

福祉用具貸与及び販売 重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	株式会社日本ドライ 介護用品のスマイル土浦営業所	所在地	茨城県土浦市国分町7-5
事業所指定番号	茨城県指定 0870301173	管理者・連絡先	片岡 智則 029(879)5446
サービス提供地域	茨城県内全域		

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	専門相談員は、寝たきり等介護を要する高齢者等の身体状況介護環境に応じて、福祉用具・介護用品が適切に使用されるように選定の相談・助言を行い、居宅サービス事業における事業の業務全般を行う。	5名 (福祉用具選定相談員 5名) (管理者兼務 1名)
アフターサービス	アフターサービスは、専門相談員の助手として、定期的にご利用者宅を訪問し、福祉用具の使用状況の確認や商品のメンテナンス等のアフターサービス業務を行う。	1名(福祉用具選定相談員)
配送	配送は、専門相談員の助手として、事業の納品・回収を行う。	
商品管理	商品管理は、福祉用具の洗浄・消毒・点検・修理・保管等の管理業務を行う。	3名
事務員	事務員は、居宅サービス事業における事業の必要な事務を行う。	4名

3. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで。土曜に関しては事前連絡により対応可能。(当社カレンダーに準ずる。但し、12月31日～1月3日は休みとする。)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

4. 相談窓口、苦情対応、緊急連絡先

○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	029(879)5446
FAX番号	029(879)5447
担当者	片岡 智則 (福祉用具専門相談員)
その他	相談・苦情については、担当者、管理者及び専門相談員が対応します。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情処理簿」を作成し、担当者、管理者及び専門相談員に引き継ぎます。

○その他、お住まいの市・区役所及び国民健康保険団体連合会においても苦情申出等ができます。

茨城県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地	茨城県水戸市笠原町978-26
	電話番号	029(301)1567
	FAX番号	029(301)1580
	対応時間	月曜日～金曜日 9:00～16:30

5. 苦情処理体制

苦情が発生した場合、電話にて内容を確認し、営業担当者はその旨を伝え利用者に連絡をとり、実際にお伺いして詳しい状況の把握を致します。そして管理者に事情を報告し、深刻な場合は報告会議を行います。対応手段としては、まず謝罪し、商品の取り替え等具体的な対応を迅速に行います。

6. 事故発生時緊急の対応

利用者に対する指定福祉用具貸与及び販売サービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者に係る居宅支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。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。

7. サービス内容

- 要介護状態又は要支援状態の利用者に対し、適切な指定福祉用具貸与及び販売の提供・相談。
- 居宅介護支援事業者他の居宅サービス事業者及び関係市町村等との連絡調整。

8. サービス利用料及び利用者負担

- サービス利用料は、介護用品レンタルカタログに表示。
また、レンタル使用期間別による料金設定は行わないものとします。月の16日以降の納品、15日以前の回収の場合は、月額料金の半額といたします。(但し、納品と回収が同月内に行われた場合には、一ヶ月分の料金となります。)
尚、利用者負担金は原則カタログ表示価格の1割(2割・3割)となります。
- 支払方法：原則として初回サービス利用料は、現金にて徴収。2回目以降のサービス利用料は、自動口座引落にて御支払い頂きます。
支払期日：翌月28日支払
- 利用者がサービスの利用を開始前に中止をする際は、キャンセル料は不要です。
また、福祉用具の貸与を開始した後でも、1週間の予告期間をもって貸与契約商品の全部又は一部を解約することができます。(契約書 第9条)(但し、サービス利用中の中途解約の場合、契約書第3条にもとづき一ヶ月分の利用料の負担となります。)
- 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頂き、福祉用具サービス計画を作成します。その後、利用者、ご家族様の同意を得た上で、ご利用者様及び介護支援専門員に提出させて頂きます。

9. 福祉用具の貸与及び販売(6～10に関しては貸与、11に関しては選択制の販売品のみ該当)
- (1) ご利用者の身体状況・介助者・生活環境・ご使用中の福祉用具を踏まえて専門相談員が商品の選定をさせていただきます。
 - (2) 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。
 - (3) 専門相談員が商品を納入し、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。
 - (4) ご利用者の身体状況に合わせて調節し、適合状況をご確認させていただきます。
 - (5) 実際に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ご説明させていただきます。
 - (6) 部品の摩耗や緩み等が発生した場合は、交換・修理させていただきます。
 - (7) 納品後10日間以内に、福祉用具の使用状況の確認をさせていただきます。
 - (8) 6ヶ月に1回はご利用者宅を訪問し、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換を行わせて頂きます。
 - (9) 商品の回収については、電話・FAXにてご依頼を頂き、ご連絡を頂いた日以降の希望日がサービス終了日となります。
 - (10) 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。
 - (11) 選択制の対象福祉用具に係る福祉用具の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、利用開始後6ヶ月以内に最低1回はモニタリングを行い、貸与・継続の必要性について検討させていただきます。

10. 運営方針

- (1) 指定福祉用具貸与及び販売事業の実施にあたっては、利用者が要介護状態等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・調整等を行い、福祉用具を貸与及び販売することにより利用者の日常生活の便宜を図り、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。
- (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の提供に努めるものとします。
- (3) 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域ケアプラザ、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。
- (4) 前2項のほか、「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年厚生労働省令第37号)」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。

11. 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 回収した福祉用具については、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別して保管するものとします。

12. その他運営に関する留意事項

- (1) 当事業所は、職員の資質向上のために研修の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証し、整備いたします。
 - a. 採用時研修 採用後2ヶ月以内
 - b. 継続研修 年12回
- (2) 当事業所職員は、業務上知り得た契約者、利用者及びその家族に関する情報を第三者に漏らしてはならない。(契約書 第10条)
- (3) 当事業所は、福祉用具貸与及び販売に関する記録を整備し、福祉用具貸与及び販売の完結の日から5年間保管するものとします。

13. 第三者による評価の実施状況

- 1 あり 実施日: 年 月 日
 評価機関名称:
 結果の開示: 1 あり 2 なし
- 2 なし

14. 運営法人の概要

名称	株式会社日本ドライ
代表者名	代表取締役 本田 久博
法人本部所在地・連絡先	東京都荒川区町屋1-27-5 TEL.03(3895)4197
実施事業の概要	・ダストコントロール(リースキン地方本部) ・メンテナンス事業 ・シルバー事業(居宅介護支援、福祉用具の貸与・販売、住宅改修等)
営業所数	14事業所