

- ・福祉用具貸与等の契約において、押印は必要な要件とされていないこと、
- ・押印欄の無い重要事項説明書や契約書のひな形を新たに作成したこと、
- ・各都道府県のワンストップ相談窓口を通じた押印の省略や書類の電子化を推進すること、等について通知します。

老高発0331第1号  
老認発0331第3号  
老老発0331第1号  
令和5年3月31日

各都道府県介護保険主管部（局）長  
各市区長村介護保険主管部（局）長 殿

厚生労働省老健局 高齢者支援課長  
（公印省略）  
認知症施策・地域介護推進課長  
（公印省略）  
老人保健課長  
（公印省略）

福祉用具貸与等における利用手続きの円滑化の更なる推進について（通知）

介護保険制度における福祉用具貸与、特定福祉用具販売のサービスの提供に際しては、福祉用具事業者と利用者との同意を得て行われている。

その同意の際、令和3年度介護報酬改定において、電磁的な対応を認めるとともに、押印等を求めないことが可能であることや、その代替手段を明示した。

押印等の省略や書類の電子化等の取組については、利用者等の利便性の向上に加え、福祉用具事業者における業務の効率化等にもつながるものであることから、デジタル庁とも連携の上、以下のように整理した。

貴職におかれては御了知の上、管内関係団体、関係機関等に対する周知をお願いする。

## 記

### 1. 押印の省略について

別紙「押印についてのQ&A」（令和2年6月19日付け内閣府、法務省、経

済産業省)では、民事訴訟法(平成8年法律第109号)第228条第4項等の解釈として、契約に当たり押印をしなくても契約の効力に影響は生じないこと、押印がされている場合でも相手方の反証が可能であること、文書の成立の真正を証明する手段として、継続的な関係がある場合は相手方とのメールの送受信記録の保存が考えられること等が示されている。

令和3年度介護報酬改定においても、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」(平成11年3月31日厚生省令第37号)等を改正し、利用者等の利便性の向上並びに事業者等の業務負担軽減等の観点から、利用者等への説明・同意を書面で行うものについて、電磁的な対応を原則認めるとともに、押印等を求めないことが可能であることやその代替手段を明示したところである。

については、福祉用具事業者が独自に作成している書類も含めて、今後、福祉用具事業者が各種書類を新規作成・更新する場合、押印等の省略、書類の電子化等が積極的に図られるよう、周知等を進めていただきたい。また、都道府県等においては、上記の趣旨を踏まえ、福祉用具事業者が作成している各種書類について、押印等がないことを理由として、直ちに是正を求めることがないよう留意されたい。

更に、押印等が省略可能であることを普及する観点から、押印欄を明記していない重要事項説明書や契約書のひな形として、別紙様式1から3までのとおり作成した。都道府県等におかれては、福祉用具事業者におけるサービス内容等に合わせつつ活用されるよう、本様式を広く周知いただくとともに、自治体独自に標準的な様式を定めている場合、一律に押印を求めているものがあれば、見直しを進めていただきたい。

## 2. その他、利用手続きの円滑化に向けた取組について

### (1) ワンストップ窓口の設置による取組の推進

厚生労働省は、介護現場における生産性向上の取組を加速するため、令和5年度より、地域医療介護総合確保基金に、生産性向上に資する様々な支援・施策を総合的に一括して取り扱い、適切な支援につなぐワンストップ窓口の設置等を要件とする「介護生産性向上推進総合事業」を創設したところである。

押印の省略や書類の電子化の取組についても、ワンストップ窓口における相談対応事項の一つと考えられるところである。

厚生労働省としても、各都道府県における介護生産性向上推進総合事業の立ち上げの支援等を予定しているところであり、利用手続きの円滑化に向けた取組の推進の観点からも、各都道府県において積極的な事業実施をお願いする。

## (2) ICT導入支援事業の促進について

従前より、地域医療介護総合確保基金を活用して各都道府県が実施しているICT導入支援事業では、書類の電子化に際して必要となるソフトウェアや機器等も対象になると考えている。しかし、一部の都道府県において、福祉用具事業者の本事業の利用が低調であるとの報告もあるところである。

そのため、各福祉用具事業者が、現場の業務効率化や職員の負担軽減の推進の観点からも、本事業の活用を検討いただくよう、各都道府県は本事業の利用に向けた周知等について、改めて取り組んでいただきたい。

## (3) 他の介護保険サービス等における対応

上記1、2(1)及び(2)の趣旨を十分に踏まえ、福祉用具貸与(特定福祉用具販売)以外の他の介護保険サービス等についても、利用手続きの円滑化の更なる推進をお願いする。

以上

## 押印についてのQ & A

令和2年6月19日  
内閣府  
法務省  
経済産業省

### 問1. 契約書に押印をしなくても、法律違反にならないか。

- ・ 私法上、契約は当事者の意思の合致により、成立するものであり、書面の作成及びその書面への押印は、特段の定めがある場合を除き、必要な要件とはされていない。
- ・ 特段の定めがある場合を除き、契約に当たり、押印をしなくても、契約の効力に影響は生じない。

### 問2. 押印に関する民事訴訟法のルールは、どのようなものか。

- ・ 民事裁判において、私文書が作成者の認識等を示したものとして証拠（書証）になるためには、その文書の作成者とされている人（作成名義人）が真実の作成者であると相手方が認めるか、そのことが立証されることが必要であり、これが認められる文書は、「真正に成立した」ものとして取り扱われる。民事裁判上、真正に成立した文書は、その中に作成名義人の認識等が示されているという意味での証拠力（これを「形式的証拠力」という。）が認められる。
- ・ 民訴法第228条第4項には、「私文書は、本人〔中略〕の署名又は押印があるときは、真正に成立したものと推定する。」という規定がある。この規定により、契約書等の私文書の中に、本人の押印（本人の意思に基づく押印と解釈されている。）があれば、その私文書は、本人が作成したものであることが推定される。
- ・ この民訴法第228条第4項の規定の内容を簡単に言い換えれば、裁判所は、ある人が自分の押印をした文書は、特に疑わしい事情がない限り、真正に成立したものとして、証拠に使うてよいという意味である。そのため、文書の真正が裁判上争いとなった場合でも、本人による押印があれば、証明の負担が軽減されることになる。

- ・ もっとも、この規定は、文書の真正な成立を推定するに過ぎない。その文書が事実の証明にどこまで役立つのか（＝作成名義人によってその文書に示された内容が信用できるものであるか）といった中身の問題（これを「実質的証拠力」という。）は、別の問題であり、民訴法第 228 条第 4 項は、実質的証拠力については何も規定していない。
- ・ なお、文書に押印があるかないかにかかわらず、民事訴訟において、故意又は重過失により真実に反して文書の成立を争ったときは、過料に処せられる（民訴法第 230 条第 1 項）。

**問 3. 本人による押印がなければ、民訴法第 228 条第 4 項が適用されないため、文書が真正に成立したことを証明できないことになるのか。**

- ・ 本人による押印の効果として、文書の真正な成立が推定される（問 2 参照）。
- ・ そもそも、文書の真正な成立は、相手方がこれを争わない場合には、基本的に問題とならない。また、相手方がこれを争い、押印による民訴法第 228 条第 4 項の推定が及ばない場合でも、文書の成立の真正は、本人による押印の有無のみで判断されるものではなく、文書の成立経緯を裏付ける資料など、証拠全般に照らし、裁判所の自由心証により判断される。他の方法によっても文書の真正な成立を立証することは可能であり（問 6 参照）、本人による押印がなければ立証できないものではない。
- ・ 本人による押印がされたと認められることによって文書の成立の真正が推定され、そのことにより証明の負担は軽減されるものの、相手方による反証が可能なものであって、その効果は限定的である（問 4、5 参照）。
- ・ このように、形式的証拠力を確保するという面からは、本人による押印があったとしても万全というわけではない。そのため、テレワーク推進の観点からは、必ずしも本人による押印を得ることにこだわらず、不要な押印を省略したり、「重要な文書だからハンコが必要」と考える場合であっても押印以外の手段で代替したりすることが有意義であると考えられる。

**問4. 文書の成立の真正が裁判上争われた場合において、文書に押印がありさえすれば、民訴法第228条第4項が適用され、証明の負担は軽減されることになるのか。**

- ・ 押印のある文書について、相手方がその成立の真正を争った場合は、通常、その押印が本人の意思に基づいて行われたという事実を証明することになる。
- ・ そして、成立の真正に争いのある文書について、印影と作成名義人の印章が一致することが立証されれば、その印影は作成名義人の意思に基づき押印されたことが推定され、更に、民訴法第228条第4項によりその印影に係る私文書は作成名義人の意思に基づき作成されたことが推定されるとする判例（最判昭39・5・12民集18巻4号597頁）がある。これを「二段の推定」と呼ぶ。
- ・ この二段の推定により証明の負担が軽減される程度は、次に述べるとおり、限定的である。
  - ① 推定である以上、印章の盗用や冒用などにより他人がその印章を利用した可能性があるなどの反証が相手方からなされた場合には、その推定は破られ得る。
  - ② 印影と作成名義人の印章が一致することの立証は、実印である場合には印鑑証明書を得ることにより一定程度容易であるが、いわゆる認印の場合には事実上困難が生じ得ると考えられる（問5参照）。
- ・ なお、次に述べる点は、文書の成立の真正が証明された後の話であり、形式的証拠力の話ではないが、契約書を始めとする法律行為が記載された文書については、文書の成立の真正が認められれば、その文書に記載された法律行為の存在や内容（例えば契約の成立や内容）は認められやすい。他方、請求書、納品書、検収書等の法律行為が記載されていない文書については、文書の成立の真正が認められても、その文書が示す事実の基礎となる法律行為の存在や内容（例えば、請求書記載の請求額の基礎となった売買契約の成立や内容）については、その文書から直接に認められるわけではない。このように、仮に文書に押印があることにより文書の成立の真正についての証明の負担が軽減されたとしても、そのことの裁判上の意義は、文書の性質や立証命題との関係によっても異なり得ることに留意する必要がある。

**問5. 認印や企業の角印についても、実印と同様、「二段の推定」により、文書の成立の真正について証明の負担が軽減されるのか。**

- ・ 「二段の推定」は、印鑑登録されている実印のみではなく認印にも適用され得る（最判昭和50・6・12裁判集民115号95頁）。
- ・ 文書への押印を相手方から得る時に、その印影に係る印鑑証明書を得ていれば、その印鑑証明書をもって、印影と作成名義人の印章の一致を証明することは容易であるといえる。
- ・ また、押印されたものが実印であれば、押印時に印鑑証明書を得ていなくても、その他の手段により事後的に印鑑証明書を入手すれば、その印鑑証明書をもって、印影と作成名義人の印章の一致を証明することができる。ただし、印鑑証明書は通常相手方のみが取得できるため、紛争に至ってからの入手は容易ではないと考えられる。
- ・ 他方、押印されたものが実印でない（いわゆる認印である）場合には、印影と作成名義人の印章の一致を相手方が争ったときに、その一致を証明する手段が確保されていないと、成立の真正について「二段の推定」が及ぶことは難しいと思われる。そのため、そのような押印が果たして本当に必要なのかを考えてみることに有意義であると考えられる。
- ・ なお、3Dプリンター等の技術の進歩で、印章の模倣がより容易であるとの指摘もある。

**問6. 文書の成立の真正を証明する手段を確保するために、どのようなものが考えられるか。**

- ・ 次のような様々な立証手段を確保しておき、それを利用することが考えられる。
  - ① 継続的な取引関係がある場合
    - 取引先とのメールのメールアドレス・本文及び日時等、送受信記録の保存（請求書、納品書、検収書、領収書、確認書等は、このような方法の保存のみでも、文書の成立の真正が認められる重要な一事情になり得ると考えられる。）
  - ② 新規に取引関係に入る場合
    - 契約締結前段階での本人確認情報（氏名・住所等及びその根

- ・ 抛資料としての運転免許証など) の記録・保存
  - 本人確認情報の入手過程(郵送受付やメールでの PDF 送付)の記録・保存
  - 文書や契約の成立過程(メールや SNS 上のやり取り)の保存
- ③ 電子署名や電子認証サービスの活用(利用時のログイン ID・日時や認証結果などを記録・保存できるサービスを含む。)
- ・ 上記①、②については、文書の成立の真正が争われた場合であっても、例えば下記の方法により、その立証が更に容易になり得ると考えられる。また、こういった方法は技術進歩により更に多様化していくことが想定される。
  - (a) メールにより契約を締結することを事前に合意した場合の当該合意の保存
  - (b) PDF にパスワードを設定
  - (c) (b)の PDF をメールで送付する際、パスワードを携帯電話等の別経路で伝達
  - (d) 複数者宛のメール送信(担当者に加え、法務担当部長や取締役等の決裁権者を宛先に含める等)
  - (e) PDF を含む送信メール及びその送受信記録の長期保存



## 福祉用具貸与に係る重要事項説明書

### 1 サービス提供に係る事業者について

事業者名称	(法人格・法人の名称)
代表者(役職・氏名)	(代表者の役職名・氏名)
本社所在地 (連絡先・電話番号等)	(〒000-0000・法人登記簿記載の所在地) (連絡先部署名・電話番号・メールアドレス等)
法人設立年月日	○年 ○月 ○日

### 2 利用者に対してサービスを提供する指定事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	(指定事業所名称)
介護保険指定 事業所番号	(指定事業所番号)
事業所所在地	(〒000-0000・事業所の所在地) (※建物名称・階数・部屋番号まで記載)
連絡先	(連絡先電話番号・メールアドレス等)
通常の事業の 実施地域	(運営規程記載の市町村名を記載)

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	(運営規程記載内容の要約)
運営の方針	(運営規程記載内容の要約)

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	(運営規程記載内容の要約)
営業時間	(運営規程記載内容の要約)

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名)
-----	------

	常勤 (人数)		非常勤 (人数)	
	専従	兼任	専従	兼任
管理者	○名	○名	○名	○名
福祉用具 専門相談員	○名	○名	○名	○名

(5) 福祉用具の取扱い種目

<input type="checkbox"/> 車いす ※1	<input type="checkbox"/> 手すり
<input type="checkbox"/> 車いす付属品 ※1	<input type="checkbox"/> スロープ
<input type="checkbox"/> 特殊寝台 ※1	<input type="checkbox"/> 歩行器
<input type="checkbox"/> 特殊寝台付属品 ※1	<input type="checkbox"/> 歩行補助つえ
<input type="checkbox"/> 床ずれ防止用具 ※1	<input type="checkbox"/> 認知症老人徘徊感知機器 ※1
<input type="checkbox"/> 体位変換器 ※1	<input type="checkbox"/> 移動用リフト ※1
	<input type="checkbox"/> 自動排泄処理装置 ※2

※1…要支援1～2及び要介護1の方については、原則として給付が認められません。

※2…要介護4以上の方が給付の対象です。

※ 対象外の方であっても一定の条件に当てはまる場合は、例外的に給付が認められる場合があります。

### 3 提供するサービスの内容及び費用等について

(1) 福祉用具貸与計画の作成

利用者の日常生活や心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の内容に沿って、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した福祉用具貸与計画を作成します。

福祉用具貸与計画の作成に当たっては、その内容を利用者説明し、同意を得たうえで、交付します

## (2) 基本料金

サービスを利用した際にお支払いいただく「利用者負担金（介護保険が適用された場合）」は、当事業所のレンタル料金表によるものとし、原則サービスに要した費用の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額となります。

サービスの利用開始月及び終了月毎における利用料の取扱いは、次のとおりです。

利用開始又は終了の時期	利用料)
利用開始日が開始月の15日以前の場合	-
利用開始日が開始月の16日以降の場合	-
利用終了日が終了月（解約・入院・入所等）の15日以前の場合	-
利用終了日が終了月（解約・入院・入所等）の16日以降の場合	-
利用開始日と終了日が同月の場合	-

※ 個々の貸与品名の利用料については、弊社カタログや利用目録等を御覧ください。

※ 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額(10割)をご負担いただきます。

## (3) その他費用

以下の事由に該当する場合は、別途その費用をご負担いただきます。

交通費	-
搬出入費用	-

## (4) 支払い方法

上記(1)及び(2)の利用者（利用者負担分の金額）は1ヶ月ごとにまとめて請求いたしますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月〇日（祝休日の場合は直前の平日）に、指定いただいた口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月〇日（祝休日の場合は直前の平日）までに、当事業所が指定する下記の口座にお振り込みください。 〇〇銀行 〇〇支店 普通口座 〇〇〇〇〇〇〇
現金払い	サービスを利用した月の翌月〇日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

#### 4 衛生管理等について

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に務めます。

##### (自社において福祉用具の消毒・保管を行う場合)

- ・ 回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管します。

##### (福祉用具の消毒・保管を行う他の事業者に行わせる場合)

- ・ 福祉用具の保管又は消毒に係る業務については、他の事業者へ委託する場合があります。また、当該委託先事業者の業務の実施状況について、定期的（概ね〇〇ごと）に確認し、その結果等を記録します。

#### 5 身分証携行義務

- (1) サービスを提供する従業者は常に身分証を携行し、利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

#### 6 事故発生時の対応について

- (1) 利用者に対する福祉用具貸与に係るサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対する福祉用具貸与に係るサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を究明し再発防止の対策を講じます。

#### 7 苦情等の相談窓口について

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇
	面接場所 当事業所内相談室

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	(機関名)	電話番号 〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇
	(機関名)	電話番号 〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇

## 8 秘密の保持、個人情報の取扱いについて

- (1) 当事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文章により利用者及びその家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- (3) 利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。  
なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- (4) 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

## 9 虐待の防止のための取組について

- (1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。

(虐待防止に関する責任者)	(氏名)
---------------	------

- (2) 虐待の防止のための指針を整備するとともに、虐待の防止のための対策を行う検討委員会、従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的で開催しています。
- (3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談を対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

## 10 サービスの提供内容に係る記録・保管

- (1) サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- (2) サービス提供に係る記録を契約終了後2年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。ただし、複写に際しては、利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

○年 ○月 ○日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記の通り重要事項を説明しました。

事 業 者 事業者（法人）名

代表者職・氏名

説明者職・氏名

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。  
また8（2）に記載している個人情報の使用についても、同意します。

利 用 者 氏 名

署名代行者（又は法定代理人）

本人との続柄

氏 名

## 特定福祉用具販売に係る重要事項説明書

### 1 サービス提供に係る事業者について

事業者名称	(法人格・法人の名称)
代表者(役職・氏名)	(代表者の役職名・氏名)
本社所在地 (連絡先・電話番号等)	(〒000-0000・法人登記簿記載の所在地) (連絡先部署名・電話番号・メールアドレス等)
法人設立年月日	○年 ○月 ○日

### 2 利用者に対してサービスを提供する指定事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	(指定事業所名称)
介護保険指定 事業所番号	(指定事業所番号)
事業所所在地	(〒000-0000・事業所の所在地) (※建物名称・階数・部屋番号まで記載)
連絡先	(連絡先電話番号・メールアドレス等)
通常の事業の 実施地域	(運営規程記載の市町村名を記載)

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	(運営規程記載内容の要約)
運営の方針	(運営規程記載内容の要約)

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	(運営規程記載内容の要約)
営業時間	(運営規程記載内容の要約)

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名)
-----	------

	常勤 (人数)		非常勤 (人数)	
	専従	兼任	専従	兼任
管理者	○名	○名	○名	○名
福祉用具 専門相談員	○名	○名	○名	○名

(5) 特定福祉用具販売の取扱い種目

<input type="checkbox"/> 腰掛便座	<input type="checkbox"/> 入浴補助用具 ※1
<input type="checkbox"/> 自動排泄処理装置の交換可能部品	<input type="checkbox"/> 簡易浴槽
<input type="checkbox"/> 排泄予測支援機器	<input type="checkbox"/> 移動用リフトのつり具の部分

※1…入浴補助用具とは、以下の①～⑦です。

- ① 入浴用椅子
- ② 浴槽用手すり
- ③ 浴槽内椅子
- ④ 入浴台
- ⑤ 浴室内すのこ
- ⑥ 浴槽内すのこ
- ⑦ 入浴用介助ベルト

### 3 提供するサービスの内容及び費用等について

(1) 特定福祉用具販売計画の作成

利用者の日常生活や心身の状況及び希望を踏まえ、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した特定福祉用具販売計画を作成します。

なお、既に利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）が作成されている場合は、その内容に沿って当該計画を作成します。

特定福祉用具販売計画の作成に当たっては、その内容を利用者説明し、同意を得たうえで、交付します



## (2) 購入費用

特定福祉用具の購入にかかる「利用者負担金（介護保険が適用された場合）」は、請求書に記載されている料金（以下、購入費という。）によるものとし、原則、購入費の1割（一定以上の所得のある方は2割又は3割）の額となります。

購入費と利用者負担金の差額については、市町村の窓口等へ申請することで、被保険者もしくは指定福祉用具販売事業所に後日支給されます。

介護保険を適用する上で利用可能な購入費の上限額は、毎年4月1日～3月31日の12ヶ月間で10万円までとなっており、超過分の購入費については全額（10割）ご負担いただきます。また同一年度内において、介護保険を適用し購入済みの種目を「再度」購入する場合は、原則、支給を受けられませんのでご注意ください。

## (3) その他費用

以下の事由に該当する場合は、別途その費用をご負担いただきます。

交通費	-
搬出入費用	-

## (4) 支払い方法

上記（1）及び（2）にかかる費用は、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	請求月の翌月〇日（祝休日の場合は直前の平日）に、指定いただいた口座より引き落とします。
銀行振り込み	請求月の〇日（祝休日の場合は直前の平日）までに、当事業所が指定する下記の口座にお振り込みください。 〇〇銀行 〇〇支店 普通口座 〇〇〇〇〇〇〇
現金払い	購入時～請求月の〇日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

## 4 衛生管理等について

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に務めます。

## 5 身分証携行義務

- (1) サービスを提供する従業者は常に身分証を携行し、利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

## 6 事故発生時の対応について

- (1) 利用者に対する特定福祉用具販売に係るサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対する特定福祉用具販売に係るサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を究明し再発防止の対策を講じます。

## 7 苦情等の相談窓口について

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇 面接場所 当事業所内相談室
---------	--

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	(機関名)	電話番号 〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇
	(機関名)	電話番号 〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇

## 8 秘密の保持、個人情報の取扱いについて

- (1) 当事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文章により利用者及びその家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- (3) 利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報をを用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。  
なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- (4) 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

## 9 虐待の防止のための取組について

(1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。

(虐待防止に関する責任者)	(氏名)
---------------	------

- (2) 虐待の防止のための指針を整備するとともに、虐待の防止のための対策を行う検討委員会、従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的で開催しています。
- (3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談を対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

## 10 サービスの提供内容に係る記録・保管

- (1) サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- (2) サービス提供に係る記録を契約終了後2年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。ただし、複写に際しては、利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

○年 ○月 ○日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記の通り重要事項を説明しました。

事 業 者 事業者（法人）名

代表者職・氏名

説明者職・氏名

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意します。  
また8（2）に記載している個人情報の使用についても、同意します。

利 用 者 氏 名

署名代行者（又は法定代理人）

本人との続柄

氏 名

## 福祉用具貸与サービス利用契約書

### (契約の目的)

第1条 事業者は、利用者に対し、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サービスを提供します。

### (契約期間と更新)

第2条 契約期間は、サービスの利用開始日から起算して〇年間とします。

2 この契約は、契約満了の1か月前までに利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合は、事業者が利用者に対し更新の意向を確認し、同意を得たうえで、更新するものとします。

### (個別サービス計画の作成及び変更)

第3条 事業者は、利用者の日常生活や心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した福祉用具貸与計画を作成します。福祉用具貸与計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明し、同意を得たうえで交付します。

### (提供するサービスの内容及びその変更)

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。

2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、サービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の変更を希望する場合は、介護支援専門員に連絡するなど必要な対応を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

### (故障時等の取扱い)

第5条 万一故障等が起きた場合は、速やかに修理・交換等の手配を致します。

2 ただし、利用者等による故意又は誤った使用方法による故障の場合には、別途修理

費もしくは弁償費相当額をご負担いただく場合があります。

#### **(身分証の提示及びサービスの提供内容に係る記録・保管)**

第6条 サービス従業員は、常に身分証を携帯し、利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

2 事業者は、サービスを提供した際、サービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、その情報を利用者に対して提供します。

3 事業者は、サービス提供に係る記録を、この契約終了後2年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。

ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

#### **(居宅介護支援事業者等との連携)**

第7条 事業者は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者（又は介護予防支援事業者）及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との緊密な連携に努めます。

2 事業者は、利用者が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者（又は介護予防支援事業者）への連絡調整等の援助を行います。

#### **(秘密保持)**

第8条 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

#### **(個人情報の取扱い)**

第9条 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。

なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。

2 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

#### **(賠償責任)**

第10条 事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、事業者が故意過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

#### **(利用者負担金及びその変更)**

第11条 利用者は、サービスの対価として「重要事項説明書」の記載に従い、利用者負担金を支払います。

2 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。

その際には、事業者は利用者に説明します。

3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合は、特にそのサービスの内容及び利用者負担金を説明し、利用者の同意を得ます。

4 事業者が事前に定めているレンタル料金の増額を行う場合には、利用者に対して変更予定日の1か月前までに文書により説明し、利用者の同意を得ます。

#### **(利用者負担金の滞納)**

第12条 利用者が正当な理由なく利用者負担金を2か月分以上滞納した場合には、事業者は文書により10日以上期間を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。

2 前項の催告をしたときは、事業者は居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）を作成した居宅介護支援事業者（又は介護予防支援事業者）と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うようにするものとします。

3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することによりこの契約を解約することができます。

4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

#### **(契約の終了)**

第13条 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(1) 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）認定されたとき

(2) 利用者が死亡したとき

(3) 利用者の所在が、2週間以上不明になったとき

#### **(利用者の解約権)**

第14条 利用者は事業者に対して、契約終了希望日の7日前までに通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。ただし、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。

2 次の事由に該当した場合は、利用者は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ます。

(1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しないとき

(2) 事業者が、利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき

#### **(事業者の解約権)**

第15条 事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となったときは、文書により2週間以上の予告期間をもってこの契約を解約することができます。

#### **(契約終了時の援助)**

第16条 契約を解約又は終了する場合には、事業者はあらかじめ、必要に応じて主治の医師及び居宅介護支援事業者もしくは地域包括支援センターに対する情報の提供を行うほか、その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

#### **(苦情処理)**

第17条 事業者は、利用者からの福祉用具貸与サービスに対する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

#### **(利用者代理人)**

第18条 利用者は、自らの判断による本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

#### **(裁判管轄)**

第19条 この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。



**(契約外事項)**

第20条 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

**(協議事項)**

第21条 この契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

福祉用具貸与サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、上記のとおり契約を締結します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名のうえ、1通ずつ保有するものとします。

年 月 日

<利用者>

氏 名 \_\_\_\_\_

※利用者代理人を選任した場合

代理人氏名 \_\_\_\_\_

<事業者>

事業者名 \_\_\_\_\_

代表者名 \_\_\_\_\_