○×社福祉用具販売等取扱規程

令和○年×月△日制定

事業者名

代表者職氏名　印

（目的）

第１条　本規程は福祉用具の販売、貸与又は修理（以下「販売等」とする。）を行うに当たって必要な事項を定め、利用者に対して適切に福祉用具を提供することを目的とする。

（福祉用具の選定方法及び貸与する福祉用具の保管方法）

第２条　福祉用具の選定に当たっては、適切な福祉用具が選定されるよう、専門的知識に基づき利用者の相談に応じるとともに、利用者とその家族、医師、理学療法士、作業療法士等の関係者と十分協議の上、利用者の障がいの状況、生活環境等を考慮して選定する。また、必要に応じて、利用者宅を訪問し、生活環境等を確認する。

２　貸与を行うために保管する福祉用具は、機能、安全性、衛生状態等の点検を適宜行い、清潔かつ安全で正常に機能する状態で利用者に貸与できるようにする。

（福祉用具の説明方法）

第３条　福祉用具の説明に当たっては、実物、カタログ等を示して福祉用具の機能、使用方法及び価格に関する情報を提供する。

（福祉用具の使用上の助言及び納品方法）

第４条　福祉用具の納品に当たっては、直接利用者宅を訪問し、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する。また、当該用具に関して十分な説明を行った上で、利用者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。

なお、やむを得ず、自社において納品を行えない場合は、使用方法等について記載された説明書を添付する。

（利用者負担金の徴収の方法）

第５条　利用者負担金の徴収に関しては、販売又は修理の場合は福祉用具の納品時に、貸与の場合は貸与を行っている各月の終了時に、現金で徴収する。また、利用者負担金を徴収した際には領収書を発行する。

（補装具の販売等の報告及び記録の保管方法）

第６条　販売等を行った福祉用具については、別に定める報告書に日付、内容等を記録しファイルに保管する。なお、給付券等の関係書類については福祉用具の提供後５年間保存するものとする。

２　業務上知りえた個人情報の取扱いについては関係法令を遵守し、適切に管理する。

また、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とする。

（使用状況の確認、故障時の対応方法）

第７条　利用者の要請等に応じて、随時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。

２　販売等を行った福祉用具が納品後９か月以内に通常の使用状態（災害等による毀損、本人の過失による破損、生理的又は病的変化により生じた不適合、目的外使用、取扱不良等のために生じた破損又は不適合を除く）で破損した又は不適合となった場合には、当社の責任において改善するものとする。

（苦情処理の方法）

第８条　苦情解決のための責任者を配置し、福祉用具の提供に際して利用者との間に問題が生じた場合は、苦情の内容を詳細に把握し、必要に応じて状況聞き取りのための訪問を実施し、事実の確認を行う。また、苦情に対しては、利用者の立場を考慮しながら、事実関係の特定を慎重に行い、円滑かつ迅速に苦情処理を行なうものとする。

２　当社の責めに帰すべき事由により、利用者等の生命、身体、財産等を傷つけた場合には、その責任の範囲において、利用者等に対してその損害を賠償する。

附　則

この規程は令和○年△月×日から施行する。

＜取扱規程作成にあたっての注意事項＞

・本規程作成後は、原則として本規程に沿い業務を行っていただくことになりますので、規程は現在の業務の内容に沿う形でご作成ください。規程に反して業務を行った場合は、委託契約又は登録の解除・取消しとなる場合もありますので、ご留意願います。

・補装具の取扱いを希望する事業者は「福祉用具」を「補装具」に読み替えてください。

・この項目以外の規程を定めることについて、制限はありませんので、事業者において必要と思われる事項を独自に追加してください。なお、補装具の取扱いを希望する事業者は、利用者と事業者との間で補装具の購入、借受け又は修理に関する契約を締結する際の手続についても、記載することが望ましいものとします。

　＜例＞

第○条　利用者から補装具の販売等を請負うときは、原則として契約書等契約内容の分かる書面（以下、「契約書等」という。）を交付し、契約内容について懇切丁寧に説明する。なお、契約書等には補装具の代金、納品予定日、製作開始後にキャンセルした場合の取扱い、納品後のアフターケアについて記載する。

２　前項の定めにかかわらず、契約内容の説明を書面により行うことが困難な場合には、口頭で説明を行った上で、障がい者等から確認の署名又は押印を受けるものとする。