

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与 重要事項説明書

I 事業主体に関すること

事業主体名 株式会社 ベネッセキャリアオス
代表者氏名 代表取締役社長 深澤 陽子
所在地及び電話番号 〒163-0926 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリスビル 26 階
TEL 03-6836-1155 FAX 03-6836-1156

II 事業所に関すること

事業所 シルバーはあと品川
管理者 佐々木 晃
所在地及び電話番号 〒140-0013 東京都品川区南大井 6-8-10
TEL 03-6404-6840 FAX 03-6404-6850

緊急連絡先 080-5985-5666
事業者番号 1 3 7 0 9 0 3 6 3 3
福祉用具専門相談員 月曜日～土曜日 午前9時～午後6時
の勤務体制 日曜日・祝日及び年末年始は休みです。
常時、身分証明書を携帯しています。
管理者：1名

運営方針

- 専門相談員 2名以上（管理者 1名兼務）
- ・ 介護保険法及び関連する法律を遵守します。
 - ・ 利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスに努めます。
 - ・ 利用者が自立した生活を営めるよう、心身状況、希望、生活環境を踏まえた上で適切な選定、提供を行います。
 - ・ 地域との結びつきを重視し、他の居宅サービスなどと連携をはかります。
 - ・ 福祉用具貸与の提供にあたっては常に清潔かつ安全で正常な機能を有するものを提供します。
 - ・ サービスの質の評価を行い、常に改善を図るものとします。

III レンタルの仕組みに関すること

単位期間のレンタル料金 1ヵ月単位でのご利用が基本となります。料金については、別途カタログとおりです。

期間に応じて変動する
場合の期間別の
料金設定 期間別の料金設定はしておりません。

最低レンタル期間 最低レンタル期間は 1ヵ月です。料金は、暦月単位で計算します。なお、レンタルを開始する月の料金は、

契約開始日がその月の 15 日以前の場合→1 ヶ月分
16 日以降の場合→1 / 2 ヶ月分
レンタルを終了する月の料金は、
契約終了日がその月の 15 日以前の場合→1 / 2 ヶ月分
16 日以降の場合→1 ヶ月分となります。
ただし、商品の納品と引取りが同じ月に行われた場合は、
1 ヶ月分のレンタル料金をいただきます。

レンタル期間の延長

契約期間は、1 ヶ月単位とします。また、契約期間満了日までに契約終了の申し入れがない場合は、その契約は同じ条件で更新されるものとします。

商品の配送・引取について

配送・引取につきましては、ご希望の日時にそえるようにいたします。当社スタッフにご相談ください。

配送・引取料はレンタル料金に含まれています。但し、次の場合は、配送・引取にかかった費用は別途お支払いいただきます。

- ① 搬入・搬出の際、特別な作業や措置が必要な場合
- ② 遠距離、山間、離島等への搬入・搬出
- ③ 契約期間中にお客様の都合によるレンタル商品の移動を行う場合

商品の使用開始後、通常の使用の下に起きる部品の磨耗や緩み等への対応についての別途料金
消費税の取扱いについて

磨耗や緩みなどの故障が起きた場合は、ご連絡ください。無料で修理・交換等の手配をいたします。
ただし、故意または間違った使い方による故障の場合は、別途料金をいただきます。

非課税のマークがついている商品は、消費税がかかりません。
また、課税対象品の消費税は表示料金に含まれていますが、搬入・搬出に料金がかかる場合は、別途消費税が加算されます。
具体的な商品ごとの料金は、別途カタログをご覧ください。

商品ごとの具体的な料金について
支払方法及び支払日

レンタル料金は1 ヶ月ごとに計算し、翌月末日までに、前月分の料金を自動引落とし、また翌々月 10 日までに、振込にてお支払いいただきます。(振込の場合、振込にかかわる手数料はご利用者様負担になります。)

レンタル期間中の商品の変更

レンタル期間中の商品変更を希望される場合は、現在サービス中のレンタル契約は中途解約となり、変更された新たな商品については改めてレンタル契約を締結することになります。
商品のレンタル料につきましては、当社スタッフにお尋ねください。

中途解約	レンタル商品が不要となった場合は、レンタル期間中であっても中途解約することができます。この場合は、引取を希望する1週間前までにご連絡ください。希望日時につきましては当社スタッフまでご連絡ください。
キャンセル	納品前にサービス利用を中止される場合には、前日までにすみやかにご連絡ください。 連絡先：03-6404-6840 キャンセル料は無料です。ただし、当日及び納品後の中止はキャンセル料をいただく場合があります。
購入へ切替	購入の切替はしておりません。

IV サービスに関すること

配達日及び配送方法	お申込いただいてから、原則として4日以内に、当社のスタッフが日時を電話等で希望日時を確認の上、商品を専用車両によりお届けいたします。
組立、据付、調整及び点検	当社のスタッフが、商品の組立、ご希望の場所に据え付け、利用者様にあわせて調整及び点検を行い、適合状況を確認させていただきます。
使用方法等の説明及び練習の実施	当社のスタッフが使用方法、使用上の留意点等のご説明をします。また、ご本人様及び介護される方には実際に練習をしていただきます。
商品の使用開始後の再調整・修理及び交換・点検	ご使用中の商品に部品の磨耗や緩み、故障等が生じた時はご連絡ください。再調整、修理あるいは交換に当社のスタッフがお伺いいたします。 商品の点検や使用状況等につきましてお尋ねすることがございます。
引取	お客様よりお電話等でレンタル終了のご連絡をお願い致します。ご連絡いただいた日を解約日といたします。引取の日時を打ち合わせた後、当社のスタッフが商品の引取にお伺い致します。

V 商品に関すること

製造者名並びに商品名及び型番、機能使用方法について	別途カタログ通りになります。納品時には商品の取扱説明書をお渡し、商品の使用方法についてご説明をさせていただきます。
商品の消毒・保管について	商品の保管、洗浄、消毒については、委託にて行っております。委託先事業者には適切な方法で行われていることを定期的に確認しております。

VI その他

契約書の交付の有無	ご契約に際しましては契約内容をご説明し、ご了承を得ましたら契約書を作成しお渡しいたします。
取扱説明書の交付の有無	商品の取扱い方法のご説明をさせて頂いた上で、取扱説明書をお渡しいたします。
個人情報の取扱いについて	当社は個人情報に関する法令およびその他規範に遵守し、その個人情報を適正に取り扱い、管理保護に努めております。とりわけプライバシー情報に関しましては、当社スタッフ及び委託先事業者の係員対し管理監督努め、漏洩に注意を払います。当社の「個人情報の取扱いについて」は別紙にてご提示します。
情報開示について	当社のご利用者様のお求めに従って、ご利用者様ご自身に関する情報の開示を受け付けます。ただし、ご本人もしくは連帯保証人以外からのご請求に関しましては、書面にてご本人様のご了解を得てからになります。

VII 事故発生時の対応

事故発生の連絡が入り次第、当社スタッフが至急確認及び応急処置(出来る範囲内)を行い、委託先との連携により速やかに対応いたします。また、行った処置について記録するとともに、その原因を追究し、再発防止の対策を講じます。

VIII 苦情処理の体制と手順

- ① 当社は、提供した（介護予防）指定福祉用具貸与に係るご利用者様、ご家族様並びにご関係者様からの相談、苦情などに対する窓口を設置しております。
- ② 窓口での対応後、速やかに地域包括支援センター・居宅介護支援事業者及びその他の居宅サービス事業者等と連絡を取り、迅速に対応いたします。
- ③ 相談内容や苦情原因を究明して、対応方法や改善策をご利用者様及びご家族様に報告いたします。
- ④ その対応方法や改善策につきましては再発防止、業務改善のために社内にもその内容を周知させていただきます。
- ⑤ 解決困難な事由は各行政区及び国保連合会に連絡を取り、迅速に対応いたします。

【当社苦情相談窓口】

電話 03-6404-6840 担当：管理者 佐々木 晃

なお、ケアマネジャー、市区町村の介護保険相談窓口、東京都国民健康保険団体連合会でも苦情相談を受け付けております。

【品川区】高齡福祉課 電話 03-5742-6728

受付時間 午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日を除く）

【東京都国民健康保険団体連合会】 電話 03-6238-0177

受付時間 午前9時～午後5時（土・日・祝日を除く）