福祉用具貸与サービス重要事項説明書

1. 当社の概要

法人(会社)名	株式会社 テクノ・スズタ	
代表者名	徳 永 道 義	
所在地及び営業所	本社	長崎市平和町24番14号
	営業本部	長崎市中里町1384番地
	ヘルスケア事業部	諫早市津久葉町62-22
	佐世保営業所	佐世保市日野町755番
	＊ ヘルスケア佐世保営業所	**佐世保市日野町755番地**
	福岡営業所	福岡市東区松島4丁目10-28
	佐賀営業所	佐賀市鍋島6丁目11-14-102号

2. サービス提供の概要

事業所の体制及び、提供できるサービスの種類と地域

事業所名	**株式会社ﾃｸﾉ･ｽｽﾞﾀ ﾍﾙｽｹｱ佐世保営業所**
所在地	**長崎県佐世保市日野町755番地**
サービス受付番号	TEL 0956-28-4197
	FAX 0956-28-3962
介護保険事業所番号	4270204821
居宅サービスの種類	**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**
他の提供サービス	**福祉用具販売・住宅改修**
通常のサービス提供地域	**長崎県内全域**

事業所の職員体制

	常 勤	職務内容
管理者	1 名	**事業の全般的な管理業務**
福祉用具専門相談員	2 名 以上	**福祉用具等専門的な相談・販売・貸与業務**
職員は継続研修を、年1回実施		

営業日及び、営業時間

平 日	8:30～17:30
毎月最終土曜日	8:30～17:30
休業日	**日曜日、毎月最終土曜日以外の土曜日、祝祭日、夏季(8月15日)、年末年始時期(12月30日～1月3日)**

3. 事業の目的

当事業所が行う指定福祉用具貸与事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、当事業所の専門相談員が利用者に対し適正な指定福祉用具貸与サービスを提供いたします。

4. 運営の方針

事業の実施にあたっては、利用者の意思、及び人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとし、その有する能力・希望及び、環境等を踏まえ 適正な福祉用具の選定・貸与することにより利用者の日常生活等の便宜を図るとともに、介護するものの負担の軽減を図ります。 又、地域との結び付きを重視し福祉サービスを提供する者との連携に努めるものといたします。

5.貸与商品の消毒保管の取扱い

① 福祉用具貸与商品は、常に清潔な福祉用具を貸与に供するため、種類 材質からみて適切な方法にて消毒・点検を行います。
② 福祉用具貸与商品は、原則的に自社にて速やかに消毒点検等を行います。
③ 一部福祉用具貸与商品は、外部専門会社へ消毒点検業務を委託しております。
④ 消毒済み福祉用具貸与商品は、使用済み福祉用具貸与商品と隔離し別途清潔保管場所へ保管管理しております。

6.サービス内容

(1)福祉用具の選定

福祉用具の選定にあたっては、利用者の身体状況について聴取させていただき、聴取後その内容に基づいた福祉用具の選定に関し、厚生労働大臣が定める福祉用具貸与12種目(車いす、車いす付属品、特殊寝台、特殊寝台付属品、床ずれ防止用具、体位変換器、手すり、スロープ、歩行器、歩行補助杖、移動用リフト、徘徊感知機)に基づいた所定の貸与商品カタログより適切な助言をいたします。

(2)福祉用具貸与商品の納品・契約

納品に際しては、納品日をご相談させていただいた上で福祉用具専門相談員が組立て設置を行い、使用方法の説明を取扱い説明書に基づいて行い、納品終了後、契約内容をご説明した上で契約書を2通作成し相互に保管し契約を完了いたします。

(3)福祉用具貸与商品の修理・交換

取扱い説明書等に基づく使用での故障及び、機能を発揮しない商品につきましては、速やかに修理・交換いたします。
また、使用していただいてみて利用者の身体状態に合わない場合は、商品の交換等 利用者の希望に添って処理させていただきます。

(4)モニタリング等

<u>福祉用具貸与商品の使用適合状況について福祉用具専門相談員が納品後1～2週間内に初回使用適合状況のモニタリングを電話にてお伺いいたします。 その後3ヶ月～6ヶ月毎に訪問して点検・メンテナンス等をさせていただきます。</u>

(5)福祉用具貸与商品の解約・引揚げ

福祉用具貸与商品の解約は、解約の申し入れがあった日を解約日といたします。
引揚げに際しては、解約申し入れがあった日から原則的に3日以内に引揚げに伺います。
(状況等により、引揚げ日をご相談させていただく場合もございます)

7.利用料金及び、お支払い方法

(1)利用料金

介護保険サービスを利用する場合、所定のレンタル価格表の1割又は2割、3割(負担割合証に準ずる)を毎月自己負担していただく事になります。(生活保護世帯等を除く)

利用料金は、1ケ月単位で計算・算出します。(消費税は料金の内に含まれております)
レンタル開始月及び、終了月のレンタル料金は、次の通りといたします。

- ・レンタル開始日が開始月の15日以前の場合　月額レンタル料金の相当額
- ・レンタル開始日が開始月の16日以降の場合　月額レンタル料金の1/2相当額
- ・レンタル終了日が終了月の15日以前の場合　月額レンタル料金の1/2相当額
- ・レンタル終了日が終了月の16日以降の場合　月額レンタル料金の相当額

介護保険外のサービスとなる場合、又はサービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合は、その全額を自己負担していただきます。

搬入・搬出費は原則的に利用料金の内に含まれておりますが、次の場合に要する費用はあらかじめ文書で説明し、同意を得た上で文書に記名・捺印を頂き別途お支払い頂くものといたします。
①通常の事業の実施地域以外で行う福祉用具貸与サービスの提供に要する交通費として、その地域を越えた地点からの実費。
②福祉用具貸与サービスの搬入・搬出に特別な措置が必要な場合の当該措置に要する費用の実費。

一時入院等で福祉用具貸与サービスを利用されない場合は必ずご連絡下さい。 ご連絡がない場合介護保険制度上利用料金の10割(全額)を利用者様にご請求する事になります。

(2)お支払い方法

初回月のみ現金前払いとさせて頂きます。 翌2ヶ月目以降からは金融機関口座自動振替でのお支払いをお願い致します。
(毎月26日振替)

8. サービス利用についての注意事項

・契約者及び介護者等は、レンタル商品について定められた使用方法を遵守して下さい。
・当事業所の承諾を得ることなく、レンタル商品の仕様変更、加工改造等を行う事はできません。
・契約者は当事業所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・転借する事は出来ません。
・契約者又は介護者等は、契約者の転居・入院・死亡などレンタル商品の使用状況に変更があった場合には、速やかに当事業所に通知・連絡して下さい。

9.機密（秘密）事項等の保持

・当社従業者及び、関係者は業務上知り得た利用者またその家族の秘密を保持致します。
・当社従業者であった者は、業務上知り得た利用者またその家族の秘密を保持させる為、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べき旨を、従業員との雇用契約の内容としております。

10. サービス内容に関する相談及び苦情の対応

・当事業所お客様相談・苦情窓口

担当　久　田　　（担当者不在の場合は他の当事業所職員が対応いたします）

連 絡 先　TEL 0956-28-4197 FAX 0956-28-3962

受付時間　平　日 8:30～17:30　　毎月最終土曜日 8:30～17:30

・相談・苦情の処理を行う体制並びに手順

相談・苦情があった場合

①. 利用者、家族及び担当者より事情を確認いたします。
②. その場で解決出来ると判断されるものは、そのの時点で解決いたします。
③. 解決が困難と判断した場合は、処理を保留し、管理者・関係機関等を含めた検討・協議の上解決いたします。
④. ③で解決できない場合には、利用者及び家族より「長崎県運営適正化委員会」への申立てが出来る旨をお伝えし、速やかに当該事案を長崎県長寿介護政策課へ報告し 指示を仰ぎます。
⑤. ①～④のいかなる場合においても、他団体・機関への連絡が必要な場合は速やかに連絡いたします。
⑥. ①～⑤のいかなる場合においても、結果を記録し、法令の定める期間保存いたします。

・その他

当事業所以外に、市町村及び長崎県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口への相談もできます。

＊ 各市町村の関係機関窓口
　佐世保市役所 長寿社会課　　長崎県佐世保市八幡町1番10号
　TEL　　0956－24－1111（代表）
　受付時間　　8:30～17:15

＊ 長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係
　TEL　　095－826－1599
　受付時間　10:00～16:00

11.事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、家族、介護支援専門員に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
また、利用者に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

12. 個人情報等の提供

<u>福祉用具を貸与するにあたりサービス担当者会議等において、居宅サービス計画書、サービス提供表、など利用者及びその家族の個人情報等を用いらせていただきますことを同意願います。</u>

13. 虐待防止のための取組みについて

(1) 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に開催します。
(2) 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。

14. 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し 同意を得たうえで、必要最小限の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録を5年間保存します。また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 切迫性…直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

② 非代替性…身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

③ 一時性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

15. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事業所は、利用者またはその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、従業者の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

(2) 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

①暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

②業務の範囲を超える過度又は不当な要求

③合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

④その他、従業者の就業環境を著しく害する行為

(3) 事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

(4) 事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

(5) カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直し、またはサービス提供の停止措置について、利用者又はその家族等と協議を行う。

本書面により、福祉用具貸与サービス契約に当たり重要事項を説明いたしました。

令和　　年　　月　　日

株式会社　テクノ・スズタ
ヘルスケア佐世保営業所

福祉用具専門相談員

印