ケアショップ Can be+「(介護予防)福祉用具貸与」

サービス内容及び重要事項説明書

福祉用具貸与サービスの提供開始にあたり、サービス内容及び重要事項を、次の通り説明いたします。

この「重要事項説明書」は、「福山市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等を定める条例（平成24年福山市条例第46号）」の規定に基づき、福祉用具貸与サービス提供契約に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 指定福祉用具貸与サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社　ホープ
代表者氏名	代表取締役　柳井田　忠茂
本社所在地 （連絡先及び電話番号）	福山市駅家町大字法成寺100番地8 084-972-8250
法人設立年月日	平成15年2月7日

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ケアショップ　Can be+
介護保険指定事業所番号	福山市　3471507263
事業所所在地	福山市駅家町大字法成寺114番地8
事業開始年月日	指定福祉用具貸与　平成24年9月1日 指定介護予防福祉用具貸与　平成24年9月1日
連絡先 管理者氏名	084-972-8250 満吉　昌美
事業所の通常の事業の実施地域	福山市（駅家町、御幸町、加茂町、神辺町）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅において要介護状態又は要支援状態にある利用者に対し、適切な指定福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具貸与を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者の意思、及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 利用者の心身の状況・希望及び環境をふまえ適切な福祉用具の選定の援助・取り付け・調整等を行います。 福祉用具を貸与することにより、日常生活上の便宜を図るとともに、介護する者の負担軽減に繋がるよう努めます。 地域との結びつきを重視し、関係機関との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとします。但し、12月31日から1月3日を除きますが、利用者の状況によってはこの限りではありません。
営業時間	午前9時00分から午後5時00分までとします。 但し、利用者の状況によってはこの限りではありません。

(4) 事業所の職員体制

管　　理　　者	満吉　昌美

職	職　務　内　容	員数
管理者	1. 従業者の管理及び利用者申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2. 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常　勤 1名
福祉用具専門相談員	1. 利用者の居宅サービス計画に基づき、福祉用具貸与計画を作成し、利用者又はその家族に対して説明を行い、利用者の同意を得たうえで、福祉用具貸与計画を交付します。指定福祉用具販売の利用がある場合は、特定福祉用具販売計画と一体のものとして作成します。 2. 福祉用具が適切に選定され、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じます。 3. 目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供し、個別の福祉用具の貸与に係る同意を得ます。 4. 貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行います。 5. 利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行ったうえで、必要に応じて利用者に実際に当該福祉用具を使用していただきながら使用方法の指導を行います。 6. 利用者等からの要請等に応じて、貸与した福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行います。 7. 当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。 8. 居宅サービス計画に福祉用具貸与が新規に必要な理由が記載されるとともに、介護支援専門員により、必要に応じて随時その必要性が検討されたうえで継続が必要な場合はその理由が居宅サービス計画に記載されるように、福祉用具の適切な選定のための助言、情報提供を行うなど必要な措置を講じます。	常　勤 2名 非常勤 1名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤 1名

3. 提供するサービスの内容について

(1) 提供するサービス内容は、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画に沿って作成した福祉用具貸与計画、介護予防福祉用具計画に基づき行ないます。

(2) 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、適切な福祉用具選定の援助、取り付け、調整等を行います。

(3) 搬入時には、福祉用具の調整、安全性、衛生状態の確認を行い、使用説明や使用上の留意点、故障時の対応等について説明します。

(4) 搬入搬出にあたっては、希望の日程の確認を行い、速やかに対応します。

(5) 利用者からの要請があった場合は、利用者宅に速やかに訪問し、点検、修理、使用状況の確認、必要に応じ指導等を行います。

(6) 福祉用具相談員の禁止行為

福祉用具専門相談員はサービスの提供にあたって、次の行為はできません。

① 医療行為

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむをえない場合を除く。）
⑦ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

4. 利用料及び費用について

(1) 指定福祉用具貸与・指定介護予防福祉用具貸与の種目、品名及び利用料及び利用者負担額（介護保険を適用する場合）は、福祉用具サービス計画書（利用計画）の単位数に、利用者の介護保険負担割合を乗じた額になります。
なお、利用内容に変更があった場合は都度、福祉用具サービス計画書（利用計画）を作成し、変更内容・利用料について説明を行います。

(2) 提供サービスの利用料の計算方法

契約開始日	1日～15日	1ヶ月分
	16日～末日	半月分

契約終了日	1日～15日	半月分
	16日～末日	1ヶ月分

※ ただし、貸与サービス開始と終了が同月内に行われた場合は、1ヶ月の利用料となります。
※ また、同月内の1日から15日の間に利用休止となり、16日から末日までの間に利用再開となった場合は、1ヶ月の利用料となります。

(3) その他の費用について
基本的に搬入搬出費用はサービス料金に含まれています。ただし、以下の場合には別料金をご負担いただくことがあります。

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求する場合があります。その際は、通常の実施地域を越えた地点から路程1キロメートルあたり20円とします。
特別搬入搬出費	福祉用具の搬入搬出に特別な措置が必要な場合（階段やエレベーターによることが困難でクレーンを使用する等）は、その措置に要する費用を請求します。なお、通常の搬入搬出による場合は、請求しません。
移動設置費	利用者の事情により貸与品を移動する場合は、別途費用を請求する場合があります。

5. 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求及び支払い方法

利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計額により請求します。 ② 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者宛お届けします。
利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	① 行われたサービス提供と請求書の内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ア 事業者指定口座への振込み イ 利用者指定のゆうちょ銀行口座からの自動払込 （原則毎月20日。土日祝の場合は、翌営業日）

	ウ 利用者指定のゆうちょ銀行以外の金融機関口座からの口座振替 （原則毎月 27 日。土日祝の場合は、翌営業日） エ 現金支払い ② お支払いの確認後、支払い方法の如何によらず、領収書を発行いたします。必ず保管していただくようお願いします。

※ 請求書及び領収書の再発行については、手数料として 1 枚につき 500 円（税抜き）請求させていただきます。

※ 事業者の属する法人グループ内においてご利用中のサービスがある場合は、利用者又は家族等の同意を得たうえで、既にお届けいただいている利用者指定の口座から引落をさせていただく場合があります。

6. サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせ下さい。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) 福祉用具専門相談員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

7. サービスの終了・変更

利用者が福祉用具貸与サービス及び介護予防福祉用具貸与サービスの終了・変更を希望される場合は、担当の居宅支援専門員又は事業者までご連絡下さい。

8. 秘密の保持と個人情報の保護等

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良

	な管理者の注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

9. 虐待の防止のための取組について

（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ています。

（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。

10. 事故発生時の対応方法

事業者の貸与福祉用具を使用中に事故が発生した場合等は、市、利用者の家族、緊急連絡先、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行い、必要な措置を講じます。

11. 身分証携行義務

福祉用具専門相談員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の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。

12. 心身の状況の把握

福祉用具貸与の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13. 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 福祉用具貸与の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

14. サービス提供の記録

(1) 福祉用具貸与の実施ごとに、その貸与の開始日及び終了日、種目及び品名、利用料、福祉用具の使用状況（修理、点検結果等を含みます。）等についての記録を行うこととし、その記録は、提供の日から 5 年間保存します。

(2) 利用者は、事業者に対して保存されるサービスの提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15. 衛生管理等

(1) 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行ないます。

(2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

(3) 常に清潔な福祉用具貸与に供するため、回収した福祉用具を種類及び材料等により、適切な方法にて消毒を行い、未消毒の福祉用具と明確に区分して保管します。

(4) なお、上記の福祉用具の保管又は消毒に係る業務は、下記の業者に委託して行ないます。
また、当該委託先事業者の業務実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録します。

① 株式会社リョーキ
② アビリティーズ・ケアネット株式会社
③ 株式会社セリオ
④ プライムケアのぞみ株式会社
⑤ パラマウントケアサービス株式会社

16. サービス提供に関する相談、苦情対応について

サービス利用にあたり、利用者は当事業者又は次の機関において相談、苦情等を受け付けています。

【事業者】 株式会社ホープ	所　在　地　福山市駅家町大字法成寺 100 番地 8 電　　話　084-972-8250 F　A　X　084-999-7037 受付時間　月曜日～土曜日　午前 9:00～午後 5:00 （ただし、12 月 31 日から 1 月 3 日を除く） 担　当　者　満吉　昌美
【行政】 福山市役所 保険福祉局　介護保険課	所　在　地　福山市東桜町 3 番 5 号　本庁舎 3 階 電　　話　084-928-1166 F　A　X　084-928-1732 受付時間　月曜日～金曜日　午前 8:30～午後 5:15 （ただし、土・日・祝・年末年始除く）
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所　在　地　広島市中区東白島町 19 番 49 号　国保会館 電　　話　082-554-0783 F　A　X　082-511-9126 受付時間　月曜日～金曜日　午前 8:30～午後 5:15 （ただし、土・日・祝・年末年始除く）
広島県社会福祉協議会	所　在　地　広島市南区比治山本町 12-2 電　　話　082-254-3411

17. カスタマーハラスメントの防止について

当事業所では、利用者に安心してサービスをご利用いただくと同時に、職員が安全に業務が行える環境を確保するため、以下のとおりカスタマーハラスメント（暴言・暴力・威圧的言動・不当要求・執拗なクレーム・長時間の拘束・保険外サービスの強制等やセクシャルハラスメント、職員のプライバシーを侵害する行為）の防止に取り組んでいます。

① 利用者や家族等から、職員の心身に負担を与える行為があった場合、事業所として事実確認のうえ、必要に応じて対応方法の調整やサービス提供の見直しを行うことがあります。
② 行為が改善されず、サービス提供が困難と判断される場合には、契約の継続ができないことがあります。
③ 職員の安全確保が必要と判断した場合には、警察・行政機関・弁護士等と連携し、適切な対応を行います。
④ 利用者には、職員の人格と尊厳を尊重し、円滑なサービス提供にご協力いただきますようお願い申し上げます。

18. その他

(1) 利用者は、福祉用具の通常の利用方法等に従って、利用及び管理していただきますようお願いします。
(2) サービス利用中にも関わらず、請求分の支払いがない場合には、福祉用具の貸与を停止し、引き上げさせていただく場合があります。

(3) 貸与した福祉用具につきましては、定期的に機能・安全性・衛生状態について点検及び使用状況の確認を行います。

(4) 事業者は、従業者の資質向上を図るため、下記の研修の機会を設け、業務体制を整備します。

① 採用時研修；採用後1ヶ月以内

② 継続研修；年12回

サービス提供あたっては、介護保険法並びに厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の一部変更は、その都度速やかに利用者に通知するものとします。