

福祉用具貸与 重要事項説明書

当事業所は、福祉用具貸与サービスの提供開始にあたり「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」厚生省令第37号第13章第4節第8条に基づいて、次の通り説明いたします。

1. 利用対象の事業所概要

事業所名称	コープあいち福祉用具・名古屋
所在地	名古屋市名東区香南2丁目1302番地
介護保険指定事業所番号	2371501483
電話番号	052-772-0810
FAX	052-386-2725
管理者	高木 佑己
担当者	
通常の事業の実施地域	名古屋市、日進市、瀬戸市、尾張旭市、春日井市、岩倉市、長久手市、犬山市、小牧市

2. コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	理事長 森 政広
法人種別	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	名古屋市名東区猪高町大字上社字井掘25番地の1
電話番号	(052) 703-1501

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態にある高齢者が、可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した生活を営めるよう、生活協同組合コープあいちの福祉用具専門相談員が、適正な福祉用具貸与サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	福祉用具専門相談員は、要介護者等の心身の特性をふまえて、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、福祉用具貸与のサービス提供を行います。事業の実施にあたっては、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 事業所の職員体制等

ご利用事業所の従業者の種類	職員数	勤務の体制
管理者	1名	常勤1名（専門相談員兼務）
専門相談員	5名	常勤5名（うち管理者兼務1名）
事務職	1名	非常勤1名

5. 営業時間

営業日	月曜日から土曜日（日曜日定休） 但し、12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前9時から午後5時30分

6. 取り扱う種目

車イス、車イス附属品、特殊寝台、特殊寝台附属品、床ずれ防止用具、体位変換器、手すり、スロープ、歩行器、歩行補助杖、認知症老人徘徊感知器、リフト（つり具の部分を除く）

7. 利用料および利用料のお支払方法

（1）商品のレンタル料

①貸与サービスは1ヶ月単位でご利用いただけます。従って、別添のレンタル価格表は1ヶ月ごとの利用金額です。尚、開始月と終了月は次のようになります。

レンタル開始月のサービス利用料	契約日がその月の15日以前：1ヶ月分の全額 契約日がその月の16日以降：1ヶ月分の半額
レンタル終了月のサービス料	解約日がその月の15日以前：1ヶ月分の半額 解約日がその月の16日以降：1ヶ月分の全額
但し解約が契約と同月の場合のレンタル料は1ヶ月分全額となります。	

②レンタル料が介護保険で認定される場合の利用者負担は自己負担割合に応じた額となります。

③但し、介護保険で認定されない場合、介護保険でのご利用上限額を超える場合、介護保険適用外になった場合は、レンタル料全額が利用者負担となります。

④入院期間中の医療保険と介護保険の併用はできません。入院期間中のレンタル料は全額自己負担となるため利用料が変更となります。利用中止等の手続きのため入院された場合は直ぐに御一報ください。

⑤レンタル開始日当日のキャンセルの場合のみ、キャンセル料として1ヶ月分の全額のレンタル料をいただきます。但し、ご利用者様の容態の急変、死亡など、緊急をやむをえない事情がある場合は、キャンセル料はいただけません。

（2）搬入、搬出料について

基本的に搬入、搬出はサービス利用料金に含まれます。

但し、以下の場合は搬入、搬出にかかった費用をご契約者と相談の上、別途お支払頂きます。

○搬入、搬出の際特別な作業や措置が必要な場合

（3）前記（1）の料金、費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求します。毎月27日（金融機関休業日はその翌日）にご指定の金融機関口座から引き落としとなります。引き落としの際には事前にご請求書を送付いたしますのでご確認ください。

8. サービス提供手順

ご相談、お問い合わせ	福祉用具専門相談員が対応いたします。
福祉用具選定のアドバイス	ご利用者が在宅で生活されるために適した福祉用具をアドバイス、選定し納品します。
商品の調整、説明、納品	納品予定の商品をご利用者に合わせて調整、説明した上、納品させていただきます。
ご契約	最終的に商品を確認頂き、ご契約をさせていただきます。契約の際、契約内容を説明、ご承認を得て、契約書を作成いたします。
アフターサービス	商品の不適合、故障等に対し、修理、交換等を速やかに行ないます。
解約、引き取り	お電話等で、貸与終了のご連絡をお願いいたします。ご連絡いただいた日を解約日とし、速やかに商品引き取りを行ないます。
消毒、補修、保管	貸与が終了した商品は、衛生管理システムにより洗浄、消毒、補修を行い、消毒済み商品のみを保管する清潔な倉庫に保管します。
福祉用具の搬入、搬出の日時はご利用者またはご家族の方の指定もお受けいたしますのでご相談ください。	

9. サービスの利用に関する留意事項

- (1) 貸与商品のご購入への切り替えは致しません。ご了承ください。
- (2) 貸与商品の取り扱い説明書、工具も貸与商品本体と一緒にご返却をお願いいたします。工具を紛失された場合、実費をご請求させていただく場合がございます。
- (3) 故障時等の取り扱い
 - ① 万が一故障が起きた場合はお問い合わせ窓口にご連絡ください。修理、交換等の手配を行ないます。
 - ② 但し、故意、又は間違った使用による故障の場合は別途料金をいただきます。
- (4) 盗難時及び紛失時の取り扱い
 - ご利用者様の過失によってレンタル品が消失した場合、実費をご請求させていただきます。
- (5) 指定福祉用具貸与、指定介護予防福祉用具貸与の消毒は、取引業者に委託します。委託先が遵守すべき方法で適切に業務を実施しているか定期的に確認します。

10. 事故発生時の対応

- (1) 家族、主治医などへ連絡を迅速に行い、適切な対応をします。
- (2) 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体または財産損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- (3) コープあいち福祉事業では、(株) アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。

11. 介護サービス情報公表について

平成18年4月よりスタートした「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

12. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるところ必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者（管理者・高木 佑己）
- (2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。

- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業者に対する虐待防止を啓発普及するための研修を実施しています。

1 3. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、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その他必要な事項を記録します。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

1 4. B C P計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者（感染疑いを含む）等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するためには、当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

1 5. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返しを行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

16. その他運営に関する重要事項

福祉用具貸与事業所は、専門相談員等の資質向上を図るための研修の機会を、採用時研修（採用1ヶ月以内）、継続研修（年1回）と設けるものとし、また、業務体制を整備します。

ご利用者様のご希望がある場合には、サービスの提供に関する記録を開示させていただきます。

相談員に対する贈り物や飲食のもてなしは一切ご遠慮させていただきます。

17. 相談窓口・苦情対応

福祉用具サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

ご利用者 ご相談窓口	コープあいち福祉用具・名古屋 窓口責任者 高木 佑己 TEL 052-772-0810 FAX 052-386-2725 受付時間 月曜日から土曜日 午前9時から午後5時30分
各市区町村 福祉課窓口	ご利用時間等については、各市区町村当該窓口に お問い合わせください。
名古屋市役所 介護保険課	電話 052-959-3087
愛知県国民健康 保健団体連合会	ご利用時間 平日 午前9時～午後5時 土、日休み ご利用方法 電話 052-971-4165

指定福祉用具貸与、指定介護予防福祉用具貸与サービスの契約の締結にあたり、契約書及び本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

20 年 月 日

事業者

事業所番号	2371501483
所在地	名古屋市名東区香南2丁目1302番地
名称	生活協同組合コープあいち福祉用具・名古屋
説明者	氏名

特定福祉用具販売 重要事項説明書

当事業所は、福祉用具貸与サービスの提供開始にあたり「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」厚生省令第37号第13章第4節第8条に基づいて、次の通り説明いたします。

1. 事業者概要

事業者名称	生活協同組合コープあいち
主たる事務所の所在地	名古屋市名東区猪高町大字上社字井掘25-1
法人種別	消費生活協同組合
代表者名	理事長 森 政広
電話番号	052-703-1501

介護保険法令に基づき愛知県知事から指定を受けている事業者名称	コープあいち福祉用具・名古屋
各事業所につき介護保険法令に基づき愛知県知事から指定を受けているサービスの種類	指定特定福祉用具販売 指定特定介護予防福祉用具販売

2. ご利用事業所とサービス提供地域

ご利用事業所名の名称	コープあいち 福祉用具・名古屋
介護保険指定番号	2371501483
所在地	名古屋市名東区香南2-1302
電話番号	052-772-0810
通常の事業の実施地域	名古屋市、日進市、瀬戸市、尾張旭市、春日井市、岩倉市、長久手市、小牧市、犬山市

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態にある高齢者が、可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した生活を営めるよう、生活協同組合コープあいちの福祉用具専門相談員が、適正な特定福祉用具販売及び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します。
運営の方針	福祉用具専門相談員は、要介護者等の心身の特性をふまえて、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、福祉用具の選定を行います。事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・

	医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
--	---------------------------------------

4. ご利用事業所の職員体制

ご利用事業所の従業者の種類	職員数	勤務の体制
管理者	1名	常勤1名（専門相談員兼務）
専門相談員	6名	常勤6名
事務職	1名	非常勤1名

5. 営業時間

営業日	月曜日から土曜日（日曜日定休） 但し、12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前9時から午後5時30分

6. 取り扱う種目

介護保険法で特定福祉用具と定められた5種目。

7. 利用料および利用料のお支払方法

利用料	特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、品名ごとの販売費用の額は、目録に記載の金額とする。 その他、福祉用具の搬入に特殊な装置が必要な場合の当該措置に要する費用も、その実費を徴収します。
利用料の支払方法	介護保険の適用は「償還払い」となりますので、いったん購入費用の金額(10割)をお支払いいただき、その後市町村に対して領収書を添付して自己負担割合に応じた保険給付分を請求して還付を受けることになります。(受領委任払いを適用している市町村もありますのでその場合は初めから自己負担割合に応じた金額をお支払いただくことも可能です。) なお介護保険外のサービスとなる場合及び年間支給限度額を超えた額は全額自己負担となります。

8. キャンセル料

納入前のご購入の中止によるキャンセル料はいただけません。

9. 福祉用具の搬入及び搬出について

福祉用具の搬入及び搬出につきましては、担当者にご相談ください。利用者様、ご家族様の希望にそえるように致します。

1 0. 緊急時の対応について

福祉用具に関する事故発生・福祉用具故障など、緊急事態が起こった場合には、営業時間内につきましては事業所までご連絡ください。ご連絡を頂きましたら、担当者に連絡をとり、対応させて頂きます。尚、日曜日・年末年始（12/29～1/3）につきましては担当者がお休みを頂いておりますのであらかじめご了承頂きますようお願い致します。

1 1. 介護サービス情報公表について

平成18年4月よりスタートした「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

1 2. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者（管理者・高木 佑己）
- (2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業者に対する虐待防止を啓発普及するための研修を実施しています。

1 3. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、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その他必要な事項を記録します。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

1 4. B C P計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

(2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者(感染疑いを含む)等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

15. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があつた際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと
(尊厳や人格を傷つけるような行為)
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返しを行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

16. その他運営に関する重要事項

専門相談員等の資質向上を図るための研修の機会を、採用時研修（採用1ヶ月以内）、継続研修（年1回）と設けるものとし、また、業務体制を整備します。

職員は、業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を保持します。

職員であった者に、業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの保持するべき旨を、職員との契約更新の内容とします。

ご利用者様のご希望がある場合には、サービスに関する記録を開示させていただきます。

17. 苦情申し立て窓口

ご利用者ご相談窓口	ご利用時間 月曜日から土曜日 (日曜日定休) 午前9時から午後5時30分
	電話 052-772-0810 管理者 高木 佑己

各市町村福祉課窓口	ご利用時間等については、各市区町村当該窓口にお問い合わせください。
愛知県国民健康保健 団体联合会	ご利用時間 平日 午前9時～午後5時 土、日休み ご利用方法 電話 052-971-4165

指定特定福祉用具販売、指定介護予防特定福祉用具販売サービス内容を本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

年 月 日

〈事業者〉 コープあいち福祉用具・名古屋
事業所番号 2371501483
所在地 名古屋市名東区香南 2-1302 高木ビル
説明者 職名 福祉用具専門相談員

氏 名 印