

指定(介護予防)福祉用具貸与サービス重要事項説明書

あなた(又はあなたのご家族の方)がご利用を検討されている指定(介護予防)福祉用具貸与サービスについて、あらかじめ知って頂きたい内容を、ご説明いたします。ご不明な点や分かりにくいことがあれば、ご遠慮なくご質問下さい。

この「重要事項説明書」は、「神戸市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等を定める条例」(平成24年12月20日神戸市条例第28号)「神戸市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」(平成24年12月20日神戸市条例第29号)に基づき、指定(介護予防)福祉用具貸与サービスの提供に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	合同会社くろねこケアサービス
代表者氏名	代表社員 岩村 智史
法人設立年月日	2021年 8月 30日
本社所在地 電話番号	〒657-0058 神戸市灘区将軍通3丁目3番16号 TEL: 078-414-8932 FAX: 078-414-8933
事業者が提供する他の事業	指定(介護予防)福祉用具販売・住宅改修・医療機器の販売及び保守管理

第2条 ご利用者様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	れんたる本舗
事業所在地	〒657-0842 神戸市灘区船寺通1-7-17-202
介護保険指定 事業所番号	兵庫県 指定2870203060
連絡先 相談担当者名	TEL: 078-414-8932 相談担当者: 岩村 智史
通常の 事業実施地域	神戸市・芦屋市・西宮市・尼崎市・伊丹市・宝塚市・明石市

(2)事業所の目的および運営の方針

事業の目的 (要 約)	合同会社くろねこケアサービスが設置する「れんたる本舗」において実施する、指定(介護予防)福祉用具貸与事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の専門相談員が要支援・要介護状態の利用者に対し、適切な指定(介護予防)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	本事業所が実施する事業は、要支援・要介護となった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自立した日常生活を営むことができるよう、心身の状況・希望・その置かれている環境を踏まえ、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、利用者を介護する者の負担の軽減を図ります。

(3)事業所窓口の営業日および営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日 ※休業日: 土曜日、日曜日、祝日、年末年始
営 業 時 間	9:00～17:00

(4)事業所の従業員体制

管理者	岩村 智史		
-----	-------	--	--

職 種	職 務 内 容 お よ び 権 限			
管理者	管理者は、事業所従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定(介護予防)福祉用具貸与の実施に関し、事務所の従業員に対して遵守すべき事項について指揮命令を行う権限を持ちます。			
	常 勤 (☐ 専 従 ☒ 福祉用具専門相談員と兼務)			
福祉用具専門相談員	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事ができるよう、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、衛生状態等に関し、点検を行います。 5. ご利用者様の身体の状態等に応じて福祉用具の調整を行うと共に、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頂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. 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共に、介護支援専門員(ケアマネジャー)等により、適宜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。			
	常 勤	2 名 (☐ 専従・ ☒ 内 1 名は管理者と兼務)	非常勤	0 名
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。			
	常 勤	0 名	非常勤	0 名

第3条 提供するサービスの内容およびレンタル料金等の費用について

(1)提供するサービスの主な内容

- ①福祉用具の選択をお手伝い致します。ご利用者様の心身の状況、ご要望やお住いの状況等を考慮し、適切な福祉用具を紹介し選んで頂きます。
- ②福祉用具の取扱いに関する説明を致します。利用される福祉用具の取扱説明書を交付し、取扱い方法、注意点、トラブル対応の方法及び事故防止の為の安全上の注意事項等について、ご使用頂きながら、説明致します。
- ③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、速やかに対応致します。

(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、介護認定の結果によっては貸与できないものがございます。(※身体状況によっては、例外貸与が可能な条件もありますので、お問い合わせ下さい。)

品目	要支援１～２・要介護１	要介護２～５	要介護４～５
手すり・スロープ 歩行器・歩行補助つえ	○	○	○
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 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)	※原則 ×	○	○
自動排泄処理装置	※原則 ×	※原則 ×	○

(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、別添の見積書及び内訳明細書、又はカタログ・パンフレット等に記載の通りとします。

(４)提供するサービスの料金、ご利用者様負担額は、公的介護保険を利用時はそれぞれの料金から保険給付額を差し引いた金額となります。なお、公的介護保険に基づく保険給付額に変更があった場合には、ご利用者様は変更後の保険給付額に基づきレンタル料金を支払います。また、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頂きます。

レンタル開始月の レンタル料金	①レンタル開始日がその月の１５日以前	１ヶ月分の全額
	②レンタル開始日がその月の１６日以降	１ヶ月分の半額
レンタル終了月の レンタル料金	③レンタル終了日がその月の１５日以前	１ヶ月分の半額
	④レンタル終了日がその月の１６日以降	１ヶ月分の全額
レンタル開始と終了が同じ月内の場合のレンタル料金		１ヶ月分の全額

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以外の場合、交通費の実費を請求します。 (１)実施地域を越えて片道１０キロメートル未満 ０円 (２)実施地域を越えて片道１０キロメートル以上 ５００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での搬出入が困難でクレーンを使用する場合等)は、その措置に要する費用を請求します。 なお、通常の搬出入の場合は、費用請求はしません。

第５条	請求及びお支払い方法について
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)及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ご請求致します。 ２．請求書は、利用明細を添えてご利用者様にお渡し致します。
お支払い方法	１．行われたサービス提供と請求書の内容を照合の上、請求書の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ①ご利用者様指定口座からの自動振替 ②現金支払い ③事業所指定口座への振り込み

※レンタル料金等のお支払いについて、支払期日が２ヶ月以上遅延し、さらに支払督促から１４日以内にお支払いが無い場合は、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きます。

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、要介護認定の有無及び有効期間)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、速やかに当事業者にお知らせ下さい。	

- (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。また、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日前にはなされるよう、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、すべて当事業者が行います。
なお、実際の提供では、ご利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (4)(介護予防)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。
- (5)(介護予防)福祉用具貸与計画の作成に当たり、その内容についてご利用者様又はそのご家族に対して説明しご利用者様の同意を得ます。
- (6)(介護予防)福祉用具貸与計画は、ご利用者様に交付します。
- (7)福祉用具貸与計画の作成後、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。
- (8)福祉用具専門相談員はサービスの提供に当たって、次の行為はできません。
- ①医療行為
 - ②ご利用者様又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
 - ③ご利用者様又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受
 - ④ご利用者様の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
 - ⑤ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
 - ⑥身体拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為(ご利用者様又は第三者等の生命や身体を保護する為緊急やむを得ない場合を除く)
 - ⑦その他ご利用者様又はご家族等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

第7条 虐待の防止について

事業者は、ご利用者様の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①当該事業所管理者を事業所事業所虐待防止に関する責任者に選定しています。
- ②成年後見制度の利用を支援します。
- ③苦情処理体制を整備致します。
- ④その他虐待防止の為に必要な対応を致します。
- ⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又はご家族等の養護者(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ご利用者様を発見した場合は、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) ご利用者様及びご家族の方に関する秘密の保持について

- ①事業者は、ご利用者様又はそのご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り扱いの為にガイドンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者及びその従業員は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様及びそのご家族の方の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。
- ④事業者は、従業員に、業務上知り得たご利用者様又はご家族の方の秘密を保持させる為、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に含むものとします。

(2) 個人情報の保護について

- ①事業者は、ご利用者様から予め文書で同意を得ない限り、ご利用者様の個人情報を用いませぬ。又、ご利用者様のご家族の方の個人情報についても同様とします。
- ②事業者は、ご利用者様及びご家族の方に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、又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、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示する事とし、開示の結果、情報の訂正・追加・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。なお、開示に際して複写料等が必要な場合はご利用者様の負担となります。

第9条 契約の解約について

(1) ご利用者様は契約期間中に本契約を解約しようとする場合、事業者に対して契約終了を希望する日の7日前までにその旨を申し出るものとします。但し、以下の場合、ご利用者様は事業者へ通知する事により、事前申し出の期間を設けることなく本契約を解約する事が出来ます。

- ①事業者が正当な理由なしにサービス提供を行わない場合。
- ②事業者が第7条に定める義務に反した場合。
- ③事業者がご利用者様やご家族の方に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ④事業者が破産した場合。
- ⑤事業者が本契約に定めるサービス提供を正常に実施出来ない状況に陥った場合。
- ⑥ご利用者に病状の急変や緊急の入院等、本契約を継続する事が出来ないやむを得ない事情がある場合。

(2) 前項の定めに関わらず、契約締結の日からご利用者様へ福祉用具が納入されるまでの間に、ご利用者様が本契約を解約しようとする場合、福祉用具納入日の24時間前までに契約終了を希望する旨の申し出をしたのであれば、レンタル料金を負担することなく契約を解約することが出来るものとします。なお、福祉用具の納入日の24時間前までに契約終了の申し出がなされなかった場合、事業者はご利用者様に対して、搬入日の実費を請求します。

(3) 事業者は、事業規模の縮小、事業所の休廃止等、本契約の履行が困難になるやむを得ない事情がある場合には、ご利用者様に対して、本契約の解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、ご利用者様に解約事由を示した文書を通知することにより本契約を解約する事が出来ます。但し、以下の場合、事業者はご利用者様に通知することにより、事前申し出の期間を設けることなく本契約を解約する事が出来ます。

- ①ご利用者様が本契約に定めるお支払いを2ヶ月以上遅延し、書面による支払い催告を行ったにもかかわらず、14日以内にそのお支払いが無かった場合。
- ②ご利用者様やご家族の方等が事業者や従業員に対して、本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合。

第10条 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、初回訪問時及びご利用者様やご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11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。

第12条 居宅介護支援事業者及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。

第13条 サービス提供の記録

- (1)指定福祉用具貸与の実施毎に、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。
- (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及び複写物の交付を請求することができます。

第14条 緊急時の対応について

- (1)対応方法：サービス提供中に、ご利用者様に病状の急変が生じた場合、もしくはその他必要な場合は主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

(2)連絡先： _____ 電話番号 _____ (対応可能時間) _____

ご家族等 緊急連絡先	氏 名	_____	続柄	_____
	住 所	_____		
	電 話 番 号	_____		
	携 帯 電 話	_____		
	勤 務 先	_____		
主治医	医療機関名	_____		
	氏 名	_____		
	電 話 番 号	_____		

第15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、市区町村、居宅介護支援事業所又は地域包括支援センター等に連絡を行うと共に、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・心身状態及び福祉用具の設置・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)事故の状況及び事故に際してとった処置については、記録すると共に、その原因を解明し、再発防止の為の対策を講じます。
- (4)事故発生時の連絡先は、第18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	公益財団法人 介護労働安定センター
保 険 名	総合補償制度
補 償 の 概 要	対人事故、対物事故、管理下財物事故、経済的事故、人格権侵害事故

第16条 衛生管理等

- (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)なお、上記の福祉用具の保管又は消毒に係る業務は、外部(下記の表に記載)に委託する場合がございます。また、当該委託先業務者の業務の実施状況について定期的(概ね1年ごと)に確認し、その結果等を記録します。

委 託 先	株式会社トーション、三共リース株式会社、株式会社日本ケアサプライ
-------	----------------------------------

第17条 サービス提供に関する相談、苦情等について

- (1)苦情処理の体制及び手順
- ①提供した指定(介護予防)福祉用具貸与におけるご利用者様及びご家族の方からの相談及び苦情、故障等(以下、相談・苦情等といいます)を受付する為の窓口を設置します。
- ②相談・苦情等に円滑かつ適切に対応する為の体制及び手順は以下の通りとします。

● 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)、担当者の設置等

1. 相談・苦情等に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けております。

相 談 担 当 者	岩村 智史
電 話 番 号	078-414-8932
F A X 番 号	

2. 相談担当者が対応し、その内容を「相談苦情対応シート」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。相談担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにすると共に、確実に相談担当者に引き継ぐ体制を敷いております。

● 円滑かつ迅速に苦情処理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「相談苦情対応シート」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者が対応します。決して受付担当者が単独の判断にて対応しないこととします。
2. 管理者は専門相談員に事実確認を行い、ご利用者様の状況を詳細に把握する為、必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
3. 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。
4. 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共に、行政の実施する調査に協力します。
5. ご利用者様からの相談・苦情等に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力すると共に、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。

● 相談・苦情等があった委託業者、メーカー等に対する対応方針

1. 相談・苦情等のあった委託業者やメーカー等には、口頭や書面にて報告すると共に、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。決して受付担当者が単独の判断にて対応しないこととします。
2. 相談・苦情等の多い委託業者やメーカー等については、改善を提案すると共にご利用者様への紹介を控えます。

● 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 相談窓口及び苦情申立の窓口	
事業者の窓口	事業者名 合同会社くろねこケアサービス 所在地 神戸市灘区将軍通3丁目3番16号 TEL・FAX 078-414-8932 ・ 078-414-8933 受付時間 9:00～17:00 月～金曜日 ※年末年始・祝日を除く 責任者・役職 岩村 智史 管理者・代表社員
市区町村(保険者)の窓口	事業所名 神戸市保健福祉局 監査指導部 所在地 神戸市中央区加納町6丁目5-1 電話番号 078-322-6326 FAX番号 078-322-6326 受付時間 平日 8:45～12:00、13:00～17:30
居宅介護支援事業所の窓口	事業所名 所在地 電話番号 FAX番号 受付時間
公的団体の窓口	事業所名 兵庫県国民健康保険団体連合会 所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 078-332-5617 FAX番号 078-332-5650 受付時間 平日 8:45～17:15

第19条 重要事項説明の年月日

上記内容について、

神戸市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等を定める条例

(平成24年12月20日神戸市条例第28号)

神戸市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護
予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例

(平成24年12月20日神戸市条例第29号)

の規定に基づき、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

所在地 神戸市灘区将軍通3丁目3番16号

事業者名 合同会社くろねこケアサービス

代表者名 岩村 智史

事業 所

所在地 神戸市灘区船寺通1-7-17-202

事業所名 れんたる本舗

説明者氏名 岩村 智史

事業者から、上記第1～19条の内容の説明を確かに受け、同意の上、交付を受けました。

ご 利 用 者 様

住所

氏名

代 理 人

住所

氏名

続柄