

介護老人保健施設通所リハビリテーション (介護予防通所リハビリテーション) 利用約款

(令和6年6月1日現在)

(約款の目的)

第1条 介護老人保健施設さざ・煌きの里（以下「当施設」という）は、要介護状態（介護予防通所リハビリテーションにあつては要支援状態）と認定された利用者（以下単に「利用者」という）に対し、介護保険法令の趣旨に従って利用者が可能な限り自宅でその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）を提供し、一方利用者又は利用者を扶養する者（以下「扶養者」という）は、当施設に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることをこの約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款は、利用者が介護老人保健施設通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）利用同意書を当施設に提出したときから効力を有します。但し、扶養者に変更があった場合は新たに同意を得ることとします。

利用者は、前項に定める事項の他、本約款、重要事項説明書の改定が行なわれない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設の通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）を利用することができるものとします。

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び扶養者は、当施設に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画にかかわらず、本約款に基づく通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び扶養者は、速やかに当施設及び利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画作成者に連絡するものとします。

但し、利用者が正当な理由なく、通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を当施設にお支払いいただきます。

(当施設からの解除)

第4条 当施設は、利用者及び扶養者に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）サービスの利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立と認定された場合
- ② 利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画で定められた利用時間数を超える場合
- ③ 利用者及び扶養者が、本約款に定める利用料金を2か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず30日間以内に支払われない場合
- ④ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）サービスの提供を超えると判断された場合
- ⑤ 利用者又は扶養者が、当施設、当施設の職員又は他の利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑥ 天災、災害、施設・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合

(利用料金)

第5条 利用者及び扶養者は、連帯して当施設に対し、本約款に基づく通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）サービスの対価として、重要事項説明書の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、当施設は利用者の経済状態等に変動があった場合、上記料金を変更することがあります。

当施設は、利用者及び扶養者が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を毎月15日以降に発行し、利用者及び扶養者は連帯して当施設に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。なお、支払の方法は別途話し合いの上、双方合意した方法によります。

当施設は、利用者又は扶養者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者又は扶養者が指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。

(記録)

第6条 当施設は、利用者の通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後2年間は保管します。（診療録については、5年間保管します。）

当施設は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。但し、扶養者その他の者（利用者の代理人を含みます）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限りこれに応じます。

(身体拘束等)

第7条 当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、当施設の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載することとします。

(虐待防止に関する事項)

第8条 当施設は、虐待の発生又はその再発を防止する為、次の次号に掲げる措置を講じるものとする。

1. 虐待の防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
2. 虐待の防止の為の指針を整備する。
3. 従業者に対し、虐待の防止の為の研修を定期的実施する。
4. 前3号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を置く。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第8条 当施設とその職員は、当施設の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者又は扶養者若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を下記、並びに「個人情報の使用に係る同意書」のとおり定め、適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護保険事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携

- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村等への通知
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
- ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合）

前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとなります。

（緊急時の対応）

第9条 当施設は、利用者に対し施設医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、協力医療機関での診療を依頼することがあります。

協力医療機関

名 称 医療法人十全会 潜竜徳田循環器科病院

住 所 北松浦郡江迎町田ノ元免 467

前項のほか、通所利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者及び扶養者が指定する者に対し緊急に連絡します。

（事故発生時の対応）

第10条 サービスの提供により事故が発生した場合には、当施設は利用者に対し必要な措置を講じます。

施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、又は他の専門的機関での診療を依頼します。

また、当施設は利用者の家族等利用者又は扶養者が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

（要望又は苦情等の申出）

第11条 利用者及び扶養者は、当施設の提供する通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）に対しての要望又は苦情等について、苦情受付担当者及び担当支援相談員に申し出ることができ、又は備え付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

（賠償責任）

第12条 通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）の提供に伴って、当施設の責に帰すべき事由によって利用者が損害を被った場合、当施設は利用者に対して損害を賠償するものとします。

利用者の責に帰すべき事由によって当施設が損害を被った場合、利用者及び扶養者は連帯して当施設に対しその損害を賠償するものとします。

（利用契約に定めのない事項）

第13条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は扶養者と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

苦情処理体制・手順

1、利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・苦情受付担当者及び苦情解決責任者を各1名配置し、担当者は利用者からの苦情を随時受け付ける（意見箱でも可）。

＜苦情受付担当者＞金子 薫（相談員） ＜苦情解決責任者＞井上哲朗（施設長）

さざ・煌きの里 TEL:41-1122

- ・夜間・休日等も常に連絡が取れるよう『休日の緊急連絡について』通りの手順で行う。

- ・その他、下記の機関へも苦情申し立てができます。

<国民健康保険団体連合会>

長崎市今博多町 8-2 TEL:095-826-7291

<各保険者>

佐々町役場 TEL:62-2101 佐世保市役所(長寿社会課) TEL:24-1111

<近隣の地域包括支援センター>

佐々地域包括支援センターTEL:62 - 6122 吉井地域包括支援センターTEL:64 - 3877

相浦地域包括支援センターTEL:59 - 7003 大野地域包括支援センターTEL:59 - 7758

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) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は利用者からの苦情を随時受け付ける。
- 苦情受付担当者は利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

①苦情の内容 ②苦情申出人の希望等 ③苦情処理委員会への報告の要否

④苦情申出人と苦情受付担当者の話し合いへの苦情処理委員会の助言、立ち会いの要否

※③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情受付担当者の話し合いによる解決を図る。

(2) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情処理委員会に報告する。ただし苦情申出人が苦情処理委員会への報告を拒否した場合は除く。
- 投書など匿名の苦情については苦情処理委員会に報告し必要な対応を行う。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情受付担当者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録をする。
- 苦情受付担当者は、一定期間ごとに苦情解決結果について苦情処理委員会に報告し、必要な助言を受ける。
- 苦情受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び苦情処理委員会に対して一定期間経過後、報告する。

業務継続計画の策定等

1. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に（年1回以上）実施します。
3. 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）重要事項説明書

（令和7年10月1日現在）

1. 介護保険証の確認

ご利用の申し込みにあたり、ご利用希望者の介護保険証を確認させていただきます。

2. 通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）についての概要

通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）については、要介護者（介護予防通所リハビリテーションにあつては要支援者）の家庭等での生活を継続させるために立案された居宅サービス（介護予防サービス）計画に基づき、当施設を一定期間ご利用いただき、看護、医学的管理の下における介護及びリハビリテーションその他必要な医療並びに日常生活の世話をを行い、利用者の療養生活の質の向上及び利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため提供されます。このサービスを提供するにあつては、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって、通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）計画が作成されますが、その際、利用者・扶養者（ご家族）の希望を十分に取り入れ、また計画の内容については同意をいただくようになります。

3. 営業日及び営業時間

- 一 営業日 毎週月曜日から土曜日までを営業日とする。但し、法令で定められた休日、及び盆休みとして8月14、15日、年末年始の12月30日から1月3日を除く。その他法人が定める休日。
- 二 営業時間 営業日の午前8時30分から午後5時30分までを営業時間とする。但し、利用者からの特段の申し出がある場合は介護サービス計画に基づき、時間延長サービスを利用することができる。

4. 利用定員

通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）の利用定員数は60人とする。

5. 事業の内容

- 1 通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）は、（介護予防にあつては介護予防に資するよう）医師、理学療法士、作業療法士及び言語聴覚士等リハビリスタッフによって作成される通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）計画及びリハビリテーション実施計画書に基づいて、理学療法、作業療法及び言語療法その他必要なリハビリテーションを行う。
- 2 通所リハビリテーション計画に基づき、入浴介助を実施する。
- 3 通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）計画に基づき、食事を提供する。
- 4 通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）計画に基づき、居宅及び施設間の送迎を実施する。

6. 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域を以下の通りとする。

佐世保市、北松浦郡佐々町とする。ただし、家族等が自ら送迎を行う場合にはこの限りではない。

7. 利用料金

※ 別紙添付用紙参照

8. 支払い方法

毎月 15 日以降に、前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。(施設の実情に合わせて利用日毎に精算する方法としても可)

お支払方法は、現金、銀行振込、口座引き落としの 3 方法があります。利用申し込み時にお選びください。

9. 施設の職員体制

	常 勤	非常勤	夜 間	備 考
・医 師	1			入所と兼務
・看護職員	1			
・介護職員	11	1		
・相談員	1			介護職員と兼務
・理学療法士	5			入所と兼務
・作業療法士	3	1		
・言語聴覚士	1			
・リハビリ助手		1		入所と兼務
・管理栄養士	1			入所と兼務
・車両・設備管理	2			
・事務員	5			
・運転士		6		

10. 施設の利用に当たっての留意事項

通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）利用に当たっての留意事項を以下のとおりとする。

施設利用中の食事は、特段の事情がない限り施設の提供する食事を摂取いただくこととする。食費は「利用料金」に利用料として規定されるものであるが、同時に、施設は運営規定の第 9 条の規定に基づき、利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理をサービス内容としているため、食事内容を管理・決定できる権限を委任いただくこととする。

利用者は指定通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）を利用する際に次のことについて留意するものとする。

- ① 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵してはならない。
- ② けんか、口論、泥酔などで他の利用者に迷惑を及ぼしてはならない。
- ③ 事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害してはならない。
指定した場所以外で火気を用いてはならない。
- ④ 故意に施設もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。
- ⑤ その他管理者が定めたこと。

11. 非常災害対策

消防法施行規則第 3 条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処する計画に基づき、また、消防法第 8 条に規定する防火管理者を設置して非常災害対策を行う。

- (1) 防火管理者には、事業所管理者を充てる。
- (2) 火元責任者には、事業所職員を充てる。
- (3) 非常災害用の設備点検は、契約保守業者に依頼する。点検の際は、防火管理者が立ち会う。
- (4) 非常災害設備は、常に有効に保持するよう努める。
- (5) 火災の発生や地震が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成し、任務の遂行に当たる。
- (6) 防火管理者は、従業員に対して防火教育、消防訓練を実施する。
 - 1 防火教育及び基本訓練（消火・通報・避難） 年 6 回以上

(内1回は夜間を想定した訓練を行う)

- | | | |
|---|----------------|-------|
| 2 | 利用者を含めた総合避難訓練 | 年1回以上 |
| 3 | 非常災害用設備の使用法の徹底 | 随時 |

その他必要な災害防止対策についても必要に応じて対処する体制をとる。

12 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合には、当施設は利用者に対し必要な措置を講じます。

施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、又は他の専門的機関での診療を依頼します。

また、当施設は利用者の家族等利用者又は扶養者が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

13 要望又は苦情等の申出

利用者及び扶養者は、当施設の提供する通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）に対しての要望又は苦情等について、苦情受付担当者及び担当支援相談員に申し出ることができ、又は備え付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

14 賠償責任

通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）の提供に伴って、当施設の責に帰すべき事由によって利用者が損害を被った場合、当施設は利用者に対して損害を賠償するものとします。

利用者の責に帰すべき事由によって当施設が損害を被った場合、利用者及び扶養者は連帯して当施設に対しその損害を賠償するものとします。

15 利用契約に定めのない事項

この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は扶養者と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

16 苦情処理体制・手順

1. 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・苦情受付担当者及び苦情解決責任者を各1名配置し、担当者は利用者からの苦情を随時受け付ける（意見箱でも可）。

<苦情受付担当者>金子 薫（相談員） <苦情解決責任者>井上哲朗（施設長）
さざ・煌きの里 [TEL:41-1122](tel:41-1122)

- ・夜間・休日等も常に連絡が取れるよう『休日の緊急連絡について』通りの手順で行う。
- ・その他、下記の機関へも苦情申し立てができます。

<国民健康保険団体連合会>

長崎市今博多町8-2 TEL:095-826-7291

<各保険者>

佐々町役場 TEL:62-2101 佐世保市役所（長寿社会課） TEL:24-1111

<近隣の地域包括支援センター>

佐々地域包括支援センターTEL:62-6122 吉井地域包括支援センターTEL:64-3877

相浦地域包括支援センターTEL:59-7003 大野地域包括支援センターTEL:59-7758

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) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は利用者からの苦情を随時受け付ける。
- 苦情受付担当者は利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録しその内容について苦情申出人に確認する。

- ①苦情の内容 ②苦情申出人の希望等 ③苦情処理委員会への報告の要否
- ④苦情申出人と苦情受付担当者の話し合いへの苦情処理委員会の助言、立ち会いの要否
- ※③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情受付担当者の話し合いによる解決を図る。

(2) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情処理委員会に報告する。ただし苦情申出人が苦情処理委員会への報告を拒否した場合は除く。
- 投書など匿名の苦情については苦情処理委員会に報告し必要な対応を行う。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情受付担当者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録をする。
- 苦情受付担当者は、一定期間ごとに苦情解決結果について苦情処理委員会に報告し、必要な助言を受ける。
- 苦情受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び苦情処理委員会に対して一定期間経過後、報告する。