サービス内容･重要事項説明書

◆サービス内容
医療法人きたじま倚山会　TAOKA 通所リハビリセンター 北島があなたに提供するサービスは以下の通りです。

１．提供するサービス：通所リハビリ及び介護予防通所リハビリサービス
（月･火･水･木･金･土）曜日
このサービスの提供手順は以下の通りです。
① このサービスの提供にあたっては、あなたの要介護・要支援状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護・要支援状態となることの予防となるよう、適切にサービスを提供します。
② サービスの提供は、親切丁寧に行い、分かりやすいように説明します。もし、分からないことがあったら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問して下さい。
③ サービスの提供にあたっては、別紙「通所リハビリ計画書」に基づき、利用者の機能の維持回復を図るように適切に実施いたします。
④ 提供した通所リハビリ及び介護予防通所リハビリに関しては、利用者の健康手帳の医療の記載に必要な事項を記載します。
⑤ 通所リハビリの提供開始に際しては、主治医の文書による指示を行います。
⑥ 当事業所は主治医に対し、通所リハビリ計画書及び通所リハビリ報告書を提出します。

２．サービス提供体制
通所リハビリスタッフは以下の通りです。
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が在籍しています。
職員は常に身分証明書を携帯しています。
必要な場合はいつでも提示をお求めください。

３．担当職員の変更
① あなたは、いつでも担当の通所リハビリスタッフの変更を申し出ることができます。その場合、当事業所は通所リハビリサービス及び介護予防通所リハビリサービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。
② 当事業所は、担当の通所リハビリスタッフが退職する等、正当な理由がある場合に限り、担当の通所リハビリスタッフを変更する事があります。その場合には、事前にあなたの了解を得ます。

４．利用料
通所リハビリサービス及び介護予防通所リハビリサービスの利用単位ごとの利用料及びその他の費用は以下の通りです。

区分	時間	単価	頻度	利用料	備考（加算）
保険適用分		円	回／月	円	単位表参照

① 通所リハビリサービス及び介護予防通所リハビリサービスが介護保険の適応を受ける場合、原則として利用料の所定の負担率をお支払頂きます。
ただし保険法令に基づいて、保険給付を償還払い（いったんあなたが利用料の全額を支払い、その後、市町村から所定の割合の払い戻しを受ける方法）をご希望の場合には、当事業所にお申し出ください。
② 提供を受ける通所リハビリテーション等サービスが介護保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。
③ 要支援１．２の方に限り、12月超え減算の対象となる方は、3ヶ月毎にリハビリ会議を開催させていただきます。
④ 当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月20日頃に利用者に郵送します。お支払い方法は、利用者指定口座からの口座振替になります。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

５．通常業務の実施地域
通常業務の実施地域は、徳島市・鳴門市・板野郡の区域とします。
上記以外の区域でも相談に応じて利用可能な事があります。

◆重要事項
あなたに対する通所リハビリテーション等のサービス提供の開始にあたり、当事業所があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

１．事業所及びご利用の事業所

事業所の名称	TAOKA 通所リハビリセンター 北島
事業所の所在地	板野郡北島町鯛浜字川久保30番地1
法人種別	医療法人
指定年月日	平成23年3月1日
指定事業所番号	3611510243
管理者名	宮本　貴由
電話番号	（088）698－0333
ＦＡＸ番号	（088）678－2557

２．事業の目的と運営方針

事業の目的	家庭での療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図るとともにその生活の質の確保を図ることを目的とする。
運営の方針	事業所の通所リハビリテーションスタッフは、利用者が要介護状態等となった場合においても、可能な限りその有する能力、置かれている環境等に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが、多様な事業所から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して事業を行う。利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される通所リハビリテーション等サービスが、不当に偏することのないよう、公正中立に事業を行う。事業の運営に当たっては、他の事業所との連携に努める。

３．事業所の職員体制

職種	員数	勤務の体制
管理者	1名	常勤兼務
医師	2名	常勤兼務
理学療法士･作業療法士	9名以上	常勤専従2名以上

４．職員の勤務体制

職種	勤務体制	休暇
理学療法士･作業療法士	午前8時30分～午後5時15分まで 常勤2名以上勤務	4週8休

５．営業時間

営業日	月曜日～土曜日　　※祝日を除く
営業時間	午前8時30分～午後5時15分まで
サービス提供時間	午前9時00分から午後0時01分　1単位　45名 午後1時00分から午後5時01分　1単位　55名

６．苦情申立窓口

①きたじま田岡病院リハビリテーション室　担当　住友、池本
　電話　０８８－６９８－０３３３（月～土 午前９時～午後５時【祝日を除く】）
② 徳島市　徳島市役所 高齢介護課
　電話　０８８－６２１－５５８０（平日 午前８時３０分～午後５時）
③ 鳴門市　鳴門市役所 長寿介護課
　電話　０８８－６８４－１１７５（平日 午前８時３０分～午後５時）
④ 板野町　板野町役場 福祉保健課
　電話　０８８－６７２－５９８６（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑤ 藍住町　藍住町役場 健康推進課
　電話　０８８－６３７－３１１５（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑥ 北島町　北島町役場 健康保険課
　電話　０８８－６９８－９８０５（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑦ 松茂町　松茂町役場 健康保険課
　電話　０８８－６９９－８７１２（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑧ 上板町　上板町役場　福祉保健課
　電話　０８８－６９４－６８１０（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑨ 徳島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
　住所　徳島市川内町平石若松７８－１
　電話　０８８－６６５－７２０５（平日 午前９時～午後５時）
⑩ 徳島県運営適正化委員会
　住所　徳島市中昭和町１－２
　電話　０８８－６１１－９９８８（平日 午前９時～午後５時）

７．緊急時の対応方法

利用者の主治医又は、事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また、緊急連絡先に連絡いたします。

利用者の主治医	氏名	
	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	（　　）　　－
協力医療機関	名称	医療法人　きたじま倚山会 きたじま田岡病院
	院長名	里見　淳一郎
	所在地	板野郡北島町鯛浜字川久保 30 番地 1
	電話番号	(088)698－1234
	診療科	内科、外科、整形外科、脳神経外科、神経内科、リハビリテーション科、循環器科、放射線科、呼吸器科、麻酔科
	入院設備	有(198 床)
	救急指定の有無	有(第二次救急医療告示病院)
	契約の概要	24 時間 365 日　救急対応可能です。
協力医療機関	名称	医療法人倚山会　田岡病院
	院長名	吉岡　一夫
	所在地	徳島市万代町 4 丁目 2-2
	電話番号	(088)622－7788
	診療科	内科、外科、整形外科、脳神経外科、神経内科、リハビリテーション科、循環器科、放射線科、呼吸器科、麻酔科、呼吸器外科
	入院設備	有(199 床)
	救急指定の有無	有（第二次救急医療告示病院）
	契約の概要	24 時間 365 日　救急対応可能です。

緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	（　　）　　－
	昼間の連絡先	（　　）　　－
	夜間の連絡先	（　　）　　－

８．事故発生時の対応

事故発生 → 担当者 → 士長 → 理事長

万が一、事故が発生した場合には「事故報告書」にて遅滞なくその旨を上司に報告・対処し、二度と同じ事を繰り返さないよう反省、改良します。

９．利用キャンセルについて

キャンセルする際に、前日までのご連絡をお願い致します。当日にキャンセルの場合は一部料金をご負担頂く事がありますので十分にご注意下さい。（但し病状の急変などやむを得ない事情の場合は除く）

１０．その他重要事項

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方
当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。