サニーヒル訪問リハビリテーション及び介護予防訪問リハビリテーション利用約款

（約款の目的）

第１条　サニーヒル指定訪問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、訪問リハビリテーション及び介護予防訪問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、利用者が訪問リハビリテーション及び介護予防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訪問リハビリテーション又は介護予防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。

（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、本約款に基づく訪問リハビリテーション又は介護予防訪問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、訪問リハビリテーション又は介護予防訪問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、本約款に基づく訪問リハビリテーション又は介護予防訪問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、適切な訪問リハビリテーションサービス又は介護予防訪問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、本約款に基づく訪問リハビリテーション又は介護予防訪問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、利用者の訪問リハビリテーション又は介護予防訪問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。

（秘密の保持及び個人情報の保護）

第７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８条　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９条　利用者及び代理人は、当事業所の提供する訪問リハビリテーション又は介護予防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、当事業所に申し出ることができます。

（カスタマーハラスメントの防止及び対応）

第 10 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 11 条　訪問リハビリテーション又は介護予防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、当施設が損害を被った場合、利用者及び代理人は、連帯して、当施設に対して、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 12 条　当事業所は､利用者に対する訪問リハビリテーション又は介護予防訪問リハビリテーション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 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、利用者又は代理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。

＜別紙１＞

サニーヒル訪問リハビリテーション及び介護予防訪問リハビリテーションのご案内

（令和８年１０月１日現在）

１．施設の概要

（１）事業所の名称等

・事業所名　　サニーヒル指定訪問リハビリテーション事業所

・開設年月日　　平成１５年４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(医療)　　浦　等

・介護保険指定番号　　介護老人保健施設（ 第０１５２９８００２５号）

（２）訪問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訪問リハビリテーション事業所が行う指定訪問リハビリテーション及び指定介護予防訪問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、適正な指定訪問リハビリテーション及び指定介護予防訪問リハビリテーションを提供することを目的とする。

◎運営の方針

要介護者又は要支援者の心身の特性を踏まえて､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、利用者の心身機能の維持回復を図るものとする。

（３）訪問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（医療）	１（兼務）	0	0	医師
・作業療法士	0（兼務）	0	0	リハビリ・指導
・理学療法士	3（兼務）	0	0	リハビリ・指導

（４）営業日

月曜日～金曜日。ただし、12 月 30 日～1 月 4 日を除きます。

また祝祭日並びに振替休日の扱い及び振替利用を希望される場合、利用者及び代理人から担当介護支援専門員を通じて当事業所と協議し定めることとします。

（５）営業時間　９：００～１７：００

（６）通常の実施区域　　旭川市　その他の地域については相談に応じる

２．サービス内容

① 訪問リハビリテーション計画及び介護予防訪問リハビリテーション計画の立案
② 作業療法
③ 理学療法
④ その他必要なリハビリ
⑤ 相談援助サービス

３．緊急時の連絡先

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

４．要望及び苦情等の相談

当事業所には要望及び苦情の相談窓口を設けてありますので、お気軽にご相談ください。（電話０１６６－５１－１１２７）

要望や苦情などは、リハビリテーション課代表にお寄せいただければ、速やかに対応致します。

５．その他

当施設についての詳細は、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＞

訪問リハビリテーション及び介護予防訪問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．訪問リハビリテーション及び介護予防訪問リハビリテーションについての概要

訪問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介護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、利用者の心身機能の維持回復を図るため提供されます。

介護予防訪問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訪問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、訪問リハビリテーション計画又は介護予防訪問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、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．利用料金

【訪問リハビリテーション】

(1)　基本料金

①　１単位（２０分）につき３０８円

※通常の実施区域以外の提供する場合は、上記料金に５％上乗せとなります。

(2)　減算・加算料金

①　訪問リハ計画診療未実施減算	１単位につき	－５０円
②　サービス提供体制強化加算Ⅰ	１単位につき	６円
③　短期集中リハビリテーション実施加算	要介護認定日、退院・退所日から起算して３月以内	２００円
④　社会参加支援加算	１日につき	１７円
⑤　退院時共同指導加算	１回	６００円
⑥　介護職員等処遇改善加算	１月につき	所定単位数の 1.5%

※加算は必要な方のみの請求となります

【介護予防訪問リハビリテーション】

(1)　基本料金

①　１単位（２０分）につき２９８円

※通常の実施区域以外の提供する場合は、上記料金に５％上乗せとなります。

(2)　減算・加算料金

①　訪問リハ計画診療未実施減算	１単位につき	－５０円
②　サービス提供体制強化加算Ⅰ	１単位につき	６円
③　短期集中リハビリテーション実施加算	要介護認定日、退院・退所日から起算して３月以内	２００円
④　利用開始月から１２月超の利用の場合	１単位につき	－３０円
⑤　社会参加支援加算	１日につき	１７円
⑥　退院時共同指導加算	１回	６００円
⑦　介護職員等処遇改善加算	１月につき	所定単位数の 1.5％

※加算は必要な方のみの請求となります

４．　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、施設にお持ち頂くか、請求書に記載の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．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。

７．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

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、支援相談員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	リハビリテーション課代表
電話番号	0166-51-1127