

- ・重要事項説明書
- ・レンタルサービス契約書
- ・個人情報使用同意書

トーリツ福祉用具江戸川

(令和6年12月改定)

(介護予防)福祉用具レンタルサービス重要事項説明書(契約書別紙)

〈 令和 年 月 日現在 〉

この(介護予防)福祉用具レンタルサービス重要事項説明書は、お客様(利用者)が(介護予防)福祉用具レンタルサービスを受けられるに際し、利用者やその家族に対し、当社の事業運営規程の概要やサービス従事者等の勤務体制等、利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

1 事業者(法人)の概要

法人名	株式会社 トーリツ
所在地	東京都葛飾区東新小岩7-2-12
代表者名	代表取締役 鈴木 恵里子
代表番号	03-3691-2269 FAX 03-3691-2278
主な事業内容	居宅介護支援事業 訪問介護事業 訪問看護事業 通所介護事業 介護予防事業 福祉用具貸与・販売及び住宅改修事業 人材紹介サービス事業 教育研修事業
法人設立年月日	昭和62年9月1日

2 サービス提供事業所

事業所名 所在地 電話番号	トーリツ福祉用具 江戸川 東京都江戸川区松島1-41-7 03-5661-1301 FAX 03-5661-1302
東京都指定事業者番号	第 1372302057 号
サービス提供地域	江戸川区、葛飾区、江東区、墨田区、足立区、市川市、浦安市

3 事業の目的及び運営方針

- (1) 当社所属の専門相談員及びその他の従事者が家庭において介護を必要とする方々に対して適正な指定福祉用具貸与を提供することを目的とします。
- (2) 人間的なふれあいを大切にしながらお客様の心身の特性を把握し、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(介護予防)福祉用具貸与計画を作成し、適切な福祉用具の選定の援助、取付け、調整等を行います。
- (3) 専門相談員は、福祉用具貸与に関する必要な知識の修得及び能力の向上といった自己研鑽に常に努めます。
- (4) 事業の実施にあたっては、利用者及び家族の意向を踏まえ、行政、保健、医療、福祉の各機関との連携を図り、適切なサービスの提供に努めます。
- (5) 昭和61年に創業以来、葛飾区、江戸川区を中心とした地域密着型の在宅介護サービスを提供してきた経験を生かし、利用者の希望に沿った適正なサービスを提供いたします。

4 事業所の職人体制

管理者	1名(福祉用具専門相談員と兼務)
福祉用具専門相談員	常勤換算 2.0名以上
事務職員	2名以上

5 営業日および営業時間

- (1) サービス提供 365日
- (2) 事業所の営業

営業日	月曜日～土曜日 但し、祝日・年末年始(12月30日～1月3日)を除く
営業時間	月曜日～土曜日 午前 9時00分 ～ 午後 6時00分

6 提供するサービスの内容

(1) 福祉用具の選定と(介護予防)福祉用具貸与計画書の作成

福祉用具の選定にあたっては、利用者の希望、心身の状況及び置かれている環境を踏まえ、身体状況について聴取させていただき、その聴取した内容と居宅サービス計画に基づいて(介護予防)福祉用具貸与計画書を作成し、適切な福祉用具の選定について助言いたします。その際、貸与しようとする商品の特徴

や貸与価格に加え、当該商品の全国平均貸与価格等をお客様に説明する他、機能や価格帯の異なる複数の商品を提示します。(介護予防)福祉用具貸与計画書はお客様の同意のもとに福祉用具専門相談員が作成し、福祉用具の利用目標、具体的な福祉用具の機種、当該機種を選定した理由等を記載した書面を利用者及び介護支援専門員に交付します。

(2) 福祉用具の納品

納品日をご相談させていただきます。納品に際しては、福祉用具専門相談員が組立、設置を行い使用方法と使用にあたっての注意点の説明を行います。

(3) メンテナンス等

福祉用具の使用方法、適合状況について、福祉用具専門相談員が定期的に確認し、不具合が生じた場合にはメンテナンスを行います。

(4) 引き上げ

レンタルが終了した場合は、速やかに引き取りに伺います。

7 利用料金

(1) レンタルの利用料金については、福祉用具レンタルサービス利用書に基づいて計算します。

(2) 介護保険適用外のサービスとなる場合及びサービス利用料の一部が制度上の支給限度額を越える場合は全額自己負担となります。(居宅サービス計画書を作成する際、介護支援専門員にご相談ください。)

(3) 次の場合は別途費用がかかります。

- ① レンタル商品の搬出入の際に、特別な作業や措置が必要な場合。
- ② 契約期間中に利用者の転居等によりレンタル商品の移動を行う場合。
- ③ 通常サービス地域として登録した地域以外の搬出入業務。

(4) 交通費

通常サービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は別途費用がかかります。

(5) サービス契約の解除

(介護予防)福祉用具レンタルサービス契約の解除を希望される場合には、お申し出いただくことにより、いつでも契約を解除することができます。但し、契約終了月の利用料金については、所定の利用料金をお支払いいただきます。

(6) 料金のお支払方法

請求締日	月末締
請求書	翌月17日発送
支払方法	ゆうちょ銀行 口座振替又はコンビニ振込(月末) ゆうちょ銀行以外の金融機関口座振替(翌月4日) * 振替・振込手数料は事業者負担とします。

※金融機関休業日は翌営業日の振替となります。尚、振替手続きには2か月程の期間を要します。
その間のお支払方法は事業所にご相談ください。

8 サービス利用についての注意事項

(1) 利用者及びその家族は、レンタル商品について定められた使用方法を遵守して下さい。

(2) 利用者及びその家族は、事業者の承諾を得ることなく、レンタル商品の仕様変更、改造、加工を行うことはできません。

(3) 利用者及びその家族は、レンタル商品の全部又は一部を第三者に譲渡又は転貸することはできません。

(4) 利用者及びその家族は、利用者の転居、入院、死亡等レンタル商品の使用状況に変更があった場合には、速やかに事業者へ通知して下さい。

(5) 利用者がサービス利用料金を2ヶ月以上滞納し、更にその料金をお支払い戴く様に催告したにも拘らず、お支払い戴けない場合、並びに利用者及びその家族が事業者や事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為若しくは暴力、暴言又は性的な嫌がらせ等の迷惑行為を行った場合、事業者は文書で通知することにより直ちにサービスを終了させて頂く場合がございます。

9 管理者

管理者は、当事業所の従業員の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。又、法令等に規定されている(介護予防)福祉用具貸与事業の実施に関し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。

10 虐待の防止について

(1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の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、従業者等に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 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実施します。
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 虐待の防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者	管理者 山本 賢一郎
-------------	------------

- (2) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に養護しているご家族・ご親族・同居人等)による虐待を受けたと思われる利用様を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報します。
- (3) 虐待についての窓口

江戸川区介護保険課指導係	電話番号:03-5662-9011 受付時間:午前 8時30分 ~ 午後 5時00分 まで (ただし、土・日・祝、年末年始を除く)
--------------	---

11 身体拘束等について

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で身体拘束を行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った様態及び日時、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由についての記録を行います。また、事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性 …直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
- (2) 非代替性 …身体拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
- (3) 一時性 …利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

12 勤務体制の確保等について

- (1) 事業者は、従業者の資質の向上を図るために、研修の機会を設けます。
- (2) 職場におけるハラスメント防止の取り組み
 - ① 事業者は、職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発します。
 - ② 事業者は、相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知します。
- (3) 利用者が事業者の職場に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

13 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について
 - ① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
 - ② 事業者及び事業者の従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
 - ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
 - ④ 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為、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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- (2) 個人情報の保護について
 - ⑤ 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービ

ス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

- ⑥ 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ⑦ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または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。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

14 業務継続計画の策定等について

- (1) 事業所は、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)福祉用具レンタルサービス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) 事業者は、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に行います。
- (3) 事業者は、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。

15 衛生管理等について

- (1) 事業所の従業員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) 事業所は、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の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の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

16 事故発生時の対応方法について

事業者は、利用者に対する(介護予防)福祉用具レンタルサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに区市町村(保険者)、利用者及びその家族等に連絡・報告を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により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。当該事故の状況及び事故に際してとった措置について記録し、2年間保管します。

17 事故再発防止

16項の事故報告を行った場合は、経過、事故発生時の原因及び再発防止策を策定し、区市町村(保険者)に報告します。又、事故についての検証を全力で行い再発防止に努めます。

18 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又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。

19 記録の整備

福祉用具貸与事業所は、利用者に対する福祉用具貸与に関する記録を整備し、契約終了の日から2年間保存します。

20 福祉用具貸与に関する相談・要望・苦情等について

苦情処理の体制及び手順

- (1) 利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりと話を聞き、場合によってはご自宅に伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者(対応者)は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者及びその家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者及びその家族へ報

告します。

- (5) 苦情又は相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

【事業所相談、要望、苦情等窓口】

事業所名	トーリツ福祉用具 江戸川
氏名	山本 賢一郎
電話番号	03-5661-1301

※ 窓口対応基本手順

- ①相談・要望・苦情等の受付 → ②問題内容の確認 → ③担当責任者への報告 → ④原因追求及び究明 → ⑤問題解決に向けた対応の実施 → ⑥再発防止及び改善措置 → ⑦お客様への報告 → ⑧記録の作成、保管及び責任者への報告

(その他、区市町村他の相談・苦情窓口 午前9時～午後5時 土・日・祝日除く)

各 区 市 町 村	江戸川区	介護保険課事業者調整係	03-5662-0032
	葛飾区	福祉部介護保険課	03-3695-1111
	江東区	介護保険課介護サービス利用相談窓口	03-3647-9099
	足立区	基幹地域包括支援センター	03-6807-2460
	墨田区	介護保険課事業者指導担当	03-5608-6544
	上記以外の保険者の場合は個別にご通知いたします。		
国 保 連 (東京都国民健康保険団体連合会)	受付時間(土・日・祝祭日を除く)午前9時～午後5時まで 苦情相談窓口専用 03-6238-0177(直通)		

以上、(介護予防)福祉用具レンタルサービスの提供にあたり、上記の通り重要事項について説明致しました。尚、本書は契約締結の際、契約書と一体となる事をご了承下さい。

令和 年 月 日

説明者から(介護予防)福祉用具レンタルサービスの重要事項の内容について説明を受け、同意すると共に書面の交付を受けました。

<利用者様> 住 所 _____

氏 名 _____

(代筆者) 氏 名 _____ (続柄: _____)

(家族または代理人) 住 所 _____

氏 名 _____

<事業所> 住 所 東京都江戸川区松島1-41-7

名 称 トーリツ福祉用具 江戸川

管理者 山本 賢一郎

説明者 _____ (令和6年12月改定)