

福祉用具貸与・特定福祉用具販売 重要事項説明書

平成 26 年 1 月 1 日作成

令和 8 年 3 月 24 日改定

介護保険サービスの福祉用具貸与又は、特定福祉用具購入をされるご利用者様（以下「利用者」といいます）に以下の重要事項をご説明致します。

この説明を証する為、本書 2 通を作成し、弊社と利用者が各 1 通を保有します。

ご不明な点は、遠慮なくご質問下さい。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 北 全
代表者氏名	代表取締役 北川聡一
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	横浜市中区本牧ふ頭 1 番地 1 TEL 045-625-4031 FAX 045-625-4026 メールアドレス info@hokuzen.co.jp
法人設立年月日	昭和 35 年 5 月 26 日
法人が行う他業務	福祉用具の販売・レンタル・住宅改修（介護保険に対応）居宅介護支援 住宅リフォーム・建設業・倉庫業

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ホクゼン・アメニティ・サービス
介護保険指定 事業所番号	1470400191
事業所の責任者	北川 聡一（株式会社北全の経営管理業務を含む）
事業所所在地	横浜市中区本牧ふ頭 1 番地 1
連絡先	TEL 045-625-4031 FAX 045-625-4026
事業所開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日
事業所の通常の 事業の実施地域	神奈川県・東京都

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社北全が運営するホクゼン・アメニティ・サービス（福祉用具貸与・特定福祉用具販売）が行う指定福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業の適切な運営をするため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の専門相談員が要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し適正な福祉用具貸与を提供する事を目的とします。
-------	--

運 営 の 方 針	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業所の専門相談員は、契約者・利用者が適切な用具を用い、心身の機能を補い、居宅において自立した生活を出来るように支援する事、要介護状態の維持・向上を図る事、もしくは介護者の負担軽減を目的として、福祉用具を提供します。 2. 常に清潔かつ安全で正常な機能を有する福祉用具を貸与・販売する。 3. 自ら福祉用具貸与・特定福祉用具販売の質の評価を行い、常にその改善を図ります。 <p>事業の実施にあたっては、関係市区町村、地域の保険・福祉医療サービスと連携を図り、サービスの提供に努めるものとします。</p>
-----------	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日
営 業 時 間	平日 9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0 土曜日 9 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0
休 業 日	日曜日、祝日、12月29日～1月3日

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	古田 まどか
-------	--------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2. 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤兼務 1名
福 祉 用 具 専 門 相 談 員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 福祉用具貸与の個別援助計画書を作成し、利用者又はその家族に対して説明を行い、利用者の同意を得たうえで、個別援助計画書を交付します。指定特定福祉用具販売の利用があるときは、特定福祉用具販売の個別援助計画書と一体のものとして作成します。 2. 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。 3. 福祉用具が適切に選定され、かつ使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じます。 4. 目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供し、個別の福祉用具の貸与・特定福祉用具販売に係る同意を得ます。 5. 貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行います。 6. 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、当該福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書を利用者に交付し、十分な説明を行った上で、必要に応じて利用者に実際に当該福祉用具を使用していただきながら使用方法の指導を行います。 	常勤兼務 13名

	<p>7. 利用者等からの要請等に応じて、貸与・販売した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。</p> <p>8. 居宅サービス計画に指定福祉用具貸与・特定福祉用具販売が新規に必要な理由が記載されるとともに、居宅介護支援専門員により、必要に応じて随時その必要性が検討された上で、継続が必要な場合はその理由が居宅サービス計画に記載されるように、福祉用具の適切な選定のための助言、情報提供を行うなど必要な措置を講じます。</p>	
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤兼務 3名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、指定福祉用具貸与および特定福祉用具販売の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した個別援助計画書を作成します。

(2) 福祉用具貸与の種目、品名及び利用料及び利用者負担額（介護保険を適用する場合）について利用者負担額については、保険者より配布される利用者負担割合証に基づきご請求させていただきます。（1割負担、2割負担または3割負担）

① 商品の種目・品名・利用料・利用者負担額は当社福祉用具貸与カタログを参照
(レンタルカタログ No、)

カタログ未掲載を含めたすべてのレンタル価格については福祉用具貸与価格表を参照

② 特定福祉用具の品名・販売金額は当社福祉用具販売カタログを参照
(販売カタログ No、)

(3) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

◎福祉用具貸与の場合

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 行われたサービス提供と請求書の内容を照合のうえ、振込の場合は請求月の月末までに、自動振替は、27日にお引き落としさせていただきます。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収証をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p>

※ 事業者は、以下の要件が確認された場合、事業者から利用契約を終了させて頂く場合があります。

I. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して1か月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知する事により、この契約を解約する事が出来ます。

II. 利用者のサービス利用料金の支払いが、3か月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず、10日以内に支払われない場合。

◎特定福祉用具購入の場合

○特定福祉用具の販売費用は、全額を一旦お支払い頂きますが、保険給付の際に必要な次の事項を記載した書類等をお渡し致しますので、お住まいの市町村に居宅介護福祉用具購入費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。(尚、申請を事業所が代行で行う事も出来ます。)

I. 購入した事業所の名称・事業所番号

ホクゼン・アメニティ・サービス・1470400191

II. 購入した特定福祉用具の種目及び品目の名称及び購入費用の額その他必要と認められる事項を記載した証明書。

III. 領収書

IV. 購入した特定福祉用具のパフレットその他当該特定福祉用具の概要

(4) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)の計算方法

※ 貸与期間が1か月に満たない場合の利用料の計算方法は、以下のとおりです。

最短レンタル期間は1か月です。1か月を過ぎますと半月毎に解約出来ます。期間の計算は半月単位に行います。

例) 15日以前にレンタル開始の場合・・・当月末日まで1か月のレンタルになります。

16日以降にレンタル開始の場合・・・当月末日まで半月のレンタルになります。

16日以降にレンタル開始で当月中に解約になった場合・・・1か月のレンタルになります。

※但し、月の途中で入院になりその月の在宅期間が15日以下となった場合は半月請求となります。

(5) その他の費用について

交通費	事業所の通常の事業実施地域において交通費請求はありません。
-----	-------------------------------

※福祉用具の搬入に特別な措置が必要な場合は、当該措置に要する費用のご請求をご利用様にさせて頂く場合があります。なお、通常の搬出入の場合は、費用請求はありません。

(6) 貸与または購入を選択できる福祉用具について

以下に該当する福祉用具については、利用者が福祉用具貸与又は特定福祉用具販売のいずれかを選択できます。

- ・スロープ・・・「スロープ」のうち、主に敷居等の小さい段差の解消に使用し、頻繁な持ち運びを要しないものをいい、便宜上設置や撤去、持ち運びができる可搬型のものとは除く。
- ・歩行器・・・「歩行器」のうち、脚部が全て杖先ゴム等の形状となる固定式又は交互式歩行器をいい、車輪・キャスターが付いている歩行車は除く。
- ・歩行補助杖・・・カナディアン・クラッチ、ロフストランド・クラッチ、プラットホームクラッチ及び多点杖に限る。

選択制の適用にあたっては十分な制度の説明を行った上で、利用者の当該選択に当たって必要な情報（それぞれのメリット・デメリット等）を提供するとともに、医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者その他の関係者の意見及び利用者の身体の状態等を踏まえ、提案を行います。

4 キャンセル・解約

(1) 利用者は、レンタル福祉用具が納入される前に事情があるときは契約をキャンセルする事が出来ます。この場合、キャンセル料金は発生致しません。

なお、ご連絡を速やかにお願い致します。

(2) 利用者は、レンタル商品が不要になった場合には契約の有効期間中であっても、解約する事が出来ます。この場合は、利用者は、契約終了を希望する日の1週間前までに当事業者に通知して下さい。

但し、利用者・家族のご入院等契約を継続する事が出来ない特別な事情が生じた場合には、事前の通知がなくても解約する事が出来ます。

5 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 福祉用具専門相談員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (3) 個別援助計画書は、居宅介護支援事業所が作成する居宅サービス計画の内容に沿って作成します。
- (4) 個別援助計画書の作成に当たり、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。
- (5) 個別援助計画書は、利用者に交付します。
- (6) 個別援助計画書の作成後、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) 福祉用具専門相談員は、必修研修（個人情報保護、認知症の理解と対応、事故防止、高齢者虐待防止、他）を年1回受講及び、採用時研修を入社3カ月以内に受講、継続研修（福祉用具の取り扱い、ヒヤリハットの共有と対策等）を月1回受けることとします。
- (8) 福祉用具専門相談員は、常に身分証を携行し、いつでも身分証を提示します。
- (9) 福祉用具専門相談員は、指定福祉用具貸与の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、取り巻く環境、保健医療サービスや福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。
- (10) 指定福祉用具貸与の提供に当り、居宅介護支援事業者・保健医療サービス・福祉サービスの提供者と密接な連携に努め、又、サービスの内容が変更された場合やサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

(11) 指定福祉用具貸与の実施ごとに、その貸与の開始日及び終了日、種目及び品名、利用料、福祉用具の使用状況（修理、点検結果等を含みます。）等についての記録を行うこととし、その記録はサービスを終了後、2年間保存します。（以下の書類については、5年間保管致します。①サービス提供記録②従業者の勤務体制についての記録③介護保険を請求するために、審査支払機関に提出したもの。）又、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(12) 福祉用具専門相談員の禁止行為

福祉用具専門相談員はサービスの提供に当たって、次の行為はできません。

- ① 医療行為・介助行為
- ② 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

6 秘密の保持と個人情報の保護について

1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
2. 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容</p>

	を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	---

尚、福祉用具の利用者本人への情報提供について、同情報をご希望があった場合ご家族様への通知も致します。

7 事故発生時・緊急時の対応方法について

利用者に対する指定福祉用具貸与の提供により事故が発生した場合は、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。

また、利用者に対する事業の提供により事業所の責に帰する賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。・非常災害対策 事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を整えるとともに、常に関係 機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、従業者等の訓練を行います。

【事故発生・福祉用具の故障時等】

緊急時の連絡先 ホクゼン・アメニティ・サービス 045-625-4031

(受付時間 平日 9:00~18:00 土曜日 9:00~12:00 (休業日を除く))

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 険 会 社 名	東京海上日動火災保険株式会社
保 險 名	居宅介護事業者賠償責任保険
補 償 の 概 要	公的介護保険対象サービスに遂行に関して日本国内で発生した対人・対物事故やケアプラン作成・訪問調査のミスによる法律上の賠償責任。

8 衛生管理等

- ① 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

(自ら福祉用具の消毒・保管を行う場合)

回収した福祉用具を、その種類、材質等からみて適切な消毒効果を有する方法により速やかに消毒するとともに、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管します。

(福祉用具の消毒・保管を行う他の事業者に行わせる場合)

なお、上記の福祉用具の保管又は消毒に係る業務は、

- ・株式会社ワキタケアネット 関東東京浜物流センター ・株式会社ミクニライフ&オート
- ・株式会社ライフステップサービス本社 ・ケアレックス株式会社横浜商品管理センター
- ・小山株式会社南関東事業所 ・パラマウントケアサービス株式会社横浜センター
- ・株式会社ランダルコーポレーション横浜営業所 ・フランスベッド株式会社
- ・三共リース株式会社介護横浜 ・(株)柴橋商会横浜磯子センター
- ・シンテックス株式会社 ・プライムケア株式会社 海老名メンテナンスセンター
- ・モリトー ・株式会社ウェルファン ・日本シューター株式会社
- ・日建リース工業株式会社

に委託して行います。また、当該委託先事業者の業務の実施状況について定期的に確認し、その結果等を記録します。

9 虐待防止への取り組みについて

当事業所は、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、もって高齢者の権利利益の擁護を実現します。

- ① 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に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 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に実施します。
- ④ 前4号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

10 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定福祉用具貸与に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口は、下記及び別紙参照】のとおり)

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するため、苦情対応マニュアルに従います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】ホクゼン・アメニティ・サービス

所在地	横浜市中区本牧ふ頭1番地1
TEL	045-625-4031
FAX	045-625-4026
メールアドレス	info@hokuzen.co.jp
受付時間	平日9:00～18:00 土曜日 9:00～12:00
担当責任者	古田 まどか

【介護サービスに関する相談窓口】はまふくコール

TEL	045-263-8084
受付時間	9:00～17:00 (土日祝休み)

【公的団体の窓口】神奈川県国民健康保険団体連合会(国保連)

所在地	横浜市西区楠町27番地1
TEL	045-329-3447

1 1 上記内容について、ご利用者様・ご家族様にご説明致しました。

ご了承いただければ、下記に署名捺印をお願い致します。本書は二部作製し一部は(株)北全にて保管、一部はご利用者様へお渡し致します。

下記の署名捺印をもって、利用者負担割合証に基づく利用者負担額についてご了承いただいたものとします。

尚、本重要事項説明書が変更される場合は、利用者・家族へ口頭でご説明し、改めて署名・捺印をいただきます。

この重要事項説明書の説明年月日 令和 年 月 日

相談担当者

事業者 所在地 横浜市中区本牧ふ頭1番地1

法人名 株式会社 北全

代表者 代表取締役 北川 聡一

事業所名 ホクゼン・アメニティ・サービス

説明者氏名

上記内容の説明を事業者から確かに受け同意し交付を受けました。

利用者 住所

氏名

代理人 住所

(続柄) 氏名

別紙

・介護保険に関する苦情・相談窓口一覧

令和8年4月1日現在

市 区	担当課	電話番号
横浜市(本庁)	はまふくコール	045(263)8084
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(743)8184
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)2306
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
国保連合会の苦情・相談窓口		
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情相談係 〒220-0003 横浜市西区楠町27番1 TEL. 045-329-3447		

ーサービス提供の手順ー

① アセスメント訪問

ケアマネージャーより提供を受けた情報を元に、ご自宅等へ訪問。その上で、ご本人様の身体状況やお宅の状況、希望されるサービスの聞き取りをした上で、ご提供するサービスの提案を致します。料金や仕組みも納得した上でご利用者自身が決定してください。

② 福祉用具納品

日時の打合せ後、ご利用者さまのご都合に合わせ、アセスメントで伺ったご利用者様情報と、居宅サービス計画書の目標に合致した福祉用具をお届け致します。

③ ご利用状況の確認

納品後、1週間をメドに納品した福祉用具のご利用状況の確認にお伺いをして、安全にご使用頂けているかを点検致します。不都合・不具合が有った場合は、新たなご提案を致します。

④ モニタリング訪問

福祉用具の点検や、ご利用状況の確認・ご利用者様の身体状況の確認の為、6か月に1度、訪問や電話での聞き取りで現状の確認を致します。

⑤ 解約・引取

レンタル契約期間が終了しましたら、日時の打合せ後、ご利用者さまのご都合に合わせ、専用車両で引上げにうかがいます。

⑥ 洗浄・消毒・補修・保管

徹底した衛生管理システムのもと、洗浄などの必要な処置を施し、再レンタルに備えて厳重に保管します。

⑦ プライバシーポリシー

弊社は個人情報保護の重要性を認識し、“社員一丸”となって個人情報の保護に取り組んでおります。