

重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	株式会社ふじハートサービス		
所在地	広島県庄原市板橋町95番地2	電話番号	(0824)72-2001
居宅サービス種類	(介護予防)福祉用具貸与		
介護保険事業所番号	広島県3472100084号		
管理者・連絡先	(管理者氏名) 藤谷 健司		
	(連絡先) 電話 (0824)72-2001		
通常サービス提供地域	庄原市 三次市		
業務の概要	福祉用具レンタル・販売、高齢者・障害者向け住宅改修、福祉・医療施設向け福祉医療器具用具等の販売、健康食品・器具の販売、その他		
創業	平成7年(1995年)7月7日		

2. 事業所の従業者体制

職種	福祉用具専門相談員	人員
管理者	有(1名)・無(名)	1名(常勤1名・非常勤名)
営業	有(3名)・無(名)	3名(常勤3名・非常勤名)
工事・配送	有(1名)・無(名)	1名(常勤1名・非常勤名)
事務	有(3名)・無(名)	3名(常勤2名・非常勤1名)

3. 営業日及び営業時間

営業日：毎週日曜日、祝祭日、8月14日～16日、12月30日～1月3日を除く毎日。

営業時間：午前8時30分～午後5時30分

4. サービス利用料及び利用者負担

レンタル利用料及び利用者負担……………契約書別紙に提示の通り

5. 当社のサービス方針

介護保険法及び関連法令を遵守し、お客様本意をモットーに誠心誠意と実行でサービスに努めます。

6. 当社相談窓口・緊急時及び苦情対応

●サービスに関する相談や緊急時及び苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談コーナー	担当者	藤谷 健司	対応時間	午前8時30分～午後5時30分
	電話番号	(0824)72-2001	FAX番号	(0824)72-2082

●苦情処理手順

①常設窓口にて受付(→苦情・相談記録書に記入)⇒②苦情内容(現状、発生理由など)を正確に把握⇒③管理者・営業担当者に連絡④苦情処理内容を検討⇒⑤処理方法を管理者確認後、決定⇒⑥迅速な処理⇒⑦処理後、必要がある場合には電話・訪問などでアフターフォロー⇒⑧苦情処理方法記録記入⇒⑨再発防止のための研修計画・実施⇒⑩毎月定期的に記録書に基づいて検討会実施

7. 公的機関での苦情相談窓口

●次の公的機関においても、苦情申し出等ができます。

市町村介護保険相談窓口	市町村名	庄原市	担当課	庄原市役所 高齢者福祉課 介護保険係
	電話番号	(0824)73-1167		
	市町村名	三次市	担当課	三次市役所 福祉保健部 高齢者福祉課 介護保険係
広島県国民健康保険団体連合会 (国保連)	電話番号	(0824)62-6387		
	所在地	広島市中区東白島町 19番49号 国保会館	担当課	広島県国民健康保険団体 連合会 介護保険課
	電話番号	(082)554-0783	FAX番号	(082)511-9126

8. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせに基づき、次のように対応いたします。

- ① 速やかに居宅介護支援事業者、市町村及び家族等への連絡その他適切な措置を講じます。
- ② 事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。但し、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。
- ③ 再発防止のための研修を計画、実施します。

9. 個人情報の取り扱いについて

① 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合。

② 使用する事業者の範囲(居宅サービス計画に定められた事業者)

区分(支援・サービス)	所在地	事業者名
福祉用具貸与	広島県庄原市板橋町95番地2	株式会社ふじハートサービス
介護予防福祉用具貸与	広島県庄原市板橋町95番地2	株式会社ふじハートサービス
特定福祉用具販売	広島県庄原市板橋町95番地2	株式会社ふじハートサービス
介護予防特定福祉用具販売	広島県庄原市板橋町95番地2	株式会社ふじハートサービス

③ 条件

(a) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないように細心の注意を払うこと。

(b) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

……………