

三菱電機ライフサービス株式会社長崎支店

福祉用具レンタル・販売サービス 重要事項説明書

(福祉用具貸与・介護予防福祉用具・特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売)

1. 当事業者が提供するサービスについての相談窓口

電話番号	(095)800-2712
担当者	入江 祐友

2. 当事業者の概要

(1) 事業者の表示

名称・法則種別	三菱電機ライフサービス株式会社（営利法人）
代表者役職・氏名	代表取締役社長 船尾 英司
本社所在地・連絡先等	〒105-0011 東京都港区芝公園2-4-1 芝パークビルB館7F TEL(03)6402-6001 FAX(03)6402-6486

(2) 同事業所情報

事業者名	三菱電機ライフサービス株式会社長崎支店
所在地	〒850-0961 長崎県長崎市小ヶ倉町三丁目76番27号
介護保険指定番号	4270103296
管理者	松田 憲明
連絡先	TEL (095)800-2712 FAX (095)898-5122
開設年月日	平成 15 年(2003年) 2 月 1 日
提供可能サービス	福祉用具レンタルサービス(福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与) 福祉用具販売サービス(特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売)
サービスを提供する地域※	長崎市(高島町・池島町を除く)・時津町・長与町・西海市・諫早市
損害保険の加入	居宅介護事業者賠償責任保険
その他、提供サービス	(介護予防)認知症対応型生活介護、(介護予防)小規模多機能型居宅介護

※サービスを提供する地域以外でもご相談下さい。

(3) 同事業者の職員体制

(令和6年1月1日現在)

職種	資格	専従 (常勤)	専従 (非常勤)	兼務 (常勤)	兼務 (非常勤)	計
管理者	福祉用具専門相談員	名	名	1 名	名	1 名
福祉用具専門相談員	福祉用具専門相談員	名	名	名	4 名	4 名

(4) 営業日および営業時間

営業時間	平日 8:30~17:15
営業日※	月、火、水、木、金(但し、土日祝祭日・5月連休・夏季休暇・年末年始を除く)
緊急連絡先	095-800-2712 または 080-8394-4336

※緊急時のご相談に関してはこの限りではありません。

(5) 従事者の業務内容

職種	業務内容
管理者	管理者は、業務の管理を一元的に行ないます。
福祉用具専門相談員	福祉用具専門相談員は、福祉用具に関しての専門知識を有し利用者及びご家族等に対して、適切な相談・援助等を行ないます。

3. サービスの内容

- (1) 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与・特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売の提供
- (2) 福祉用具総合相談
- (3) 福祉用具その他商品の販売・用品操作の指導・各種情報提供
- (4) (介護予防)福祉用具貸与・(介護予防)特定福祉用具販売の種目(介護保険法に定められた種目の福祉用具)

4. 当事業者の方針

(1) 事業の目的

(介護予防)福祉用具貸与・(介護予防)特定福祉用具販売 事業の適正な運営を確保するために、人員および運営管理に関する事項を定め、事業者の福祉用具専門相談員が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な福祉用具レンタルサービス・福祉用具販売サービスを提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

- ①アフターフォローに関しては、大切なサービスの一環として考え、ご相談や苦情にも誠意をもって対応します。
- ②ご利用者の心身・生活状況を把握し、適した特定福祉用具が選定されるよう努力します。
- ③医療、介護サービスと連携してのサービス提供に努めます。

(3) 福祉用具レンタルサービス実施概要等

相談場所	ご利用者のご自宅、またはご利用者(またはその家族)が指定される場所
	当事業者の生活相談室

5. 福祉用具レンタルサービス(福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与)のご提供と主な内容

(1) レンタルサービス提供(開始)の流れ【別紙1】

(2) サービス終了の手続き

①ご利用者の都合によりサービスを終了する場合

ご希望の1週間前までにお申し出下さい。

②事業者のやむを得ない事情がある場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月以上の期間を置き、終了文書で通知いたします。

③自動終了

次の場合は、双方の同意が無くても、自動的にサービスを終了いたします。

ア. ご利用者のレンタル商品の利用場所が、事業者のサービス区域外へ移転する場合

イ. 要介護認定区分が、自立(非該当)とみなされた場合

ウ. ご利用者がお亡くなりになった場合

④その他

ア. 当事業者が正当な理由なくサービス提供をしない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者、ご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合、または当事業者が破産した場合、ご利用者は文書で通知することによって即座にサービスを終了させることができます。

イ. ご利用者がサービス利用料金の支払を2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、利用者が入院もしくは病気などにより3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合、利用者やご家族等が当事業者のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行なった場合は、文書で通知することにより即座に契約を終了させていただく場合がございます。

(3) 福祉用具レンタルサービス(福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与)の利用料金

①レンタル料金 -福祉用具レンタルカタログ参照-

月途中の契約開始または解除について

基本的にレンタル期間は1ヶ月単位となりますが開始月と終了月のレンタル料金は下記ようになります。

レンタル開始月のレンタル料	契約日がその月の15日以前	1ヶ月分の全額
	契約日がその月の16日以降	1ヶ月分の半額
レンタル終了月のレンタル料	解約日がその月の15日以前	1ヶ月分の半額
	解約日がその月の16日以降	1ヶ月分の全額

但し、レンタル開始と終了が同じ月内に行われた場合のレンタル料は1ヶ月分全額となります。基本的に、日割り計算による精算はいたしません。

② ご入院された場合 ※必ずご一報ください。

ご入院された場合は、法定により、介護保険適用によるご利用ができなくなりますので、ご請求及びご利用を休止扱いに変更いたします。ご入院後速やかに弊社にご連絡いただきますようお願いいたします。
尚、入院・退院による休止・利用再開の場合のご請求については、上記、開始と終了と同様の扱いとなります。

③ 搬入・搬出に係る特別な費用

搬入・搬出費用はレンタル価格に含まれますが、通常以上の従事者や特別な作業や措置(クレーン車)が必要となる場合、サービスを提供する地域外への搬入・搬出は別途費用負担をいただく場合があります。

④ 交通費

前項2—(2)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、職員が訪問するための交通費が必要であり、その詳細は下記の通りです。(原則として、公共交通機関による移動を基本とさせていただきます。)

移動手段	交通費
公共交通機関	実費
車	10km未満は 500 円、10km以上は 1,000 円

※交通費はサービスを提供する地域を越えた地点からの距離に応じて算出いたします。なお、地域によりましては車での移動を基本とさせていただく場合があります。

※交通費を変更する場合には、1ヶ月以上前に文書にて連絡いたします。

⑤ 自己負担額は、原則として次の方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。

下記(5)の支払方法参照

⑥ 上記の利用者負担金は、「法定代理受領(現物給付)」の場合にて記載しています。

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、いったんご利用者が利用料(10割)を支払い、その後市区町村に対して保険給付分(9割、若しくは8割、若しくは7割)を請求する事になります。

※介護保険外のサービスとなる場合(サービス利用料の一部が制度上の支給限度を超える場合を含む)には、全額自己負担となります。(介護保険外のサービスとなる場合には、居宅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。)

(4) キャンセル料・解約料

ご利用者は、福祉用具が納入される前に事情があるときは契約をキャンセルすることができます。

この場合、キャンセル料金は請求されませんが、速やかにご連絡いただけるよう、お願いいたします。

電話連絡先	095-800-2712
-------	--------------

ご利用者は、レンタル商品の交換を必要とする場合、あるいはレンタル商品が不要になった場合には、契約の有効期間中であっても、この契約を解除することができます。この場合には、ご利用者は、契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

この場合も、契約が終了する利用月について同項(1)に定められた所定のサービス料金をいただきます。

(5) 支払方法

毎月20日頃に前月ご利用分の請求書を発送いたします。

ご指定の預金口座から自動引き落としをさせていただきますので、当事業者の所定申込書にご記入の上ご提出願います。なお、申込をされた当月は事務手続きの関係上、自動引き落としが間に合わない場合がございます。この場合は、翌月まとめて引き落とさせていただきます。

毎月27日頃に自動で引き落としをさせていただきますので、それまでにご利用者各自の口座へお振込み下さい。

※引き落とし日が土日・祝日にあたる場合は、その翌日の引き落としとなります。

振り込み手数料は当事業者で負担いたします。

(6) 福祉用具専門相談員の居宅訪問頻度

福祉用具専門相談員の居宅訪問頻度等	基本的に6ヶ月に1度の訪問としますが、身体状況に応じてレンタル商品の使用状況、ご利用者の心身・生活状況等の確認をさせていただきます。その他、要請に応じて、うかがいます。
-------------------	--

(7) 福祉用具の交換について

商品の交換を希望される場合は、ご利用者、当事業者、介護支援専門員の三者間で相談し決定いたします。

6. 福祉用具販売サービス(特定福祉用具販売・介護予防特定福祉用具販売)のご提供と主な内容

(1) サービス提供(開始)の流れ【別紙1】

(2) 販売料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、介護保険負担割合証の示す負担割合に基づき、原則として販売料金の1割、若しくは2割となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス料金は、全額自己負担(消費税課税)となります。詳しくは当社カタログをご覧ください。

(3) 交通費

前項2—(2)の「サービスを提供する地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、職員が訪問するための交通費が必要であり、その詳細は下記の通りです。(原則として、公共交通機関による移動を基本とさせていただきます)

移動手段	交通費
公共交通機関	実費
車	10km 未満は 500 円、10km 以上は 1000 円

※交通費はサービスを提供する地域を越えた地点からの距離に応じて算出いたします。なお、地域によりましては車での移動を基本とさせていただく場合があります。

(4) キャンセル及び返品・交換

レンタル品とは違い、お申込後のお客様のご都合によるキャンセルはお受けできませんので、予めご了承ください。

(5) 返品・交換

①配送中、または納品時による商品の破損があった場合は返品もしくは交換いたします。

②以下の特定福祉用具販売商品・特定介護予防福祉用具販売の返品・交換は致しかねますので予めご了承ください。

ア.特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売商品自体に欠陥がなく、既にご利用になられた商品
イ.利用者の責任において汚れや破損した特定福祉用具販売商品・特定介護予防福祉用具販売商品

③お客様のご都合による特定福祉用具販売商品の返品・交換の場合は送料お客様負担とさせていただきます。

(6) その他

事業者は必要の無くなった特定福祉用具を引き取ることはいたしませんのでご了承ください。

7. サービス提供記録の保管

(1)サービス提供の記録について、サービス提供した日から5年以上の期間を定めて保管いたします。

(2)利用者は、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写しの交付を請求することが出来ます。

8. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者：職 管理者 ・ 氏名 松田 憲明

(2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3)虐待防止のための指針の整備をしています。

(4)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。

(5)サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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。

9. 衛生管理等

- (1)従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2)事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3)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の実施します。

10. ハラスメントの防止について

- (1)事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業者が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2)利用者が従業者に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷、セクシャルハラスメント等の迷惑行為を禁止します。

11. 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(介護予防)福祉用具貸与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の実施します。
- (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。

12. 契約の解除

事業者又は利用者及び利用者代理人のいずれかが、以下の各号に該当した場合は、相手方は何らの催告を要せず、直ちに本契約に基づき双方協議して定めた個々の契約の全部を解除することができるものとします。なお、本項に基づき契約の解除を申し出た場合には、たとえ相手方に損害が生じたとしても、これを賠償する責を負わない。

- ①事業者又は利用者及び利用者代理人のいずれかが、暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力(以下:暴力団等)である場合
- ②事業者又は利用者及び利用者代理人の代表者、責任者、又は実質的に経営権を有する者が暴力団等である場合、又は、暴力団等への資金提供を行う等密接な交際のある場合
- ③事業者又は利用者及び利用者代理人が自ら又は第三者を利用して、他方当事者に対して、自身が暴力団等である旨を伝え、又は、関係者が暴力団である旨を伝えた場合
- ④事業者又は利用者及び利用者代理人が自ら又は第三者を利用して、他方当事者に対して、詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いた場合
- ⑤事業者又は利用者及び利用者代理人が自ら又は第三者を利用して、他方当事者の名誉や信用等を毀損し、又は、毀損するおそれのある行為をした場合
- ⑥事業者又は利用者及び利用者代理人が自ら又は第三者を利用して、他方当事者の業務を妨害した場合、又は、妨害するおそれのある行為をした場合

13. サービス内容に関する苦情

(1)事業者

当事業者の福祉用具レンタルサービスに関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

相談担当者：松田 憲明	電話番号095-800-2712
-------------	------------------

- (2)苦情があった場合は受付けた者が「苦情処理及び相談対応記録書」を作成し、管理者・相談担当者に速やかに報告する。
- (3)相談担当者は速やかに相手方に連絡を取り、必要により、訪問するなどして内容を確認・調査の上、迅速に問題の解決に努める。

(4)具体的な対応

- ①苦情の受付
 - ②苦情内容の確認
 - ③苦情解決責任者等への報告
 - ④お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
 - ⑤苦情の解決に向けた対応の実施
 - ⑥再発防止、および改善の実施
 - ⑦お客様への苦情解決結果の説明・同意
 - ⑧苦情解決責任者等への最終報告
- (5)その他

当事業者以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

サービス提供エリア	相談窓口	電話番号
長崎市	長崎市介護保険課	095-829-1163
長崎県国民健康保険団体連合会	介護保険課	095-826-7293

14. 秘密の保持

- (1)当事業者は、業務上知り得たご利用者またはそのご家族の秘密を厳守いたします。
- (2)当事業者は、介護支援専門員その他事業者であった者から、業務上知り得た、ご利用者またはそのご家族の秘密が漏れることのないよう、管理を徹底いたします。
- (3)当事業者は、会議及びサービス事業者等との調整におきまして、ご利用者の個人情報を用いる場合には、あらかじめ、ご利用者またはそのご家族(代理人)から「個人情報使用承諾書」にて同意をいただきます。
- (4)当事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

15. 事故発生時の対応・緊急時の対応

- (1)当事業者が、ご利用者に対して行なう(介護予防)福祉用具貸与・(介護予防)特定福祉用具販売 事業により、事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族、市区町村に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。
- (2)当事業者がご利用者に対して提供しました(介護予防)福祉用具貸与・(介護予防)特定福祉用具販売 事業により、損害賠償をすべき事故が発生した場合には、損害賠償を行ないます。判断が困難な事例については、損害保険会社による調査を依頼します。
- (3)緊急時の対応としては、休日・時間を問わず対応できるよう電話連絡体制を設けております。
- (4)納品または使用中の商品が故障・破損が発生した場合には、速やかに事業者へ通知していただければ、修理または交換等の対応を行います。この場合の修理・交換に伴う費用は、事業者が負担するものとします。
- (5)但し、ご利用者またはご家族等が事業者・福祉用具専門相談員等の指示、説明に反して使用した場合の故障・破損、また本来の目的以外に利用したことにより故障・破損が発生した場合には、この費用はご利用者の負担となります。

事故・緊急時対応者	電話番号
入江 祐友	095-800-2712 または 080-8394-4336

16. 重要事項等の変更

契約内容や重要事項内容が変更になった場合は、書類または口頭にてご利用者に通知し、「契約内容・重要事項変更合意書」にて双方の合意を確認いたします。

17. 身分証携行義務

福祉用具専門相談員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族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。

お申込みからサービス提供までの流れと主な内容

福祉用具レンタルサービス	特定福祉用具販売サービス
①利用者の申込み	①利用者の申込み
②被保険者証の確認	②被保険者証の確認
③利用者の希望・状況の把握 ※ケアマネージャー等との意見調整を行ないます。	③利用者の希望・状況の把握 ※ケアマネージャー等との意見調整を行ないます。
④福祉用具の選定	④特定福祉用具の選定 ※カタログ、見本品等にて商品の特徴を説明します。
⑤福祉用具選定に対する利用者の同意 (※搬入日時は、利用者またはご家族が指定できます。) (※搬入前に福祉用具の点検を行っております。)	⑤福祉用具選定に対する利用者の同意
⑥使用方法の説明 (※福祉用具を実際に使用しながら、使用方法、事故防止について説明いたします。)	⑥販売・納品 ※商品によっては、「注文書」の取り交わしを行います。
⑦重要事項説明書による説明・同意	⑦調整、使用方法の説明 ※特定福祉用具を使用しながら、使用方法、事故防止について説明をいたします
⑧契約の締結(契約開始) (※利用申込者の判断能力に障害がみられる場合には家族または代理人、に署名・捺印していただく場合があります。)	⑧重要事項説明書による説明・同意
⑨福祉用具レンタルサービスの提供 ⇒ サービス提供の記録の整備 (※サービス提供の記録は求めに応じて開示致しますが、本人及びご家族に限定させていただきます。)	⑨支払い、受理、必要書類の交付
⑩福祉用具の搬入・説明・調整等 ⇒ 使用状況確認(点検・修理等)	⑩モニタリング(再アセスメント) ※電話等で使用状況の確認をさせていただきます。
⑪利用者自己負担額、その他費用の回収	
⑫領収書の発行	
⑬終了	
⑭福祉用具の回収(搬出)	
⑮点検・消毒・保管利用者の申込み (※搬出日時は、ご利用者またはご家族が指定できます。)	

指定居宅サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。
本書を2通作成し、利用者および事業者が署名押印の上、それぞれ1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

(説明場所) _____

(事業者)

所 在 地 長崎県長崎市小ヶ倉町3丁目76-27

名 称 三菱電機ライフサービス株式会社 長崎支店

説明者氏名 _____ 印

私は、本書面により、事業者から福祉用具レンタル・販売サービスについての重要事項説明の内容に同意しました。

(利用者)

住所 _____

氏名 _____ 印

(家族代表または代理人)

住所 _____

氏名 _____ 印