

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 ウェルネット京都南支店
事業者の所在地	京都府城陽市長池北清水 48 番地 1
法人種別	株式会社
代表者氏名	矢野 裕典
電話番号	0774-52-5160
介護保険指定番号	2672800568
サービス提供地域	城陽市内、宇治市内、京田辺市内、木津川市内、八幡市内、井手町内、精華町内、笠置町内、和束町内、宇治田原町内、久御山町内、京都市内、奈良市内
法人名	株式会社 ウェルネット
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	職務内容	人員
管理者	正規の勤務時間帯 9:00～17:45 常勤で福祉用具専門相談員兼務	業務統括 福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与	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	福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与	4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・日及び年末年始（12月30日～1月3日）

5.特定福祉用具販売等の提供方法

- (1) 特定福祉用具販売等の提供に当たっては、利用者の心身の状況等を踏まえ、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、機能、使用方法、利用料等に関する情報を提供し、販売にかかる同意を得るものとします。
- (2) 特定福祉用具販売等の提供に当たっては、販売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。

- (3) 特定福祉用具販売等の提供に当たっては、利用者の身体の状況等に応じて福祉用具の調整を行い、使用方法、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、使用方法の指導を行います。
- (4) 特定福祉用具販売等の提供に当たっては、利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえて、個別に特定福祉用具販売計画等を作成します。この場合において、(介護予防)福祉用具貸与の利用があるときは、(介護予防)福祉用具貸与計画と一体のものとして作成します。
- (5) 特定福祉用具販売計画等は、既に居宅(介護予防)サービス計画が作成されている場合は、当該居宅(介護予防)サービス計画の内容に沿って作成します。
- (6) 特定福祉用具販売計画等の作成に際しては、利用者及び家族に対し特定福祉用具販売計画等の内容について説明し、同意を得るものとします。

6. 取り扱う種目

取り扱う種目は、次のとおりとします。

- ①腰掛便座、②自動排泄処理装置の交換可能部品、③入浴補助用具、④簡易浴槽、
- ⑤移動用リフトの金具、⑥排泄予測支援機器、⑦固定用スロープ、⑧歩行器(歩行車を除く)、
- ⑨単点杖(松葉つえを除く)、⑩多点杖

7. 衛生管理

事業者は、福祉用具専門相談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うとともに、設備および備品等について衛生的な管理に努めます。

8. 事故発生時の対応

- (1) 事業者は、利用者に対する特定福祉用具販売等の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護(介護予防)支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な処理を講じなければならない。
- (2) 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録しなければならない。
- (3) 事業者は、利用者に対する特定福祉用具販売等の提供により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わなければならない。

9. 苦情・相談等申立先及び対応体制

(株)ウエルネット 京都南支店	苦情担当者：入江 亮介 受付時間： 9：00 ～ 17：45 電話： 0774-52-5160 F A X： 0774-52-5166 受付日： 月～土曜日 日・祝・祭日及び年末年始(12月30日～1月3日) 除く
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 受付時間： 8：45～17：30 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府国民健康保険団体連合会	電話番号： 075-354-9090 受付時間： 9：00～17：00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府城陽市 福祉保健部高齢介護課 介護保険係	電話番号： 0774-56-4043 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く

京都府宇治市 健康長寿部 介護保険課	電話番号： 0774-22-3141 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府京田辺市 健康福祉部 介護保険課	電話番号： 0774-64-1373 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府木津川市 高齢介護課 介護保険係	電話番号： 0774-75-1213 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府八幡市 健康福祉部福祉事務所 高齢介護課	電話番号： 075-983-1328 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府井手町 高齢福祉課	電話番号： 0774-82-6165 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府精華町 健康福祉環境部高齢福祉課 高齢介護係	電話番号： 0774-95-1932 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府笠置町 保健福祉課	電話番号： 0743-95-2301 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府和束町 福祉課 介護保険係	電話番号： 0774-78-3006 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府宇治田原町 福祉課	電話番号： 0774-88-6635 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都府久御山町 福祉課 高齢介護障がい係	電話番号： 075-631-9902 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
奈良県奈良市 介護福祉課	電話番号： 0742-34-5422 受付時間： 8：30～17：15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
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 受付時間： 8：30～17：00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
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 受付時間： 8：30～17：00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く

京都市左京区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-702-1071 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市中京区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-812-2566 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市東山区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-561-9187 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市山科区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-592-3290 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市下京区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-371-7214 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市南区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-681-3167 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市右京区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-861-1416 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市右京区役所 保健福祉第一担当	京北出張所	電話番号： 075-852-1815 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市西京区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-381-7638 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市西京区洛西支所 福祉部	保険福祉センター 健康 高齢介護保険担当	電話番号： 075-332-9274 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市伏見区役所 健康長寿推進課	保健福祉センター 高齢介護保険担当	電話番号： 075-611-2278 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市伏見区深草支所 福祉部	保険福祉センター 健康 高齢介護保険担当	電話番号： 075-642-3603 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
京都市伏見区醍醐支所 福祉部	保険福祉センター 健康 高齢介護保険担当	電話番号： 075-571-6471 受付時間： 8:30～17:00 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く

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 受付時間： 8:30～17:15 受付日： 月～金曜日 土日祝及び年末年始を除く
--------------------------	---

苦情対応体制

- (1) 利用者より、苦情・要望を受けた者は直ちにその内容を「苦情記録」に記載し、当該担当責任者に連絡する。
- (2) 当該担当責任者は、その内容を確認すると共に、応急処置する。
- (3) 苦情・要望の処置内容は、「苦情処理報告書」に記載する。
- (4) 「苦情記録」、「苦情処理記録」は、管理責任者、トップマネジメントに供覧する。
- (5) 供覧後の「苦情記録」、「苦情処理報告書」は、管理責任者が保管する。

10. 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	

11. 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
				償還・受領
				償還・受領
				償還・受領

12. 販売費用の額その他の費用の額

- (1) 特定福祉用具販売を提供した場合の販売費用の額は、別添カタログに記載のとおりとなります。
- (2) 利用者から事業者に対して、介護保険給付額の請求及び受領を委任することが市町村に認められる場合は、利用者負担額（利用者の介護保険負担割合証に記載の割合の額）のみを支払います。
- (3) 販売費用の額等の支払いを受けたときは、販売費用の額その他の費用の額（個別の費用ごとの区分）について記載した領収証を交付します。
- (4) 販売費用の支払いを受けたときは、次に掲げる事項を記載した書面を交付します。
 - ① 当該指定特定福祉用具販売事業所の名称
 - ② 販売した福祉用具販売の種目及び品目の名称及び福祉用具販売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
 - ③ 領収書
 - ④ 当該特定福祉用具のパフレットその他の当該特定福祉用具の概要

13.個人情報の保護及び秘密の保持

- (1) 当事業所は、利用者及び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ます。
- (2) 当事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、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、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文章により得るものとします。

14.人権擁護・虐待防止

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、事業所の従業員に対し、研修の機会を確保しなければならない。

15.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。

年 月 日
事業者 所在地 : 京都府城陽市長池北清水 48 番地 1
名 称 : 株式会社 ウエルネット京都南支店
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、同意のうえ受領しました。

年 月 日
利用者 住 所 :
氏 名 :
利用者の家族 氏 名 :