

## 特定福祉用具販売サービス重要事項説明書

### 【特定（介護予防）福祉用具販売サービスを提供する事業者】

法人名：株式会社クワバラ

代表者氏名：代表取締役 加藤芳江

法人設立年月日：昭和 54 年 11 月 1 日

本社所在地：八王子市長房町 4 9 2

TEL：042-665-0238

FAX：042-665-1238

### 【特定（介護予防）福祉用具販売サービスを提供する事業所】

事業所名：株式会社クワバラ

事業所所在地：八王子市長房町 4 9 2

介護保険者指定：八王子市

指定事業所番号：1372900470

事業実施地域：三多摩エリア

営業日：月曜日～土曜日 ※第 2 第 4 土曜日、祝日は除く（夏季と年末年始休業有り）

営業時間：9：00～17：00

管理者：桑原張恵

専門相談員：常勤 2 名 非常勤 1 名

### 【サービスの内容】

1. 福祉用具選定のお手伝いをいたします。ご利用者様の心身の状況、ご要望やお住ま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、取り扱い方法、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・故障等が発生した場合、速やかに対応致します。

### 【（介護予防）福祉用具販売の種目について】

1. 特定福祉用具販売種目
  - ① 腰掛便座 ②自動排泄処理装置の交換可能部品 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
2. 選択制特定福祉用具種目
  - ① 固定用スロープ ②歩行器（歩行車は除く） ③単点杖（松葉杖は除く） ④多点杖

#### 【販売料金について】

1. (介護予防)福祉用具販売及び選択制特定福祉用具の品名、料金およびご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)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。
2. 販売料金、ご利用者負担額は、介護保険を利用時はそれぞれの料金の1割または2割または3割となります。なお、介護保険給付金額を超える場合は、超える分はご利用者のご負担となります。

#### 【その他費用について】

1. ご利用者の居宅が、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。片道おおむね20キロメートル以上 6,000円
2. 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。
3. 選択制特定福祉用具については少なくとも6ヵ月1回その必要性が検討された上で点検を行います。その際は別途訪問手数料として3,000円(税別)を申し受けします。但し、介護保険適用福祉用具貸与をご利用中の場合は免除とします。

#### 【特定(介護予防)福祉用具販売サービス内容の見積もりについて】

ご利用者様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の意向に基づき別紙のとおり見積書を作成の上、交付します。

#### 【請求およびお支払い方法について】

1. 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。
2. 請求書は、利用明細を添えて、利用者あてお届け(郵送)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。
3. 行われたサービス提供と請求書の内容を照合の上、ご利用者負担分は現金にてお支払い下さい。

#### 【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。また、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. 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当該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、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

#### 【事業所の職員体制】

サービス担当者は常に身分証明書を携行し、初回ご訪問時に提示致します。また、ご利用者様及びそのご家族はいつでもサービス担当者に対し身分証明書の提示を求める事が出来ません。

#### 〔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。

#### 〔福祉用具専門相談員〕

1. ご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、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。
3. ご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。
4. サービス維持及び向上の為、定期的に必要な研修を受講します。

#### 【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. 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等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他

#### 【搬入について】

1. 契約に基づく日時に搬入致します。
2. 搬入時には、ご利用者の身体、自宅の状況などに応じて福祉用具の組立て、調整を行います。
3. 商品の機能、使用方法、使用上の留意事項、それを記載した取扱説明書をご利用者、ご家族に提示し、十分説明を行った上で、必要に応じてご利用者に実際当該福祉用具をご使用いただきながら、使用方法の説明を実施致します。

#### 【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. 事業所は、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、保険医療サービス、福祉サービス等の提供者と密接な連携に努めます。
2. 事業所は、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。

#### 【虐待の防止について】

事業者は高齢者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるように支援するために、ご利用者様等の人権の擁護・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. 国およ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およ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. ご家族等の擁護者による虐待を受けたと思われる高齢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。

#### 【秘密の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 事業所は、ご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」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 事業所およびその従業員は、サービス提供を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 事業所は、従業員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 事業所は、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

ません。又、ご利用者のご家族に関する個人情報についても同様とします。

- ② 事業所は、ご利用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、善良な管理者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 事業所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。

#### 【サービス提供に関する相談、苦情について】

1. 提供した指定福祉用具販売に係るご利用者及びそのご家族からの相談及び苦情を受け付するための窓口を設置します。
2. 苦情があった場合はただちに専門相談委員が相手方に連絡を取り、直接訪問するなど詳しい苦情を聞くとともに、必要に応じて検討会議を行い、必ず翌日までに具体的な対応をします。また、記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。受付窓口は「相談窓口および苦情相談の窓口」欄をご参照ください。

#### 【事故発生時の対応方法について】

1. ご利用者に対する指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、ご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、ご利用者に対する指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。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・身体状態および福祉用具の設置・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の変化等、事業所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 ご利用者が事業所およびその従業員の指示・説明に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
2. 事故の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、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
3. 当事業者が加入している損害賠償保険内容は「損害賠償保険の情報」欄をご参照下さい。

#### 【損害賠償保険の情報】

保険会社名：損害保険ジャパン日本興亜株式会社

保険種類：ウォームハート（介護事業者向け賠償責任保険）

賠償補償：(施設) /1,000 万円・賠償補償 (生産物) /1,000 万円・賠償補償 (受託物) /100 万円・居宅サービス・居宅介護支援事業者等補償/1,000 万円・人格権侵害/500 万円・経済的損失/1,000 万円・徘徊時賠償/100 万円

[相談窓口および苦情申立の窓口]

〈事業者の窓口〉

名称：株式会社クワバラ

所在地：八王子市長房町 492

TEL：042-665-0238

FAX：042-665-1238

受付時間 9：00～17：00

責任者：代表取締役 加藤芳江

〈市町村(保険者)の窓口〉

名称：八王子市役所 高齢者福祉課

所在地：八王子市元本郷町 3-24-1 本庁舎議会棟 1F

TEL：042-620-7420

FAX：042-620-7418

受付時間 8：30～17：00 (土日祝日を除く)

〈公的団体の所在地〉

名称：東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口専用

所在地：東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階

TEL：03-6238-7420

受付時間 9：00～16：30 (土日祝日を除く)