

## 重要事項説明書

### 1. 事業者概要

事業者名	医療法人財団尚温会
所在地	愛媛県伊予市八倉906番地5
代表者名	理事長 吉田三恵子
電話番号	089-983-2222

### 2. 事業所概要

事業所名称	医療法人財団尚温会 いよ福祉用具サービス
主たる事業所の所在地	〒790-0043 松山市保免西二丁目1番2号
電話番号	089-905-6565
FAX 番号	089-905-6556
介護保険指定番号	3870108846
通常の事業の実施地域	松山市（但し、旧北条市・中島町を除く。） 伊予市（但し、旧中山町・双海町を除く。） 松前町、砥部町（但し、旧広田村を除く。）

### 3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所の福祉用具専門相談員は要介護者又は要支援者に対し、適正な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	要介護等の状態となった場合においても、心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じた日常生活を営むことができるよう支援します。要介護者を介護するご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図り、要支援者の心身機能の維持回復を図り、要支援者の生活機能の維持又は向上を目指します。

### 4. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日
休日	土曜日、日曜日、12月31日～1月3日
営業時間	8:30～17:10

### 5. 事業所の職員体制

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。	1名
	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。	

福祉用具専門相談員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 (介護予防) 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、(介護予防) 福祉用具貸与計画を交付します。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。</li> <li>4 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。</li> <li>5 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。</li> <li>6 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。</li> <li>7 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。</li> <li>8 介護予防サービス計画に介護予防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介護予防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。</li> </ol>	3名以上
-----------	--	------

## 6. サービスの提供に当たって

- (1) このサービスの提供にあたっては、利用者様の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止になるよう、また介護者様の負担軽減に資するよう、適切にサービスを提供します。
- (2) 利用者様ができる限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう、適切にサービスを提供します。
- (3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、分かりやすいように説明します。もし分からないことがあったら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問してください。
- (4) 貸与しようとする商品の特徴を説明し、機能や価格帯の異なる商品を提案します。また、貸与と販売の選択が出来る商品に関して情報を提供します。
- (5) サービスの提供に用いる設備、器具等については、安全、衛生に常に注意します。特に、利用者の身体に接触する設備、器具については、サービスの提供ごとに消毒したものを用います。

## 7. (介護予防) 福祉用具貸与計画

- (1) 当事業所では、利用者様の心身の状況や御希望、環境を踏まえて、目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した(介護予防)福祉用具貸与計画を作成し、その内容について利用者様またはその家族様に対して説明し、利用者様の同意を得ます。
- (2) この(介護予防)福祉用具貸与計画は、居宅サービス計画もしくは介護予防サービス計画が作成されている場合は、それに沿って作成するものとします。

- (3) 利用者様に交付した（介護予防）福祉用具貸与計画は、介護支援専門員にも交付します。
- (4) 計画の作成後、計画に基づくサービス提供の開始時から6月以内に少なくとも1回モニタリングを行い、継続の必要性について検討を行います。モニタリングの結果を記録し、居宅サービス計画を作成した介護支援専門員に報告します。

## 8. 身分証携行義務

- (1) 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。

## 9. 心身の状況の把握

（介護予防）福祉用具貸与の提供にあたっては、居宅介護支援事業所等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。

## 10. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 特定（介護予防）福祉用具販売の提供にあたり、居宅介護支援事業者等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「特定（介護予防）福祉用具販売計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等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等に送付します。

## 11. 従業者の禁止行為

- (1) 従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。
  - 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 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）
  - ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## 12. 福祉用具貸与対象種目

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	歩行補助つえ
認知症老人徘徊感知機器（※）	移動用リフト（つり具の部分を除く）（※）
自動排泄処理装置（※）	

※→軽度者を除く。

軽度者とは要支援1・2および要介護1の方を言います。

## 9. 利用料金

- (1) 指定（介護予防）福祉用具貸与が、介護保険の適用を受ける場合、原則として介護保険負担割合証に記載されている割合の額（1割から3割）をお支払いいただきます。（詳細の利用料金については別紙1をご参照下さい）但し、介護保険法令に基づいて、保険給付を償還払い（いったんあなたが利用料の全額を支払い、その後市町より7割分から9割分の払い戻しを受ける方法）の方法をご希望の場合は、お申し出ください。
- (2) 提供を受ける指定（介護予防）福祉用具貸与が介護保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。
- (3) 月途中の開始商品がある場合、15日以前の開始は1ヶ月分、16日以降は半月分をお支払いいただき、また終了商品の場合は、15日以前の終了は半月分、16日以降は1ヶ月分をお支払いいただきます。但し、サービス契約書第10条第7項に定める契約の終了時は、1ヶ月分の利用料を請求させていただきます。
- (4) 当事業所では、利用者様に対し、毎月20日までに、サービスの提供日、当月の利用料等の内訳を記載した利用料明細書（請求書）を作成し送付します。
- (5) 毎月の利用料は、次の2つのお支払い方法から、お選びいただけます。
  - ① 銀行引落とし ※手続きには約2ヶ月間必要  
伊予銀行・愛媛銀行・各信用金庫等県内に本店のある金融機関から引落としが可能です。毎月月末締めとし、翌月23日（休日の場合は翌日）に引落とし致します。
  - ② 直接、いよ福祉用具サービス事務所（窓口）にお持ちいただく。  
毎月月末締めとし、翌月15日～25日の間の午前8時30分～午後5時00分までに、いよ福祉用具サービス（窓口）にお持ち下さい。

## 10. 保険給付の請求のための証明書の交付

サービス提供証明書が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申し出下さい。

### 11. 衛生管理等

- (1) 事業所は、従業員の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うとともに、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。
- (2) 事業所は、回収した福祉用具について、適切な方法により速やかに消毒を行い、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管するものとします。なお、福祉用具の保管、消毒については以下に委託して行います。
  - ① 四国医療サービス株式会社
  - ② 株式会社ケアマックスコーポレーション（事故発生時における対応方法）
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じます。
  - ① 事業所における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概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
  - ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
  - ③ 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的  
に実施します。

## 1 2. 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供により、利用者に対する事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・主治医・居宅介護支援事業者・お住まいの市町に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。又、利用者に対するサービスの提供により当事業所が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。
- (2) 当事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

## 1 3. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情受付担当者の設置
  - ① 窓口対応者は全職員とし、対応者は事業所責任者が行います。
  - ② 事業所責任者の名前、苦情申し出方法等を施設内に掲示します。
- (2) 苦情受付の報告、記録保管
  - ① 窓口対応者は、受け付けた苦情すべてについて事業所責任者に報告いたします。
  - ② 苦情報告書は所定の形式でサービス完結後5年間保存しておきます。
- (3) 苦情解決について
  - ① 窓口対応者及び事業所責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。
  - ② 事業所責任者による対応で解決できない場合は、苦情解決責任者と苦情申出人とで話し合い、苦情解決に努めます。
  - ③ 解決、改善までに時間がかかる場合には苦情申し出者に対し経過等について報告いたします。
- (4) 苦情解決結果の記録、報告
  - ① 苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質の高まり、運営の適正化が確保されます。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ね、検証し職員へ周知徹底を行います。
  - ② 苦情解決責任者もしくは事業所責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、一定期間経過後に報告いたします。

### 苦情申し立て機関

当事業所における利用者様苦情、相談窓口 (平日 8:30~17:00)	担当責任者 竹内裕樹 電話 089-905-6565
各市町苦情窓口 (平日 8:30~17:15)	お住まいの市町村役場介護保険窓口になります。 松山市 指導監査課 089-948-6968 伊予市 長寿介護課 089-982-1117 松前町 保険課 089-985-4115 砥部町 介護福祉課 089-962-7255
愛媛県国民健康保険団体連合会 (平日 8:30~17:15)	介護福祉課 089-968-8700
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 (平日 9:00~12:00、13:00~16:30)	電話番号 089-998-3477

## 1 4. 虐待の防止について

- (1) 当事業所は、虐待の発生及び再発を防止するため、以下の措置を講じます。
  - ① 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知しています。

- ② 虐待の防止のための指針を整備しています。
  - ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (2) 当事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等利用者を現に養護する者）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に通報します。

#### 1 5. 身体拘束について

- (1) 当事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

#### 1 6. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

#### 1 7. 避難指示等発令時のサービス提供

- (1) 市町より避難指示等が発令された場合は、以下の基準でサービス提供を中止させていただく場合もあります。
- ① お住いの地域に警戒レベル3以上が発令された場合
  - ② 当事業所（松山市保免西二丁目1-2）に警戒レベル4以上が発令された場合なお、避難指示が発令された場合はお住まいの地区の地域包括センターや警察・消防、民生委員等と連絡を取り合い、命を守る行動をお願いします。

#### 1 8. 記録について

- (1) 事業者は、サービス提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
- (2) 利用者、又その家族は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求できます。

#### 1 9. その他運営に関する重要事項

- (1) 事業所は、従業者の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保しています。
- (2) 事業所におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための措置を講じ健全な職場環境づくりに取り組んでいます。また、利用者やその家族からのカスタマーハラスメントについても適切な対応をしています。

## 利用者様、家族様へのお願い

### ○訪問時間について

交通事情や他の利用者様への対応なので、訪問予定時間が10分程度前後することがございます。あらかじめご了承ください。それ以上の事件変更は直接ご連絡いたします。

### ○職員用駐車場について

訪問時軽自動車を使用しての訪問となります。ご自宅の敷地内もしくは近隣に駐車場の確保をお願いいたします。道路への駐車は認めておりませんのでご承知ください。

### ○金品等の心づけについて

職員が訪問した際にお茶やお菓子、金品等を受け取ることを禁止しております。どうかお心遣いのないようご協力をお願いいたします。

### ○屋内で飼育されているペットについて

大切なペットを守るため、また職員が安心してサービスを提供するためにも、ペットはゲージやリード等で対応してください。職員が咬まれた場合、治療費の相談をさせていただく場合があります。

### ○ハラスメントについて

職員へのハラスメントにつきましては、即時サービスの提供中止、契約の解除、管轄官庁への申し出等、厳しく対応させていただきます。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

#### ※ハラスメントとは

- ・ **身体的暴力**      **身体的な力を使って危害を及ぼすこと**  
暴力行為、物を投げつける、衣服を破る など
- ・ **精神的暴力**      **個人の人格を言葉や態度で傷つけること**  
怒鳴る、刃物をちらつかせる、理不尽なサービスの強要、  
威圧的に文句を言い続ける など
- ・ **セクハラ**      **性的な要求や嫌がらせをすること**  
必要もなく身体を触る、卑猥な言葉を繰り返す、  
ヌード写真を見せる、交際の要求 など

### ○緊急時対応について

非常災害時や広範囲及ぶ感染症など未曾有の緊急事態が生じた場合は、随時連絡をさせていただきます。臨機応変な対応が必要となる事が予想されますが、ご協力をお願いいたします。

