指定特定福祉用具販売サービス重要事項説明書

1. 福祉用具販売サービスの目的

福祉用具販売サービスは、要支援又は要介護状態にあるお客様に対し、介護保険法で定める福祉用具販売サービスを提供し、お客様がその有する能力に応じて、可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう、又、お客様のご家族等の介護者の負担軽減を図れるよう支援することを目的とします。

2. 会社概要

法 人 名 称	ケムコ商事株式会社
法人所在地	広島県呉市広大新開1丁目2番6号（〒737－0141）
代 表 番 号	0823－72－1315
代表者氏名	波谷　浩二
設　　立	昭和54年10月
資　本　金	4500万円

3. 福祉用具貸与サービスを提供する事業所（以下、「サービス事業所」とします）

（ア） サービス事業所の概要

サービス事業所の名称	ケムコ商事株式会社　広島営業所
所　在　地	広島市安芸区矢野東4丁目25－43 イーグル101（〒736－0083）
電　話　番　号	082－824－7172
指定事業者番号	3470110788
管　理　者　氏　名	小林　雅也
実　施　サ　ー　ビ　ス	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	広島市、安芸郡、東広島市、呉市、江田島市、 廿日市市、三原市（佐木島を除く）、 竹原市、尾道市、福山市

（イ） 職員体制

管　理　者	1　名（常勤職員、専門相談員と兼務）
専門相談員	2　名以上

（ウ） 営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日～金曜日
営 業 時 間	午前9時から午後6時

（エ） 休　業　日　　土曜日、日曜日、国民の祝日
12月29日～1月3日、8月12日～16日

4. 主となるサービス内容

（ア） 取り扱う種目

指定特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売において取り扱う種目は次のとおりとする。

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部分
6. 排泄予測支援機器
7. スロープ（固定型）
8. 歩行器（歩行車を除く）
9. 歩行補助杖（松葉づえを除く）

固定用スロープ、歩行器（歩行車を除く）、単点杖（松葉づえを除く）及び多点杖に関しては、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できる対象種目です。

（イ）選択制の対象福祉用具の提供にあたっては、福祉用具専門相談員が、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、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うこととするとともに、利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること及び医師や専門職の意見、利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行います。
（ウ）福祉用具選択にあたっては、予め、専門相談員がお客様の心身の状況、要望、住宅環境などを考慮し、適切な選択ができるよう福祉用具の説明をいたします。
（エ）安全性に関する情報提供と説明
個々の機種選定にあたっては、専門相談員が、各機種の機能や取り扱いについての安全性について情報を提供するとともに説明を致します。
（オ）原則として、搬入日時は、お客様又はそのご家族の希望に応じます。
（カ）福祉用具の使用にあたっては、専門相談員が最適の状態に用具を調整いたします。
（キ）特定福祉用具販売を提供後、特定福祉用具販売計画に記載した目標の達成状況の確認を行います。
（ク）サービスのご利用にあたりまして
尚、ケムコ商事株式会社　広島営業所は以下の取り扱いとさせていただいておりますので、サービス実施においてご不審の点がございましたら、直ちに事務所迄、ご連絡下さい。
① サービス提供上必要な場合を除きまして、お客様の現金をお預かりすることは一切ございませんのでご了承ください。
② お客様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等をお預かり・保管されている場所をお聞きすることも一切ございませんのでご了承ください。
③ お客様及びそのご家族の個人情報の取扱いには、守秘義務の遵守のもと、細心の注意を払います。

5. サービス従事者

サービス従事者とは、お客様に福祉用具販売サービスを提供するケムコ商事株式会社　広島営業所の職員であり、主として専門相談員が該当します。

6. 利用料金のお支払い方法

【受領委任払い】

「受領委任払い」は、利用者が、費用の自己負担分（1割～3割）のみを事業者に支払、保険給付分（7 割～9割）は、保険者から利用者が受領に関する委任を受けた事業者に直接払います。

【償還払い】

「償還払い」は、利用者がいったん費用の全額（10割）を事業者に支払い、その後、保険者に申請して自己負担分（1割～3割）を除く保険給付分（7割～9割）の支給を受けます。

7. 利用料金について

（ア）特定福祉用具ごとの利用料金は、当社発行カタログに記載された販売価格となります。
（イ）介護保険の適用になる場合（ご契約者が要介護または要支援認定を受けている場合）の利用料金は、販売価格の1～3割となります。ただし、介護保険の支給限度額を超えた分については、全額自己負担となります。
（ウ）介護保険の適用にならない場合（ご契約者が要介護または要支援認定を受けていない場合）の利用料金は、利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。（これを「償還払い」といいます。）
（エ）ご利用料金は、特定福祉用具のご購入の都度、事業者が発行する「特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具）サービス契約書」に記載された金額とします。
（オ）介護保険の適用にならないお客様は、全額自己負担となります。

8. サービス提供の記録

（ア）特定福祉用具販売の実施ごとに、その販売日、種目及び品名、販売費用等についての記録を行うこととし、その記録は、サービスを提供した日から 5 年間保存します。
（イ）お客様は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

9. 虐待の防止のための取り組みについて

（ア）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）　小林　雅也

（イ）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、従業者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開催しています。

（ウ）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市町村の窓口に通報します。

10. 身体的拘束等の原則禁止

利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合には、利用者及びその家族に対して説明し同意を得た上で実施し、その様態および時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

11. サービス相談窓口、及び苦情・事故・緊急受付窓口

サービスのご利用に関わる相談、苦情、要望の受付、及び事故発生等の際の受付窓口は以下の通りです。

（ア）サービス事業所

連絡先	ケムコ商事株式会社　広島営業所
所在地	広島市安芸区矢野東4丁目25－43 イーグル101（〒736－0083）
電話番号	082－824－7172
FAX番号	082－824－7173
相談担当窓口	小林　雅也
受付時間	営業日の午前9時～午後6時

（イ）苦情・事故対応時の基本手順

ケムコ商事株式会社　広島営業所は、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

① 苦情・事故の受付
② 苦情・事故内容の確認
③ 苦情・事故解決責任者等への報告
④ 苦情・事故解決に向けた対応に関する、お客様への事前説明・同意
⑤ 苦情・事故解決に向けた対応の実施
⑥ 再発防止又は改善の措置
⑦ 苦情・事故解決結果のお客様への説明・同意
⑧ 苦情・事故解決責任者等への最終報告

苦情・事故受付担当者 ケムコ商事株式会社　広島営業所の従事者
苦情・事故解決責任者 ケムコ商事株式会社　広島営業所の管理者

（ウ）当事業所への苦情等について

ケアマネージャー、市区町村介護保険相談窓口、都道府県の国民健康保険団体連合会（国保連）へも申し出ることができます。以下は連絡先です。

広島県国保連合会	介護保険課	苦情処理係	082-554-0783
広島市中区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-504-2478
広島市東区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-568-7732
広島市南区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-250-4138
広島市西区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-294-6585
広島市安佐南区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-831-4943
広島市安佐北区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-819-0621
広島市安芸区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-821-2823
広島市佐伯区厚生部	福祉課高齢介護係	介護保険係	082-943-9730
安芸郡府中町	高齢介護課	介護保険係	082-286-3235
安芸郡海田町	長寿保険課	介護保険係	082-823-9609
安芸郡熊野町	健康福祉部	高齢者支援課	082-820-5605

安芸郡坂町	保険健康課	保険健康係	082-820-1504
東広島市	健康福祉部	介護保険課	082-420-0937
呉市	介護保険課	介護給付ｸﾞﾙｰﾌﾟ	0823-25-2626
江田島市	福祉保健部	高齢介護課	0823-43-1651
廿日市市	高齢介護課	高齢介護ｸﾞﾙｰﾌﾟ	0829-30-9155
三原市	高齢者福祉課	介護保険係	0848-67-6240
竹原市	健康福祉課	介護福祉係	0846-22-7743
尾道市	高齢者福祉課	高齢者福祉係	0848-38-9137
福山市	保健福祉局	介護保険課	084-928-1166

12. カスタマーハラスメントへの対応

ケムコ商事株式会社　広島営業所は、職員の安全確保及び就業環境を守り、適切なサービス提供を継続するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

利用者またはその家族等から、暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動、継続的・執拗な要求、長時間の拘束、正当な理由の無い過度な要求その他社会通念上許容される範囲を超える言動があり、職員の就業環境が害される場合には、事業所として必要な対応を行います。

特に悪質な行為については、サービス提供方法の見直し、関係機関への相談、警察への通報等の対応を行う場合があります。

13. 事故発生時の対応

ご親族等緊急時の連絡先は、予め担当のサービス従事者により確認させていただきます。サービス提供中にお客様の容態の急変等があった場合には、次項の連絡先（代理人）及び居宅介護支援事業者等へ連絡を行うとともに必要な措置を講じます。また、状況及び採った措置を記録し再発防止のための対策を行います。

14. 賠償責任について

（ア） ケムコ商事株式会社　広島営業所は、居宅サービスの提供に伴って、ケムコ商事株式会社　広島営業所の責めに帰すべき事由により、お客様又はそのご家族等の介護者の生命、身体、財産及び名誉に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。

（イ） お客様又はその家族等の介護者は、お客様又はその家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、ケムコ商事株式会社　東広島営業所のサービス従業者の生命、身体、財産及び名誉に損害を及ぼした場合は、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

15. 介護保険法の改正

国が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、ケムコ商事株式会社　広島営業所の料金体系は、国が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

以上

ケムコ商事株式会社　広島営業所は、重要事項説明書に基づいて、福祉用具販売のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

事業者　　所　在　地　広島県広島市安芸区矢野東 4 丁目 25-43 イーグル 101

事　業　者　名　ケムコ商事株式会社　広島営業所

説 明 者 氏 名 _____ 印

私は、重要事項説明書に基づいて、福祉用具販売のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

お客様　　住所

氏名 _____ 印

ご家族代表者　　住所

氏名 _____ 印

続柄 _____

代理人　　住所

氏名 _____ 印

間柄 _____