

福祉用具「レンタル」「販売」サービス重要事項説明書

1) 法人の概要

法人の名称	タカノ株式会社
代表者職氏名	代表取締役社長 鷹野 準
法人の所在位置	長野県上伊那郡宮田村 137
電話番号	0265-85-3150 FAX番号 0265-85-4734

2) 事業所の概要

事業所名	タカノ株式会社 横浜営業所
所在地	横浜市都筑区川和町 639
電話番号	045-931-4425 FAX番号 045-931-3147
介護保険事業所番号	1473800546
指定年月日	平成15年11月1日
サービス内容	(介護予防)福祉用具貸与・特定(介護予防)福祉用具販売
管理者氏名	永井 賢
サービス実施地域	神奈川県・東京都(但し離島は除く)
その他併設サービス	居宅介護支援事業所

3) 事業の職員体制

職 種	業 務 内 容	人 員	勤務形態
管理者	事業所の従業員の管理及び業務管理	1	常勤兼務
福祉用具専門相談員	要介護者及び介護者に適切な用具の選定を行ない、使用方法・使用上の留意事項を説明する。	3	常勤兼務

4) 営業日、営業時間、サービス提供時間

営業日	次の日を除いた日を営業日とします。
休業日	土曜日・日曜日 年末年始休業日 12月29日～1月3日・盆休 8月13日～8月16日
営業時間	平 日 午前 9:00 ～ 17:40
※当社カレンダーにより祝日が営業日になることもございます。	

5) 当法人のサービスの方針

専門相談員等が、契約者・利用者が適切な福祉用具を用いてその心身の機能を補い、居宅において自立した日常生活を営むことが出来るよう支援することを目的として、福祉用具を提供する。

6) 従業員研修

- 従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、又、業務体制を整備する。
- 一 採用時研修 採用後6か月以内
 - 二 継続研修 年1回実施

7) 緊急時、事故発生時の対応

利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、双方合意の上、損害賠償を適正に行います。事業の提供を行っているときに、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。

8) サービス利用料

ー レンタル（当社レンタルカタログに依ります。）

その他の費用	法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を交付いたします。
お支払い方法	口座引落としにてお願いいたします。口座引落としの時期につきましては、ご利用月の翌月27日とさせていただきます。（該当日が金融機関休日の場合は、直近の金融機関翌営業日） 又、レンタル商品のご利用開始日が、ご利用月の16日以降の場合は、レンタル商品搬入時に当該商品のご利用料金の半額を現金にて頂戴させていただきます。 引落しの際の手数料は、弊社にて負担させていただきます。

* 利用者負担金は、「法定代理受領(現物給付)」の場合については、月額料金の1～3割になります。居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、一旦利用料(10割)を支払い、その後、市町村に対して保険給付分(9割、8割または7割)を請求することになります。

二 販売（当社福祉用具カタログに依ります。）

その他の費用	サービス提供地域以外の地域への納入、及び契約者の都合による福祉用具の移動にともなう費用は、交通費の実費及び特別措置に要する費用の実費を見積書により、お知らせいたします。
お支払い方法	現金又は、銀行振込・銀行引落にてお願い致します。 償還払いの場合は、一旦全額(10割)を支払い、その後、市町村に対して保険給付分(9割、8割または7割)を請求することになります。 受領委任払いの場合は、1割、2割または3割の負担料をいただきます。

9) サービス利用の中止

キャンセル	契約者は、レンタル福祉用具が納入される前に、事情あるときは契約をキャンセルすることができます。この場合キャンセル料金は請求されませんが、担当ケアマネージャー様に速やかに連絡をして頂きますようお願いいたします。
解約	契約者は、レンタル商品が不要になった場合には、担当ケアマネージャー様に速やかに連絡をして頂きますようお願いいたします。
交換	契約者は、レンタル商品の交換を必要とする場合には、担当ケアマネージャー様に速やかに連絡をして頂きますようお願いいたします。

10) 虐待の防止について

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

- 一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ること。
- 二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 三 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- 四 上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

11) 個人情報保護

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」及び厚生労働省が作成した「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」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその家族の同意を得るものとする。

12) サービスに関する相談や苦情

(1) サービスに関する相談・苦情は、次の窓口で対応いたします。

相談・苦情窓口	タカノ株式会社 横浜営業所
住所	横浜市新築区川和町 639
電話番号	045-931-4425
FAX番号	045-931-3147
担当窓口	相談員(責任者) 遠藤 永井 大胡 平良木
対応時間	平日 9:00 ～ 17:50

(2) 当事業所についての苦情は、ケアマネージャー、市町村介護保険相談窓口、都道府県の国民健康保険団体連合会にも申し出ることができます。

市町村	所在地	横浜市都筑区茅ヶ崎中央32-1		サービス課
介護保険	電話番号	045-948-2334	FAX番号	045-948-2339
相談窓口	対応時間	9:00～17:00		
神奈川県国民	所在地	横浜市西区楠町27-1		
健康保健団体	電話番号	0570-022110	045-329-3447	
連合会(国保連)	対応時間	8:30～17:15（土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始を除く）		
右 表 参 照	該当地域の介護保険相談窓口をご参照ください。			

【説明確認欄】

令和 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

(事業者) 事業者名:タカノ株式会社 横浜営業所

説明者 印

サービス契約の締結に当たり、上記の通り説明を受け同意し、交付を受けました。

(利用者) 氏名 印

立会人 : 続柄

氏名 印

介護保険に関する苦情・相談窓口一覧

令和3年11月1日現在

市区	担当課	電話番号
横浜市(本庁)	介護事業指導課	045(671)2356
	(居宅サービス・地域密着型サービス)	
	高齢施設課	045(671)3923
	(施設サービス)	
鶴見区	高齢・障害支援課	045(510)1770
神奈川区	高齢・障害支援課	045(411)7019
西区	高齢・障害支援課	045(320)8491
中区	高齢・障害支援課	045(224)8163
南区	高齢・障害支援課	045(341)1138
港南区	高齢・障害支援課	045(847)8495
保土ヶ谷区	高齢・障害支援課	045(334)6394
旭区	高齢・障害支援課	045(954)6061
磯子区	高齢・障害支援課	045(750)2494
金沢区	高齢・障害支援課	045(788)7868
港北区	高齢・障害支援課	045(540)2325
緑区	高齢・障害支援課	045(930)2315
青葉区	高齢・障害支援課	045(978)2479
都筑区	高齢・障害支援課	045(948)2313
戸塚区	高齢・障害支援課	045(866)8452
栄区	高齢・障害支援課	045(894)8547
泉区	高齢・障害支援課	045(800)2436
瀬谷区	高齢・障害支援課	045(367)5714

市区	担当課	電話番号
川崎市(本庁)	高齢者事業推進課	044(200)2666
川崎区	高齢・障害課	044(201)3282
大師地区	健康福祉ステーション	044(271)0161
田島地区	健康福祉ステーション	044(322)1996
幸区	高齢・障害課	044(556)6689
中原区	高齢・障害課	044(744)3136
高津区	高齢・障害課	044(861)3269
宮前区	高齢・障害課	044(856)3238
多摩区	高齢・障害課	044(935)3187
麻生区	高齢・障害課	044(965)5146

市町村	担当課	電話番号
相模原市(本庁)	高齢政策課	042(707)7046
横須賀市	介護保険課	046(822)8253
鎌倉市	高齢者いきいき課	0467(23)3000
逗子市	介護保険課	046(873)1111
三浦市	高齢介護課	046(882)1111
葉山町	福祉課	046(876)1111
厚木市	介護保険課	046(225)2240
大和市	介護保険課	046(260)5170
海老名市	高齢介護課	046(235)4952
座間市	介護保険課	046(252)7719
綾瀬市	高齢介護課	0467(70)5636
愛川町	高齢介護課	046(285)6938
清川村	保健福祉課	046(288)3861
平塚市	介護保険課	0463(21)8790
藤沢市	介護保険課	0466(50)3527
茅ヶ崎市	高齢福祉介護課	0467(82)1111
秦野市	高齢介護課	0463(82)9616
伊勢原市	介護高齢福祉課	0463(94)4711
寒川町	高齢介護課	0467(74)1111
大磯町	福祉課	0463(61)4100
二宮町	健康長寿課	0463(71)3311
南足柄市	高齢介護課	0465(73)8057
中井町	健康課	0465(81)5546
大井町	介護福祉課	0465(83)8011
松田町	健康福祉課	0465(83)1226
山北町	保険健康課	0465(75)3642
開成町	保険健康課	0465(84)0320
小田原市	介護保険課	0465(33)1827
箱根町	健康福祉課	0460(85)7790
真鶴町	健康福祉課	0465(68)1131
湯河原町	介護課	0465(63)2111

市区	担当課	電話番号
東京都町田市	介護保険課	042(724)4364
東京都世田谷区	介護保険課	03(5432)2298