（介護予防）福祉用具貸与・特定（介護予防）福祉用具販売契約書

★★　★★様（以下「利用者」と略します。）と一般社団法人地域介護支援　こかげようぐ（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第１条 事業者は、介護保険法（平成９年法律第 123 号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与、特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売サービスを提供します。

（契約期間）

第２条 この契約の期間は、以下のとおりとします。

R★ 年 ★ 月 ★ 日 ～　R★ 年 ★ 月 ★ 日

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護（又は要支援）状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護（又は要支援）認定有効期間満了日までとします。

２ 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

（個別サービス計画の作成及び変更）

第３条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明して同意を得、交付します。

２ 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

（提供するサービスの内容及びその変更）

第４条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用料は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の範囲内で可能であり、第１条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

（利用料等の支払い）

第５条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

3 利用者が、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

（利用料の変更）

第６条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

（利用料の滞納）

第７条 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を２ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、１ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第１項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

（利用者の解約権）

第８条 利用者は、７日以上の予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

２ 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

一 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしない場合二 事業者が、第１２条に定める守秘義務に違反した場合三 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

（事業者の解約権）

第９条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により２週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

1 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

2 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

3 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

（契約の終了）

第１０条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

1 第２条第２項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合

2 第８条第１項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合

3 第６条もしくは第８条第２項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合四 第７条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合

4 第９条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合六 利用者が介護保険施設へ入所した場合

5 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護若しくは地域密着型特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合

（介護予防）居宅療養管理指導を除く指定居宅サービスの契約の場合）

6 利用者が（介護予防）小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合（訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与を除く指定居宅サービスの契約の場合）

7 利用者が看護小規模多機能型居宅介護を受けることとなった場合（訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導及び福祉用具貸与を除く指定居宅サービスの契約の場合）

8 利用者の要介護状態区分が自立となった場合十一 利用者が死亡した場合

（損害賠償）

第１１条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

（守秘義務）

第１２条 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び居宅サービス事業者（又は介護予防サービス事業者）との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第１項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（苦情処理）

第１３条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

1 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

（サービス内容等の記録の作成及び保存）

第１４条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から５年間保存します。

2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第１項の記録の写しを交付することができるものとします。

（契約外条項）

第１５条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

契約書別紙兼重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定福祉用具貸与サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1　指定福祉用具貸与サービスを提供する事業者について

事業者名称	一般社団法人　地域介護支援
代表者氏名	代表理事　　花岡　素子
本社所在地	東京都世田谷区世田谷 4-1-11
法人設立年月日	平成 24 年 4 月 25 日

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	こかげようぐ
事業所番号	1371217710
事業所所在地	東京都世田谷区世田谷 1-33-3　B1
連絡先	電話　03-6413-8116　FAX 番号　03-6804-0076
担当者名	日紫喜　聖子
事業の実施地域	東京都（島しょ地域を除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、事業所の介護福祉士、義肢装具士、看護師、准看護師、保健師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士又は都道府県知事が指定した福祉用具専門相談員指定講習会修了者が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定福祉用具貸与を提供することを目的とする
運営の方針	事業所の専門相談員は、その利用者が可能な限り居宅において、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、要介護者等の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえ、適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、日常生活上の便宜を図り、その機能訓練等に資するとともに、利用者を介護する者の負担軽減を図る

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日　祝日及び１２月２９日から１月３日までを除く。
営業時間	午前９時から午後６時

(4) 事業所の職員体制　　（　管理者　王　忠智　）

職	職務内容	人員数
管理者	1　従業者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　従業者に、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 福祉用具専門相談員と兼務
福祉用具専門相談員	1　福祉用具貸与計画を作成し、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、福祉用具貸与計画を交付します。指定特定福祉用具販売の利用があるときは、特定福祉用具販売計画と一体のものとして作成します。 2　当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。 3　福祉用具が適切に選定され使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じます。 4　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福祉用具の貸与に係る同意を得ます 5　貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行います。 6　利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応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。	2 名以上

7　利用者等からの要請等に応じて、貸与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、修理等を行います

8　福祉用具貸与計画に記載した時期(少なくとも６月以内１回)にモニタリングを行い、居宅サービスの提供状況等について、居宅介護支援事業者に報告を行います。

9　居宅サービス計画に指定福祉用具貸与が新規に必要な理由が記載されるとともに、居宅介護支援専門員により、必要に応じて随時その必要性が検討された上で、継続が必要な場合はその理由が居宅サービス計画に記載されるように、福祉用具の適切な選定のための助言、情報提供を行うなど必要な措置を講じます

3　提供するサービスの内容及び費用について

(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、指定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、モニタリング時期等を記載した福祉用具貸与計画を作成します。

(2) 福祉用具貸与の種目、品名及び利用料及び利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

・車いす※・車いす付属品※・特殊寝台※・特殊寝台付属品※・床ずれ防止用具※・体位変換器※・手すり・スロープ・歩行器・歩行補助つえ・認知症老人徘徊感知機器※

要介護１の利用者については、※印の福祉用具を貸与できません。

ただし、上記について別に厚生労働大臣が定める状態にある者は除かれます。

固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖に関しては、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対象種目です。

(3) 福祉用具専門相談員の禁止行為

福祉用具専門相談員はサービスの提供にあたって、次の行為はできません。

① 医療行為
② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑦ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(4) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

※　貸与期間（１日～月末）が１か月に満たない場合の利用料は、以下のとおりです。
1 日～15 日にご利用があれば半額、15 日～月末にご利用があれば半額。

※　（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収証」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（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	利用者の居宅が、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します。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求します。
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、運営規程の定めに基づき、その措置に要する費用を請求します。 なお、通常の搬出入の場合は、費用請求はしません。

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求及び支払い方法について

①　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。 イ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
②　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア　行われたサービス提供と請求書の内容を照合のうえ、請求月の 20 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 (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 (ウ)現金支払い イ　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収証をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。

※　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から２月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

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。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3)　福祉用具専門相談員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

(4)　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。

(5)　福祉用具貸与計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成します。

(6)　福祉用具貸与計画の作成にあたり、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。

(7)　福祉用具貸与計画は、利用者に交付します。

(8)　福祉用具貸与計画の作成後、福祉用具貸与計画に記載した時期(少なくとも 6 月以内１回)にモニタリングを行い、当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。

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　　王　忠智

(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者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)　従業者に対して、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、当該事業所従業者又は養護者（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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、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についての記録し、５年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1)　切迫性‥‥‥直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

(2)　非代替性‥‥身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(3)　一時性‥‥‥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なくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

9　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、速やかに主治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。

10　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定福祉用具貸与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。

11　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。

12　心身の状況の把握

指定福祉用具貸与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。

13　居宅介護支援事業者等との連携

①　指定福祉用具貸与の提供にあたり、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「福祉用具貸与計画」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に送付します。

14　サービス提供の記録

①　指定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。

15　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。

なお、上記の福祉用具の保管又は消毒に係る業務は、株式会社　日本シューターに委託して行います。また、当該委託先事業者の業務の実施状況について定期的（概ね６月ごと）に確認し、その結果等を記録します。

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、次に掲げる措置を講じます。

1　事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

2　事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

3　従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

16　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（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)　従業者に対し、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に実施します。

(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。

17　指定福祉用具貸与サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅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たものです。

(1)　福祉用具専門相談員

氏　名　　日紫喜　聖子　（連絡先：　03-6413-8116　）

(2)　貸与の開始日　　令和　　年　　月　　日

(3)　貸与予定の指定福祉用具の種目、品名等及び利用料、利用者負担額（介護保険を適用する）

種　　目	品　　名	利用料 （月額）	利用者負担額 （月額）
車いす※			
車いす付属品※			
特殊寝台※			
特殊寝台付属品※			
床ずれ防止用具※			
体位変換器※			
手すり			
スロープ			
歩行器			
歩行補助つえ			
認知症老人徘徊感知機器※			

(4)　その他の費用

①交通費の有無	（有・無）…（金額）　　円
②特別搬出入費の有無	（有・無）…（金額）　　円

(5)　1か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円

※　ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※　この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

18　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

ア　提供した指定福祉用具貸与に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

（ア）　苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の専門相談員からも事情を確認する。

（イ）　苦情内容については担当者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。

（ウ）　検討の結果等を踏まえて必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）

（エ）　記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる

（オ）　解決困難時は、保険者へ連絡し、報告と相談を行う。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 こかげようぐ	所 在 地　東京都世田谷区世田谷1-33-3　B1 電話番号　03-6413-8116　FAX番号　03-6804-0076 受付時間　午前9時から午後6時
世田谷区役所　世田谷総合支所 保健福祉課	所 在 地　世田谷区世田谷4-21-27 電話番号　03-5432-2880（直通）　FAX番号 03-5432-3049（直通） 受付時間　8：30～17：30(土日祝は休み)
東京都国民健康保険団体連合会	所 在 地　千代田区飯田橋3-5-1　11階 電話番号　03-6238-0177 受付時間　9:00～17:00（土日祝は休み）

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

一般社団法人地域介護支援　こかげようぐ(以下、「当社」といいます)は、高齢化社会に向かって福祉を通じて企業としての社会貢献と責任を果たすことを基本方針としています。したがって、介護事業者として個人情報保護は重要な使命と認識し、万全の管理に努めてまいります。

1. 当社は、個人情報を収集する場合は収集目的を明確にするとともに、利用においては業務の目的範囲内とし、同意を頂いた範囲内で適切に取り扱います。
2. 当社は、収集及び提供された個人情報を、当該個人の同意がある場合を除き第三者に提供及び開示を行いません。ただし、公共の利益を図るため、その他法の法令等に基づき必要とされる場合には、提供及び開示をすることがあります。
3. 当社が保有する個人情報は、厳正な管理のもとで安全に正確かつ最新の状態で保管し、当該個人情報への不当なアクセス、破壊、改ざん、漏洩及び紛失等を防止するためのセキュリティ対策を講じます。
4. 当社は、個人情報保護を確実に実現するため、適応される法令及びその他の規範を遵守いたします。
5. 当社は、個人情報に関する管理体制を定期的に見直し、その継続的改善に努めます。

個人情報使用同意書

私及びその家庭の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 使用する目的

・ 介護サービスの提供
・ 利用者の居宅サービス計画書を立案し、円滑にサービスが提供される為のサービス担当者会議での情報提供
・ 介護支援専門員とサービス事業者との連絡調整等
・ 他の居宅サービス事業者からの照会
・ その他サービス提供に関して必要性がある時
・ 行政機関が行うサービス担当者会議等
・ 行政機関への相談又は届け出等
・ 医療機関、主治医との連携
・ 介護保険請求の為の事務関係
・ 賠償責任保険等にかかわる保険会社等への相談や届け出等
・ 居宅介護支援事業所が受け入れた学生等の実習・研修への協力

2. 使用にあたっての条件

① 個人情報の提供は 1. に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
② 事業者は個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3. 個人情報の内容（例示）

・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が介護サービスを行うため最低限必要な利用者や家族個人に関する情報
・ 認定調査票（74 項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）
・ その他の情報

「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

4. 使用する期間

居宅介護支援の契約開始日 ～ 契約終了まで

5. 個人情報を使用する事業所は契約書及び重要事項説明書に記載し、本契約の成立を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名又は記名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

以上のとおり、居宅介護サービス（又は介護予防サービス）に関する契約を締結します。

上記契約を証明するため、本書２通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ１部ずつ保有します。

契約締結日　　令和　　年　　月　　日

□契約書
□重要事項説明書
□個人情報保護方針
□個人情報使用同意書

（利用者）私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。
また、第１２条第３項に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。
利 用 者　住 所
氏 名

（代理人）私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。
署名代行者　住 所
氏 名
本人との続柄

（事業者）私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

事 業 者　住 所	東京都世田谷区世田谷 4-1-11
事業者	一般社団法人　地域介護支援
事業所名称	こかげようぐ
事業所住所	東京都世田谷区世田谷 1-33-3　B1
事業所番号	1371217710
代表者職・氏名	代表理事・花岡　素子