

# かたくり福祉用具神奈川・多摩センター運営規程

(指定福祉用具貸与事業・指定介護予防福祉用具貸与事業)

## (事業の目的)

第1条 この規程は、ALSOK介護株式会社が運営するかたくり福祉用具神奈川・多摩センター(以下「事業所」という。)が行う指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与(以下「指定福祉用具貸与等」という。)の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の福祉用具専門相談員が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、適正な指定福祉用具貸与等を提供することを目的とする。

## (事業の運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、利用者の意思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。

2 指定福祉用具貸与の事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が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等を踏まえた適切な福祉用具の選定、取付け、調整等を行い、福祉用具を貸与することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、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。

3 指定介護予防福祉用具貸与の事業は、利用者が可能な限りその居宅において、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の援助、取付け、調整等を行い、福祉用具を貸与することにより、利用者の生活機能の維持又は改善を図るものとする。

4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

## (事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1)名称 かたくり福祉用具神奈川・多摩センター

(2)所在地 神奈川県相模原市中央区東淵野辺1-11-4

## (職員の種類、員数、及び職務内容)

第4条 事務所に所属する職種、員数、及び職務の内容は次のとおりとする。

(1)管理者 1人(福祉用具専門相談員兼務)  
事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令乙等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2)福祉用具専門相談員 常勤換算で2人以上(うち1名管理者兼務)  
福祉用具貸与計画(介護予防福祉用具貸与計画)(以下「福祉用具貸与計画等」という。)の作成、福祉用具の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等を行い、指定福祉用具貸与等の提供に当たる。

## (営業日及び営業時間)

第5条 事務所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1)営業日 月曜日～金曜日とする。(但し、土日及び年末年始 12月31日～1月2日を除く。)

(2)営業時間 8:30～17:30(左記時間以外は、転送電話による対応を致します。)

## (指定福祉用具貸与等の提供方法、取り扱う種目及び利用料その他の費用の額)

第6条 指定福祉用具貸与等の提供方法は、次のとおりとする。

(1)福祉用具貸与計画等に基づき、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るとともに、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格(平成30年10月施行)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るものとする。

(2)貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行う。

(3)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させながら使用方法の指導を行う。

(4)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、修理等を行う。

(5)居宅サービス計画又は介護予防サービス計画(以下「居宅サービス計画等」という。)に指定福祉用具貸与等が位置付けられる場合には、当該計画に指定福祉用具貸与等が必要な場合が記載されるとともに、当該利用者に係る介護支援専門員により、必要に応じて隨時その必要性が検討された上で、継続が必要な場合にはその理由が居宅サービス計画等に記載されるように必要な措置を講じるものとする。

- (6) 同一種目における機能又は価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報を利用者に提供するものとする。
- (7) 福祉用具貸与計画等を作成した際には、当該福祉用具貸与計画等を利用者及び当該利用者に係る介護支援専門相談員に交付する。
- 2 福祉用具の品目は、「厚生労働大臣が定める福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与に係る福祉用具の種目」(平成11年3月31日厚生省告示第93号)に定める全種目とする。
- 3 指定福祉用具貸与等は1ヶ月単位で、開始月と終了月の精算は下記のとおりとする。ただし、貸与開始と終了が同じ月内に行われた場合は、利用者負担金は1ヶ月分全額となる。
- (1) 貸与開始月の利用料
- ・貸与開始日がその月の15日以前: 1ヶ月分の全額
  - ・貸与開始日がその月の16日以降: 1ヶ月分の1/2の額
- (2) 貸与終了月の利用料
- ・終了日がその月の15日以前: 1ヶ月分の1/2の額
  - ・終了日がその月の16日以降: 1ヶ月分の全額
- 当該指定福祉用具貸与等が法定代理受領サービスであるときは、その1割又は2割の額とする。なお、貸与期間が1か月に満たない場合については、1ヶ月の金額とする。
- 4 その他の費用として、次に掲げる費用の額を徴収する。
- (1) 第7条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定福祉用具貸与等に要する交通費→実費  
なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から1キロメートル当たり100円とする。
- (2) 福祉用具の搬出入に特別な措置が必要な場合の費用→実費
- 5 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

#### (通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、東京都全域(島しょ部を除く)、神奈川県全域とする。

#### (事業の消毒方法等)

- 第8条 回収した福祉用具を別添標準作業書に基づき消毒し、消毒が行われていない福祉用具と区分して保管を行う。
- 福祉用具の保管、消毒については、自社購入品は自社で行い、卸先商品は卸先会社(株式会社日本ケアサプライ、パラマウントケアサービス株式会社、株式会社セリオ、株式会社ニチイケアネット、近鉄スマイルサプライ株式会社、フランスベッド株式会社、プライムケア東京株式会社、プライムケア関東株式会社)にて行う。なお、マットレスに関しては郡興株式会社に消毒の業務を委託する。

#### (感染症対策)

- 第9条 事業所は、事業所において感染症の発生又はまん延しないための取り組みとして、以下の措置を講じるものとする。
- (1) 感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防およびまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催し、その結果について従業者に周知します。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防およびまん延防止のための研修および訓練を定期的に実施します

#### (相談・苦情対応)

- 第10条 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、指定福祉用具貸与等の提供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、必要な措置を講じる。
- 2 提供した指定福祉用具貸与等に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 3 提供した指定福祉用具貸与等に関する苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 4 提供した指定福祉用具貸与等に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。
- 5 苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録し、5年間保存する。

### (事故発生時の対応)

- 第11条 利用者に対する指定福祉用具貸与等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、介護支援専門員(介護予防にあっては地域包括支援センター)等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。
- 2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
  - 3 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

### (個人情報の保護)

- 第12条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所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家族の同意を得るものとする。

### (高齢者虐待防止の推進)

- 第13条 事業所は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとする。
- (1)高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
  - (2)高齢者虐待防止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します。
  - (3)従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的に実施します。
  - (4)上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

### (業務継続計画の策定等)

- 第14条 事業所は感染症や非常災害時の発生時において、事業の提供を継続的に実施するためのおよび非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じる。
- 2 事業所は、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する。
  - 3 事業所は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うものとする。

### (その他運営の留意事項)

- 第15条 従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- (1)採用時研修 採用後3か月以内
  - (2)継続研修 年1回以上
- 2 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する。
  - 3 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に含むものとする。
  - 4 事業所は適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業者の就業環境を害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
  - 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はALSOK介護株式会社代表取締役と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

### 附 則

- この規程は、2021年6月21日より施行する。  
この規程は、2021年10月1日より施行する。  
この規程は、2021年12月1日より施行する。  
この規程は、2024年4月1日より施行する。

## 指定福祉用具貸与・指定介護予防福祉用具貸与 重要事項説明書

ALSOK介護株式会社(以下「事業者」とします)は、指定福祉用具貸与・指定介護予防福祉用具貸与契約の締結にあたり重要事項を説明します。(疑問点などがあれば、ご質問ください)

### 1. 事業の目的

かたくり福祉用具神奈川・多摩センターは、介護保険法令に従い、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、利用者に適正なサービスを提供します。

### 2. 事業者が指定福祉用具貸与・指定介護予防福祉用具貸与を提供する事業所(以下「事業所」とします)の概要

事業所名	かたくり福祉用具神奈川・多摩センター
所在地・連絡先	(住所)〒252-0203 神奈川県相模原市中央区東淵野辺1-11-4 (電話) 042-786-7402 (FAX) 042-786-7403
事業所番号	1472610789
管理者の氏名	田辺 康晃
通常の事業の実施地域	東京都全域(島しょ部を除く)、神奈川県全域

### 3. 事業所の職員体制など

(2024年9月1日現在)

職種	従事する業務	人員
管理 者	事業所管理全般	1名
福祉用具専門相談員	サービス全般	5名(常勤5名、非常勤0名)
事務職員など	請求事務全般	0名

### 4. 営業日、営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	8:30~17:30
休業日	土日および12月31日~1月2日

## 5. サービスの内容

事業者は、専門知識に基づいて、利用者に応じた福祉用具の選定に関する相談・助言を行い、選定された福祉用具をお客様へ貸与するサービスを行います。貸与可能な福祉用具は下記のとおりです。

車いす、車いす付属品、特殊寝台、特殊寝台付属品、床ずれ予防用具、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、移動用リフト（つり具の部分を除く）、自動排泄処理装置

利用者の身上または貸与した福祉用具の利用状況に変更が生じた場合には、利用者は速やかに事業者に連絡し、事業者は内容により新たな福祉用具の選定に関する相談、助言を行います。貸与した福祉用具について事業者は、定期的に機能、安全性、衛生状態などの点検を行います。利用者の要望により貸与した福祉用具の使用状況の確認を行い、必要に応じ使用方法の指導、修理などを行います。

利用者がサービスを中止する際には、すみやかに事業者まで連絡します。

## 6. 利用者負担金

### （1）利用者負担金の種類

①利用者、事業者および居宅介護支援専門員が協議して決定または変更した貸与商品に対して発行する料金表に記載された利用者負担金。

利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。負担額については、所得等により変更となります。

本来行うべき手続きを経ない状況で、やむをえず利用者がサービスを受けた場合などで「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後区市町村に対して保険給付分（9割）を請求します。

②利用限度額を超える費用（全額利用者負担）

利用者が入院など、一時的に介護保険に基づく指定福祉用具貸与または指定介護予防福祉用具貸与の適用対象外となった際に、利用者が福祉用具の貸与を引き続き希望される場合、上記月額貸与料金は、全額利用者負担となります。

利用限度額を超える費用が必要な場合、介護支援専門員などから事前に詳細を説明の上、利用者の同意を得ます。

③特別な場合の搬出入費用、移動費用（全額利用者負担）

下記の場合、費用は全額利用者負担となります。

- ・搬出入の際、特別な作業や措置が必要な場合
- ・通常サービス地域として登録した地域外の搬出入業務
- ・利用者の都合（転居など）により貸与した福祉用具を移動

### （2）支払い方法

原則サービスを提供した翌月に請求し、請求月の26日に（当日が金融機関の休日にあたる場合は翌営業日）にご指定の金融機関の口座から引き落とします。

但し、初回サービス利用分のお支払いは、初回サービス提供月の翌々月に、2回目サービス利用分と合算にて金融機関の口座から引き落とします。

### (3) その他

貸与は1ヶ月単位で、開始月と終了月の精算は下記のとおりです。ただし、貸与開始と終了が同じ月内に行われた場合は、利用者負担金は1ヶ月分全額となります。

#### ①貸与開始月の利用料

- ・貸与開始日がその月の15日以前：1ヶ月分の全額
- ・貸与開始日がその月の16日以降：1ヶ月分の1/2の額

#### ②貸与終了月の利用料

- ・終了日がその月の15日以前：1ヶ月分の1/2の額
- ・終了日がその月の16日以降：1ヶ月分の全額

## 7. 事業者の運営の方針

事業者は、高齢者が住み慣れた地域社会の中で、家族や仲間とともに安心して生活が送れるよう、サービスを提供します。その中で私たちは高齢者の立場になって、利用者に対して真心と思いやりをこめて、毎日の安心を支えることをモットーとして活動を進めます。このために、サービスマニュアルの整備、各種研修会の実施および参加などを通じてサービスの質の向上に努めます。

## 8. 相談窓口、苦情対応、事故発生時の対応

### (1) サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口で対応します。

事業所 (かたくり福祉用具 神奈川・多摩センター)	電話 FAX 責任者 対応時間	042-786-7402 042-786-7403 センター長 田辺 康晃 8:30~17:30 土日および12月31日~1月2日は休み
お客様相談室 (ALSOK介護株式会社)	電話 対応時間	0120-294-774 8:30~17:30まで

### (2) 公的機関においても次の機関において苦情申出ができます。各保険者相談窓口は別紙参照

### (3) 事故発生時の対応

- ・事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ・事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、契約終了の日から5年間保存します。
- ・事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は下記の損害保険に加入しております。
  - ・保険会社名：損害保険ジャパン株式会社
  - ・保険名：介護賠償責任保険

### (4) 事故発生や故障などの緊急時にはセンターまで連絡を宜しくお願い致します。

(転送電話で繋がるようになっております)

## 9. 苦情処理体制・手順

### (1) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 利用者等から苦情等の申し出があった場合、まず、事業所責任者が訪問等により事実を詳細に確認します。
- 事業所において、管理者を含めた会議を開き、苦情解決のための対応策を検討し、検討結果を事業所責任者が利用者へ説明し同意を得ます。苦情検討会議を行わない場合でも、苦情処理結果を管理者まで報告します。検討会議の結論は、即日具体的な対応を実施します。
- 上記にて利用者の同意が得られ苦情が解決された場合は、その後も利用者と常時連携を図り、同様な苦情が再発しないように十分配慮します。
- 上記にて利用者の同意が得られず苦情が解決されない場合は、利用者が希望すれば他の居宅介護支援事業所を選択してもらう等の措置を講じます。
- 苦情等の内容およびその対応経過については、苦情処理台帳として記録に保存し、再発防止に努めます。
- 解決が困難な場合は、保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡を検討し、解決に努めます。
- 事業所は、苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行います。

### (2) 苦情があった事業所に対する対応方針等

- 申出人の心境に配慮するとともに、中立的な立場で対応します。
  - 問題点を整理し、主訴や意向を正確に把握するよう心がけます。
  - 管理者を中心迅速に対応し、事業所に調査等の同意を求める際は、利用者及び申出人が不利益にならないよう配慮を求めます。
  - 解決策は事業所とともに、必要に応じ第三者（各区市町村等）の連携を図ります。  
事業所において、再発防止策を講じるよう求めます。
- 事業所は、他機関紹介等を含めた解決策を申出人に説明します。他の方法を希望する場合は、上記に留意し再度連絡・調整を図ります。

## 10. 身元引受人について

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

- 本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を、極度額を限度として利用者と連帶して履行する責任を負います。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。  
※連帯保証極度額 48万円
- 身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- 利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

## 11. 秘密保持

- 事業者は、利用者および身元引受人の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」および厚生労働省が作成した「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ます。
- 事業所が得た利用者およびその身元引受人の個人情報については、事業所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、第三者への情報提供についてはあらかじめ利用者および身元引受人の了解を得ます。
- 従業者は、業務上知り得た利用者および身元引受人の秘密を保持します。

- (4) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者および身元引受人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、従業者から徴する誓約書の内容に含むものとします。

## 1 2. 高齢者虐待防止の推進

- 事業者は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとします。
- (1) 高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。  
(2) 高齢者虐待防止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します。  
(3) 従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的に実施します。  
(4) 上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

## 1 3. 従事者の研修

従事者の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備します。

- ・採用時研修：採用後3か月以内
- ・継続研修：年1回以上

## 1 4. 第三者評価の実施状況

事業所の第三者評価の実施状況は、下記のとおりです。

(2024年10月現在)

実施有無	なし
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
当該結果の開示状況	なし

## 1 5. 事業者の概要

商 号	AL SOK介護株式会社
代表者名	代表取締役 熊谷 敬
所在地・電話	埼玉県さいたま市大宮区三橋二丁目795番地 048-631-3690
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・居宅サービス事業<ul style="list-style-type: none"><li>訪問介護 日常生活支援総合事業第1号訪問事業</li><li>通所介護 日常生活支援総合事業第1号通所事業</li><li>短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護</li><li>特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護</li><li>訪問看護 介護予防訪問看護</li></ul></li><li>・地域密着型サービス事業<ul style="list-style-type: none"><li>小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護</li><li>認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護</li></ul></li><li>・志木市地域包括支援センター受託事業</li><li>・志木市介護予防事業</li><li>・住宅型有料老人ホームの運営</li><li>・サービス付き高齢者向け住宅の運営</li></ul>

---

指定福祉用具貸与または指定介護予防福祉用具貸与サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

商 号 A L S O K 介護株式会社

事業所名 かたくり福祉用具神奈川・多摩センター

センター長 田辺 康晃

説 明 者

指定福祉用具貸与または指定介護予防福祉用具貸与サービス契約の締結に当たり、上記のとおり説明を受け、同意し交付を受けました。

利用者 氏 名

身元引受人 氏 名 (続柄 )

# かたくり福祉用具神奈川・多摩センター運営規程

(指定特定福祉用具販売事業・指定特定介護予防福祉用具販売事業)

## (事業の目的)

第1条 この規程は、ALSOK介護株式会社が運営するかたくり福祉用具神奈川・多摩センター(以下「事業所」という。)が行う指定特定福祉用具販売及び指定介護予防福祉用具販売及(以下「指定特定福祉用具販売等」という。)の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の福祉用具専門相談員が、要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、適正な指定特定福祉用具販売等を提供することを目的とする。

## (運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、利用者の意思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。

- 2 指定特定福祉用具販売の事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が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等を踏まえた適切な特定福祉用具、調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより、日常生活上の便宜を図り、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。
- 3 指定特定介護予防定福祉用具販売の事業は、利用者が可能な限りその居宅において、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特定介護予防福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行い、特定介護予防福祉用具を販売することにより、利用者の生活機能の維持又は改善を図るものとする。
- 4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

## (事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1)名称 かたくり福祉用具神奈川・多摩センター
- (2)所在地 神奈川県相模原市中央区東淵野辺1-11-4

## (職員の種類、員数、及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1)管理者 1人(福祉用具専門相談員兼務)  
事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- (2)福祉用具専門相談員 常勤換算方法 2人以上  
指定特定福祉用具販売計画(指定介護予防特定福祉用具販売計画)(「以下(特定福祉用具販売計画等)」といふ。)の作成、福祉用具の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等を行い、指定特定福祉用具販売等の提供に当たる。

## (営業日及び営業時間)

第5条 事務所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1)営業日 月～金(但し、土日及び年末年始 12月31日～1月2日を除く。)
- (2)営業時間 8:30～17:30 (左記時間以外は、転送電話による対応を致します。)

## (指定特定福祉用具販売等の提供方法、取り扱う種目及び利用料その他の費用の額)

第6条 指定特定福祉用具販売等の提供方法は、次のとおりとする。

- (1)特定福祉用具販売計画等に基づき、特定福祉用具が適切に選定され、かつ使用されるよう、専門的に知識に基づき相談に応じるとともに、目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、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るものとする。
- (2)販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に關し、点検を行う。
- (3)利用者の身体の状況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させながら使用方法の指導を行う。
- (4)居宅サービス計画又は介護予防サービス計画(以下「居宅サービス計画等」といふ。)に指定特定福祉用具販売等が位置付けられる場合には、当該計画に指定特定福祉用具販売等が必要な理由が記載されるよう必要な措置を講じるものとする。
- (5)特定福祉用具販売計画等を作成した際には、当該特定福祉用具販売計画等を利用者及び当該利用者に係る介護支援専門員に交付する。

2 特定福祉用具の品目は、「厚生労働大臣が定める特定福祉用具販売に係る特定福祉用具の種目及び厚生労

勧大臣が定める特定介護予防福祉用具販売に係る特定介護予防福祉用具の種目」(平成11年3月31日厚生省告示第93号)に定める全種目とする。また、品目ごとの販売費用の額は、別に定める「かたくり福祉用具販売カタログ」に記載されている額とする。

3 その他の費用として、次に掲げる費用の額を徴収する。

(1) 第7条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定特定福祉用具販売等に要する交通費→実費

なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から1キロメートル当たり100円とする。

(2) 特定福祉用具の搬出入に特別な措置が必要な場合の費用→実費

4 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

#### (通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、東京都全域(島しょ部を除く)、神奈川県全域とする。

#### (相談・苦情対応)

第8条 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し指定特定福祉用具販売等の提供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、必要な措置を講じる。

2 提供した指定特定福祉用具販売等に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

3 提供した指定特定福祉用具販売等に関する苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

4 提供した指定特定福祉用具販売等に関する利用者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。

5 苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録し、5年間保存する。

#### (事故発生時の対応)

第9条 利用者に対する指定特定福祉用具販売等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、介護支援専門員(介護予防にあっては地域包括支援センター)等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。

2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。

3 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

#### (個人情報の保護)

第10条 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所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家族の同意を得るものとする。

#### (高齢者虐待防止の推進)

第11条 事業所は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとする。

(1) 高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。

(2) 高齢者虐待防止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します。

(3) 従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的に実施します。

(4) 上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

#### (その他運営の留意事項)

第12条 従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年1回以上

2 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する。

3 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に含むものとする。

4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項はALSOK介護株式会社代表取締役と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

## 附 則

この規程は、2020年10月1日から施行する。  
この規程は、2021年4月1日から施行する。  
この規程は、2021年10月1日から施行する。  
この規程は、2021年12月1日から施行する。

## 特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売 重要事項説明書

ALSOK介護株式会社(以下「事業者」とします)は、特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売(以下「サービス」とします)の契約締結にあたり重要事項を説明します。(疑問点などがあれば、ご質問ください)

### 1. 事業の目的

かたくり福祉用具神奈川・多摩センターは、介護保険法令に従い、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、利用者に適正なサービスを提供します。

### 2. 事業者がサービスを提供する事業所(以下「事業所」とします)の概要

事業所名	かたくり福祉用具神奈川・多摩センター
所在地・連絡先	(住所)〒252-0203 神奈川県相模原市中央区東淵野辺1-11-4 (電話)042-786-7402 (FAX)042-786-7403
事業所番号	1472610789
管理者の氏名	田辺 康晃
通常の事業の実施地域	東京都全域(島しょ部を除く)、神奈川県全域

### 3. 事業所の職員体制など

(2024年9月1日現在)

職種	従事する業務	人員
管理者	事業所管理全般	1名
福祉用具専門相談員	サービス全般	5名(常勤5名、非常勤0名)
事務職員など	請求事務全般	0名

### 4. 営業日、営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	8:30~17:30
休業日	土日および12月31日~1月2日

### 5. サービスの内容

事業者は、専門知識に基づいて、利用者に応じた福祉用具の選定に関する相談・助言を行い、選定された福祉用具をお客様へ販売いたします。(商品の詳細については別途カタログにてご説明いたします)販売致しました商品につきましては、作動具合及び利用者への適合状況を確認し、利用者・代理人又は介護者等に対して商品の使用方法、使用上の注意事項の説明を行います。

## 6. 利用者負担金

利用者負担金は、次の2種類に分かれ、金額については別に定める通りです。

- ① カタログ等の料金表に記載する利用者負担金（負担割合証）に記載されている額
- ② 利用限度額を超える費用（全額自己負担）

なお②の費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明し利用者の同意を得ます。次の場合には利用者の了解を得た上で、搬入にかかった費用を利用者が負担します。

- ・搬入業務の際、特別な作業や措置が必要な場合
- ・通常サービス地域として登録した地域外の搬出入業務
- ・保証期間を過ぎた商品の修理を行った場合

## 7. 事業者のサービス運営の方針など

事業者は、高齢者が住み慣れた地域社会の中で、家族や仲間とともに安心して生活が送れるよう、サービスを提供します。その中で私たちは高齢者の立場になって、利用者に対して真心と思いやりをこめて、毎日の安心を支えることをモットーとして活動を進めます。このために、サービススマニュアルの整備、各種研修会の実施および参加などを通じてサービスの質の向上に努めます。

## 8. 事故発生時の対応

- (1) 事業者は、利用者に対する特定福祉用具販売または特定介護予防福祉用具販売の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者または介護予防支援事業者などに連絡を行うと共に必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、利用者に対する特定福祉用具販売または特定介護予防福祉用具販売の提供により法律上賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。
- (3) なお、事業者は下記の損害保険に加入しております。
  - ・保険会社名：損害保険ジャパン株式会社
  - ・保険名：介護賠償責任保険
- (4) 事業者は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 9. 秘密保持

事業者は、特定福祉用具販売または特定介護予防福祉用具販売を実施するうえで知り得た利用者または家族の秘密について、利用者または第三者の生命・身体などに危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中および契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

## 10. 相談窓口、苦情対応

- (1) サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口で対応します。

事業所 (かたくり福祉用具 神奈川・多摩センター)	電話 FAX 責任者 対応時間	042-786-7402 042-786-7403 センター長 田辺 康晃 8:30~17:30 土日および12月31日~1月2日は休み
お客様相談室 (AL SOK介護株式会社)	電話 対応時間	0120-294-774 8:30~17:30まで

- (2) 事故発生や故障などの緊急時にはセンターまで連絡を宜しくお願い致します。  
(転送電話で繋がるようになっております)

- (3) 公的機関においても次の機関において苦情申出ができます。  
各保険者相談窓口は別紙参照

## 1 1. 苦情処理体制・手順

### (1) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 利用者等から苦情等の申し出があった場合、まず、事業所責任者が訪問等により事実を詳細に確認します。
- 事業所において、管理者を含めた会議を開き、苦情解決のための対応策を検討し、検討結果を事業所責任者が利用者へ説明し同意を得ます。苦情検討会議を行わない場合でも、苦情処理結果を管理者まで報告します。検討会議の結論は、即日具体的な対応を実施します。
- 上記にて利用者の同意が得られ苦情が解決された場合は、その後も利用者と常時連携を図り、同様な苦情が再発しないように十分配慮します。
- 上記にて利用者の同意が得られず苦情が解決されない場合は、利用者が希望すれば他の居宅介護支援事業所を選択してもらう等の措置を講じます。
- 苦情等の内容およびその対応経過については、苦情処理台帳として記録に保存し、再発防止に努めます。
- 解決が困難な場合は、保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡を検討し、解決に努めます。
- 事業所は、苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行います。

### (2) 苦情があった事業所に対する対応方針等

- 申出人の心境に配慮するとともに、中立的な立場で対応します。
- 問題点を整理し、主訴や意向を正確に把握するよう心がけます。
- 管理者を中心に迅速に対応し、事業所に調査等の同意を求める際は、利用者及び申出人が不利益にならないよう配慮を求めます。
- 解決策は事業所とともにを行い、必要に応じ第三者（各区市町村等）の連携を図ります。  
事業所において、再発防止策を講じるよう求めます。  
事業所は、他機関紹介等を含めた解決策を申出人に説明します。他の方法を希望する場合は、上記に留意し再度連絡・調整を図ります。

## 1 2. 身元引受人について

利用者は、身元引受人を定めるものとします。

### (1) 本契約書に身元引受人として署名または記名押印した者は、利用者が本契約に基づいて負う債務を、極度額を限度として利用者と連帶して履行する責任を負います。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、利用者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。

※連帯保証極度額 10万円

### (2) 身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額・損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。

### (3) 利用者は、身元引受人を代理人として本契約を締結させ、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

## 1 3. 高齢者虐待防止の推進

事業者は、利用者の人権の擁護、高齢者虐待の防止および早期発見のための取り組みとして、以下の措置を講じるものとします。

- 高齢者虐待防止のための指針を整備し、これを従業者に周知します。
- 高齢者虐待防止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します。
- 従業者に対し、高齢者虐待防止のための研修を定期的に実施します。
- 上記措置を適切に実施するための担当者を配置します。

#### 1 4. 従事者の研修

従事者の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。

- ・採用時研修：採用後3か月以内
- ・継続研修：年1回以上

#### 1 5. 第三者評価の実施状況

事業所の第三者評価の実施状況は、下記のとおりです。

(2023年12月現在)

実施有無	なし
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
当該結果の開示状況	なし

#### 1 6. 事業者の概要

商 号	ALSOK介護株式会社
代表者名	代表取締役 熊谷 敬
所在地・電話	埼玉県さいたま市大宮区三橋二丁目795番地 048-631-3690
事業の概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・居宅サービス事業<ul style="list-style-type: none"><li>訪問介護 日常生活支援総合事業第1号訪問事業</li><li>通所介護 日常生活支援総合事業第1号通所事業</li><li>短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護</li><li>特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護</li><li>訪問看護 介護予防訪問看護</li></ul></li><li>・地域密着型サービス事業<ul style="list-style-type: none"><li>小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護</li><li>認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護</li></ul></li><li>・志木市地域包括支援センター受託事業</li><li>・志木市介護予防事業</li><li>・住宅型有料老人ホームの運営</li><li>・サービス付き高齢者向け住宅の運営</li></ul>

---

サービスの契約締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

商 号 A L S O K介護株式会社

事業所名 かたくり福祉用具神奈川・多摩センター

センター長 田辺 康晃

説 明 者

サービスの契約締結に当たり、上記のとおり説明を受け、同意し交付を受けました。

利用者 氏 名

身元引受人 氏 名 (続柄 )