運 営 規 程 の 概 要
重 要 事 項 説 明 書
利　用　契　約　書
(新)

医療法人　慈孝会

老人保健施設　福角の里

(通所リハビリテーション)

運営規定の概要及び重要事項説明書並びに利用契約書
（通所リハビリテーション）

医療法人慈孝会（以下「事業者」という。）は、＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下「利用者」という）に対して通所リハビリテーションの重要事項を説明し、事業者と利用者は、通所リハビリテーションについて次のとおり契約を締結します。

第１章　事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第１条　事業所は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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、理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目的とする。

（事業所の名称及び所在地）

第２条　事業所の名称及び所在地は，次のとおりとする。

（１）名　称　　老人保健施設福角の里（通所リハビリテーション）

（２）所在地　　愛媛県松山市福角町乙６９番地１

（運営の方針）

第３条　事業所は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとする。

２　事業所は、地域との結び付きを重視するとともに、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

３　事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

(1)　人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

(2)　利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

(3)　人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

(4)　サービス提供中に、当該事業所従事者又は家族等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかにこれを市町村に通報するものとする。

４　事業所は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

第２章　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第４条　事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職　種	員　数		職　務　の　内　容
	常勤	非常勤	

管理者 （施設長）	1		・従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う ・従業者に各種規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う
医　師	1 （施設長兼務）		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
看護職員	1以上		・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の保健衛生に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	5以上	1	・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員	1		・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 又は 作業療法士		1以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
管理栄養士		1	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・利用者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、栄養管理を計画的に実施すること ・利用者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること ・給食内容等の記録作成に関すること ・利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること

			・給食員への保健衛生の指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

第３章　営業日及び営業時間

（営業日及び営業時間）

第５条　事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（１）　営 業 日　　月曜日から土曜日までとする。

（２）　営業時間　　午前８時３０分から午後５時までとする。

（３）　サービス提供時間　　午前８時３０分から午後３時４５分までとする。

第４章　サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（指定通所リハビリテーションの基本取扱方針）

第 6 条　指定通所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のためその目標を設定し、計画的に行うものとする。

２　事業所は、自らその提供する指定通所リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を行うものとする。

（指定通所リハビリテーションの具体的方針）

第 7 条　事業所は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、医師の指示及び通所リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう、妥当適切に行うものとする。

２　事業所の従業者は、指定通所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、リハビリテーションの観点から療養上必要とされる事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。

３　指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境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。特に、認知症の状態にある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスが提供できる体制を整えるものとする。

（利用料等の受領）

第 8 条　指定通所リハビリテーションを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定通所リハビリテーションが法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合に応じた額とする。

２　事業所は、前項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額（詳細は別紙利用料金表）を徴収することができる。

(1)　通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用

(2)　利用者の選定により、通常要する時間を超える通所リハビリテーションに係る費用

(3)　食費

(4)　おむつ代

(5)　前各号に掲げるもののほか、通所リハビリテーションの提供に係る便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認めら

れる費用

第５章　通常の事業の実施地域

（通常の事業の実施地域）

第９条　事業所の通常の実施地域は、松山市（旧中島町を除く）の地域とする。

第６章　サービス利用に当たっての留意事項

（サービス利用に当たっての注意事項等）

第 10 条　事業所の利用者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならないものとする。

(1)　火気の取扱に注意し、所定の場所以外で喫煙しないこと。

(2)　建物、備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。

(3)　喧嘩、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

２　管理者は、利用者が次の各号に該当すると認めたときは、当該利用者に対し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

(1)　事業所の秩序を乱す行為をした者

(2)　故意にこの規程等に違反した者

（緊急時における対応）

第 11 条 事業所の従業者等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

第 12 条 事業所は、事業所のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

第７章　　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第 13 条　当事業所は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画書を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　事業所の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

（防火訓練）

第 14 条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。

３　その他、防災計画書に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第 15 条　作成した個別の防災計画書は、事業所内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第 16 条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるものとする。

第８章　その他運営に関する重要事項

（苦情処理）

第 17 条 事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりとする。松山市介護保険課（電話番号 089-948-6968）。愛媛県国民健康保険団体連合会（電話番号 089-968-8700）。

（秘密保持）

第 18 条 事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

２　事業所は、従業者であった者が、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とするものとする。

（カスタマーハラスメントの禁止）

第19条　当施設は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、事業者が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。

２　カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいいます。

３　正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しません。だだし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はカスタマーハラスメントとして対応することがあります。 従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、ＳＮＳ、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとします。

４　次に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止します。

①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
④土下座の要求、過度な謝罪要求
⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（ＳＮＳ等への誹謗中傷を含む）
⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）
⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
⑨面会、訪問、電話、ＳＮＳ等での執拗接触
⑩要望を威圧的に求める言動
⑪業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）
⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

5　前項に掲げる行為が認められた場合、当施設は従業員と安全確保を最優先とし、警察、弁護士、その他行政機関への相談を行います。
また、カスタマーハラスメントを行った者への注意及び警告、対応者の変更及び複数名対応、面談や面会への制限、利用制限及び利用中止の検討等、必要な措置を講じます。

6　事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じます。

利　　用　　約　　款

医療法人　慈孝会

老人保健施設　福角の里

（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）

通所リハビリテーション利用約款

（約款の目的）

第１条　老人保健施設福角の里（以下「当事業所」という。）が行う通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーション（以下「通所リハビリテーション」という。）は、要支援状態または要介護状態と認定された利用者（以下「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その居宅において、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するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目指して通所リハビリテーションを提供し、一方、利用者及び別紙同意書に記名押印する家族（以下「家族」という。）は、当事業に対し、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、本定款の目的とします。

（適用期間）

第２条　本定款は、利用者が別紙「通所リハビリテーション（老人保健施設福角の里）利用にあたっての同意書」を当事業所に提出した時から効力を有し、その利用期間は居宅サービス計画書等に記載された期間とします。

２　利用者は、前項に定める事項の他、本定款の改定が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所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　利用者及び家族は、当事業所に対し、中止の意思表明をすることにより、本約款に基づく通所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。

（当事業所からの解除）

第４条　当事業所は、利用者及び家族に対し、次に掲げる場合には、本定款に基づく通所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。

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 利用者の病状、身体状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な通所リハビリテーションの提供を超えると判断した場合

③ 利用者及び家族が、別紙「利用料金表」に定める利用料金を２か月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず１４日間以内に支払われない場合

④ 利用者が、当事業所、当事業所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

⑤ 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、当事業所を利用していただくことができない場合

（利用料金）

第５条　利用者及び家族は、連帯して、当事業所に対し、本定款に基づく通所リハビリテーションの対価として、別紙「利用料金表」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、当事業所は、経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

２　当事業所は、利用者又は家族から、前項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者又は家族に対して、領収書を発行します。

（記録）

第６条　当事業所は、利用者の通所リハビリテーションの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後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を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、家族その他の者（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。

（身体の拘束等）

第７条　当事業所は、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、事業所管理者が判断し、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、当事業所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。

（秘密の保持）

第８条　当事業所の職員は、業務上知り得た利用者又は家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、次の各号についての情報提供については、当事業所は、利用者及びその家族等から、予め同意を得た上で行うこととします。

①　介護保険サービスの利用のための市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。

②　介護保険サービスの質の向上のための学会、研修会等での事例研究発表等。なお、この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

２　前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取り扱いとします。

（緊急時の対応）

第９条　当事業所は、利用者に対し、事業所医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療を依頼することがあります。

２　当事業所は、利用者に対し、当事業所での対応が困難な状態、又は、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介します。

３　前２項のほか、通所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、利用者及びその家族が指定する者に対し、緊急に連絡します。

（要望又は苦情等の申出）

第１０条　利用者及び家族の、当事業所の提供する通所リハビリテーションに対しての要望又は苦情については、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」のとおりとします。

（賠償責任）

第１１条　通所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、利用者及び家族は、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。

（苦情処理）

第１２条　当事業所は、提供した施設サービスに関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に　対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずるものとする。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりとする。

苦情相談窓口	受付日時	電話番号
松山市介護保険課	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９４８－６９６８

愛媛県国民健康保険団体連合会	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９６８－８７００

（利用約款に定めのない事項）

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、利用者又は家族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。

利用者の皆様の個人情報の保護について

当事業所では、利用者の皆様に安心してサービスを受けていただくために、利用者の皆様の個人情報の取り扱いに、万全の体制で取り組んでいます。

◆個人情報の利用目的について

当事業所では、利用者の皆様の個人情報を別記の目的で利用させていただくことがございます。これら以外の目的で利用させていただく必要が生じた場合には、改めて利用者の皆様からの同意をいただくことにしておりますのでご安心ください。

◆個人情報の開示・訂正・利用停止等について

当事業所では、利用者の皆様の個人情報の開示・訂正・利用停止等につきましても、「個人情報の保護に関する法律」の規定にしたがって進めております。

手続きの詳細のほか、ご不明な点については、窓口までお気軽にお尋ねください。

管理者

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	老人保健施設 福角の里
申請するサービス種類	居宅サービス（通所リハビリテーション） 居宅サービス（介護予防通所リハビリテーション）

措　　置　　の　　概　　要

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

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。

（電話）０８９－９７８－７７５５　（ＦＡＸ）０８９－９７８－５０８３

担当者　古田　由加里

2　円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

（1） 利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。

（2） 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、施設長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。

（3） 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し保存する。

3　その他参考事項

日頃より苦情のでることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。

苦情申出人 → 苦情受付担当者 → 苦情解決責任者 → 苦情申立人
（関係者検討会）

苦情解決責任者　施設長　梶原　眞人

通所リハビリテーション利用契約書

運営規程の概要、重要事項及び利用約款に関して説明を受け、内容を確認したうえで、通所リハビリテーション利用契約を締結します。尚、契約書２通を作成し、事業者、利用者が記名押印のうえ、各１通ずつを保有するものとします。

令和　　年　　月　　日

〈ご利用者〉　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〈親 族 等〉　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
(連帯保証人)

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿続柄＿＿＿＿＿＿

〈代 理 人〉　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
(代理人を選任した場合)

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿続柄＿＿＿＿＿＿

〈事 業 者〉　住　所　松山市福角町乙６９番地１

名　称　医療法人慈孝会　老人保健施設　福角の里
（介護老人保健施設３８５７７８００６２）

管理者　　梶　原　眞　人　　印

運 営 規 程 の 概 要
重 要 事 項 説 明 書
利　用　契　約　書
(新)

医療法人　慈孝会

老人保健施設　福角の里

(介護予防通所リハビリテーション)

運営規定の概要及び重要事項説明書並びに利用契約書
（介護予防通所リハビリテーション）

医療法人慈孝会（以下「事業者」という。）は、＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下「利用者」という）に対して介護予防通所リハビリテーション（以下、「通所リハビリテーション」という。）の重要事項を説明し、事業者と利用者は、通所リハビリテーションについて次のとおり契約を締結します。

第１章　事業の目的及び運営の方針

（事業の目的）

第 1 条　事業所は、要支援状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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、理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目的とする。

（事業所の名称及び所在地）

第２条　事業所の名称及び所在地は，次のとおりとする。

（１）名　称　　老人保健施設福角の里（通所リハビリテーション）

（２）所在地　　愛媛県松山市福角町乙６９番地１

（運営の方針）

第 3 条　事業所は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとする。

２　事業所は、地域との結び付きを重視するとともに、市町村、介護予防支援事業者、他の介護予防サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

３　事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

（1）　人権擁護・虐待の防止等のため指針の整備を行い、担当者を定め、従業者に対し定期的な研修を実施する。

（2）　利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備する。

（3）　人権擁護、その他虐待防止のための委員会（テレビ電話装置等も可能）を定期的に実施し、その結果について介護職員その他の従業者に対し周知徹底を図る。

（4）　サービス提供中に、当該事業所従事者又は家族等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかにこれを市町村に通報するものとする。

４　事業所は、認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点から、研修の受講状況等、認知症に係る事業者の取組状況について、介護サービス情報公表制度において公表する。

第２章　従業者の職種、員数及び職務の内容

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第４条　事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

職　種	員　数		職　務　の　内　容
	常勤	非常勤	
管理者 （施設長）	1		・従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う ・従業者に各種規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う
医　師	1 （施設長兼務）		・利用者の診療、健康管理、保健衛生指導等を担当する ・利用者の介護予防通所リハビリテーション計画（以下、「通所リハビリテーション計画」という。）の検討と実施に関すること ・その他
看護職員	1以上		・医師の指示に基づく、利用者の看護、診療の介助、健康管理に関すること ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の保健衛生に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
介護職員	5以上	1	・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
支援相談員	1		・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連絡並びに利用者及び家族の支援相談に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
理学療法士 又は 作業療法士		1以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・その他
管理栄養士		1	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節及び栄養指導に関すること ・利用者の状態に応じた栄養ケア・マネジメントを基本とし、栄養管理を計画的に実施すること ・利用者の口腔の健康の保持を図り、口腔衛生の管理体制を整備し、口腔衛生の管理を計画的に実施すること ・リハビリテーション・機能訓練に関すること ・給食献立表の作成及び調理実務指導に関すること ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること ・調理室及び食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること

			・給食内容等の記録作成に関すること ･利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好調査の計画実施に関すること ・給食員への保健衛生の指導に関すること ･利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること ・褥瘡管理に関する取組に参加すること ・その他

第３章　営業日及び営業時間

（営業日及び営業時間）

第５条　事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

（１）　営 業 日　　月曜日から土曜日までとする。

（２）　営業時間　　午前８時３０分から午後５時までとする。

（３）　サービス提供時間　　午前８時３０分から午後３時４５分までとする。

第４章　サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

（指定通所リハビリテーションの基本取扱方針）

第 6 条　指定通所リハビリテーションは、利用者の要支援状態の軽減若しくは悪化の防止のためその目標を設定し、計画的に行うものとする。

２　事業所は、自らその提供する指定通所リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を行うものとする。

（指定通所リハビリテーションの具体的方針）

第 7 条　事業所は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、医師の指示及び通所リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう、妥当適切に行うものとする。

２　事業所の従業者は、指定通所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、リハビリテーションの観点から療養上必要とされる事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うものとする。

３　指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境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。特に、認知症の状態にある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスが提供できる体制を整えるものとする。

（利用料等の受領）

第 8 条　指定通所リハビリテーションを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定通所リハビリテーションが法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合に応じた額とする。

２　事業所は、前項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額（詳細は別紙利用料金表）を徴収することができる。

(1)　通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用

(2)　食費

(3)　おむつ代

(4)　前各号に掲げるもののほか、通所リハビリテーションの提供に係る便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められる費用

第５章　通常の事業の実施地域

（通常の事業の実施地域）

第９条　事業所の通常の実施地域は、松山市（旧中島町を除く）の地域とする。

第６章　サービス利用に当たっての留意事項

（サービス利用に当たっての注意事項等）

第 10 条　事業所の利用者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

(1)　火気の取扱に注意し、所定の場所以外で喫煙しないこと。

(2)　建物、備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。

(3)　喧嘩、口論又は暴力行為等、他人の迷惑になることをしないこと。

２　管理者は、利用者が次の各号に該当すると認めたときは、当該利用者に対し、所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。

(1)　事業所の秩序を乱す行為をした者

(2)　故意にこの規程等に違反した者

（緊急時における対応）

第 11 条 事業所の従業者等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

第 12 条 事業所は、事業所のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。

第７章　　非常災害（火災・地震・風水害等）対策

（非常災害対策）

第 13 条　当事業所は、火災、地震、風水害（土砂崩れ）等の発生及びその拡大を防止するために、個別の防災計画書を作成し自衛防災隊を組織するとともに、緊急連絡網を編成するものとする。

２　事業所の災害への対応は、地域との連携が必要となることから、関係機関との連携・体制の確保・避難訓練の実施（地域住民参加型）を年１回実施するものとする。

（防火訓練）

第 14 条　防火訓練は、従業者等が災害時に敏速、沈着かつ安全に行動できるよう、計画的に行うものとする。

２　防火訓練は、消防署との協力、指導のもとに年２回行うとともに、消火器を使用した消火訓練も実施するものとする。

３　その他、防災計画書に基づく事項を行うものとする。

（計画の掲示）

第 15 条　作成した個別の防災訓練計画書は、事業所内の見やすい場所に掲示する。

（備蓄の確保）

第 16 条　災害時のライフライン寸断に備えて、非常食、飲用水、日用品等の備蓄の確保に努めるも

のとする。

第８章　その他運営に関する重要事項

（苦情処理）

第 17 条 事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講ずるものとする。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりとする。松山市介護保険課（電話番号 089-948-6968）。愛媛県国民健康保険団体連合会（電話番号 089-968-8700）。

（秘密保持）

第 18 条 事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

２　事業所は、従業者であった者が、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とするものとする。

（カスタマーハラスメントの禁止）

第19条　当施設は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、事業者が有するあらゆる資源を用いて対応するものとします。

２　カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいいます。

３　正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しません。だだし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はカスタマーハラスメントとして対応することがあります。 従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、ＳＮＳ、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとします。

４　次に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止します。

①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
④土下座の要求、過度な謝罪要求
⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷（ＳＮＳ等への誹謗中傷を含む）
⑥不合理な要求（制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求）
⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
⑨面会、訪問、電話、ＳＮＳ等での執拗接触
⑩要望を威圧的に求める言動
⑪業員等の個人情報の収集（無断での写真撮影等）
⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

5　前項に掲げる行為が認められた場合、当施設は従業員と安全確保を最優先とし、警察、弁護士、その他行政機関への相談を行います。
また、カスタマーハラスメントを行った者への注意及び警告、対応者の変更及び複数名対応、面談や面会への制限、利用制限及び利用中止の検討等、必要な措置を講じます。

6　事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じます。

利　　用　　約　　款

医療法人　慈孝会

老人保健施設　福角の里

（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）

通所リハビリテーション利用約款

（約款の目的）

第１条　老人保健施設福角の里（以下「当事業所」という。）が行う通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーション（以下「通所リハビリテーション」という。）は、要支援状態または要介護状態と認定された利用者（以下「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その居宅において、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するとともに、利用者の心身の機能の維持回復を図ることを目指して通所リハビリテーションを提供し、一方、利用者及び別紙同意書に記名押印する家族（以下「家族」という。）は、当事業に対し、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、本定款の目的とします。

（適用期間）

第２条　本定款は、利用者が別紙「通所リハビリテーション（老人保健施設福角の里）利用にあたっての同意書」を当事業所に提出した時から効力を有し、その利用期間は居宅サービス計画書等に記載された期間とします。

２　利用者は、前項に定める事項の他、本定款の改定が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所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　利用者及び家族は、当事業所に対し、中止の意思表明をすることにより、本約款に基づく通所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。

（当事業所からの解除）

第４条　当事業所は、利用者及び家族に対し、次に掲げる場合には、本定款に基づく通所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。

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 利用者の病状、身体状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な通所リハビリテーションの提供を超えると判断した場合

③ 利用者及び家族が、別紙「利用料金表」に定める利用料金を２か月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず１４日間以内に支払われない場合

④ 利用者が、当事業所、当事業所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

⑤ 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、当事業所を利用していただくことができない場合

（利用料金）

第５条　利用者及び家族は、連帯して、当事業所に対し、本定款に基づく通所リハビリテーションの対価として、別紙「利用料金表」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、当事業所は、経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

２　当事業所は、利用者又は家族から、前項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者又は家族に対して、領収書を発行します。

（記録）

第６条　当事業所は、利用者の通所リハビリテーションの提供に関する記録を作成し、その記録を利

用終了後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を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、家族その他の者（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。

（身体の拘束等）

第７条　当事業所は、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、事業所管理者が判断し、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、当事業所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。

（秘密の保持）

第８条　当事業所の職員は、業務上知り得た利用者又は家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、次の各号についての情報提供については、当事業所は、利用者及びその家族等から、予め同意を得た上で行うこととします。

① 介護保険サービスの利用のための市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。

② 介護保険サービスの質の向上のための学会、研修会等での事例研究発表等。なお、この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

２　前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取り扱いとします。

（緊急時の対応）

第９条　当事業所は、利用者に対し、事業所医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療を依頼することがあります。

２　当事業所は、利用者に対し、当事業所での対応が困難な状態、又は、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介します。

３　前２項のほか、通所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、利用者及びその家族が指定する者に対し、緊急に連絡します。

（要望又は苦情等の申出）

第１０条　利用者及び家族の、当事業所の提供する通所リハビリテーションに対しての要望又は苦情については、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」のとおりとします。

（賠償責任）

第１１条　通所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、利用者及び家族は、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。

（苦情処理）

第１２条　当事業所は、提供した施設サービスに関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に　対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずるものとする。市町村等の苦情相談窓口は、以下のとおりとする。

苦情相談窓口	受付日時	電話番号
松山市介護保険課	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９４８－６９６８

愛媛県国民健康保険団体連合会	平日　８：３０～１７：１５	０８９－９６８－８７００

（利用約款に定めのない事項）

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、利用者又は家族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。

利用者の皆様の個人情報の保護について

当事業所では、利用者の皆様に安心してサービスを受けていただくために、利用者の皆様の個人情報の取り扱いに、万全の体制で取り組んでいます。

◆個人情報の利用目的について

当事業所では、利用者の皆様の個人情報を別記の目的で利用させていただくことがございます。これら以外の目的で利用させていただく必要が生じた場合には、改めて利用者の皆様からの同意をいただくことにしておりますのでご安心ください。

◆個人情報の開示・訂正・利用停止等について

当事業所では、利用者の皆様の個人情報の開示・訂正・利用停止等につきましても、「個人情報の保護に関する法律」の規定にしたがって進めております。

手続きの詳細のほか、ご不明な点については、窓口までお気軽にお尋ねください。

管理者

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	老人保健施設 福角の里
申請するサービス種類	居宅サービス（通所リハビリテーション） 居宅サービス（介護予防通所リハビリテーション）

措　　置　　の　　概　　要

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

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。

（電話）０８９－９７８－７７５５　（ＦＡＸ）０８９－９７８－５０８３

担当者　古田　由加里

2　円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

（1） 利用者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。

（2） 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、施設長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。

（3） 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し保存する。

3　その他参考事項

日頃より苦情のでることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。

苦情申出人 → 苦情受付担当者 → 苦情解決責任者 → 苦情申立人
（関係者検討会）

苦情解決責任者　施設長　梶原　眞人

通所リハビリテーション利用契約書

運営規程の概要、重要事項及び利用約款に関して説明を受け、内容を確認したうえで、通所リハビリテーション利用契約を締結します。尚、契約書２通を作成し、事業者、利用者が記名押印のうえ、各１通ずつを保有するものとします。

令和　　年　　月　　日

〈ご利用者〉　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〈親 族 等〉　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
(連帯保証人)

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿続柄＿＿＿＿＿＿

〈代 理 人〉　住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
(代理人を選任した場合)

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿続柄＿＿＿＿＿＿

〈事 業 者〉　住　所　松山市福角町乙６９番地１

名　称　医療法人慈孝会　老人保健施設　福角の里
（介護老人保健施設３８５７７８００６２）

管理者　　梶　原　眞　人　　印