特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売

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 26 階
TEL　03-6836-1155　FAX　03-6836-1156

Ⅱ　事業所に関すること

事業所　シルバーはあと江戸川
管理者　府金　智史
所在地及び電話番号　〒132-0021　東京都江戸川区中央 1-3-1
TEL　03－6231-4580　FAX　03－6231-4590
緊急連絡先　090―3503―6453
事業者番号　１３７２３０８９４８

福祉用具専門相談員の勤務体制
月曜日から土曜日　午前９時～午後６時
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
専門相談員 2 名以上（管理者１名兼務）

運営方針
- 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。
- 福祉用具販売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。

通常の事業の実施　東京都 23 区全域

Ⅲ　サービスに関する仕組みと内容

福祉用具の取扱種目	・腰掛便座 ・自動排泄処理装置の交換可能部品 ・排泄予測支援機器 ・入浴補助用具（入浴用椅子、浴槽内手すり、浴槽内椅子、入浴台、浴室内すのこ、浴槽内すのこ、入浴介助用ベルト） ・簡易浴槽 ・移動用リフトのつり具 ・固定スロープ（工事を伴わないもの） ・歩行器（歩行車を除く） ・単点杖（松葉杖を除く） ・多点杖
福祉用具販売費用額について	価格については、別途料金表カタログ、パンフレットとおりです。 また、販売価格については別途見積もりさせていただきます。 くわしくは、当社スタッフにご相談ください。
福祉用具販売の提供方法について	・適切な福祉用具を選定し、専門知識にもとづいた福祉用具の機能適切な使用方法、使用時の留意事項、販売費用額等の情報提供します。 ・販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関して点検をいたします。 ・利用者の心身状況に応じた福祉用具の組立、調整を行います。
福祉用具の配送及び別途料金について	配送につきましてはご希望の日時そえるようにいたします。 電話等で希望日時を確認し、お届けにまいります。 配送費は販売価格に含まれています。但し、次の場合は、配送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　通常の事業実施地域以外への搬入･搬出の場合 ③　お客様の都合による商品の移動を行う場合
福祉用具の使用開始後の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	磨耗や緩みなどの故障が起きた場合はご連絡ください。修理・交換等の手配をいたします。料金は別途見積もりになります。 なお、故意または間違った使い方による故障の場合は、メーカー保証期間であっても別途料金をいただきます。
消費税の取扱いについて	非課税のマークがついている商品には、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。

支払方法及び 給付方法	納品日当日に当該特定福祉用具の購入に要した費用を受領させていただきます。但し、お住まいの各市区町村によって、特定福祉用具販売の給付方法が異なります。 ・　償還払い：いったん購入費用の全額払いし、後日お住まい市区町村に申請後、保険給付分の払いもどしを受ける方法 ・　受領委任払い：保険給付分の１割、２割または３割相当額を支払う方法 支払方法、支払額については、当社スタッフにご相談ください。
保険支給限度額	現行１年につき１０万円を上限額として、原則９割、８割または７割が保険から給付されます。
保険給付のため 手続き	申請書類は利用者に対して、必要書類を交付します。その時に介護保険証を提示いただきます。尚、委任いただければ、書類の提出も行います。
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：03-6231-4580 キャンセル料は無料です。但し、当日の中止はキャンセル料をいただく場合があります。 また、納品使用後のキャンセルは受け付けておりません。

Ⅳ　商品に関すること

製造者名並びに商品 名及び形式・型番	別途カタログ
機能、使用方法	パンフレット通り及び納品時の取扱説明書通り

Ⅴ　その他

納品書・請求書・ 領収書の交付 受領書に記名捺印	納品に際しまして、特定福祉用具について使用方法等の説明後に了承いただけましたら納品書・請求書をお渡しし、受領書に捺印もしくはサインいただきます。また、購入に要した費用を受領できましたら領収書を発行します。なお、市区町村によっては書類申請時に領収書原本を提出する必要があるので、領収書をお預かりさせていただくこともあります。
取扱説明書の交付 の有無	特定福祉用具の使用方法のご説明をさせていただいた上で、取扱説明書お渡しいたします。
個人情報の取り扱 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、当社スタッフ及び取次店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　当社は、利用者様のお求めに従って、利用者様ご自身に関する情報を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。

Ⅵ　事故発生時の対応

事故発生の連絡が入り次第、製造者、卸業者への連絡、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、製造者、卸業者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。

Ⅶ　苦情処理の体制と手順

① 当社は、提供した指定特定（介護予防）福祉用具販売に係るご利用者様、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付きましては再発防止、業務改善のために社内に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　０３－６２３１－４５８０　　担当：管理者 府金　智史
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。
【江戸川区】介護保険課事業者調整係　電話　０３－５６６２－００３２
受付時間　午前８時３０分～午後５時（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）