重要事項説明書

1　訪問リハビリテーションを提供する事業者および事業所の概要

事業所名	タカハラ整形外科クリニック　訪問リハビリ
管理者名	理事長　髙原一洋
所在地	福岡市東区香椎浜３丁目 2-4-202
介護保険事業者番号	4010212233
電話番号	092-671-0008（代表）　090-6638-8060（リハビリ直通）
サービス提供地域	福岡市東区　（一部区域は除く）
相談等に関する担当者名	理学療法士　髙松敬三

2　事業所の職員体制

職　　種	従事サービスの種類・業務	人　　員
医　　師	診療及びリハビリ指示	常勤１名
看　護　師	従事者管理および業務管理	常勤３名
理学療法士	サービス提供内容に関する業務	常勤７名　非常勤１名

3　サービス提供時間

サービス提供時間は次の通りとする。

① 提 供 日：日曜日から土曜日　　休業日：木曜日・祝日・お盆期間・年末年始

② 提供時間：日曜日・月曜日・火曜日・金曜日　9 時 30 分～18 時

　　水曜日・土曜日　9 時 30 分～13 時 30 分

サービス提供時間内の問い合わせについては、リハビリ直通電話 090-6638-8060 にて対応する

4　サービス提供時の利用者負担

訪問リハビリテーションサービス提供時の利用者負担は厚生労働大臣が定める基準（訪問リハビリテーション費）によるものとし、基本利用料及び加算分とするが、サービス提供時の移動に関する交通費については実施地域内無料とする。

5　相談・苦情対応

当事業者は利用者および家族からの相談・苦情等に対する窓口を設置し、利用者からの要望・苦情等に対して迅速かつ適切に対応する。利用者もしくは家族からの苦情を受けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。また、下記の公的機関においても苦情の申し出ができる旨を利用者に伝達する。

各市町村役場の介護保険相談窓口　　（受付時間：平日 9:00～17:00）

福岡市（東区）　〒812-8653　福岡市東区箱崎 2-54-1　　TEL(092)645-1069　FAX(092) 631-5025

公的団体の窓口　（困難案件）

福岡県国民健康保険団体連合会　介護保険室　　〒812-8521　福岡市博多区吉塚本町 13-47

TEL(092)642-7859　　FAX(092)642-7852

6　緊急時における対応

サービス提供中、利用者の事故発生や病状急変・その他の緊急事態が生じたときには、事前の打ち合わせに基づき、家族と主治医・救急機関等に連絡し、その他の適切な措置を迅速に行う。事故発生後は管理者と介護支援専門員にも速やかに報告し、事故発生及びその他の事項等については対応内容と状況等を記録する。
利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には原因・対応等の概況を記載した文書を利用者と家族へ交付し、事故発生状況の説明を行う。また、賠償すべき事故が発生した場合にはその損害を賠償するが、事業所の責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

7　高齢者虐待防止の推進

事業所は利用者の人権擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため、以下の措置を講ずるものとする。

① 研修を通じて、従事者の人権意識の向上に努めることとする
② 利用者・家族の不安・悩み等を相談できる体制を整備する
③ その他の虐待防止のために必要な措置を講じます
④ サービス提供中に従事者もしくは擁護者（利用者の家族等）により虐待を受けたと思われる利用者を確認した場合には、当該内容を速やかに市町村および担当ケアマネジャーに報告することとする

8　秘密保持および個人情報の取り扱い

サービスを提供する上で知り得た秘密及び個人情報について、訪問リハビリテーションを実施する担当療法士は正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第３者に漏らすことはしないこととする。

9　ハラスメント対策

当事業所は適切な訪問リハビリテーションの提供を確保する観点から、職場内のハラスメントもしくは顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）防止のため、次の措置を講じるものとする。

① 職場内ハラスメントについては相談体制を整備し、相談窓口担当者が適切に対応できるようにする
② カスタマーハラスメントに関する問題が発生した場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認を行い、再発防止に向けた措置を講じる
③ 被害にあった従業者が個人で対応することがないように、事業所として問題についての対処を行う
④ 職員に対しては年１回程度のハラスメント講習を行い、より良い職場環境の構築に努めていく