

福祉用具レンタルサービス重要事項説明書

あなた（又はあなたのご家族の方）がご利用を検討されている指定福祉用具貸与サービス又は指定介護予防福祉用具貸与サービスについて、契約を締結する前に知っていただきたい内容をご説明いたします。ご不明な点や分かりにくい事等があれば、ご遠慮なくご質問下さい。

第1条 指定（介護予防）福祉用具貸与サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社イーアス		
代表者氏名	武田 二郎	法人設立年月日	平成29年7月1日
本社所在地	埼玉県越谷市相模町1丁目153番地1		
(連絡先・電話番号)	TEL:048-967-5740 FAX:048-967-5741		

第2条 ご利用者様に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	イーアス柏
事業所所在地	千葉県柏市大室1195-1
介護保険指定事業者番号	1272207729
事業実施地域	柏市・野田市・流山市・我孫子市・松戸市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的（要約）	株式会社 イーアス（以下「会社」という）が行う指定福祉用具貸与事業（以下「事業」をいう）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、会社の専門相談員が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定福祉用具貸与サービスを提供することを目的とする。
運営の方針（要約）	(1) 事業の実施にあたっては、利用者の意志、及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 (2) 会社の専門相談員は、利用者の能力に応じ、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・希望及びそのおかれている環境を踏まえた適切な福祉用具の選定を行う。

(3) 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月曜～金曜 祝日・12/29～1/4除	営業時間	午前9:00～午後6:00
-----	---------------------	------	---------------

(4) 事業所の従業員体制

職種	職務内容及び権限		
管理者	管理者は事業所従業員の管理および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定（介護予防）福祉用具貸与の実施に関し、事務所の従業員に対して遵守すべき事項について指揮命令を行う権限を持ちます。		
	職名	管理者	氏名 橋本 和昭
事務職員	ご利用者様に必要なサービス提供を円滑に行えるよう、介護給付費等の請求や通信連絡等の事務を行う役割を持ちます。		
	常勤	1名	非常勤 0名
専門相談員	1. ご利用者様の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、又、ご家族等介護される方の負担軽減に資するよう、福祉用具を適切に選定し、かつ、使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じる役割を持ちます。 2. 文書にて、福祉用具の機能、使用方法、料金等に関する情報を提供し、個別の福祉用具のレンタルについて同意を得ます。同意後、契約する権限を持ちます。 3. レンタルする福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行います。 4. ご利用者様の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、その使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書をご利用者様に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じてご利用者様に実際にご使用いただきながら使用方法の指導を行う役割を持ちます。 5. ご利用者様等からの要請等に応じて、レンタルした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を行う役割を持ちます。 6. 居宅サービス計画に指定（介護予防）福祉用具貸与が必要な理由が記載されるとともに、介護支援専門員（ケアマネジャー）により、少なくとも6カ月に1回その必要性が検討された上で継続が必要な場合には、その理由が居宅サービス計画に記載されるように必要な措置を講じる役割を持ちます。		
	常勤	3人	非常勤 0人

第3条 ご利用者様に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 提供するサービスの主な内容

- 福祉用具の選択をお手伝いいたします。ご利用者様の心身の状況、ご要望やお住まいの状況等を考慮し、適切な福祉用具を紹介し選んでいただきます。
- 福祉用具の取り扱いに関する説明をいたします。利用される福祉用具の取扱説明書を交付し、取扱方法、注意点、トラブル対応の方法および事故防止のための安全上の注意事項等について、ご使用いただきながら、説明いたします。
- 福祉用具のアフターサービス（変更・修理・交換）を行います。福祉用具に破損・故障等が発生した場合、速やかに対応いたします。

(2)（介護予防）福祉用具貸与の種目については、次のとおりです。なお、①～⑧の種目については、要支援1～2および要介護1の方は、原則として介護保険でのご利用ができません。ただし、例外条件がありますので、お問い合わせ下さい。

- ①車椅子 ②車椅子付属品 ③特殊寝台 ④特殊寝台付属品
- ⑤床ずれ予防用具 ⑥体位変換器 ⑦認知症老人徘徊感知機器 ⑧移動用リフト
- ⑨手すり ⑩スロープ ⑪歩行者 ⑫歩行補助つえ ⑬自動排泄処理装置

(3)（介護予防）福祉用具貸与の品名、料金およびご利用者様負担額（介護保険を適用する場合）については、別途のカタログ又はパンフレット等に記載のとおりとします。

(4) 提供するサービスの料金、負担額は、介護保険を利用時は負担割合証の割合に応じてのお支払いとなります。なお、介護保険給付金額に減額がある場合は、減額分はご利用者様のご負担になります。又、月の途中での契約、解約・契約終了の場合には、下記の料金表に基づきお支払いいただきます。

レンタル開始月のレンタル料金	①レンタル開始日がその月の15日以前	1ヶ月分全額
	②レンタル開始日がその月の16日以降	1ヶ月分の半額
レンタル終了月のレンタル料金	①レンタル終了日がその月の15日以前	1ヶ月分の半額
	②レンタル終了日がその月の16日以降	1ヶ月分全額
レンタル開始と終了が同じ月内の場合のレンタル料金		1ヶ月分全額

第4条 その他の費用について

交通費	通常の事業の実施地域を超えた地点から1Kmにつき10円
特別搬出入費	搬入特別な措置が必要な場合（クレーン車使用など）の費用はその実費を徴収する

第5条 請求およびお支払い方法について

請求方法	1. レンタル料金、ご利用者様負担額（介護保険を適用する場合）およびその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、ご利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2. 請求書は、利用明細を添えてご利用月の翌月15日頃までにご利用者様宛にお届けいたします。
お支払方法	1. 行われたサービス提供と請求書の内容を照合の上、請求月の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ①事業者指定口座への振込 ②ご利用者様指定口座から事業者指定口座への自動振替 2. お支払いの確認をしましたら、領収書を送付しますので、保管下さい。

※レンタル料金等のお支払いについて、支払期日から2ヶ月以上遅延し、更に支払い督促から14日以内にお支払いがない場合は、契約を解除した上で、未払い分をお支払い頂きます。

第6条 サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無および有効期間）を確認させていただきます。住所等に変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせ下さい。

(2) ご利用者様が要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様の意思を踏まえて速やかにこの申請が行われるよう必要な援助を行います。又、居宅介護支援がご利用者様に対して行われていない等の場合で、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が遅くともご利用者様が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) 専門相談員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、全て当事業所が行います。なお、実際の提供では、ご利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

第7条 虐待の防止について

事業者は、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ために次に掲げる通りに必要な措置を講じます。

- 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- 虐待を防止のための指針を整備しています。
- 従業員に対して虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

サービスの提供中に、当該事業所従業員または介護者（現に介護している家族・親族・同居人等）

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します。

第8条 衛生管理等について

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ための対策を検討する委員会をおおむね6か月に

1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。

(2)事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

(3)従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

第9条 業務継続計画の策定等について

(1)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居宅介護支援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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます

(2)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を実施します。

(3)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。

第10条 秘密の保持と個人情報の保護について

(1)ご利用者様およびご家族の方に関する秘密の保持について

①事業者は、ご利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」およ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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

②事業者およびその従業員は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様およびそのご家族の方の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

③この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。

④事業者は、従業員に業務上知り得たご利用者様又はご家族の方の秘密を保持させるため、従業員である期間および従業員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容に含むものとします。

(2)個人情報の保護について

①事業者は、ご利用者様から予め文書で同意を得ない限り、ご利用者様の個人情報を用いません。又、ご利用者様のご家族の方の個人情報についても同様とします。

②事業者は、ご利用者様およびご家族の方に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、又、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

③事業者は、個人情報に関する情報は、ご利用者様の求めに応じて開示を行うこととし、開示の結果、情報の訂正・追加・削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。なお、開示に際して複写料等が必要な場合はご利用者様の負担となりま

第11条 身分証携行義務

専門相談員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者様や家族の方から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第12条 心身の状況の把握

指定（介護予防）福祉用具貸与の提供にあたっては、居宅介護支援事業者や地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス、又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

第13条 居宅介護支援事業者および地域包括支援センター等との連携

(1)事業者はサービス提供にあたり、居宅介護支援事業者および地域包括支援センター、保険医療サービス、福祉サービス等の提供者と密接な連携に努めます。

(2)事業者はサービス内容が変更された場合やサービス提供の契約が終了した場合は、その旨を書面（又はその写し）にて速やかに居宅介護支援事業者又は地域包括支援センターに連絡します。

第14条 サービス提供の記録

(1)指定（介護予防）福祉用具貸与の実施ごとに、レンタル開始日・終了日、種目、品名、料金、福祉用具の使用状況（修理、点検結果等を含む）等についての記録を行い、その記録はサービス提供日から5年間保存します。

(2)ご利用者様は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。

第15条 指定（介護予防）福祉用具貸与サービス内容の見積りについて

ご利用者様の居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況やご利用の意向に基づき別紙のとおりパンフレットにてご案内致します。

第16条 サービス提供に関する相談、苦情等について

体制および手順

①提供した指定（介護予防）福祉用具貸与におけるご利用者様および家族の方からの相談および苦情、故障等（以下、相談・苦情等といいます）を受付するための窓口を設置します。

②相談・苦情等に円滑かつ適切に対応するための体制および手順は以下のとおりとします。

1. ご利用者様からの相談・苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）・担当者
第16条に記載のとおり、対応窓口を設置します。対応は受付担当が行いますが、その内容を所定の報告書に記入し、口頭と書面にて管理者に報告します。その報告を受けた管理者は内容を確認し、迅速に処理するものとします。
2. 円滑かつ迅速に対応を行うための処理体制・手順
①窓口で受け付けた相談・苦情等は所定の報告書に内容を記載し、必ず管理者に報告し、その後、管理者が対応します。内容に応じて、管理者の指示を受けて受付担当者が対応します。決して受付担当者が単独の判断にて対応しないこととします。

②実施した対応について理解を得られない場合は、その地区での対応機関に相談します。

③自ら提供したサービスについて、行政より物件の提出や書類の提示を求められた場合は、それらの照会に応じるとともに行政の実施する調査に協力します。

④ご利用者様からの相談・苦情等に関しては国民健康保険団体連合が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた場合はそれに従って必要な改善を行います。

3. 相談・苦情等があった委託業者、メーカーに対する対応方針

①相談・苦情等があった委託業者やメーカーには、口頭や書面にて報告するとともに、処理内容を検討し、その結果を口頭や書面にて報告を受けます。後日、改善状況をご利用者様へ確認します。

②相談・苦情等の多い委託業者やメーカーについては、改善を提案するとともに、ご利用者様への紹介を控えます。

4. その他参考事項

各相談・苦情等に関しては、各員が情報を共有し、その内容に関して、都度、会議を行い改善策を講じます。

第17条 事故発生時の対応方法について

(1)ご利用者様に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者様のご家族の方、本条(4)に記載の市町村、居宅介護支援事業者又は地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2)事業者は、福祉用具の故障・欠陥もしくは第8条に反して、ご利用者様やご家族の方等の身体・財産等を傷つけた場合、速やかにその損害を賠償します。但し、以下の事由に該当する場合には事業者は損害賠償の義務を負いません。

①ご利用者様が、疾患・身体状態および福祉用具の設置・使用環境等、選定に必要な事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知に起因して損害が発生した場合。

②ご利用者様の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。

③ご利用者様が事業者およびその従業員の指示・説明に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

(3)事故の状況および事故に際してとった処置については、記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

(4)事故発生時の連絡先

①市町村の連絡先は第18条に定めるとおりとします。

(5)事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社	保険名	ビジネスプロテクター
補償の概要	居宅介護事業所等の業務を総括的に補償		

第18条 相談窓口および苦情申立の窓口（緊急連絡先も含む）

事業所の窓口	名称	イーアス柏				
	所在地	千葉県柏市大室1195-1				
	電話	TEL：04-7128-8225				
	受付時間	午前9：00～午後6：00				
	責任者・役職	管理者 橋本 和昭				
市町村（保険者）の窓口 介護保険担当課	柏市	04-7185-1111				
	野田市	0476-33-4623				
	流山市	047-492-1111				
	我孫子市	04-7167-1135				
	松戸市	04-7150-6531				
公的団体の窓口	名称	千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係				
	所在地	千葉県千葉市稲毛区天台6丁目4番3号				
	電話	TEL：043-254-7426				
	受付時間	午前8：30～正午 午後1：00～5：00				

第19条 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日 西暦 年 月 日

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

事業者	株式会社イーアス	事業所名	イーアス柏
代表者名	武田 二郎	所在地	千葉県柏市大室1195-1
説明者			

事業者から上記の説明を確かに受け、同意しました。

利用者	代理人
住所	住所
氏名	氏名

重要事項説明書「特定（介護予防）福祉用具販売」

1. 株式会社イーアスの概要

(1) 概 要

事業所名	イーアス柏
所在地	千葉県柏市柏大室 1195-1
管理者名	橋本 和昭
電話番号	04-7128-8225
事業所番号	1272207729
サービス提供地域	柏市・野田市・流山市・我孫子市・松戸市
取扱品目	腰掛け便座、特殊尿器、入浴補助用具、簡易浴槽、移動用リフトのつり具の部分、排泄予測支援機器

(2) 当事業所の職員体制

職 名	資格等	常 勤	非常勤	兼務の別	合計
従業者数総数		3名		-	3名
管理者	福祉用具専門相談員	1名	0名	あり	1名
従業者	福祉用具専門相談員	2名	0名		2名

(3) サービスの提供日・時間

平日	午前9時00分～午後6時00分
休業日	土曜日、日曜日、その他年間の休日、12/29～1/4

2. 当事業所の特徴等

運営の方針・特徴

本事業所が実施する事業は、利用者が要介護（要支援）状態となった場合においても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出来るよう、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・取り付け・調整等を行い、福祉用具を購入することにより利用者の日常生活の便利を図り利用者を介護する者の負担の軽減をはかるものとする。

3. サービス利用料金

(1) 利用料

福祉用具販売料金については、別添のカタログにて説明いたします。

(2) 納入等について

○納品につきましては、お客様の希望される日時・場所にお伺いします。

遠慮なくお申し出ください。

○基本的に、納入費用はサービス料金に含まれております。ただし、以下の場合には

別途料金をご負担いただくことがあります。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、支払いに同意する旨の文書に署名（記入押印）を受け

- ・納品に特別な作業（附帯工事）を必要とする場合
- ・お客様の都合による購入品の移動等

(3) 交通費等

上記1の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要した交通費はその通常の事業の実施地域を超えた地点から1Kmにつき10円を徴収する。

(4) 購入品のご請求等について

○料金の支払方法

納品時に購入品の請求をいたしますので、納品時又は7日以内にお支払いください。お支払い確認後、領収書を発行いたします。

お支払い方法は、現金集金・銀行振込・2通りの中から選んでいただきます

4. 虐待の防止について

事業者は、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ために次に掲げる通りに必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待を防止のための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対して虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
サービスの提供中に、当該事業所従業者または養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

5. 衛生管理等について

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ための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

6. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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居宅介護支援の提供を継続的に実施するための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的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。

7. 個人情報の取扱について

当社は「当社における個人情報の利用目的」に定めた範囲においてのみ、個人情報を利用いたします。とりわけプライバシー情報に関しましては、職員の研修につとめ漏洩に注意を払います。また、情報を第三者に提供する場合を別紙にてご提示し、事前にお客様のご承認をいただいております。あらかじめお示した用途以外には決して利用しません。

8. 情報開示について

当社は、ご利用者の皆様のお求めに従って、お客様ご自身に関する情報(ご利用者記録、サービス提供記録、その他)を開示しております。ただし、ご本人あるいは身元引受人でない方(他のご家族様等)からのご請求につきましては、書面にてご本人様のご了解を得てからになります。あらかじめご了承ください。

9. 事故・トラブル発生等について

本説明書1の電話番号宛、または担当者宛にご連絡をお願いいたします。

必要に応じて、ケアマネジャー、市町村窓口等へ連絡等必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

当事業所のサービスにより、お客様に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を含めて対応いたします。

10. 苦情等について

迅速・適切な対応を心がけておりますが、万一 不満や苦情がおありでしたら、遠慮なくお申し付けください。下記電話番号、担当者宛にご連絡をお願いいたします。

(1)相談窓口	電 話 番 号	04-7128-8225
	相談員(責任者)	橋本 和昭
	対 応 時 間	午前9時00分 ~ 午後6時00分

(2)公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

柏市	04-7167-1135
野田市	04-7123-1353
流山市	04-7150-6531
我孫子市	04-7185-1111
松戸市	047-366-7370

千葉県国民健康保険団体連合会

043-254-7426

説明事項確認書

- ①特定（介護予防）福祉用具の購入にあたり、ご利用者に対して本書面に基ついて、「重要事項」を説明いたしました。
- ②福祉用具の「取扱説明書をお渡し」し、「福祉用具を使用して」取扱に関して説明を行いました。
- ③福祉用具の利用に関して、「事故防止のための注意事項」について説明を行いました。

事業者名 株式会社イーアス
所在地 千葉県柏市大室 1195-1
事業所名 イーアス柏

説明者氏名

- ① 私は、本書面により、事業者から特定（介護予防）福祉用具購入についての「重要事項」の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。
- ② 私は福祉用具の「取扱説明書」を受け取り、「用具を使用した取扱説明」を受けました。
- ③ 私は福祉用具の利用に関して、「事故防止のための注意事項」について説明を受けました。

西暦 年 月 日

ご利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名