サニーヒル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利用約款

（約款の目的）

第１条　サニーヒル指定通所リハビリテーション事業所（以下「当事業所」という。）は、要介護状態又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及び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「代理人」という。）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、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利用同意書を当事業所に提出したときから効力を有します。但し、代理人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

２　利用者は、前項に定める事項の他、本約款、別紙１及び別紙２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、繰り返し当事業所の通所リハビリテーション又は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　利用者及び代理人は、当事業所に対し、利用中止の意思表明をすることにより、利用者の居宅サービス計画又は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又は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代理人は、速やかに当事業所及び利用者の居宅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又は介護予防通所リハビリテーションを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事業所にお支払いいただきます。

（当事業所からの解除）

第４条　当事業所は、利用者及び代理人に対し、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サービス又は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非該当と認定された場合

②　利用者の居宅サービス計画又は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　利用者及び代理人が、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１０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、当事業所での適切な通所リハビリテーションサービス又は介護予防通所リハビリテーションの提供を超えると判断された場合

⑤　利用者又は代理人が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、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

⑦　利用者、代理人又は家族等による別紙５に定めるカスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質で、改善の申入れや対応方法の調整等を行っても、安全かつ適切なサービスの提供を継続することが困難な場合。

（利用料金）

第５条 利用者又及び代理人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく通所リハビリテーション又は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、別紙２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　３年に一度改定される介護報酬等により、利用料金に変更が生じる場合がございます。その場合は、別紙２の利用単位ごとに基づき説明を行い了承を得ることとします。

３　当事業所は、利用者及び代理人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月１５日までに送付し、利用者及び代理人は、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、支払いの方法は窓口支払いと当施設口座への振込み方法がございます。

４　当事業所は、利用者又は代理人から、１項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び代理人が指定する送付先に対して、領収書を送付します。

（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又は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。

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、これに応じます。但し、代理人、その他の者に対しては、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ないません。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とともに、利用者又は代理人に対し介護支援専門員が説明をし、同意を得ることとします。また、施設管理者（医師）、看護・介護職員、支援相談員、介護支援専門員等から構成される身体拘束廃止委員会にて改善策を講じることとします。

（衛生管理等）

第８条　当施設は、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように利用者の使用する施設、食器その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行います。

２　当施設における感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のために、施設管理者（医師）、介護・看護職員、管理栄養士、支援相談員、介護支援専門員等から構成される感染症対策委員会にて対策を講じることとします。

（秘密の保持及び個人情報の保護）

第９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又は代理人若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙３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、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。

①　サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等

②　居宅介護支援事業者等との連携

③　利用者が偽りその他不正な行為によって介護給付を受けている場合等の市町村への連絡

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等）

２　その他、当法人の個人情報保護規程に準ずることとします。

３　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

（緊急時の対応）

第１０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　前項のほか、入所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、利用者及び代理人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１１条　利用者及び代理人は、当事業所の提供する通所リハビリテーション又は介護予防通所リハビリテーションに対しての要望や苦情等について、所長に申し出ることができ又は相談コーナー、御意見箱を設けてありますのでご利用下さい。

（カスタマーハラスメントの防止及び対応）

第１２条　当施設は、職員の安全を確保し、適切なサービスを継続するため、別紙５「カスタマーハラスメント防止及び対応について」に基づき対応します。利用者及び代理人は、同別紙に定めるカスタマーハラスメントを行わず、その防止に協力するものとします。

２　当施設は、正当な意見・苦情・要望を尊重し、認知症、精神疾患、障害等に伴う症状や行動については、利用者本人の状態等に配慮して対応します。

（賠償責任）

第１３条　通所リハビリテーション又は介護予防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、利用者及び代理人は、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。

（事故発生時の対応及び損害）

第１４条　当事業所は、利用者に対する介護サービス又は介護予防サービスの提供にあたって事故が発生した場合はすみやかに利用者の後見人、利用者の代理人、市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

２　前項の場合において、事故が発生した場合は、当事業所はすみやかに利用者の損害を賠償します。ただし、当事業所に故意過失がない場合にはこの限りではありません。

３　前項の場合において、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合には、損害賠償の額を減じることができます。

（利用契約に定めのない事項）

第１５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、利用者又は代理人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

＜別紙１＞

サニーヒル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のご案内

（令和８年10月１日現在）

１．事業所の概要

（１）事業所の名称等

・名称　　サニーヒル指定通所リハビリテーション事業所

・開設年月日　　平成元年７月１日

・所在地　　旭川市末広８条６丁目５３０７番地

・電話番号　　５１－１１２７　　・ファックス番号　　４６－８０１０

・管理者名　　浦　等

・介護保険指定番号　　介護老人保健施設（ 第０１５２９８００２５号）

（２）通所リハビリテーションの目的と運営方針

◎ 事業の目的

社会福祉法人　旭川福祉事業会が開設するサニーヒル指定通所リハビリテーション事業所が行う指定通所リハビリテーション及び指定介護予防通所リハビリテーションの事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の職員が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定通所リハビリテーション及び指定介護予防通所リハビリテーションを提供することを目的とします。

◎サニーヒル通所リハビリテーションの運営方針

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ります。

また、要支援となった場合においても、日常生活上の基本動作がほぼ自立し、状態の維持・改善可能性の高い軽度者の状態に即した自立支援と目標指向型のケアマネジメントの徹底を図ります。

（３）通所リハビリテーションの職員体制

	常　勤	非常勤	夜　間	業務内容
・管理者（統括長）	１以上（兼務）			施設業務統理
・副統括長	１以上（兼務）			施設長の補佐
・医　　師	１以上（兼務）			利用者の健康管理
・看護職員	１０以上（兼務）			利用者の健康管理
・介護職員	６以上	１以上		利用者の介護
・支援相談員（統括部長）	１以上（兼務）			利用者の生活相談
・作業療法士	４以上（兼務）			利用者のリハビリと指導
・理学療法士	４以上（兼務）	１以上		利用者のリハビリと指導
・管理養士	１以上（兼務）			利用者の栄養管理
・その他	２以上（兼務）			事務等

（４）通所定員　30 名（介護予防通所リハビリテーション事業所定員含む）

（５）営業日　　月曜日～土曜日（日曜日は定休、１２月３０日～１月３日は正月休み）

（６）営業時間　７時４５分～１７時３０分。
　　但しサービス提供時間は　９時００分～１６時００分。

（７）通常の実施区域
　　旭川市（春光台、東鷹栖、末広、住吉、春光、旭町、大町、花咲、
　　北門、旭岡、錦町、緑町、川端、本町、流通団地、永山、
　　秋月、新富、東、金星町、常盤、亀吉、曙、市中心部、
　　忠和、神楽、神居、嵐山、江丹別）
　　鷹栖町（市街地、北野）
　　その他の地域については、相談に応じます。

２．サービス内容
① 通所リハビリテーション計画及び介護予防通所リハビリテーション計画の立案
② 入浴
・一般浴槽のほか入浴に介助を要する利用者には機械浴で対応します。利用者の身体の状態に応じて清拭となる場合があります。
・通所リハビリテーション利用時間帯によっては、入浴サービスを提供できないことがあります。
③ 医学的管理、看護
④ 介護サービス、介護予防サービス
⑤ リハビリテーション
⑥ 相談援助サービス
⑦ 利用者が選定する特別な食事の提供
⑧ 送迎
⑨ 行政手続代行
⑩ その他

３．その他利用者が選定するサービス内容　等
① 食事　　昼食１２：００～
　食事（昼食）は、ご希望があれば事業所で用意しますが、別途料金がかかります。料金内容については、<別紙２>３．利用料【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共通】（１）その他の料金①食費をご参照下さい。
② 日用品
　おしぼり、リンスインシャンプー、石鹸又はボディソープ、入浴用タオル、入浴用バスタオルはご希望があれば日用品として事業所で用意しますが、別途料金がかかります。

料金内容については、<別紙２>３．利用料【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共通】（１）その他の料金②日用品費をご参照下さい。

③　教養娯楽

余暇活動についてはご自由に参加していただけます。手工芸に使用します材料費等につきましては、別途料金がかかります。料金内容については、<別紙２>３．利用料【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共通】（１）その他の料金③教養娯楽費をご参照下さい。

④　証明書等作成

証明書等作成をご希望される方については、支援相談員または事務職員に申し出て下さい。但し、証明書等作成は、別途料金がかかります。料金内容については、<別紙２>３．利用料【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共通】（１）その他の料金④証明書等作成料をご参照下さい。

４．協力医療機関等

当事業所では、下記の医療機関や歯科診療所に協力を頂き、利用者の状態が急変した場合等には速やかに対応をお願いするようにしています。

◎協力医療機関

・名　称　　旭川記念病院
・住　所　　旭川市末広３条３丁目
・名　称　　森山病院
・住　所　　旭川市宮前２条１丁目１番６号

◎協力歯科医療機関

・名　称　　杉村歯科医院
・住　所　　旭川市春光１条９丁目
・名　称　　青木歯科クリニック
・住　所　　旭川市永山３条１２丁目

◇緊急時の連絡先

尚、緊急の場合には「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

５．施設利用に当たっての留意事項

・喫煙	施設内禁煙となります。
・設備、備品の利用	通所職員にご相談下さい
・所持品、備品等の持ち込み	通所職員にご相談下さい。
・金銭、貴重品の管理	原則自己管理となります。
・宗教活動	ご遠慮願います。
・ペットの持ち込み	他の利用者のご迷惑にもなりますのでご遠慮願います。

６．非常災害対策

・防災設備　　消火器が設置されております。

・防災訓練　　総合避難訓練を実施しておりますので、ご協力願います。

７．禁止事項

当事業所では、多くの方に安心して事業所を利用していただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

８．要望及び苦情等の相談

当施設には支援相談の専門員として統括部長が勤務していますので、お気軽にご相談ください。

要望や苦情などは、所長にお寄せいただければ速やかに対応致します。その他、相談コーナー、御意見箱を設けてありますのでご利用下さい。（電話０１６６－５１－１１２７　　内線２７１番）

詳しくは、掲示並びに別途資料「苦情申立について」をご参照下さい。

９．その他

当事業所についての詳細は、パンフレットを用意してありますのでご請求ください。

＜別紙２＞

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について

１．介護保険証の確認

ご利用のお申し込みに当たり、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及び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については、要介護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計画に基づき、当事業所をご利用いただき、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い利用者の心身の機能の維持回復を図るため提供されます。

介護予防通所リハビリテーションについては、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介護予防サービス支援計画に基づき、当事業所をご利用いただき、自立支援と目標の指向型のケアマネジメントを行い利用者が要介護状態になることを防止することを目標に提供されます。

これらのサービスを提供するにあたっては、利用者に関わる医師及び理学療法士、作業療法士その他専ら通所リハビリテーションの提供にあたる従事者の協議によって、通所リハビリテーション計画又は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・代理人（ご家族）の希望を十分に取り入れ、計画の内容について同意をいただくようになります。

３．利用料金

【通所リハビリテーション】

（１）基本料金

①　通所リハビリテーション費

※　要介護認定による要介護の程度および利用時間によって利用料が異なります。以下は１日当たりの自己負担分です

［１時間以上２時間未満］

・要介護１	３６９円
・要介護２	３９８円
・要介護３	４２９円
・要介護４	４５８円
・要介護５	４９１円

［２時間以上３時間未満］

・要介護１	３８３円
・要介護２	４３９円
・要介護３	４９８円
・要介護４	５５５円
・要介護５	６１２円

［３時間以上４時間未満］

・要介護１	４８６円
・要介護２	５６５円
・要介護３	６４３円
・要介護４	７４３円
・要介護５	８４２円

［４時間以上５時間未満］

・要介護１	５５３円
・要介護２	６４２円
・要介護３	７３０円
・要介護４	８４４円
・要介護５	９５７円

［５時間以上６時間未満］

・要介護１	６２２円
・要介護２	７３８円
・要介護３	８５２円
・要介護４	９８７円
・要介護５	１１２０円

［６時間以上７時間未満］

・要介護１	７１５円
・要介護２	８５０円
・要介護３	９８１円
・要介護４	１１３７円
・要介護５	１２９０円

［７時間以上８時間未満］

・要介護１	７６２円
・要介護２	９０３円
・要介護３	１０４６円
・要介護４	１２１５円
・要介護５	１３７９円

※通常の実施区域以外の提供される方は、基本料金に５％加算されます。

（２）加算料金

※加算料金につきましては、必要な方に限ります。内容につきましては、担当介護支援専門員又は当事業所の支援相談員にお問い合わせ下さい。

① リハビリテーション提供体制加算　（１日につき）２４円

② サービス提供体制加算（Ⅰ）　（１日につき）２２円

③ 入浴加算（Ⅰ）　（１日につき）４０円

④ リハビリテーションマネジメント加算（イ）

（１）開始日から６月以内（１月につき）５６０円

（２）開始日から６月超　（１月につき）２４０円

⑤ リハビリテーションマネジメント加算（ロ）

（１）開始日から６月以内（１月につき）８３０円

（２）開始日から６月超　（１月につき）５１０円

⑥ 医師が説明し利用者の同意を得た場合　２７０円

⑦ 短期集中リハビリテーション実施加算（１日につき）

退院（所）後３か月まで１１０円

⑧ 認知症短期集中リハビリテーション実施加算

（Ⅰ）退院(所)日、又は通所開始日から３か月まで（１日につき）　２４０円

（Ⅱ）退院(所)日、又は通所開始月から３か月まで（１月につき）１９２０円

⑨ 生活行為向上リハビリテーション実施加算（１月につき）

開始日から６月以内１２５０円

開始日から６月超×８５/１００円

⑩ 若年性認知症利用者受入加算　（１日につき）６０円

⑪ 栄養アセスメント加算　（１月につき）５０円

⑫ 栄養改善加算月２回、３か月以内　（１日につき）２００円

⑬ 口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅰ）　（１日につき）２０円

（Ⅱ）　（１日につき）５円

⑭ 口腔機能向上加算

（Ⅰ）開始日から３か月以内、月２回まで　（１日につき）１５０円

（Ⅱ）開始日から３か月超、月２回　（１日につき）１６０円

⑮ 移行支援加算　（１日につき）１２円

⑯ 退院時共同指導加算初回　６００円

⑰ 介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ）（１月につき）（基本料金+加算-減算）×１１１/１０００

⑱ 科学的介護推進体制加算　（１月につき）４０円

※当事業所は、介護職員処遇改善について厚生労働大臣が定める基準のすべてに適合しています。

（３）減算料金

事業所と同一建物に居住する者又は同一建物から利用する者に通所リハビリテーションを行う場合一回利用ごとに９４円減算されます。

※当事業所では、以下の利用の方が対象になります

・生活支援ハウスぬくもりに入居されている方

・当日、誠徳園デイサービス利用後にサニーヒルデイケアを利用されている方

① 送迎を行わない場合　（片道１回につき）４７円

【介護予防通所リハビリテーション】

（１）基本料金

① 介護予防通所リハビリテーション費

※要支援認定の程度によって料金が異なります。以下は１月当たりの自己負担分です。

・要支援１　２２６８円　※利用開始の属する月から１２月超えた場合は月１２０円減算

・要支援２　４２２８円　※利用開始の属する月から１２月超えた場合は月２４０円減算

※通常の実施区域以外の提供される方は、基本料金に５％加算されます。

（２）加算料金

※加算料金につきましては、必要な方に限ります。内容につきましては、担当介護支援専門員又は当事業所の支援相談員にお問い合わせ下さい。

① サービス提供体制加算（Ⅰ）

・要支援１　（１月につき）８８円

・要支援２　（１月につき）１７６円

② 栄養アセスメント加算　（１月につき）５０円

③ 栄養改善加算　（１月につき）２００円

④ 口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅰ）　（１日につき）２０円

（Ⅱ）　（１日につき）5円

⑤ 口腔機能向上加算（Ⅰ）　（１月につき）　１５０円

（Ⅱ）　（１月につき）　１６０円

⑥ 一体的サービス提供加算　（１つきにつき）４８０円

⑦ 生活行為向上リハビリテーション実施加算（１月につき）

開始日から６か月以内５６２円

開始日から６月超×８５/１００円

⑧ 若年性認知症受入加算（１月につき）　２４０円

⑨ 退院時共同指導加算初回　６００円

⑩ 介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ）　（１月につき）（基本料金+加算-減算）×１１１/１０００

⑪ 科学的介護推進体制加算　４０円

※当事業所は、介護職員処遇改善について厚生労働大臣が定める基準のすべてに適合しています。

（３）減算料金

事業所と同一建物に居住する者又は同一建物から利用する者に通所リハビリテーションを行う場合１月につき次の額が減算されます。

・要支援１　３７６円

・要支援２　７５２円

※ 当事業所では、以下の利用の方が対象になります

・生活支援ハウスぬくもりに入居されている方
・当日、誠徳園デイサービス利用後にサニーヒルデイケアを利用されている方
【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共通】

（1） その他の料金

① 食費（食材料費等） 昼食１食 ７５０円

※ 食費は自由に選択し同意される方に限ります。

※ ご希望される方は、別紙「利用料支払同意書」にご記入下さい。

② 日用品費

おしぼり	１日２０円
リンスインシャンプー	１日２０円
石鹸又はボディソープ	１日２０円
入浴用タオル	１日２０円
入浴用バスタオル	１日４０円

※ 日用品費は、必要なものを自由に選択し同意される方に限ります。

※ ご希望される方は、別紙「利用料支払同意書」にご記入下さい。

③ 教養娯楽費 １日５０円

※ 教養娯楽費は、自由に選択し同意される方に限ります。

※ ご希望される方は、別紙「利用料支払同意書」にご記入下さい。

④ 証明書等作成料

利用（通所）証明書	１部	２，０００円
通所リハビリテーション利用料等証明書	１回	２，０００円
その他証明書	１部	２，０００円
利用料領収書再発行	１月分	１００円

※ 証明書等作成をご希望される方は、別紙「証明書等作成書依頼書」にご記入下さい。

４． 利用料金の支払い方法

・毎月１５日まで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。

・お支払い方法は、通所の際にご持参頂くか、請求書に記載されている銀行口座への振込にてお願い致します。

〈別紙３〉

個人情報に関する基本方針

老人保健施設サニーヒル（以下、当施設）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当施設が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

１．個人情報の取得について

当施設は、ご利用者様に良質で適切な介護サービスを提供するために、適法かつ公正な手段によって、個人情報を取得いたします。

又、適切な介護サービス提供の必要上、ご家族様の方からご利用者様の個人情報を取得するときは、原則としてご利用者様より同意をいただくこととします。

２．個人情報の利用目的について

当施設では、ご利用者様の個人情報を<別紙 4>の目的で利用させていただくことがございます。個人情報は、業務遂行上必要な限りにおいて利用し、常にご利用者様の利益を損なわないように努めます。

３．個人情報の第三者提供について

当施設は、ご利用者様への適切な介護サービスの提供のために、<別紙４>に掲げた場合を除き、ご利用者様の個人情報をご本人の同意を得ることなく、第三者に提供いたしません。但し、法令に基づいて個人情報を利用する場合、又は裁判所等の公的機関から個人情報の提供を要請された場合には、ご利用者様の同意を得ることなく提供することがございます。

４．個人情報の管理について

当施設は、ご利用者様の個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏洩などを防止するために、不正アクセス、コンピューターウイルス等に対する適正な情報セキュリティ対策など、技術的な安全管理措置を講じます。

５．個人情報の内容訂正・利用停止について

当施設が保有する個人情報が、事実と異なるとお考えの場合には、内容の訂正・利用中止を求めることが出来ますので職員に申し出てください。調査の上、対応します。

６．氏名の掲示等について

当施設では、事故防止・安全確保のために、療養室における氏名の掲示を実施しております。これを望まれない場合には、職員に申し出てください。

また、電話あるいは面会者からの、療養室等の問い合わせへの回答を望まれない場合にも、職員に申し出てください。

７．活動、行事写真・作品の展示等について

当事業所では、各種活動や行事の写真あるいはご利用者様の作られた作品を施設内に展示しております。又,ご利用者様のご家族様・地域との連携を図るために、会報の配布、及び法人のホームページに写真を掲示する場合がございます。

これらを望まれない場合には、職員に申し出てください。

８．施設の体制について

当施設は、個人情報の適正な管理を行います。

又、職員に対し、個人情報の保護及び適正な管理方法について適正な取り扱いを徹底します。

９．相談・苦情の対応

当施設では、個人情報取り扱いに関する相談・苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

〈別紙４〉

個人情報の利用目的
（平成１７年１０月１日現在）

老人保健施設サニーヒルでは、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

１．施設内部での利用目的

① 施設が利用者等に提供する介護サービス

② 介護保険事務

③ 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの

- 入退所等の管理
- 会計、経理
- 介護事故、緊急時等の報告
- 当該利用者の介護・医療サービスの向上

２．他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

① 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち

- 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等)、照会への回答
- その他の業務委託
- 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
- 家族等への心身の状況説明

② 介護保険事務のうち

- 保険事務の委託（一部委託含む）
- 審査支払い機関へのレセプトの提出
- 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答

③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

１．施設内部での利用に係る利用目的

① 施設の管理運営業務のうち次のもの

- 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
- 施設等において行われる学生等の実習への協力
- 施設において行われる事例研究等

２．他の事業者等への情報提供に係る利用目的

① 施設の管理運営業務のうち

・外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

＜別紙 5＞

カスタマーハラスメント防止及び対応について

当施設では、利用者に安心・安全な介護保健施設サービスを提供するとともに、職員が安心して働くことができる環境を確保するため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）への対策を行います。正当なご意見・苦情・要望を制限するものではなく、相互に尊重しながら適切にサービスを提供するための基本的な考え方をお示しします。

1　カスタマーハラスメントとは

利用者、代理人、家族、知人等からの言動のうち、当施設における業務の性質や事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。ご意見・苦情・改善要望であっても、内容や方法が適切であればカスハラには該当しません。

2　当施設で想定する行為の例

類型	例
暴言・侮辱等	職員への人格否定、差別的発言、怒鳴る、威圧的な言動、脅迫的な発言等
身体的な行為	殴る、蹴る、物を投げる、職員を押す・つかむ等の危険な行為
過度な要求	契約・介護保険制度・医療上対応できないことを、正当な理由なく繰り返し要求すること
長時間・反復的な拘束	同じ内容の電話・面談を長時間続ける、短期間に過度な頻度で繰り返す等
職員個人への要求	職員個人の連絡先・住所・私生活等を尋ねる、勤務外の対応を要求する等
性的な言動	職員への性的な発言、身体接触、性的な要求等
撮影・録音・投稿等	業務を妨げる方法での撮影・録音、職員や他の利用者のプライバシーを侵害する撮影・投稿、録音等を用いた威圧や誹謗中傷等
金品等の要求	職員に対して金品・物品等を不当に要求すること
インターネット等での誹謗中傷	職員個人を特定して誹謗中傷する、虚偽の情報を拡散する等

※上記は例示です。経緯や状況、施設側の説明・対応を含めて総合的に判断します。認知症、精神疾患、障害等に伴う症状や行動については、一律にカスハラと判断せず、利用者本人の状態、環境、介護上の必要性等を確認し、適切な支援・対応を検討します。

3　正当なご意見・苦情等について

当施設は、サービス内容への疑問、事故・不適切な対応への指摘、介護方法の改善要望、料金・契約内容に関する質問等を、カスハラとして一律に扱うことはありません。必要な説明・調査・改善を行います。ご意見・苦情は、通所リハビリテーション所長へお申し出ください。

4　カスタマーハラスメントが疑われる場合の施設の対応

① 職員の安全確保を最優先にし、必要に応じて複数の職員で対応します。

② 事実関係を確認し、記録を残します。

③ 内容に応じて、管理者・法人本部・関係職種等と情報を共有し、組織として対応します。

④ 電話・面談等について、連絡窓口、時間、頻度、方法等を調整する場合があります。

⑤ 悪質な行為が継続する場合は、警告、面会・立入り方法の制限、関係機関への相談等を検討します。

⑥ 暴行、傷害、脅迫等、犯罪に該当する可能性がある場合は、警察等への通報・相談を行う場合があります。

⑦ 介護保健施設サービスの提供継続が困難となる場合は、入所利用約款及び関係法令等を踏まえ、必要に応じて行政等に相談した上で、今後のサービス提供について検討します。

5　利用者・ご家族等へのお願い

・職員に対して、人格を尊重した言葉遣い・態度で接していただくこと。

・ご意見やご要望は、可能な限り具体的な内容を施設の相談窓口へお伝えいただくこと。

・職員個人への直接的・継続的な連絡や、勤務時間外の対応を求めないこと。

・写真・動画・録音等を行う場合は、他の利用者のプライバシーや職員の権利に配慮し、施設のルールに従うこと。

・問題が生じた場合は、職員個人との対立を避け、施設との話合いにご協力いただくこと。

6　会話の録音と個人情報の取扱い

当施設は、職員の安全確保、カスハラ等の事実確認・対応・再発防止のため、必要に応じて電話・面談等の会話を録音することがあります。録音した音声は、入所利用約款第 9 条及び別紙 3・4 に従い、適切に取り扱います。

7　相談・苦情窓口

相談担当者	通所リハビリテーション所長
電話番号	0166-51-1127