

**福祉用具貸与・特定福祉用具販売（各々介護予防を含む）に係る  
重要事項説明書**

①事業所の体制

(1)事業者(事業所の運営法人)概要

名 称	株式会社 撫子	代 表 者	代表取締役 樋口 則子	
所 在 地	東京都江戸川区南小岩2-8-2 南小岩スタービル	設 立	2014年 4月	
連 絡 先	電話 : 03-5876-8228 FAX : 03-5876-8229			
事業内容	居宅介護支援(ケアプラン作成) 福祉用具レンタル・販売 住宅改修(介護・一般)			
ホームページアドレス	<a href="http://nadeshiko-care-plan.jp">http://nadeshiko-care-plan.jp</a>			

(2)事業所概要

事業所名	やまとcare	管 理 者	尾東 知也	
指定事業所番号	1372310621号	開 設	2021年 7月	
電話番号	03-6801-7478	F A X 番 号	03-6801-7479	
所 在 地	東京都江戸川区南小岩2-8-2 南小岩スタービル			
サービスの種類	福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与 特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売			
サービス提供地域	江戸川区・葛飾区・江東区・足立区			

(3)営業日・営業時間

営 業 日	月 曜 ～ 金 曜（祝日及び盆・年末年始の休業日を除きます。）
営 業 時 間	午前 9時 ～ 午後 6時

(4)事業目的・運営方針

要支援・要介護状態等にあるご利用者様に対し、適切な福祉用具を提供することで利用者の自立した日常生活を促進、ご家族様等介護者の負担の軽減に繋げることを目的とします。

市区町村や、地域の関係機関と連携を図りながら、総合的なサービス提供に努め、定期的な研修等によりその質の向上に努めます。

(5)従業員の体制

職 種	職務の内容	常勤専任	常勤兼務	合計
管理者	従業者・業務の実施状況の把握と一元的な管理 福祉用具選定相談等(兼務)	-	1名	1名
福祉用具専門相談員	福祉用具選定相談・搬入設置・使用方法の指導 アフターサービス・記録の作成 他	3名	1名	4名

## (6) 従業員の教育・研修について

やまとcareは、専門相談員の資質向上のため、福祉用具に関する教育・研修を実施しております。

## (7) 故障・不具合・事故等 緊急時の連絡先

営業日	03-6801-7478 … 事業所の電話番号
休業日	080-3554-3881 / 受付時間：午前9時～午後8時
	* 休業日 = 土曜・日曜・祝日 及び 盆・年末年始の休業日

## (8) 事故発生時の対応

福祉用具貸与に係るサービス提供により事故が発生した場合は速やかに区市町村、当該利用者の家族、担当の介護支援専門員に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を速やかに行います。万が一事故が生じた場合は、その原因を究明し再発防止の対策を講じます。

## (9) 相談・苦情対応窓口

相談・苦情対応窓口	ご利用方法： 下記窓口にお電話下さい。 電話番号： 03-6801-7478 担当者： 尾東 知也（当事業所内相談室） ご利用時間： 午前9時～午後6時（月曜日～金曜日）
-----------	--

\* 当事業所のサービス提供に関する相談や苦情への対応は、下記の公的機関にも申し立てることができます

保険者（区市町村） 相談・苦情対応窓口	江戸川区役所 介護保険課相談係 03-5662-0061 江戸川区中央1-4-1 葛飾区役所 介護保険課 03-3695-1111(代) 葛飾区立石5-13-1 江東区役所 介護保険課相談係 03-3647-9099 江東区東陽4-11-28 足立区役所 介護保険課 03-3880-5111(代) 足立区中央本1-17-1  * 上記以外の区市町村にお住まいの場合、当該区市町村役所にお問い合わせください
国民健康保険 団体連合会	東京都国民健康保険団体連合会 所在地: 東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館11階 電話番号: 03-6238-0011(代)

## ②提供するサービス

### (1)サービスの内容

#### 貸与・販売 共通

<b>用具選定の援助</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門相談員が、専門的知識に基づき、用具の機能・使用方法等の情報を提供し、用具選定のご相談に応じます。</li> <li>・ご利用者の心身の状況や介護環境に配慮した提案をいたします。</li> <li>・ご要望・ご意見を尊重し、最適なサービスが受けられるよう、ご支援いたします。</li> <li>・貸与の場合、用具の選定にあたり以下の対応を行い、同意をいただくものとしします。             <ul style="list-style-type: none"> <li>◇用具の同一種目につき、機能または貸与価格の異なる複数の商品の情報を提供します。</li> <li>◇貸与しようとする用具の特徴や貸与価格に加え、当該用具の全国平均貸与価格を提示いたします。</li> </ul> </li> </ul>
<b>計画書作成・説明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具のご利用にあたっては、専門相談員が計画書を作成し、その内容についてご説明し、同意をいただくものとしします。</li> <li>・貸与・販売ともに、ご利用者を担当する介護支援専門員に対しても同一内容の計画書を交付いたします。</li> </ul>
<b>用具の搬入</b>	搬入・組立・設置・動作確認を行った上で、引き渡しとなります。
<b>使用方法の説明</b>	用具の使用方法・注意点等について、ご説明いたします。
<b>故障・不具合対応</b>	故障・不具合等が発生した場合、速やかに対応いたします。 ＊「①の(7)、故障・不具合・事故等 緊急時の連絡先まで
<b>用具の選択制</b>	下記福祉用具については、ご利用者等に対し、メリット及びデメリットを含め十分説明を行い、ご利用者の選択に当たり必要な情報を提供し、医師や専門職の意見、ご利用者の身体状況を踏まえ、貸与又は販売を選択いただけます。 <b>【固定用スロープ・歩行器(歩行車を除く)・単点杖及び多点杖】</b>

○搬入出の日時は、ご希望があればご指定いただくことができます。極力、ご要望に添うよう調整いたしますが、万一不可能な場合はご相談させていただきます。

#### 貸与

<b>定期点検等</b>	訪問によるレンタル福祉用具の6カ月毎の点検・調整と、モニタリング(適正な利用状況の評価)を行います。
<b>関連機関との調整</b>	居宅サービス計画の下で適正に用具の使用を続けていただくために、関連機関との調整を行なってまいります。

販売

<b>支給申請の援助</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定福祉用具購入費の支給申請に必要な書類を交付します。</li> <li>・区市町村窓口への申請の代行もいたします。</li> </ul>
<b>定期点検等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご要望があった場合にモニタリングを行います。</li> </ul>

(2) 料金

貸与

<b>レンタル料</b>	福祉用具貸与のご利用料金は、用具毎に設定された月額レンタル料となります。ただし、月の途中での利用開始・終了の場合、下記の通りお支払いいただくこととなります。(入院・入所含む)		
	レンタル開始月	開始日とその月の15日以前	1ヶ月分
		開始日とその月の16日以降	半月分
	レンタル終了月	終了日とその月の15日以前	半月分
		終了日とその月の16日以降	1ヶ月分
開始と終了が、同月内だった場合		1ヶ月分	
<b>ご利用金額明細</b>	別途、明細を記した「福祉用具納品書」を交付いたします。		
<b>ご利用者の自己負担</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険利用限度額内のご利用については、定められた自己負担率に基づく金額をお支払いいただきます。</li> <li>※ご自身に適用される自己負担率は、保険者(区市町村)からご利用者に交付される「介護保険負担割合証」をご確認下さい。</li> <li>※以下については、全額自己負担となります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①介護保険利用限度額を超過した額</li> <li>②介護保険が適用されない用具のレンタル料</li> </ul> </li> </ul>		

○レンタル料の改定

物価高騰等によるやむを得ない事情により、当事業所がご利用中の用具のレンタル料を改定する場合は、1ヶ月前に文書で通知いたします。

\*ご利用者が、この改定に承服できない場合、契約を解約することができます。

販売

<b>料金</b>	特定福祉用具のご購入代金となります。
<b>ご利用者の自己負担</b>	<p>弊社にて受領委任払いを登録している自治体では、販売価格の自己負担分(介護保険負担割合証に記載されている負担割合)でのお支払いとなります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*自己負担額は、保険者(区市町村)からご利用者に交付される「介護保険負担割合証」に記載された、ご自身に適用される自己負担率に基づく金額となります。</li> <li>*ただし、以下については全額自己負担となります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①特定福祉用具購入費支給限度額を超過した額</li> <li>②介護保険が適用されない用具の購入代金</li> <li>③ご購入時点における受給資格を失った場合の購入代金</li> </ul> </li> </ul>

※申請中・区分変更中などの暫定の場合

認定が確定していない場合、自治体によっては償還払い(全額お支払いの後、販売価格から負担割合分が差し引かれた額が振り込まれる制度)になってしまう事がありますのでご注意ください

### (3) 特別な費用が発生する場合

貸与・販売 共通

・用具の搬入にあたり、特別な措置が必要な場合の費用

貸与

・転居等による、レンタル契約中の用具の移動費用

・レンタル商品の搬入後のキャンセルの場合のキャンセル料(レンタル料1ヶ月分相当額)  
\*「(5)、個別の福祉用具のキャンセル等」参照

### (4) 料金のお支払い方法

貸与

・契約開始月は、現金にてお支払い、もしくは引き落としになります。

・口座登録日によっては初回2ヵ月分引き落としになる場合もございます。

\*お振込みも可能ですが振込手数料に関しては、ご利用者負担とさせていただきます。

販売

・用具の引渡し時に、現金でお支払いいただきます。(受領委任の場合、負担割合分)

\*ただし、当事業所が支払方法・期日について別途指定した場合、これに基づいてお支払いいただくものとします。

### (5) 個別の福祉用具のキャンセル等

貸与

納品前のキャンセル

キャンセル料は掛かりません。

納品後のキャンセル

キャンセル料として、1ヶ月分のレンタル料相当額をお支払いいただきます。

○納品後のキャンセル料は、ご利用者負担となります

販売

納品前のキャンセル

キャンセル料はいただきません。

\*ただし、オーダーメイドの商品または特別な加工を施す必要のある商品をご注文いただいた場合、手配完了後であればキャンセル料をいただく場合がございます。

納品後の返品  
(不良返品を除く)

法的なクーリングオフの適用対象となる方法での販売は行なっておりませんが、やむを得ない事情による返品はお受けいたします。

\*ただし、以下に該当する場合は対応いたしかねます。

①納品日より、納品日を含め9日以上経過した場合

②納品後に使用、または加工・改造された場合

③部品・付属品・取扱説明書の欠落、破損、汚損がある場合

④オーダーメイドまたは特別な加工を施した商品の場合

### (6) 福祉用具の修理・交換

貸与

不具合等の対応

以下の場合、修理または交換いたします。

①搬入された福祉用具に、破損や欠陥等が発見された場合

②使用中に故障・不具合・破損等が生じた場合

機種変更

使用中の福祉用具が、ご本人の身体状況や介助者、使用環境等に適さなくなった場合、機種変更が可能です。

マットレス交換

特殊寝台に使用するマットレスが汚れたり、へたったりした場合には、無料にて交換サービスを行っております。

## ○修理・交換の費用

原則として当事業所が負担いたしますが、当事業所の専門相談員等の従業員の説明・指示に反する使用方法により故障・破損した場合、ご利用者負担となります。

\* 極度の破損・汚損の場合…下記「貸与品の紛失・消失・損壊等」の項参照

## 販売

- ・保証書の保証内容に従い対応いたします。
- ・以下の場合、代品の納入または代金の返却をいたします。
  - ①搬入された福祉用具に、隠れた欠陥等が発見された場合
  - ②予め提示した仕様と異なる用具が搬入された場合

### ★ご利用者のご希望による有償修理等

製造(発売)元が、安全上及び機能上問題ないと判断した内容の修理に関しては、承ります。部品交換は純正部品の供給が受けられる場合は、対応いたします。

## (7)貸与品の紛失・消失・損壊等

### 貸与

ご利用者の故意または過失により、貸与中の福祉用具が紛失・消失したり、返却時に極度の損傷・磨耗・汚損等が認められた場合、補修費の請求もしくは弁償を求める場合がございますのでご注意ください。

- ①過失による紛失、転売または盗難にあった場合
- ②失火による火災で焼失または損壊した場合
- ③継続使用した際の限度を超えた極度の損傷・磨耗・汚損・改造等があった場合
- ④その他の想定外の事由があった場合

## (8)サービスご利用上の留意事項

下記の場合、速やかに当事業所または居宅介護支援事業所の担当ケアマネージャーにお知らせ下さい。

- ①ご利用者の転居・入院・死亡等、利用状況に変動があった場合
- ②ご利用者の体調変化等により使用中の用具が適さなくなった場合

## (9)ご家族等への連絡

ご希望があった場合には、ご利用者に連絡するのと同様の通知を同居されていないご家族に行なうことも可能です。

## ③その他の重要事項

### (1)身分証携行義務

サービスを提供する従業者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たときは、いつでも身分証を提示します。

### (2)代理人

ご利用者の判断能力に障害が見られる等の理由で、ご自身が当事業所と契約を締結することが困難な場合、ご利用者のご家族、成年後見人、または第三者を代理人として契約を締結していただきます。

### (3) 秘密の保持

当事業所および当事業所を運営する株式会社撫子は、正当な理由が無い限りその業務上知り得たご利用者とそのご家族または代理人に関する秘密を不正に第三者に漏らすことはありません。

### (4) 個人情報の使用

当事業所は個人情報の取得にあたっては予め利用目的をお知らせし、取得した個人情報は書面によるご同意を得た上で使用させていただくこととしております。

ご利用者及び家族に関する個人情報につきましては、ご利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合等、正当な理由を除いて、不正に第三者に漏らす事はありません。

尚、ご利用者の同意を得ている場合、法令で定めている場合、業務委託先が当方と機密保持契約を締結している場合にのみ、個人情報を外部へ開示または業務委託致します。

つきましては、巻末の「個人情報使用について」をご確認の上、別紙「同意書」に署名頂き、2枚のうち1通をご返却下さいますようお願いいたします。

### (5) 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)	尾東 知也
---------------	-------

(2) 虐待の防止のための指針を整備するとともに、虐待の防止のための対策を行う検討委員会、従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に関催しています。

(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を対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに区市町村の窓口に通報します。

### (6) 身体的拘束等について

当事業所は、原則としてご利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、ご利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事が考えられ以下の要件をすべて満たす時は、ご利用者やご家族等に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行う事があります。その場合は、態様及び時間、ご利用者の心身の状況、緊急をやむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。また事業者として、身体的拘束等を無くしていくための取組を積極的に行います。

(1) 切迫性・・・直ちに身体的拘束等を行わなければ、ご利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

(2) 非代替性・・・身体的拘束等以外に、代替する介護方法が無い場合。

(3) 一時性・・・ご利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが無くなれば直ちに身体的拘束等を解く場合。

## (7) サービス提供内容に係る記録・保管

ご利用者へのサービス提供の記録は、個人情報として当事業所を運営する株式会社撫子(本書に記載されている「事業者」)の社内規定により契約終了後2年間保管いたします。

保有する個人情報は、ご本人又はそのご家族による開示の申し出があった場合に限り、個人情報保護法を遵守し対応させていただきます。開示する場合は手数料として1,100円を申し受けます。

## (8) 損害賠償

当事業所は、サービス提供の実施、提供する福祉用具自体の故障・欠陥、または守秘義務違反により、ご利用者またはそのご家族に損害を与えた場合は、賠償いたします。

但し、以下に該当する場合の損害については賠償の対象外となります。

- ①ご利用者、そのご家族または代理人が、ご利用者の心身状態や福祉用具の使用環境等、用具の選定やサービス提供に必要な事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して発生した場合
- ②利用者の急激な体調の変化等により発生した場合
- ③当事業所の従業者の指示・説明に反する方法・場所で、用具を使用したことに起因する場合
- ④事業者の承諾を得ずに用具の仕様変更・加工・改造等を行ったことに起因する場合

## (9) 損害賠償責任保険加入状況

当事業所は、当事業所が利用者またはご家族に対し損害賠償責任を負った場合に備え、下記の損害賠償保険に加入しております。

◇保険内容：介護保険社会福祉事業者総合保険 ◇保険会社： あいおいニッセイ同和損保

注)ご使用中の用具の消失・盗難・損壊等が保証されるものではありません。(保険契約内容開示請求先:03-3697-2819)

## (10) 担当者の禁止行為

当事業所は、専門相談員や従業員が、当事業所の業務以外の営利行為、金品等の授受、宗教勧誘、身体拘束、日常生活の範囲を超えたサービス提供等、ご利用者に対し行う事を禁止しています。

## (11) 重要事項の変更

当事業所は、重要事項の変更を行った場合、ご利用者に変更箇所を連絡し同意を得ることがなければ、既に同意を得ている重要事項説明書に記載されている内容に反する内容を、当該ご利用者に適用することはいたしません。

\* 変更を連絡する場合、変更内容にご了承頂く際は再度同意をいただくこととなります。

<本文書の交付者> 事業者名：株式会社 撫子  
事業所名： やまとcare  
管理者名： 尾東 知也

連絡先：03-6801-7478 / 担当：