# 福祉用具貸与サービス重要事項説明書

## 1．福祉用具貸与サービスの目的

福祉用具貸与サービスは、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貸与サービスを提供し、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<br>イーグル101（〒739－2612） |
| 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 | 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 |
| サービス提供地域 | 広島市、安芸郡、東広島市、呉市、江田島市、<br>廿日市市、三原市（佐木島を除く）、<br>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 |
| 休　業　日 | 土曜日、日曜日、国民の祝日<br>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）** 貸与できる福祉用具は、介護保険法で定める福祉用具貸与の対象種目に限られます。

〈介護保険法で定める福祉用具貸与対象種目〉

| | | | |
|---|---|---|---|
| 車椅子* | 車椅子付属品* | 特殊寝台* | 特殊寝台付属品* |
| 床ずれ予防用具* | 体位変換器* | スロープ | 歩行器 |
| 歩行補助杖 | 認知症老人徘徊感知器* | 移動用リフト（つり具の部分を除く）* | |
| 手すり | 自動排泄処理装置* | | |

各々の福祉用具の詳細につきましては、サービス従事者（5参照）までお気軽にお尋ねください。上記の*印の種目について、要支援1,2及び要介護１の方は原則貸与できません。

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、利用者に対し、メリット及び

デメリットを含め十分説明を行うとともに、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）** 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。

**（カ）** 福祉用具貸与計画に記載した時期（少なくとも 6 月以内 1 回）にモニタリングを行い、居宅サービスの提供状況等について、居宅介護支援事業者に報告を行います。

**（キ）** 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　東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することは一切ございませんのでご了承ください。

③ お客様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等が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。

④ 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、お客様に福祉用具貸与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. サービス利用料金のお支払い方法

前月のサービスご利用分に関するご利用者負担額を、ケムコ商事株式会社　広島営業所が定める翌月の期日までにお支払いいただきます。お支払い方法は原則として口座引落としとさせていただきます。

尚、口座引落とし以外のお支払いにつきましては弊社事業所、または訪問いたしましたサービス従業者までご相談ください。また、初回分を、現金で頂戴するか、初回分と、第2回分お支払い時に合算して口座引落しとなることがございます。

※上記は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。居宅サービス計画を作成していない場合など「償還払い」の取り扱いにおいては、一旦お客様に基本料金をお支払いいただき、その後市町村に対して保険給付分を請求していただくことになります。

## 7. 利用料金

### （ア）基本料金

ケムコ商事株式会社　広島営業所が定める個々の福祉用具の 1 ヶ月あたり貸与料金を指し、具体的な金額はカタログに掲載されています。※貸与料金は原則として 1 ヶ月分です。

月途中に於ける貸与開始又は貸与終了の場合の基本料金は下表の通りです。

| 貸与開始又は貸与終了日 | 基本料金 |
|---|---|
| ① 貸与開始日が1日～15日の場合 | 1ヶ月分の貸与料金 |
| ②貸与開始日が16日～月末の場合 | 半月分の貸与料金 |
| ② 貸与終了日が1日～15日の場合 | 半月分の貸与料金 |
| ③ 貸与終了日が16日～月末の場合 | 1ヶ月分の貸与料金 |

※貸与の開始と終了が同月内に行われた場合には、1ヶ月分の貸与料金を申し受けます。

**（イ）利用者負担金**

介護保険の適用になるお客様（要支援又は要介護認定を受けている方）は、前記（ア）の**基本料金の保険給付分**をお支払いいただきます。但し、介護保険の給付の範囲を超えた分に関しましては、全額自己負担（前記（ア）の基本料金）となります。（介護保険の適用にならないお客様は、前記（ア）の**基本料金と別途消費税**をお支払いいただきます。）

**（ウ）福祉用具貸与サービス計画及び利用料金の契約**

居宅サービス計画に基づいて提供する福祉用具貸与サービス計画及びその利用料金は、別紙「福祉用具貸与サービス契約書」をご確認ください。

**（エ）医療機関や介護保険施設に入院（入所）中の扱い**

この場合は、介護保険によるレンタルはご利用いただけないことがあり、利用料金が全額ご利用者のご負担になりますので、速やかにケアマネージャーを通じて、次項（7）によりご解約ください。

**8．利用契約の解約（またはキャンセル）**

**（ア）** 利用者は、レンタル福祉用具が納入される前に、やむを得ない事情があるときは利用を中止（利用契約の解約）することができます。この場合、解約手数料は請求いたしませんが、事業者の負担軽減のため、解約の通知は速やかにお願いいたします。

**（イ）** 利用者は、レンタル中の福祉用具が不要になった場合、或いは交換を必要とする場合には、その契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の1週間前までには通知するものとします。

**（ウ）** 上記（イ）に拘わらず、利用者の入院等契約を継続することができない特別の事情が生じた場合、或いはレンタル福祉用具の交換に緊急を要する場合には、事前の通知がなくてもその契約を解約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<br>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、区市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. 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。

## 13. 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。

## 14. 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。

**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、福祉用具貸与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、福祉用具貸与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 _____