

I G L 福祉用具貸与事業所利用約款（別紙含む）

（介護予防福祉用具貸与サービス・福祉用具貸与サービス）

（約款の目的）

第1条 I G L 福祉用具貸与事業所（以下「当事業所」という。）は、要支援状態または要介護状態と認定された利用者（以下単に「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って利用者が可能な限り、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、介護給付の対象となる介護予防福祉用具貸与サービスまたは福祉用具貸与サービス（以下単に「福祉用具貸与サービス」という。）を提供し、一方、利用者及び利用者の保証をする者（以下単に「保証人」という。）は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

（適用期間）

第2条 利用者が本約款（別紙含む）を当事業所に提出したのち、効力を有します。但し、保証人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

2 利用者は、前項に定める事項の他、本約款の改定が行われぬ限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所を利用することができるものとします。

（利用者からの解除）

第3条 利用者及び保証人は、当事業所に対しいつでも1週間以上の予告期間をもって、解除・終了することができます。

2 利用者及び保証人は、当事業所の著しい不信行為により契約を継続することが困難になった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合、事業者は居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した介護支援事業者にその旨を連絡します。

（当事業所からの解除）

第4条 当事業所は、利用者及び保証人に対し、次のいずれかの事由が発生した場合は、本約款に基づく福祉用具貸与サービスの利用を解除・終了することができます。

2 利用者及び保証人から解除の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき

3 次の理由により利用者にサービスを提供できなくなったとき

① 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院したとき

② 利用者が要介護認定において自立と認定されたとき

③ 利用者が死亡したとき

④ 利用者及び保証人が、本約款に定める利用料金を3か月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず10日間以内に支払われない場合

（利用料金及び支払方法）

第5条 利用者及び保証人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく福祉用具貸与サービスの対価として、別紙2の通り、月ごとの合計額を支払う義務があります。但し、消費税率の変更、材料費の高騰、貸与商品の追加、返品等により、別紙2に対し修正が発生した場合には、追記、差し替えを行うことがあります。

2 当事業所は、利用者及び保証人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月15日までに発行し送付します。利用者及び保証人は、連帯して、当事業所に対し、当該合計額をその月の月末までに支払うものとします。

なお、支払いの方法は、原則、金融機関口座自動払込みとし、その他の方法は、別途話し合いの上、双方合意した方法により行います。

3 当事業所は、利用者又は保証人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び保証人が指定する送付先に対して領収書を送付します。

（賠償責任）

第6条 福祉用具貸与サービスの提供にあたって当事業所の責に帰すべき事由により、利用者が損害を被った場合、当事業所は利用者に対して損害を賠償するものとします。

2 利用者の責に帰すべき事由によって当事業所が損害を被った場合、利用者及び保証人は、

連帯して、当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

(連帯保証人)

第7条 保証人は、利用者の本約款に起因する債務に関する連帯保証人としての義務を負うものとします。

2 保証人は、利用者と連帯して、本約款から生じる利用者の債務を負担するものとします。

3 前項の保証人の負担は、極度額1,000,000円を限度とします。

4 保証人の請求があったときは、当施設は、保証人に対し、遅延なく、利用者等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供します。

(記録)

第8条 当事業所は、利用者の福祉用具貸与サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間は保管します。

2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、保証人その他の者(利用者の代理人を含みます。)に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第9条 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者又は保証人若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙3のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。

① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等

② 地域包括支援センターまたは、居宅介護支援事業所等との連携

③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知

④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合(災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等)

2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(事故発生時の対応)

第10条 福祉用具貸与サービスを提供中、利用者に転倒、転落等の事故が発生した場合は、次のとおり対処します。

① 必要に応じて主治医に連絡し、その指示に従う。

② 家族等へ事故の内容、状況を報告する。

③ 利用者に係る地域包括支援センターまたは、居宅介護支援事業所等に連絡する。

④ 必要に応じて警察へ連絡する。

⑤ 状況を事故発生連絡票に記入し、保険者及び広島市に連絡する。

⑥ 事故発生の原因を解明し、再発防止策を講じる。

⑦ 福祉用具貸与サービスの提供に起因する事故の場合は、速やかに損害を賠償する。

(苦情処理)

第11条 当事業所は、提供したサービスに関する利用者からの苦情に迅速かつ適正に対応するため苦情を受け付けるための窓口を設置し、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにします。

2 当事業所は、提供したサービスに関し、保険者が行う文書その他物件の提出又は提示の要求、当該職員からの質問及び照会、保険者が行う調査に協力します。なお、保険者から指導又は助言を受けた場合には、それに従って必要な改善を行います。

3 当事業所は、提供したサービスに関して、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の指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行います。

(人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置)

第12条 当事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者及び管理者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

- ① 人権擁護・虐待防止責任者には、管理者を充てる
- ② 組織運営の健全化
 - ・介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、従業者間で共有する
 - ・個々の従業者の職位・職種ごとの責任や役割を明確化する
 - ・サービスの自己評価を実施し、利用者等、家族等との情報共有を図る
- ③ 従業者の負担やストレスへの対応
 - ・作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行う
 - ・従業者のストレスの把握、従業者間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行う
- ④ チームアプローチ、従業者間の連携
 - ・個別のケースに対応する関係従業者の役割を明確化する
 - ・情報共有、ケア方針の決定の仕組みや手順を明確化する
- ⑤ 職業倫理、法令遵守の意識の啓発
 - ・提供しているケアが利用者等本位のケアであるかを検証する
 - ・目標とする介護の理念を従業者間で共有する
- ⑥ ケアの質の向上
 - ・アセスメント結果に基づく、個別の状況に即したケアを検討する
 - ・アセスメントの活用方法について、具体的、実践的な技術を習得する
 - ・認知症や各種障害等の理解、最新の介護技術の習得のための研修の実施、研修の機会を確保する
- ⑦ 家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施する
- ⑧ 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告する

(虐待防止に関する事項)

第13条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る
- ② 虐待防止のための指針を整備
- ③ 虐待防止のための定期的な研修の実施
- ④ ①～③号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者を充てる

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

(身体の拘束等)

第14条 当事業所は、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者又は利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の内容、目的及び身体的拘束等を行う時間帯、期間等を文書で説明を行い、同意を得ます。
- 3 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者及び関係職員等により検討会議を開催し、「緊急やむを得ない」要件を満たしているか、厳密に検討します。また身体的拘束等に関する経過観察記録を整備します。

(業務継続計画の策定等)

第15条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（以

下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるもの
とします。

- 2 事業所は、職員に対し、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
定期的実施するものとします。
- 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
うものとします。

(利用契約に定めのない事項)

第16条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところ
により、利用者又は保証人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

- 2 この約款は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、利用者がそれ以
外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

I G L 福祉用具貸与事業所のご案内

(2024年4月1日現在)

1. 事業所の概要

事業所名	I G L 福祉用具貸与事業所		
事業所所在地	広島市安佐北区安佐町大字後山12415番地5		
介護保険事業所番号	3470101803		
居宅サービス種類	介護予防福祉用具貸与・福祉用具貸与		
管理者・担当者及び連絡先	管理者	岡本 壮平	
	担当者	佐藤 みどり	
		福本 太介 松村 由佳	
連絡先	電話 (082) 838-3343 FAX (082) 838-3444		
通常のサービス提供地域	広島市全域 (離島を除く)		

2. 事業所の職員体制

職 種	従事するサービスの種類、業務	人 員
管 理 者	事業所管理	常勤兼務1名
福祉用具選定相談者	選定相談、配送、メンテナンス、請求、他	常勤専従2名 常勤兼務1名 非常勤専従1名

3. 営業日及び営業時間

月	火	水	木	金	土	日	祝祭日
○	○	○	○	○	×	×	×

年始年末(12月30日～1月3日)は、お休みします。

平 日
8時30分～17時30分

4. サービス利用料及び利用者負担金のお支払方法

① レンタル料金及び利用者負担

別紙2 (貸与サービスに係る利用者自己負担額の説明及び商品の説明) のとおり。

② 法定代理受領 (現物給付) 払い以外のお支払方法

居宅サービス計画書を作成していないなど、償還払いとなる場合には、いったん利用料の全額 (10割) をお支払いいただき、その後市町村に領収書を添付して、利用者負担額 (介護保険負担割合証の割合に応じた額) を除いた残りの額を請求することになります。

③ 利用者負担額のお支払い方法

毎月15日までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の月末までにお支払いください。

お支払いは、原則、金融機関口座自動払込みでお願いいたします。(銀行振込をご希望の場合は、別途ご相談下さい。)

■金融機関口座からの自動振込み（払込日翌月26日※土日祝日の場合はその翌営業日）
 ご利用できる金融機関：ゆうちょ銀行・広島県下各銀行・広島県下信用金庫・農協
 （相談要）請求書記載の指定口座への振込み

5. キャンセル

居宅サービス計画が作成された後にサービスの利用を中止される場合には、すみやかに所定の連絡先までご連絡下さい。キャンセル料はいただきません。

【連絡先】 電話 082-838-3343 FAX 082-838-3444

6. サービス方針

- ① 介護保険法及び関連する法律を遵守し、施行規則の運営基準に則り、事業運営を行います。
- ② 要介護高齢者の自立の支援や、介護者の介護負担の軽減に資する福祉用具を利用者の立場に立って選定・提供いたします。
- ③ 自らの努力でサービスの質の向上を目指し、常にその評価を行うと共に、評価に基づく改善を図るよう努力いたします。
- ④ 常に清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を貸与いたします。
- ⑤ 利用者からの苦情に適切に対応できるよう努めます。

7. 苦情解決に向けて

① 相談窓口・苦情対応窓口

当事業所には福祉用具貸与の専門員として相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。要望や苦情などは、相談員にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、フロント前に備えつけられた「ご意見箱」のご活用や管理者に直接お申し出いただくこともできます。

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 相談員：佐藤 みどり 連絡先：082-838-3343
- 受付時間 毎週：月曜日～金曜日 8:30～17:30
- 苦情解決責任者 管理者：岡本 壮平

・行政機関その他苦情受付機関

広島市・安佐北区役所 厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐北区可部三丁目19-22 電話番号 (082)819-0621 FAX (082)819-0602 受付時間 8:30～17:15
広島市・安佐南区役所 厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐南区中須一丁目38-13 電話番号 (082)831-4943 FAX (082)870-2255 受付時間 8:30～17:15
広島市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課	所在地 広島市中区国泰寺町1-6-34 電話番号 (082)504-2183 FAX (082)504-2136 受付時間 8:30～17:15
国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区東白島町19-49 国保会館 電話番号 (082)554-0783 FAX (082)511-9126 受付時間 8:30～17:15

広島県社会福祉協議会	所在地	広島市南区比治山本町12-2
	電話番号	(082)254-3419
	F A X	(082)256-2228
	受付時間	8:30 ~ 17:00

② 苦情解決の方法

ア 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、苦情解決責任者に直接申し出ることもできます。

イ 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は苦情受付簿に記載し、事実確認を行うとともに苦情解決責任者に報告致します。

ウ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

当事者間での解決が難しい場合は、上記に定める行政機関等の相談窓口への相談等により、解決に努めます。いずれの場合でも迅速かつ誠実な対応を行うものとし、これを理由として不利益な取扱いを受けることはありません。

9. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

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

10. 故障時等の取扱い

万一故障が起きた場合、082-838-3343へご連絡ください。

速やかに、修理・交換等の手配をいたします。

- ① 但し、故意または間違った使い方による故障・破損の場合には、修理代金相当額をご請求させていただきます。
- ② 盗難・事故・火災天変地異等により、レンタル商品が焼失（修理不能も含む）した場合、代替商品の購入代金相当額（資産計上されている商品については帳簿残高相当額）をご請求させていただきます。

11. 記録作成・情報公開について

- ① 当事業所は、利用者の福祉用具貸与サービスの提供に関する記録を作成し、その記録完結から2年間または5年間保管します。
- ② 当事業所は、利用者が記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。
但し、その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限りこれに応じます。
- ③ 事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧希望する者に対し、事業計画、財務内容等に関する資料を公開します。

12. 介護保険外での取扱いについて

介護保険施設に入所又は入院の場合、要支援認定・要介護認定で自立と判断された場合には、介護保険を利用しての用具の貸与を受けることはできません。レンタル料金の全額がお客様のご負担になりますので、早急に082-838-3343までご連絡ください。以後のお取扱いについて、ご相談させていただきます。

13. その他

事業所についての詳細は、ホームページ (<http://www.igl.or.jp/>) や掲示板・パンフレットで確認いただけます。

個人情報利用目的

(2024年4月1日現在)

事業所では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」のもと、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護・福祉・医療サービスの提供に必要な利用目的】 (事業所内部での利用目的)

- ・ 事業所が利用者等に提供する介護・福祉・医療サービス
 - ・ 介護保険事務
 - ・ 介護・福祉・医療サービスの利用者に係る事業所の管理運営業務のうち
 - －契約、契約解除
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・福祉・医療サービスの向上
- (他の事業所等への情報提供を伴う利用目的)
- ・ 事業所が利用者等に提供する介護・福祉・医療サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅支援介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
 - ・ 介護保険事務のうち
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
 - ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】 (事業所内部での利用に係る利用目的)

- ・ 事業所の管理運営業務のうち
 - －行事や催し物の際に撮影した写真の事業所での掲示
 - －誕生日や敬老会での氏名・生年月日の掲示
 - －身元確認後の電話での問合せ
 - －介護・福祉・医療サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －事業所において行われる学生の実習への協力
 - －事業所において行われる事例研究

(他の事業所等への情報提供に係る利用目的)

- ・ 事業所の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

利用約款第1条～第16条及び、別紙1（事業所案内）、別紙2（貸与福祉用具明細及び料金のご案内）及び別紙3（個人情報の使用に関して）を受領し、これらの内容に関して、担当者（印）による説明を受け、これらの内容を理解した上で契約を締結します。なお、貸与サービスを利用した場合に、これらの対価として事業所の定める料金を支払うことに同意します。

この契約書の証しとして、本書2通を作成し、事業者、契約者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

西暦 年 月 日

事業者 住 所 広島市安佐北区安佐町後山1 2 4 1 5 番地5

事業者名 社会福祉法人 I G L 学園福祉会
I G L 福祉用具貸与事業所

代表者氏名 管理者 岡 本 壮 平 印

契約者 (利用者)
住 所

氏 名 印

保証人 住 所

氏 名 印

代筆者 氏 名
利用者との関係 ()
代筆理由

(本約款(別紙含む) 保有者 : 利用者 保証人)

※代筆者は契約者が契約時に、心神喪失その他の事由により判断力を失っていた場合に、契約者に代わって署名、捺印をお願いします。

【本約款第5条請求書及び領収書の送付先】

住 所	
氏 名	(利用者との続柄)
電話番号	

【本約款第9条事故発生時の連絡先】

住 所	
氏 名	(利用者との続柄)
電話番号	