老人保健施設サニーヒル短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護
利用約款

（約款の目的）

第１条　老人保健施設サニーヒル（以下「当施設」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、一定の期間、短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護を提供し、一方、利用者及び利用者を扶養する者（以下「代理人」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、本約款の目的とします。

（適用期間）

第２条　本約款は、利用者が老人保健施設短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護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、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、繰り返し当施設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、当施設に対し、退所の意思表明をすることにより、利用者の居宅介護サービス又は介護予防サービス計画にかかわらず、本約款に基づく入所利用を解除・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、速やかに当施設及び利用者の居宅サービス又は介護予防サービス計画作成者に連絡するものとします。

（当施設からの解除）

第４条　当施設は、利用者及び代理人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく入所利用を解除・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　利用者の居宅介護サービス又は介護予防サービス計画が作成されている場合には、その計画で定められた当該利用日数を満了した場合

③　利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な短期入所療養介護又は介護予防短期入所療養介護の提供を超えると判断された場合

④　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

⑤　利用者が、当施設、当施設の職員又は他の入所者等に対して、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、当施設を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 利用者及び代理人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づく短期入所療養介護又は介護予防短期入所療養介護の対価として、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ない了承得ることとします。

３　当施設は、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、支払いの方法は窓口支払いと当施設口座への振込みの方法がございます。

４　当施設は、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　当施設は、利用者の短期入所療養介護又は介護予防短期入所療養介護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、代理人その他の者（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 当施設は、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、施設管理者（医師）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、当施設の施設管理者（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　当施設とその職員は、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基本方針〈別紙３〉に添って〈別紙４〉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、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じることとします。

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　当施設は、利用者に対し、当施設における短期入所療養介護又は介護予防短期入所療養介護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、入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、当施設の提供する短期入所療養介護又は介護予防短期入所療養介護に対しての要望又は苦情等について、担当支援相談員に申し出ることができ、又は、相談コーナー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　短期入所療養介護又は介護予防短期入所療養介護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。

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。

（介護・医療事故発生の防止、発生時の対応及び損害賠償）

第 14 条　当施設は、利用者に対する介護サービスの提供にあたって介護・医療事故（以下、事故という）防止策を講じます。また、事故が発生した場合は、すみやかに利用者の後見人、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　事故発生時の防止策として、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リスクマネージメント委員会にて対策を講じることとします。

3　万が一、事故が発生した場合は当施設はすみやかに利用者の損害を賠償します。ただし、当施設に故意過失がない場合にはこの限りではありません。

（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＞

サニーヒル短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護のご案内

（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　　老人保健施設サニーヒル短期入所療養介護事業所

・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（医師）　　浦　等

・介護保険指定番号　　介護老人保健施設（ 第０１５２９８００２５号）

（２）短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の目的と運営方針

◎ 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短期入所療養介護事業所が行う指定短期入所療養介護及び指定介護予防短期入所療養介護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、短期入所療養介護従事者が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定短期入所療養介護及び指定介護予防短期入所療養介護を提供することを目的とします。

◎老人保健施設サニーヒル短期入所療養介護事業所の運営方針

要介護及び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、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上の世話を行うことにより、療養生活の質の向上及び要介護者になることを予防し、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

（３）施設の職員体制

	常　勤	非常勤	夜　間	業務内容
・管理者(医師)	1			施設業務統理、医師兼務
・医　　師	1			利用者の健康管理
・看護職員	10	1		利用者の健康管理
・介護職員	30	4		利用者の介護
・支援相談員	4			利用者の生活相談
・作業療法士	1			利用者のリハビリと指導
・理学療法士	5	2		利用者のリハビリと指導
・管理栄養士	2			利用者の栄養管理等
・栄養士				利用者の栄養管理等
・介護支援専門員	2			ケアプランの作成等
・その他	2	1		事務等

（４）入所定員等　　・定員　８５名（うち認知症専門棟　３０名）
療養室　　・従来型個室　７室（うち認知症専門棟４室）
・多床室　　２人室　６室（うち認知症専門棟２室）
３人室　２室（認知症専門棟）
４人室１５室（うち認知症専門棟４室）
（※なお、当施設における当事業は、入所の空床ベッドを利用した事業となっております）

２．サービス内容
① 短期入所療養介護計画及び介護予防短期入所療養介護計画の立案
② 食事（＊食事は原則として食堂でおとりいただきます。）
朝食　7 時 20 分～
昼食　11 時 40 分～
夕食　17 時 30 分～
③ 入浴（一般浴槽のほか入浴に介助を要する利用者には特別浴槽で対応します。入所利用者は、週に最低２回ご利用いただきます。ただし、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。）
④ 医学的管理・看護
⑤ 介護サービス、介護予防サービス
⑥ リハビリテーション
⑦ 相談援助サービス
⑧ 利用者が選定する特別な食事の提供
⑨ 送迎（旭川市・鷹栖町）
⑩ 行政手続代行
⑪ 各種行事
⑫ その他

３．協力医療機関等
当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、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　　旭川医療センター
・住　所　　旭川市花咲町７－４０４８
◎・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
・氏　名　　旭川市宮前２条１丁目１番６号
・協力歯科医療機関
◎・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
なお、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．施設利用に当たっての留意事項

・面会	原則は自由です。(但し、所定場所で面会して頂く場合があります)
・外出・外泊	所定の用紙にて届出願います。
・飲酒・喫煙	指定された場所にてご利用願います。
・設備・備品の利用	支援相談員にご相談下さい
・所持品・備品等の持ち込み	支援相談員にご相談下さい。
・金銭・貴重品の管理	原則自己管理となります。
・外泊時等の施設外での受診	老人保健施設利用とのことで制限がありますので、事前にご相談下さい
・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。

５．非常災害対策

・防災設備　　スプリンクラー、消火器が設置されております。
・防災訓練　　総合避難訓練を年２回実施しておりますので、ご協力願います。

６．禁止事項

当施設では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、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。

７．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支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。（電話０１６６－５１－１１２７）

要望や苦情などは、支援相談担当者にお寄せいただければ、速やかに対応致します。

そのほか、相談コーナーを設けてありますのでご利用下さい。

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。

８．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＞

短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護について

１．介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、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．短期入所療養介護及び介護予防短期入所療養介護の概要

短期入所療養介護は、要介護者（介護予防短期入所療養介護は、要支援者）のそれぞれ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又は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、医学管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上のお世話を行い、利用者の療養生活の質の向上およ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たっては、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって、短期入所療養介護計画又は介護予防短期入所療養介護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

（１）基本料金（法定一部負担金）

① 短期入所療養介護費及び介護予防短期入所療養介護の基本料金（介護保険制度では、要介護認定による要介護あるいは要支援の程度によって利用料が異なります。尚、『在宅復帰・在宅療養支援等指標』の点数に伴い、「基本型」あるいは「在宅強化型」の料金に変動いたします。以下は１日あたりの自己負担分です）

【基本型】

<従来型個室>　１人室

・要支援１	５７９円
・要支援２	７２６円
・要介護１	７５３円
・要介護２	８０１円
・要介護３	８６４円
・要介護４	９１８円
・要介護５	９７１円

<多床室>　２人室・３人室・４人室

・要支援１	６１３円
・要支援２	７７４円
・要介護１	８３０円
・要介護２	８８０円
・要介護３	９４４円
・要介護４	９９７円
・要介護５	１０５２円

【在宅強化型】

<従来型個室>　１人室

・要支援１	６３２円
・要支援２	７７８円
・要介護１	８１９円
・要介護２	８９３円
・要介護３	９５８円
・要介護４	１０１７円
・要介護５	１０７４円

<多床室>　２人室・３人室・４人室

・要支援１	６７２円
・要支援２	８３４円
・要介護１	９０２円
・要介護２	９７９円
・要介護３	１０４４円
・要介護４	１１０２円
・要介護５	１１６１円

② 加算（介護保険制度では、下記の体制あるいは該当する項目に準じて加算が適用になります）

＊ 当施設は在宅復帰・在宅療養支援機能として一定数の在宅復帰やベッド回転、新規入退所の状況確認等行っていることから、上記料金に５１円加算されます
（【基本加算型】：在宅復帰・在宅療養支援機能加算(Ⅰ)）
（【在宅超強化型】：在宅復帰・在宅療養支援機能加算(Ⅱ)）
⇒【基本型】、【在宅強化型】の場合は算定されません

＊ 当施設においては、介護職員における介護福祉士の割合が一定基準を満たしていることから、上記料金に１日２２円加算されます（サービス提供体制強化加算(Ⅰ)）。

＊ 当施設においては、夜勤職員の体制が一定基準を満たしていることから、上記料金に１日２４円加算されます（夜勤職員配置加算）。

＊ 入所時及び退所時に送迎を行なった場合には、それぞれ片道１回１８４円加算されます（送迎加算）。

＊ 認知症専門棟入所の場合は、上記料金に１日７６円加算されます（認知症ケア加算）
⇒要介護のみ【基本型】、【在宅強化型】いずれも該当すれば適用

＊ 理学療法士、作業療法士等が医師や看護職員等と共同で個別リハビリテーション計画を策定し、医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士等が個別リハビリテーションを実施した場合には、上記料金に１回２４０円加算されます。（個別リハビリテーション実施加算）

＊ 医師の指示せんに基づく療養食を提供した場合、上記料金に１食８円加算されます。（療養食加算）

＊ ご利用者の状態や家族等の事情により、居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に短期入所療養介護を受けることが必要と認めたご利用者に対し、居宅サービス計画において計画的に行うことになっていない短期入所療養介護を緊急に行った場合、上記料金に１日９０円加算されます。（入所日より原則７日（最大１４日）を限度、緊急短期入所受入加算）
⇒要介護のみ【基本型】、【在宅強化型】いずれも該当すれば適用

＊ 入所者の病状が重篤となり救命救急医療が必要となる場合において緊急的な治療管理としての投薬、検査、注射、処置等を行なった場合、上記料金に１日５１８円加算されます。（１月に連続する３日、月１回限度・緊急時治療管理加算）

＊ 生産性向上に係る取組を継続的に行う体制が整備されており、ICT 機器（介護記録ソフト等）を導入していることから、上記料金に１か月につき１０円加算されます。（生産性向上推進体制加算（Ⅱ））

＊ 介護職員の待遇改善に係る費用として、上記金額（「①短期入所療養介護費及び介護予防短期入所療養介護の基本料金」に上記該当するすべての加算の総額に対し、９．７％を掛けた金額が上記料金に加算されます。（介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ））

（３）その他の料金

① 滞在費（光熱水費等）

・従来型個室

第１段階	１日	５５０円
第２段階	１日	５５０円
第３段階①	１日	１３７０円
第３段階②	１日	１４７０円
第４段階	１日	１７３０円

・ 多床室

第１段階	１日	０円
第２段階	１日	４３０円
第３段階①	１日	４３０円
第３段階②	１日	４３０円
第４段階	１日	４４０円

＊ 滞在費は、退所された日まで徴収します。（退所先が誠徳園の場合も含みます）

＊ 支給限度額を超えての利用日（１０割負担の日）については、段階に関わらず従来型個室１日１７３０円、多床室４４０円徴収します。

② 食費 １日当たり１７００円【朝食 ４００円、昼食 ６５０円、夕食 ６５０円】

＊ 食費は、『介護保険負担限度額認定証』に基づき、１日につき下記の料金を超えて原則徴収することはありません。ただし、支給限度額を超えての利用日（１０割負担の日）については、段階に関わらず通常の料金を徴収します。

『介護保険負担限度額認定証』	第１段階	１日	３００円
	第２段階	１日	６００円
	第３段階①	１日	１０３０円
	第３段階②	１日	１３６０円

③ 診断書・証明書作成料

健康診断書	１部３，０００円（消費税別）
死亡診断書	１部３，０００円（消費税別）
裁判用診断書	１部５，０００円（消費税別）
その他一般診断書	１部３，０００円（消費税別）
在籍（入所）証明書	１部２，０００円（消費税別）
帰宅証明書	１部２，０００円（消費税別）
指定介護老人保健施設利用料等証明書	１回につき２，０００円（消費税別）
その他一般証明書	１部２，０００円（消費税別）

＊ 診断書・証明書作成を御希望される方は、別紙「診断書・証明書作成依頼書」にご記入下さい。

（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、現金、銀行振込、の２方法があります。利用申込み時にお選びください。

〈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．行事写真・作品の展示等について

当施設では、各種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、会報を、配布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３０年６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、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	支援相談員
電話番号	0166-51-1127