

さくらケアリース東青運営規程

(事業の目的)

第1条

株式会社オーティーエーが開設するさくらケアリース東青（以下「事業所」という。）が行う指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の専門相談員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し適正な指定福祉用具貸与、指定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)

第2条

1. 事業所の専門相談員は、要介護者等となった場合においても、そ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、利用者の日常生活上の便宜を図り、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ことを目的とする。
2. 事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。
3. 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、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じるものとする。
4. 指定福祉用具貸与(指定介護予防福祉用具貸与)の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
5. 指定福祉用具貸与（指定介護予防福祉用具貸与）の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な相談又は助言を行うとともに、居宅介護支援事業所へ情報の提供を行うものとする。
6. 前5項のほか、「青森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25年条例第8号）、「青森市指定介護予防サービス事業者の指定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を定める条例」（平成25年青森市条例第9号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第3条

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- ① 名 称 さくらケアリース東青
- ② 所 在 地 青森市原別三丁目 4-12-105 号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- ① 管理者 1 名 (常勤、福祉用具専門相談員と兼務)
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- ② 福祉用具専門相談員 2 名 (常勤 2 名 うち管理者と兼務 1 名)
福祉用具専門相談員は、(介護予防) 福祉用具貸与計画の作成・変更等を行い福祉用具の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第5条

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ① 営業日 月曜日から金曜日までとする。
ただし、祝日、8 月 1 3 日から 8 月 1 5 日、1 2 月 2 9 日から 1 月 3 日を除く。
- ② 営業時間 月曜日から金曜日 8 時 30 分から 1 7 時 30 分
- ③ 電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供方法)

第6条

1. 指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供に当たっては、第3項に規定する福祉用具貸与計画及び介護予防福祉用具貸与計画に基づき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るとともに、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料、全国平均貸与価格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るものとする。
2. 指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与を行う場合には、利用者の身体の状態等に応じて福祉用具の調整を行うとともに当該福祉用具の使用方法、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を使用させながら使用方法の指導や修理等を行うものとする。
3. 福祉用具専門相談員は、利用者の希望、心身の状態及びその置かれている環境を踏まえ、指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の目標、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福祉用具貸与計画及び介護予防福祉用具貸与計画を作成、交付をする。

4. 選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員が、（介護予防）福祉用具貸与又は（介護予防）特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる事について、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事するとともに、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、提案を行うものとする。また6ヶ月に1回のモニタリングを行い、継続の必要性について会議等で検討します。

（指定（介護予防）福祉用具貸与の提供方法及び取り扱う種目）

第7条

1. 指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与の提供方法は次の通りとする。
- （1）専門相談員が、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て使用方法の指導、留意事項、故障時の対応等などの説明を行う。
- （2）専門相談員が、機能、使用方法、安全性、衛生状態等の点検を行う。
2. 事業所において取り扱う福祉用具の種目は次の通りとする。
- ① 車いす及び車いす付属品（※） ② 特殊寝台及び特殊寝台付属品（※）
③ 床ずれ予防用具（※） ④ 体位交換器（※）
⑤ 手すり ⑥ スロープ
⑦ 歩行器 ⑧ 歩行補助つえ
⑨ 認知症老人徘徊感知機器（※） ⑩ 移動用リフト（吊り具部分を除く）（※）
⑪ 自動排泄処理装置（要介護4以上）
- ※要介護1、要支援1、要支援2の者については、※印の種目は算定しない。
- ただし別に厚生労働大臣が定める状態にある者等については除く。
- ※選択制の福祉用具：固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）、多点杖は、貸与又は販売の選択をする事が出来る。

（利用料及びその他の費用の額）

第8条

1. 指定福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は別に定める価格表に記載されている額とし、当該指定福祉用具貸与及び介護予防福祉用具貸与が法定代理受領サービスであるときは、利用料の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。
2. 半月の日数に満たない利用の場合は利用料を半月分とする。但し、同月内での搬入、搬出の場合は1ヶ月分の利用料とする。
3. 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う福祉用具貸与又は介護予防福祉用具貸与に要した交通費は、その実費を徴収する。なお自動車を使用した場合は、次の額を徴収する。
- ① 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道10kmまで1,000円
- ② 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道10km以上
1km増すごとに1,000円に100円を追加

4. 福祉用具の搬入及び搬出に特別な措置(クレーン車、はしご車、ユニック車等)が必要な場合は、利用者にご了解の上当該措置に要する費用についてその実費を徴収する。
5. 前4項の利用料その他費用の支払いを受けたときは、個別の費用ごとに区分して記載した領収書を交付する。
6. 指定福祉用具貸与及び指定介護予防福祉用具貸与の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。
7. 法定代理受領サービスに該当しない指定福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具貸与に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(通常の事業の実施区域)

第9条

通常の実施区域は、青森県全域とする。

(事故発生時の対応)

第10条

1. 事業者は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該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、必要な措置を講じる。
2. 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録する。
3. 事業者は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情処理)

第11条

1. 事業者は、提供した指定福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具貸与に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じる。
2. 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。
3. 事業者は、提供した事業に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
4. 事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善内容を市町村に報告する。
5. 事業者は、提供した指定福祉用具貸与又は指定介護予防福祉用具貸与に係る利用者からの苦情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ともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

6. 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

(衛生管理等)

第12条

1. 事業所は、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ともに、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めることとする。
2. 福祉用具の消毒及び保管については、次の事業者に委託する。
3. 事業所は、委託業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録するものとする。
4. 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、従業員に周知徹底を図る。
 - ② 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指針を整備する。
 - ③ 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(個人情報の保護)

第13条

1. 事業所は、利用者又は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する。
2. 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第14条

1. 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又は再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
 - ① 虐待を防止するための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。
 - ② 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
2. 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、速やかにこれを市町村に通報するものとする。

(ハラスメント対策)

第15条

事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において性的な言動または優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等必要な措置を講じるものとする。(本契約を継続しがたいと判断した場合は、契約を終了する場合もある。)

(業務継続計画の策定等)

第16条

1. 事業所は、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福祉用具貸与（指定介護予防福祉用具貸与）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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
2. 事業所は、従業員に対し、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するものとする。
3. 事業所は、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うものとする。

(その他運営についての留意事項)

第17条

1. 事業者は、従業員の資質の向上のために研修の機会を次の通り設けるものとし、又、業務の執行体制についても検証、整備する。
 - (1) 採用時研修 採用後の一ヶ月以内
 - (2) 継続研修 年一回
2. 福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具貸与の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める。
3. 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。また、従業員であった者も同様とする。
4. 事業者は、従業員及び従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
5. 事業者は、利用者に対する指定（介護予防）福祉用具貸与の提供に関する諸記録を整備、保存し、利用者へのサービス提供終了の日から起算して最低2年間保存するものとする。また、事業者は、請求及び受領に係る記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

この規程に定めるものの他に、この事業所の運営に関する重要事項は株式会社オーティーエーと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則 令和 6 年 1 月 1 日施行

変 更 令和 6 年 4 月 1 日 第 6 条の 4 追加 第 7 条の 2 追加

さくらケアリース東青運営規程

(事業の目的)

第1条

株式会社オーティエーが開設するさくらケアリース東青（以下「事業所」という。）が行う指定特定福祉用具販売及び指定特定介護予防福祉用具販売の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の福祉用具専門相談員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な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)

第2条

1. 事業所の専門相談員は、要介護者等となった場合においても、そ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特定福祉用具の選定の援助、取り付け、調整を行い、特定福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、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ことを目的とする。
2. 事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。
3. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
4. 指定特定福祉用具販売(指定特定介護予防福祉用具販売)の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
5. 指定特定福祉用具販売（指定特定介護予防福祉用具販売）の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。
6. 前5項のほか、「青森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25年条例第8号）、「青森市指定介護予防サービス事業者の指定並びに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を定める条例」（平成25年青森市条例第9号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(事業所の名称及び所在地)

第3条

事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- ① 名 称 さくらケアリース東青
- ② 所 在 地 青森市原別三丁目 4-12-105 号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- ① 管理者 1 名（常勤、福祉用具専門相談員と兼務）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- ② 福祉用具専門相談員 2 名（常勤 2 名 うち管理者と兼務 1 名）
福祉用具専門相談員は、特定（介護予防）福祉用具販売計画の作成・変更等を行い福祉用具の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第5条

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ① 営業日 月曜日から金曜日までとする。
ただし、祝日、8月13日から8月15日、12月29日から1月3日を除く。
- ② 営業時間 月曜日から金曜日 8時30分から17時30分
- ③ 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする

(指定特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の提供方法)

第6条

1. 指定特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売の提供にあたっては、第3項に規定する特定福祉用具販売計画および特定介護予防福祉用具販売計画に基づき、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るとともに、目録等の文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売費用の額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るものとする。
2. 指定特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売を行う場合には、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、故障時の対応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させながら使用方法の指導を行うものとする。
3. 福祉用具専門相談員は、利用者の希望、心身の状態及びその置かれている環境を踏まえ、指定特定福祉用具販売及び指定特定介護予防福祉用具販売の目標、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及び特定介護予防福祉用具販売計画を作成、交付する。また、特定福祉用具販売における目標の達成状況の確認を6ヶ月以内に一度確認します。

4. 計画に基づき、特定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るとともに、目録などの文書を示して特定福祉用具の機能、使用方法、販売 費用の額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る。
5. 選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員が、（介護予防）福祉用具貸与又は（介護予防）特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる事について、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事するとともに、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、提案を行うものとする。

（取り扱う種目）

第7条

指定特定福祉用具販売において、取り扱う種目は次のとおりとする。

- ① 腰掛便座
- ② 自動排泄処理装置の交換可能部品
- ③ 入浴補助用具
- ④ 簡易浴槽
- ⑤ 移動式リフトのつり具部分
- ⑥ 固定用スロープ ※1
- ⑦ 歩行器（歩行車を除く）※1
- ⑧ 単点杖（松葉づえを除く）※1
- ⑨ 多点杖 ※1

※1 選択制対象福祉用具

（販売費用の額及びその他の費用の額）

第8条

1. 指定特定福祉用具販売又は指定特定介護予防福祉用具販売を提供した場合の販売費用は別に定める価格表の額とする。
2. 前項に定めるもののほか、利用者から次の費用の支払を受けるものとする。
 - ① 次条の通常の事業の実施地域を越えて行う指定特定福祉用具販売又は指定特定介護予防福祉用具販売に要した交通費は、その実費を徴収する。なお自動車を使用した場合は、次の額を徴収する。
 - （1） 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道 10 k m まで 1,000 円
 - （2） 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道 10 k m 以上
1 k m 増すごとに 1,000 円に 100 円を追加。
 - ② 用具の搬出入に特別な措置が必要な場合は、当該措置に要する費用についてその実費を徴収する。諸事情による使用前の返品の場合には、送料として腰掛便座及び入浴補助用具は 2,500 円、その他の用具は 2,000 円徴収するものとする。
3. 前項の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、支払に同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

4. 指定特定福祉用具販売又は指定特定介護予防福祉用具販売に係る販売費用の支払いを受けた場合は、次に掲げる次項を記載した書面を利用者に対して交付するものとする。

- ① 当該指定特定福祉用具販売事業所又は当該指定特定介護予防福祉用具販売事業所の名称、提供した特定福祉用具の種目の名称、品目の名称及び販売費用額その他保険給付の申請のために必要と認められる事項を記載した証明書
- ② 領収書
- ③ 当該特定福祉用具販売又は特定介護予防福祉用具販売のパンフレットその他の当該特定福祉用具の概要

(通常の事業の実施区域)

第9条

通常の実施区域は、青森県全域とする。

(事故発生時の対応)

第10条

1. 事業者は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該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、必要な措置を講じる。
2. 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録する。
3. 事業者は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(苦情処理)

第11条

1. 事業者は、提供した指定特定福祉用具販売又は指定特定介護予防福祉用具販売に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じる。
2. 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録する。
3. 事業者は、提供した事業に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
4. 事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善内容を市町村に報告する。
5. 事業者は、提供した指定特定福祉用具販売又は指定特定介護予防福祉用具販売に係る利用者からの苦情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ともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
6. 事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

(虐待防止に関する事項)

第12条

1. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又は再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
 - ② 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
2. 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

(衛生管理等)

第13条

1. 事業所は、従業者の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めることとする。
2. 事業所は、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の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、従業者に周知徹底を図る。
 - ② 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指針を整備する。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(個人情報の保護)

第14条

1. 事業所は、利用者又は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する。
2. 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(ハラスメント対策)

第15条

事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等必要な措置を講じるものとする。(本契約を継続しがたいと判断した場合は、契約を終了する場合もある。)

(業務継続計画の策定等)

第16条

1. 事業所は、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特定福祉用具販売（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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
2. 事業所は、従業員に対し、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行うものとする。
3. 事業所は、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うものとする。

(その他運営についての留意事項)

第17条

1. 事業者は、従業員の資質の向上のために研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。
 - (1) 採用時研修 採用後の一ヶ月以内
 - (2) 継続研修 年一回
2. 福祉用具専門相談員は、常に自己研鑽に励み、指定福祉用具販売又は指定特定福祉用具販売の目的を達成するために必要な知識及び技能の修得、維持及び向上に努める。
3. 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。また、従業員であった者も同様とする。
4. 事業者は、従業員及び従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とする。
5. 事業者は、利用者に対する事業の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。また、事業者は、請求及び受領に係る記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
6. この規程に定めるものの他に、この事業所の運営に関する重要事項は株式会社オーティーエーと事業所の管理者との協議にもとづいて定めるものとする。

附 則 令和 6 年 4 月 1 日 施行

変 更 令和 6 年 4 月 1 日 第 6 条の 3 追加 第 6 条の 5 追加

第 7 条取扱い種目（選択制対象福祉用具追加）

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 契約書別紙（兼重要事項説明書）

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 オーティーエー
主たる事務所の所在地	〒030-0921 青森県青森市原別三丁目4番12-105号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 太田 悟
電 話 番 号	017-736-1560
F A X 番 号	017-736-1580

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	さくらケアリース東青	
サービスの種類	福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与	
事業所の所在地	〒030-0921 青森県青森市原別三丁目4-12-105号	
電話番号 F A X 番号	（電話）017-736-1560 （FAX）017-736-1580	
指定年月日・事業所番号	2024年1月1日指定	0270106669
通常の事業の実施地域	青森県全域	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。また利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。

4. 提供するサービスの内容

福祉用具貸与（又は介護予防福祉用具貸与）は、福祉用具専門相談員が利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえた適切な福祉用具の選定の援助、取付け及び調整等を行い、福祉用具を貸与することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り機能訓練に資するとともに、介護者の負担軽減を図るサービスです。

選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員が、（介護予防）福祉用具貸与又は（介護予防）特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる事について、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事とともに、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。また6ヶ月に1回のモニタリングを行い、継続の必要性について会議等で検討します。

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月30日から1月3日）及びお盆（8月13日から8月15日）を除きます。 ※電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
福祉用具専門相談員	常勤 2人、 非常勤 0人

7. サービス提供の担当者

あなたへのサービス提供の担当職員（福祉用具専門相談員）及びその管理責任者（管理者）は下記のとおりです。

ご不明な点やご要望等ありましたら、何でもお申し出ください。

担当職員の氏名	福祉用具専門相談員 藤田 里奈
管理責任者の氏名	管 理 者 藤田 里奈

8. 福祉用具の取扱い種目

- ☐ 車いす ※ 1
- ☐ 車いす付属品 ※ 1
- ☐ 特殊寝台 ※ 1
- ☐ 特殊寝台付属品 ※ 1
- ☐ 床ずれ防止用具 ※ 1
- ☐ 体位変換器 ※ 1
- ☐ 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 ※ 1
- ☐ 移動用リフト ※ 1
- ☐ 自動排泄処理装置 ※ 2

※1…要支援1～2及び要介護1の方については、原則として給付が認められません。

※2…要介護4以上の方が給付の対象です。

※対象外の方であっても一定の条件に当てはまる場合は、例外的に給付が認められる場合があります。

※選択制の対象福祉用具：

固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）、多点杖は、貸与又は販売の選択をする事が出来ます。

9. 利用料

(1) 【基本料金】

サービスを利用した際にお支払い頂く「利用者負担金（介護保険が適用された場合）」は、当事業所のレンタル料金表によるものとし、原則サービスに要した利用料の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。

ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。また入院等により1か月のご利用日数が15日未満の場合は、1か月分のご利用料の半額となります。16日以上のご利用の場合は、1か月分のご利用料の全額の額となります。

なお、サービスの利用開始月及び終了月毎における利用料の取り扱いは、次のとおりです。

利用開始又は終了の時期	利用料
利用開始日が開始月の15日以前の場合	1か月分の利用料の全額
利用開始日が開始月の16日以降の場合	1か月分の利用料の半額
利用終了日が終了月の15日以前の場合	1か月分の利用料の半額
利用終了日が終了月の16日以降の場合	1か月分の利用料の全額
利用開始日と終了日が同月の場合	1か月分の利用料の全額

(2) 【その他の費用】

以下の事由に該当する場合は、別途その費用をご負担いただきます。

交通費	通常の事業の実施地域を超えて福祉用具貸与等が行われる場合、その交通費について、通常の事業実施地域を越えた地点から、片道10kmまで1000円。10km以上の場合は、1km増すごとに1000円に100円追加となります。
搬出入費用	福祉用具の搬出入に通常必要となる人数以上の従事者やクレーン車が必要になる場合等、特別な措置が必要な場合は、その費用について実費を負担していただきます。

(3) 支払い方法

(1) 及び (2) の利用料（利用者負担分の金額）は、毎月15日頃に前月分を請求しますので、次のいずれかの方法により月末までにお支払い下さい。

お支払い後は、領収証を発行致します。

お支払い方法は、現金集金又は銀行口座振込でお願い致します。

振込先口座	銀行名	ゆうちょ銀行 八四八支店
	口座番号	(普通) 0955981
	名義	株式会社オーティーエー
振込先口座	銀行名	青森みちのく銀行 戸山団地支店
	口座番号	(普通) 2014033
	名義	株式会社オーティーエー 代表取締役 太田 悟

10. 緊急時及び事故発生時における対処方法

利用者の体調や容体の急変、その他事故等の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等へ連絡を致します。また、事故等が発生した場合には、市町村（保険者）等に事故報告の連絡を行います。

主治医	名称		電話番号	
	住所			
家族（親族）	氏名		電話番号	
	住所			
居宅介護支援事業者等	名称		電話番号	
	住所			
保険者	名称	福祉部介護保険課	電話番号	017-734-5257
	住所	青森市新町1丁目3-7		

11. 損害賠償保険の加入

当社は下記のとおり損害賠償保険に加入しております。利用者様に対するサービス提供により賠償すべき事故等が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
証券番号	3473868562

12. 苦情相談窓口

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号	017-736-1560		
	面接場所	当事業所の相談室	担当者	藤田 里奈

（２）苦情相談等の処理体制

①	窓口に担当者が居る場合は、直接対応します。 窓口に担当者が不在時は、他職員が対応し、担当者へ報告します。
②	苦情・相談等の内容をよく伺い、状況を詳しく把握します。
③	担当者が必要と判断する場合には、サービス提供担当職員を中心に検討会議を開き、対応を検討します。
④	検討会議の結果、必ず具体的な対応を迅速に行います。

⑤	苦情対応の記録を保管すると共に改善に活用し、再発防止に努めます。
---	----------------------------------

(3) その他

事業所以外に、市区町村の相談苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

相談苦情窓口等	電 話
青森市役所 福祉部 介護保険課	017-734-5257
平内町役場 保健福祉課	017-755-2114
福祉サービス相談センター (青森県運営適正化委員会)	017-731-3039
青森県国民健康保険団体連合会(直通)	017-723-1301

1 3. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、福祉用具専門相談員は次の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。
 - ・福祉用具貸与の範囲を超えたサービス提供（金銭の預かり等）
- (2) 福祉用具専門相談員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください。

1 4. 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) 回収した福祉用具及び事業所の設備若しくは備品について、衛生的な管理に努めます。

（自社において福祉用具の消毒・保管を行う場合）

- ・ 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。

（福祉用具の消毒・保管を行う他の事業者に行わせる場合）

- ・ 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（概ね1年ごと）に確認し、その結果等を記録します。
- (3) 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の各号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為に対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、従業員に周知徹底を図ります。
 - ②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指針を整備します。
 - ③事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 5. 身分証携行義務

- (1) サービスを提供する従業員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ときは、いつでも身分証を提示します。

16. 秘密の保持、個人情報の取扱いについて

- (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。

17. 虐待の防止のための取組について

- (1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。

(虐待防止に関する責任者)	藤田 里奈
---------------	-------

- (2) 利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止する為次の措置を講じます。
 - ①虐待防止の為の対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - ②虐待防止のための指針の整備
 - ③虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の配置
- (3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談に対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

18. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、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福祉用具貸与（指定介護予防福祉用具貸与）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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、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。

19. サービスの提供内容に係る記録・保管

- (1) サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- (2) サービス提供に係る記録を契約終了後2年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。ただし、複写に際しては、利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地 青森県青森市原別三丁目4-12-105号
事業者（法人）名 株式会社 オーティーエー

代表者職・氏名 代表取締役 太田 悟 印

説明者職・氏名 管 理 者 藤田 里奈 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利 用 者 住 所

氏 名 印

電話番号

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

本人との続柄 ()

電話番号

氏 名 印

立 会 人 住 所

氏 名 印

特定福祉用具販売・特定介護予防福祉
用具販売に係る重要事項説明書

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 オーティーエー
主たる事務所の所在地	〒030-0921 青森県青森市原別三丁目4番12-105号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 太田 悟
電 話 番 号	017-736-1560
F A X 番 号	017-736-1580

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	さくらケアリース東青	
サービスの種類	特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売	
事業所の所在地	〒030-0921 青森県青森市原別三丁目4-12-105号	
電話番号 F A X 番号	（電話）017-736-1560 （FAX）017-736-1580	
指定年月日・事業所番号	2024年1月1日指定	0270106669
通常の事業の実施地域	青森県全域	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。また利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、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じるものとします。

4. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月30日から1月3日）及びお盆（8月13日から8月15日）を除きます。 ※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

5. 事業所の職員体制

管理者	藤田 里奈
-----	-------

	常勤（人数）		非常勤（人数）	
	専従	兼任	専従	兼任
管理者	0人	1人	0人	0人
福祉用具専門相談員	1人	0人	0人	0人

6. 特定福祉用具販売の取扱い種目

- ☐ 腰掛便座
- ☐ 自動排泄処理装置の交換可能部品
- ☐ 排泄予測支援機器
- ☐ 入浴補助用具 ※1
- ☐ 簡易浴槽
- ☐ 移動用リフトのつり具の部分
- ☐ 固定用スロープ ※2
- ☐ 歩行器（歩行車を除く）※2
- ☐ 単点杖（松葉づえを除く）※2
- ☐ 多点杖 ※2

※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…選択制対象福祉用具

7. 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。また、特定福祉用具販売計画における目標の達成状況の確認を6ヶ月以内に一度確認します。

（2）選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員が、（介護予防）福祉用具貸与又は（介護予防）特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる事について、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事とともに、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。

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、使用方法の指導や修理等行うよう努めます。

商品不具合の際の連絡先	担当者 藤田 里奈
-------------	-----------

(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。

(3) 【その他の費用】

以下の事由に該当する場合は、別途その費用をご負担いただきます。

交通費	通常の事業の実施地域を超えて福祉用具販売等が行われる場合、その交通費について、通常の事業実施地域を越えた地点から、片道10kmまで1000円。10km以上の場合は、1km増すごとに1000円に100円追加となります。
搬出入費用	福祉用具の搬出入に通常必要となる人数以上の従事者やクレーン車が必要になる場合等、特別な措置が必要な場合は、その費用について実費を負担していただきます。

(4) 支払い方法

振込先口座	銀行名	みちのく銀行 戸山団地支店
	口座番号	(普通) 2014033
	名義	株式会社オーティーエー 代表取締役 太田 悟
振込先口座	銀行名	ゆうちょ銀行 八四八支店
	口座番号	(普通) 0955981
	名義	株式会社オーティーエー

(1) 及び(2)の利用料（利用者負担分の金額）は、毎月15日頃に前月分を請求しますので、次のいずれかの方法により月末までにお支払い下さい。

お支払い後は、領収証を発行致します。

お支払い方法は、現金集金又は銀行口座振込でお願い致します。

8. 緊急時及び事故発生時における対処方法

利用者の体調や容体の急変、その他事故等の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等へ連絡を致します。また、事故等が発生した場合には、市町村（保険者）等に事故報告の連絡を行います。

主治医	名称		電話番号	
	住所			

家 族 （ 親 族 ）	氏 名		電話番号	
	住 所			
居宅介護支援事業者等	名 称		電話番号	
	住 所			
保 險 者	名 称	福祉部介護保険課	電話番号	017-734-5257
	住 所	青森市新町 1 丁目 3 - 7		

9. 損害賠償保険の加入

当社は下記のとおり損害賠償保険に加入しております。利用者様に対するサービス提供により賠償すべき事故等が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

保 險 会 社 名	損害保険ジャパン株式会社
証 券 番 号	3 4 7 3 8 6 8 5 6 2

10. 苦情相談窓口

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 017-736-1560
	面接場所 当事業所の相談室 担当者：藤田 里奈

（２）苦情相談等の処理体制

①	窓口を担当者が居る場合は、直接対応します。 窓口を担当者が不在時は、他職員が対応し、担当者へ報告します。
②	苦情・相談等の内容をよく伺い、状況を詳しく把握します。
③	担当者が必要と判断する場合には、サービス提供担当職員を中心に検討会議を開き、対応を検討します。
④	検討会議の結果、必ず具体的な対応を迅速に行います。
⑤	苦情対応の記録を保管すると共に改善に活用し、再発防止に努めます。

（３）その他

事業所以外に、市区町村の相談苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

相談苦情窓口等	電 話
青森市役所 福祉部 介護保険課	0 1 7 - 7 3 4 - 5 2 5 7
青森県国民健康保険団体連合会(直通)	0 1 7 - 7 2 3 - 1 3 0 1

1 1. 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) 福祉用具及び事業所の設備若しくは備品について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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の各号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為に、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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、従業員に周知徹底を図ります。
 - ②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指針を整備します。
 - ③事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 2. 身分証携帯義務

- (1) サービスを提供する従業員は常に身分証を携帯し、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。

1 3. 秘密の保持、個人情報の取扱いについて

- (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。

(虐待防止に関する責任者)	藤田 里奈
---------------	-------

- (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、個人情報を利用す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。

1 4. 虐待の防止のための取組について

- (1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。
- (2) 利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止する為次の措置を講じます。
 - ①虐待防止の為に、対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
 - ②虐待防止のための指針の整備
 - ③虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の配置
- (3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談に対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

1 5. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、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福祉用具販売（指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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、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。

1 6. サービスの提供内容に係る記録・保管

- (1) サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- (2) サービス提供に係る記録を契約終了後5年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。ただし、複写に際しては、利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地 青森県青森市原別三丁目4-12-105号
事業者（法人）名 株式会社 オーティーエー
代表者職・氏名 代表取締役 太田 悟 印

説明者職・氏名 管理者 藤田 里奈 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者 住所

氏 名 印

電話番号

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

本人との続柄

氏 名 印

立 会 人 住 所

氏 名 印