

# 福祉用具販売サービスガイドライン

平成6年10月  
厚生省老人保健福祉局

## 1 基本的事項

(1) このガイドラインは、専ら福祉用具の販売又は賃貸事業者に対してのみ福祉用具を販売する者及び専ら排せつ用品のみを取り扱う者を除く福祉用具販売事業者を対象とするものであること。

(2) 福祉用具販売サービスは、寝たきり等介護を要する高齢者等の身体状況、介護環境等に応じて、福祉用具が適切に選定・使用されるよう専門的知識

に基づき相談に応じ、福祉用具選定の助言等を行いつつ、福祉用具を販売することにより高齢者等の自立を援助するものであること。

(3) 事業者及びサービス従事者は高齢者等及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、正当な理由なく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。

## 2 職員に関する事項

### (1) 職員の配置

職員については、次の職員を適切に配置すること。

理学療法士，作業療法士，保健婦(士)，看護婦(士)，社会福祉士，介護福祉士，義肢装具士，一定の研修を受けた者等，福祉用具に関する専門的知識を有する者

各事業所ごとに、サービスの実施を指揮監督する管理責任者及び利用者等の求めに応じ、適切に相談に応じられる職員を配置すること。

### (2) 職員の研修

職員に対しては、採用時及び採用後において、定期的に、高齢者等の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、福祉用具に関する知識及び取扱方法等について適切な研修を行うこと。

### (3) 職員の衛生管理

事業者は、職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うこと。

事業者は、職員の清潔の保持及び健康状態について常に留意すること。

## 3 サービス実施に関する事項

### (1) サービス実施体制及び相談・援助機能の充実

事前に利用者の身体状況、家庭環境等を把握

のうえ福祉用具を選定し、また、その福祉用具が正しく使用されていることが確認できる体制を整えること。

利用者及び家族の相談に幅広く対応し、公的サービスの紹介も含め、情報提供に努めること。

#### (2) サービスの実施方法

サービスの実施方法をマニュアルとして定め、サービス従事者に徹底すること。

のマニュアルには、次の事項を盛り込むこと。

- ア 福祉用具の選定方法
- イ 福祉用具の説明方法
- ウ 福祉用具の使用上の助言及び納品の方法
- エ 実施したサービスの報告及び記録の保管の方

法  
オ 使用状況の確認，故障時等の対応の方法

#### (3) 展示方法

利用者の多様なニーズに対応し得るよう、一定の福祉用具について展示するとともに、カタログを併用すること等により品揃えの充実に努めること。

利用者の福祉用具の選定を容易にするため、展示スペースの確保等に努めること。

#### (4) 医療との連携

医師の指示，指導が必要な場合は，その連携が図られる体制を整えること。また，必要に応じて，理学療法士，作業療法士，保健婦，看護婦等とも連携が図られる体制を整えること。

## 4 その他の事項

#### (1) 価格等についての説明

福祉用具の価格等について、事前に説明を行うこと。

価格等は、サービス提供に要する費用に応じた適切な額とすること。

#### (2) 広告等

利用者募集の際、誇大広告等により利用者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えることのないようにすること。

#### (3) 苦情処理，損害賠償

事業者は、適切な福祉用具を提供するという観点から、利用者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、窓口を置く等利用者等の利便に配慮してその苦情処理に努めるものとする。

事業者は、利用者に対するサービスの提供により、事業者の責に帰すべき事故が発生した場合は、利用者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。