

特定福祉用具販売重要事項説明書

1 指定特定福祉用具販売サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ライフアップ
代表者氏名	代表取締役 岩渕 雄司
本社所在地	〒981-3103 仙台市泉区山の寺一丁目 25-3
連絡先(電話番号)	TEL 022-294-6251

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	株式会社ライフアップ
介護保険指定事業所番号	0475300323
事業所所在地	仙台市若林区遠見塚三丁目 8-25
連絡先 相談担当者名	TEL022-294-6251 FAX022-294-6253 事業本部 大久 亜紀子
事業所の通常の事業の実施地域	宮城県全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所は、加齢や障がい等により日常生活に支障のある方々に対して、特定福祉用具の販売を通じて、自立支援と生活の質の向上を図ることを目的としています。 利用者一人ひとりの身体状況や住環境に応じた適切な福祉用具の提供に努め、安全・安心に使用できるよう、丁寧な説明とアフターサポートを行います。 また、介護保険制度に基づき、利用者が適正なサービスを受けられるよう、公正・中立な立場で業務を実施します。
運営の方針	① 利用者本位のサービス提供 常に利用者の立場に立ち、身体状況・生活環境・希望を丁寧に把握した上で、最適な福祉用具の提案を行います。 ② 安全・安心の確保 取り扱う福祉用具については、品質と安全性を重視し、使用方法の丁寧な説明や定期的な確認・相談対応を通じて、安心してご利用いただける体制を整えます。 ③ 公正・中立な対応 特定の製品やメーカーに偏らず、利用者の利益を最優先に考えた公正な福祉用具選定を行います。 ④ 法令遵守と継続的な改善 介護保険制度および関係法令を遵守しながら、社員の知識向上とサービスの質の改善に努めます。 ⑤ 地域との連携と信頼の構築 医療機関やケアマネジャー等と連携し、地域の福祉ネットワークの一員として、信頼される事業運営を目指します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月 ～ 土 （祝日、年末年始を除く）
営 業 時 間	月 ～ 金 8 : 45 ～ 17 : 30 土 8 : 45 ～ 15 : 45

(4) 事業所の人員体制

管理者	大久 亜紀子
-----	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業員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 従業員に、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。	常勤 1 名 事務員と兼務
福祉用具専門相談員	1 特定福祉用具販売計画を作成し、利用者又はその家族に対して説明を行い、利用者の同意を得たうえで、特定福祉用具販売計画を交付します。 2 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。 3 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、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得ます。 4 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。 5 利用者の身体の状態等に応じて特定福祉用具の調整を行うとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項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上で、必要に応じて利用者に実際に当該特定福祉用具を使用していただきながら使用方法の指導を行います。 6 居宅サービス計画に指定特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じます。 7 特定福祉用具販売を提供後、特定福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行います。	2 名以上
事務員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1 名以上

3 提供するサービスの内容と費用について

- (1) 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し交付します。
- (2) 福祉用具の取り扱いに関するご説明をします。ご利用される福祉用具の取扱説明書を交付し、取扱い方法・注意点及びトラブル対応の方法等についてご説明します。

- (3) 福祉用具のアフターサービス（修理等）を行います。
- (4) 指定特定福祉用具販売の種目については次のとおりです。
- ①腰掛便座
 - ②自動排泄処理装置の交換可能部品
 - ③排泄予測支援機器
 - ④入浴補助用具
 - ⑤簡易浴槽
 - ⑥移動用リフトのつり具の部分
 - ⑦スロープ（可搬型は除く）
 - ⑧歩行器（歩行車は除く）
 - ⑨歩行補助つえ（松葉杖は除く）
- (5) 特定（介護予防）福祉用具販売の品名、販売費等については、別添のカタログまたはパンフレット等に記載のとおりとします。
- (6)（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る販売費用は、全額をいったんお支払いただきます。その後、お住まいの市町村に福祉用具購入費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4 その他の費用について

(1) 交通費	利用者のお住まいが、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。
(2) 特別搬出入費	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。

5 販売費用、その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) 販売費用、その他の費用の請求方法等	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、利用者あてにお届け（郵送等）します。
(2) 販売費用、その他の費用の支払い方法等	①購入した福祉用具と請求書の内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替（当社にて福祉用具貸与サービスをご利用されており、既に登録が済んでいる場合に限りです。） （ウ）現金支払い ②お支払いの確認をしたら、領収書を送付いたしますので、保管されますようお願いいたします。

6 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。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) 利用者が要介護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。
- (3) 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、福祉用具貸与又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、メリット及びデメリットを含め十分説明を行うこととするとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行うものとします。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	岩渕 雄司
-------------	-------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

8 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる場合は、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容を記録し、保存のうえ、お客様からの開示の希望に対しては、所定の手続きを経て開示します。また、事業者として、身体的拘束等を無くしていくための取り組みを積極的に行います。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) お客様またはそのご家族に関する秘密保持について

事業者および事業者の従事者は、サービス提供をする上で知り得たお客様またはそのご家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、販売後も継続します。

- (2) 個人情報の保護について

事業者は、お客様から予め文書で同意を得ない限り、お客様またはそのご家族の個人情報を行いません。事業者は、お客様またはそのご家族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、また処分の際にも第三者への漏洩を防止します。

10 緊急時および非常災害時の対応について

事業者はサービス提供中にお客様に緊急の事態が発生した場合は、事前に指定された緊急連絡先及び介護支援専門員に速やかに連絡します。また、風水害等の発生により危機管理状態に陥った場合は、関連部署への迅速な連絡と相談を行い、適切な処置を行います。

11 事故発生時の対応と損害賠償について

利用者に対する指定特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、利用者に係る居宅介護(介護予防)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、利用者に対する指定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。

ただし、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行いません。

- (1) お客様が、疾患・心身状態および福祉用具の設置・使用環境等、選定について故意にこれを告げず、または不実の告知に起因して損害が発生した場合。
- (2) お客様の急激な体調変化等、事業者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) お客様が事業者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。

12 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。

13 心身の状況の把握

指定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ます。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定(介護予防)特定福祉用具販売の提供にあたり、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) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「特定福祉用具販売計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等に速やかに送付します。
- (3) 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等に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定特定福祉用具販売の実施ごとに、その販売日、種目及び品名、販売費用等についての記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (2) 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。

16 衛生管理等

- (1) 従業員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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。

17 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定特定福祉用具販売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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、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の実施します。
- (3) 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います。

18 指定特定福祉用具販売サービス内容の見積もりについて

サービス内容の見積もりは、お客様の居宅（介護予防）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利用の意向に基づき作成し、交付します。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定特定福祉用具販売に係る利用者及びその家族からご相談・苦情があった場合には、直ちにお客様またはご家族に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当社員からも事情を確認します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 仙台市若林区遠見塚三丁目 8-25 電話番号 022-294-6251 ファックス番号 022-294-6253 受付時間 月～金 9:00～17:00
【市町村（保険者）の窓口】	「苦情申立・お問合せ窓口一覧」をご確認ください。
【公的団体の窓口】 国民健康保険団体連合会 (宮城県国民健康保険団体連合会 介護保険課)	電話番号 022-222-7700 受付時間 月～金 9:00～16:00

苦情申立・お問合せ窓口一覧

仙台市保険高齢部 介護事業支援課居宅サービス指導係 TEL：022-214-8192 FAX：022-214-4443	青葉区介護保険課 TEL：022-225-7211（代表） FAX：022-222-7119
若林区介護保険課 TEL：022-282-1111（代表） FAX：022-282-1152	宮城野区介護保険課 TEL：022-291-2111（代表） FAX：022-291-2371
泉区介護保険課 TEL：022-372-3111（代表） FAX：022-375-3785	太白区介護保険課 TEL：022-247-1111（代表） FAX：022-249-1131
宮城総合支所保健福祉課 TEL：022-392-2111（代表） FAX：022-392-2228	秋保総合支所保健福祉課 TEL：022-399-2111（代表） FAX：022-399-2924
多賀城市介護・障害福祉課介護保険係 TEL：022-368-1141（代表） FAX：022-368-8104	石巻市保健福祉部介護福祉課 TEL：0225-95-1111（代表） FAX：0225-92-5791
東松島市保健福祉部高齢障害支援課 TEL：0225-82-1111（代表） FAX：0225-82-8143	栗原市介護福祉課介護保険係 TEL：0228-22-1350 FAX：0228-22-0340
村田町健康福祉課 TEL：0224-83-6402 FAX：0224-83-2952	大崎市民生部高齢障がい福祉課 TEL：0229-23-6085 FAX：0229-23-2418
利府町保健福祉部健康推進課 TEL：022-356-1334 FAX：022-356-1303	川崎町保健福祉課介護保険係 TEL：0224-84-6008 FAX：0224-84-6090
富谷市保健福祉部長寿福祉課 TEL：022-358-0513 FAX：022-358-2370	大和町福祉課 TEL：022-345-7221 FAX：022-345-7240
大郷町保健福祉課 TEL：022-359-5507 FAX：022-359-3287	大衡村健康福祉課 TEL：022-345-0253 FAX：022-345-6630
加美町保健福祉課 TEL：0229-63-7872 FAX：0229-63-7873	女川町健康福祉課長寿介護係 TEL：0225-54-3131（代表） FAX：0225-53-5482