

重要事項説明書

1 運営法人の概要

名称	エイチ・ビーアンドシー株式会社
代表者氏名	代表取締役 脇 靖男
本社所在地 (電話番号)	東京都中央区明石町 11 番 15 号 電話番号： 03-3541-1115
業務の概要	介護保険関連業務（居宅介護支援、訪問介護、訪問看護、福祉用具貸与福祉用具販売、通所介護、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護等）介護用品販売、衛生材料販売、医療機器販売、医療機器貸与、健康美容商品製造販売等、有料老人ホーム、教育研修事業

2 利用者に対する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	ケアサポートりんどう
介護保険指定 事業所番号	神奈川県 1474000120
事業所所在地	神奈川県伊勢原市板戸 126-1
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話番号) 0463-97-1616 管理者 大木 奈保子
事業所の通常の 事業の実施地域	神奈川県全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の専門相談員が、要介護状態（要支援状態等）にある高齢者等に対し、適正な福祉用具貸与・販売を提供することを目的とする。
運営の方針	1 サービスの実施にあたっては、利用者が要支援状態または要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、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、利用者の心身の状態・希望及びそのおかれている環境を踏まえた適切な福祉用具の選定の援助・取付け・調整等を行い福祉用具を貸与・販売することにより利用者の日常生活の便宜を図り、ご利用者を介護するものの負担軽減を図ります。 2 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提供に努めます。 3 利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日時及びサービス提供日時

営業日時	月曜日から土曜日 但し、祝日と年末年始を除く。午前 9 時～午後 6 時
サービス提供日時	月曜日から土曜日、祝日 但し、年末年始を除く。午前 9 時～午後 6 時

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 大木 奈保子
-----	-------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> 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 専門相談員と 兼務
福 祉 用 具 専 門 相 談 員	<ol style="list-style-type: none"> 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、福祉用具貸与計画を交付します。(介護予防) 指定特定福祉用具販売の利用があるときは、(介護予防) 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 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。 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。 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。 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。 6 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。 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。 8 福祉用具貸与計画に記載した時期(少なくとも6月以内1回)にモニタリングを行い、居宅サービスの提供状況等について、居宅介護支援事業者に報告を行います。 9 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。 	2名以上 (常勤換算)
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 事業の提供方法

- (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、福祉用具が適正に選定され、かつ使用されるよう専門的知識に基づき相談に応じ、文書を示しその機能、使用方法、利用料、全国平均価格、同一種目における機能または価格帯の異なる複数の福祉用具に関する情報等を提供し、個別の福祉用具に係る同意を得るものとする。
- (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、(介護予防) 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、モニタリング時期等を記載した福祉用具貸与計画を作成します。

- (3) 福祉用具貸与計画の作成後、福祉用具貸与計画に記載した時期(少なくとも6月以内1回)にモニタリングを行い、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。
- (4) (介護予防)福祉用具貸与計画書は、居宅サービス計画書に位置付けられている場合はその内容に沿って作成し、利用者またはその家族に説明し同意を得たものを利用者及び利用者に係る介護支援専門員に交付する。
- (5) 選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、専門相談員が、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、利用者等に対し、メリット及びデメリットを含め十分説明を行うこととするとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行うものとします。
- (6) 福祉用具の機能、安全性、衛生状態等の看視、点検を行います。
- (7) 専門相談員が商品を納品し、組立、ご希望の場所への相談等を行い据付けさせていただきます。
- (8) 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、福祉用具の使用法、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実際に福祉用具を使用させながら使用法の指導を行う。
- (9) 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、使用法の指導、交換、修理等を行う。
- (10) 商品の納品・回収日時は事前に利用者並びに家族に連絡を行いますが、営業時間外や悪天候により調整が必要な場合は予め再調整を行います。
- (11) 販売費用の支払いを受けた場合は、次に掲げる事項を記載した書面を交付します。
 - ・当該指定特定福祉用具販売事業所の名称
 - ・特定福祉用具の種類及び品目の名称及び販売費用の額
 - ・その他必要と認められる事項を記載した証明書
 - ・領収書
 - ・当該福祉用具のパンフレットその他の当該福祉用具の概要

4 事業で取り扱う種目（厚生労働大臣の定める全機種）とする。

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〈はいかい〉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（交換可能部品を除く。）

要介護1の利用者については、※印の福祉用具を貸与できません。また、要介護1から要介護3の利用者については、自動排泄処理装置（交換可能部品を除く。）を貸与できません。

ただし、上記について別に厚生労働大臣が定める状態にある者は除かれます。

固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖に関しては、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる対象種目です。

5 利用料金等

【貸与の場合】

- (1)（介護予防）福祉用具貸与の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準に基づく別添料金表のとおりとします。当該（介護予防）福祉用具貸与サービスが法定代理受理サービスを行う場合には、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けます。利用料金については（介護予防）福祉用具貸与サービス重要事項説明書のとおりとします。契約書「利用者負担金」でご説明いたします。
- (2) 通常の事業の実施地域を越えて行う（介護予防）福祉用具貸与サービスに要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、1キロメートル20円で徴収します。
- (3) 費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名を受けることとします。
- (4) 支払い方法：原則としてサービス利用料は、自動口座引き落としにてお支払いいただきます。

支払い期日：翌月27日支払い ※27日が土日祝日の場合 翌営業日となります。

【販売の場合】

- (1) 販売価格は、カタログ・料金表に表示価格となります。
- (2) 支払方法：原則として商品納品時に現金にて徴収させていただきます。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者：大木 奈保子
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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。

7 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上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、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し、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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。

- | | |
|--|---|
| | 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。） |
|--|---|

9 緊急時の対応について

対応方法：サービス提供にあたり事故、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、事前の打ちあわせに基づき、家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所等に連絡します。

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。

1.1 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。

1.2 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。

1.3 居宅介護支援事業者等との連携

- ① （介護予防）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。

1.4 サービス提供の記録

（介護予防）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。

15 衛生管理及び従業員等の健康管理等

- 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 従業員等に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年一回以上の健康診断を受診します。
- ③ 事業に係る福祉用具の消毒は、以下の11社に委任委託しております。
また、委託先事業者の業務の実施状況について定期的に確認します。

事業者	住所	委託範囲
フランスベット (株)	神奈川県大和市深見 1-4-31	消毒・保管・保守点検
(株) トーカイ	神奈川県横浜市緑区上山 2-25-25	消毒・保管
プライムケア東京 (株)	神奈川県海老名市本郷 1563-1	消毒・保管・保守点検
(株) 豊通オールライフ	東京都品川区東五反田 5-26-5	消毒・保管
富士ライフサポート	神奈川県小田原市久野 857-1	消毒・修理・保管
小山(株) 南関東事業所	神奈川県横浜市鶴見区駒岡 2-15-16	消毒・保管・保守点検
(株) 日本ケアサプライ	東京都港区芝大門 1-1-30	消毒・保管
パラマウントケアサービス (株)	東京都江東区東砂 2-14-5	消毒・保管
日建リース工業 (株)	神奈川県横浜市港北区新横浜 2-5-5	消毒・保管・保守点検
(株) ライフステップサービス	埼玉県三郷市戸ヶ崎 2457	消毒・保管・保守点検
協同ライフケア (株)	東京都中央区銀座 8-13-1	消毒・保管・保守点検
(株) シンエンス	埼玉県川口市本蓮 1-5-5	消毒・保管・保守点検

16 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

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防止のための対策を検討する委員会をおおむね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防止のための指針を整備しています。
- ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

17 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する（介護予防）福祉用具貸与の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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、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

に実施します。

(3) 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。

18 ハラスメント対策の強化

事業所は、適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の職場環境ががいされることを防止する為の方針を明確化等の必要な措置を講ずる。

(なお、職場におけるハラスメントには、利用者等からのハラスメントも含まれるとされることに留意しなければならない)

19 サービス提供に関する相談、苦情等（ハラスメント）対応について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した（介護予防）福祉用具貸与、販売に関する利用者及びその家族からの相談及び苦情に対して、迅速かつ適切に対応するためその窓口を設置し、必要な措置を講じます。窓口は（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）です。

イ 担当相談員（責任者）を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族等に説明いたします。

ウ 提供した（介護予防）福祉用具貸与、販売に係る利用者又は家族等からの苦情相談、ハラスメント等に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会の指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行います。

【苦情相談、ハラスメント等申立の窓口】

【苦情相談、ハラスメント等窓口】	電話番号 : 0463-97-1616 ファックス番号 : 0463-97-1617 相談員（責任者） : 大木 奈保子 対応時間 : 9:00~18:00
神奈川県国民健康保険団体連合会 （国保連） 介護保険課介護苦情相談係	電話番号 : 045-329-3447 受付時間 : 午前8時30分~午後5時15分 （土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く。）

※各市町村 苦情相談窓口に関しては、別添資料をご確認ください。

20 その他運営についての留意事項について

(1) 研修の確保

事業所は、従業者の資質向上を図る為の研修の機会を次のとおり設け、業務体制を整備します。

ア 新人研修 採用後3ヶ月以内

イ 継続研修 年1回

(2) 内容等の変更について

重要事項説明書（別添料金表）の記載した内容に変更が予想される場合や変更された場合、利用者又は家族に、その内容を書面もしくは口頭にて通知します。

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	西暦	年	月	日
-----------------	----	---	---	---

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項について文書を交付し説明いたしました。

事業者	エイチ・ビーアンドシー株式会社
事業所名	ケアサポートりんどう
説明者氏名	

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。または、この文章が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	
	続柄	