指定福祉用具販売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
	福岡営業所	福岡市博多区板付1丁目9-18
	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・スズタ　ヘルスケア事業部
所在地	長崎県諫早市津久葉町62番22
サービス受付番号	TEL0957-27-1300
	FAX0957-27-1301
介護保険事業所番号	4270403472
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
事務職員	1 名　以上	全般的な事務・経理業務
職員は継続研修を、年1回実施		

営業日及び、営業時間

平　日(月曜日～金曜日)	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

当事業所が行う福祉用具販売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販売サービスを提供致します。

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・販売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致します。

5.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**福祉用具販売9種目【腰掛便座・自動排泄処理装置の交換可能部品・排泄予測支援機器・入浴補助用具・簡易浴槽・移動式ﾘﾌﾄの吊具・スロープ(可搬型は除く)・歩行器(歩行車は除く)・歩行補助つえ(松葉杖は除く)】**に基づいた所定の販売商品カタログより適切な助言を致します。

(2)福祉用具販売商品の納品

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ます。

(3)福祉用具販売商品の修理・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利用者の希望に添って相談対応させていただきます。

(4)モニタリング等

福祉用具販売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週間以内に使用適合状況の確認、モニタリング等を実施させていただきます。

6.料金及び、お支払い方法

(1)料金

別途カタログ等に記載されております価格に則り福祉用具専門相談員がご提示させていただきます。
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頂きます。

納品料金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致します。

①.通常の事業の実施地域以外で行う福祉用具販売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.福祉用具販売サービスの納品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。

(2)お支払い方法

償還払い方式・受領委任払い方式等、介護保険法にて定められたお支払い方式にて対応させていただきます。

7. サービス利用についての注意事項

・利用者及び介護者等は、販売商品について定められた使用方法を遵守して下さい。

8.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。

9. 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　淀　川　　(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 0957－27－1300　FAX 0957－27－1301

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
　長崎県庁　長寿社会課　　長崎県長崎市尾上町3－1
　TEL　　095－824－1111(代表)
　受付時間　　8:30～17:00

＊ 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

10. 事故発生時の対応

サービス提供商品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。

11. 個人情報等の提供

福祉用具を販売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、その他必要事項等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。

12. 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。

13. 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。

14. 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、福祉用具販売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
ヘルスケア事業部

福祉用具専門相談員

印