

(介護予防)福祉用具貸与重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)(以下、「利用者」といいます)がケアフレンド福祉用具(以下、「事業所」といいます)において利用しようと考えている福祉用具貸与並びに介護予防福祉用具貸与サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。
わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1. 事業者の概要

事業者名	有限会社ケアフレンド
所在地	板橋区若木3-9-7
連絡先	03-5917-0188
代表者名	取締役 岸川 和文
事業内容	・居宅介護支援(豊島区登録選択的介護協力事業所) ・訪問介護/総合事業訪問型サービス(A2) ・総合事業訪問型サービス(A4) ・障害福祉(居宅/重度/同行/移動) ・選択的介護(豊島区登録)/自費 ・福祉用具貸与/販売/住宅改修 ・地域密着型通所介護/総合事業通所型サービス(A6) ・としまりハビリ通所サービス(A8) ・介護ショップ/認知症カフェ(豊島区登録) ・訪問看護ステーション

2. 利用者に対して福祉用具貸与サービス提供を実施する事業所の概要

サービスの種類と地域と相談窓口

名称	ケアフレンド・福祉用具 ※ご不明な点は、何でもお尋ね下さい。
所在地	東京都豊島区長崎4-16-2
連絡先	電話 03-3530-2789(午前9時～午後6時)
介護保険指定番号	1371603778
対象地域	豊島区、板橋区、練馬区、新宿区、中野区
管理者	斉藤 一夫

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護または要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるようサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	利用者及びその家族が抱えている在宅生活での問題やニーズをいち早く把握し、社会性のある生活を送れるよう出来る限りの対応を実現し、利用者やその家族と一緒に住み良い環境作りに努めます。

4. 営業日及び営業時間

営業日 月曜日～土曜日(日曜日、年末年始12月30日～1月3日は除く)・祝休日
営業時間 午前9時00分～午後6時00分

5. 職員体制

管理者	1名
福祉用具 専門相談員	常勤換算 2名以上

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ます。聴取した内容に基づき、適切な福祉用具の選定につき助言をいたします。

(2) 福祉用具の納品

納品日をご相談させていただきます。納品に際しては、福祉用具専門相談員等が組立・設置を行い、使用方法等の説明を行い、実際に練習をしていただきます。

(3) メンテナンス等

福祉用具の使用方法・適合状況について、福祉用具専門相談員が定期的に確認し、不具合が生じた場合にはメンテナンスを行います。

(4) 引取り

レンタルが終了した場合、ご連絡をいただいてから原則5日以内に引き取りに伺います。

(5) サービス提供の記録

事業所は福祉用具貸与サービスの提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後完結の日から2年間保管します。

利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧でき、複写物の交付を受けることができます。

7. 利用料金

レンタル契約の最短期間は1か月とします。利用料金については、別紙料金表に定めたとおりです。ご利用料金は1ヶ月単位で計算します。(但し、月の16日以降にサービスを開始した場合、また15日以前にサービスを終了した場合には、所定の料金の50%とします。)

◇ 要介護(要支援)認定の申請中の方は、認定結果が出るまでのサービス利用料金は確定しない為、結果が出てからのご請求となります。

◇ 介護認定を受けられなかった場合、および介護保険での上限枠を超える場合等、介護保険が利用できない場合、レンタル利用料全額が利用者負担となります。途中で介護保険が適用されなくなった場合恐れ入りますが、ご連絡ください。

◇ 転居等で使用場所が変更になる場合は必ずご連絡ください。入院で利用を休止または終了する際は入退院日は利用日に含みます。

※利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これらの利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい利用料を書面でお知らせします。

8. その他の費用

(1) レンタル商品の搬出入に通常以上の従事者やクレーン車が必要になる場合等の特別な場合には、別途費用をいただきます。

(2) 配送費

サービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は別途費用がかかります。通常の実施地域を越えて配送する場合は、10kmにつき1000円を頂きます。

(3) キャンセル料

利用者のご都合によりキャンセルする場合は、次によりキャンセル料が必要となります。但し、利用者の体調が急変した場合など、緊急やむを得ない場合はキャンセル料はいただきません。

時 期	キャンセル料
サービス利用日1週間前まで	無 料
サービス利用日3日前まで	利用者負担金(月額)の 50%
サービス利用日2日前以降	利用者負担金(月額)の100%

(4) 複写物の交付

- ・利用者は自身に関するサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。
実費として1枚10円のコピー料金がかかります。

9. 料金のお支払い方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月15日頃に当月分の料金を請求いたしますので、末日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。
料金をご指定の金融機関の口座から翌月、郵便局22日、銀行及び信用金庫27日の引落としとなります。契約の際に自動引落としの方法をお選びいただけます。これに依りがたい場合は現金集金も可能です。事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
ただし口座引落としが実行されるまで、又は口座引落としが実行されなかった場合は、現金回収、又はお振込となります。領収書は支払いを確認した後2週間以内にお届けします。

10. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

担当の介護支援専門員(ケアマネージャー)にご相談下さい。契約を結び、ご利用者の状態やご希望に応じて居宅サービス計画に従って、福祉用具サービス計画書を作成しサービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

サービス契約の解約について

福祉用具貸与サービス契約の解約を希望される場合には、いつでもお申し出いただくことにより、契約を解約することができます。

但し、契約終了月の利用料金については、所定の利用料金をお支払いいただきます。

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前迄に文書でお申し出下さい。

② 事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等、やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。

その場合は、終了1ヶ月前迄に文書で通知致します。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了致します。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ・お亡くなりになった場合

④ その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、利用者は文書で解約を通知することによって、直ちにサービスを終了することができます。

- ・利用者がサービス利用料金の支払を2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、2週間以内に支払わない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合利用者が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用出来ない状態であることが明らかになった場合、又は利用者やご家族等が当事業所や当事業所の従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為、又はハラスメント行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちに契約を終了させて頂く場合がございます。

(3) サービスにあたり

- ・事業者は、レンタル商品の選定にあたって、福祉用具専門相談員によって利用者の心身・生活の状況、福祉用具を設置・使用する環境等について聴取するものとします。
- ・事業者は、前項の聴取に基づいて、利用者又は介護者等に対して適切な福祉用具について説明を行い、利用者及び介護者等と協議してレンタル商品を選定します。
この場合に、事業者は必要に応じて利用者の主治医等に助言・指導を求めることができます。
- ・事業所は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って、「福祉用具サービス計画」を作成し、利用者及びその家族に説明し、同意を得て交付します。
- ・事業所は、福祉用具サービス計画に沿って、サービスを提供します。
- ・利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業所に申し入れることが出来ます。
- ・事業所は、サービス提供の記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。
- ・利用者は自身に関するサービス提供記録を閲覧出来ます。
- ・事業者は、レンタル商品を利用者へ引き渡すにあたって、福祉用具専門相談員によって、レンタル商品の作動具合及び利用者への適合状況の確認を行うとともに、利用者又は介護者に対して、レンタル商品の使用方法、使用上の注意事項、故障時の対応等を説明します。
- ・事業者は利用者の要請等必要に応じて随時、レンタル商品の使用状況並びに利用者の心身・生活の状況等を確認するものとします。
- ・前項の結果又は医師・居宅介護支援事業者の助言・指導に基づいて、レンタル商品の変更もしくは提供中止の必要があると認められた場合には、事業者は利用者及び介護者等と協議してレンタル商品を変更し又はその提供を中止するものとします。
但し、その際に福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの提供について居宅サービス計画が作成されている場合には、事業者は、居宅介護事業者に対して居宅サービス計画の変更を要請するものとします。
- ・利用者及び介護者等は、レンタル商品の選定・変更等に関する主治医・医療機関その他関係機関との連携(助言・指導等)について、事業者に協力するものとします。
- ・事業所は用具の消毒・保管点検・運搬等について、安全衛生をふまえ適切な管理を行います。

11. 秘密保持

- ① 事業所及び福祉用具貸与従事者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密や情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後も同様です。また退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨に従業員との雇用契約の内容としています。
- ② 事業所は高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成17年法律124号)に基づき関係機関に連絡できるものとし、その場合、事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

12. 個人情報の保護(使用同意等)について

別紙【個人情報使用同意書】に定めたとおりです。

- ※ 会議や多職種連携におけるICTの活用をする場合があります。その際は、利用者等の同意を得た上で「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を参考にして実施します。

13. 緊急時・事故発生時の対応方法(損害賠償の方法を含む)

- ①従事者はサービス提供中に利用者の容態に急変があった場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合には医療機関への緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。
- ②利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに担当の区市町村や当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- ③利用者に対するサービス提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由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うものとします。

14. 非常災害対策ならびに感染症対策

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画(BCP)を策定し、計画に従い必要な措置を講じます。

・業務継続計画

- ①業務継続計画を策定します。
- ②業務継続計画の定期的な計画の見直しをします。
- ③従業者への業務継続計画を周知します。
- ④研修・訓練(シミュレーション)を年1回以上実施します。

・感染症の予防及びまん延の防止

- ①感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設置します。
- ②委員会を年2回(6ヵ月に1回)以上定期開催します。
- ③従業者への委員会結果を周知します。
- ④感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ⑤全従業者を対象とした研修・訓練(シミュレーション)を年1回以上実施します。
- ⑥感染対策措置を適切に実施するための専任担当者の設置・従業員の役割分担をします。

・災害対策

- ①緊急災害時は、速やかに対応し、体制の構築に努めます。
- ②防災訓練(シミュレーション)の実施、及び委員会を開催します。 各年1回以上の実施
- ③防火責任者 管理者

15. 虐待防止および身体拘束の適正化に関する項目

事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ① 事業所は虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会を年2回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知します。
- ②事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- ③従事者に対し、虐待の防止のための研修を年1回以上実施します。
- ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- ⑤ チェックシートを活用し、適切な支援の実施に努めます。
- ⑥虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、再発防止策を講じるとともに区へ報告します。
- ⑦身体拘束はやむを得ない場合を除き行いません。行う場合は必要事項を記録します。

16. ハラスメント対策

利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどの防止のために、マニュアルに沿って速やかに対応します。職場環境においても同様に講じます。

- (1) 研修等を通じて、従事者の人権意識や知識の向上を行い、ハラスメントを未然に防止できるよう努めます。
- (2) 事業所はハラスメントについて、組織的、総合的に対策を実施します。

- ハラスメントが発生した場合は、要因分析し適切な初期対応を行います。
- (3) ハラスメント委員会を年2回以上開催します。また、研修を年1回以上実施します。

17. 身分証携行義務

従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

18. サービス内容に関する苦情処理の体制・苦情相談の窓口及び故障等の緊急連絡先について

利用者からの相談・苦情等に対応する窓口及び故障等の緊急連絡先を設置し、利用者の要望、苦情等に対し迅速に対応します。

- ① ご相談・苦情の受付: 担当者または事業所管理者が、お話しをお伺いします。
- ② 内容の確認: お伺いした内容について、事実関係を確認致します。
- ③ 対応の検討: 確認しあ内容をもとに、解決方法や改善策を検討いたします。
- ④ 結果のご説明: 対応内容や確認結果について、ご本人様・ご家族様へご説明いたします。
- ⑤ サービスの改善: いただいたご意見や苦情を今後のサービス改善に活かしてまいります。

① 当事業所の相談・苦情担当
担当 管理者
電話 03-3530-2789

② 当事業者の相談・苦情担当
担当 企画運営室
電話 03-6821-3165

③ その他

当事業所・事業者以外に、区市町村の相談・苦情窓口や国保連等に苦情を伝えることが出来ます
(受付時間 月～金8:30～17:00) 【土・日・12/29～1/3は休業】

豊島区役所 介護保険課 電話 03-3981-1318	東京都国民健康保険団体連合会(国保連) 電話 03-6238-0177 (相談窓口専用)
板橋区役所 介護保険苦情・相談室 電話 03-5970-1202	新宿区役所 高齢者サービス課高齢者相談係 電話 03-5273-4594
中野区役所 介護保険分野事業者指導調整係 電話 03-3228-8878	練馬区役所 福祉部介護保険課 電話 03-3993-1111(代表)

19. 第三者評価の実施

第三者評価の実施状況一なし

20. サービス利用にあたっての留意事項

- ・利用者及び介護者等は、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。
- ・当社の承諾を得ることなく、レンタル商品の仕様変更、加工・改造等を行うことはできません。
- ・利用者は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または転貸することはできません。
- ・利用者又は介護者等は、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、速やかに事業所に通知して下さい。
- ・従事者の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行い、従事者が感染源となることを予防する対策を講じます。
- ・従業員等の質的向上を図るため、研修の機会を次のとおりに設け、業務体制を整備します。

① 採用時研修 採用後2ヶ月以内

② 継続研修 年2回以上

- ・(情報の公表) 当事業所は、本重要事項説明書の内容、及び福祉用具専門相談員の勤務の体制等について、事業所内での提示に加え、当法人ホームページにおいて公表し、広く情報を公開するものとします。

・事業者、及び事業所はその運営について暴力団員等の支配を受けないものとします。

本書2通を作成し、利用者、事業所が1通ずつ保有するものとします。

福祉用具貸与の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

福祉用具貸与の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業所	所在地	東京都豊島区長崎4-16-2	
	名称	ケアフレンド・福祉用具	印
		(事業所番号 1371603778)	

説明者 氏名 _____

私は、福祉用具貸与サービスについての重要事項の説明を受け同意しました。

利用者 利用者 住所 _____

氏名 _____

家族もしくは代理人 住所 _____

(続柄) _____ 氏名 _____