

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)

ケアプランナー期一会

利用者： _____ 様

事業者： 合同会社 Forrest gump _____

居宅介護支援事業所重要事項説明書

[令和 7 年 12 月 22 日 ~現在]

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 (04-7197-2816) (月～金曜日 8:30～17:30)

担 当 介護支援専門員 _____ / 管理責任者 本多 剛 _____

※ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 居宅介護支援事業所の概要

(1) 居宅介護支援事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアプラン一期一会
所在地	野田市 春日町 5-9-2 フルールカメリア
事業所の指定番号	居宅介護支援事業 (千葉県 高指令 第 1495 号-17)
サービスを提供する実施地域※	野田市・流山市・春日部市・坂東市

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

管理者 1 名 介護支援専門員 4 名
事務員 1 名

(3) 営業時間

月～金曜日 午前 8:30 分から午後 5:30 分まで

※ (土曜・日曜・祝日・8 月 13 日から 8 月 15 日・12 月 29 日～1 月 3 日は休業)

*24 時間の連絡体制を下記連絡先にて対応します。04-7197-2816 (転送あり)

(4) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

3. 居宅介護支援申込みからサービス提供までの流れ

4. 付属別紙 2 「サービス提供の標準的な流れ」 参照

5. 利用料金

(1) 利用料 (ケアプラン作成料)

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険から全額給付されるので自己負担はありません。ただし、保険料の滞納により法定代理受領ができなくなった場合、1 ヶ月につき要介護度に応じて下記の金額をいただき、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。このサービス提供証明書を後日保険者の窓口提出しますと、全額払戻を受けます。

(居宅介護支援利用料)

① 介護支援専門員取扱件数 45 件未満の場合

要介護 1・2 11、211 円 要介護 3・4・5 14、567 円

② 介護支援専門員取扱件数 45 件以上 60 件未満の場合

要介護 1・2 5439 円 要介護 3・4・5 7054 円

③ 介護支援専門員取扱件数 60 件以上場合

要介護 1・2 3261 円 要介護 3・4・5 4320 円

④ 加算を算定した場合

初回加算 1ヶ月につき 300 単位

入院時情報連携加算（Ⅰ） 1ヶ月につき 200 単位

入院時情報連携加算（Ⅱ） 1ヶ月につき 100 単位

退院・退所加算（Ⅰ）イ 入院または入所期間中1回を限度に 300 単位

退院・退所加算（Ⅰ）ロ 入院または入所期間中1回を限度に 600 単位

退院・退所加算（Ⅱ）イ 入院または入所期間中1回を限度に 300 単位

退院・退所加算（Ⅱ）ロ 入院または入所期間中1回を限度に 600 単位

退院・退所加算（Ⅲ） 入院または入所期間中1回を限度に 900 単位

特定事業所加算（Ⅰ） 1ヶ月につき 500 単位

特定事業所加算（Ⅱ） 1ヶ月につき 400 単位

特定事業所加算（Ⅲ） 1ヶ月につき 300 単位

特定事業所加算（A） 1ヶ月につき 100 単位

(2) 交通費

交通費はいただいております。

(3) 解約料

お客様はいつでも契約を解約することができ、一切料金はかかりません。

6. 秘密保持

- 1 事業者、介護支援専門員および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために個人情報サービスをサービス担当者会議で用いることを、本契約をもって同意とみなします。

7. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。担当介護支援専門員または管理者までお申し出ください。また、担当介護支援専門員の変更を希望される方はお申し出ください。

(2) その他の窓口

当事業所以外に区市町村の窓口等に苦情を伝えることができます。

野田市高齢者支援課 電話 04-7125-1111

千葉県国民健康保険団体連合会介護保険課 043-254-7409

流山市介護支援課 04-7150-6531

春日部市介護保険課 048-736-1111

坂東市介護福祉課 0297-35-2121

(3) 苦情処理手順方法

- ① 苦情の申立書を受付ける
- ② 当事業所が苦情に関する調査を行う

- ③ その調査結果を受けて事業所が改善すべき事項を検討する
- ④ 改善すべき事項をもとに当該事項に関する指導を実施する
- ⑤ その結果を利用者又はそのご家族へ報告する

当法人の概要・事業内容

8.

法人種別・名称 居宅介護支援事業所 合同会社 Forrest gump
資本金 20 万円（資本準備金含まず） ※ 年 月 日現在
社員数 名（正社員のみ）
設 立 H30 年 2 月
所在地・電話 千葉県野田市春日町 5-9-2 フルールカメリア
代表社員 佐藤 晴代
電話 04-7197-2816・FAX 04-7197-2817

所属のケアマネジャーは、利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活が送れるように、利用者の心身状況や環境、希望に応じた介護サービスを利用するためのケアプランを作成します。ケアプラン作成後は、ケアプランに基づいたサービスを提供する事業所等との連絡調整などを行います。その他にも、利用者本人やご家族の代わりに、要介護認定の申請手続きや更新認定の申請手続きも行います。

8、公正中立に関するもの

- (1) サービス事業者の選定にあたって、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するように求めることが出来ます。
- (2) 利用者は居宅サービス計画書に位置付けた指定居宅サービス等の選定理由の説明を介護支援専門員に求めることが出来ます。

9、医療機関との連携に関するもの

- ・利用者が医療機関等に入院した際、その入院先（医療機関）に担当介護支援専門員の氏名・連絡先を伝えるよう求めます。
- ・介護支援専門員は、指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたとき、その他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治医若しくは歯科医師又は薬剤師に提供いたします。
- ・介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て、主治の医師等の意見を求めます。またこの場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付いたします。

10、相談支援事業者との連携に関するもの

- ・障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。

11、虐待防止法について

- ・事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止法等のために、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

12、質の高いマネジメントの提供

・ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、以下について利用者へ説明を行います。

- 1、全6か月間に作成したケアプランにおける訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスの割合
- 2、全6か月に作成したケアプランに位置付けた訪問介護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与の各サービスごとの提供回数のうち、同一事業所によって提供されたものの割合

(付属別紙1)

要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項に関する重要事項説明書

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1. 提供する居宅介護支援について

- ・利用者が要介護認定までに、居宅介護サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結後迅速に居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。
- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置づけることのないよう、配慮しながら計画の作成に努めます。
- ・作成した居宅サービス計画については、認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2. 要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。このとき、利用者から当事業所に対してこの契約を解約する旨の申し入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。
- ・また、利用者から解約の申し入れがない場合には、契約は継続しますが、この付属別紙に定める内容については終了することとなります。

3. 要介護認定の結果、自立（非該当）または要支援となった場合の利用料について

要介護認定等の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合は、利用料をいただきません。

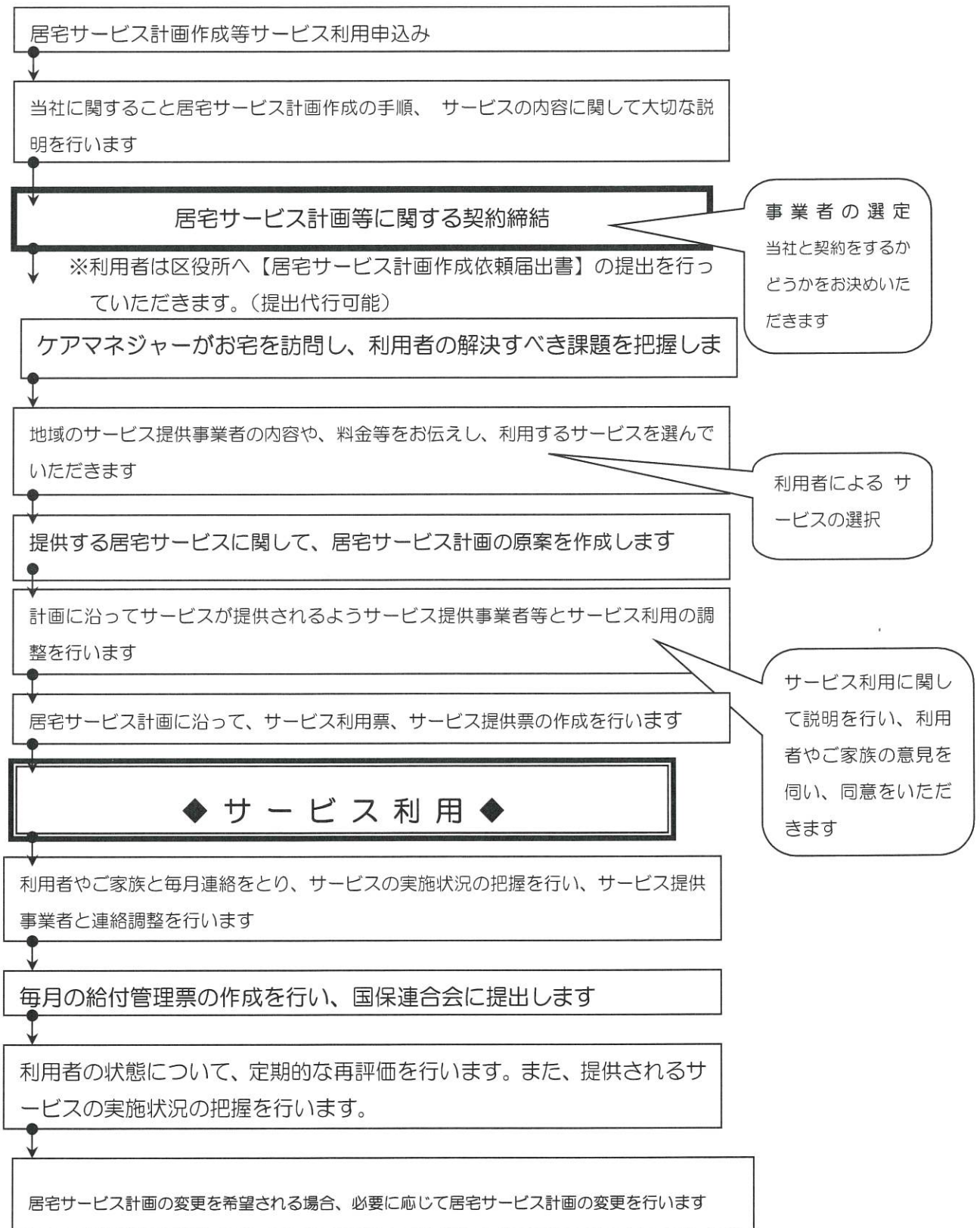
4. 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

- (1) 要介護認定の結果、自立（非該当）又は要支援となった場合には、認定前に提供された居宅介護サービスに関する利用料金は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。
- (2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

(付属別紙2)

サービス提供の標準的な流れ



本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

居宅介護支援の提供開始に際し、利用者に対して重要事項について説明しました。

年 月 日

【 事 業 者 】

合同会社

⑩

Forrest gump

【 事 業 所 】 ケアプランナー期一会

【 説 明 者 】 氏名

⑩

事業者から居宅介護支援についての重要事項について説明を受け、同意しました。

年 月 日

【 利 用 申 込 者 】

住 所

氏 名

⑩

【 利 用 者 家 族 ・
又 は 代 理 人
】

住 所

氏 名

(続柄)

⑩

訪問介護重要事項説明書

(令和6年 6月 1日現在)

当事業所は利用者に対して訪問介護サービスをご提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明いたします。

1. 事業者（法人）の概要

- (1) 法人名 合同会社 Forrest gump
- (2) 法人所在地 千葉県野田市春日町5-9-2 フルールカメラア
- (3) 電話番号 04-7197-2816
- (4) 代表者氏名 代表社員 佐藤 晴代

2. サービスを提供する事業所の概要

(1) 事業所の名称及び提供できるサービスの種類

事業所の名称	ヘルパーステーション一期一会		
所在地	千葉県野田市春日町5-9-2 フルールカメラア		
事業所管理責任者	佐藤 晴代		
電話番号	04-7197-2816		
介護保険指定番号	千葉県 1271302554号	指定訪問介護事業所	
	野田市 1271302554号	指定第1号訪問事業(訪問型独自サービス)	

(2) 事業の方針

当事業所は、介護のスペシャリストとして、介護を受けられる方、そのご家族の快適生活のお手伝いをいたします。

一人一人出会いに感謝でき、笑顔になれる介護を目指します。

介護を受けられる方、ご家族の心身の負担を軽減するとともに、当事業所自身も生きがいを持って働ける職場づくりに努め、やりがいと出会いとともに在宅支援のお手伝いができればと思います。

(3) 事業実施地域

通常の事業の実施地域	野田市、春日部市、流山市、松伏町、流山市（要相談）
------------	---------------------------

※上記地域以外にお住まいの方でもご利用できます。

(4) 営業日と営業時間

営業日	月曜日～土曜日（日曜日及び12月30日～1月3日を除く）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

※上記営業日・営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(5) サービス提供時間

サービス提供時間は午前6時～午後10時（年中無休）

	通常時間帯 8:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00	備考
平日	○	○	○	—	
土・日・祭日	○	○	○	—	

※時間帯により料金が異なります。

(6) 事業所の職員体制

(2) 加算料金

要件を満たす場合に、上記基本利用料に以下の料金が加算されます。

① 算定基準に適合したサービスの実施による加算

※地域区分（6級地）別 1 単位当たりの単価＝10.42 円

■初回加算→→1 月につき 200 単位加算						
新規に訪問介護計画を作成してサービス提供を行った同月内に、サービス提供責任者が自ら介護サービスを行った場合又は他の訪問介護員等が介護サービスを行う際に同行した場合						
〈利用者負担額〉	1 割	208 円／月	2 割	416 円／月	3 割	624 円／月
■緊急時加算→→1 回につき 100 単位加算						
利用者又はその家族からの要請を受け、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又は訪問介護員等が「居宅サービス計画」にないサービス（身体介護のみ対象）を実施した場合						
〈利用者負担額〉	1 割	104 円／回	2 割	208 円／回	3 割	312 円／回
■生活機能向上連携加算Ⅰ→→1 月につき 100 単位加算						
サービス提供責任者が訪問リハビリ、通所リハビリ又は医療提供施設の理学療法士、作業療法士、言語聴覚士又は医師からの助言を受けたうえで、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成し、その訪問介護計画書に基づくサービス提供を行った場合（初回の介護サービスが行われた日の属する月）						
〈利用者負担額〉	1 割	104 円／月	2 割	208 円／月	3 割	312 円／月
■生活機能向上連携加算Ⅱ→→1 月につき 200 単位加算						
サービス提供責任者が訪問リハビリ、通所リハビリ又は医療提供施設の理学療法士、作業療法士、言語聴覚士又は医師に同行し、利用者の身体状況等の評価を共同して行ったアセスメント結果に準ずる訪問介護計画書を作成し、その訪問介護計画書に基づくサービス提供を行った場合（初回の介護サービスから3ヶ月間を限度）						
〈利用者負担額〉	1 割	208 円／月	2 割	416 円／月	3 割	624 円／月
■夜間・早朝加算→→所定単位数の 25%加算						
夜間（午後6時～午後10時）もしくは早朝（午前6時～午前8時）にサービスを提供した場合						

② 算定基準に適合していると県に届け出ている加算

※地域区分（6級地）別 1 単位当たりの単価＝10.42 円

加 算 名	加算の単位数	利 用 料（10 割）
介護職員等処遇改善加算Ⅱ （加算Ⅰ～加算Ⅴ）	当該月介護報酬総単位数×22.4% （1 単位未満の場合は四捨五入）	左の単位数×1 単位の単価

5. 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等による訪問介護サービスの提供に当たり、以下の行為は実施できません。
あらかじめご理解のうえ、ご了承ください。

- ① 医療行為（一部特定医行為除く）
- ② 利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又はご家族の預金、貯金の引き出しや預け入れ
- ④ 利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食物の授受
- ⑤ 利用者以外の家族に対するサービスの提供
- ⑥ 訪問介護員等が行わなくても日常生活に支障がないもの（庭の手入れ、犬の散歩など）
- ⑦ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、部屋の模様替えなど）
- ⑧ 利用者の居宅での飲食、飲酒、喫煙
- ⑨ 身体的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）
- ⑩ 利用者又はご家族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

6. 緊急時の対応方法

訪問介護サービス提供中に、利用者に病状の急変その他緊急事態が発生した場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の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いたします。又、緊急事態が発生した際、介護保険での自己負担分以外に自費分が発生する場合があります。

主治医	病院名				
	お名前	様		連絡先	
ご家族	お名前	様（続柄： ）			
	連絡先	①	— —	②	— —

7. 事故発生時の対応方法

訪問介護サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等へ連絡するとともに、必要な措置を講じます。又、訪問介護サービス提供により、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。
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	三井住友海上火災保険株式会社	保 険 名	福祉事業者総合賠償責任保険特約
-----------	----------------	-------	-----------------

③その他

埼玉県国民健康保険団体連合会	介護福祉課苦情対応係	048-824-2568
千葉県国保連合会 介護保険課	苦情処理係	043-254-7428

10. 提供する訪問介護サービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <u>無</u>
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

11. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

(1) 利用の変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者又はご家族の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。サービス実施予定日の2日前までに事業者にお申し出ください。
- ② サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員等の稼働状況により利用者又はご家族の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者又はご家族に提示し、双方合意のもとで決定します。

(2) 担当となる訪問介護員等

- ① 担当となる訪問介護員等の初回訪問時は、サービス提供責任者が同行訪問し、利用者やご家族への紹介とともに具体的なサービス内容等の指示、説明を行います。
- ② 週に2回以上の訪問介護サービスをご利用の場合、担当となる訪問介護員等は複数体制を基本としております。

(3) 訪問介護員等の交代

- ① 選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事由その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員等の交替を申し出ることができます。ただし、特定の訪問介護員等の指名にはお応えしかねます。
- ② 事業所の都合により訪問介護員等を交替させていただくことがあります。その場合は、利用者及びご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう、十分に配慮するものとします。

(4) その他注意事項

- ① 利用者本人が不在の場合は、訪問介護サービスを利用することはできません。
- ② 居宅訪問時間は、訪問介護サービス開始予定時刻の5分前から定刻としていますが、交通事情等により多少前後する事があります。また、サービス終了時間は、サービス提供記録簿記入を含めた時間までとなります。あらかじめご了承ください。
- ③ 原則として、利用者宅の鍵をお預かりすることはできません。鍵の取り扱いについては、利用者又はご家族とご相談させていただきます。
- ④ 居室内に金銭や貴重品等を放置せず、利用者又はご家族での管理をお願いします。

福祉用具レンタルサービス重要事項説明書

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又は指定介護予防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。

第1条 指定(介護予防)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	合同会社 Forrest gump
代表者氏名	佐藤 晴代
本社所在地 連絡先・電話番号	千葉県野田市春日町5-9-2フルールカリア TEL:04-7197-2816 FAX:04-7197-2817
法人設立年月日	2018/2/1

第2条 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	ファーストリンク・一期一会
指定事業者番号	1271302695
事業所所在地 連絡先	千葉県野田市中根225-15 TEL:04-7170-1372 FAX:04-7170-1373
事業実施地域	野田市・流山市・我孫子市・松戸市・柏市・三郷市・吉川市・春日部市・越谷市・八潮市・草加市・坂東市

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的 (要約)	合同会社 Forrest gump (以下「事業者」という。)が開設する「ファーストリンク・一期一会」(以下「事業所」という。)が行う福祉用具貸与[介護予防福祉用具貸与]の事業の適切な運営を確保するため、人員及び管理規程に関する事項を定め、事業所の専門相談員が、要介護状態[介護予防にあっては要支援状態]にある高齢者等に対し、福祉用具貸与[介護予防福祉用具貸与]を提供することを目的とする。
運営の方針 (要約)	事業の実施にあたっては、利用者の意志、及び人格を尊重して、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する。会社の専門相談員は、利用者の能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身の状況・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を行う。地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、その他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜～金曜 祝日・8月13日から15日・12月29日から1月4日除	営業時間	午前8:30～午後5:30
-----	-----------------------------------	------	---------------

(4)事業所の職員体制

職種	職務内容及び権限	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。 ・役職 管理者 ・氏名 橋本和昭	常勤 1名 専門相談員と兼務
専門相談員	1.ご利用者様の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、又、ご家族等介護される方の負担軽減に資するよう、福祉用具を適切に選定し、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じる役割を持ちます。 2 (介護予防)福祉用具貸与計画の作成・変更等を行います。 3 文書にて、福祉用具の機能、使用方法、料金等に関する情報を提供し、個別の福祉用具のレンタルについて同意を得ます。同意後、契約する権限を持ちます。 4 レンタルする福祉用具の機能、安全性、衛生状態に関し、点検を行います。 5 ご利用者様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、その使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書をご利用者様に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じてご利用者様に実際にご使用いただきながら使用方法の指導を行う役割を持ちます。 6 ご利用者様等からの要請等に応じて、レンタルした福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導や修理等を行う役割を持ちます。 7 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。 8 居宅サービス計画に指定(介護予防)福祉用具貸与が必要な理由が記載されるとともに、介護支援専門員(ケアマネジャー)により、少なくとも6か月に1回その必要性が検討された上で継続が必要な場合には、その理由が居宅サービス計画に記載されるように必要な措置を講じる役割を持ちます。	2名以上 内、1名 管理者と兼務
事務職員	ご利用者様に必要なサービス提供を円滑に行えるよう、介護給付費等の請求や通信連絡等の事務を行う役割を持ちます。	1名以上 管理者と兼務

第3条 提供するサービスの内容及び費用について

(1)提供するサービスの主な内容

- 福祉用具の選択をお手伝いいたします。ご利用者様の心身の状況、ご要望やお住まいの状況等を考慮し、適切な福祉用具を紹介し選んでいただきます。
 - 福祉用具の取り扱いに関する説明をいたします。利用される福祉用具の取扱説明書を交付し、取扱方法、注意点、トラブル対応の方法および事故防止のための安全上の注意事項等について、ご使用いただきながら、説明いたします。
 - 福祉用具のアフターサービス(変更・修理・交換)を行います。福祉用具に破損・故障等が発生した場合、速やかに対応いたします。
- (2)指定(介護予防)福祉用具貸与の種目については、次のとおりです。なお、①～⑧の種目については、要支援1～2および要介護1の方は、原則として介護保険でのご利用ができません。ただし、例外条件がありますので、お問い合わせ下さい。
- ①車椅子 ②車椅子付属品 ③特殊寝台 ④特殊寝台付属品 ⑤床ずれ予防用具 ⑥体位変換器 ⑦認知症老人徘徊感知機器 ⑧移動用リフト ⑨手すり ⑩スロープ ⑪歩行器 ⑫歩行補助つえ ⑬自動排泄処理装置

(3)指定(介護予防)福祉用具貸与の品名、料金およびご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)については、別途のカタログ又はパンフレット等に記載のとおりとします。

(4)提供するサービスの料金、負担額は、介護保険を利用時は負担割合証の割合に応じてのお支払いとなります。なお、介護保険給付金額に減額がある場合、減額はご利用者様のご負担になります。又、月の途中での契約、解約・契約終了の場合には、下記の料金表に基づきお支払いいただきます。

利用開始又は終了の時期

①利用開始日が開始月の15日以前の場合	1ヶ月分全額
②利用開始日が開始月の16日以降の場合	1ヶ月分の半額
①利用終了日が終了月(解約・入院・入所等)の15日以前の場合	1ヶ月分の半額
②利用終了日が終了月(解約・入院・入所等)の16日以降の場合	1ヶ月分全額
レンタル開始と終了が同じ月内の場合	1ヶ月分全額

第4条 その他の費用について

交通費	通常の事業の実施地域を超えた地点から1Kmにつき20円
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。

第5条 請求およびお支払い方法について

ご請求方法	1. レンタル料金、ご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)およびその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、ご利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2. 請求書は、利用明細を添えてご利用月の翌月15日頃までにご利用者様宛にお届けいたします。
お支払方法	1. 行われたサービス提供と請求書の内容を照合の上、請求月の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ①口座振替 ②お振込み ③現金支払い ④その他事業者と取り決めたお支払方法 2. お支払いの確認をしたら、領収書を送付しますので、保管下さい。

※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。

第6条 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、要介護認定の有無および有効期間)を確認させていただきます。住所等に変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせ下さい。
- (2)ご利用者様が要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様の意思を踏まえて速やかにこの申請が行われるよう必要な援助を行います。又、居宅介護支援がご利用者様に対して行われていない等の場合で、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ご利用者様が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなさよう、必要な援助を行うものとします。
- (3)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、全て当事業所が行います。なお、実際の提供では、ご利用者様の自身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (4)選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、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。
- (5)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。
- (6)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。
- (7)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。

第7条 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 橋本 和昭
- (2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3)虐待を防止のための指針を整備しています。
- (4)従業員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、当該事業所従業員又は養護者(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。

第8条 秘密の保持と個人情報の保護について

(1)ご利用者様およびご家族の方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「従業員」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、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
(2)個人情報の保護について	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開示しません。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開示しません。 ②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報(紙によるもの、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。)

第9条 身分証明義務

専門相談員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時およびご利用者様や家族の方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。

第10条 心身の状況の把握

指定(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や地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス、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。

11条 居宅介護支援事業者および地域包括支援センター等との連携

- (1)事業者はサービス提供にあたり、居宅介護支援事業者および地域包括支援センター、保険医療サービス、福祉サービス等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又は地域包括支援センターに連絡します。
- (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又は地域包括支援センターに連絡します。

第12条 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。

第13条 サービス提供の記録

- (1)指定(介護予防)福祉用具貸与の実施ごとに、レンタル開始日・終了日、種目、品名、料金、福祉用具の使用状況(修理、点検結果等を含む)等についての記録を行い、その記録はサービス提供日から5年間保存します。
- (2)ご利用者様は、事業者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することができます。

第14条 衛生管理等について

- ① 従業者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。
- ③ 回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、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します。
なお、福祉用具の保管又は消毒に係る業務については、他の事業者へ委託する場合があります。また、当該委託先事業者の業務の実施状況について、定期的に(概ね1年ごと)に確認し、その結果等を記録します。
- ④ 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。
 - ・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、従業者に周知徹底しています。
 - ・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。
 - ・従業者に対し、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実施します。

第15条 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、利用者に対する指定居宅介護支援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)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。

第16条 指定(介護予防)福祉用具貸与とサービス内容の見積りについて

ご利用者様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ご利用の意向に基づき別紙のとおりパンフレットにてご案内致します。

第17条 サービス提供に関する相談、苦情等について

体制および手順

- ① 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【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 1.ご利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置
第19条に記載のとおり、対応窓口を設置します。対応は受付担当が行いますが、その内容を所定の報告書に記入し、口頭と書面にて管理者に報告します。その報告を受けた管理者は内容を確認し、迅速に処理するものとします。
 - 2.円滑かつ迅速に対応を行うための処理体制・手順
 - ① 窓口で受け付けた相談・苦情等は所定の報告書に内容を記載し、必ず管理者に報告し、その後、管理者が対応します。内容に応じて、管理者の指示を受けて受付担当が対応します。決して受付担当が単独の判断にて対応しないこととします。
 - ② 実施した対応について理解を得られない場合は、その地区での対応機関に相談します。
 - ③ 自ら提供したサービスについて、行政より物件の提出や書類の提示を求められた場合は、それらの照会に応じるとともに行政の実施する調査に協力します。
 - ④ ご利用者様からの相談・苦情等に関しては国民健康保険団体連合が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた場合はそれに従って必要な改善を行います。
- 3.相談・苦情等があった委託業者、メーカーに対する対応方針
 - ① 相談・苦情等があった委託業者やメーカーには、口頭や書面にて報告するとともに、処理内容を検討し、その結果を口頭や書面にて報告を受けます。後日、改善状況をご利用者様へ確認します。
 - ② 相談・苦情等の多い委託業者やメーカーについては、改善を提案するとともに、ご利用者様への紹介を控えます。
- 4.その他参考事項
各相談・苦情等に関しては、各員が情報を共有し、その内容に関して、都度、会議を行い改善策を講じます。

第18条 事故発生時の対応方法について

- (1)ご利用者様に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者様のご家族の方、本条(4)に記載の市町村、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2)事業者は、福祉用具の故障・欠陥もしくは第8条に反して、ご利用者様やご家族の方等の身体・財産等を傷つけた場合、速やかにその損害を賠償します。但し、以下の事由に該当する場合には事業者は損害賠償の義務を負いません。
 - ① ご利用者様が、疾患・身体状態および福祉用具の設置・使用環境等、選定に必要な事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知に起因して損害が発生した場合。
 - ② ご利用者様の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
 - ③ ご利用者様が事業者およびその従業員の指示・説明に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- (3)事故の状況および事故に際してとった処置については、記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- (4)事故発生時の連絡先は第19条に定めるとおりとします。
- (5)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	三井住友海上火災保険株式会社	保険名	カイボケ保険プラス	補償の概要	福祉事業者の業務を総括的に補償
-------	----------------	-----	-----------	-------	-----------------

第19条 相談窓口および苦情申立の窓口（緊急連絡先も含む）

事業所の窓口

名称	ファーストリンク・一期一会	所在地	千葉県野田市中根225-15
電話	04-7170-1372	受付時間	午前8:30～午後5:30
役職	管理者	責任者	橋本 和昭

町村(保険者)の窓口介護保険担当課市

柏市	04-7167-1135	我孫子市	04-7185-1111
野田市	04-7123-1353	松戸市	047-366-7370
流山市	04-7150-6531	吉川市	048-982-5111
三郷市	048-953-1111	春日部市	048-796-8275
八潮市	048-996-2111	越谷市	048-963-9169
草加市	048-922-1421	坂東市	0297-21-2193

第20条 重要事項説明の年月日

上記内容について、「千葉県指定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条例(平成25年千葉県条例第68号)」、「千葉県指定指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する条例(平成25年千葉県条例第69号)」に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

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

【事業者】

事業者	合同会社 forrest gumpr
住所	千葉県野田市春日町5-9-2 フルールカメラ
代表者氏名	佐藤 晴代
事業所名	ファーストリンク・一期一会
住所	千葉県野田市中根225-15
説明者	

【ご利用者】

住所	〒
氏名	

【ご家族の代表】

住所	〒
氏名	

重要事項説明書「特定(介護予防)福祉用具販売」

1 サービス提供に係る事業者について

事業者名称	合同会社 Forrest gump
代表者(役職・氏名)	代表社員 佐藤 晴代
本社所在地	千葉県野田市春日町
連絡先・電話番号等	04-7197-2816

2 利用者に対してサービスを提供する指定事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ファーストリンク・一期一会
介護保険指定事業所番号	1271302695
事業所所在地	千葉県野田市中根-225-15
連絡先	04-7170-1372
通常の事業の実施地域	柏市・野田市・流山市・我孫子市・松戸市・坂東市・吉川市・三郷市 春日部市・八潮市・草加・越谷市

(2) 事業の目的及び運営の方針

営業日	月曜～金曜 祝日・8月13日から15日・12月29日から1月3日除
営業時間	午前8:30～午後5:30

(3) 事業所の職員体制

管理者		橋本 和昭
	職務内容	人員数
管理者	1 従業員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 従業員に、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 管理者と兼務
専門相談員	1 特定福祉用具販売計画を作成し、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、特定福祉用具販売計画を交付します。指定福祉用具貸与の利用があるときは、福祉用具貸与計画と一体のものとして作成します。 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、個別の特定福祉用具の販売に係る同意を得ます。 4 販売する特定福祉用具の機能、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特定福祉用具の調整を行うとともに、当該特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項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特定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。 5 利用者の身体の状態等に応じて特定福祉用具の調整を行うとともに、当該特定福祉用具の使用 方法、使用上の留意事項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特定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 居宅サービス計画に指定特定福祉用具販売が必要な理由が記載されるように必要な措置を講じます。 7 特定福祉用具販売を提供後、特定福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行います。	2名以上 内、1名 管理者と兼務
事務職員	ご利用者様に必要なサービス提供を円滑に行えるよう、介護給付費等の請求や通信連絡等の事務を行う役割を持ちます。	1名以上 管理者と兼務

3 特定福祉用具販売の取扱い種目

☐ 腰掛便座	☐ 入浴補助用具 ※1	☐ スロープ※2
☐ 自動排泄処理装置の交換可能部品	☐ 簡易浴槽	☐ 歩行器※3
☐ 排泄予測支援機器	☐ 移動用リフトのつり具の部分	☐ 歩行補助つえ※4

※1…入浴補助用具とは、以下の①～⑦です。

① 入浴用椅子 ② 浴槽用手すり ③ 浴槽内椅子 ④ 入浴台 ⑤ 浴室内すのこ ⑥ 浴槽内すのこ ⑦ 入浴用介助ベルト

※2 スロープとは、主に敷居等の小さい段差の解消に使用し、頻繁な持ち運びを要しないものをいい、便宜上設置や撤去、持ち運びができる可搬型のものは除く。

※3 歩行器とは、脚部が全て杖先ゴム等の形状となる固定式又は交互式歩行器をいい、車輪・キャスターが付いている歩行車は除く。

※4 歩行補助つえとは、カナディアン・クラッチ、ロフストランド・クラッチ、プラットホーム クラッチ及び多点杖に限る。

4 提供するサービスの内容及び費用等について

(1) 特定福祉用具販売計画の作成

利用者の日常生活や心身の状況及び希望を踏まえ、サービスの目標、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特定福祉用具販売計画を作成します。なお、既に利用者の居宅サービス計画(又は介護予防サービス計画)が作成されている場合は、その内容に沿って当該計画を作成します。特定福祉用具販売計画の作成に当たっては、その内容を利用者に説明し、同意を得たうえで、交付します。

(2) 購入費用

特定福祉用具の購入にかかる「利用者負担金(介護保険が適用された場合)」は、請求書に記載されている料金(以下、購入費という。)によるものとし、原則、購入費の1割(一定以上の所得のある方は2割又は3割)の額となります。購入費と利用者負担金の差額については、市町村の窓口等へ申請することで、被保険者もしくは指定福祉用具販売事業所に後日支給されます。

介護保険を適用する上で利用可能な購入費の上限額は、毎年4月1日～3月31日の12ヶ月間で10万円までとなっており、超過分の購入費については全額(10割)ご負担いただきます。また同一年度内において、介護保険を適用し購入済みの種目を「再度」購入する場合は、原則、支給を受けられませんのでご注意ください。

5 その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域を超えた地点から1Kmにつき20円
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いたします。 なお、通常の搬出入による場合は、費用請求はいたしません。

6 販売費用、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 販売費用	福祉用具販売料金については、別添のカタログにて説明いたします。	
② その他の費用の請求方法等	基本的に、納入費用はサービス料金に含まれております。ただし、以下の場合には別途料金をご負担いただくことがあります。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をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記入押印)を受けることとする。 ・納品に特別な作業(附帯工事)を必要とする場合 ・お客様の都合による購入品の移動等	
③ 費用の支払い方法等	現金払い	購入時～7日以内(休業日の場合は直前の営業日)までに、現金でお支払いください。
	銀行振り込み	購入時～7日以内(祝休日の場合は直前の平日)までに、当事業所が指定する口座にお振り込みください。 ※手数料はご利用者負担となります。

7 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。

(2)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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

(3)選択制の対象福祉用具の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、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。

(4)選択制の対象福祉用具の提供後、特定福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行います。

(5)特定福祉用具販売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。

8 虐待の防止について

事業者は利用者等の人權の擁護・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。

虐待防止に関する担当者	橋本 和昭
-------------	-------

- (1)虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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。

9 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。

10 衛生管理等について

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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者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)従業者に対し、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の実施します。

11 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、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための計画(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の実施します
- (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。

12 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1)当事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- (2)あらかじめ文章により利用者及びその家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- (3)利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- (4)利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

13 身分証携行義務

- (1)サービスを提供する従業者は常に身分証を携行し、利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

14 事故発生時の対応について

- (1)利用者に対する特定福祉用具販売に係るサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、担当の介護支援専門員(又は地域包括支援センター)に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2)利用者に対する特定福祉用具販売に係るサービス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。
- (3)事故が生じた際には、その原因を究明し再発防止の対策を講じます。

15 苦情等の相談窓口について

- (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定特定福祉用具販売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【事業者の窓口】のとおり)

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・利用者より、提供した特定(介護予防)福祉用具販売に関しての苦情があった際には利用者宅に行き、具体的に掌握し遅滞なく管理者に報告し、円滑かつ速やかに処理に努める。
- ・利用者に提供した特定(介護予防)福祉用具販売に関し、市区町村から照会があった場合、或いは利用者からの苦情に関して市区町村及び地域包括支援センターの行う調査に協力する。又、指導・助言を受け必要に応じて改善を図る。
- ・自らが提供した特定(介護予防)福祉用具販売に関し、利用者が苦情を国保連に申立てを行う場合、必要な援助を行い国保連の調査に協力し、又は、指導・助言を受け、必要であれば改善策を速やかに講じる。

15 苦情等の相談窓口について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定特定福祉用具販売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【事業者の窓口】のとおり)

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・利用者より、提供した特定(介護予防)福祉用具販売に関しての苦情があった際には利用者宅に行き、具体的に掌握し遅滞なく管理者に報告し、円滑かつ速やかに処理に努める。
- ・利用者に提供した特定(介護予防)福祉用具販売に関し、市区町村から照会があった場合、或いは利用者からの苦情に関して市区町村及び地域包括支援センターの行う調査に協力する。又、指導・助言を受け必要に応じて改善を図る。
- ・自らが提供した特定(介護予防)福祉用具販売に関し、利用者が苦情を国保連に申立てを行う場合、必要な援助を行い国保連の調査に協力し、又は、指導・助言を受け、必要であれば改善策を速やかに講じる。

(2) 苦情申立の窓口

事業所の窓口

名称	ファーストリンク・一期一会	所在地	千葉県野田市中根225-15
電話	04-7170-1372	受付時間	午前8:30～午後5:30
役職	管理者	責任者	橋本 和昭

町村(保険者)の窓口介護保険担当課市

柏市	04-7167-1135	我孫子市	04-7185-1111	越谷市	048-963-9169
野田市	04-7123-1353	三郷市	048-953-1111	八潮市	048-996-2111
流山市	04-7150-6531	吉川市	048-982-5111	草加市	048-922-1421
松戸市	047-366-7370	春日部市	048-796-8275	坂東市	0297-21-2193

公的団体の窓口

名称	千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係		
住所	千葉県千葉市稲毛区天台6丁目4番3号		
電話	04-7170-1372	受付時間	午前8:30～午後5:30

この重要事項説明書の説明年月日	<<[契約日販売]>>
-----------------	-------------

事業者	合同会社 forrest gumpr	事業所名	ファーストリンク・一期一会
住所	千葉県野田市春日町5-9-2 フルールカメリア	住所	千葉県野田市中根225-15
代表者氏名	佐藤 晴代	説明者	

【ご利用者】

住所	〒
氏名	

【ご家族の代表】

住所	〒
氏名	