協力医療機関 緊急連絡先	名称	医療法人倚山会　田岡病院
	院長名	真鍋　進治
	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、形成外科
	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	→	管理者	→	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。

訪問リハビリテーション等の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

９．カスタマーハラスメントへの対応

1．基本方針

当事業所は、利用者さまの自宅で安全にリハビリテーションを提供するため、職員の心身の健康と安全を確保することを重要な責務としています。利用者さまおよびご家族等からの不当な言動が職員の心身に支障を及ぼす場合には、事業所として適切な対応を行います。

2．カスタマーハラスメントの定義

訪問リハビリテーションの特性上、以下の行為もハラスメントとして位置づけます。

・暴言、威圧的な言動、侮辱、人格否定
・過度な叱責、反復的な非難
・契約内容を逸脱した過度な要求
・訪問時間外の執拗な連絡
・自宅内での不適切な身体接触
・家族・同居者からの不当要求
・危険物の放置など、訪問環境が安全でない状態
・その他、職員の心身に支障を及ぼす行為全般

3．事業所の対応方針

不当な言動が確認された場合、以下の手順で対応します。

(1) 事実確認

担当職員から状況を聴取し、事実関係を確認します。

サービス内容・重要事項説明書

◆サービス内容説明書

リハビリセンターグリーンTAOKA訪問リハビリテーション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・・・訪問リハビリ及び介護予防訪問リハビリサービス

（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れば、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「訪問リハビリ計画書」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 提供した訪問リハビリテーション等に関しては、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 訪問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 当事業所は訪問リハビリテーション等を提供する際に、主治医による指示が必要なため３ヶ月に１回の診察又は往診を行って頂きます。

当事業所は主治医に対し、訪問リハビリ計画書及び訪問リハビリ報告書を提出します。

２．サービス提供体制

スタッフは以下の通りです。

理学療法士５名　作業療法士１名　言語聴覚士２名

担当させて頂くのは(前田,宮原,田和,平塚,荒井,津司,新田,岡田)です。

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、いつでも担当の訪問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、当事業所は訪問リハビリテーション等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、担当の訪問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、担当の訪問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

訪問リハビリテーション等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

交通費、キャンセル料は必要ありません。

① 訪問リハビリテーション等サービスが介護保険の適応を受ける場合、所定の負担割合に応じてお支払いいただきます。
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 提供を受ける訪問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 当事業所は、あなたに対し毎月15日までに、サービスの提供日、先月の利用料等の内訳を記載した『利用料明細書』を作成し、請求書に添付します。
④ 毎月の利用料は、月末までに訪問リハビリテーションスタッフにお支払いください。（他の支払い方法をご希望の方は、お申し出ください）

５．通常業務の実施地域

通常業務の実施地域は、徳島市内及び板野郡、一部鳴門市の区域とします。
上記以外の区域でも相談に応じて訪問可能な事があります。

６．提供拒否の禁止

正当な理由なく事業の提供を拒むことはありません。やむを得ず提供できない場合は、担当の居宅介護支援専門員に状況を報告し、適切な措置を講じます。

７．サービス提供時には、利用者または家族は、ペットがサービス提供の妨げとなったり、職員の安全を損なうおそれがある場合には、ケージに入れるか別室に移すなどの対応を行うものとします。上記の対応が行われず、安全なサービス提供が困難と判断される場合には、当日のサービスを中止することがあります。

◆重要事項説明書

あなたに対する訪問リハビリテーション等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	リハビリセンターグリーン TAOKA 訪問リハビリテーション
事業所の所在地	徳島市川内町北原 31-3
法人種別	社会医療法人　養生園
指定年月日	平成 25 年 12 月 1 日
指定事業所番号	3650180205
管理者名	中川　清美
電話番号	（088）678-5555
ＦＡＸ番号	（088）678-5865

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	高齢者等の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。

３．事業所の職員体制

職種	員数	勤務の体制
理学療法士・作業療法士 言語聴覚士	19 名	管理者 1 名（常勤兼務）、スタッフ 15 名（常勤兼務）3 名 （非常勤） 勤務

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 言語聴覚士	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分まで 常勤兼務で 11 名，非常勤で 3 名	4 週 9 休

５．営業時間

営業日	月曜日～土曜日　※1 月 1 日、1 月 2 日を除く
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分まで

６．苦情申立窓口

① リハビリセンターグリーン TAOKA 訪問リハビリテーション苦情相談 看護部：日野沙織
電話　０８８－６７８-５５５５（月～土 午前９時～午後５時【祝日を除く】）
② 徳島県　保険福祉部　長寿いきがい課　介護支援担当
電話　０８８－６２１－２２４７（平日　午前８時３０分～午後６時１５分）
③ 徳島市　徳島市役所 高齢介護課
電話　０８８－６２１－５５８５（平日 午前８時３０分～午後５時）
④ 徳島市　徳島市役所 健康長寿課
電話　０８８－６２１－５５７４（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑤ 板野町　板野町役場　福祉保健課
電話　０８８－６７２－５９８０（平日 午前８時３０分～午後５時１５分）
⑥ 鳴門市　鳴門市役所　長寿介護課　高齢支援担当
電話　０８８－６８４－１１７５（平日 午前８時３０分～午後５時１５分）
⑦ 松茂町　松茂町役場　長寿社会課
電話　０８８－６９９－２１１１（平日 午前８時３０分～午後５時１５分）
⑧ 藍住町　藍住町役場　健康推進課
電話　０８８－６３７－３３１１（平日　午前８時３０分～午後５時１５分）
⑨ 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１５分）
⑩ 上板町　健康推進課
電話　０８８－６９４－６８１０（平日　午前８時３０分～午後５時１５分）
⑪ 徳島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
電話　０８８－６６５－７２０５（平日 午前９時～午後５時）
⑫ 徳島県運営適正化委員会
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、事業所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	社会医療法人　養生園 こころの医療センター
	院長名	住谷　さつき
	所在地	徳島市城東町２丁目 7-9
	電話番号	(088)622-5556
	診療科	精神科、神経科、内科、歯科（入院患者）
	入院設備	有（358 床）

(2) 改善のお願い

管理者より、言動や環境の改善をお願いする場合があります。

(3) 書面での注意喚起

改善が見られない場合、事業所として書面により注意喚起を行います。

(4) サービス提供方法の調整

必要に応じて、訪問時間の変更、訪問回数の調整、複数職員での訪問などを行うことがあります。

(5) 契約解除に関する事項

改善が得られず、施設運営や他利用者への影響が大きい場合、また信頼関係が損なわれ、安全かつ適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、当施設は本契約を解除することができるものとします。

(6) 警察・行政への相談

暴力、脅迫、危険行為などが確認された場合には、警察や行政機関へ相談することがあります。

4. 職員保護と相談体制

職員が不当な言動を受けた場合には、速やかに管理者へ報告し、事業所として対応します。 職員個人が単独で対応することは求めません。必要に応じて法人本部、産業医、外部相談窓口等と連携し、職員の心身の安全を確保します。

5. 利用者・ご家族へのお願い

訪問リハビリテーションは、職員が単独で自宅に伺うサービスです。 安全な訪問環境の確保にご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和　　年　　月　　日

【事業者】

所在地　　徳島市川内町北原３１－３

名　称　　社会医療法人　養生園

リハビリセンターグリーン TAOKA 訪問リハビリテーション

理事長　　田岡　雅世　　印

説明者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問リハビリテーション等についての重要事項の説明を受けました。

【利用者】

住　所

氏　名　　印

（代理人）

住　所

氏　名　　印（続柄　　）