特定福祉用具（特定介護予防福祉用具）
販売サービス重要事項説明書

令和８年10月１日現在

１．当事業所が販売する福祉用具についての相談・苦情などの窓口

アワフクケア+プラス　　TEL　088-643-2377

福祉用具専門相談員　河村　武範　吉田　京平　／管理責任者　滝本　順久

※ご不明な点は、何でもお尋ねください。

２．事業者概要

事業者名称	アワフクケア+プラス
法人名称	AWA-FUKU 株式会社
所在地	徳島県徳島市国府町矢野字松はし 233-10
代表者氏名	代表取締役　　滝本　順久
電話番号	088-643-2377
営業時間	９時～18時（但し日・祝・年末年始を除く）

・介護保険法令に基づき徳島県知事から指定を受けている事業所

事業所名	アワフクケア+プラス
徳島県知事指定事業所番号	3671700536
提供できるサービスの種類	特定福祉用具販売
他の提供サービス	福祉用具貸与、住宅改修、義肢装具
サービス提供地域	徳島県全域

・同事業所の職員体制

職種	常勤	兼務	計
管理者	１人	人	１人
福祉用具専門相談員	４人	人	４人
義肢装具士	人	人	人

・事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びそのご家族にとどまらずすべての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

３．利用料金

① 特定福祉用具（特定介護予防福祉用具）を販売した場合の利用料の額は、別添料金表によるものとします。

② ２．の介護保険法令に基づき徳島県知事から指定を受けている事業所で定めるサービス提供地域を超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の実施地域を超えた所から１キロメートルにつき３０円とします。

③ 特定福祉用具（特定介護予防福祉用具）の搬入に特別な措置が必要な場合に要する費用については、実費とします。

④ ③の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を交付します。

⑤ 特定福祉用具（特定介護予防福祉用具）販売の提供に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の利用料の内容及び金額に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

⑥ 料金の支払い方法

【償還払い】

利用者が、いったん費用の全額（10 割分）を当事業所に支払い、その後、保険者に申請して自己負担分を除く保険給付分の支給を受けます。

４．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所にお知らせください。

② 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、すべて当事業所が行いますが、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。

５．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当たって、次の行為は行いません。

① 利用者又は、そのご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

② 利用者又は、そのご家族からの金銭、物品、飲食の授受

③ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供（大掃除など）

⑤ 医療行為

⑥ その他利用者又は、そのご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

６．事故発生時の対応

① 当事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行うものとします。

② 当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものとします。

③ 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償保険に加入します。

7．福祉用具の故障等の連絡について

福祉用具の故障等があった場合、事業所にお申し出ください。早急に対応させていただきます。

8．緊急時の対応方法

容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡をいたします。

9．サービス内容に関する苦情・相談窓口

当事業所　苦情・相談窓口	営業日の 9:00～18:00 まで TEL088-643-2377　　FAX088-643-2378　　担当：滝本順久
市区町村の相談・苦情受付窓口	 TEL
徳島県社会福祉協議会	徳島県徳島市中昭和町 1-2 TEL088-654-4461　　FAX088-657-1311
徳島県国民健康保険団体連合会	徳島県川内町平石若松 78-1 TEL088-665-7205　　FAX088-666-0116

１０．守秘義務

① 当事業所及びサービス従業者は、正当な理由がない限りその業務上知り得た利用者又はそのご家族の秘密を洩らしません。

② 当事業所はサービス従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又はそのご家族の秘密を洩らすことがないよう必要な措置を講じます。

③ 当事業所は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用書のご家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得ない限り、サービス従業者に利用者又はそのご家族の個人情報を用いさせません。

１１．個人情報の利用目的

サービス提供に際し、他の医療機関等との連携を図る場合、個人情報を利用する場合があります。

１２．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

当事業所は、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るよう努めます。

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開催し、その結果を全職員に周知徹底します。

② 全職員に対し、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。

１３．虐待の防止

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じるよう努めます。

① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果について全職員に周知徹底を図ります。

② 全職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施し、虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

③ 利用者又はその家族が当事業所の職員に対し、この契約を継続し難いほどの背信行為（故意による暴言・暴力行為並びにセクハラ行為等）を行った場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができるものとします。

④ 当事業所は、高齢者虐待の防止・高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（いわゆる「高齢者虐待防止法」）に定める通知をなすことができるものとし、その場合秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

１４．貸与・販売の選択

貸与・販売の選択制対象の福祉用具に関する説明、及び選択に必要な情報の提供と提案をいたします

① 固定用スロープ（設置や撤去、持ち運びができる可搬型は対象外）

② 歩行器（車輪・キャスターが付いている歩行車は対象外）

③ 単点杖（松葉杖は対象外）

④ 多点杖

１５．ハラスメントの防止及び対応について

当事業所では、利用者及びそのご家族等の尊厳を尊重するとともに、職員の安全と良好な就業環境を確保し、適切なサービスを継続して提供できるよう、職員研修や相談窓口の設置等、ハラスメントの防止に取り組みます。

利用者及びそのご家族等による言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントとし、以下のような行為を対象とします。

【具体的なハラスメント行為の例】

① 暴力・暴言・威嚇行為

暴力、物を投げる、脅迫、怒鳴る、誹謗中傷、侮辱などの行為。

② 性的な嫌がらせ

性的な言動や要求、不必要な身体への接触などの行為。

③ 過度な要求・業務の妨害

正当な理由のない執拗な要求、長時間の電話等による拘束、契約内容を著しく超える不当な要求、業務を妨害する行為。

④ プライバシーの侵害等

職員へのつきまとい、個人情報の開示強要、プライバシーを侵害する撮影や SNS 等への投稿などの行為。

【ハラスメント発生時の対応】ハラスメントが発生した場合は、事実関係や利用者の心身の状況等を確認し、改善のお願いや関係者
との協議など、適切な対応を行います。
職員の安全に危険が及ぶおそれがある場合は、安全確保を優先し、その場での作業を中断し、
退避することがあります。
改善のお願い等を行っても行為が継続する場合や、重大な行為により適切なサービスの提供が困難となった場合は、個別の事情や利用者への影響を十分に考慮し、正当な理由が認められるときに限り、契約に定める手続きに従って契約を解除することがあります。その際は、居宅介護支援事業者等と
連携し、他の事業所の紹介等、必要な対応を行います。
なお、正当なご意見・ご要望・苦情については、誠実に対応いたします。

アワフクケア+プラスは、重要事項説明書に基づいて、特定福祉用具販売サービスの内容および重要事項の説明を行いました。

本書交付を証するため本書を２通作成し、アワフクケア+プラスおよび利用者様（またはそのご家族）は記名捺印の上、各１通を保管するものとします。

令和　　年　　月　　日

事　業　者：アワフクケア+プラス
住　　所：〒779-3126
徳島県徳島市国府町矢野字松はし 233-10
代　表　者：滝本　順久
事業者番号：3671700536

説明者：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

アワフクケア+プラス

令和　　年　　月　　日

私は、重要事項説明書に基づき、事業者から特定福祉用具販売サービスについて重要事項の説明を受けました。

利用者個人情報使用の同意書

介護サービスにおいて、利用者もしくは家族の個人情報を以下の目的で使用することに同意します。

（１）利用目的　「個人情報の利用目的」に定める内容に従って使用することを承認します。
（２）変更通知　利用目的が変更になった場合は「個人情報の利用目的の変更通知書」に従って使用することを承認します。

利用者：　　㊞

契約者：　　㊞