

# 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス重要事項説明書

## 1.事業者

|            |  |
|------------|--|
| 事業所の名称     | 株式会社 ウェルネット大津支店  |
| 事業所の所在地    | 滋賀県大津市大江2丁目20-9 サブライムビル1階102号室                                       |
| 法人種別       | 株式会社   |
| 代表者氏名      | 矢野 裕典  |
| 電話番号       | 077-544-2106   |
| 介護保険指定番号   | 2570103115   |
| 通常の事業の実施地域 | 大津市内及び草津市、栗東市、守山市、野洲市、湖南市、竜王町、近江八幡市、東近江市、高島市、京都市内一部（山科区、左京区、東山区、伏見区） |
| 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、事故及び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<br>9:00～17:45<br>常勤で勤務 | 業務統括・<br>福祉用具貸与<br>介護予防福祉用具貸与 | 1名 |
| 福祉用具<br>専門相談員 | 正規の勤務時間帯<br>9:00～17:45<br>常勤で勤務 | 福祉用具貸与<br>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時00分～17時45分      |
| 休日   | 日祝祭日（12月30日～1月3日） |

## 5. 苦情等申立先

|  |   |
|--|---|
| (株)ウエルネット<br>大津支店                        | 苦情担当者： 明崎 博和<br>受付時間： 9時00分 ～ 17時45分<br>受付方法： 電話 077-544-2106<br>FAX 077-544-2107 |
| 大津市健康保険部<br>介護保険課                        | 電話番号： 077-528-2753<br>FAX： 077-526-8382   |
| 草津市健康福祉部<br>介護保険課                        | 電話番号： 077-561-2369<br>FAX： 077-561-6780   |
| 栗東市長寿福祉課<br>(介護保険担当)                     | 電話番号： 077-551-0281<br>FAX： 077-552-9320   |
| 守山市健康福祉部<br>介護保険課                        | 電話番号： 077-582-1127<br>FAX： 077-581-0203   |
| 京都市山科区役所 保健福祉セ<br>ンター健康長寿推進課<br>高齢介護保険担当 | 電話番号： 075-592-3290<br>FAX： 075-592-3110   |
| 京都市伏見区役所 保健福祉セ<br>ンター健康長寿推進課<br>高齢介護保険担当 | 電話番号： 075-611-2278<br>FAX： 075-611-1140   |
| 京都市伏見区醍醐支所<br>保健福祉センター健康福祉部<br>高齢介護保険担当  | 電話番号： 075-571-6471<br>FAX： 075-573-1505   |
| 京都市東山区役所 保健福祉セ<br>ンター健康長寿推進課<br>高齢介護保険担当 | 電話番号： 075-561-9187<br>FAX： 075-541-8338   |
| 保健福祉局健康長寿のまち<br>京都推進室介護ケア推進課             | 電話番号： 075-213-5871<br>FAX： 075-213-5801   |
| 滋賀県国民健康保険団体連合会<br>介護保険課                  | 電話番号： 077-510-6605<br>FAX： 077-510-6606   |
| 当法人の第三者委員<br>多機能型事業所 らくわ                 | 電話番号： 077-510-0112<br>FAX： 077-510-0206   |

## 6. 協力医療機関

|         |                   |
|---------|-------------------|
| 医療機関の名称 | 医療法人社団洛和会 洛和会音羽病院 |
| 所在地     | 京都府京都市山科区音羽珍事町2   |
| 電話番号    | 075-593-4111 (代)  |

## 7. 事故発生時の対応方法

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

## 8.利用料・料金の請求・支払方法

福祉用具貸与を提供した場合の利用料の額は、カタログ等によるものとし、当該福祉用具貸与が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額とします。

### 貸与種目

- |           |              |
|-----------|--------------|
| ① 車椅子     | ⑧ スロープ       |
| ② 車椅子付属品  | ⑨ 歩行器        |
| ③ 特殊寝台    | ⑩ 歩行補助杖      |
| ④ 特殊寝台付属品 | ⑪ 認知症老人徘徊感知器 |
| ⑤ 床ずれ予防用具 | ⑫ 移動用リフト     |
| ⑥ 体位変換器   | ⑬ 自動排泄処理装置   |
| ⑦ 手すり     |              |

◇毎月15日頃に前月分の請求書を送付いたしますので、27日（27日が金融機関 休日の場合は翌営業日）までにお支払い下さい。

◇ご契約の際に決めさせて頂きました方法（自動引落・郵便振込・銀行振込）でお支払い下さい。

◇その他の費用の徴収が必要となった場合は、その都度協議して利用者等に説明し同意を得たものに限り徴収致します。

◇領収書は原則として再発行しないものと致します。但し、サービス利用の支払いに対する領収書紛失等の理由により、利用者又は利用者の代理人から領収証明書の発行依頼があった場合には、領収証明書を発行するものと致します。

## 9.人権擁護・虐待防止

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

## 10.非常災害発生時の対応

事業所は、災害発生の際にその事業を継続することができるよう、他の社会福祉施設と連携し、協力することができる体制を構築するよう努めなければならないと致します。

## 11.暴力団排除

- (1) 事業所を運営する法人の役員及び事業所の管理者その他の従業員は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）であってはならないと致します。
- (2) 事業所はその運営について、暴力団員の支配を受けてはならないと致します。

## 12. 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、福祉用具貸与サービスについて、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：滋賀県大津市大江2丁目20-9 サブライムビル1階102号室  
名称：株式会社 ウェルネット大津支店  
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ました。

令和 年 月 日

本人

住所：  
氏名：

本人の家族

氏名：