



重 要 事 項 説 明 書

当事業所はご利用者に対して特定福祉用具販売サービス（介護予防給付を受けられる場合には、「特定介護予防福祉用具販売」と読替えるものとし以下同様とする。）を提供します。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通りご説明します。

1. 株式会社 やさしい手の概要

2024年4月現在

名 称 ・ 法 人 種 別	株式会社 やさしい手	
代表者役職・氏名	代表取締役 香取 幹	
本 社 所 在 地 電話番号・ファックス番号	東京都目黒区大橋2-24-3 電話番号 03-5433-5513 ファックス番号 03-5433-5527	
事 業 所 数	訪問介護事業所	105カ所
	通所介護事業所（デイサービスセンター）	26カ所
	福祉用具貸与・福祉用具販売・住宅改修事業	12カ所
	居宅介護支援事業所	81カ所
	地域包括支援センター（委託事業）	7カ所
	短期入所（ショートステイ）	1カ所
	サービス付高齢者向け住宅運営事業	50カ所
	住宅型有料老人ホーム運営事業	3カ所
	定期巡回・随時対応訪問介護看護事業所	22カ所
	訪問看護事業所	44カ所
	看護小規模多機能型居宅介護事業所	29カ所
	小規模多機能型居宅介護事業所	2カ所
	療養型通所介護事業所	1カ所

2. やさしい手特定福祉用具販売事業所の概要

(1) 事業所名および所在地

事業所名	やさしい手 住環境事業部 青森営業所
所在地 電話番号・ファックス番号	青森県青森市大字安田近野160-3 電話番号 050-1752-5768 ファックス番号 050-3852-0668
介護保険指定番号	0270106222
営業時間 (福祉用具搬入出時間)	午前9:00～午後6:00 (午前9:00～午後5:30)
休 日	土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始(12/29-1/3)

通常のサービスを 提供する地域	青森市 ※上記の地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。
--------------------	-----------------------------------

(2) 同事業所の職員体制

2024年4月現在

	氏名	常勤	非常勤	計
管理者	石橋 直弥	1名	0名	1名
福祉用具専門相談員		1名	0名	1名
事務職員		名	0名	0名

(3) 取扱品目

9品目：腰掛便座、特殊尿器、入浴補助用具、簡易浴槽、移動用リフトの吊り具、
排泄予測支援機器、歩行器（歩行車は除く）、固定用スロープ、
歩行補助つえ（松葉杖は除く）

※具体的な取扱品目は、別に定める「福祉用具カタログ」に記載されています。

※ご利用者の身体状況の多様性、変化等に対応出来るよう、できる限り多くの種類の福祉用具を取り扱うよう努めます。

※ご利用者から申し込まれた特定福祉用具の販売が困難である場合には、居宅介護支援事業者に連絡し、他の特定福祉用具販売事業者をご紹介する等の措置をとります。

3. 事業の目的

株式会社やさしい手が開設する指定特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売事業所（以下、「事業所」という）が行う指定特定福祉用具販売及び特定介護予防福祉用具販売（以下「指定特定福祉用具販売等」という。）の事業（以下、「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の専門相談員が、要介護又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定特定福祉用具販売等を提供することを目的とします。

4. 事業の方針

- (1) 事業所が実施する事業は、ご利用者が要介護又は要支援状態となった場合においても、可能な限り、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、ご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た適切な福祉用具の選定の援助、取り付け、調整等を行い、福祉用具を販売することによりご利用者の日常生活の便宜を図り、ご利用者を介護する方の負担の軽減を図ります。
- (2) 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (3) 事業所は、自らその提供する事業の質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- (4) 事業所は、指定特定福祉用具販売等の提供に当たり、ご利用者ができる限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とするものであること

とを常に意識してサービスの提供に当たります。

- (5) 事業所は、ご利用者がその有する能力を最大限に活用することができるような方法によるサービスの提供に努めます。

5. サービス提供の手順

(1) 相談・受付、連絡・調整

居宅介護支援事業所等から相談・受付をします。ご利用者やそのご家族からの相談・受付の場合には、居宅介護支援事業所等に紹介します。

居宅介護支援事業所等、ご利用者やそのご家族とともに意見交換等を行い、必要事項をとりまとめしながら、連絡・調整を行います。

(2) 福祉用具の選定、援助、説明、同意

ご利用者やそのご家族が福祉用具を選定するとき、専門相談員はご利用者の心身状況、希望、療養環境等を考慮に入れ福祉用具が適切に選定され、かつ使用されるように専門的知識に基づき相談に応じます。この場合に当社は必要に応じてご利用者の同意を得た上、主治医・医療機関に助言・指導を求めることができます。また、カタログ等を示して、福祉用具の機能や価格の異なる複数の商品を提示し、また使用方法、利用料等に関する情報を提供し、ご利用者の希望、心身の状況およびその置かれている環境を踏まえ、指定特定福祉用具販売等の目標、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特定福祉用具サービス計画を作成し、その内容についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、ご利用者の同意を得た後、ご利用者及び当該ご利用者に係る介護支援専門員に交付します。

なお、以下に示す選択制の対象福祉用具の選定に当たっては、福祉用具専門相談員または介護支援専門員が、福祉用具貸与または特定福祉用具販売のいずれかをご利用者が選択できることについて、ご利用者等に対し、メリットおよびデメリットを含め十分説明を行うとともに、ご利用者の選択に当たって必要な情報を提供すること、および医師や専門職の意見、ご利用者の身体状況等を踏まえ、提案を行います。

※選択制の対象福祉用具

- ・固定用スロープ・歩行器（歩行車を除く）・単点杖（松葉づえを除く）・多点杖

(3) 搬入

居宅介護支援事業者等、ご利用者またはそのご家族と打合せの後、搬入日時を決定します。機能、安全性、衛生状態等に関して点検された福祉用具を搬入し、取扱説明書の指示通り、組み立てます。

(4) 調整、説明、確認

搬入、組み立てた福祉用具につき、専門相談員はご利用者の身体状況等に応じて、福祉用具の調整を行います。ご利用者またはそのご家族に福祉用具の使用方法、使用上の留意点故障時の対応等を説明します。またそれらの内容を記載した取扱説明書を交付します。必要に応じて、ご利用者に実際に福祉用具を使用していただきながら使用方法を指導します。最終的に搬入した福祉用具の適合状況を確認します。

(5) 自己負担額の徴収

特定福祉用具販売にかかるご利用者の自己負担額を徴収します。

(6) 使用状況の確認等

身体状況等の変化があった場合には、現在の福祉用具で良いか、新たな機種が必要かどうかを使用状況の確認をしながら、アドバイスします。

6. 料金

(1) 特定福祉用具販売の利用料

介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の支給限度額は100,000円/年(4月1日から翌年3月31日の1年間)と決められており、そのうちご利用者負担金は、原則として1割分、2割分または3割分となります。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えた場合や、介護保険の給付対象外の商品、介護給付を受けていない方は、全額自己負担となります。取扱品目ごとの商品説明や料金等の詳細は、別に定める「福祉用具カタログ」に記載されていますのでご確認ください。

※同一支給限度額管理期間内(4月1日から翌年3月31日の1年間)は、用途及び機能が著しく異なる場合、ならびに破損や要介護状態の変化等の特別な事情がある場合を除き、同一種別につき1回の支給に限られます。

※介護保険適用の場合でも介護保険料の滞納などにより、保険給付金が直接やさしい手に支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外の場合の料金を頂きます。後日、区市町村の窓口へやさしい手の発行するサービス提供証明書を提出すると差額の払戻しを受けることができます。

(2) 利用料のご負担方法

①償還払いの場合

償還払いとは、サービスに要した費用の全額(10割分)をいったんやさしい手にお支払いいただき、その後、必要書類(領収書、パンフレット等)を添えて、サービスの必要性の理由を記載した申請書を市区町村へ提出します。数ヵ月後に市区町村からご利用者の指定口座等に保険給付に関する費用(9割分、8割分あるいは7割分)の払い戻しがあります。

②受領委任払いの場合

受領委任払いとは、保険給付に関する費用(9割分、8割分あるいは7割分)の受け取りをやさしい手に委任することにより、ご利用者がやさしい手に対して、1割分、2割分あるいは3割分の自己負担額のみを支払うようにする制度のことです。

※市区町村によりご負担方法が異なります。担当者からご説明させていただきます。

(3) 利用料のお支払方法

ご利用者は、当月1日から末日までの利用者負担金等の料金合計額を、口座振替により翌月末日までに支払います。

※やさしい手は翌月の27日頃にご利用者の指定口座から自動引き落としをします。
※口座名義は「株式会社 やさしい手」です。
※引き落としの手数料はやさしい手が負担します。

(4) サービスの終了

ご利用者が、決められた日を2か月経過してもご利用者負担金の支払をせず、やさしい手からの催促にもかかわらず、催促日から2週間経過しても、依然として、ご利用者負担金の支払がなされない場合、やさしい手は契約を解除し、サービス提供を終了します。

7. キャンセルについて

(1) ご利用者が商品お届け前にご注文をキャンセルする場合には、すみやかに次の連絡先までご連絡ください。

やさしい手 住環境事業部 青森営業所 連絡先(電話): 050-1752-5768

(2) ご利用者への取扱品目の納品が済んでいても、身体状況の変化などで商品を未開封かつ納品1週間以内の場合、キャンセル料は発生しません。ご不明な場合には、前記事業所までお問い合わせください。

8. 交換・返品について

(1) 商品到着後使用前に汚損、破損等があった場合や注文した商品と異なる場合、その他やさしい手が別途認めた場合、ご利用者への納品が済んでいても、交換・返品をさせていただきます。前記事業所までお問い合わせください。

商品到着後使用前に汚損、破損等があった場合や注文した商品と異なる場合、その他やさしい手が別途認めた場合

(2) ご利用者都合による交換・返品の場合には、商品を未使用の場合であっても交換・返品を受けられない場合がありますので、ご了承ください。ご不明な場合には、前記事業所までお問い合わせください。

9. 保証について

(1) ご利用者への取扱品目の納品時に、保証書を受け取り、内容をよくお読みのうえ、大切に保管してください。保証内容および対応については、保証書の記載のとおりとさせていただきます。

(2) 万一故障・異常を感じた場合、ご利用者またはそのご家族がご自身で修理・改造などをせず、前記事業所までお問い合わせください。

10. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化等があった場合は事前のうちあわせにより、主治医、救急隊、親族、ケアマネジャーへの連絡を致します。

1 1. 事故発生時の対応

ご利用者に対する特定福祉用具販売サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、ケアマネジャー、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について事故報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。事故報告書は契約終了後5年間保管することとします。

1 2. 賠償責任

やさしい手は、本サービスの提供にともなって、やさしい手の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にを行います。

1 3. サービス内容に関する苦情

苦情があった場合は、ご利用者の状況を把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行ないます。把握した内容をもとに検討を行ない、今後の対応を決定します。必要に応じて関係者への連絡調整を行ない、ご利用者に対して対応方法や結果の報告を行ないます。また、苦情の状況及び苦情に際して採った処置について報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。報告書は契約終了後5年間保管することとします。

(1) 当社お客さま相談・苦情担当

①事業所管理者

電話 050-1752-5770

②本社相談・苦情窓口 やさしい手オペレーションセンター

電話 050-1743-7660

(2) その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

窓口	担当	電話
区市町村の相談・苦情窓口	苦情担当係	017-734-1111
青森県国民健康保険団体連合会	苦情担当係	017-723-1301

14. 高齢者虐待防止について

ご利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、以下の取り組みを実施します。

- ①虐待防止等のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を定期的開催するとともに委員会での検討結果を従業員に周知徹底します。
- ②虐待防止のための指針の整備を行います。
- ③従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施し、その結果について、従業員に周知徹底します。

虐待の防止等責任者

氏名： 石橋 直弥 連絡先（電話）： 050-1752-5768

15. 身体拘束適正化について

ご利用者の身体拘束等の適正化のために、以下の取り組みを実施します。

- ①ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
- ②やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- ③身体拘束等の適正化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、従業員に周知徹底します。
- ④身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ⑤従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施し、研修を通じて従業員の人権意識、知識および技術の向上に努めます。

16. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的実施します。
- (3) 事業所は、定期的に業務継続計画に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

17. 衛生管理等

- (1) 事業所は、事業所の従業員の清潔の保持および健康状態について必要な管理を行います。
- (2) 事業所は、事業所の設備及び備品等について衛生的な管理に努めます。

(3) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を、おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ②感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

18. 成年後見制度の活用支援

事業所は、ご利用者と適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の活用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるよう支援を行います。

19. 個人情報の取り扱いについて

【個人情報の収集、利用及び提供】

- (1) 個人情報の収集は介護関係ならびに関連事業のサービス提供前に利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
- (2) 個人情報の利用は、同意を頂きました利用目的の達成に必要な範囲内において、適正に使用いたします。
- (3) 同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で、個人情報の提供、預託を行う場合においても、提供・預託先に適正に管理するよう、監督を行って参ります。

＜同意をいただく必要がある個人情報の利用目的の範囲について＞

- ①個人が特定されない形態での公的統計の資料や学術上の資料への協力依頼に対する利用
- ②行政機関等からの要求で、法令上応じることが義務づけられている事項に対する利用
- ③サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査への利用
- ④サービス提供に係わる事業所等の管理運營業務での利用
- ⑤サービス提供に係わる事業者等の調整を目的とした、他の事業者への情報提供における利用
- ⑥ご利用者からの依頼に基づいた適正な居宅サービスを提供するため、サービス担当者会議等における他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携、資料の作成、照会への回答での利用
- ⑦ご利用者からの依頼による住宅改修工事・福祉用具貸与のための委託業者との連携における利用
- ⑧ご家族への心身の状況説明の他、緊急を要する場合の医師への連絡等における利用
- ⑨提供したサービスに対する請求業務などの介護保険事務における利用
- ⑩損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等の利用

- ⑪ご利用者からの依頼に基づいた各種サービスを提供するための利用
- ⑫やさしい手からのサービス・介護保険内外の社会資源活用に関する情報提供のご案内をするための利用
- ⑬やさしい手からのサービス向上を目的としたアンケートの依頼のための利用
- ⑭やさしい手の責任において、委託先（請求書等の郵送物の発送業者・顧客情報管理システムの開発保守業者・コールセンター運営業者・緊急通報会社等）が適正に管理することを条件として、やさしい手業務を外部に委託する場合の利用
- ⑮地域包括ケアの実現を目指して、やさしい手の提携先在宅医療機関及び日常生活支援サービス事業者との連携における利用
- ⑯ご利用者のご家族・成年後見人・任意後見人・その他法定代理人・任意代理人への必要な連絡及び連携における利用

20. 従業員研修

やさしい手は、専門相談員等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、また業務体制を常に整備します。

- ①採用時研修：採用後 1 ヶ月以内
- ②継続研修：年 2 回以上
- ③認知症介護基礎研修 年 1 回以上 ※医療・福祉関係の資格を有さない者が対象

21. 記録の保管

やさしい手は、特定福祉用具販売サービスに係る記録を作成し、契約終了後 5 年間は適正に保管し、ご利用者の求めに応じて閲覧に供し、又はその写しを実費負担※ 1 枚 10 円（税込）によりその写しを交付します。

22. ご家族への連絡

ご希望があった場合には、ご利用者に連絡するのと同様の通知をご家族等へも行います。

23. 契約の期間

本重要事項説明書締結後、6 ヶ月間内に特定福祉用具販売サービスをご利用された場合は、各お取引についても本重要事項説明書の定めが適用されるものとします。なお、6 ヶ月後にサービスをご利用される場合には、新たに重要事項説明書のご説明をさせていただきます。

24. その他

ご利用者宅において、今までご使用になっている福祉用具がご不要となった場合には、ご利用者の責任のもと廃棄処理をお願いします。やさしい手では、一切廃棄処理を受付けることはできませんので、ご了承ください。

重要事項説明書の説明年月日	
---------------	--

特定福祉用具販売サービス利用にあたり、ご利用者に対して、サービス契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者	所在地	東京都目黒区大橋 2-24-3
	法人名	株式会社 やさしい手
	代表者名	代表取締役 香取 幹
	事業所名	やさしい手 住環境事業部 青森営業所 印
	事業所所在地	青森市大字安田近野 160-3
	説明者氏名	

私は、本書面により、やさしい手から特定福祉用具販売サービスについての重要事項説明を受け、個人情報の取り扱いについても十分に理解し、同意の上交付を受けました。

ご利用者	住所	
	氏名	印

ご家族	ご利用者との関係・続柄	
	住所	
	氏名	印

※上記欄に署名捺印された方は、同欄の署名を持って、株式会社やさしい手がご利用者のご家族の個人情報を使用することに同意したものとします。

代理人	ご利用者との関係・続柄	
	住所	
	氏名	印

※上記欄に署名捺印された方は、同欄の署名を持って、株式会社やさしい手がご利用者の代理人の個人情報を使用することに同意したものとします。

2024 年 4 月 1 日作成