介護保険法に基づく指定居宅サービス提供に関わる

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

【重要事項説明書】及び【個人情報提供同意書】

株　式　会　社　メ　リ　オ

１.当社の概要

① 法人名：株式会社メリオ

② 法人所在地：岡山県岡山市南区豊成 1 丁目 11 番 67 号

電話番号：086－264－4211

③ 代表者氏名：大谷　浩之

④ 設立年月日：昭和 29 年 10 月 1 日

２．介護保険に基づく知事から指定を受けている事業所の概要

① 事業所の提供できるサービスの種類と地域

事業所名	株式会社メリオ　福祉用具貸与事業所			
所在地	〒700-0942　岡山県岡山市南区豊成 1 丁目 11 番 67 号			
連絡先	電話番号	086－264－4211	FAX 番号	086－264－4240
指定年月日等	指定年月日	12 年 4 月 1 日	事業開始年月日	12 年 4 月 1 日
	最終更新年月日	22 年 5 月 1 日		
指定番号	介護保険事業所番号　3370101739			
管理者名	氏名	佐藤　隼	職名	福祉用具専門相談員
サービス提供地域	岡山市、倉敷市、総社市、玉野市、備前市、赤磐市、瀬戸内市、和気郡和気町、都窪郡早島町			
サービス内容	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			

② 同事業者の職員体制

	常勤で兼務	常勤以外で兼務	業務内容	計
管理者	1 名		従業員及び業務の一元的管理	1
福祉用具専門相談員		8 名	適切な福祉用具の選定を行う	8
事務職員		1 名	業務上必要な事務を行う	1

③ 営業日　　月曜日から土曜日（但し、第 2.3.4 土曜日・国民の祝日・8 月 13 日から同月 15 日まで及び 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。）

営業時間　午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分（但し、土曜日は 12 時までとする。）

３.サービスの内容

（１）運営の目的及び方針

福祉用具を貸与あるいは販売することによりご使用者の日常生活の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、ご使用者を介護するものの負担の軽減を図ることを目的とし、事業所の専門相談員は、ご使用者が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、ご使用者の心身の状況・希望及びそのお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・設置・調整等を行うものとする。また、事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村・他の居宅サービス事業者・その他の保険医療サービス及び福祉サービス提供者との連携に努めるものとする。

（２）サービス提供の流れ

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与の内容と手順

① 福祉用具の選定

福祉用具の選定にあたっては、ご使用者の身体状況について聴取させていただきます。聴取した内容に基づき、適切な福祉用具の選定について助言をいたします。

② 福祉用具の納品

納品日をご相談させていただきます。納品に際しては、福祉用具専門相談員が使用方法の説明を行います。又、取り扱い説明書をお渡しいたします。

③ メンテナンス等

福祉用具の使用方法・適合状況について、福祉用具専門相談員が定期的に確認し、不具合が生じた場合には、修理・補修・調整を行います。

④ 故障・不具合発生時

速やかに機器の点検し、修理または機器の交換にて対応いたします。また、発生した事態について、ご使用者・ご家族・介護支援専門員・市町村に連絡及び報告を行います。

⑤ 事故発生時の対応

福祉用具レンタルの提供を行う上で、レンタル契約書の各条項に違反し、または介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

⑥ レンタル契約の解除

レンタル契約の解除は事前予告をもって解約することができます。

⑦ 引き上げ

レンタルが終了した場合は、ご連絡をいただいてから原則３日以内に引き取りに伺います。

特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売の内容と手順

① 福祉用具の選定

福祉用具の選定にあたっては、ご使用者の身体状況について聴取させていただきます。

聴取した内容に基づき、適切な福祉用具の選定について助言をいたします。

② 福祉用具の納品

納品日をご相談させていただきます。納品に際しては、福祉用具専門相談員が使用方法の説明を行います。又、取り扱い説明書をお渡しいたします。

③ メンテナンス等

福祉用具に不具合が生じた場合には、修理・補修・調整を行います。

④ 故障・不具合発生時

速やかに機器の点検し、修理対応いたします。

⑤ 事故発生時の対応

速やかに対応いたします。また、発生した事態について、ご使用者・ご家族・介護支援専門員・市町村に連絡及び報告を行います。介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

４. 利用料金（利用者負担金）等

（1） 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与の利用料金および特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売の利用者負担金は以下のとおりです。

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与の利用料金

（1）別添料金表（カタログ）によりレンタル料金は１ヶ月単位で計算し、日割り計算はしておりません。

①レンタル開始月のレンタル料金

レンタル商品を納入した日が、その月の 15 日以前の場合；月額レンタル料金全額

レンタル商品を納入した日が、その月の 16 日以降の場合；月額レンタル料金半額

②レンタル終了月のレンタル料金

レンタル商品をお引取りした日が、その月の 15 日以前の場合；月額レンタル料金半額

レンタル商品をお引取りした日が、その月の 16 日以降の場合；月額レンタル料金全額

③1 ヶ月以内のレンタル料金

レンタル期間が１ヶ月以内の場合のレンタル料金；月額レンタル料金全額

（2）介護保険適用の場合は、負担割合証の記載に応じた割合の月額レンタル料金をご負担いただくことになります。また、介護保険で認定されない場合、介護保険でのご利用限度額を超える場合、介護保険適用外になった場合は、別添料金表（カタログ）に記載のある月額レンタル料金全額がご利用者負担となります。（ご利用限度額を超える場合については、越えられた金額のみ全額ご利用者負担となります。）

特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売の利用料金

（1）別添料金表（カタログ）のとおり。

（2）介護保険適用（要支援、要介護認定された方）の場合、ご購入代金全額をお支払いいただき､その後市区町村に保健給付分の費用を請求することができます。

① ご購入前に

購入に際しては、被保険者に最適な商品を選ぶため、事前に市区町村窓口や介護支援専門員（ケアマネジャー）にご相談ください。

② 商品購入

商品を購入する際は、一旦全額お支払いいただきます。このとき、領収証（宛名がきちんと記載されているもの）とパンフレットをお渡しいたします。

③ 購入費申請

申請書をお住まいの市区町村の担当窓口で入手し、必要事項を記入し、（記入内容に関しては、担当窓口へお問い合せください）購入の際にお渡ししました領収証とパンフレットを添えて提出ください。

④ 決定通知

受給資格、購入内容、支給限度額等の確認が行われると、福祉用具購入費の支給金額が決定し、通知されます。

（2） 次の場合は上記利用料金とは別途、組立て・配送料を申し受ける場合があります。以下の支払を受ける場合には、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。

①搬入・搬出業務の際、特別な作業や措置が必要な場合。

●別途、見積書提示により、利用者又はその家族に対して事前に説明を行います

②遠距離、山間、離島等への搬入・搬出業務。

●２名以上の人員を要する場合は、１名につき手数料２，０００円

●通行料・舟代等がかかる場合は、その実費

③福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与をご利用のお客様について、契約期間中にお客様の都合（転居等）により、レンタル商品の移動を行う場合。

●商品内容により１，０００～３，０００円程度の手数料

（3） 特定福祉用具販売に係る販売費用の支払を受けた場合は、次に揚げる事項を記載した書面を利用者に対して交付します。

■当該指定特定福祉用具販売事業所の名称

■提供した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び販売費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書

■領収書

■当該特定福祉用具のパンフレットその他の当該福祉用具概要

5. 成年後見制度の活用

ご利用者との適切な契約手続き等を行うに当たり、ご利用者の判断能力が十分でない場合は成年後見制度を活用できるように支援を行います。

成年後見制度に関するお問い合わせ

●相談、申立て手続きの窓口（申立用紙なども置かれています。）

岡山家庭裁判所　　岡山市北区南方一丁目８-４２　　電話２２２－６７７１

●その他の相談窓口

・（法律の専門家の方が相談にのってくれます。事前に電話で確認して下さい。）

・財団法人　リーガルエイド岡山　高齢者・障害者支援センター

岡山市北区南方一丁目 8－29　岡山弁護士会館内　電話 223－7899

・公益社団法人　成年後見センター・リーガルサポート岡山県支部

岡山市北区富田町二丁目 9－8　岡山県司法書士会館内　電話 226－0470

●岡山市の相談窓口

身寄りがない等の理由で、申立人がいない場合は、市長が申し立てることもできます。

また、市長申し立てを行った方で、後見人等の報酬の負担が困難な方に対する助成制度があります。

市役所の相談窓口は下記の通りです。

（お問い合わせ先）　福祉援護課　電話 803－1216　FAX235－3711

高齢者福祉課　電話 803－1231

障害福祉課　電話 803－1235

保健管理課　電話 803－1251

各福祉事務所

（岡山市北区鹿田町１町目 1－1　岡山市保健福祉会館内）

６.事故発生時の対応（損害賠償責任）

（１）万が一、福祉用具を使用中に事故が発生した場合は、ただちに当社まで連絡下さい。

（２）事故のご連絡をいただいた後は、ご使用者・ご家族・介護支援専門員及び関係機関に、発生した事態について、連絡及び報告を行い、誠意をもって適切に対処いたします。

公的介護保険対象サービスである福祉用具レンタルの提供を行う上で、レンタル契約書の各条項に違反し、または介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

（賠償内容の例）

①業務遂行中の事故；レンタル用品を搬入中に、誤って玄関を傷つけてしまった。等

②業務の結果や提供したものなどに起因する事故；レンタル用品の使用方法の説明が不十分であったため、使用者が足を引っかけ転倒しケガをした。等

③管理している他人の財物に対する事故;サービス使用者の介護用品を操作中、誤って壊してしまった。

（賠償の対象とならない場合）

①戦争、変乱、暴動、労働争議　等　　②地震、噴火、津波、洪水などの天災

③特別な約定によって加重された責任

７.事業所の遵守事項（秘密保持）

①ご使用者またはその家族の情報の提供を受けるにあたっては『個人情報提供同意書』による同意を得ることとします。

②居宅サービスを提供するにあたり、知り得たご使用者またはその家族の情報を、福祉用具貸与事業を行う上で必要な書類の作成、関係するサービス提供事業者等とのサービス提供者会議において共通理解を促す目的以外には使用しません。

③ご使用者の同意を得ることなく、提供の同意を得た書類を福祉用具貸与事業を提供する上で必要な書類の作成、サービス提供に関する事項以外に複写または複製を行いません。

④提供の同意を得た資料を厳重に管理し、紛失、破損しないよう適正な保管に努めます。

８.個人情報保護方針

１． お客様に関する情報の定義および収集

当社の福祉用具レンタルをご利用いただくご利用者様、当社の福祉用具レンタルをご契約いただくご契約者様（以下ご利用者とご契約者を併せて「お客様」といいます）を問わず、氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号等、および介護保険制度に基づいて必要となる保険情報等、お客様を特定する情報をご提供していただきます。当社では、こうした情報を「個人情報」（以下「個人情報」といいます）として取扱い、これを［２．個人情報の利用目的］に記載した目的で利用いたします。

２． 個人情報の利用目的

当社では、個人情報を以下の目的で利用いたします。

① お客様へのレンタル福祉用具のお届け、修理・点検・お引取り、消毒・保管などのレンタルサービスのご提供、ご利用代金のご請求のため。

② 介護保険制度に基づく福祉用具貸与事業を提供する上で必要な書類の作成、関係するサービス事業者等とのサービス担当者会議において共通理解を促すため。

③ ご契約いただいた商品及びその配送、ならびに関連するアフターサービスに関してのご確認やご連絡のため。

④ お客様に対して、郵送、ファクシミリまたは e-mail によるご案内やご紹介のため。ただし、これらはお客様の同意に基づいてご案内・ご紹介するものですので、お客様からのご要望でいつでも中止することができます。

⑤ 福祉用具レンタルサービスご提供に関するお客様からのご要望、お問い合わせに対する回答などを行なうため。

３． 個人情報の共有

お客様の個人情報は全て、［２．個人情報利用目的］に記載した目的のため、レンタル福祉用具の配送、資産管理、消毒、保管を委託する提携会社（以下「提携会社」といいます）、介護保険制度に基づく居宅介護支援事業者およびお客様に関係するサービス事業者等と共有されます。

４． 業務委託先との契約締結

当社は、当社の業務委託先である提携会社に対して機密保持条項などを含む情報セキュリティに関する契約を締結したうえで、委託業務の遂行に必要な範囲に限り、個人情報の一部を提供することがありますが、これらの業務委託先が当社からの受託業務遂行以外の目的で個人情報を使用、開示または

販売することは如何なる方法であれ禁止されております。

５． 個人情報の開示

当社は、お客様の同意がない限り、個人情報を第三者に開示したり、販売・貸与することはありません。ただし、法律に基づき裁判所や警察等の公的機関から要請があった場合や、法令に特別の規定がある場合、お客様や公衆の生命・健康・財産を損なうおそれがあると判断した場合、また法律や当社のご利用規約・注意事項に反する行動・発言から、当社の権利、財産またはサービスを保護または防禦する必要がある場合、合併その他の事由による事業の継承に伴って個人情報を提供する場合には、この限りではありません。

６． お客様の権利の尊重

当社は、お客様から、個人情報の利用目的の通知、個人情報の開示、訂正、削除の申し出があった場合は速やかに対応いたしますが、通知または開示をする際、実費を勘案した合理的な範囲内の手数料を頂戴する場合があります。

９.サービスの利用についての注意事項

① ご使用者及び介護される方は、用具について定められた使用方法を遵守して下さい。

② 当社の承諾を得ることなく、レンタル商品の仕様変更・加工または改造を行うことはできません。

③ レンタル契約期間中に、ご使用者の故意もしくは過失により物件が滅損等（修理不能な場合を含む）した場合、レンタル契約書に記載のあるご契約者が、その賠償の負担を行うものとします。

④ ご使用者は当社の承諾を得ることなく、レンタル商品の全部又は一部を他人に譲渡または転貸することはできません。

⑤ ご使用者又は介護者等は、ご使用者の転居・入院・死亡等やレンタル商品の変更があった場合には、速やかに当社にご連絡ください。

１０.サービス内容に対する苦情

当社が提供する福祉用具レンタルサービスについて、ご使用者等からの苦情に対し、適切な解決に資するとともに、福祉用具レンタルサービスの質の向上を図ることを目的として、P.8 の図のとおり福祉用具レンタルサービス苦情解決のしくみを示す。

〔株式会社メリオ福祉用具貸与事業所の苦情相談窓口〕

お客様苦情相談受付担当者　　株式会社メリオ　佐藤隼

営業時間　月曜日～金曜日 8：30 ～ 17：30（ 土曜日 8:30～12:00 ）

電話番号：086－264－4211　　FAX：086－264－4240

〔公的機関の苦情相談窓口〕

岡山県国民健康保険団体連合会　086-223-8811　　岡山市事業者指導課 086-212-1013

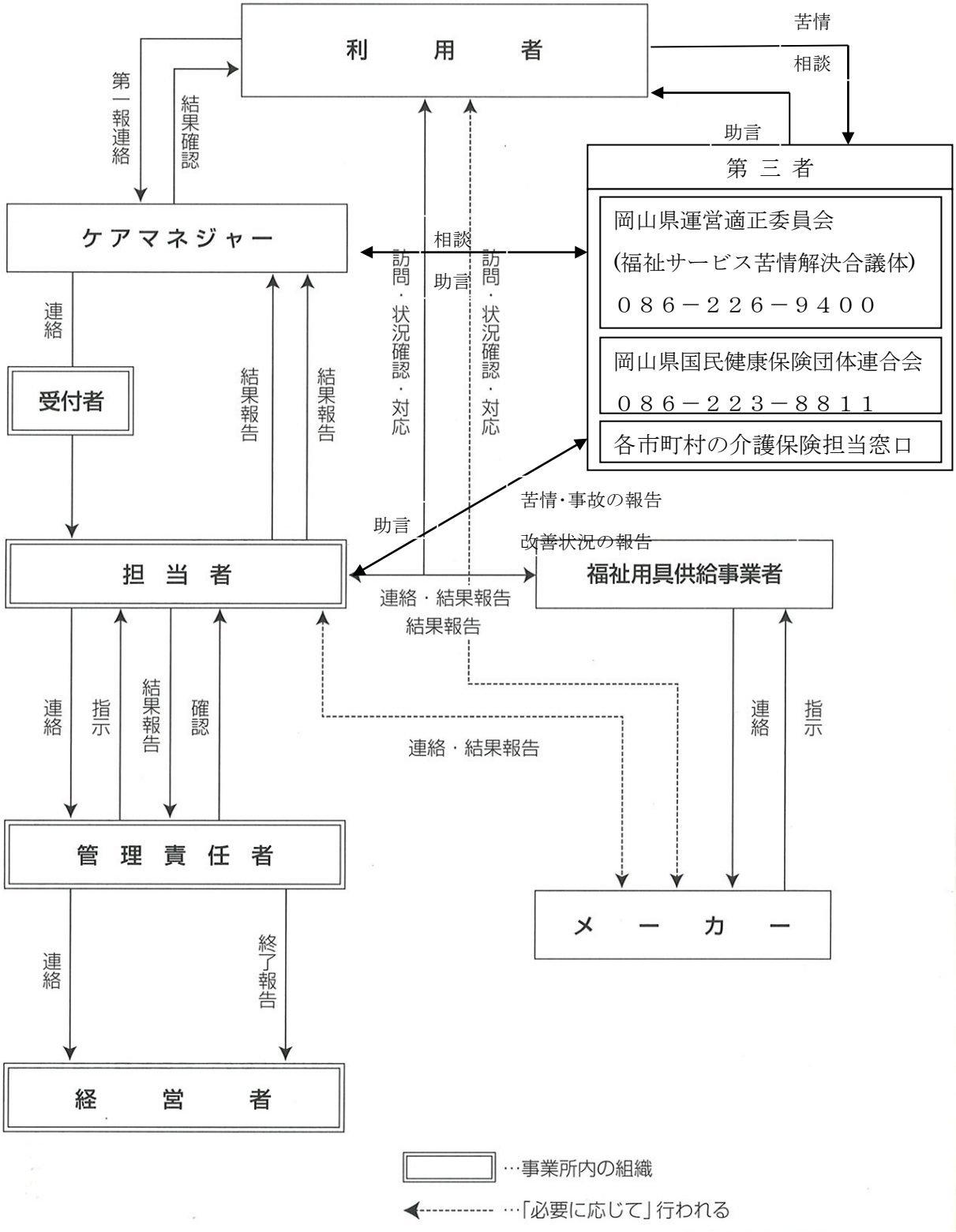
倉敷市介護保険課 086-426-3343　　総社市介護保険課 0866-92-8369

玉野市介護保険課 0863-32-5534　　備前市介護保険課 0869-64-1828

赤磐市介護保険課 086-955-1116　　瀬戸内市介護保険課 0869-26-8840

和気町町民福祉課 0869-93-1125　　早島町町民生活課 086-482-0613

苦情・相談・事故受付、対応の流れ図



※カーボン紙による転写

（切取り線）

個人情報提供同意書ならびに重要事項説明に関する確認書

【事業所控え】

（サービス提供時における個人情報提供に係る同意書）

私は、「重要事項説明書」第８条（個人情報保護方針）第２項（個人情報の利用目的）に記載された目的のために、第３項の範囲に限って個人情報が共有されることに同意します。

（サービス提供時における重要事項説明に係る確認）

私は、「重要事項説明書」に示す、第１条から第１０条の各項ならびに福祉用具レンタルサービス苦情解決のしくみについて説明を受け、納得した上で下記事業者による居宅サービスの提供がなされることに同意します。

令和　　年　　月　　日

【利用者】　私は、上記内容に同意するとともに、下記事業者を私と契約した居宅サービス事業者として認めます。

住　　所

お 名 前　　印

【利用者代理人】　私は、利用者本人の意思を確認しました

住　　所

お 名 前　　印

【家族の代表者】　私は、上記内容に同意します。

住　　所

お 名 前　　印

【事業者】　当事業者は、居宅サービス事業者として下記に定める遵守事項を守り、この同意書に定める個人情報を、責任をもって管理保管いたします

住　　所　**岡山県岡山市南区豊成１丁目 11 番 67 号**

事業所名　株式会社メリオ　**福祉用具貸与事業所**

代表者名　大　谷　　浩　之　　印

（岡山県知事指定　第 3370101739 号）

《事業者の遵守事項》

1. **株式会社メリオ福祉用具貸与事業所**（以下、「事業者」という）は、提供・提出の同意を得た被保険者（以下、「本人」という）の情報を、「重要事項説明書」第８条（個人情報保護方針）第２項（個人情報の利用目的）に記載された目的のために、第３項の範囲に限って使用します。
2. 事業者は、本人の同意を得ることなく、提供の同意を得た書類を福祉用具貸与事業の提供する上で必要な書類等の作成、サービスの提供に関連する事項以外に複写または複製を行いません。
3. 事業者は、提供の同意を得た資料を厳重に管理し、紛失、破損しないよう適正な保管に努めます。保管に努めます。

個人情報提供同意書ならびに重要事項説明に関する確認書

【お客様控え】

（サービス提供時における個人情報提供に係る同意書）

私は、「重要事項説明書」第８条（個人情報保護方針）第２項（個人情報の利用目的）に記載された目的のために、第３項の範囲に限って個人情報が共有されることに同意します。

（サービス提供時における重要事項説明に係る確認）

私は、「重要事項説明書」に示す、第１条から第１０条の各項ならびに福祉用具レンタルサービス苦情解決のしくみについて説明を受け、納得した上で下記事業者による居宅サービスの提供がなされることに同意します。

令和　　年　　月　　日

【利用者】　私は、上記内容に同意するとともに、下記事業者を私と契約した居宅サービス事業者として認めます。

住　　所

お 名 前　　印

【利用者代理人】　私は、利用者本人の意思を確認しました

住　　所

お 名 前　　印

【家族の代表者】　私は、上記内容に同意します。

住　　所

お 名 前　　印

【事業者】　当事業者は、居宅サービス事業者として下記に定める遵守事項を守り、この同意書に定める個人情報を、責任をもって管理保管いたします

住　　所　**岡山県岡山市南区豊成１丁目 11 番 67 号**

事業所名　株式会社メリオ　**福祉用具貸与事業所**

代表者名　大　谷　　浩　之　　印

（岡山県知事指定　第 3370101739 号）

《事業者の遵守事項》

1. **株式会社メリオ福祉用具貸与事業所**（以下、「事業者」という）は、提供・提出の同意を得た被保険者（以下、「本人」という）の情報を、「重要事項説明書」第８条（個人情報保護方針）第２項（個人情報の利用目的）に記載された目的のために、第３項の範囲に限って使用します。
2. 事業者は、本人の同意を得ることなく、提供の同意を得た書類を福祉用具貸与事業の提供する上で必要な書類等の作成、サービスの提供に関連する事項以外に複写または複製を行いません。
3. 事業者は、提供の同意を得た資料を厳重に管理し、紛失、破損しないよう適正な保管に努めます。

《当社が提供するサービスについての相談窓口・苦情担当窓口》

担当部署；株式会社メリオ福祉用具貸与事業所

電話番号　086－264－4211

ＦＡＸ　　086－264－4240

お客様相談・苦情担当（ 佐藤 隼 ）

営業時間　　月曜日～金曜日　8：30～17：30

土曜日　8：30～12：00

《上記営業時間外緊急の場合のご連絡は下記までご連絡ください》

080－6342－1489　　（ 管理者　佐藤 隼 ）