

# 福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)サービス重要事項説明書

箕面本社用  
令和6年4月1日現在

この説明書は、事業者が利用者やその家族に対し、事業者の事業運営規程などの概要や介護従事者などの勤務体制等、サービスの選択に必要な重要事項を説明する書面です。

## 1. 事業者の概要

### (1) 事業者

所在地 大阪府箕面市如意谷2丁目10番35号  
事業者名 総合メディカル株式会社  
電話番号 (072)723-9121 / FAX (072)723-4033

### (2) 通常の事業の実施地域の概要

#### 箕面本社

住所 大阪府箕面市如意谷2丁目10番35号  
名称 総合メディカル株式会社 レンタル事業所  
責任者 板垣 泰規  
介護保険事業所番号 第2771400211号  
電話番号 (072)723-9121 / FAX (072)723-4033  
提供できるサービス 福祉用具貸与  
通常の事業の実施地域 大阪府下一円

### (3) 事業所の職員体制

	職務内容	人員数
管理者	従業員の管理及び業務指示	1人 ※福祉用具専門相談員兼務
福祉用具専門相談員	福祉用具の相談及び選定・メンテナンス	40人 ※内1名管理者兼務

### (4) 事業所の営業日と営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	9:00～17:00
その他年度の休日	8月13日～8月17日 12月29日～1月6日、祝日

### (5) 経営方針

『高齢者施設及び在宅高齢者(以下利用者という)に、安全、安心、適合により、質の良いサービスを迅速に提供いたします。』

- 1 利用者の生活環境・身体状況・住宅環境等に適合したサービスを提供する為に品質マネジメントシステムを効果的に運用し、継続的改善を図る。  
特に社員研修による意識の向上により質の向上を図る。
- 2 品質方針を全社員に伝達し理解させ、全社員が各責任分野において、その実現に努める。
- 3 各課の品質目標の設定及び見直しに展開しやすいように構成する。
- 4 適切性を持続するための見直しを行う。

## 2. サービス内容

### (1) サービス種目は、次のとおりです

車椅子	車椅子付属品
特殊寝台	特殊寝台付属品
床ずれ予防用具	体位変換器
手すり	スロープ
歩行器	歩行補助つえ
認知症徘徊感知機器	移動用リフト
自動排泄処理装置	

### (2) 福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)の手順

①受付と相談	居宅サービス計画に基づいて、利用者の状態を考慮し福祉用具を選定いたします。
②福祉用具の選定	
③福祉用具貸与計画(介護予防福祉用具貸与計画)の作成・変更	福祉用具貸与計画(介護予防福祉用具貸与計画)を作成し、利用者へ説明、交付し、同意を得ます。

④納品	指定された納品先に打ち合わせの上商品を購入し、組立、設置を行い、作動具合及び利用者への適合状況を確認いたします。この時、利用者又は介護者等に商品の使用方法、使用上の注意事項、故障時の対応方法等を説明します。
⑤調整、説明確認	
⑥契約	
⑦アフターサービス	利用者からの連絡により、磨耗・消耗に関しては、原則的に無償で修理・部品交換等いたします。
⑧回収	契約の終了又は商品の交換・変更等により、利用者から商品の回収依頼を受けた場合は、速やかに商品を回収いたします。
⑨消毒・補修・保管	サービスの提供のために準備した福祉用具の消毒・洗浄・保守点検・運搬等について、安全衛生をふまえて適切な管理を行います。

## 3. 利用料金

### (1) 料金の算定

- ①福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)を提供した場合の利用料の額は、別添料金表によるものとし、原則として1ヵ月単位で計算します。当該福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)が法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
  - ②法定代理受領以外の利用料については、別添料金表の額とする。
  - ③交通費は原則として無料です。但し、通常の事業の実施地域を越えての納品、回収および当初納入場所からの移動につきましては、その実費を徴収する。  
通常の事業の実施地域を越えてから片道50km以上100km未満は7,000円(税別)、通常の事業の実施地域を越えてから片道100km以上は10,000円(税別)を別途請求させていただきます。
  - ④福祉用具(介護予防福祉用具)の搬入に特別な措置が必要な場合に要する費用については、実費とする。
  - ⑤前④の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区分)について記載した領収書を交付する。
  - ⑥福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の利用料の内容及び金額に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名)を受けることとする。
- (2) 月途中で開始又は終了した際の取り扱い

開始月の料金	開始日がその月の15日以前	1ヶ月分の全額
	開始日がその月の16日以降	1ヶ月分の半額
終了月の料金	終了日がその月の15日以前	1ヶ月分の半額
	終了日がその月の16日以降	1ヶ月分の全額
利用の開始と終了が同じ月に行われた時の利用料金	開始及び終了日がその月の15日以前	1ヶ月分の半額
	開始及び終了日がその月の16日以降	1ヶ月分の半額
	開始日がその月の15日以前で、かつ、終了日がその月の16日以降	1ヶ月分の全額

### (3) ご請求とお支払い方法

- ①利用料その他の費用は、利用月毎の合計金額により、ご請求いたします。
- ②法定代理受領サービスに該当しない福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)に係る利用料の支払いを受けた場合は、福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対し交付する。

- ③お支払い方法は、原則として、契約時に金融機関及び口座をご指定して頂き、ご利用のあった月の翌月26日(土・日・祝は次営業日)に引落しさせていただきます。
- ④領収書を交付いたします。

## 4. サービスの終了

### (1) 利用者によるサービスの終了

- ①利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解消することができます。
- ②次の事由に該当した場合は、利用者は文章で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
  - 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - 事業者が守秘義務に反した場合
  - 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
  - 事業所が解散した場合

### (2) 事業者によるサービスの終了

- ①事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
  - 利用者のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上滞納し、料金を支払うよう催告したにも関わらず1ヶ月以内に支払われない場合
  - 利用者が、貸与物品について定められた使用方法及び使用上の注意を守らない場合、及び事業者の承諾を得ずに仕様変更、加工、改造等を行った場合
  - 利用者が事業者の承諾を得ずにこの契約に基づく権利の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、又は転貸した場合
  - 利用者が貸与物品を利用する場所が、事業所の通常の事業の実施地域外に移転する場合

### (3) 契約の終了(介護保険レンタルのみ)

- 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。  
※次の①～③の場合は事業者が設定しています他のレンタル契約に移行することでレンタルを継続することができます。(レンタル料金は変更になります)  
※介護保険レンタル以外のレンタル契約の場合は、利用者またはその家族から解約の申し出があるまで契約は自動的に継続されます。
- ①利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ②利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
  - ③利用者が介護保険被保険者の資格を喪失した場合
  - ④利用者が死亡した場合
  - ⑤事業者が介護保険の指定を取り消された場合
- (4) 入院された場合(介護保険レンタルのみ)  
利用者が入院した場合は、原則としてレンタルサービスは介護保険の適用外となり、レンタル料金は全額自己負担(10割請求)となります。ただし、入院が1ヵ月以内の短期入院の場合で、事前に事業者と連絡、ご相談いただいたケースに限り、レンタル契約を一時的に「休止」することができます。休止中の利用者が退院した場合は、自動的に介護保険レンタルを再開させていただきます。

## 5. 虐待の防止について

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
  - ①虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を定期的に開催するとともに、その結果について福祉用具専門相談員に周知徹底を図ること。
  - ②虐待の防止のための指針の整備。
  - ③虐待を防止するための従業者に対する定期的な研修の実施。
  - ④前③に掲げる措置を適切に実施するための担当者置くこと。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者(利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)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するものとする。
- (3) 虐待防止に関する責任者を選定しています。  
本社:板垣泰規 豊中営業所:山本隆裕

## 6. 身体拘束等の原則禁止

- (1) 事業者は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束」という)を行ってはならない。
- (2) 事業者は、やむを得ず前項の身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

## 7. 個人情報の保護

- (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する。
- (2) 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供についてはあらかじめ文書により利用者又はその代理人の同意を得るものとする。

## 8. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 事業者は、福祉用具専門相談員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (3) 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

## 9. 衛生管理等

- (1) 従業者の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うとともに、事業者の設備及び備品について、衛生的な管理に努めることとする。
- (2) 回収した福祉用具については、自社で定める方法及びケアレックス株式会社、他22社との委託契約に基づく方法により速やかに消毒を行い、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管するものとする。
- (3) 事業者において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
  - ①事業者における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、福祉用具専門相談員に周知徹底を図ること。
  - ②事業者における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
  - ③事業者において、福祉用具専門相談員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

## 10. 事故発生時の対応について

- (1) 事業者は、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には、速やかに市町村、利用者の家族、及び当該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、必要な措置を行うものとする。
- (2) 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には速やかに賠償責任を行うものとする。
- (3) 事業者は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

## 11. 損害賠償

- (1) 事業者の損害賠償責任  
事業者は、レンタル商品の故障・欠陥により、もしくは福祉用具レンタルサービスの提供にともなって、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償するものとします。
- (2) 損害賠償がなされない場合  
福祉用具レンタルサービスの実施にともなって、事業者の責に帰すべからざる事由によって生じた損害は賠償されません。とりわけ、以下の事由に該当する場合には、事業者は損害賠償義務を負いません。
  - ①利用者やその介護者等が、利用者の疾患、心身状態及び福祉用具の設置・使用環境等、レンタル商品の選定に必要な事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。

個人情報使用同意書

私(利用者)、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用する目的

(1) 居宅サービス計画書に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合

(2) 利用者が自らの意思によって介護保険施設に入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供  
 (3) 在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき介護情報を含む個人情報の提供

2. 使用する事業者の範囲

利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

3. 使用する期間

契約で定める期間

4. 条件

(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においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと

年 月 日

[利用者] 住所 \_\_\_\_\_  
 氏名 \_\_\_\_\_  
 [代理人] 住所 \_\_\_\_\_  
 氏名 \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_)

以前に個人情報使用同意書に記入済み。

- ② 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施した福祉用具レンタル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 利用者もしくはその介護者等が、事業者及びサービス従事者の指示・説明に反し、又は第4条第2項の定め反し行った行為に起因して損害が発生した場合。
- (3) 利用者の損害賠償責任  
 事業者は利用者の故意・過失によって貸与物品が消失し、又は回収した貸与物品が通常の使用状態を越えて極度に汚損・破損等している場合には、利用者に対して補修費または貸与物品の時価相当額の支払いを請求することができます。

12. サービス内容に関する相談・苦情について

(1) 苦情相談の窓口

① 事業者の窓口

○ 箕面本社

所在地 大阪府箕面市如意谷2丁目10-35  
 電話 072-723-9121 FAX 072-723-4033  
 受付時間 月～金 9:00～17:00 (年間休日を除く)  
 相談責任者 板垣泰規

○ 豊中営業所

所在地 大阪府豊中市山ノ上町8-10  
 電話 06-4865-3077 FAX 06-4865-3087  
 受付時間 月～金 9:00～17:00 (年間休日を除く)  
 相談責任者 山本隆裕

② 市町村や国保連等の行政機関でも苦情を受付対応しています。

市町村(保険者)の窓口	[箕面市市民部介護・医療・年金室] 所在地: 箕面市西小路4-6-1 電話: 072-724-6860 FAX: 072-724-6040 受付時間: 8:45～17:15(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)
	[豊中市福祉部長寿社会政策課] 所在地: 豊中市中桜塚3丁目1番1号 電話: 06-6858-2838 受付時間: 8:45～17:15(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)
	[吹田市福祉部高齢福祉室] 所在地: 吹田市泉町1-3-40 電話: 06-6384-1231 受付時間: 9:00～17:30(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)
	[茨木市健康医療部 長寿介護課] 所在地: 茨木市駅前3丁目8番13号 電話: 072-620-1637・1639 受付時間: 8:45～17:15(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)

市町村(保険者)の窓口	[高槻市役所 健康福祉部 長寿介護課] 所在地: 高槻市桃園町2-1 電話: 072-674-7166 受付時間: 8:45～17:15(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)
	[淀川区保健福祉センター保健福祉課] 所在地: 大阪市淀川区十三東2-3-3 電話: 06-6308-9859 受付時間: 9:00～17:30(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)
	[宝塚市役所 健康福祉部 介護保険課] 所在地: 兵庫県宝塚市東洋町1番1号 電話: 0797-77-2136 受付時間: 9:00～17:30(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)
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丁目3番8号(中央大通Fビル内) 電話: 06-6949-5418 受付時間: 9:00～17:00(月曜日～金曜日、但し、祝日・12月29日～1月3日除く)

上記以外の市町村の窓口については別紙に記載。

(2) 苦情処理の手順

- ① 窓口で受けた苦情については、受付した担当者が苦情処理ノートに「概要、処理結果」を記載します。
- ② その場で対応可能なものであっても、必ず相談責任者に報告をして、処理内容を決定し、利用者に伝達します。
- ③ 容易な事についてはサービス担当者が処理し、相談責任者へ処理結果を報告します。
- ④ 相談責任者が必要と判断した場合は、速やかに苦情処理委員会を招集し、改善策について検討し具体的な対応をとります。  
 ※記録を台帳へ保管し、再発の防止に努めます。  
 ※苦情内容によっては、行政窓口を紹介します。

13. その他運営に関する留意事項

- (1) 事業者は、従業員の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。  
 ① 採用時研修 採用後6か月以内  
 ② 継続研修 年2回以上
- (2) 事業者は、適切な福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与)の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより福祉用具専門相談員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- (3) 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (4) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

14. 重要事項説明の年月日 年 月 日

指定サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

[事業者] 所在地 大阪府箕面市如意谷2丁目10-35  
 名称 総合メディカル株式会社  
 説明者

私は、本書面より指定サービスについての重要事項の説明を受けました。

[利用者] 住所 \_\_\_\_\_  
 氏名 \_\_\_\_\_  
 [代理人] 住所 \_\_\_\_\_  
 氏名 \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_)