

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（介護予防）福祉用具貸与事業（以下「事業」をいう）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（介護予防）福祉用具貸与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・希望及びそのお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、福祉用具を貸与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、福祉用具貸与の目標、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福祉用具貸与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 （ショップのみ日曜日定休） 但し、1月1日～1月3日のみ休日とする。
管理者	1名	常勤	営業日	
専門相談員	7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（介護予防）福祉用具貸与事業の実施に関し、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、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・法令遵守 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. レンタル料及び支払方法について

- (1) レンタルは1ヶ月単位でご利用いただけます。弊社カタログに表示されているレンタル料は1ヶ月のご利用金額となります。レンタル料については、1ヶ月単位で所定の料金表（弊社カタログ）に基づいて計算します。
- (2) レンタル開始月のレンタル料
レンタル開始日が開始月の15日以前の場合 月額レンタル料全額
レンタル開始日が開始月の16日以降の場合 月額レンタル料の1／2相当額
- (3) レンタル終了月のレンタル料
レンタル終了日が終了月の15日以前の場合 月額レンタル料の1／2相当額
レンタル終了日が終了月の16日以降の場合 月額レンタル料の全額
- (4) レンタル期間が1ヶ月以内のレンタル料
レンタル開始日と終了日が同じ月内に行われた場合等、レンタル期間が1ヶ月以内の場合 月額レンタル料の全額
- (5) レンタルの最低契約期間は1ヶ月、また最低契約料金は1ヶ月のレンタル料となります。

- (6) 介護保険をご利用にならないときは月額レンタル料全額がご利用者負担額となります。
- (7) レンタル契約は自動継続となりますので解約のご連絡をいただくまではレンタル料金をお支払いいただきます。
- (8) 介護保険給付の適用がある場合は、原則として利用料金のうち、「介護保険負担割合証」の利用者負担割合分が利用者負担額となります。お客様の利用者負担額については、(介護予防)福祉用具貸与契約書に記載します。
- ・ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合、お客様は1ヶ月につき利用料金全額をお支払いください。ご利用者の諸手続き完了後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻しされる手続きをいたします。
 - ・介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
 - ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者が直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は1ヶ月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行いたします。
- (9) レンタル利用料金のお支払い方法
- レンタルの利用料金は1ヶ月ごとに計算し、お客様はレンタル開始月については納品時に現金にてお支払い下さい。2ヶ月目以降については原則として使用月の翌月弊社指定日にご指定の金融機関の口座から引落しをさせていただきます。但し、事務手続き上の問題、および何らかの理由によりご指定口座からの引落しできなかった場合には、使用月の翌月末までに事業者が指定する方法で支払うものとします。
- (10) その他費用について
- 交通費については、費用請求は致しません。特別搬入費(通常の搬出入が困難であり、クレーン等を使用する場合)は、運営規定に基づきその措置に要する費用を請求します。

10. 解約について

甲が福祉用具のすべて又は一部の利用を中止する場合には、1週間前までに乙に連絡をいただければ解約できます。但し、契約期間中の解約については、最低契約期間が1ヶ月ですので1ヶ月以内のご利用の場合、レンタル料は月額レンタル料の全額となります。また、甲が介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院等をした時は必ず事業者にご連絡を下さい。その場合、介護保険利用の契約は入所及び入院日の前日で解約となります。但し、介護保険をご利用にならないレンタル契約についてはその限りではありません。

11. 個人情報の保護

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (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します。
- (5) 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。
- ・利用者にサービスの提供する為に必要な場合
 - ・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
 - ・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
 - ・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
 - ・行政機関の指導又は調査を受ける場合
 - ・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
 - ・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
 - ・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

12. サービス提供と記録について

- (1) 貸与しました福祉用具につきましては、定期的に機能、安全性、衛生状態等に関して点検を行います。
- (2) お客様のご要望があれば、適宜、貸与した福祉用具の使用状況の確認を行い、必要があれば、使用方法の指導、修理等を行います。
- (3) 搬入・搬出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。
- (4) 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

留意点、故障時の対応等について説明いたします。

(5) 福祉用具貸与の実施ごとに、その貸与の開始日及び終了日、種目及び品名、利用料、福祉用具の使用状況（修理、点検結果等を含みます。）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。

(6) 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。

13. 衛生管理等

(1) 従業者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) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

(3) 回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、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します。

14. 苦情処理

（介護予防）福祉用具貸与に係る利用者及び家族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。

15. 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）。

16. 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、利用者に対する福祉用具貸与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。

17. 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。

18. 苦情・事故・虐待等相談窓口

当社お客様 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等の相談窓口は別紙添付

19. お客様へのお願い

要介護認定を受けておられる方が、福祉用具の貸与を受ける際には、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。

20. その他

(1) サービス提供にあたっては、介護保険法並びに厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の一部変更は、その都度速やかに利用者に通知するものとします。

(2) 利用者との貸与基本契約が継続する限り、この重要事項説明確認による説明義務は継続されるものとします。

2 1. サービスの内容

種目	適用（機能または構造等）	保険適用 （サービスコード）
車いす *1	①自走用標準型車いす②介助用標準型車いす③普通型電動型車いす	介護(171001)
車いす付属品 *1	車いすの貸与の際に併せて貸与される付属品又は既に利用者が車いすを貸与されている場合に後から追加的に貸与される付属品①クッション又はパッド、②電動補助装置③テーブル④ブレーキ	介護(171002)
特殊寝台 *1	サイドレールが取り付けられているものまたは取り付けることが可能なものであって次のいずれかの機能を有するもの ①背部もしくは脚部の傾斜角度を調整する機能を有するもの ②床の高さを無段階に調整する機能を有するもの	介護(171003)
特殊寝台 付属品 *1	特殊寝台の貸与の際に併せて貸与される付属品又は既に利用者が特殊寝台を貸与されている場合に後から追加的に貸与される付属品①サイドレール②マットレス③ベッド用手すり④テーブル⑤スライディングボード・スライディングマット	介護(171004)
床ずれ 防止用具 *1	次のいずれかに該当するもの ①送風装置または空気調整装置を備えた空気マット ②水、エア、ゲル、シリコン、ウレタン等からなる体圧分散効果をもつ全身用のマット	介護(171005)
体位変換器 *1	空気パッド等を身体の下に挿入し、てこ、空気圧、その他の動力を用いることにより、仰臥位から側臥位への体位変換を容易に行うことができるものに限り、体位の保持のみを目的とするものを除く	介護(171006)
手すり	次のいずれかに該当し、取付けに際し工事を伴わないものに限る ①居宅の床に置いて使用すること等により、転倒予防若しくは移動又は移乗動作に資することを目的とするもの ②便器又はポータブルトイレを囲んで据え置くことにより、座位保持、立ち上がり又は移乗動作に資することを目的とするもの	介護(171007) 予防(671007)
スロープ	段差解消のためのものであって、個別の利用者のために改造したもの及び持ち運びが容易でないものは含まれない。また、取付けに際し工事を伴わないものに限る 【選択制の対象となるもの】*3 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藻は除かれる	介護(171008) 予防(671008)
歩行器	歩行が困難な者の歩行機能を補う機能を有し、移動時に体重を支える構造を有するものであって、次のいずれかに該当するものに限る ①車輪を有するものにあっては、体の前および左右を囲む把手等を有するもの ②四脚を有するものにあっては、上肢で保持して移動させることが可能なもの 【選択制の対象となるもの】*3 脚部すべてが杖先ゴム等の形状となる固定式または交互式歩行器をいい、車輪・キャスターがついている歩行車は除かれる	介護(171009) 予防(671009)
歩行補助杖	松葉杖、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 【選択制の対象となるもの】*3 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	介護(171010) 予防(671010)
認知症老人 徘徊感知機器 *1	認知症老人が徘徊し、屋外へ出ようとした時又は屋内のある地点を通過した時に、センサーにより感知し、家族、隣人等へ通報するもの	介護(171011)
移動用リフト *1 （つり具の 部分を除く）	床走行式、固定式又は据置式であり、かつ、身体をつり上げ又は体重を支える構造を有するものであって、その構造により、自力での移動が困難な者の寝台と車いすとの間等の移動を補助する機能を有するもの（取付けに住宅の改修を伴うものを除く）	介護(171012)
自動排泄 処理装置 *2	尿と便が自動的に吸引でき、洗浄機能を有するもの	介護(171013) 予防(671013)

*1・・・要支援1～2および要介護1の方は一定の例外となる方をのぞき介護保険給付の対象になりません。

*2・・・尿のみを吸引するタイプは要支援1から、尿と便の両方を吸引するタイプは要介護4以上が対象となります。

*3・・・選択制については次ページ（1）に記載があります。

・ 例外となる方の範囲

種目	例外となる方の範囲
車いす及び 車いす付属品	次のいずれかに該当する者 ①日常的に歩行が困難な者②日常生活範囲における移動の支援が特に必要と認められる者
特殊寝台及び 特殊寝台付属品	次のいずれかに該当する者 ①日常的に起き上がりが困難な者②日常的に寝返りが困難な者
床ずれ防止用具及 び体位変換器	日常的に寝返りが困難な者
認知症老人	次のいずれにも該当する者

徘徊感知機器	①意志の伝達、介護者への反応、記憶、理解のいずれかに支障がある者 ②移動において全介助を必要としない者
移動用リフト (つり具の 部分を除く)	次のいずれにも該当する者 ①日常的に立ち上がりが困難な者②移乗が一部介助又は全介助を必要とする者 ③生活環境において全介助を必要としない者
※例外となる範囲の判断については要介護認定データを活用し、客観的に判断する	

(1) 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、福祉用具専門相談員が、利用開始後6月以内に少なくとも1回モニタリングを行い、貸与継続の必要性について検討を行います。
- ③ 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。

(2) 福祉用具貸与計画の実施状況の把握

福祉用具貸与計画の作成後、当該福祉用具貸与計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、結果を踏まえ、必要に応じて当該福祉用具貸与計画の変更を実施いたします。

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に報告いたします。

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。