重 要 事 項 説 明 書

株式会社ヤマシタ

あなた（又はあなたのご家族）に提供するサービスについて、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。不明点などあれば、ご質問ください。（なお、本書において「利用者」とはサービスを受ける又は福祉用具を利用するご本人のことを指します。）

1.事業者の概要

名称	株式会社　ヤマシタ
代表者名	代表取締役社長 山下　和洋
本社所在地	静岡県島田市中河737
連絡先	東京都港区港南2丁目15番3号品川インターシティC棟8階
	電話　：03-5715-3725
	ＦＡＸ：03-5715-3729
設立年月日	1963年3月6日

2.サービス提供実施事業所

事業所名	株式会社ヤマシタ高松営業所
介護保険事業所番号	3770105520
提供する居宅サービスの種類	福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与を含む。）
	特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売を含む。）
管理者及び連絡先	管理者氏名　土屋　英典
	連絡先　087-802-0330
通常の事業の実施地域	高松市、坂出市、丸亀市（島しょ部を除く）

3.事業の目的及び運営の方針

事業の目的	弊社は、高齢者が要介護状態になった場合でも、住み慣れた居宅で生活を送ることができるよう、心身の状況、生活環境、ご希望を踏まえた福祉用具を選定し、居宅での自立生活支援、生活の質の維持・向上に寄与することを事業の目的とします。
運営の方針	①介護保険法等関連法を遵守し、運営基準にのっとり事業運営を行います。 ②要介護者等の自立の支援や、介護者の介護負担軽減に資する福祉用具を選定・提供いたします。 ③サービスの質の向上を目指し、常にその改善を図るよう努力いたします。 ④常に清潔かつ安全な福祉用具を提供します。 ⑤利用者からの苦情に適切に対応します。 ⑥福祉用具貸与に関し、定期的に訪問し使用状況、適合状況の確認を実施します（要介護１、要支援１もしくは要支援２の利用者に対して、弊社が特別に安価で提供する、介護保険を適用しない特殊寝台や車いす等の福祉用具貸与の場合は除きます。）

4.従業者の職種、員数及び職務内容

職種	人員数	職務内容
管理者	1名（但し、福祉用具専門相談員と兼務。）	業務全般の管理
福祉用具専門相談員	16名（常勤16名・非常勤0名）（但し、1名は管理者と、3名はその他の従業員と兼務。）	・サービスにおける業務全般 ・福祉用具サービス計画の作成 ・福祉用具の調整、使用方法の説明 福祉用具の使用状況確認やメンテナンス等のための定期訪問 ※利用者又は利用者のご家族から提示を求められた時は、いつでも携行した身分証を提示します。
その他の従業員	3名（常勤3名・非常勤0名）	電話による受注、商品の手配、請求、経理事務等

5.営業日及び営業時間

営業日	営業時間
365日対応	9：00-18：00

6.取り扱う種目

【福祉用具貸与の場合】

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、手すり、スロープ、歩行器、歩行補助つえ、認知症老人徘徊感知機器、移動用リフト（吊り具を除く）、自動排泄処理装置（交換可能部分を除く）

【特定福祉用具販売の場合】

腰掛便座、自動排泄処理装置の交換可能部品、入浴補助用具、簡易浴槽、移動用リフトの吊り具の部分、排泄予測支援機器、スロープ（固定用スロープ）、歩行器（歩行車は除く）、歩行補助つえ（松葉杖は除く）

7.サービス又は商品の提供方法

【福祉用具貸与の場合】

①福祉用具が適切に選定・使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じます。
②カタログ等の文書を示して福祉用具の機能等に関する情報を提供し、個別の貸与に係る同意を得ます。
③福祉用具貸与及び特定福祉用具販売の対象となる貸与種目・種類の福祉用具 （以下「選択制の対象福祉用具」という。）の貸与又は販売に当たっては、福祉用具専門相談員が、取得可能な医学的所見等に基づきサービス担当者会議等で得られた判断を踏まえ、利用者等に対し、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、十分説明するものとします。また、選択制の対象福祉用具に係る福祉用具貸与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ヶ月以内に少なくとも１回モニタリングを行い、貸与継続の必要性について検討を行います。
④利用者の居宅サービス計画に基づき、福祉用具サービス計画を作成し、利用者又はそのご家族に対して説明を行い、同意を得た上で交付します。特定福祉用具販売の利用があるときは、福祉用具サービス計画を一体のものとして作成します。
⑤利用者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、使用方法等を記載した文書を利用者に交付し、説明を行った上で、必要に応じて実際に使用していただきながら指導を行います。
⑥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。
⑦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。
⑧利用者等からの要請等に応じて、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。
⑨回収した福祉用具は、その種類、材質等からみて適切な方法により消毒するとともに、既に消毒が行われた福祉用具と行われていない福祉用具とを区分して保管します。

【特定福祉用具販売の場合】

①上記福祉用具貸与の場合に準じます。
②選択制の対象 福祉用具に係る特定福祉用具販売の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、特定福祉用具販売計画の作成後、当該計画における目標の達成状況を確認します。
③選択制の対象 福祉用具に係る特定福祉用具販売の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、利用者等からの要請等に応じて、販売した福祉用具の使用状況を確認するよう努めるとともに必要な場合は、使用方法の指導、修理等（メンテナンス）を行います。

8.利用料、販売・その他費用の額

【福祉用具貸与の場合】

① サービス利用料

弊社の「福祉用具総合カタログ」に記載されている福祉用具ごとの「レンタル料金」が当該福祉用具の1ヶ月分のサービス料金で、利用される福祉用具のサービス料金の総額がサービス利用料となります。サービス利用料の支払は1ヶ月単位になります。（但し、請求開始日が16日以後、又は終了日が15日以前の場合は、その月の料金は、月額の半分となります。なお、請求開始日と終了日とが同一月の場合は、貸与日数に関わらず、1ヶ月分の料金をいただきます。）

②介護保険の利用

介護保険をご利用になる場合は、原則として、サービス利用料金総額の内、介護保険法で定める利用者負担分のみを支払うものとします。 ただし、サービス利用料が支給限度額を超えた場合は、その超過部分の全額が利用者側の負担となります。

③サービス利用料の支払方法

原則として、次のいずれかの方法でお支払い願います。

(ア)弊社が送付する払込取扱票による振り込み

(イ)利用者側の指定口座からの自動振替

④別途費用

次の場合には、サービス利用料とは別途、その費用をお支払いいただきます。

・利用者の居宅がサービス提供を実施する事業所の「通常の事業の実施地域」外の場合は、「通常の事業の実施地域」を超えた地点からの交通費あるいは運搬費（その額は、予め提示します。）

・搬入、搬出業務の際、クレーン使用等の特別な作業や措置が必要な場合

・介護保険を利用されない場合の運搬費（その額は、予め提示します）

【特定福祉用具販売の場合】

①販売価格

弊社の「福祉用具総合カタログ」に記載されている福祉用具ごとの「販売価格」が当該福祉用具の販売価格です。

②介護保険の利用

介護保険をご利用になる場合は、原則として、販売価格総額の内、介護保険法で定める利用者負担分のみをお支払いいただくものとします。ただし、介護保険適用外の福祉用具の購入となる場合には全額を、又は介護保険による購入額が支給限度額を超える場合については、その超過部分の全額を、お支払いいただきます。

③支払方法は、原則、納品時に現金にてお支払いただきます。

④償還払い

利用者側がいったん販売価格総額を支払い、その後に申請をして保険給付分の払い戻しを受けるという、いわゆる「償還払い」を利用される場合には、予めその旨をお知らせください。

⑤別途費用

次の場合には、購入代金とは別途、その費用をお支払いいただきます。

・購入された福祉用具の搬入あるいは搬出運搬費（その額は、予め提示します）

・搬入、搬出業務の際、クレーン使用等の特別な作業や措置が必要な場合

・保証期間後の商品の修理

・選択制の対象福祉用具販売後、メーカー保証期間を過ぎ、且つ弊社での福祉用具貸与ご利用が無い時期における、使用方法等の指導、調整・修理等（メンテナンス）に係る、訪問料・技術料、部品交換が必要なメンテナンスの場合は部品代

9.虐待防止に関する事項

①弊社は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

(ア)虐待を防止するための従業者に対する研修の実施

(イ)利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

(ウ)その他虐待防止のために必要な措置

②弊社は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市区町村に通報するものとします。

虐待防止に関する責任者	土屋　英典

10.事故発生時の対応、苦情処理の体制等

〈サービスに関する相談や苦情、事故対応の窓口〉

【事業者の窓口】	電話番号　：087-802-0330
株式会社ヤマシタ高松営業所	ＦＡＸ番号：087-802-0331
	対応担当者：土屋　英典
	対応時間　：9：00-18：00

〈相談・苦情、事故対応の体制整備〉

・提供したサービスに関して、利用者やそのご家族等からの相談及び苦情、あるいは、事故があった場合の対応窓口として上記窓口を設置し、迅速かつ円滑な対応のための体制を整備します。

・窓口に入った情報は、対応担当者が必ず受け、担当者不在時は、基本的な事項については事業所の人員なら誰でも対応できるようにし、対応担当者に必ず引き継ぎます。

・苦情を受けた場合は、直ちに利用者やご家族等に連絡を取り、直接訪問等して詳細な事実を聴くと共に、担当した福祉用具専門相談員等からも事情を聴き、事実確認を行います。管理者に対して、確認した内容を報告し、必要があれば検討会議を開き、具体的な対策を講じ、再発防止に努めます。これらの経緯・結果は記録に書き留め、5年間保存します。

・サービスの提供により事故が発生した場合、速やかに市区町村、利用者のご家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。また、事故の原因を究明し、再発防止のための対策を実施します。その事故が当事業所の責めに帰すべき事由による場合、速やかに損害賠償を行います。

これらの事故の状況及び事故に際して採った措置等については、記録に書き留め、5年間保存します。

11. ハラスメントについて

・弊社では、従業者が働きやすい就業環境を作るため、職場におけるハラスメントの防止に取り組んでいます。

・利用者やそのご家族からのハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった従業者の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、契約を解除させて頂く場合があります。

①性的な話をする、必要もなく身体に触る等の行為
②叩く、蹴る、物を投げつける等の身体的な攻撃にあたる行為
③暴言や脅迫、容姿に関する侮辱等の精神的な攻撃にあたる行為
④長時間電話で拘束する等の拘束的な行為
⑤土下座をするように要求する、同じ要求を繰り返す等の不当な要求、執拗な要求

12. 秘密保持

・弊社及び従業者は、正当な理由がない限りその業務上知り得た契約者・利用者、又はその家族の秘密を漏らしません。

・弊社は、従業者が退職後、在職中知り得た契約者・利用者、又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。