

重要事項説明書

1・事業所の概要

事業所名	ケアサポートりんどう	所在地	神奈川県伊勢原市板戸126-1
事業所指定番号	神奈川県 1474000120	管理者・連絡先	大木 奈保子 0463-97-1616
サービス提供の種類	福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与・特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売		
サービス提供地域	神奈川県全域		

2・事業所の職員体制

職種	従事するサービス内容	人員
管理者	管理者は事業所の従業員及び業務の実施状況の把握及び業務の管理を一元的に行う。	1名（専門相談員兼務）
専門相談員	（介護予防）福祉用具貸与計画・（特定介護予防）特定福祉用具販売計画の作成・変更等を行いサービスの提供にあたる。	常勤換算2名以上

3・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00分から午後6時00分
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00分から午後6時00分

4・相談窓口、苦情対応

○ 当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

電話番号	0463 (97) 1616
FAX番号	0463 (97) 1617
担当者	大木 奈保子 （管理者）
対応について	相談苦情については、受付者が担当者（管理者）に報告し解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ迅速に対応します。

○ その他、お住まいの市・区役所・国民健康保険団体連合会でも苦情申請等ができます。

神奈川県国民健康保険団体連合会 （介護保険課介護苦情相談係）	所在地	神奈川県横浜市西区楠町27-1 国保会館
	電話番号	045 (329) 3447
	対応時間	月曜日～金曜日 8:30～17:15
		（土・日 祝日 年末年始を除く）
伊勢原市 介護高齢課	電話番号	0463 (94) 4722

伊勢原市以外の神奈川県各市区町村別の苦情窓口に関しては別紙

5・運営方針

- サービスの実施にあたっては、ご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、ご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・調整等を行い福祉用具を貸与・販売することによりご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の軽減を図ることを目的とします。
- 利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- 事業にあたっては、ご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るものとします。

6・サービス利用料及び利用者負担

【貸与の場合】

- (1) 料金は料金表（別紙）に表示し、契約書の「利用者負担金」でご説明いたします。
- (2) 支払方法：原則としてサービス利用料は、自動口座引落にてお支払い頂きます。
支払期日：翌月27日支払。

【販売の場合】

- (1) 販売価格は、カタログ・料金表に表示。
- (2) 支払方法：原則として商品納品時に現金にて徴収いたします。

7・福祉用具の貸与にあたり

- (1) ご利用者の身体状況、希望及び置かれている環境を踏まえ、適切に選定され、かつ使用されるよう、専門相談員が相談に応じるとともに、その機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格、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文書で提供いたします。
- (2) （介護予防）福祉用具貸与計画書は、既に居宅サービス計画書が作成されている場合は、その内容に沿って作成し、利用者または家族に説明し同意を得たものを利用者と担当の介護支援専門員に交付いたします。
- (3) 商品の納品の日時は、ご利用者等の希望に添ってご相談させていただきます。
- (4) 専門相談員が商品を納品し、組み立て、ご希望の場所への据付けをさせていただきます。
- (5) ご利用者の身体状況に合わせて調整し、適合状況をご確認させていただきます。
- (6) 納品した福祉用具を用いて、ご使用方法や使用上の留意点を文書を示してご説明させていただきます。
- (7) 商品に不具合が発生した場合は、交換・修理させていただきます。
- (8) 6ヶ月に1回はご自宅を訪問し、モニタリング（使用状況の把握）と点検を行わせて頂きます。
- (9) 商品の回収の日時は、ご利用者等の希望に添ってご相談させていただきます。

8・福祉用具の販売にあたり

- (1) 前条項の（1）～（5）に準ずるものとします。
- (2) 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いたします。
 - ・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

9・緊急時の対応について

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合せに基づき、ご家族ならびに居宅介護支援事業者等に連絡致します。

10・事故発生時の対応について

- (1) 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、市町村、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行います。
- (2) サービスの提供に伴って、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には、速やかに損害賠償を行います。

11・虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する。
- (2) サービス提供中に当該事業所従業者又は擁護者（家族・親族・同居人）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する。

12・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っ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業環境が害されることを防止する為の方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

13・秘密の保持について

- (1) 従業員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持いたします。
- (2) 従業者であった者に、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、従業員でなくなった場合においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容と致します。

14・衛生管理等

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共に事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めるものとします。

(1) 当事業所は、職員の資質向上のために研修に機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検討し、整備いたします。
①採用時研修 採用後3ヵ月以内 ②継続研修 年1回

(2) 当事業所は、福祉用具貸与の記録を整備し、福祉用具貸与完結の日から5年間保管するものとします。

名称	エイ・ピー・アール・エス株式会社	代表者名	脇 靖男
法人本部所在地・連絡先	東京都中央区明石町11番15号	TEL	03-3547-1115
業務の概要	介護保険関連業務（居宅介護支援、訪問看護、訪問介護、福祉用具貸与、福祉用具販売、通所介護、住宅改修、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		

(利用者との関係)