

介護老人保健施設せんだの里 訪問リハビリテーション
《重要事項説明書》

(施設の名称及び所在地)

施設名 介護老人保健施設 せんだの里 訪問リハビリテーション
開設年月日 平成 15 年 4 月 1 日
所在地 広島県福山市千田町二丁目 5 番 5 号
電話番号 TEL 084-961-1500
FAX 084-961-1501
管理者名 高家 利喜
介護保険指定番号 介護老人保健施設 (3451580090 号)

(運営の方針)

1. 訪問リハビリテーションは、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、療養上の目的を設定し、計画的に行うものとする。
2. 自らその提供する訪問リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
3. 訪問リハビリテーションの提供に当たっては、医師の指示及び訪問リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう妥当適切に行う。
4. 訪問リハビリテーションの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上必要とされる事項等について理解しやすいよう説明を行う。
5. 常に利用者の病状、心身の状況、希望及びその置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者に対し、適切なサービスを提供する。

(従事者の職種、員数)

管理者	1 名	(常勤)
医師	1 名	(常勤)
理学療法士	2 名	(常勤)
作業療法士	0 名	
言語聴覚士	0 名	

(営業日及び営業時間)

営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日は、月曜日から土曜日までとする。ただし、12月31日～1月3日を除く。
- (2) 営業時間は、午前8時30分～17時30分までとする。

(訪問リハビリテーションの内容)

訪問リハビリテーションの内容は、計画的な医学管理を行っている医師の情報提供に基づき、当事業所の医師が診察を行い理学療法士、作業療法士、言語聴覚士に適切な訪問リハビリテーションの指示を行い実施します。

(事故発生時の対応及び損害賠償)

1. サービスの提供にあたって事故が発生した場合、当施設は必要な処置を講じるとともに、すみやかに利用者の家族などの関係者に対し、速やかに連絡します。
2. 事故により損害が発生した場合は、当施設はすみやかに賠償します。ただし、当施設に故意または過失がないときは、この限りではありません。また、事故発生につき利用者に重大な過失があるときは、賠償額を減じることができるものとします。

(提供するサービスの第三者評価の実施状況)

実施なし

(苦情処理)

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置常設窓口は
介護老人保健施設せんだの里事務室に設置する。

- 介護老人保健施設 せんだの里
TEL084-961-1500
FAX084-961-1501

- 担当者 施設長 高家 利喜（苦情処理担当責任者） 理学療法士 菅野 修二

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 事業所内または利用者に対して、相談窓口の連絡先、苦情処理体制と手順に関して提示する。
- ② 利用者からの苦情を苦情窓口にて受付け、速やかに支援相談員へ報告をすると共に、施設長にも報告を行う。
- ③ 苦情内容を把握し、その苦情内容にあった処理方法を検討し、必要に応じて施設職員により話し合いを行う。
- ④ 処理方法が決まり次第、円滑かつ敏速に処理
- ⑤ 必要に応じて県、市町村、国保連と連絡をとり対応
- ⑥ 処理後、必要がある場合はアフターフォローを実施
- ⑦ 苦情内容、苦情処理方法を記録
- ⑧ 再発防止のために、苦情処理のマニュアル化と勉強会などを実施

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 福山市 介護保険課 TEL084-928-1166

- 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 TEL082-554-0783

4. その他参考事項

- 意見箱などを設置し、苦情や要望を聞く

