

## 1 当事業所の概要

### (1) 法人・事業所の概要

法人名	医療法人社団 智里会
事業所名	洋光台中央整形外科クリニック
所在地	神奈川県横浜市磯子区洋光台 3-1-37
連絡先	045-350-5839
管理者名	天門 永春
サービス種類	(介護予防) 通所リハビリテーション (クリニック併設)
介護保険指定番号	神奈川県 1410710178 号
サービス提供地域	磯子区・港南区 但し 磯子区洋光台1~6丁目・田中2丁目・栗木2丁目 港南区港南台1・2・6・7・8丁目 ・日野中央2・3丁目までとする

※サービス提供地域について、提供地域以外の方はご相談ください。

### (2) 営業時間

平日	午前9:00~午後6:00
土曜日	午前9:00~午後12:00
定休日	日曜、国民の休日、夏季、年末年始

### (3) サービス提供日およびサービス提供時間

サービス提供日 月・火・水・木・金・土	
① 午前枠 ② 午後枠	
月・火・水・木・金	① 午前10:30~12:00 ② 午後2:30~4:00
土	① 午前10:30~12:00

### (4) 職員体制

	常勤兼務	非常勤	計
管理者	1名	0名	1名
看護師	2名	0名	2名
理学療法士 作業療法士	5名	1名	6名
介護職員	4名	2名	6名

## 2・苦情に対する対応方針

事業所は、自らが提供したサービスに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する。

事業所は、自らが提供したサービスに関し、介護保険法の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って行う。

### 3 当事業所の連絡窓口（相談・苦情・キャンセル連絡など）

**T E L : 0 4 5 - 3 5 0 - 5 8 3 9**

担 当 部 署 : リハビリテーション科

担 当 者 : 大塚 由紀 ・ 井深 順子

担当者が不在の時は基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、  
担当者の必ず引き継ぎいたします。

受 付 時 間 : 午前9 : 0 0 ~ 午後5 : 0 0 （日曜、国民の休日、夏季、年末年始除く）

※ご不明な点はお尋ねください。ご相談については各市区町村でも受付けております。

**公的機関においても、次の機関において、ご相談・苦情申し出等ができます。**

磯子区 高齢・障害支援課		神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）	
所在地	横浜市磯子区磯子3-5-1	所在地	神奈川県横浜市西区楠町27-1
電話番号	045-750-2490	電話番号	045-329-3447
FAX 番号	045-750-2540	FAX 番号	0570-022-110
対応時間	午前8 : 4 5 ~ 午後5 : 1 5	対応時間	午前8 : 3 0 ~ 午後5 : 1 5

### 4 利用料金

(1) サービス利用料および利用者負担

サービス利用料は介護保険の法定利用料に基づく金額であり、利用者はそのうち 1~3 割を負担します。

(2) お支払い方法

利用者負担分は自動口座引き落としによるお支払いをお願いしております。

（引き落としの手続きが完了するまでは現金払いでお願い致します）

(3) その他

ア 通常のサービス提供地域以外の地域については、所定の交通費（片道100円）が必要となります。

イ 居宅サービス計画を作成しない場合など、償還払いとなる場合には、いったん利用者が利用料10割を支払い、その後、市町村に対して保険給付分を請求することになります。

ウ 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得る必要があります。）

### 5 キャンセル

利用者がサービス利用のキャンセルをする際には、速やかに所定の連絡先までご連絡ください。

全体窓口（連絡先） **TEL 045-350-5839**（午前9 : 0 0 ~ 午後7 : 0 0）

## 6 緊急時の対応

### (1)事故発生時の対応

事故、その他の問題が発生した場合、利用者の状態を確認し必要な処置を行うとともに、事前の打ち合わせによる主治医・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。また、事故、問題の発生状況、利用者の状態については事故報告書に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、市町村にも連絡をします。

## 7. 非常災害対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者又は、火気・消防等についての責任者を定め、消火、通報及び避難の訓練を年2回以上定期的に行う。

## 8. 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるよう努めるものとする。  
事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。