

# 重要事項説明書

## (介護予防) 福祉用具貸与サービス

### 第1条 (会社の概要)

名称 : 株式会社 ラックコーポレーション

代表者 : 代表取締役 長島 肇

本社所在地 : 東京都墨田区京島1-47-17

電話番号 : 03-5655-7509

FAX番号 : 03-5655-7524

事業の概要 : 居宅介護支援・訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・福祉用具貸与・住宅リフォーム・特定福祉用具販売・(介護予防事業も含む)・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護等

事業所数 : 25か所

### 第2条 (会社のサービス方針等)

全社員、お客様第一主義を念頭に「あんしん」という信頼を、「あんぜん」で「たのしい」トータルサービスを提供し、お客様の要求を満たすのが私たちの仕事です。

### 第3条 (福祉用具貸与サービスの目的)

(介護予防)福祉用具貸与サービス(以下、福祉用具貸与サービス)は、要介護または要支援状態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、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、利用者の介護する者の負担軽減を図ることを目的とします。

### 第4条 (事業所の概要)

事業所名 : ラックすみだ

管理者 :

所在地 : 東京都墨田区京島1-47-17 2F

電話番号 : 03-5655-7503

FAX番号 : 03-5655-7523

指定年月日 : 2007年8月1日

介護保険事業所番号 : 1370702233

## 第5条（事業所の職員体制等）

### 職員体制

- ①管理者 1名
- ②福祉用具専門相談員 常勤換算で2人以上

## 2 職務内容

### ① 管理者

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います。

### ② 福祉用具専門相談員

福祉用具専門相談員は、事業所に対する福祉用具貸与の利用の申込みに係る調整、希望及びその環境を踏まえた適切な福祉用具の選定を行います。

## 第6条（サービス提供地域）

墨田区・江戸川区・江東区・葛飾区・台東区・足立区

## 第7条（営業日および営業時間：窓口対応時間）

### 営業日

月曜日～金曜日

※土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日は営業しません。

### 2 営業時間(窓口対応時間)

午前9時～午後6時

### 3 サービス提供日時

月曜日～金曜日

午前9時～午後6時

※土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日はサービス提供しません。

## 第8条（サービス内容）

会社は、居宅サービス計画に基づき介護保険法が定めるサービスを提供します。

### サービス内容について

- ①要介護及び要支援認定状況に合わせた福祉用具に関する相談
- ②ご利用者の身体状況や環境を踏まえた福祉用具選定の援助（平均価格や複数商品の提示含む）
- ③ご利用者の希望に沿った福祉用具の搬入出日時についての相談・調整
- ④福祉用具の納品時における使用前点検、及びご希望の場所への組み立て、据付け
- ⑤ご利用者の身体状況に合わせた調節、適合状況の確認
- ⑥実際に納品した福祉用具を用いての使用法や使用上の留意点の説明及び取扱説明書の交付
- ⑦福祉用具貸与サービス説明書の作成・交付
- ⑧部品の磨耗や緩み等が発生した場合の交換・修理
- ⑨ご利用者宅への訪問時における、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換
- ⑩福祉用具の消毒、補修、保管

## 2 サービス品目

- ①車いす
- ②車いす付属品
- ③特殊寝台
- ④特殊寝台付属品

- ⑤床ずれ防止用具
- ⑥体位変換器
- ⑦手すり
- ⑧スロープ
- ⑨歩行器
- ⑩歩行補助つえ
- ⑪認知症老人徘徊感知器
- ⑫移動用リフト
- ⑬自動排泄処理装置

上記品目については、要介護状態等区分により貸与できなくなる品目もありますので、介護支援専門員または、福祉用具専門相談員にご確認ください。

#### 第9条（連携について）

会社は、福祉用具貸与サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び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ます。連携方法については、電話、FAX、メール、SNS等を使用します。

#### 第10条（介護費用及び利用者負担金について）

介護費用及び利用者負担金の体系について

- ①福祉用具の介護費用については、別添カタログに定める料金となります。
- ②福祉用具の貸与内容については、別紙【福祉用具貸与サービス説明書】にて、明示します。
- ③地域単価は、下記のとおりとなります。

地域単価 : 10,00円

- ④介護費用は、サービスや内容ごとに決められた単位数に地域単価を乗じた金額となります。
- ⑤利用者負担金は「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額となります。
- ⑥消費税のかかる商品については、表示料金に含まれています(内税表示)。
- ⑦キャンセル料は、介護費用の額に消費税をかけた金額となります。
- ⑧介護費用等は原則1ヶ月単位になりますが、開始月と終了月の介護費用等は、次のようになります。
  - 開始日が15日以前・・・該当する商品の介護費用の1ヵ月分
  - 開始日が16日以降・・・該当する商品の介護費用の半月分
  - 終了日が15日以前・・・該当する商品の介護費用の半月分
  - 終了日が16日以降・・・該当する商品の介護費用の1ヵ月分

ただし、レンタル開始と終了が同じ月内に行われた場合は、1ヶ月分全額となります。

- 2 貸与内容及び利用者負担金は居宅介護支援事業者または地域包括支援センターが作成する利用者の「サービス利用票」及び「サービス利用票別表」によるものとし、詳細は、別紙【福祉用具貸与サービス説明書】にて説明します。
- 3 別紙【福祉用具貸与サービス説明書】にて取り交わした内容に変更が生じた際は、あらためて別紙【福祉用具貸与サービス説明書】をもって、確認することとします。
- 4 費用及び利用者負担金の単価変更について
  - ①費用等の単価を変更する場合には、会社は利用者に対して、1ヶ月前までに文章により通知することによって変更後の介護費用等を申し入れることができます。
  - ②費用等の単価を変更する場合、新たな費用等については、別添にて定めるとともに、別紙【福祉用具貸与サービス説明書】を作成し、利用者から同意を得ます。
- 5 利用者負担金については、金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。利用者が希望する場合は、郵便局への振込み（手数料が別途110円掛かります）、現金回収にてお支払いいただくことも可能です。

既に会社が提供する居宅介護支援サービス（居宅介護支援を除く）をご利用頂いており、金融機関の口座を頂いている際には、特にお申し出がない限り、口座から引き落とさせていただきます。

- 6 利用者負担金は居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が介護給付額（10割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分（「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額）を請求することになります。その場合会社は利用者に対し「サービス提供証明書」を発行いたします。
- 7 介護給付額の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、超えた部分は全額自己負担となります（その際には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得ることになります）。
- 8 利用者が介護保険料の支払いを滞納している場合、介護保険法により介護給付の支払方法変更（償還払い）等の給付制限が生じることがあります。保険給付の制限を受けた場合（被保険者証の給付制限欄に「支払方法の変更」等の記載があった場合）、サービス利用票別表に記載されている当社提供分のサービス費用（「費用総額（保険対象分）」及び「利用者負担（全額負担）」）の総額をお支払いいただきます。詳細については介護支援専門員又は担当者からご説明します。
- 9 以下の場合には利用者ご了承のうえ、搬入出にかかった費用を別途お支払いいただきます。
  - ①搬入出業務の際、特別な作業や措置が必要な場合
  - ②第6条で定めた地域外の搬入出業務
  - ③契約期間中にお客様の転居等により、貸与商品の移動を行う場合
- 10 福祉用具専門相談員等が利用者宅を訪問する際にかかる交通費については、第6条で定めるサービス提供地域にお住まいの方は無料となります。それ以外の地域の方は、別途実費をいただきます。その場合の実費は、当事業所とお客様宅までの標準的な訪問経路の区間での公共交通機関利用実費または自動車使用時の経費〔25円／km〕（消費税込）となります。

#### 第11条（キャンセル）

利用者がサービスを中止する際には、すみやかに第4条に定める連絡先までご連絡ください。

- 2 利用者の都合で搬入前にサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日キャンセルは介護費用の100%相当額のキャンセル料を申し受けることとなります。また、キャンセル料には消費税が課税されます。（ただし、利用者の容態の急変など、緊急時の場合や、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

#### 第12条（福祉用具の選定）

会社は利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、居宅介護支援事業所または地域包括支援センターが作成する利用者の居宅サービス計画に沿って、選定理由を明確にし、これに従って計画的にサービスを提供します。

- 2 福祉用具の選定に当たっては、会社は担当者を訪問させ、利用者の日常生活の状況及びその意向を確認するとともに、選定後は利用者にもその内容を説明し、同意を得ます。
- 3 会社は、居宅サービス計画の期間中に、利用者の状況の評価等を行い、必要に応じてサービスの内容を見直します。
- 4 会社は、サービスの開始・変更時、利用者の介護保険や身体状況等の情報の変更時に福祉用具サービス説明書を作成・変更し、利用者にもその内容を説明し、同意を得、交付します。
- 5 会社は第3項の申し出に対し、状況等により利用者の希望する内容にてサービスの提供ができない場合、居宅介護支援事業所との連絡調整のもとで、他の提供可能な内容を利用者に提示して協議するものとします。
- 6 会社は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、速やかに居宅介護支援事業所または地域包括支援センターへの連絡調整等の援助を行います。

### 第13条（サービス提供の記録）

会社はサービスを提供した際には、サービス提供の開始日、種目及び品名、費用等を別紙【福祉用具貸与サービス説明書】に記入し、利用者の確認を受けることとします。

- 2 会社はサービスを提供した際には、提供した具体的な内容等を記録するとともに、契約終了後2年間はこれを適切に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

### 第14条（連絡先の確認）

会社は、サービスを提供するにあたり、利用者の連絡先及び連絡相談の窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。

### 第15条（介護保険被保険者証等の確認）

介護保険被保険者証と負担割合証の記載内容を確認させていただきます。

### 第16条（身分証明書の携行）

福祉用具専門相談員等は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められた時は提示を行いません。

### 第17条（虐待の防止のための措置）

- 1 会社は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ市区町村へ報告します。
- 2 会社は利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等必要な体制をとるとともに、訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

### 第18条（第三者評価）

第三者評価の受審はしていませんが、会社で独自の環境整備、スーパーバイジング、内部監査、安全衛生委員会、虐待防止委員会、身体拘束適正化委員会、感染予防対策委員会で自主点検を行い、サービスの質の向上に努めております。

### 第19条（「居宅サービス契約書」の解除）

- 1 会社は、利用者と別途締結した「居宅サービス契約書」について、利用者又は代理人・立会人若しくは媒介をする者が反社会的勢力関係者であることが判明した場合には、催告することなく当該契約を解除することができるものとします。
- 2 会社は利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合は当該契約を解除することができるものとします。

### 第20条（貸与商品の取扱いについて）

利用者は、別紙【福祉用具貸与サービス説明書】に記載した貸与商品と異なる機種が納品され、または貸与商品について故障・破損を発見した場合には、すみやかに会社に通知し、会社は該当貸与商品について修理または交換を行うものとします。

### 第21条（緊急時・事故発生時の対応）

- 1 サービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録し、その完結の日から2年間適切に保存します。

- 2 サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡等を行います。

#### 第22条（感染症等発生時及び非常災害時の対応）

感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの観点から、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等、また、感染症や災害が発生した場合は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を定めることとします。

#### 第23条（損害賠償）

- 1 会社は、サービスの提供に当たって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。ただし、以下の各号に該当する場合など、損害が会社自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
  - ① 利用者（家族を含む）が、契約締結に際し、心身の状況及び病歴等について、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損害が発生した場合。
  - ② 利用者（家族を含む）が、サービス実施のために必要な事項の聴取・確認の際に、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損害が発生した場合。
  - ③ 利用者の急激な体調の変化、持病の悪化、その他会社の提供するサービスを原因としない事由によって損害が発生した場合。
  - ④ 利用者が会社又はサービス事業者の指示に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

#### 第24条（秘密保持）

業務上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報を、利用者又は第三者の生命、身体等の危険防止の為など正当な理由がある場合を除いて契約期間中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。

- 2 あらかじめ文章等により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず居宅介護支援事業者または地域包括支援センターとの連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。

## 第25条（相談窓口、緊急時連絡先及び苦情対応）

当社でのサービスに関する相談や苦情は、次の窓口で対応いたします。

ラックすみだ 電話番号 FAX番号 相談責任者	03-5655-7503 03-5655-7523
本社お客様相談窓口 電話番号 FAX番号 対応時間 相談責任者	03-5655-7509 03-5655-7524 午前9時～午後6時（土日祝日、12/29～1/3は除く）

### 2 次の公的機関においても、苦情相談ができます。

墨田区役所 介護保険課 事業者指導担当 所在地 電話番号 対応時間	東京都墨田区吾妻橋1-23-20 4F 03-5608-6544 午前8時30分～午後5時（土日祝祭日は除く）
東京都国民健康保険団体連合会（介護保険部介護相談指導課介護相談窓口） 所在地 電話番号 対応時間	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階 03-6238-0177 午前9時～午後5時（土日、祝日は除く）
すみだ福祉サービス権利擁護センター 所在地 電話番号 FAX番号 対応時間	東京都墨田区東向島2-17-14 すみだボランティアセンター 2階 03-5655-2940 03-3612-2944 午前9時～午後5時（土日祝日は除く）

### 3 苦情の経路と対応処理

- ①苦情（クレーム）の受入れ（来社・電話・手紙・訪問時・その他）
- ②受付者は即刻、社長へ報告を行なう。
- ③受付者は上司（所長）へ報告を行なう。
- ④担当者がいない場合でも、1時間以内に先方へ訪問をする。
- ⑤上司（所長）は当事者とともに、当日中に確認とお詫びに伺う。
- ⑥受付者より社内グループウェア（サイボウズ）にて全社員へ報告を行なう。
- ⑦ミーティング時に、原因と結果の明確化及び具体的な再発防止策の立案を行なう。
- ⑧全スタッフへの周知・連絡。問題点、改善点の再確認を行なう。
- ⑨必要に応じて公的機関への報告を行う。

