

訪問リハビリテーションセンターあったかケアみずき重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	医療法人防治会 介護老人保健施設 あったかケアみずき
所在地	高知市一宮中町2丁目9-4
管理者	細川 恵美子
電話番号	088 - 846 - 6800
FAX 番号	088 - 846 - 6801
事業者指定番号	3950180061

2. 事業所の職員体制

職種	人員数	勤務の体制
管理者（医師）	1名	常勤
理学療法士	1名	常勤
作業療法士	1名	常勤

3. サービスの提供時間

平日	9：00～16：00
土・日・祝祭日	休み
営業をしない日	年末年始（12月30日～1月3日）など法人の指定する日

4. 当事業所の運営方針

当事業所は、心身状態等を把握し、心身機能の回復又は維持を図り、在宅療養が維持できるように支援いたします。

事業実施にあたっては、関係市町村・地域の保健所・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

又、各種研修会に積極的に参加し、職員の資質・サービスの質の向上に努めます。

5. サービスの内容

主治医の指示に基づいて当事業所から理学療法士、作業療法士が訪問し、ご利用者様の状態に応じた適切なリハビリを提供し、安心して在宅生活ができるよう支援します。

【具体的内容】

- ① 病状の観察：体温・脈拍・呼吸・血圧測定など
- ② 日常生活動作能力・運動機能の維持、向上を目的とした指導・訓練
- ③ 家族への介護指導
- ④ その他

※本事業所の都合により担当の訪問リハビリスタッフを変更する場合は、ご利用者様やそのご家族に対し事前に連絡すると共に、サービス利用に関する不利益が生じないように十分に配慮します。

6. サービス利用料及び自己負担額

- (1) 介護保険からの給付サービスを利用する場合の負担額は、利用料金の **1割※1** です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。
- (2) 介護保険制度が改定された場合の改定料金につきましては、本同意書をもってその内容に同意したと致します。(改定料金は書面の料金表をお渡しします。)
- (3) 交通費
当時業者の通常の事業の実施地域にお住まいの方は、交通費は無料です。それ以外の地域にお住いの方は、訪問リハビリテーション従業者が利用者を訪問するための交通費を支払っていただきます。
- (4) その他の費用
指定訪問リハビリテーションを提供するため、利用者のお宅で使用する水道、ガス、電気などの費用は利用者の負担となります。
- (5) 料金の支払い方法
- (6) 支払い方法(下記いずれかの方法でお支払いください)
 - ① 窓口での現金払い
 - ② 当施設指定の銀行口座へのお振込み

高知銀行 薊野支店
普通 150675
名義 (医) 防治会あつたかケアみずき

- ③ ご利用者様の指定口座より引き落とし

※ 毎月 10 日までに、前月分の請求書を発行します

※ 引き落としは 26 日となっております。26 日が土日祝日の場合は翌営業日が引き落とし日となります。

※1 一定の所得がある方は、各市町村が発行する負担割合証により、負担額が決まっております。

【利用料金 自己負担額】

基本	項目	要件	自己負担額
	訪問リハビリテーション費	1単位=20分	307円
加算	短期集中リハビリテーション加算	退院・退所又は介護保険認定日から起算して3ヶ月以内に実施した場合	1日 200円
	サービス提供体制加算 I	7年以上の経験を有した者がリハビリテーションを実施した場合	1単位 6円

7. サービスのキャンセル

体調不良やその他都合が悪い場合などにサービスの利用をキャンセルされる場合は、下記の連絡先までご連絡ください。その際のキャンセル料は頂いておりません。

介護老人保健施設 あったかケアみずき（直通）：088 - 846 - 6800

8. 事故対応と損害賠償

当事業所は、利用者に対するサービスにより事故が発生した場合は、速やかに当該市町村、主治医、ご家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

当事業所は、サービスの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はその損害を補償します。

但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

9. 相談窓口・苦情対応

利用者は、当時業者の指定訪問リハビリテーションの提供について、いつでも苦情を申し立てることができます。利用者は、当時業者に苦情を申し立てたことにより、何ら差別待遇を受けません。この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口で苦情を申し立てることができます。

相談先	窓口	電話番号
介護老人保健施設 あったかケアみずき	訪問リハビリ管理者 (中馬、山地)	088-846-6800
各市町村の市役所	介護保険課	088-823-9370
国民健康保険団体連合会	介護苦情相談	088-820-8410 088-820-8411

10. 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。

11. 風水害発生時のサービス対応

風水害によるサービスの中止・開始時期の延長については下記が想定される時に検討を行います

中止・開始の遅延	
中止の判断	サービス提供地域に大雨特別警報が発令中（予測される時）
	サービス提供地域の河川に氾濫危険情報が発令中（予測される時）
	サービス提供地域に大雨・洪水・土砂警報が3つ同時に発令中（予測され時）
	上記以外でサービス提供場に向かう際に身の危険を感じるような天候状況
	周辺地地域の学校の休校など（職員の確保が困難）
	大規模停電により信号機が作動していないとき
開始の遅延	サービス予定時間後の天候回復により、提供が可能と判断された時

利用者（家族）へのご連絡

- ・ 前日まで（事態予測が可能な場合）

前日までに明らかに翌日の営業中止・開始時間の延長の可能性がある時は事業所より「電話」にてお知らせいたします。（前日は可能性の事前のご連絡であり、最終決定は当日の電話連絡となります。）

- ・ 当日

風水害の当日サービスの中止・開始の延期については、サービス提供時間前に職員より直接電話を致します。

利用者から苦情を処理するために講じる措置の概要

施設名	介護老人保健施設あったかケアみずき
サービスの種類	一般入所・短期入所サービス・通所リハ・訪問リハ・介護予防事業

措置の概要

1. 利用者からの相談または苦情に対する常設窓口（連絡先）、担当者の設置

苦情、相談に対する常設の窓口は通常担当責任者とする。担当責任者不在の場合は、基本的な事項については、現場責任者もしくはその任務に対処可能な能力を有する職員が対応に当たり、速やかに担当者に連絡・引継ぎをする。なお、施設内に苦情対策委員会を設置し常にサービス提供状態について点検を行う。

担当責任者	管理者（細川 恵美子）
現場責任者	看護師長及びサービス責任者
連絡先	電話：088-846-6800 FAX:088-846-6801

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

相談、苦情を受けた場合は、速やかに面接などによる情報収集を行い、状況の把握に努める。状況の把握後、関係者等に連絡し問題の調整に当たると同時に、必要な場合は関係者との検討会議を行う。

調整及び検討会議での処理結果を関係者に報告し、退所後の経過をフォローする。

3. 苦情があった職員対応やサービス提供等についての対処方針

調査を行った結果サービス提供者側の問題が明らかになった場合は、利用者に謝罪を行い、今後の対応について関係者及び責任者での検討を行う。尚、サービス提供上新たな問題が発生している場合は、サービス提供の見直しまたはサービスの変更を行い、常に適正なサービス提供による課題解決に努める。必要な場合は、利用者と施設側の間において、対応策についての覚書を交わす。

苦情処理が困難な場合は、国保連合会等の苦情対策窓口機関とも連絡をとり、早期に解決策を講ずる。

尚、処理結果については記録を残し（苦情の発生原因・対応・予防対策など）、苦情の再発を防止する。

4. その他の参考事項

施設系サービス・通所系サービス・訪問サービスに従事する職員の資質向上に努め、問題発生時はその都度施設内において検討委員会をもち、援助方法及び対応策について職員間で意思統一を図る。

日頃より利用者及び家族、関係者等の連絡を継続的に行い、サービス計画に基づくサービスの提供を保証する。また、必要に応じてサービス計画の変更などが適正に行われるよう、利用者及び担当ケアマネージャー等との連絡調整に当たる。

苦情に対し、市町村から指導及び助言を受けた場合は、当該指導及び助言に基づき、必要な改善を行う。

個人情報の利用目的

介護老人保健施設「あったかケアみずき」の行う事業「施設入所・短期入所・通所（予防）リハビリテーション・訪問リハビリテーション・居宅介護支援事業・介護予防事業など」の現場においては、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下の通り定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

[介護老人保健施設内部での利用目的]

- ① 当施設が利用者などに提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかわる施設の管理運営業務のうち
 - ◆入退所・通所・訪問リハビリ・居宅介護支援に係る利用の管理
 - ◆会計・経理
 - ◆事故等の報告

[他の事業者等への情報提供を伴う利用目的]

- ① 当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ◆利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）及び照会への回答
 - ◆利用者の診療等にあたり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - ◆検体検査業務の委託・そのほかの業務委託
- ② 介護保険事務のうち
 - ◆審査支払い機関へのレセプトの提出や照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社への相談又は届出など

【上記以外の利用目的】

[当施設内部での利用に係る利用目的]

- ① 当施設の管理運営業務のうち
 - ◆医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - ◆当施設において行われる学生等への実習への協力
 - ◆当施設において行われる事例研究

[研究・教育等での利用目的]

- ① 外部機関による施設評価や学会・出版物等の資料として
 - ◆個人が特定されない形での報告や資料の提供

[ほかの事業者等への情報提供に係る利用目的]

- ① 当施設の管理運営業務のうち
 - ◆外部監査機関への情報提供

介護・診療情報の提供及び個人情報の保護に関するお知らせ

当施設では、利用者の皆様への説明と納得に基づく（インフォームドコンセント）サービスの提供及び個人情報の保護に積極的に取り組んでいます。

【介護・診療情報の提供】

ご自身の症状や介護についてのご質問や不安をお持ちの場合は、遠慮なく管理者・医師・現場の職員又は支援相談員に直接ご相談ください。それぞれの状態に合わせて関係者からお応えさせていただきます。

【介護・診療情報の提示】

ご自身の介護・診療記録の閲覧や謄写をご希望の場合は、遠慮なく医師又は相談室に開示をお申し出ください。尚、開示・謄写に必要な実費をいただくこととなりますのでご了承ください。

【個人情報の内容訂正・利用停止】

- ・個人情報とは氏名、住所等の特定の個人を識別できる情報を言います。
- ・当施設が保有する個人情報（介護・診療記録など）が事実と異なるとお考えになる場合は、内容の訂正・利用停止を求めることができます。職員にお申し出ください。調査の上対応させていただきます。

【個人情報の利用目的】

- ・個人情報は、以下の場合を除き本来の目的の範囲を超えて利用いたしません。
 - ① サービス提供のために利用する他、施設運営、教育・研究、行政命令の順守、他の医療・介護・福祉施設との連携等。
 - ② 外部機関による施設評価や学会、出版物等で個人名が特定されない形での報告。
- ・当施設では学生や介護職等の研修受け入れ施設となっています。研修・養成の目的で医療専門職等の学生が診療・看護・介護などの場に同席する場合があります。

【ご希望の確認と変更】

- ・サービス利用の変更や介護給付、保険証等の確認などで緊急性を認めた内容については、利用者様ご本人に連絡する場合があります。

※一度出されたご希望はいつでも変更することが可能です。お申し出ください。

【相談窓口】

ご質問やご相談は各部署責任者又は個人情報保護相談窓口をご利用ください。

訪問リハビリテーションセンターあつたかケアみずき
管理者 細川 恵美子