

特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売

重要事項説明書

1. 事業者

事業者の氏名	株式会社 ウエルネット
事業者の所在地	京都市山科区柳辻西漬21番地2
法人種別	株式会社
代表者氏名	矢野 裕典
電話番号	075-582-6187
介護保険指定番号	2674100017
サービス提供地域	京都市・宇治市・城陽市・長岡京市・向日市・八幡市・大山崎町・久御山町・大津市
法人名	株式会社 ウエルネット
法人の所在地	京都市中京区聚楽廻松下町9-7
法人の電話番号	075-582-6187

2. 運営の方針

- (1) 質の高いサービスを提供するとともに、すべてのサービスに誇りと責任を持ちます。
- (2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境などに応じて、利用者の選択に基づき適切なサービスの提供を致します。
- (3) サービスの提供に当たり、高齢者の生活の基幹に深い関わりを持つものであることに鑑み、その果たす重要な役割を自覚し、高い倫理的自覚のもとに努めます。
- (4) サービスの提供に関し、苦情処理体制を確立し、苦情の適切且つ迅速な処理を行うとともに、その再発防止並びに改善に最善の努力を払います。
- (5) 職員に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上を図り、利用者の心身の特性について理解を深めます。

3. 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	人員
管理者	正規の勤務時間帯 9:00～17:45 常勤で勤務	1名
福祉用具 専門相談員	正規の勤務時間帯 9:00～17:45 常勤で勤務	13名

4. 営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日
営業時間	9:00～17:45
休日	日祝祭日（12月30日～1月3日）

5. 苦情・相談等申立先

(株)ウエルネット	苦情担当者：原 智樹
	受付時間：9:00～17:45
	電話：075-582-6187
	FAX：075-582-6188

京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室 介護ケア推進課	電話番号： 075-213-5871 FAX： 075-213-5801
京都府保健福祉部高齢者支援課	電話番号： 075-414-4567 FAX： 075-414-4572
京都市北区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-432-1366 FAX： 075-432-1590
京都市上京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-441-5106 FAX： 075-441-0180
京都市左京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-702-1071 FAX： 075-702-1316
京都市中京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-812-2566 FAX： 075-812-0072
京都市東山区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-561-9187 FAX： 075-541-8338
京都市山科区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-592-3290 FAX： 075-592-3110
京都市下京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-371-7228 FAX： 075-351-8752
京都市南区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-681-3296 FAX： 075-681-1870
京都市右京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-861-1430 FAX： 075-861-1340
京都市右京区役所 保健福祉センター 京北出張所 保健福祉第一担当	電話番号： 075-852-1815 FAX： 075-582-1800
京都市西京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-381-7638 FAX： 075-393-0867
京都市西京区洛西支所保険福祉センター 健康福祉部 高齢介護保険担当	電話番号： 075-332-9274 FAX： 075-332-8420
京都市伏見区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	電話番号： 075-611-2278 FAX： 075-611-1140
京都市伏見区深草支所保険福祉センター 健康福祉部 高齢介護保険担当	電話番号： 075-642-3603 FAX： 075-642-3240
京都市伏見区醍醐支所保険福祉センター 健康福祉部 高齢介護保険担当	電話番号： 075-571-6471 FAX： 075-573-3785
京都府山城広域振興局 宇治総合庁舎	電話番号： 0774-21-2101 FAX： 0774-21-2106
京都府山城広域振興局 乙訓総合庁舎	電話番号： 075-921-0183 FAX： 075-932-4570
大津市健康福祉部 介護保険課	電話番号： 077-528-2753 FAX： 077-526-8382
京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課	電話番号： 075-354-9011 FAX： 075-354-9099
滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課	電話番号： 077-522-0065 FAX： 077-522-6606

当法人の第三者委員
多機能型事業所 らくわ

電話番号： 077-510-0112
FAX： 077-510-0206

6. 事故発生時の対応方法(連絡先)

サービス提供中に利用者に事故が発生した場合は、速やかに救急隊・家族・居宅介護支援事業所へ連絡し、又市町村へも連絡いたします。

連絡先 (利用者の家族等)	氏名	
	住所	
	電話番号	
連絡先 (居宅介護支援事業所)	担当ケアマネ	
	事業所名	
	電話番号	

7. ご利用頂いた場合、契約福祉用具及び支払い金額は、次の通りになります。

項目	商品名	金額	支払い金額	申請方法
				償還・受領

8. ハラスメント防止の基本方針

すべての利用者および職員に対して、ハラスメントのない、安全・安心で質の高いサービスを提供し、法令順守はもとより、人権に配慮した事業活動に取り組むことで、持続可能な地域・社会づくりの実現を目指しています。

(1) ハラスメントの定義と種類

身体的、精神的、性的な嫌がらせを含む、他者に対する不適切な行為を指します。具体的にはパワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどが含まれます。

(2) ハラスメント防止のための措置

- ①ハラスメントに関する指針の整備
- ②ハラスメント対策委員会の設置
- ③ハラスメント対策のための担当者の選任
- ④ハラスメントに関する研修の実施
- ⑤相談窓口の設置（苦情等申立窓口同様）

(3) カスタマーハラスメントへの対応と取り組み

職員一人ひとりの安全を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、適切な対応のため、ハラスメント対策委員会ならびに、警察や弁護士など外部専門家と連携し、厳正に対処します。

(4) カスタマーハラスメントの定義

利用者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの

(5) カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ①身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ②継続的な言動、執拗な言動
- ③差別的な言動、性的な言動
- ④個人への攻撃や要求
- ⑤個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ⑥不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ⑦正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求 など

当事業者は、福祉用具販売サービス提供開始にあたり、重要事項説明書に基づいて、説明しました。

令和 年 月 日
事業者 所在地：京都市山科区栂辻西潰 21 番地 2
 名称：株式会社 ウェルネット
 説明者：

私は、重要事項説明書に基づいて、事業者の説明者から重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日
利用者
 住所：
 氏名：
利用者の家族
 氏名：