

重要事項説明書

(指定福祉用具貸与) (指定介護予防福祉用具貸与)

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定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。

この「重要事項説明書」は、「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(平成11年厚生省令第37号)」の規定に基づき、指定福祉用具貸与サービス提供契約締結に際して、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	社会福祉法人 千鳥会
代表者氏名	理事長 笠谷 享代
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県淡路市大町畑字丈尺597番地4 (0799)62-5100
法人設立年月日	平成4年4月1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	千鳥会福祉用具貸与事業所
介護保険指定 事業所番号	兵庫県指定 第2871601254号
事業所所在地	兵庫県淡路市佐野高城893番地3 2階
連絡先 相談担当者名	TEL (0799)64-0800 FAX (0799)64-0828 相談担当者
事業所の通常の 事業の実施地域	兵庫県淡路市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定福祉用具貸与は介護保険法令に従いご契約者(利用者)が居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した生活を営むことができるように、支援することを目的としてサービスを提供します。
運営の方針	① 千鳥会福祉用具貸与事業所の専門相談員は要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、適切な福祉用具の選定、取付け、調整等を行い、ご契約者(利用者)の日常生活上の便宜性、またご契約者(利用者)を介護する者の負担の軽減を図るよう援助を行います。 ② 事業の実施に当たっては、地域の保健・医療・福祉のサービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日（年末年始休業）
営 業 時 間	8：30～17：30

(4) 事業所の職員体制

管理者	今田 智子
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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 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。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。 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 利用者の身体の状態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上で、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 居宅サービス計画に指定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、居宅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上で、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 (1 名兼務)

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 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、指定福祉用具貸与の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した福祉用具貸与計画を作成します。

(2) 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）については別紙 1 に定める金額とする。

1 福祉用具貸与開始月が 15 日以前の場合 月額利用料と同額

16 日以降の場合 月額利用料の半額

2 福祉用具貸与終了月が 16 日以降の場合 月額利用料と同額

15 日以前の場合 月額利用料の半額

3 中古品を貸与する場合の月額利用料は、新しい製品の月額利用料と同額とする。

4 複数の福祉用具を貸与する場合の減額は行わない

5指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は、別紙1定める料金表に記載されている額とし、当該指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

(3) 福祉用具専門相談員の禁止行為

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、書類などの預かり
- 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得ない場合を除く）
- 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、その他迷惑行為

4 その他の費用について

① 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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求します。 ※ 1 Kmにつき 30 円相当
② 特別搬出入費	福祉用具の搬出入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など）は、運営規程の定めに基づき、その措置に要する費用を請求します。 なお、通常の搬出入の場合は、費用請求はしません。

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について

① 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	ア 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、利用月ごとの合計金額により請求します。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日以降に利用者あてにお届け（郵送）します。
② 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	ア 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 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 (ア) 事業者指定口座への振り込み 淡路信用金庫 志筑 支店 口座名義 社会福祉法人 千鳥会 福祉用具貸与事業所 理事長 笠谷享代 普通口座 口座番号 0451994 (イ) 現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収証をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。

※ 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支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

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ください。
- (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十分な配慮を行います。
- (4) 福祉用具貸与計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
- (5) 福祉用具貸与計画の作成にあたり、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。
- (6) 福祉用具貸与計画は、利用者に交付します。
- (7) 福祉用具貸与計画の作成後、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。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 今田智子
-------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 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、利用者又はその家族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
--------------------------	--

	<p>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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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もって管理し、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。</p> <p>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、追加また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。）</p>

9 緊急時の対応について

（ア）対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

（イ）連絡先： 電話番号 _____ （対応可能時間 _____）

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤 務 先	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定福祉用具貸与の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定福祉用具貸与の提供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います。

【淡路市健康福祉部 長寿介護課】	所在地 淡路市生穂新島8番地 電話番号 (0799)64-0001 ファックス番号 (0799)64-2529 受付時間 月曜日から金曜日まで 9時から17時15分
【居宅支援事業所の窓口】	担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	ひょうご福祉サービス
保険名	総合補償制度

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また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

指定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 指定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または福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「福祉用具貸与計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合また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また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 指定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、その記録はサービスを提供した日から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 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
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。

(福祉用具の消毒・保管を行う他の事業者に行わせる場合)

- ③ なお、上記の福祉用具の保管又は消毒に係る業務は、パラマウンドケアサービス（株）に委託して行います。また、当該委託先事業者の業務の実施状況について定期的（概ね1年ごと）に確認し、その結果等を記録します。

16 指定福祉用具貸与サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 福祉用具専門相談員

氏 名 _____ (連絡先: _____)

(2) 貸与の開始日 年 月 日

(3) 貸与予定の指定福祉用具の種目、品名等及び利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

種 目	品 名	数量	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
				円	円
				円	円
1月当りの利用料(見積もり)、利用者負担額合計額				円	円

(4) その他の費用

①交通費の有無	(有・無の別を記載) … (金額)
②特別搬出入費の有無	(有・無の別を記載) … (金額)

(5) 1か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	(目安金額の記載)
----------	-----------

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヵ月以内とします。

17 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定福祉用具貸与に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す表のとおり)

(2) 苦情申立の窓口

【千鳥会福祉用具貸与事業所】 管理者 今田智子	所在地 兵庫県淡路市佐野８９３番地３ 電話番号 (０７９９)６４－０８００ ファックス番号 (０７９９)６４－０８２８ 受付時間 月曜日から金曜日まで ８時３０分から１７時３０分
【淡路市健康福祉部 健康増進課介護保険係】	所在地 淡路市生穂新島８番地 電話番号 (０７９９)６４－０００１ ファックス番号 (０７９９)６４－２５２９ 受付時間 月曜日から金曜日まで ９時から１７時１５分
【兵庫県国民健康保険団体連合会】	所在地 神戸市中央区三宮１丁目９番 １－１８０１号 電話番号 (０７８)３３２－５６１７ ファックス番号 (０７８)３３２－５６５０ 受付時間 月曜日から金曜日まで ９時から１７時１５分

18 ハラスメントについて

(ハラスメントの基本的な考え方)

職員も一人の労働者として人格及び尊厳を有することを理解し、相互の信頼関係のもとでサービスの利用を行います。

(ハラスメント行為の禁止)

- ①暴行、傷害その他身体的な攻撃
- ②脅迫、威嚇、恫喝、強要その他精神的な攻撃
- ③大声による威圧的な言動
- ④人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言
- ⑤長時間にわたる執拗な苦情、叱責又は要求
- ⑥同一内容について複数の職員又は部署へ執拗に苦情を申し立てる行為
- ⑦社会通念上相当な範囲を超える要求
- ⑧土下座その他の過度な謝罪を求める行為
- ⑨職員個人への金銭支払、処分、解雇等を要求する行為
- ⑩SNS、インターネット、口コミサイト等への誹謗中傷、個人情報公開又は拡散

- ⑪職員へのつきまとい、待ち伏せ、無断撮影、無断録音
- ⑫性的な言動、身体接触、その他の性的な嫌がらせ行為
- ⑬行政その他関係機関に対し、虚偽又は事実を著しく誇張した申告を繰り返す行為
- ⑭長時間にわたり電話、面談その他の方法で職員を拘束する行為（職員を長時間拘束する行為）
- ⑮他の利用者等から得た不確かな情報のみを根拠として苦情を繰り返す行為
- ⑯送迎時間等について社会通念上著しく過大な要求を繰り返す行為
- ⑰保育・障害者施設において保護者が威圧的又は人格を否定するような言動を行う行為
- ⑱その他職員の就業環境を害する行為

なお、ご利用者本人の認知症、精神疾患、知的障害、発達障害その他心身の状態又は特性に起因する言動については、その状態、故意性、行為の態様、頻度、職員及び他のご利用者への影響等を総合的に考慮し、社会通念に照らして個別具体的に判断します。

（ハラスメント禁止行為の対象者の範囲）

- 1 ご利用者、ご利用者の家族、親族、身元保証人、緊急連絡先、送迎代行者、友人、知人、その他日常的に施設の職員と関わりを持つ者をいいます。
- 2 ご利用者本人が未成年者又は判断能力に制約がある場合、保護者、親権者、成年後見人その他の法定代理人等をいいます。

（録音・撮影等）

- 1 職員との対応を録音、録画又は撮影する場合、法令上認められる場合を除き、事前に事業所へ申し出を行い、承諾を得る必要があります。居室にカメラ等を設置する場合も、事前に承諾を得てください。
- 2 承諾なく録音、録画又は撮影した内容を SNS その他インターネット上へ公開することは禁止します。
- 3 前項に違反して無断で録音、録画又は撮影を行った場合、事業所からの提示要求及びデータの消去要求に直ちにに応じてください。

（事業所による対応）

- 1 前項までの行為を行った場合、事業所が次の措置を講じることに異議を申し立てることができません。

- ① 注意又は警告
- ② 面談の実施
- ③ 書面による改善要請
- ④ サービス提供方法の変更
- ⑤ 関係機関（行政機関、福祉関係機関等）への相談又は通報
- ⑥ 警察への通報
- ⑦ 弁護士への相談及び法的措置
- ⑧ 法令及び契約の範囲内におけるサービス利用契約の解除その他必要な措置

- 2 ハラスメント行為により、他のご利用者の安全又は職員の心身の安全に重大な危機が及ぶと事業所が判断した場合、事前の注意や警告なしに、その場でのサービス提供を中止します。

- 3 ご利用者及び職員の安全確保並びに事故防止及びカスタマーハラスメントへの適切な対応のため、施設内、送迎車両内その他サービス提供場所において録音、録画又は防犯カメラによる撮影を行う場合があります。

- 4 前項により取得された録音・録画データについて、法人が次の目的のために利用します。

- ① カスタマーハラスメントその他の迷惑行為の事実確認
- ② ご利用者及び職員の安全確保
- ③ 苦情、事故及びトラブルへの対応
- ④ 法人内部における調査及び再発防止
- ⑤ 警察、弁護士、裁判所、行政機関その他の関係機関への提出
- ⑥ その他前各号に関連する正当な目的

(ハラスメント行為による損害賠償)

前項の違反する行為により、事業所又は職員に損害（施設・設備の損壊、職員の負傷や精神的疾患による休職・退職、業務妨害による損害、その他これらに準ずる損害を含む）を与えた場合、その損害を賠償する責任を負う場合があります。

19 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「指定居宅サービス事業者の指定並びに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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	兵庫県淡路市大町畑字丈尺 5 9 7 番地 4
	法人名	社会福祉法人 千鳥会
	代表者名	理事長 笠谷 享代 印
	事業所名	千鳥会福祉用具貸与事業所
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印