# 重　要　事　項　説　明　書

**株式会社　エフシーエス**

## １．　事業所の概要

| | |
|---|---|
| ○　事業所名 | 介護ショップふきのとう |
| ○　介護保険事業所番号 | １２７２８００１７６号 |
| ○　居宅サービス種類 | 福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与<br>特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売 |
| ○　管理者及び連絡先 | 管理者氏名　木暮　俊治<br>連　絡　先　０４-７０９３－５２９２ |
| ○　通常のサービス提供地域 | 鴨川市、館山市、南房総市、いすみ市、<br>勝浦市、富津市、君津市、木更津市、袖ヶ浦市、<br>市原市、茂原市、夷隅郡、長生郡、安房郡 |

## ２．事業所の職員体制等

| | 資　格 | 常勤 | | 非常勤 | | 計 | 業務内容 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 専従 | 兼務 | 専従 | 兼務 | | |
| 管理者 兼<br>福祉用具専門相談員 | 福祉用具専門相談員<br>指定講習修了者 | | 1 | | | 1名 | (A)(B) |
| 福祉用具専門相談員 | 理学療法士 | 1 | | | | 1名 | (B) |
| 福祉用具専門相談員 | 社会福祉士 | 1 | | | | 1名 | (B) |
| 福祉用具専門相談員 | 福祉用具専門相談員<br>指定講習修了者 | 5 | | | | 5名 | (B) |

(A)　従業者の管理、利用申込に関わる調整業務や実施状況の把握。
(B)　利用者の希望、心身状態、環境を踏まえた適切な福祉用具の選定、取付、調整等を行う。

## ３．　営業時間

| |
|---|
| 月曜～金曜　　９時００分～１７時００分 |
| 休　　日：土曜日・日曜日・祝日（年末年始は休日の扱いとなります） |

## ４．サービス利用料及び利用者負担のお支払方法

○　レンタル料金及び利用者負担　　別添【レンタルガイド】通り

○　法定代理受領払
　　以外のお支払方法

＊居宅サービス計画を作成していないなど「償還払い」となる場合には、いったん利用料の全額をお支払いいただき、その後市町村に対して領収証を添付して、利用者負担額を除いた残りの金額を請求することになります。

＊介護保険外のサービスとなる場合は全額自己負担となります。居宅サービス計画作成の際、介護支援専門員にご相談下さい。

○　交　通　費　　０　円

＊通常サービス提供地域以外の地域についてのみ所定の交通費（実費相当）が必要となります。

○　利用料金及び自己負担
　　のお支払い方法

・お客様ご指定の金融機関口座から自動引落
（手数料は当社が負担致します）

## ５．キャンセル

居宅サービス計画が作成された後にサービスの利用を中止される場合には、前日までにすみやかに所定の連絡先までご連絡下さい。

【連絡先】　電　　話　０４−７０９３−５２９２

ＦＡＸ　０４−７０９３−５２４４

担当者　木暮　俊治

キャンセル料はいただきません

## ６．当社のサービス方針

① 介護保険法及び関連する法律を遵守し、施行規則の運営基準にのっとり事業運営を行います。
② 要介護高齢者の自立の支援や、介護者の介護負担の軽減に資する福祉用具を利用者の立場にたって選定・提供いたします。
③ 自らの努力でサービスの質の向上を目指し、常にその評価を行うと共に、評価に基づく改善を図るよう努力いたします。
④ 常に清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を貸与いたします。
⑤ 利用者からの苦情に適切に対応できるよう努めます。

## ７．相談、苦情、緊急対応窓口

○　介護ショップふきのとうのサービスに関する相談や苦情についての対応窓口

電話番号　　０４−７０９３−５２９２
ＦＡＸ番号　　０４−７０９３−５２４４
相談責任者　　木暮　俊治

○　千葉県国民健康保険団体連合会　苦情処理係　電話番号０４３－２５４－７４２８
○　市町村の介護保険窓口

| 市町村名 | 担当課 | 電話番号 |
|---|---|---|
| 鴨川市 | 健康推進課 | ０４－７０９３－７１１１ |
| 館山市 | 高齢者福祉課 | ０４７０－２２－３４８９ |
| 南房総市 | 健康支援課 | ０４７０－３６－１１５２ |
| 鋸南町 | 保健福祉課 | ０４７０－５０－１１７１ |
| 勝浦市 | 高齢者支援課 | ０４７０－７３－６６１７ |
| いすみ市 | 健康高齢者支援課 | ０４７０－６２－１１１８ |
| 大多喜町 | 健康福祉課 | ０４７０－８２－２１６８ |
| 御宿町 | 保健福祉課 | ０４７０－６８－６７１６ |
| 木更津市 | 介護保険課 | ０４３８－２３－７１６２ |
| 市原市 | 高齢者支援課 | ０４３６－２３－９８７３ |
| 君津市 | 高齢者支援課 | ０４３９－５６－１６１０ |
| 富津市 | 介護福祉課 | ０４３９－８０－１２６２ |
| 袖ヶ浦市 | 介護保険課 | ０４３８－６２－３２０６ |
| 茂原市 | 高齢者支援課 | ０４７５－２０－１５７２ |
| 一宮町 | 福祉健康課 | ０４７５－４２－１４３１ |
| 睦沢町 | 福祉課 | ０４７５－４４－２５０４ |
| 長生村 | 福祉課 | ０４７５－３２－６８０９ |
| 白子町 | 健康福祉課 | ０４７５－３３－２１１３ |
| 長柄町 | 健康福祉課 | ０４７５－３５－２４１４ |
| 長南町 | 福祉課 | ０４７５－４６－２１１６ |

## ８．虐待防止による措置

当事業所は、利用者の人権の擁護および虐待の防止のため、次の措置を講じます。

① 虐待防止検討委員会の定期開催
事業所内における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へ周知徹底を図ります。

② 虐待防止指針の整備
事業所における虐待防止のための指針を整備し、適切な対応に努めます。

③ 従業者への研修実施
従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

④ 担当者の配置
上記①から③に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

⑤ 行政への通報および協力
虐待の発生またはその疑いがあることを把握した場合は、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う調査等に誠実に協力します。

## ９．カスタマーハラスメントへの対応

本事業所では、職員の安全と尊厳を守り、質の高い福祉用具貸与サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメント(利用者やご家族等からの社会通念を超える要求や言動)に対する基本方針を定めております。

① 以下のような行為により、職員の就業環境が害される恐れがある場合は、適切な対応を行うことがあります。
- 暴言・威圧・人格否定（暴言、脅迫、侮辱など）
- 過度・不当な要求（業務範囲外の対応の強要など）
- 長時間の拘束や執拗なクレーム（合理性のない要求の繰り返しなど）
- その他、職員の就業環境を著しく害する行為

② ハラスメント発生時の対応
ハラスメントが発生した場合は、速やかに複数名での対応や状況の記録を行い、必要に応じて関係機関と連携して対応いたします。

③　悪質な事例における対応
継続的かつ悪質なハラスメントが認められる場合には、サービス提供方法の見直しや、やむを得ずサービスの中止・変更について協議させていただくことがあります。

④　認知症の症状に起因する場合の配慮
上記の行為が利用者の認知症の症状に起因する可能性があると判断される場合は、担当のケアマネジャーや主治医等と緊密に連携し、ケアプランの見直しや環境改善を優先的に図ります。ただし、ご家族等によるハラスメントである場合や、連携による改善が極めて困難で職員の安全確保が著しく危惧される場合は、この限りではありません。

## １０．当社の概要

| | |
|---|---|
| ○　商　　号 | 株式会社　エフシーエス |
| ○　代表者名 | 代表取締役社長　　板谷　大 |
| ○　所在地・電話 | 〒２９６－００３２　千葉県鴨川市花房46-1 |
| | 電　話：０４－７０９３－５２９２ |
| | ＦＡＸ：０４－７０９３－５２４４ |
| ○　設　　立 | 平成４年２月 |
| ○　資 本 金 | 1千万円 |
| ○　従業員数 | ３９名 |
| ○　業務内容 | 福祉用具レンタル、販売、住宅改修 |
| | 通所介護施設運営 |