

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

事業所の名称	株式会社 ウエルネット 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
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、事故及び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・対応を誠実に実施するとともに、その後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 常勤で勤務	業務統括・ 特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	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	特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	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・相談等申立先

(株)ウエルネット 大津支店	苦情担当者： 明崎 博和 受付時間： 9時00分 ～ 17時45分 受付方法： 電話 077-544-2106 FAX 077-544-2107
大津市健康保険部 介護保険課	電話番号： 077-528-2753 FAX： 077-526-8382
草津市健康福祉部 介護保険課	電話番号： 077-561-2369 FAX： 077-561-6780
栗東市長寿福祉課 (介護保険担当)	電話番号： 077-551-0281 FAX： 077-552-9320
守山市健康福祉部 介護保険課	電話番号： 077-582-1127 FAX： 077-581-0203
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
京都市伏見区醍醐支所 保健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： 075-573-1505
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
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
滋賀県国民健康保険団体連合 会 介護保険課	電話番号： 077-510-6605 FAX： 077-510-6606
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

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、又市町村へも連絡いたします。

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

【償還払い】利用者は一旦費用の全額（10割分）を事業者支払い、その後保険者（市区町村）に申請して自己負担分を除く保険給付分の支給を受けます。

【受領委任払い】利用者は費用の自己負担分のみを事業者支払い、保険給付される残りの分については、利用者から受領に関する委任に基づき、保険者（市区町村）から事業者へ直接支払います。

◇特定福祉用具販売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致します。

販売種目

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

◇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を行い、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する。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。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 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：