ひだまりの里指定訪問リハビリテーション事業所利用約款及び重要事項説明書

（約款の目的）

第１条　ひだまりの里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及び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訪問リハビリテーションサービス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訪問リハビリテーションを提供することができない場合

（利用料金）

第５条　利用者及び代理人は、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。但し、当事業所は、利用者の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日までに送付又は利用者若しくは代理人へ手渡し、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、支払いの方法は別途話し合いの上、双方合意した方法によります。

３　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、領収書を送付又は利用者若しくは代理人へ手渡します。

領収書は各種手続等に必要となる場合がありますので、大切に保管してください。

（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サービス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定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なります。

（緊急時の対応）

第８条 当事業所は、利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、利用者及び代理人が指定するもの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サービス又は介護予防訪問リハビリテーションサービスに対しての要望・苦情等について事業担当者に申し出る事ができます。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への対応に関する事項）

第 10 条 当事業所は、職員が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、ハラスメント防止に取り組みます。利用者及びその家族（関係者を含む）は、当事業所の職員に対し、暴言・暴力・性的な言動・不当な要求・威圧的な言動・執拗な嫌がらせ等、職員の就業環境を害する行為は行わないものとします。

ハラスメント行為が認められた場合、当事業所は利用者及びその家族等に対して改善を求め、必要に応じて法人本部・関係機関等と連携し適切に対応します。また。状況によっては、サービス提供の中止又は契約の終了を含めた対応を検討することがあります。

（訪問時等の録音について）

第 11 条 当事業所は、訪問・モニタリング・面談等における支援内容の正確な確認、職員及び利用者双方の安心・安全の確保、サービスの質の向上及びハラスメント等の事実確認を目的として、必要に応じて会話を録音することがあります。録音した音声は、業務上必要な範囲で適切に管理し個人情報保護に十分配慮して取り扱います。

（賠償責任）

第 12 条 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サービス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 13 条 当事業所は、利用者に対する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サービスの提供にあたって事故が発生した場合は速やかに利用者の後見人、利用者の代理人、居宅介護支援事業所、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、当事業所は速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。

（虐待防止のための措置に関する事項）

第 14 条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

（１）事業所における虐待の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。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

（２）事業所における虐待の防止のための指針を整備する。

（３）事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。

（４）前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2　事業所は、サービス提供中に、当該従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

（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＞

老人保健施設ひだまりの里のご案内

（令和８年１０月１日現在）

１．施設の概要

（１）事業所の名称等

・名称　　老人保健施設　ひだまりの里

・開設年月日　　平成１０年４月１５日

・所在地　　上川郡東川町西町８丁目２９番１号

・電話番号　　８２－５５５０　　・ファックス番号　　８２－５５８２

・管理者名　　本村　勝昭

・介護保険指定番号　　介護老人保健施設（ 第０１５３１８００２１号）

（２）老人保健施設の目的と運営方針

老人保健施設は、看護、医学的管理の下での介護や機能訓練、その他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護保健施設サービスを提供することで、利用者の能力に応じた日常生活を営むことができるようにし、１日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援すること、また利用者の方が居宅での生活を１日でも長く継続できるよう、短期入所療養介護や通所リハビリテーション、訪問リハビリテーションといったサービスを提供し、在宅ケアを支援することを目的とした施設です。

この目的に沿って、当施設では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

［ひだまりの里指定訪問リハビリテーション事業所の目的と運営方針］

◎事業の目的

社会福祉法人旭川福祉事業会が開設するひだまりの里指定訪問リハビリテーション事業所が行う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することを目的とします。

◎ひだまりの里指定訪問リハビリテーション事業所の運営方針

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、理学療法等その他の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）施設の職員体制

	常　勤	非常勤	夜　間	業務内容
・管理者（施設長）	１（兼務）			施設業務統括管理
・理学療法士	６名（兼務）			リハビリ・指導
・作業療法士				リハビリ・指導

（４）実施地域　　東川町、東神楽町、美瑛町、旭川市

（５）営業日及び営業時間

①営業日　　・月曜日から金曜日までとする。ただし、年末年始などの長期休暇は状況による。

②営業時間　・午前９時００分から午後５時００分。

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テーション

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．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。

５．要望及び苦情等の相談

当事業所に気軽にご相談ください。（電話０１６６－８２－５５５０）

要望や苦情などは、統括部長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、ご意見箱を設けてありますのでご利用下さい。

６．苦情処理の体制と手順

（１） 苦情申立手続きから処理報告

① 苦情申立の手続き

苦情申立の方法には、郵送及び持参による書面での方法と、来所による口頭での申立方法があります。また、電話による申立も承ります。

② 苦情申立の受付

苦情申立の受付には、事業担当責任者が速やかに対応にあたります。また担当責任者が不在の場合、事業担当者全員が対応にあたることができるような体制を確保します。

なお、匿名及びそれに準ずる方の申出はなるべくご遠慮願います。

③ 苦情処理の内容

苦情申立の内容は、サービスの内容が違う、説明がない、希望を聞いてもらえない等、当事業所のサービスの内容に限ります。その中には職員の対応も含みます。

なお、苦情の内容については、秘密を厳守します。

④ 苦情申立の実態の確認

受付けた苦情申立について、事業担当責任者は老人保健施設ひだまりの里統括部長と情報共有し速やかに実態の調査を行い確認します。

⑤　苦情処理の検討

苦情申立内容の実態の確認後、統括部長は管理者と苦情処理の内容を検討し報告書を作成します。

⑥　苦情処理の報告

苦情処理内容は、「苦情処理報告書」により苦情申立者に報告いたします。報告内容は、当事業所で記録、保管します。

⑦　苦情処理困難の場合

当事業所で苦情処理が解決しない場合、ＣＳ委員会（施設解決機関）に報告し、解決を求めます。ＣＳ委員会で苦情の内容を検討し、苦情申立者及び苦情受付担当者に報告します。

さらにＣＳ委員会にて解決しない場合、第三者評価委員会に解決を求めます。

（２）　苦情受付担当者の資格及び業務内容

①　苦情受付担当者の資格

苦情受付担当者は、事業担当責任者とする。ただし事業担当責任者不在の場合は、事情担当者全員が対応できるような体制とする。

②　苦情受付担当者の業務

苦情受付担当者の業務は以下のとおりとする。

・苦情申立受付を行い、実態の確認を行う。
・苦情内容を「苦情受付記録表」に記録し保管する。
・苦情申立者に対し、「苦情処理報告書」にて解決内容を報告する。

③　苦情申立の秘密厳守

苦情処理に関する職員は、苦情申立者の了解なく他に氏名、苦情申立の内容を漏らすことはありません。

＜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あたり、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、作業療法等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等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

【訪問リハビリテーション】

（１）　基本料金

①　訪問リハビリテーション費　　（１回につき）３０８円

※　１割自己負担分です。２割、３割自己負担該当の場合は２倍、３倍となります。

（２）　加算料金（厚生労働省の基準に掲げる区分に従い算定）

※　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、訪問リハビリテーション担当職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（Ⅰ）〈②又は③を算定している場合〉

（１回につき）　６円

②　リハビリテーションマネジメント加算(イ)　　１８０円/月

リハビリテーションマネジメント加算(ロ)　　２１３円/月

※事業所の医師が利用者又はその家族に説明し、利用者の同意を得た場合

（１月につき）　　２７０円

③　短期集中リハビリテーション実施加算〈②又は③を算定している場合〉

退院（所）日又は認定日から起算して３か月以内（１日につき）　２００円

※概ね週２回以上・１日２０分以上

④　移行支援加算　（１日につき）　１７円

⑤　退院時共同指導加算　６００円

⑥　介護職員等処遇改善加算　（１月につき）　算定した単位数に1.5%を乗じた単位数（令和８年６月以降）

【介護予防訪問リハビリテーション】

（１）　基本料金

①　介護予防訪問リハビリテーション費　（１回につき）　２９８円

※　１割自己負担分です。２割、３割自己負担該当の場合は２倍、３倍となります。

（２）　加算料金（厚生労働省の基準に掲げる区分に従い算定）

※　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、訪問リハビリテーション担当職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（Ⅰ）　（１回につき）　６円

②　短期集中リハビリテーション実施加算　（１日につき）　２００円

・退院（所）日又は認定日から起算して１月以内

※概ね週２回以上・１日４０分以上

・退院（所）日又は認定日から起算して１月超３月以内

※概ね週２回以上・１日２０分以上

③　退院時共同指導加算　６００円

④　利用開始日の属する月から１２月を超えた場合　（１回につき）３０円減算

⑤　介護職員等処遇改善加算　（１月につき）　算定した単位数に1.5%を乗じた単位数（令和８年６月以降）

【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共通】

（３）　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。（領収書の再発行には料金がかかりますので領収書は各種手続まで大切に保管して下さい。）

・お支払い方法は、ゆうちょ銀行口座からの自動引落し（別途手続きが必要）をさせていただきますが、その他通所の際にお持ち頂くか、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

ひだまりの里指定訪問リハビリテーション事業所（以下、当事業所）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、居宅サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当事業所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

当事業所は、ご利用者様に良質で適切な居宅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、適切な居宅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

当事業所では、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

当事業所は、ご利用者様への適切な居宅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

当事業所は、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

当事業所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．行事写真・作品の展示等について

当事業所では、各種行事の写真あるいはご利用者様の作られた作品を事業所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、年２回会報「花野」を、ご利用者様・ご家族様・地域等関係者の皆様に配布しております。

さらに、インターネットにて情報を開示する為にホームページを公開しています。

これら等での写真の展示、掲載を望まれない場合には、職員に申し出てください。

７．事業所の体制について

当事業所は、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。

８．相談・苦情の対応

当事業所では、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

（令和８年１０月１日現在）

ひだまりの里指定訪問リハビリテーション事業所では、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．事業所内部での利用目的

① 事業所が利用者等に提供する居宅サービス

② 介護保険事務

③ 居宅サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち次のもの

・利用登録・解除等の管理

・会計・経理

・事故等の報告

・当該利用者の居宅・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 事業所が利用者等に提供する居宅サービスのうち

・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

・利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合

・その他の業務委託

・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

・審査支払機関へのレセプトの提出

・審査支払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．事業所内部での利用に係る利用目的

① 事業所の管理運営業務のうち次のもの

・居宅サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

・当事業所において行われる学生等の実習への協力

・事業所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 事業所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

当事業所では、利用者に安心・安全な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

ご利用者、代理人、ご家族、知人等からの言動のうち、当事業所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　当事業所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、事業所側の説明･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、ご利用者本人の状態、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

当事業所は、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、リハビリテーション課管理者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事業所の対応

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 訪問リハビリテーションサービスの提供継続が困難となる場合は、訪問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　ご利用者・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事業所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、事業所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、事業所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

当事業所は、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、訪問利用約款第 11 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　管理者
電話番号	0166-82-5550

老人保健施設訪問リハビリテーション利用同意書

ひだまりの里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にあたり､ひだまりの里訪問リハビリテーション利用約款及び重要事項説明書又､別紙１、別紙２、別紙３、別紙４、別紙５を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

また、ひだまりの里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サービスを利用するに当たり、事業担当者による説明のもと、事業所利用約款第７条(秘密の保持及び個人情報の保護)を遵守することを条件に別紙３の方針のもと、別紙４の目的において私及び私の家族の個人情報を用いることに同意し、署名、捺印いたします。

令和　　年　　月　　日

＜利用者＞
住　　所
氏　　名　　印

＜代理人＞
住　　所
氏　　名　　印

老人保健施設 ひだまりの里
訪問リハビリテーション事業所
管理者　本村　勝昭　　殿

【本約款第５条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

・氏　　名	（続柄　　）
・住　　所	
・電話番号	自宅（　　）　　携帯電話

【本約款第８条緊急時及び第１３条事故発生時の連絡先】

※第一連絡先

・氏　　名	（続柄　　）
・住　　所	
・電話番号	自宅（　　）　　携帯電話

※第二連絡先

・氏　　名	（続柄　　）
・住　　所	
・電話番号	自宅（　　）　　携帯電話