

# 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 ウェルネット京都西支店
事業者の所在地	京都府長岡京市友岡4丁目21-3
法人種別	株式会社
代表者氏名	矢野 裕典
電話番号	075-959-1822
介護保険指定番号	2673000614
サービス提供地域	大山崎町内・向日市内・長岡京市内・大阪府三島郡島本町・亀岡市内・八幡市内・宇治市内・城陽市内・久御山町内・京都市内・京田辺市内・井手町
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	10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. 苦情・相談等申立先及び対応体制

(株)ウエルネット 京都西支店	苦情担当者：沖田 浩也 受付時間：9：00～17：45 電話：075-959-1822 FAX：075-959-1823 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
京都府保健福祉部高齢者支援課	電話番号：075-414-4674 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
京都府大山崎町 健康課 高齢介護係	電話番号：075-956-2101 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
京都府向日市 高齢介護課 介護保険担当	電話番号：075-874-2591 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
京都府長岡京市 健康福祉部高齢介護課 高齢福祉係	電話番号：075-955-9713 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
大阪府島本町 健康福祉部 高齢介護課	電話番号：075-962-2864 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
京都府亀岡市 健康福祉部 高齢福祉課	電話番号：0771-25-5182 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

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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： 075-371-7214 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 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： 075-681-3167 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 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： 075-861-1416 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 京北出張所 保健福祉第一担当	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 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 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 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 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 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 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 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
京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課	電話番号： 075-354-9011 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
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

### 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。

### 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
				償還・受領
				償還・受領
				償還・受領

8. 個人情報の保護及び秘密の保持について

(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。

9. 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：京都府長岡京市友岡4丁目21-3  
名称：株式会社 ウエルネット京都西支店  
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：