指定(介護予防)福祉用具貸与・指定特定（介護予防）福祉用具販売
「オレンジロード」　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（介護予防）福祉用具貸与・指定特定（介護予防）福祉用具販売サービスについて、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。

１　指定(介護予防)福祉用具貸与・指定特定（介護予防）福祉用具販売サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社オレンジロード
代表者氏名	代表取締役　加藤　勇
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	島根県松江市学園２丁目 25 番 8 号 （総務部　0852-25-8005）
法人設立年月日	平成 17 年 9 月 2 日

２　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	オレンジロード
介護保険指定事業所番号	3270101326
事業所所在地	島根県松江市学園２丁目 25 番 8 号
連絡先 相談担当者名	電話　0852-25-8005　ファックス　0852-25-8016
事業所の通常の事業の実施地域	松江市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社オレンジロードが設置するオレンジロードにおいて実施する指定福祉用具貸与〔指定介護予防福祉用具貸与〕・指定特定福祉用具販売事業〔指定特定介護予防福祉用具販売〕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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態（介護予防にあっては、要支援状態）の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定福祉用具貸与〔指定介護予防福祉用具貸与〕・指定特定福祉用具販売〔指定特定介護予防福祉用具販売〕を提供することを目的とする。
運営の方針	指定福祉用具貸与・指定特定福祉用具販売においては、要介護状態の利用者が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、利用者の心身の状況・希望及びその置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・取り付け・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その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。 指定介護予防福祉用具貸与・指定特定介護予防福祉用具販売においては、要支援状態の利用者が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、利用者の心身の状況・希望及びその置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・取り付け・調整等を行い、福祉用具を貸与・販売することにより、利用者の生活機能の維持又は改善を図るものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日～金曜日（ただし、祝日、8 月 13 日から 8 月 16 日、12 月 29 日から 1 月 4 日までを除く）
営 業 時 間	9:00～18:00

(4) 事業所の職員体制

管　理　者	管理者・古谷　悠

職	職　務　内　容	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。	常　勤　1 名
福祉用具専門相談員	1　利用者の居宅サービス計画に基づき、福祉用具貸与計画・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、当該計画を交付します。指定福祉用具貸与・指定特定福祉用具販売の双方の利用がある場合は、それぞれの計画を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、個別の福祉用具の貸与に係る同意を得ます。 4　貸与・販売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　利用者の身体の状況等に応じて福祉用具・特定福祉用具の調整を行うとともに、当該福祉用具・特定福祉用具の使用方法、使用上の留意事項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・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　利用者等からの要請等に応じて、貸与・販売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。 7　福祉用具貸与については、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　居宅サービス計画に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、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。特定福祉用具販売についても、居宅サービス計画に必要な理由が記載されるように必要な措置を講じます。	常　勤 3 名以上

3　提供するサービスの内容及び費用について

(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、適切な福祉用具選定の援助、取付け、調整等を行います。

(2) （介護予防）福祉用具貸与・特定(介護予防)福祉用具販売の種目、品名及び利用料及び利

用者負担額（介護保険を適用する場合）について別紙料金表によるものとし、法定代理受領サービスであるときは利用者負担割合に応じた額とする。

(3)（介護予防）福祉用具貸与について、貸与期間が１か月に満たない場合の利用料の計算方法は、以下のとおりです。

① 使用期間がその月内で 15 日未満の場合は月額レンタル料 1/2 相当額

② 使用期間がその月内で 15 日以上の場合は月額レンタル料全額

４　その他の費用について

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。 なお、通常の搬出入の場合は、費用請求はしません。

５　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア　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額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。 ィ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 25 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。

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

販売費用、その他の費用の請求方法等	ア　販売費用及びその他の費用の額の合計金額により請求いたします。 ィ　請求書は、利用明細を添えて、利用者あてにお届け（郵送）します。なお、当該福祉用具をお持ち帰りされる場合は、請求書は発行いたしません。

７　サービスの提供に当たって

(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。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者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) 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、すべて当事業者が行ないますが、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ないます。

(4) 通常のご使用による貸与商品の不具合は速やかに修理・交換の手配をいたします。
ただし、利用の際にできた修復できない汚れや破損、紛失の場合は、別途費用を請求させていただきます。

8　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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者・古谷　悠

(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　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者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ためのガイドライン」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及び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、その秘密を保持するべき旨を、従業者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用いません。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用いません。 ② 事業者は、利用者及び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。）

１０　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定(介護予防)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。

【市町村（保険者）の窓口】 松江市　健康福祉部　介護保険課	所 在 地　島根県松江市末次町 86 番地 電話番号　0852-55-5689

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保 険 会 社 名	日新火災海上保険株式会社
	保　　険　　名	ビジサポ（統合賠償責任保険）
	補 償 の 概 要	施設・業務遂行中の事故

１１　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。

１２　心身の状況の把握

指定(介護予防)福祉用具貸与・指定特定(予防介護)福祉用具販売の提供に当たっては、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。

１３　居宅介護支援事業者等との連携

⑴ 指定(介護予防)福祉用具貸与・指定特定(介護予防)福祉用具販売の提供に当り、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。

⑵ 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。

１４　サービス提供の記録

⑴ 指定(介護予防)福祉用具貸与についてはその実施ごとに、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ます。指定特定(介護予防)福祉用具販売についてはその実施ごとに、その販売日、種目及び品名、販売費用等についての記録を行うこととし、その記録は、提供の日から５年間保存します。

⑵ 利用者は、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。

１５　衛生管理等

⑴ 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。

⑵ 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。

⑶ なお、上記の福祉用具貸与品の保管又は消毒に係る業務は、株式会社リョーキに委託して行います。

⑷ 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の防止のための対策を検討する委員会を概ね 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。

・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に実施します。

１６　業務継続計画の策定等について

⑴ 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(介護予防)福祉用具貸与・指定特定(介護予防)福祉用具販売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。

⑵ 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に実施します。

⑶ 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。

１７　サービス提供に関する相談、苦情について

⑴　苦情処理の体制及び手順

ァ 提供した指定(介護予防)福祉用具貸与・指定特定(介護予防)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）

ィ 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。

○ 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

○ 利用者又はその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するため、必要な措置を講じる

○ 当該苦情の内容等を記録する

○ 苦情の内容を踏まえてサービスの質の向上に向けた取り組みを行う

○ 市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な調査を行う。

⑵　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 オレンジロード	所 在 地　島根県松江市学園 2 丁目 25 番 8 号 電話番号 0852-25-8005 ﾌｧｯｸｽ番号 0852-25-8016 受付時間　9:00～18:00
【市町村（保険者）の窓口】 松江市健康福祉部介護保険課	所 在 地　島根県松江市末次町 86 番地 電話番号　0852-55-5689
【公的団体の窓口】 島根県国民健康保険団体連合会	所 在 地　島根県松江市学園一丁目 7 番 14 号 電話番号　0852-21-2811

１８　サービス利用にあたっての留意事項

利用者及びその家族等は以下の行為を行ってはいけません。

・職員に対する暴力、暴言、威圧的・差別的な言動

・職員に対する性的な言動や不適切な身体接触

・契約で定められた範囲を超えるサービスの強要

・長時間の拘束や執拗な要望やクレーム

・その他、職員の人格や尊厳を傷つける行為

以上に該当する行為があった場合、事業所は直ちに契約を解除することができます。

１９　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	令和　　年　　月　　日

上記内容について、「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を定める」規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	島根県松江市学園 2 丁目 25 番 8 号
	法　人　名	株式会社オレンジロード
	代 表 者 名	代表取締役　加藤　勇
	事 業 所 名	オレンジロード
	説 明 者 氏 名	

事業者から上記内容の説明を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。

利用者	住　所	
	氏　名	

代理人	住　所	
	氏　名	