

# 重要事項説明書（特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売）

## 1 事業者概要

名 称	株式会社ファーストステージ
所在地	千葉県千葉市稲毛区園生町1025-1
法人種別	営利法人
代表者名	橋口 貴良
電話番号	043-305-5211
事業内容	指定居宅介護支援事業 指定訪問介護事業・介護保険法に基づく第一号訪問事業 指定地域密着型通所介護事業・介護保険法に基づく第一号通所事業 指定訪問入浴事業・指定介護予防訪問入浴事業 指定福祉用具貸与事業・指定介護予防福祉用具貸与事業 特定福祉用具販売事業・特定介護予防福祉用具販売事業 福祉サービスコンサルタント事業・住宅改修事業 障害福祉サービス事業・障害児通所支援事業 プライベートサービス事業・福祉人材派遣事業・教育研修事業 その他福祉に関わるサービス

## 2 利用事業所

名 称	総合福祉ショッププライマリー
指定番号	1272602937
所在地	千葉県佐倉市中志津3-34-11
電話番号	043-312-5990
通常の事業の実施地域	千葉市・八千代市・船橋市・習志野市・松戸市・鎌ヶ谷市・佐倉市・白井市 市川市・印西市・四街道市

上記以外の地域の方でもご相談ください。

## 3 事業の目的と運営方針

事業の目的	株式会社ファーストステージが設置運営する 総合福祉ショッププライマリー（以下「事業所」という。）が行う特定福祉用具販売事業・特定介護予防福祉用具販売事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所で特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売（以下「サービス」という。）の提供に当たる者（以下「従業者」という。）が、要介護・要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適切なサービスを提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の従業者は、利用者が可能な限りその居宅において、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、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、取付け、調整等を行い、特定福祉用具を販売することにより、利用者の日常生活上の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図るものとする。

## 4 従業者の職員体制

職 種	資格要件・員数	職務内容
管 理 者	常勤1名（兼務）	管理
福祉用具専門相談員	介護福祉士・義肢装具士・保健師・看護師・准看護師・理学療法士・作業療法士・社会福祉士・厚生労働大臣が指定した講習会の課程を修了した者、またはこれと同等の能力を有するものを常勤換算法で2以上	福祉用具貸与における相談、サービス提供

※従業者の質的向上を図る為、定期的に研修の機会を設けています。

## 5 営業日、および営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日（祝日営業）
休 日	土曜日、日曜日、年末年始（12月30日～1月3日）、創立記念日、健康診断（年1回）※営業時間外のサービス提供についてはご相談ください。
営 業 時 間	9時00分～18時00分

※電話等により24時間常時連絡が可能な体制としています。

## 6 取り扱い種目及び、利用料その他の費用の額

### (1) 取り扱い種目

厚生労働省が定める特定福祉用具販売及び、特定介護予防福祉用具販売に係る福祉用具の取り扱い

①腰掛け便座	②入浴補助用具	③自動排泄処理装置の交換部品
④簡易浴槽	⑤移動用リフト釣り具部分	⑥排泄予測支援機器
⑦固定用スロープ（便宜上設置や撤去、持ち運びができる可搬型のものは除く）		
⑧歩行器（脚部が全てゴム等の形状となる固定式、交互式歩行器）		
⑨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）		

- ・販売にあたっては、利用者の心身状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて選定し、使用できるよう専門知識に基づき、使用方法の指導、留意事項、販売費用等に関する情報を提供いたします。
  - ・販売の提供にあたっては、機能、使用方法、安全性、衛生状態等の点検等を行います。
- (2) 利用料金
- ① 特定福祉用具の購入にかかる「利用者負担金（介護保険が適用された場合）」は、請求書に記載されている料金によるものとし、原則、購入費のうち負担割合に応じた額となります。介護保険を適用する上で利用可能な購入費の上限額は、毎年4月1日～3月31日の12ヶ月間で10万円までとなっており、超過分の購入費については全額（10割）ご負担いただきます。また同一年度内において、介護保険を適用し購入済みの種目を再度購入する場合は、原則、支給を受けられませんのでご注意ください。
  - ② 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業所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料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。後日、サービス提供証明書を市区町村に提出すると差額の払い戻しを受けることが出来ます。
- (3) その他の費用
- ① 交通費 サービスの実施地域にお住まいの方は無料です。通常の事業の実施地域以外の場合には従業者が訪問するための交通費を実費にて頂きます。従業者の自動車を使用した場合の交通費は1キロメートルにつき30円（税抜）とします。
  - ② 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話、駐車場、その他消耗品等の費用は利用者のご負担になります。
  - ③ 記録の複写費等は、当該複写実費分の費用の支払いを受けるものとします。
- (4) キャンセルについて  
発注後のキャンセルは、料金相当（商品価格相当）のキャンセル料を申し受けます。
- (5) 料金の支払方法
- ① 料金の支払方法は、現金払いとなります。
  - ② 受領委任支払いの場合は、利用者が負担割合に応じた費用を事業所に支払い、後で市が負担割合に応じた給付費を事業所に支払う方法と、償還払いの場合は、利用者が一旦、購入費の全額を事業所に支払い、後で負担割合に応じた給付費を利用者が受ける方法があります。
  - ③ 事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- ## 7 サービスの内容及び利用のための留意事項
- (1) 利用者の要介護・要支援状態区分等
- ① サービスの提供を求められた場合、事業所は当該被保険者証により、利用者の被保険者資格、要介護・要支援認定の有無、有効期間、認定審査会意見を確認します。
  - ② 利用者とは、この契約が更新される毎に更新時点での利用者の要介護・要支援状態区分、認定の有効期間および認定審査会意見を文書で確認します。
- (2) 特定福祉用具販売計画・特定介護予防福祉用具計画の作成・変更
- ① 事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境および希望を踏まえて、「居宅サービス計画・介護予防サービス計画」（以下、「ケアプラン」という。）に沿ってサービスの目標、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「特定福祉用具販売計画・特定介護予防福祉用具販売計画」（以下、「サービス計画」という。）を作成し、サービス計画に従ってサービスを提供します。
  - ② 事業所は、サービス計画を作成し又は変更した際には、これを利用者およびその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得たうえで、交付します。
  - ③ 事業所は、指定福祉用具貸与の利用があるときは、福祉用具貸与計画と一体のものとしてサービス計画を作成します。
- (3) サービス内容の記録
- ① 事業所は、提供した具体的なサービス内容等を記録します。
  - ② 事業所は、提供したサービス内容の記録を作成し、契約終了後5年間は保存します。
  - ③ 利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、利用者に関するサービス内容記録を閲覧できます。
  - ④ 利用者は当該利用者に関する(2)項のサービス内容記録の複写物の交付を受けることができます。代理人以外より交付申請がなされた場合は、別途事業所が定める個人情報使用同意書に基づき対応します。
  - ⑤ 前項に基づく複写の交付請求がなされた場合、事業者は開示請求者より当該複写実費分の費用の支払いを受けるものとします。
- (4) 秘密保持、個人情報の取り扱いについて
- ① 事業所およびその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
  - ② 事業所は、利用者またはその家族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、利用者またはその家族の個人情報を用いません。

- ③事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- ④あらかじめ文章により利用者及びその家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- ⑤利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報をを用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- ⑥利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。
- (5) 身分証携行義務  
事業所の従業者は、常に身分証を携行し、初めて利用者の居宅を訪問の際、もしくは利用者や利用者の家族から提示を求められた際は、いつでも身分証を提示します。
- (6) 損害賠償
  - ①事業所は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、自己の責に帰すべき事由により利用者が生じた損害について賠償する責任を負います。ただし、不測又は突発的な事故、経年劣化等による破損等については保証いたしかねます。
  - ②事業所は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しており、保険の範囲内において責任を負う事とします。なお前項規定の賠償に相当する可能性がある場合は、利用者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続にご協力いただく場合があります。  
加入保険：損害保険ジャパン株式会社の「介護保険事業者専用賠償責任保険」

- (7) 連携  
事業所は、サービスの提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ※感染症等対策の為、事業所の判断で利用者等にマスク着用をお願いする場合や従業者がマスクを着用している場合があります。ご了承ください。
- ※自然災害等により利用者様宅への移動が困難となった場合、急遽サービス提供を中止させていただく場合があります(台風による強風・道路の冠水、地震による道路の異常、大雪による積雪や路面の凍結等)。
- ※事業所の事前の許可なく事業に関連して、写真撮影、録音又は録画等一切不可といたします。またSNS等で事業所情報、利用者やスタッフの個人情報、プライバシー情報なども発信できません。事業所が不適切と判断した事項については、直ちに削除又は修正をお願い致します(投稿等により、事業所の信用を毀損又は事業所に損害を与えたとき、或いは情報漏洩にあたる場合には法的処分を下す場合があります)。
- ※職員への次のようなハラスメントは固くお断りします。ハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。当事業所内の快適性、安全性を確保するためにもご協力をお願いします。
  - ・身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。例：コップをなげつける。たたく。唾を吐く。
  - ・精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。例：怒鳴る。威圧的な態度で文句を言い続ける。理不尽なサービスを要求する。
  - ・セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。

## 8 緊急時の対応

- (1) 従業者は、サービス実施中に利用者が急変、その他緊急事態が生じた場合は速やかに管理者及び主治医に報告し、その指示に従って適切に対応いたします。また、必要に応じて緊急連絡先に連絡を取る等、必要な措置を行います。さらに、重大な事故が発生した場合は、都道府県、市町村に連絡いたします。  
緊急時、従業者は要請した救急車両への同乗はできません。救急車両要請時、下記対応をさせていただきます。
  - ・緊急連絡先への連絡
  - ・救急隊へ既往歴や内服薬の伝達
  - ・救急隊へ緊急連絡先の伝達

- (2) 利用者に対する特定福祉用具販売に係るサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 9 虐待の防止・身体拘束等の禁止のための措置

事業者は、利用者に対する虐待の未然防止と早期発見に努めるため、迅速かつ適切な対応を図るために次の措置を講じるものとします。また、虐待を発見した場合は、地域包括支援センター及び市役所等へ報告いたします。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定 担当 所長 ●●●●
- (2) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施。
- (3) 虐待防止対策委員会/身体拘束等適正化対策委員会の定期的な開催

## 10 第三者評価について

事業所は、第三者評価を実施しておりません。

## 11 搬入

- ①契約に基づく日時に搬入致します。
- ②搬入時には身体・自宅の状況に応じて商品の組立・設置を行い、商品の作動具合及び利用者への適合状況の調整・確認を行います。
- ③事業所は、商品を利用者に引き渡すにあたって、利用者及びその家族に対し、商品の使用方法、使用上の注意事項、故障時の対応等を説明し、取扱説明書を交付するものとします。

## 12 衛生管理

- 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、衛生的な管理に務めます。

## 13 非常災害対策及び業務継続計画の策定

事業者は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する計画を立て、関係機関への通報及び連絡体制を整備し、従業者に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

事業者は、感染症や災害に関する業務継続計画を策定し、定期的に研修、訓練を実施します。

## 14 サービス内容に関する苦情

- (1) 利用者は、事業所より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所、市区町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業所は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業所は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としかなる不利益な扱いもいたしません。
- (3) 事業所は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
  - ①利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
  - ②苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
  - ③利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
- ④事業所は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市区町村または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

### (4) 事業所ご利用に関する相談・苦情担当

担当窓口：管理者 ●●● 連絡先：043-312-5990

### (5) その他 当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

国民健康保険団体連合会	担当課	介護保険課苦情処理係	電話	043-254-7428
八千代市役所	担当課	長寿支援課	電話	047-483-1151
船橋市役所	担当課	介護保険課	電話	047-436-2304
松戸市役所	担当課	介護保険課	電話	047-366-7370
習志野市役所	担当課	介護保険課	電話	047-453-7345
佐倉市役所	担当課	介護保険課	電話	043-484-6174
鎌ヶ谷市役所	担当課	高齢者支援課	電話	047-445-1380
市川市役所	担当課	介護保険課	電話	047-704-4134
白井市役所	担当課	高齢者福祉課	電話	047-492-1111
千葉市役所	担当課	介護保険事業課	電話	043-245-5062

2025年 4月 1日

【事業所】サービスの提供にあたり、利用者に対して重要事項を説明しました。

〔住所〕 千葉県佐倉市中志津3-34-11  
〔名称〕 株式会社ファーストステージ  
総合福祉ショッププライマリー

〔代表名〕 代表取締役 橋口 貴良  
〔代理人〕 営業所長 ●●● 〔説明者〕

【利用者】

〔住所〕 \_\_\_\_\_

〔氏名〕 \_\_\_\_\_

【代理人】〔住所〕 \_\_\_\_\_

〔氏名〕 \_\_\_\_\_ 本人との関係( )