

介護老人保健施設 アップル学園前
訪問リハビリテーション
介護予防訪問リハビリテーション
サービス利用約款

◇ 目次 ◇

第1条	契約の目的
第2条	適用期間
第3条	身元引受人
第4条	利用者からの解除
第5条	当事業所からの解除及び入院又は入所による終了
第6条	利用料金
第7条	記録
第8条	秘密の保持及び個人情報の保護
第9条	緊急時、事故等の発生時の対応
第10条	虐待防止に関する事項
第11条	身体的拘束等の適正化に関する事項
第12条	業務継続計画に関する事項
第13条	ハラスメント対応に関する事項
第14条	要望又は苦情の申し出
第15条	賠償責任
第16条	本契約に定めのない事項

医療法人 北寿会
介護老人保健施設 アップル学園前
—指定訪問リハビリ・介護予防訪問リハビリ事業所—

(契約の目的)

第1条 介護老人保健施設アップル学園前訪問リハビリテーション（以下「事業所」という。）は、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、訪問リハビリサービスを提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当事業所に対し、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、本契約の目的とします。

(適用期間)

第2条 本契約は、利用者が訪問リハビリテーション利用同意書を当事業所に提出した時から効力を有します。但し、利用者の身元引受人に変更があった場合は、新たな身元引受人の同意を得ることとします。

- 2 利用者は、利用再開を希望する場合は、当事業所と相談・合意のうえ、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所の訪問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。

(身元引受人)

第3条 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

- ① 行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。
- ② 弁済をする資力を有すること。
2. 身元引受人は、利用者が本約款上当事業所に対して負担する一切の債務を極度額20万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。
3. 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は当事業所、当事業所の職員若しくは他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。
4. 身元引受人の請求があったときは、当事業所は身元引受人に対し、当事業所に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

(利用者からの解除)

第4条 利用者は、当事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、本約款に基づく訪問リハビリテーションの利用を解除・終了することができます。

2. 身元引受人も前項と同様に登録を解除することができます。但し、利用者の利益に反

する場合は、この限りではありません。

(当事業所からの解除及び入院又は入所による終了)

第5条 当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく訪問リハビリテーションの利用を解除・終了することが出来ます。

- ① 利用者が介護保険施設・医療機関等に入所・入院した場合
- ② 利用者が要介護認定において、非該当（自立）と認定された場合
- ③ 利用者の病状・心身状態などが著しく悪化し、適切な訪問リハビリテーションの提供ができないと判断された場合
- ④ 利用者が死亡した場合
- ⑤ 利用者及び身元引受人が、本契約に定める利用料金を2ヶ月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
- ⑥ 利用者又は身元引受人が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、窃盗、暴力、暴言、誹謗中傷その他の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
- ⑦ 天災、災害、事業所・設備の故障その他やむを得ない利用により、当事業所が機能しなくなった場合

2. 利用者が病院に入院又は他の施設に入所した場合、本約款に基づく登録は終了します。

(利用料金)

第6条 利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく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。

2. 当事業所は、利用者、身元引受人または利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書を、毎月15日までに発行し、所定の方法により交付する。

利用者及び身元引受人は連帯して、当事業所に対し、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、お支払い方法については原則口座振替でのお支払いとなりその月の27日（土日祝日の場合は、金融機関の翌営業日）にご指定の預金口座から自動的に利用料金を振替でお支払い頂きます。

3. 当事業所は、利用者又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払を受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付致します。

(記録)

第7条 当事業所は、利用者の訪問リハビリテーションの提供に関する記録を作成し、その記録

をサービス提供の日から5年間は保管します。

2. 当事業所は、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、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。
3. 当事業所は、身元引受人が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当事業所が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当事業所が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。
4. 前項は、当事業所が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。
5. 当事業所は、利用者及び身元引受人以外の親族が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、利用者の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当事業所が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第8条 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者、身元引受人または利用者若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を重要事項説明書のとおり定め、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。

2. 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(緊急時、事故等の発生時の対応)

第9条 当事業所は、訪問リハビリテーション提供時において、利用者の病状に急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医またはあらかじめ定められた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

2. 前項のほか、訪問リハビリテーション利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当事業所は、利用者及び身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。但し、緊急の場合で連絡がとれないときは、当事業所の判断で他の専門的機関を先に紹介させて頂き、その後ご連絡する場合があります。また、関係行政機関等、担当介護支援専門員等に、上記に関する報告、届出を致します。

(虐待防止に関する事項)

第10条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

2. 虐待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

3. 虐待防止のための指針の整備
4. 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
5. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

(身体的拘束等の適正化に関する事項)

第11条 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならない。

2. 身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

(業務継続計画・衛生管理に関する事項)

第12条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2. 事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、必要な措置を講じるものとする。

(ハラスメント対応に関する事項)

第13条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

(要望又は苦情等の申出)

第14条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当事業所の提供する訪問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、事業所管理者に申し出ることができます。

その場合、当事業所は速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無及び改善の方法については利用者または身元引受人に報告します。

2. 当事業所は、利用者及び身元引受人から要望や苦情の申し出がなされたことをもって、利用者にはいかなる差別的な扱いもいたしません。

(賠償責任)

第15条 訪問リハビリテーションの提供に伴って、当事業所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、当事業所は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

2. 利用者の責に帰すべき事由によって、当事業所が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

(本契約に定めのない事項)

第16条 この契約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、利用者又は身元引受人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

介護老人保健施設 アップル学園前

訪問リハビリテーション

介護予防訪問リハビリテーション

重要事項説明書

◇ 目次 ◇

1. 事業所の概要
2. 当事業所の法人概要
3. 職員の体制
4. 事業の目的・運営方針
5. サービスの内容
6. サービスの利用料及び利用者負担
7. 支払方法
8. 利用者の留意点
9. 要望及び苦情等の相談
10. 別紙 ① (利用料及び利用者負担に関する事項)
11. 第三者による評価の実施状況等
12. 別紙 ② (個人情報のお取り扱いについて)
13. 別紙 ③ (苦情処理フローチャート)
14. 別紙 ④ (異常事態・事故対応マニュアル)

医療法人 北寿会

介護老人保健施設 アップル学園前

—指定訪問リハビリ・介護予防訪問リハビリ事業所—

訪問リハビリ・介護予防訪問リハビリ 重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	介護老人保健施設 アップル学園前
指定番号	奈良市 第 2950180139 号
所在地	〒631-0003 奈良市中登美ヶ丘 4 丁目 3
連絡先	TEL 0742-81-3035 FAX 0742-51-2275
管理者	築山 幸司
営業日・営業時間	営 業 日 月曜日～土曜日 営 業 時 間 9:00～17:30 サービス提供時間 9:00～17:30 休 業 日 日曜日 年末年始(12月30日から翌年1月3日まで)
サービス提供実施地域	奈良市：北登美ヶ丘、東登美ヶ丘、中登美ヶ丘、西登美ヶ丘、登美ヶ丘、南登美ヶ丘、 押熊町、神功、右京、朱雀、左京、佐保台、山陵町、秋篠町、中山町、中山町西、 二名町、松陽台、二名平野、二名、三松、三松ヶ丘、鳥見町、二名東町、富雄北、 富雄川西、富雄元町、三碓、大淵町、学園赤松町、学園緑ヶ丘、学園新田町、 百楽園、学園北、鶴舞西町、鶴舞東町、学園朝日町、朝日町、あやめ池北、敷島町、 学園中、学園南、学園大和町、疋田町、若葉台、菅原町、宝来町、帝塚山、 帝塚山南、帝塚山中町、富雄泉ヶ丘、中町、丸山、千代ヶ丘、西千代ヶ丘、 藤ノ木台、菅野台 生駒市：鹿ノ台北、鹿ノ台西、鹿ノ台東、鹿ノ台南、鹿畑町、北大和、真弓、白庭台、 上町、あすか野北、あすか野南、あすか台 京都府精華町：光台、桜ヶ丘、 木津川市：兜台、相楽台、木津川台

2 当事業所の法人概要

事業者名	医療法人 北寿会
所在地	〒631-0003 奈良市中登美ヶ丘 4 丁目 3
連絡先	TEL 0742-51-2200 FAX 0742-51-2201
法人種別	医療法人
代表者	理事長 北神 敬司
法人の行う他の業務	介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション、居 宅介護支援、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、訪問介護、看護小規 模多機能型居宅介護、訪問看護、登美ヶ丘クリニック、ケア人材教育 センター

3 職員の体制

職 種	常 勤	非常勤
管理者	1	
医師	1	
理学療法士・作業療法士・言語聴覚士	4	

※ 上記は介護保険法上の基準人員数ですので、これを上回る人員配置を行っています

4 事業の目的・運営方針

事業の目的	利用者に対し、訪問リハビリテーションを提供し、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支援する
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険法令を遵守する ・ 利用者の心身の状況や希望、そのおかれている環境等を把握し、要介護状態の軽減、若しくは悪化の防止に努める ・ 事業の運営にあたっては、市町村・地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、サービスの提供に努める

5 サービスの内容

訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）計画の立案・実施

6 サービスの利用料及び利用者負担

- ① 介護保険適用サービスの利用料金は、関係法令に基づいて決められています。
- ② 介護保険適用サービスについては、利用料金の9割が原則介護保険から給付されます。
※一定の所得以上の方については、利用料金の7割又は8割が介護保険から給付されます。
介護保険負担割合については、介護保険負担割合証をご確認下さい。
- ③ 介護保険の支払限度額を超えるサービスについては、全額が利用者負担となります。

<サービス利用料金>

	時間・頻度	自己負担額		
		1割	2割	3割
訪問リハビリテーション費 [介護]	20分×2回	637円	1273円	1909円
介護予防訪問リハビリテーション費 [予防]	20分×2回	616円	1232円	1847円
・ 通院が困難な利用者に対して、理学療法士、言語聴覚士等が、計画的な医学的管理を行なう事業所の医師の指示を受け、リハビリテーションを行なう場合				
計画診療未実施減算 [介護・予防]	20分×2回	-104円	-207円	-310円
・ 訪問リハビリテーション事業所の医師が診療を行っていない場合				
サービス提供体制強化加算(I) [介護・予防]	20分×2回	13円	25円	37円
・ 勤続年数7年以上の理学療法士、言語聴覚士等がいる場合				
サービス提供体制強化加算(II) [介護・予防]	20分×2回	7円	13円	19円
・ 勤続年数3年以上の理学療法士、言語聴覚士等がいる場合				
12月超減算 [予防]	20分×2回	-62円	-124円	-186円

・ 介護予防訪問リハビリテーションの利用が12月を超えて行なう場合				
移行支援加算 [介護]	1日	18円	35円	53円
・ 終了者のうち、通所介護などの社会参加へ移行した割合が、5%を超えている事業所の場合				
短期集中リハ加算 [介護・予防]	1日	207円	414円	620円
・ 病院や介護保険施設から退院・退所した日、または新たに要介護認定を受けた認定日から起算して3月以内の期間にリハビリテーションを行なう場合				
認知症短期集中リハ加算 [介護]	1日	248円	496円	744円
・ 認知症であると医師が判断し、リハビリテーションによって生活機能の改善が見込まれると判断された場合				
リハマネジメント加算(イ) [介護]	1月	186円	372円	558円
<ul style="list-style-type: none"> ・ 3月に1回以上、リハビリテーション会議を開催し、計画を見直していること。 ・ 利用者やケアマネジャー等に対し、必要な支援方法や日常生活上の留意点に関する情報提供を行なうこと。 ・ 担当の療法士がリハビリテーション計画について、説明し、同意を得ること。 				
リハマネジメント加算(ロ) [介護]	1月	220円	440円	660円
<ul style="list-style-type: none"> ・ マネジメント加算(イ)の基準に適合すること。 ・ 計画書等の情報を厚生労働省に提出し、リハビリテーションの実施に必要な情報を活用していること。 				
	1月	279円	558円	837円
・ 事業所の医師がリハビリテーション計画について利用者・家族に説明し、同意を得た場合。				
口腔連携強化加算 [介護・予防]	1月	52円	104円	155円
・ 口腔の健康状態の評価し、利用者の同意の上、歯科医療機関およびケアマネジャーに対し、情報提供した場合				
退院時共同指導加算 [介護・予防]	1回	620円	1240円	1860円
・ 退院前カンファレンスに参加し、退院時共同指導を行った後に、初回の訪問リハビリテーションを行った場合				
高齢者虐待防止未実施減算 [介護・予防]	20分×2回	-7円	-13円	-19円
・ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合（指針の整備、研修など）				

7 支払方法

代金のお支払いについては、口座振替でのお支払いをお願い致しております。ご利用料金は、月末日締めを致しております。原則翌月 15 日迄に利用料請求書をこちらから郵送致します。お支払いについては、翌月の 27 日（休日の場合は、翌営業日）にご指定の預金口座から自動的に利用料金を振替でお支払い頂きます。

8 利用者の留意点

① 利用スケジュールの変更について

利用者の都合で予定されたサービスを変更する場合は、できるだけ早めにご連絡下さい。
利用予定日の前日 17 時以降に利用中止のお申し出を当事業所宛てにされた場合、取消料として 2,200 円（消費税込）をお支払いいただきます。

② 利用中止について

悪天候（警報発令時等）、天変地変、戦争、暴動、その他不可抗力によりサービス提供が困難とされる場合は、当事業所の判断によりサービス提供を中止します。

③ 訪問時のもてなし辞退

訪問時に、職員・理学療法士等に対する贈り物や飲食のもてなしは御遠慮いたします。

9 要望及び苦情等の相談

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合は、事業所管理者にお気軽にご相談下さい。速やかに対応いたします。

○当法人が行う事業に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡ください。

窓 口	連 絡 先
苦情解決責任者 山田健太郎 苦情窓口担当者 築山 幸司	介護老人保健施設アップル学園前 訪問リハビリテーション 連絡先 0742-81-3035 FAX 0742-51-2275 (受付時間 9:00~17:30)

○介護保険の苦情や相談に関しては他に、下記の相談窓口があります。

窓 口	連 絡 先
奈良市介護福祉課	連絡先 0742-34-5422 FAX 0742-34-2621 受付時間 8:30~17:15
奈良県国民健康保険団体連合会	連絡先 0744-21-6811 FAX 0744-21-6822 フリーダイヤル 0120-21-6899 受付時間 9:00~17:00

10 (別紙①)

利用料及び利用者負担に関する注意事項

- (1) 交通費は介護報酬に含まれていますので交通費は無料となります。
但し、当事業所の通常のサービス実施地域以外にお住いの方は、利用者の了解の上、サービス提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。
実費とは、公共交通機関を利用した場合はその実費とし、それ以外の車両等による場合は、事業所が指定するサービス提供実施地域を超えたところを起点とし、下記の料金をいただきます。
- ・ 5km 以内…550 円 ・ 5km 以上 10km 未満…1,110 円
 - ・ 10km 以上の場合は 1 km 毎に 110 円加算
- (2) サービスを提供するにあたって、利用者宅で利用する水道、ガス、電気代の費用は利用者宅で負担していただきます。
- (3) 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただき、要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻される場合があります。(償還払い)。

11 第三者による評価の実施状況等

第三者による評価の実施状況	<input type="checkbox"/> あり	実施日	年	月	日
		評価機関名			
		結果の開示	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	
	<input checked="" type="checkbox"/> なし				

当事業所は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報を保有しております。この書面はこのたびのサービス申し込みに伴い入手する利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報の保護とお取り扱いにつきまして、個人情報保護法の規定に従いご説明するものです。

1. 個人情報に対する当事業所の基本的姿勢

当事業所は、個人情報保護法の趣旨を尊重し、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報を厳重に管理し、これを担保するために「個人情報保護方針」を定め実行してまいります。

2. 当事業所が保有する利用者の個人情報

(1) 相談の受け付け時に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	相談表 居宅介護者サマリー	被保険者番号、保険者番号、保険者、住所、氏名、生年月日、年齢、要介護状態区分、認定有効期間、家族構成、既往歴、主訴、ADL、緊急時の連絡先の住所・氏名・電話番号・続柄等
2	介護保険被保険証 各種減額認定証	保険者番号、保険者、有効期限、住所、氏名、生年月日、交付年月日、要介護状態区分、認定年月日、認定有効期間、種類支給限度基準額、認定審査会の意見及びサービスの種類の指定、給付制限、居宅介護支援事業者及びその事業所の名称、介護保険施設、(公費)負担者番号、受給番号、減額内容等

(2) サービス利用時に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	訪問リハビリテーション利用同意書 介護予防訪問リハビリテーション利用同意書	利用年月日、利用者氏名・住所電話番号、身元引受人又は署名代行者氏名・住所・電話番号・続柄、請求書及び領収書送付先の氏名・続柄・住所・電話番号、緊急時の連絡先の氏名・続柄・住所・電話番号等
2	南都銀行預金口座振替依頼書 郵便局自動払込利用申込書	預金者の氏名、契約者の氏名・住所・電話番号、口座振替指定口座の金融機関名・支店名・預金種目・口座番号、自動払込利用申込書の通帳記号・通帳番号・住所・氏名・電話番号・払込開始月・払込日・払込金の種別、ご契約者の住所・氏名・電話番号
3	請求書送付先情報	利用者名、支払者名、郵便番号、住所、電話番号、携帯番号

(3) サービス利用中に入手する個人情報

番号	書類名	内容等
1	健康保険被保険者証 老人医療受給者証、健康手帳 身体障害者手帳	識別記号・番号、保険者、有効期限、氏名、生年月日、資格取得年月日、交付年月日、世帯主氏名、住所等
2	居宅サービス計画書、 介護予防サービス支援計画書 訪問リハビリテーション計画書 訪問リハビリテーション報告書	氏名、性別、年齢、生年月日、居宅サービス計画書(1)・(2)、週間サービス計画表、サービス担当者会議の要点・照会状、リハビリテーション目標、実施内容、経過、特記事項
3	サービス提供票及び別表 介護予防サービス提供票及び別表	保険者番号、保険者、居宅介護支援事業所名・担当者名、地域包括支援センター名・担当者名、作成年月日、被保険者番号、氏名、届出年月日、生年月日、性別、要介護状態区分、変更後の要介護状態区分・変更日、区分支給限度基準額、限度額適用期間、前月までの短期入所利用日数、提供時間帯、サービス内容、サービス事業者名、区分支給額管理・利用者負担計算、種類別支給限度管理等
4	介護記録	氏名、介護内容、利用者の状況等、

3. 利用者の個人情報の開示・利用・提供

(1) サービス利用等の目的のための開示・利用・提供

サービス利用の申し込み、訪問リハビリ等を通して蓄積された個人情報は、サービス利用等のために必要に応じて以下のために利用されます。

	利用目的	提供先	利用する個人情報
1	サービス担当者会議など本人の介護方法を検討し、適切な判断をし、これらのサービス計画を立てるため	ケアマネジャー・医師・看護・リハビリテーション・介護の関係者	居宅サービス計画書、訪問リハビリテーション計画書、護基本情報、介護記録、相談記録等
2	利用者に病状の急変が生じた場合の主治医への連絡及び第三者の評価・意見を求めるため	他の医療機関等（医師）	同上
3	利用者が他の介護サービス等を利用される場合の情報提供のため及び居宅介護支援事業所等との連携	他の事業者 居宅介護支援事業所等	同上

(2) 利用目的以外での開示・利用・提供

利用者の個人情報は、利用者の利用等以外に利用料請求、医学研究、教育、行政機関からの要請に応じる等のために必要に応じて以下のように利用（提供）されます。

	利用目的	提供先	利用する個人情報
1	利用料請求のため	審査支払機関、保険者等	介護給付明細書（氏名、被保険者番号、請求内容、請求内訳、請求金額等）
2	医学研究、学術研究のための提供、共同利用のため	他の医療機関、研究機関等 当事業所の研究者、学会、出版機関	個別に事前同意を取得します。
3	関係行政機関等の要請による照会・届出・調査・検査・実施指導のため	厚生労働省、都道府県、市区町村、審査支払機関、健康保険組合等、児童相談所、裁判所、配偶者暴力相談支援センター、警察、医療監視員、薬事監視員、保護観察所長、社会保険診療報酬支払基金等	関係行政機関等からの法令に基づく要請、当事業所が必要な届出等のために、介護記録等を開示することがあります。
4	外部監査を受けるため	会計監査法人等	外部評価機関から監査の必要性から要請があった場合、介護記録等を開示することがあります。
5	事件捜査、裁判等のため	警察、裁判所、弁護士会等	情報が限定され、かつ当事業所が合理性を認めた場合、照会してきた機関に介護記録等を開示することがあります。
6	事故報告のため	事業所内委員会、都道府県、市区町村等	ご氏名、事故内容等

7	保険会社からの照会に応じるため	生命保険会社、損害保険会社	個別に事前同意を取得します。
8	医学研究等の公共的目的とした事業を遂行するために寄付を求めめるため	他の医療機関、研究機関等	郵便番号、住所、ご氏名
9	ご家族等へ通知するため	利用者の身元引受人及び家族代表者、緊急の連絡先に登録のある方、利用者様が特に指示された方	病名、症状、経過、見通し等の医療情報、支払情報を開示することがあります。
10	実習生の教育のため	当事業所が受け入れた介護の実習生	実習目的に応じて相談記録、介護記録等を開示することがあります。

- ①上記のうち2の利用（提供）については、あらかじめ利用者本人に承諾を求めます。利用者は拒絶することができます。
- ②上記のうち2の利用（提供）にあたっては、ご住所・ご氏名の匿名化、顔写真のマスクングを行い、できる限り個人が特定できないように配慮いたします。
- ③上記のうち8から10の利用は利用者のお申し出がありました場合は利用を停止します。
- ④上記のうち承諾が必要な事項のうち、利用者が意思決定能力・判断能力を有しないと当事業所が判断した場合は身元引受人に対して承諾を求めます。

4. 利用者の権利

利用者は以下の権利を有します。

- ① 当事業所の理学療法士等が作成した訪問リハビリテーション計画書・介護記録等（用紙）は当事業所の所有ですが、そこに記述されている情報は利用者のものであります。
- ② 利用者は、利用者の個人情報の開示・利用・提供について制限を求めすることができます。
- ③ 利用者は、当事業所が保有している利用者の個人情報について訂正・追加・削除、消去、利用停止、第三者への提供の停止を求めすることができます。当事業所が負っている法的義務履行のために応じられない場合もありますので、下記6. お問い合わせ先までご連絡ください。

5. 身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族の個人情報の開示・利用・提供

当事業所が入手する家族様の個人情報については、「3. 利用者の個人情報の開示・利用・提供」に伴って、必要に応じて利用されます。

6. お問い合わせ先

開示請求、苦情・訂正・利用停止等の申し出は以下にお願いします。

個人情報管理責任者 管理者 築山 幸司

苦情・相談窓口 築山 幸司

電話 0742-81-3035 FAX 0742-51-2275

7. 当事業所の義務

当事業所が有する個人情報は極めて高度なプライバシー情報のため、当事業所は以下の義務を負います。

- ①利用者様の事前の承諾なしに、利用者様の個人情報を本規定及び法令に定める以外に利用、

開示、提供しません。

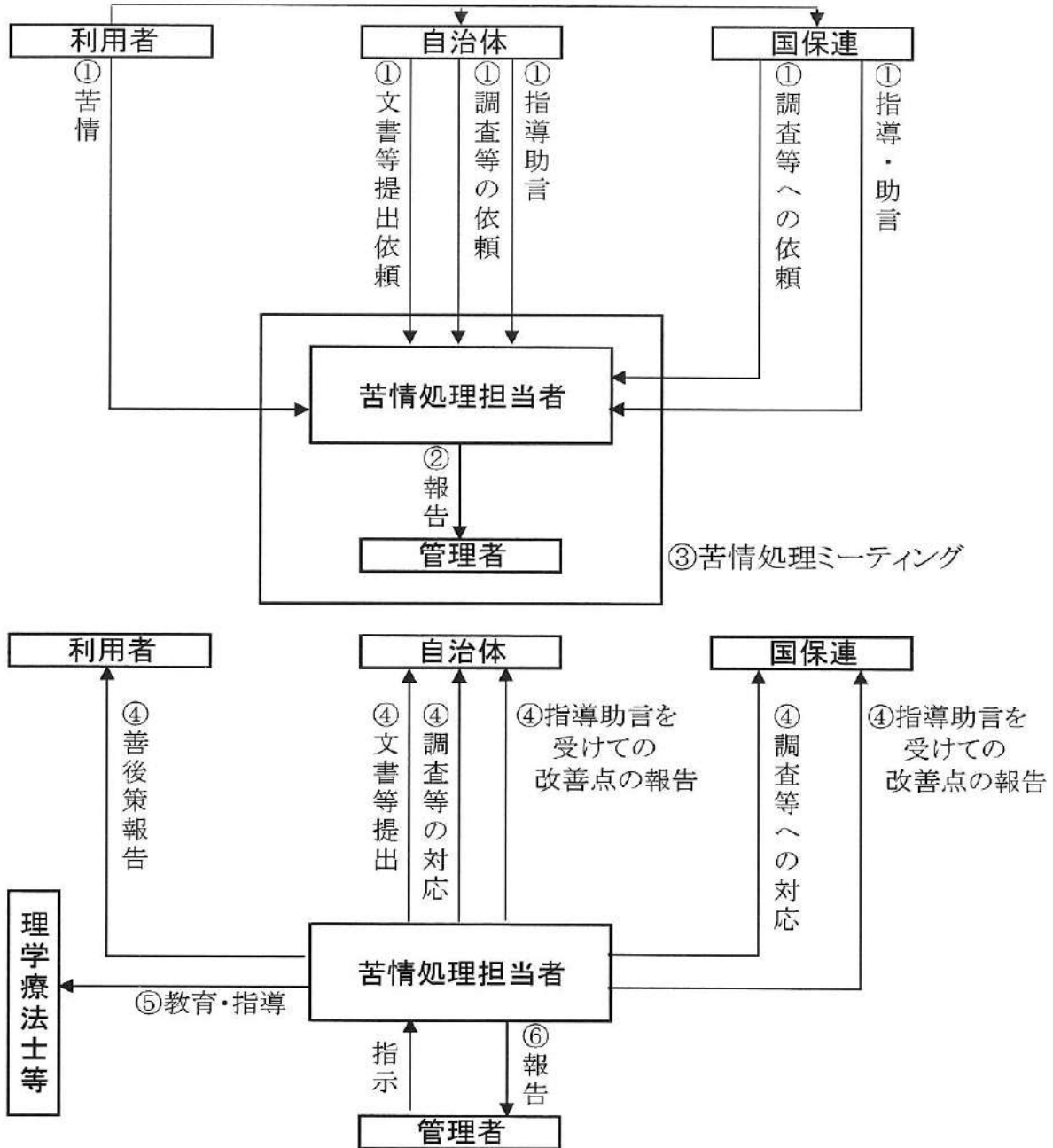
- ② 利用者様の（介護予防）訪問リハビリを終了後も個人情報を厳重に管理します。
- ③ 当事業所の従業者に対して個人情報保護のための教育を定期的に行います。
- ④ 利用者の個人情報を保護するために「セキュリティ管理計画」を立案しセキュリティ対策を講じます。
- ⑤ 利用者の個人情報処理を外部に委託するときは、必要な契約を締結し、適切な管理・監督を行います。
- ⑥ 利用者の個人情報を廃棄するときは、溶解・焼却等の方法により安全かつ完全に削除・消去いたします。

8. 外部委託

当事業所は一部の業務を外部専門会社に委託しておりますが、それぞれの会社と守秘契約を締結しています。

◆当事業所の「個人情報保護方針」は、事業所内掲示をご参照ください。

訪問リハビリテーション 苦情処理フローチャート



- ① 利用者、自治体、国民健康保険連合会からの苦情・調査依頼・指導助言等を苦情処理担当者が把握する。
- ② 苦情処理担当者より管理者に報告する。
- ③ 苦情処理ミーティングを開き、対処方法を検討する。
(必要時には担当理学療法士等から聞き取り調査を行なう。)

- ④ 苦情処理ミーティングの結果に基づき担当者が利用者・自治体・国民健康保険連合会へ対処する。
- ⑤ 必要時訪問調査員への教育・指導を行なう。
- ⑥ ④⑤の結果を記載した苦情処理報告書を管理者に提出する。

1. 異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要である。身体の損傷や、過失の有無およびその程度により対応方法が異なる。

(1) 異常事態とは

適切な対応をすみやかに行わなければ後に障害を残したり、最悪の場合生命を脅かす事態。

(2) 事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態。例) 入浴介助中の転倒、所有物の損壊や紛失

2. 異常事態・事故発生時の心構えと対応

(1) 異常事態発見者の心構え

①あわてない

担当訪問者は落ち着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察する。

②安心感を与える

事故や急病は本人も驚き不安があるため、安心させるとともに力づけることが大切。

③協力体制を整える

他の職員や家族がいれば、すぐ協力を得る。異常時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後および治療方針に重要な影響を及ぼす。適切な対応を責任の明確化のためには利用者や家族の了解および、看護師の判断・医師の指示が必要である。

(2) 異常事態発生時の対応経路

