

## 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 シルバーはあと川崎  
管理者 高原 昭典  
所在地及び電話番号 〒210-0005 神奈川県川崎市川崎区東田町 8  
パレール川崎イエロー館 3F  
TEL 044-201-4960 FAX 044-201-4961

緊急連絡先 090-8581-3492

事業者番号 1475004725

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

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。



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週間前までには、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：044-201-4960 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させていただきます。
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 044-201-4960 担当：管理者 高原 昭典

なお、ケアマネジャー、市区町村の介護保険相談窓口、神奈川県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。

【川崎市】健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課 電話 044-200-2910  
受付時間 午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日を除く)

【横浜市】健康福祉局高齢健康福祉部介護事業指導課 電話 045-671-2356  
受付時間 午前8時30分～午後5時(土・日・祝日を除く)

【神奈川県国民健康保険団体連合会】 電話 045-329-3447  
受付時間 午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日・年始年末を除く)