定福祉用具等の返品・交換をすることができます。返品・交換を希望される場合には特定福祉用具等到着後8日以内にご連絡下さい。利用者の都合で返品・交換を希望される場合は、送料は利用者負担となります。
- 2) 納品より8日を過ぎた特定福祉用具等、一度ご使用された特定福祉用具等、消耗品につきましては返品・交換はできません。また、利用者の責任で、傷や汚れが生じた特定福祉用具等も返品・交換はできません。

1 3. キャンセル

容態の急変などで緊急対応が生じた場合は速やかにご連絡下さい。納品済みの場合、特定福祉用具等によっては返品・交換を致しかねることがあります。

1 4. ご相談窓口・苦情対応窓口

- 1) サービス提供責任者は、次の通りです。サービスについてご相談や苦情がある場合には、お申し出ください。また、虐待などを発見した場合もご連絡ください。

(1) 事業者（ケア・フレンズ横浜）

電話番号	045-865-1707
受付時間	営業日の午前 8:30～午後 5:00 まで
受付担当者	大井（管理者）、櫛木

- (2) 前項の他、市区町村等のサービス相談窓口、及び苦情相談窓口に相談することもできます。

横浜市	高齢・障害支援課	電話番号
	戸塚区 高齢・障害支援課	045-866-8452
	栄 区 高齢・障害支援課	045-894-8437
	泉 区 高齢・障害支援課	045-800-2436
	瀬谷区 高齢・障害支援課	045-367-5714
	_____区 高齢・障害支援課	
	はまふくコール	045-263-8084
鎌倉市	高齢者いきいき課	0467-61-3947
藤沢市	藤沢市介護保険課	0466-25-1111
大和市	大和市介護保険課	046-260-5170

- (3) 国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」とします）の相談・苦情受付窓口

国保連合会	神奈川県国民健康保険団体連合会
電話番号	045-329-3447（介護苦情相談課）

- 2) サービスを行う主な担当者は、次のとおりです。

氏名：_____

1 5．緊急時の対応について

サービスの提供中に、利用者の病状急変、その他の緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、速やかに主治医等に連絡し適切な処置を行います。

1 6．事故発生時の対応について

事業者は、サービスの提供にあたって、安全に行うよう十分に注意し、事故防止に努めます。サービス提供により事故が発生した場合には、速やかに家族、関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

1 7．秘密保持

- 1) 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、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、契約中及び契約終了後も、第三者に漏らすことはありません。
- 2) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

1 8．虐待防止のための取組み

- 1) 事業者は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- 2) サービス提供中に当該事業者従業員または家族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区町村に通報します。また、虐待についての窓口を設けておりますのでお問い合わせください。

1 9．衛生管理

職員は清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うと共に、同法人の感染対策委員会に属し、適切な感染対策を行います。

2 0．災害・感染症蔓延時の対応

事業者は、災害、感染症の発生時に、サービス提供を継続的に実施するための「災害発生時・流行感染症発生時における業務継続計画」を策定し訓練を行います。災害、感染症蔓延の状況で、サービス提供が困難になる場合があります。日頃からの利用者の自助対策が必要となります。

2 1．職員研修

事業者は、事業の適正運営を行うために、職員研修を計画的に行います。また、職員は、研修に参加し、能力向上に努めます。

2 2. サービスご利用に際してのお願い

- 1) 福祉用具専門相談員等は、年金の管理、金銭の貸借など、金銭の取扱いは致しません。
- 2) 福祉用具専門相談員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- 3) 交通事情など、やむを得ない状況により約束の時間を前後することがあります。30分以上遅れる場合はご連絡させていただきます。ご理解下さい。
- 4) 市町村への速やかな申請を行うため、現金での支払いをお願いしております。
- 5) 感染予防のため、手洗いを励行しております。訪問時に洗面所をお借りすることがございますので、ご協力下さい。
- 6) カメラ等により、職員の写真を撮影する際は個人情報保護法に準じて、事前に職員本人の同意を受けて下さい。また、その写真等は外部に漏洩しない事を遵守して下さい。万が一漏洩があった場合は、必ず申し出ることをお願いします。
- 7) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合はサービスの中止や契約を解約する場合があります。
- 8) 職員が訪問中の喫煙はご遠慮ください。
- 9) 犬などのペットはケージに入れるか、リードをつなぐなどの配慮をお願いします。
- 10) ご利用者、同居のご家族等が発熱や風邪症状がある場合は、事前に事業者にご連絡下さい。
- 11) お茶やお菓子、お心づけなどは一切不要です。
- 12) 従業者個人の住所、電話番号等の個人情報はお知らせできません。
- 13) 利用者及びそのご家族等は、本契約で定められた以外の業務に従業者に依頼することとはできません

2 3. サービスご利用にあたる禁止事項

- 1) 職員に対する暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- 2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- 3) サービス提供中の職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行うこと

2 4. その他留意事項

- 1) 利用者及びそのご家族等は、本契約で定められた以外の業務に従業者に依頼することとはできません。
- 2) 本サービスの実施に関する指示・命令は、全て本事業所が行います。但し、本事業所は本サービスの実施にあたって、利用者及びそのご家族等の事情及び意向に十分配慮するものとします。
- 3) 従業者個人の住所、電話番号等の個人情報はお知らせできません。

特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売 契約書

第1条（サービスの目的及び内容）

1. 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書（以下「本契約書等」）に従い、利用者の有する能力を尊重し、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、特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売（以下「特定福祉用具等販売」）サービスを提供します。
2. サービス内容の詳細は、別紙（「重要事項説明書」）に記載の通りとなります。

第2条（契約期間）

1. この契約の契約期間は、20____年____月____日から解約までの期間とします。
2. 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から事業者に対して、文書等による契約終了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第3条（特定福祉用具等販売計画）

1. 事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画（または介護予防サービス支援計画）に沿って、「特定福祉用具等販売計画書」を作成し、計画的にサービスを提供します。作成した「特定福祉用具等販売計画書」は、利用者に説明を行い同意の署名を受け、お渡し致します。
2. 事業者は、利用者がサービスの内容の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画（または介護予防サービス支援計画）の範囲内で可能なときは、速やかに「特定福祉用具等販売計画書」の変更等の対応を行います。
3. 事業者は、利用者が居宅サービス計画（または介護予防サービス支援計画）の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者（または地域包括支援センター、委託先の居宅介護支援事業者）への連絡調整等を行います。

第4条（サービス提供の記録等）

1. 事業者は、サービス実施に関する記録を作成し、この契約終了後も5年間適正に保存します。
2. 利用者は、いつでも前項の記録の閲覧及びその複写を求める事ができます。事業者は、法人の規定に従って、利用者の実費負担によってその写しを交付します。

第5条（利用者負担金及びその延滞）

1. サービスに対する利用者負担金は「重要事項説明書」に記載されている通りです。なお、利用者負担金は、関係法令に基づいて定められるため、契約期間中に関係法令が改定された場合には、改定後の金額を適用します。
2. 事業者は、利用者が正当な理由なく支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納した場合、督促から1ヶ月以内に支払いがなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。
3. 前項の催告をした場合は、事業者は、居宅サービス計画（または介護予防サービス支援計画）を作成した居宅介護支援事業者（または地域包括支援センター、委託先の居宅介護支援事業者）と協議し、利用者の健康、生命の維持ができるように、居宅サービス計画（または介護予防サービス支援計画）の変更、介護保険外の公的サ

ービスの利用等について必要な調整を行うよう要望するものとします。

4. 事業者は、前項に定める協議等の協力を行い、かつ第2項に定める期間が満了した場合は、文書によりこの契約を解約することができます。

第6条（利用者の解約権）

1. 利用者は、事業者に対して、いつでも解約を申し出ることができます。その場合には、7日以上予告期間をもって届け出るものとし、予告期間の満了日に契約は解約されます。

第7条（事業者の解約権）

1. 事業者は、利用者またはその家族等の介護者（以下「利用者等」）による不信行為（事業者関係者に対する暴力・暴言・嫌がらせ・その他不信行為等）により、利用者等と事業者との信頼関係が破綻され、契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した書面で告知した上で、契約を解約することができます。
2. 契約の解約にあたって、事業者は、居宅サービス計画（または介護予防サービス支援計画）を作成した居宅介護支援事業者（または地域包括支援センター、委託先の居宅介護支援事業者）にその旨を連絡致します。

第8条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

1. 第5条の規定により事業者から契約を解約する意思表示がなされたとき。
2. 第6条の規定により利用者から契約を解約する意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき。
3. 第7条の規定により事業者から契約を解約する意思表示がなされたとき。
4. 次の理由により利用者にサービスを提供できなくなったとき。
 - （1）利用者が介護保険施設や医療施設に入所または入院したとき。
 - （2）利用者が要介護認定を受けられなかったとき。
 - （3）利用者が死亡した場合。

第9条（損害賠償）

1. 事業者は、サービスの提供にあたって事業者の責めに帰すべき理由により、利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意や過失がない場合はこの限りではありません。
2. 第1項の場合において、利用者等の故意または過失によって当該事故が発生した場合は、事業者が負う損害賠償額は免除または減免されます。

第10条（福祉用具の破損・廃棄等）

1. 事業者は利用者及びそのご家族等の故意または過失により、販売を行った特定福祉用具または特定介護予防福祉用具が破損した場合、事業者修理の依頼があれば、利用者に対しその修理に相当する実費を請求するものとします。
2. 購入した商品の廃棄処分は利用者またはそのご家族等によりお願いします。事業者での引取りは致しかねます。

第11条（秘密保持）

1. 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び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、契約中及び契約終了後も、第三者に漏らすことはありません。
2. あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第12条（虐待防止）

1. 事業者は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
2. サービス提供中に当該事業者従業員または家族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区町村に通報します。また、虐待についての窓口を設けておりますのでお問い合わせください。

第13条（苦情対応）

1. 利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には事業者、介護支援専門員（または地域包括支援センター、区役所）、市町村（はまふくコール含む）または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
2. 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立てまたは相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
3. 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由に何らの不利益な取扱いをすることはありません。

第14条（社会情勢及び天災）

1. 社会情勢の急激な変化（感染症のパンデミック等）、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、利用者にサービスの提供が困難になった場合は、日程、時間の変更・調整をさせて頂くことがあります。
2. 災害や緊急事態が発生し、電話連絡が困難になった際に、利用者の安否確認や状況説明のため、メールアドレスをお持ちの方は登録をお願いしております。

第15条（管轄裁判所）

この契約に対して、やむを得ずに係争となる場合は、利用者及び事業者は、事業所所在地を管轄する簡易裁判所または地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とすることとし、予め合意します。

第16条（代理人）

1. 利用者は、自らの判断により本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障が生じるときは、代理人をもって本契約の締結を行うことができます。
2. 代理人は、利用者の代行者として、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代行して行うものとし、責務の範囲は以下のとおりとします。なお、代理人は本契約書等に定める利用者の事業者に対する義務の履行について保証し、利用者と連帯してこれを履行する義務を負うものとします。

- （1）本契約の締結手続き
- （2）利用料金の支払
- （3）その他、利用者のサービス利用にかかわる一切の事項
- （4）代理人を変更する場合の通知

第17条（契約外条項等）

本契約書等で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。

個人情報使用同意書

ケア・フレンズ横浜は、個人情報保護法の主旨を尊重し、医療法人横浜博萌会が定める「個人情報保護方針」に則り、利用者の個人情報を厳重に管理してまいります。

1. 使用する目的および範囲

- 1) ケア・フレンズ横浜は、特定福祉用具販売または特定介護予防福祉用具販売の申し込み、福祉用具の提供を通じて知りえた個人情報は、利用者・ご家族の方への心身の状況説明、販売記録・台帳の作成等といった福祉用具の提供のために必要に応じて利用致します。
- 2) 利用者の皆様の個人情報は、福祉用具の提供以外にも以下のような場合に、必要に応じて、第三者に提供される場合があります。
 - (1) 円滑にサービス提供するために病院、診療所、薬局およびその他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者とのカンファレンス等による連携、照会への回答
 - (2) 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - (3) 保険者への相談、届け出、および照会への回答
 - (4) 医療安全、感染防止等のための分析・報告や職員等の教育研究
 - (5) 学会・医学誌等への発表
特定の利用者・関係者の症例や事例等の学会、研究会、学会誌等での報告は氏名、生年月日、住所等を消去することで匿名化する。匿名化困難な場合は、本人の同意を得る。
 - (6) 学生等実習、研修協力のための情報提供
 - (7) 行政機関等外部監査機関への情報提供

2. 使用する期間

特定福祉用具販売または特定介護予防福祉用具販売提供に必要な期間及び契約期間に準ずる。

3. 管理と窓口

- 1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと
- 2) 個人情報を使用した会議、参加者、内容等の経過を記録しておく
- 3) 使用する事業者の範囲、使用する期間については、利用者から希望がある場合は変更に応じ訂正すること

サービス契約にあたり、特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書について説明しました。

20 年 月 日

(事業者) 横浜市戸塚区汲沢町60-9

医療法人 横浜博萌会
ケア・フレンズ横浜

管 理 者 大 井 重 治 ⑩

説 明 者 ⑩

上記のとおり、契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書について説明を受けました。その上で、特定福祉用具等販売サービスの契約を締結します。

20 年 月 日

(利用者)

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

電 話 _____

生年月日 _____

(代理人)

私は、本人に代わり上記署名を行いました。

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

電 話 _____

続 柄 _____

E-mail _____

以上の通り契約したので、本書2通を作成し、各1通ずつ保有することとします。

