

重要事項説明書

株式会社ヤマシタ

あなた（又はあなたのご家族）に提供するサービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。不明点などあれば、ご質問ください。（なお、本書において「利用者」とはサービスを受ける又は福祉用具を利用するご本人のことを指します。）

1. 事業者の概要

名称	株式会社ヤマシタ
代表者名	代表取締役 山下 和洋
本社所在地	静岡県島田市中河737
連絡先	東京都港区港南2丁目15番3号 品川インターシティC棟8階
	電話 : 03-5730-4545
	F A X : 03-5730-6767
設立年月日	1963年3月6日

2. サービス提供実施事業所

事業所名	株式会社ヤマシタ 吹田営業所
介護保険事業所番号	2771608268
提供する居宅サービスの種類	福祉用具貸与（介護予防福祉用具貸与を含む。） 特定福祉用具販売（特定介護予防福祉用具販売を含む。）
管理者及び連絡先	管理者氏名 上原 哲弥
	連絡先 06-6170-9101
通常の事業の実施地域	大阪府下全域

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	弊社は、高齢者が要介護状態になった場合でも、住み慣れた居宅で生活を送ることができるよう、心身の状況、生活環境、ご希望を踏まえた福祉用具を選定し、居宅での自立生活支援、生活の質の維持・向上に寄与することを事業の目的とします。
運営の方針	①介護保険法等関連法を遵守し、運営基準にのっとり事業運営を行います。 ②要介護者等の自立の支援や、介護者の介護負担軽減に資する福祉用具を選定・提供いたします。 ③サービスの質の向上を目指し、常にその改善を図るよう努力いたします。 ④常に清潔かつ安全な福祉用具を提供します。 ⑤利用者からの苦情に適切に対応します。 ⑥福祉用具貸与に関し、定期的に訪問し使用状況、適合状況の確認を実施します。 ます（要介護1、要支援1もしくは要支援2の利用者に対して、弊社が特別に安価で提供する、介護保険を適用しない特殊寝台や車いす等の福祉用具貸与の場合は除きます。）

4. 従業員の職種、員数及び職務内容

職種	人員数	職務内容
管理者	1名（但し、福祉用具専門相談員と兼務。）	業務全般の管理
福祉用具専門相談員	19名（常勤19名・非常勤0名） （但し、1名は管理者と、0名はその他の従業員と兼務。）	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスにおける業務全般 ・福祉用具サービス計画の作成 ・福祉用具の調整、使用方法の説明 福祉用具の使用状況確認やメンテナンス等のための定期訪問 ※利用者又は利用者のご家族から提示を求められた時は、いつでも携帯した身分証を提示します。
その他の従業員	4名（常勤4名・非常勤0名）	電話による受注、商品の手配、請求、経理事務等

5. 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
365日対応	9:00～18:00

6. 取り扱う種目

【福祉用具貸与の場合】

車いす、車いす付属品、特殊寝台、特殊寝台付属品、床ずれ防止用具、体位変換器、手すり、スロープ、歩行器、歩行補助つえ、認知症老人徘徊感知機器、移動用リフト（吊り具を除く）、自動排泄処理装置（交換可能部分を除く）

【特定福祉用具販売の場合】

腰掛便座、自動排泄処理装置の交換可能部品、入浴補助用具、簡易浴槽、移動用リフトの吊り具の部分、排泄予測支援機器、スロープ（固定用スロープ）、歩行器（歩行車は除く）、歩行補助つえ（松葉杖は除く）

（※取り扱う種目の詳細は、別途お渡しする「福祉用具総合カタログ」をご参照ください。）

7. サービス又は商品の提供方法

【福祉用具貸与の場合】

- ①福祉用具が適切に選定・使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じます。
- ②カタログ等の文書を示して福祉用具の機能等に関する情報を提供し、個別の貸与に係る同意を得ます。
- ③福祉用具貸与及び特定福祉用具販売の対象となる貸与種目・種類の福祉用具（以下「選択制の対象福祉用具」という。）の貸与又は販売に当たっては、福祉用具専門相談員が、取得可能な医学的所見等に基づきサービス担当者会議等で得られた判断を踏まえ、利用者等に対し、福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを利用者が選択できることについて、十分説明するものとします。また、選択制の対象福祉用具に係る福祉用具貸与の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、利用開始後6ヶ月以内に少なくとも1回モニタリングを行い、貸与継続の必要性について検討を行います。
- ④利用者の居宅サービス計画に基づき、福祉用具サービス計画を作成し、利用者又はそのご家族に対して説明を行い、同意を得た上で交付します。特定福祉用具販売の利用があるときは、福祉用具サービス計画を一体のものとして作成します。
- ⑤利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行うとともに、使用方法等を記載した文書を利用者に交付し、説明を行った上で、必要に応じて実際に使用していただきながら指導を行います。
- ⑥当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。

- ⑦福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行います。
- ⑧利用者等からの要請等に応じて、福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行います。
- ⑨回収した福祉用具は、その種類、材質等からみて適切な方法により消毒するとともに、既に消毒が行われた福祉用具と行われていない福祉用具とを区分して保管します。

【特定福祉用具販売の場合】

- ①上記福祉用具貸与の場合に準じます。
- ②選択制の対象 福祉用具に係る特定福祉用具販売の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、特定福祉用具販売計画の作成後、当該計画における目標の達成状況を確認します。
- ③選択制の対象 福祉用具に係る特定福祉用具販売の提供に当たっては、福祉用具専門相談員が、利用者等からの要請等に応じて、販売した福祉用具の使用状況を確認するよう努めるとともに必要な場合は、使用方法の指導、修理等（メンテナンス）を行います。

8. 利用料、販売・その他費用の額

【福祉用具貸与の場合】

① サービス利用料

弊社の「福祉用具総合カタログ」に記載されている福祉用具ごとの「レンタル料金」が当該福祉用具の1ヶ月分のサービス料金で、利用される福祉用具のサービス料金の総額がサービス利用料となります。サービス利用料の支払は1ヶ月単位になります。（但し、請求開始日が16日以後、又は終了日が15日以前の場合は、その月の料金は、月額の半分となります。なお、請求開始日と終了日とが同一月の場合は、貸与日数に関わらず、1ヶ月分の料金をいただきます。）

② 介護保険の利用

介護保険をご利用になる場合は、原則として、サービス利用料金総額の内、介護保険法で定める利用者負担分のみを支払うものとします。ただし、サービス利用料が支給限度額を超えた場合は、その超過部分の全額が利用者側の負担となります。

③ サービス利用料の支払方法

原則として、次のいずれかの方法でお支払い願います。

- (ア) 弊社が送付する払込取扱票による振り込み
- (イ) 利用者側の指定口座からの自動振替

④ 別途費用

次の場合には、サービス利用料とは別途、その費用をお支払いいただきます。

- ・ 利用者の居宅がサービス提供を実施する事業所の「通常の事業の実施地域」外の場合は、「通常の事業の実施地域」を超えた地点からの交通費あるいは運搬費（その額は、予め提示します。）
- ・ 搬入、搬出業務の際、クレーン使用等の特別な作業や措置が必要な場合
- ・ 介護保険を利用されない場合の運搬費（その額は、予め提示します）

【特定福祉用具販売の場合】

① 販売価格

弊社の「福祉用具総合カタログ」に記載されている福祉用具ごとの「販売価格」が当該福祉用具の販売価格です。

② 介護保険の利用

介護保険をご利用になる場合は、原則として、販売価格総額の内、介護保険法で定める利用者負担分のみをお支払いいただくものとします。ただし、介護保険適用外の福祉用具の購入となる場合には全額を、又は介護保険による購入額が支給限度額を超える場合については、その超過部分の全額を、お支払いいただきます。

③支払方法は、原則、納品時に現金にてお支払いいただきます。

④償還払い

利用者側がいったん販売価格総額を支払い、その後に申請をして保険給付分の払い戻しを受けるといふ、いわゆる「償還払い」を利用される場合には、予めその旨をお知らせください。

⑤別途費用

次の場合には、購入代金とは別途、その費用をお支払いいただきます。

- ・購入された福祉用具の搬入あるいは搬出運搬費（その額は、予め提示します）
- ・搬入、搬出業務の際、クレーン使用等の特別な作業や措置が必要な場合
- ・保証期間後の商品の修理
- ・選択制の対象福祉用具販売後、メーカー保証期間を過ぎ、且つ弊社での福祉用具貸与ご利用が無い時期における、使用方法等の指導、調整・修理等（メンテナンス）に係る、訪問料・技術料、部品交換が必要なメンテナンスの場合は部品代

9. 高齢者虐待防止について

弊社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研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- ②個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ④利用者の状況が「緊急事態」や「要介入」のレベルと思われる場合には、速やかに区市町村に通報し、相談します。

虐待防止に関する責任者	上原 哲弥
-------------	-------

10. 事故発生時の対応、苦情処理の体制等

〈サービスに関する相談や苦情、事故対応の窓口〉

株式会社ヤマシタ 吹田営業所	電話番号 : 06-6170-9101
	FAX番号 : 06-6170-9103
	相談担当者 : 上原 哲弥
	対応時間 : 9:00~18:00 (全日)

〈相談・苦情、事故対応の体制整備〉

- ・提供したサービスに関して、利用者やそのご家族等からの相談及び苦情、あるいは、事故があった場合の対応窓口として上記窓口を設置し、迅速かつ円滑な対応のための体制を整備します。
 - ・窓口に入った情報は、対応担当者が必ず受け、担当者不在時は、基本的な事項については事業所の人員なら誰でも対応できるようにし、対応担当者に必ず引き継ぎます。
 - ・苦情を受けた場合は、直ちに利用者やご家族等に連絡を取り、直接訪問等して詳細な事実を聴くと共に、担当した福祉用具専門相談員等からも事情を聴き、事実確認を行います。管理者に対して、確認した内容を報告し、必要があれば検討会議を開き、具体的な対策を講じ、再発防止に努めます。これらの経緯・結果は記録に書き留め、5年間保存します。
 - ・サービスの提供により事故が発生した場合、速やかに市区町村、利用者のご家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。また、事故の原因を究明し、再発防止のための対策を実施します。その事故が当事業所の責めに帰すべき事由による場合、速やかに損害賠償を行います。
- これらの事故の状況及び事故に際して採った措置等については、記録に書き留め、5年間保存します。

大阪府の苦情・相談受付窓口

(大阪府の窓口)	電話番号/住所	受付時間
大阪府高齢介護室事業者指導係	06-6941-0351	9:00～17:00(土・日・祝日を除く)
	〒540-8570 大阪府大阪市中央区大手前2丁目1-22	

公共団体の苦情・相談受付窓口

(公共団体の窓口)	電話番号/住所	受付時間
大阪府国民保険団体連合会	06-6941-0351	9:00～17:00(土・日・祝日を除く)
	〒540-8570 大阪府大阪市中央区大手前2丁目1-22	

市町村別苦情・相談受付窓口

(市町村の窓口)	電話番号/住所	受付時間
おおさか介護サービス相談センター	06-6209-3266	9:00～17:00(土・日・祝日を除く)
	〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜4丁目1-21 住友生命淀屋橋ビル3階	
生野区役所 介護保険係	06-6715-9859	9:00～17:00(土・日・祝日を除く)
	〒544-8501 大阪府大阪市生野区勝山南3丁目1-19	
北区役所 介護保険係	06-6313-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒530-8401 大阪府大阪市北区扇町2丁目1-27	
都島区役所 介護保険係	06-6882-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒534-8501 大阪府大阪市都島区中野町2丁目16-20	
福島区役所 介護保険係	06-6464-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒553-8501 大阪府大阪市福島区大開1丁目8-1	
此花区役所 介護保険係	06-6466-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒554-8501 大阪府大阪市此花区春日出北1丁目8-4	
中央区役所 介護保険係	06-6267-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒541-8518 大阪府大阪市中央区久太郎町1丁目2-27	
西区役所 介護保険係	06-6532-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒550-8501 大阪府大阪市西区新町4丁目5-14	
港区役所 介護保険係	06-6576-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒552-8510 大阪府大阪市港区市岡1丁目15-25	
大正区役所 介護保険係	06-4394-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒551-8501 大阪府大阪市大正区千島2丁目7-95	
天王寺区役所 介護保険係	06-6774-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒543-8501 大阪府大阪市天王寺区真法院町20-33	
浪速区役所 介護保険係	06-6647-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒556-8501 大阪府大阪市浪速区敷津東1丁目4-20	
西淀川区役所 介護保険係	06-6478-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒555-8501 大阪府大阪市西淀川区御幣島1丁目2-10	
淀川区役所 介護保険係	06-6308-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒532-8501 大阪府大阪市淀川区十三東2丁目3-3	
東淀川区役所 介護保険係	06-4809-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒533-8501 大阪府大阪市東淀川区豊新2丁目1-4	
東成区役所 介護保険係	06-6977-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒537-8501 大阪府大阪市東成区大今里西2丁目8-4	
旭区役所 介護保険係	06-6957-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒535-8501 大阪府大阪市旭区大宮1丁目1-17	
城東区役所 介護保険係	06-6930-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒536-8510 大阪府大阪市城東区中央3丁目5-45	
鶴見区役所 介護保険係	06-6915-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒538-8510 大阪府大阪市鶴見区横堤5丁目4-19	
阿倍野区役所 介護保険係	06-6622-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒545-8501 大阪府大阪市阿倍野区文の里1丁目1-40	
住之江区役所 介護保険係	06-6682-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒559-8601 大阪府大阪市住之江区御崎3丁目1-17	
住吉区役所 介護保険係	06-6694-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒558-8501 大阪府大阪市住吉区南住吉3丁目15-55	
東住吉区役所 介護保険係	06-4399-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒546-8501 大阪府大阪市東住吉区東田辺1丁目13-4	
平野区役所 介護保険係	06-4302-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒547-8580 大阪府大阪市平野区背戸口3丁目8-19	
西成区役所 介護保険係	06-6659-9859	9:00～17:15(土・日・祝日を除く)
	〒557-8501 大阪府大阪市西成区岸里1丁目5番20号	

交野市 介護保険係	072-893-6400	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒576-8501 大阪府交野市私部1丁目1-1	
四條畷市役所 高齢福祉課	072-877-2121	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒575-8501 大阪府四條畷市中野本町1-1	
門真市役所 保健福祉部 高齢福祉課	06-6902-6176	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒571-8585 大阪府門真市中町1-1	
守口市役所 健康福祉部 高齢介護課	06-6992-1610	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒570-8666 大阪府守口市京阪本通2丁目5番5号	
大東市役所高齢介護課	072-870-9628	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒574-8555 大阪府大東市谷川1丁目1-1	
八尾市役所 保健福祉部 介護保険課	072-924-9360	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒581-0003 大阪府八尾市本町一丁目1-1	
東大阪市役所 高齢介護室 高齢介護課	06-4309-3187	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒577-8521 大阪府東大阪市荒本北1丁目1-1	
松原市役所 高齢介護課	072-334-1550(代表)	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒580-8501 大阪府松原市阿保1丁目1-1	
枚方市 高齢社会室	072-841-1460	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒573-8666 大阪府枚方市大垣内町2丁目1-20	
寝屋川市役所 高齢介護室	072-824-1181(代表)	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒572-8555 大阪府寝屋川市本町1-1	
池田市役所 高齢介護保険課	072-752-1111	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒563-8666 大阪府池田市城南1丁目1-1	
豊中市役所 長寿安心課	06-6858-2838	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒561-8501 大阪府豊中市中桜塚3丁目1-1	
吹田市役所 高齢福祉室	06-6384-1341	9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
	〒564-8550 大阪府吹田市泉町1丁目3-40	
茨木市役所 長寿介護課	072-620-1639	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒567-8505 大阪府茨木市駅前3丁目8-13	
摂津市役所 介護保険課	06-6383-1379	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒566-8555 大阪府摂津市三島1丁目1-1	
箕面市役所 高齢福祉課	072-727-9559	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒562-0014 大阪府箕面市萱野5-8-1	
高槻市役所 長寿介護課	072-674-7166	9:00~17:15(土・日・祝日を除く)
	〒569-0067 大阪府高槻市桃園町2-1	

11. 秘密保持

- ・弊社及び従業者は、正当な理由がない限りその業務上知り得た契約者・利用者、又はその家族の秘密を漏らしません。
- ・弊社は、従業者が退職後、在職中知り得た契約者・利用者、又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。