

重要事項説明書

(特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売サービス)

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 (特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売サービスの目的)

特定福祉用具販売(特定介護予防福祉用具販売)サービスは、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、特定福祉用具販売(特定介護予防福祉用具販売)をとおり、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、介護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）

1 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

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、事業所に対する特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売）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。

1 サービス内容について

- ①要介護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
- 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整、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方法や使用上の留意点の説明及び取扱説明書、サービス計画書の交付

2 サービス品目

- 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移動用リフトの吊り具の部分

第9条（連携について）

会社は、特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売）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）

1 介護費用及び利用者負担金の体系について

- ①特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売）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になります。
 - ③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）。
 - ④送料・搬入にかかる費用は原則無料です。
- 2 利用者負担金については、現金回収にてお支払いいただきます。
 - 3 利用者負担金が、「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。
 - 4 利用者負担金が、「受領委任払い」となる場合には、「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額を支払い、保険給付分については、会社が代理受領として、その後市区町村に対して請求することになります。
 - 5 同年度内における介護費用の総額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。
 - 6 過去、介護保険特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売）の給付により、購入した種目について、例外に該当する場合を除き、再度介護保険特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売）による給付を受けることは出来ません。
[例外：①同一種目において、機能が大きく異なるものの購入
②破損により、使用が困難となった場合
③身体状況の変化に伴い、既に購入した商品の利用では支障をきたす場合]
 - 7 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）、介護費用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。
 - 8 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（キャンセル及び変更）

- 1 利用者が商品の購入をキャンセル、変更する際には、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 キャンセル、変更の連絡がない場合、またはキャンセル、変更の連絡が著しく遅れた場合などは、キャンセルをお受けできない場合もございます。

第12条（販売商品の取扱いについて）

- 1 利用者は、依頼した販売商品と異なる機種が納品された場合は、すみやかに会社にご連絡をいただき、交換を行うものとします。また、販売商品について故障・破損を発見した場合には、商品の保障期間内に限り、会社は該当販売商品について修理または交換を行うものとします。修理・交換に伴う費用は原則として会社が負担するものとします。
- 2 利用者側の事情により販売商品の交換・変更を希望する場合または、利用者もしくは家族等が会社側の指示・説明に反して販売商品を使用したために故障・破損が発生した場合には、この費用は利用者が負担するものとします。

第13条（福祉用具の選定）

- 1 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等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、選定後は利用者にその内容を説明し、同意を得ます。
- 3 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者等への連絡調整等の援助を行います。

第14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、提供した具体的な内容等を記録するとともに、記録を作成した後2年間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15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16条（介護保険被保険者証等の確認）

特定福祉用具（特定介護予防福祉用具）の販売時に、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17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18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19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等で自主点検を行い、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、2年間適切に保存します。また、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、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。
- 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）

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

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	東京都墨田区吾妻橋1-23-20 4F
電話番号	03-5608-6544
対応時間	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	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階
電話番号	03-6238-0177
対応時間	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	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
電話番号	03-5655-2940
FAX番号	03-3612-2944
対応時間	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。

個人情報使用同意書

(特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売サービス用)

1. 個人情報の利用目的

株式会社ラックコーポレーション（以下、「会社」という）は利用者及びその家族、福祉用具専門相談員から収集した利用者の個人情報を次の目的で使用いたします。

- (1) 特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売サービスの提供のため
- (2) サービス提供にあたって利用者またはその家族に対して連絡などを行うため
- (3) サービスの質の向上のための社内研修（事例検討など）のため

2. 個人情報を使用する期間

居宅サービス契約書第2条に定める契約期間及び法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間使用します。

3. 個人情報の提供

会社は、円滑にサービスを提供するために、業務提携している事業者へ個人情報を提供いたします。

また、必要に応じ、他のサービス提供事業者へ個人情報を提供いたします。

その他「個人情報の保護に関する法律」第二十三条に定められている以下の場合を除いて、会社は利用者及びその家族の同意を得ずに、第三者に個人情報を提供することはありません。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (3) 公衆衛生の向上のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

上記個人情報の提供にあたって、提供する情報は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払います。

4. その他

利用者及びその家族からサービス提供に必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部又は全部が提供できないことがあります。

会社は、個人情報を個人の特定できない統計情報に加工し、行政機関、調査機関、提携会社等にその統計情報を提供することがあります。

※ 個人情報保護管理並びに個人情報の開示、訂正及び削除について

お客様の個人情報の管理体制並びに個人情報の開示、訂正及び削除についてのお問合せは、次の窓口までご連絡下さい。

お客様相談窓口

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

