

### 3. 事業の目的

(株)ゴトウ・アズ・プランニング(以下「会社」という)が行う特定(介護予防)福祉用具販売事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、会社の専門相談員(介護福祉士、義肢装具士、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、厚生大臣が指定した専門相談員講習会修了者、都道府県知事が認定した専門相談員講習会終了者)が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な特定(介護予防)福祉用具販売サービスを提供することを目的とする。

### 4. 運営の方針

- (1) 会社は、利用者が要介護状態となった場合においても、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できるよう、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福祉用具の選定援助・設置・取付・調整・適合確認等を行い、特定(介護予防)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、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。
- (2) 事業の実施にあたっては、利用者の意志、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する。
- (3) 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市区町村、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療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るものとする。
- (4) 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、特定福祉用具販売の目標、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特定福祉用具販売計画を作成するものとする。

### 5. 事業所の職員体制

#### 営業時間

| 職種    | 人員数 | (勤務の体制) | 営業日  | 月・火・水・木・金・土・日        |
|-------|-----|---------|------|----------------------|
| 管理者   | 1名  | 常勤      | 営業日  | 但し、1月1日～1月3日のみ休日とする。 |
| 専門相談員 | 2名  | 常勤      | 営業時間 | 9:00～17:30           |

### 6. 職務内容

| 職種    | 職務内容                                                                                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理者   | 従業員及び業務実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている特定(介護予防)福祉用具販売事業の実施に関し、事業者の従業員に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。(専門相談員との兼務あり) |
| 専門相談員 | 専門相談員は、利用者が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、あるいは介護者等の負担を軽減するよう、適切な特定(介護予防)福祉用具の選定を行うとともに、その相談に応じる。(事務職員との兼務あり)        |
| 事務職員  | 必要な事務を行う。(専門相談員との兼務あり)                                                                                           |

### 7. 従業員研修と内容

|       |                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 従業員研修 | 認知症及び認知症ケア・利用者のプライバシー保護の取り組み・倫理規定・法令順守<br>事故防止対策・クレーム、居宅における緊急対応についての研修(各年1回以上) |
|       | 各部署にて新商品・新サービスに対しての研修(年間12時間以上)                                                 |

### 8. 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。

### 9. 心身の状況の把握

特定福祉用具販売の提供にあたっては、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、

### 10. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 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へ送付します。

## 1 1. サービス提供と記録について

- (1) 搬入にあたっては希望の日程の確認を行い速やかに対応します。
- (2) 搬入時には、福祉用具の調整、安全性、衛生状態の確認を行い、取扱説明書の交付、使用説明や使用上の注意点、故障時の対応等について説明いたします。
- (3) 利用者が要支援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。
- (4) サービスの提供にあたり、介護保険被保険者証に記載された内容の確認、介護（予防）支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身状況、その置かれている環境、他のサービスの利用状況等の把握に努めるものとします。また、サービスの実施ごとに提供の記録を行う事とし、その記録は提供の日より5年間保存します。その記録は利用者が閲覧及び複写の交付を請求することができます

## 1 2. サービス提供費用及び支払い方法について

- (1) 特定（介護予防）福祉用具を販売する場合の種目・品名・販売費用については、別途添付の御見積書及び販売受注伝票にて説明した上、同意する場合は、販売受注伝票に記名捺印を受けることとします。
- (2) 福祉用具の搬出入に特別な措置が必要な場合（クレーン等の使用が必要な場合等）は、運営規定に基づき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) サービス提供費用の支払い方法
  - ・ 原則、現金支払いをお願いします。また、領収書はお支払いの確認後、発行をさせていただきます。
  - ・ 何らかの理由により支払確認が出来ない場合には、事業者が指定する方法でお支払して頂きます。

## 1 3. 返品に関する基準

- ・ 原則、市区町村への申請完了後の返品・キャンセルは受け付けできません。
- ・ 申請の完了がされていない場合、当社基準に基き、返品可能期間を原則、7日以内とし、理由が明確な場合に限り14日以内とします。
- ・ 返品に際し衛生上、肌に触れる種目の為、未使用であるものとし、販売時のレシート・領収書・納品書のいずれかの提示を必要とします。

## 1 4. 個人情報の保護

- ・ 事業所は利用者または家族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。
- ・ 事業者が得た利用者または家族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的に利用しないものとし外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。
- ・ 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ぬ。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ぬ。
- ・ 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します。
- ・ 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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- ・ 個人情報の利用目的はあらかじめ明確に定めさせていただきます。
  - ① 利用者にサービスの提供する為に必要な場合
  - ② 利用者に関わる居宅サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合
  - ③ サービス担当者会議その他、介護支援専門員とサービス事業者との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合
  - ④ 利用者の容態の変化等に伴い、ご家族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合
  - ⑤ 行政機関の指導又は調査を受ける場合
  - ⑥ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合
  - ⑦ 利用者が自立した日常生活を営むことに資するよう、介護関連事業に関するアフターサービスを提供する場合
  - ⑧ 利用者が自立した日常生活を営むことに資するよう、介護関連事業に関する新商品の情報等のお知らせ、宣伝物及び印刷物等を送付する場合

## 15. 苦情処理

特定（介護予防）福祉用具販売に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じます。

## 16. 緊急時の対応について

対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかに主事の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します（サービス計画書に基づく）。

## 17. 事故発生時の対応

事業所は、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、速やかに市区町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

また、利用者に対する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、事業者は福祉用具販売・貸与サービスにおいて業務遂行中、あるいは業務を遂行した結果当該サービスの提供が原因となって利用者等の第三者の身体に障害を与えたり、財物を損壊したことによる法律上の損害賠償責任を補償します。

## 18. 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止のために、必要な措置を講じます。

- (1) 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、従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的 to開催しています。
- (2) 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に対応するとともに、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。

## 19. 苦情・事故・虐待等相談窓口

|               |      |         |              |
|---------------|------|---------|--------------|
| 当社お客様<br>相談窓口 | 窓口   | 管理本部    | 古川 晃、高尾 より子  |
|               | 対応時間 | コールセンター | 9:00～17:00   |
|               | ご連絡先 | コールセンター | 0120-810-510 |

※公的機関における苦情・事故・虐待等の相談窓口は別紙添付

## 20. サービス内容

| 種目                  | 適用（機能または構造等）                                                                                                                           |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 腰掛便座                | ①和式便器の上に置いて腰掛式に変換するもの<br>②洋式便器の上に置いて高さを補うもの<br>③電動式又はスプリング式で便座から立ち上がる際に補助できる機能を有するもの<br>④ポータブルトイレ<br>※工事を伴う便器の取り替えは「住宅改修費の支給」の対象となります。 |
| 入浴補助用具              | 入浴に際しての座位の維持、浴槽への出入り等の補助を目的とする用具であっても次のいずれかに該当するもの<br>①入浴用いす<br>②入浴台<br>③浴槽用手すり<br>④浴槽内いす<br>⑤浴室内すのこ<br>⑥浴槽内すのこ                        |
| 簡易浴槽                | 空気式又は折り畳み式等で簡易に移動できるものであって、取水又は排水のために工事をとまわないもの                                                                                        |
| 移動用リフトの吊り具部分        | 移動用リフトは貸与（レンタル）商品です。吊り具部分のみ購入商品になります。                                                                                                  |
| 自動排泄処理装置の<br>交換可能部品 | 自動排泄処理装置の尿や便の経路となる部品部分                                                                                                                 |

|                |                                                                                                                                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 排泄予測支援機器       | 利用者が常時装着した上で、膀胱内の状態を感知し、尿量を推定するものであって、一定量に達したと推定された際に、排尿の機会を居宅要介護者又はその介護を行う者に自動で通知するものである。専用ジェルなど装着の都度消費するもの及び専用のシートなどの関連製品は除かれる。 |
| 【選択制】*1 スロープ   | 主に敷居等の小さい段差の解消に使用し、頻繁な持ち運びを要しないものをいい、便宜上設置や撤去、持ち運びができる可搬型のものは除かれる。                                                                |
| 【選択制】*1 歩行器    | 脚部が全て杖先ゴム等の形状となる固定式又は交互式歩行器をいい、車輪・キャスターが付いている歩行車は除かれる。                                                                            |
| 【選択制】*1 歩行補助つえ | カナディアン・クラッチ、ロフストランド・クラッチ、プラットホームクラッチ及び多点杖に限る。                                                                                     |

\*1・・・選択制については（２）に記載

#### （１） 特定（介護予防）福祉用具の購入について

- ・ 支給対象者は要介護認定をうけて要支援１～要介護５と認定された方と規定されております。
- ・ 利用限度額は毎年４月１日から翌年３月末日までの１年間で１０万円（税込）までとなっており、限度額を越えた場合は全額自己負担となります。
- ・ 基本的には同一種目商品の購入は出来ません。同一種目であっても、用途及び機能が異なる場合、破損した場合、介護の程度が著しく重くなった場合は、再度購入が可能になる場合があります。
- ・ 市区町村により受領委任方式・給付券方式を実施している地域があります。

（償還払い方式）利用者が一旦全額を支払って購入し、後で市区町村へ申請して全額から一部負担金を除いた金額が払い戻されます。

（受領委任払い）特定（介護予防）福祉用具購入後に利用者は一部負担金のみ事業者支払い、審査・給付決定後、市区町村に対して受領委任の手続きを行い市区町村から残り分を事業所に支払う。

（給付券） 事前に審査・給付決定した上で給付券を利用者に発行し、利用者は一部負担金のみ事業者支払い、市区町村から発行された給付券を事業者へ渡し、事業者が市区町村に請求する。

※一部負担金は、「介護保険負担割合証」の利用者負担割合に基づき利用者毎に異なります。

- ・ 市区町村の申請について

利用者が市町村への申請を行い得る能力（行為能力）が不十分な場合、および何らかの理由により申請が行えない場合は、利用者または、利用者の代理人の任意の上、介護支援専門員と連携をとり、申請業務の代行をさせていただきます。

#### （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、特定福祉用具販売計画の作成後、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、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（メンテナンス）を行います。なおその際の費用については実費となります。

#### （３） 特定福祉用具販売計画の実施状況の把握

特定福祉用具販売計画の作成後、６か月以内に当該特定福祉用具販売の実施状況の把握（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。

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へ報告いたします。

### ２１． お客様へのお願い

要介護認定を受けておられる方が、特定（介護予防）福祉用具の購入を受ける際には、介護保険被保険者証・介護保険負担割合証・居宅介護支援事業者が交付するサービス利用票を提示してください。

上記内容について、事業実施地域における指定条例に従い利用者に説明を行いました。