

長崎みどり病院・訪問リハビリテーションの利用について

当院・訪問リハビリテーション事業所をご利用頂きましてありがとうございます。当事業所は介護保険制度被保険者を対象に訪問リハビリテーションを提供しております。ご利用にあたり、下記の事項についてご確認をお願いします。

① ご利用について

- i 契約：当サービスは、主治医が必要と判断した要介護者の自宅にリハビリテーション専門職が訪問しリハビリテーションを提供する介護保険サービスとなります。サービスの提供にあたっては当事業所と利用者様間の“契約”及び“承諾”をもって締結されます。詳細な契約内容については別紙契約書をご参照ください。
- ii 利用時間：ご自宅に到着した時点から利用開始といたします（20分以上の指導・訓練）。事業所営業時間は午前9時から午後6時迄となっています。（日曜・祝日を除く）
- iii 服装：体を動かしやすい服装のご用意をお願いします。利用者様の身体状態、ご家族様のご都合など更衣が困難である場合は担当セラピストへご相談下さい。
- iv 靴：利用者様の身体状態や訪問リハビリテーション計画上、歩行訓練などが必要な場合は、上履き（シューズ）等の滑りにくい履物をご準備していただくことがあります。靴下やスリッパでは屋内移動やベッド周囲での移動時に転倒の危険性も高くなりますので担当セラピストより提案がある場合はご協力願います。
- v：訪問リハビリテーション計画書を立案し、目標を設定するにあたって、ご家庭での様子や、日常生活の状況をご本人様・ご家族様にお伺いすることがあります。また得られた情報を必要に応じて使用することがあります。その際別紙『重要項説明書』内に定められた条項に従い使用するものとし、同秘密保持条項に則り、ご本人様・ご家族様の承諾なしに行われることはございません。
- vi：当事業所規則によりご贈答などは全て辞退させていただいております。何卒ご了承のほどお願いします。

② 訪問手段について

- i：当院車両を使用して訪問します。
- ii：身支度等の準備（排泄、更衣等）がありましたら、済ませてお待ちください。
- iii：交通事情により、訪問時間が多少前後することもありますので予めご了承ください。変更がある場合はその旨ご連絡いたします。

③ 利用料金について

介護保険で定められている利用料金の一部をご負担していただきます。翌月の初めに、まとめてご請求致しますので早めのお支払いをお願いします。また、ご希望の方は“口座引き落とし”が可能となっています。手続きは当院の受付、もしくは手続き用紙に必要事項を記入して担当セラピストまでお渡してください。

詳しい金額は別紙のサービス利用票別表に記載しております。訪問時に使用する車両等交通費、その他掛かる費用を訪問リハビリテーション利用料金として請求することはございません。

④ 要介護認定の更新について

訪問リハビリテーション継続を希望される場合、介護保険証に記載されている有効期限の2ヶ月前（更新手続き期限内）に要介護認定の再申請をお願いします。（期間は一年もしくは半年）介護保険非該当の判定が出た場合、有効期限をもって契約終了となります。再申請の手続き等については担当のケアマネジャー（居宅介護支援事業所）にご相談ください。

⑤ 介護保険証の提示について

要介護認定更新後、新しい介護保険者証が届きましたら訪問担当者への提示をお願いします。

⑥ ご利用日の変更について

毎月ケアマネジャーが作成する利用者様のサービス利用計画に記載された日時にご自宅へ訪問いたします。用事などで利用日時の変更や中止を希望される場合、担当のケアマネジャーへ事前のご連絡をお願いします。

⑦ 利用時間について

訪問リハビリテーション利用日時の変更に関して出来る限りご希望に沿うよう調整しますが、稼働スケジュールの都合上、対応できない場合もございます。

⑧ 訪問リハビリテーションを休まれる場合

利用予定日の前日午後6時までにはお願いします。急なお休みの場合は当日の午前9時までにご連絡下さい。

〒852-8022 長崎市富士見町18-24

医療法人 緑風会 長崎みどり病院

指定訪問リハビリテーション事業所(リハビリテーション科内)

TEL ①070-4740-9665 (担当理学療法士：今村)

②095-833-1350 (病院代表) (相談窓口：土井)

③095-801-9255 (リハビリテーション科直通)

FAX 095-862-0200 (病院)

長崎みどり病院
指定訪問リハビリテーション
〔重要事項説明書〕

医療法人 緑風会 長崎みどり病院 リハビリテーション科

指定 訪問リハビリテーション事業所

長崎みどり病院・指定訪問リハビリテーション重要事項説明書

《令和6年6月1日現在》

当事業所の運営方針と目的

- ・要介護状態となった場合に、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、自立した生活を営むことができるよう、利用者の居宅において、理学療法、作業療法、その他必要なりハビリテーションを行い、心身機能の維持・回復を図る。
- ・利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービスの提供に努める。
- ・地域との結びつきを重視し、保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- ・常に主治医との連携をとり、症状、状態に応じたサービスを提供する。

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

①ご利用相談担当 土井大樹（月～金 午前9時～午後6時まで）

病院（代表）：095-833-1350（午前9時～午後6時まで）

リハビリテーション科直通：095-801-9255（午前9時～午後6時まで）

※不在時 長崎みどり病院 リハビリテーション科：理学療法士 今村直哉

②お支払い・請求に関する窓口 長崎みどり病院 医事課：田添航太

病院（代表）：833-1350（午前9時～午後6時まで）

※ご不明な点は、お気軽にお尋ねください。

2. 『長崎みどり病院・指定訪問リハビリテーション事業所』の運営規定の概要

① 提供できるサービスの種類と地域

名称	医療法人緑風会長崎みどり病院 指定訪問リハビリテーション事業所
所在地	長崎県長崎市 富士見町18番24号
介護保険事業所番号	4210163566
サービスの種類	訪問リハビリテーション
サービスを提供する対象地域※	錦、式見町、福田本町、木鉢町、曙町で囲まれた地域 ※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

② リハビリテーション科職員体制

	常勤専任	常勤兼務	非常勤	業務内容	計
医師	1名（1）	2名（2）			3名（3）
理学療法士	1名（1）	※4名（2）		※訪問リハビリ 担当	5名（3）
作業療法士	1名（1）	0名（ ）			1名（1）
介護員	1名（1）				1名（1）

（ ）内は男性再掲

③ 設備の概要

訪問リハビリ	8 m ²	設備	脳血管疾患等リハビリテーション料(Ⅲ)、運動器リハビリテーション料(Ⅱ)、呼吸器リハビリテーション料(Ⅰ)に準じる機器、血圧計、体温計、各種評価道具
リハビリ室	143.14 m ²		
公用車	1台		

④ 営業時間

月～土	午前9時～午後6時
定休日	日曜日(他に8月15日、12月30日～1月3日は休み)

3. 訪問リハビリテーション計画の作成

- ① 事業者は、医師の診療に基づき、利用者の病状、心身の状況、日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問リハビリテーション計画を作成します。
- ② 訪問リハビリテーション計画には、訪問リハビリテーション・サービスの目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。
- ③ 訪問リハビリテーション計画は、居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。なお、訪問リハビリテーション計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該訪問リハビリテーション計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更します。
- ④ 事業者は、利用者およびその家族等に対し、訪問リハビリテーション計画の内容について説明し、同意を得るものとします。

4. 訪問リハビリテーション計画の変更

事業者は以下のいずれかに該当する場合には、訪問リハビリテーション・サービスの目的に従い、訪問リハビリテーション計画の変更を行います。

- ① 利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、当該訪問リハビリテーション計画を変更する必要がある場合。
- ② 利用者が訪問リハビリテーション・サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合。
- ③ ②の変更の際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- ④ 事業者は、訪問リハビリテーション計画を作成・変更した際には、これを利用者及びその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

5. 訪問リハビリテーション・サービスの提供の記録

- ① 事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。
- ② 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス提供記録を閲覧できます。
- ③ 利用者は、当該利用者に関するサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。

6. サービス内容

事業者は、担当の理学療法士又は作業療法士を派遣し、訪問リハビリテーション計画に記載した内容のサービスを提供します。

- ① 身体機能の維持・向上のための機能回復訓練
- ② 疼痛・浮腫・その他の症状の治療
- ③ 起居・移動動作訓練
- ④ その他、日常生活動作訓練
- ⑤ 介護者に対する介護技術指導
- ⑥ 歩行補助具や自助具・手すり・ベッド・その他、日常生活用品、住宅改造等の助言
- ⑦ その他、必要なりハビリテーション

7. 担当の理学療法士又は作業療法士

- ① 事業者は、利用者のため、担当の理学療法士又は作業療法士を定め、利用者に対して訪問リハビリテーション・サービスを提供します。
- ② 事業者は、担当の理学療法士もしくは作業療法士を選任し、又は変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行います。
- ③ 利用者は、事業者に対し、いつでも担当の理学療法士又は作業療法士の変更を申し出ることができます。
- ④ 事業者は、③の申し出があった場合、訪問リハビリテーション・サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うように担当の理学療法士又は作業療法士を変更します。

8. 居宅介護支援事業者等の連携

事業者は、利用者に対して訪問リハビリテーション・サービスを提供するにあたり、利用者が依頼する居宅介護支援事業者又はその他保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

9. 料金

i : 利用料金

- ① 訪問リハビリテーション・サービスの代価として【契約書】に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの利用者負担額をお支払いいただきます。
- ② 交通費 ご負担ありません。
- ③その他費用
 1. 提供する訪問リハビリテーション・サービスのうち、介護保険の適応を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。
 2. 訪問リハビリテーション指示書は、かかりつけの病院の定める書類作成に係る費用となり、ご利用者様の負担となります。また、医師の定める期間限定の訪問となるため、支持期間の更新時期には再度書類作成に係る費用をご負担いただくことになります。

ii : キャンセル料

キャンセル料としては特に徴収することはありませんが、利用予定日にお休みになる場合にはできるだけ前日までに（遅くとも当日の朝 9 : 00 までに）ご連絡いただきますようお願いいたします。

iii : 支払方法

毎月、10 日までに前月分の請求をいたしますので、その後できるだけお早めにお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

“口座引き落とし”ご希望の方は、当院の受付（医事課）、もしくは手続き用紙に必要事項をご記入の上、担当理学療法士・作業療法士までお渡しください。口座引き落とし日は毎月 26 日です。

※ 銀行が休日の場合は、翌日または翌々日の銀行営業日となります。

iv : 料金の変更

- ① 事業者は利用者に対して、1 ヶ月前までに文書で通知することにより、利用料及びその他の料金の単価変更（増額または減額）を申し入れることができます。
- ② 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく文書を作成し、事業者と利用者との取り交わします。
- ③ 利用者が料金の変更を承諾しない場合には、利用者は事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解消することができます。

サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話か指定居宅支援事業所の介護支援専門員（ケアマネージャー）にご相談ください。当事業所職員がお伺いいたします。訪問リハビリテーション計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始いたします。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員にご相談ください。訪問リハビリテーションを受ける場合には、主治医の指示書が必要です。その後当院医師の診察を行われてからの開始となります。

※

当院介護支援専門員：担当 梅木	電話番号：095-818-1925
-----------------	-------------------

(2) サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合。

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。ただし、利用者の病状の変化、急な入院などやむをえない事情がある場合は、いつでも文書で通知することができます。

②事業者の都合でサービスを終了する場合。

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入院・入所した場合。
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合。
- ・利用者がお亡くなりになった場合。

④医師の指示による終了

主治医が訪問リハビリテーションは必要ないと判断した場合。

⑤その他

- ・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者・ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または事業者が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。ただし、事業者は前もって、利用者の委託を受けた居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。
- ・利用者が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態である場合、または利用者やご家族などが事業者や事業者のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、契約を終了させていただく場合がございます。ただし、事業者は前もって利用者の居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。

10. 秘密保持

- ① 事業者および事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密あるいは個人情報を契約中及び契約終了後を問わず、第三者に漏らしません。
- ② 事業者は、従事者であった者が、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する秘密あるいは個人情報を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。
- ③ 事業者は、利用者および家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、個人情報を用いません。
- ④ 事業者は、予め利用者および家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件下で個人情報を使用できるものとします。

11. 個人情報の取扱

業務上知り得た利用者および家族の個人情報は同意を得たうえで、よりよいサービス提供の為に使用し、下記以外の場合を除いて事業所内での使用、第三者提供はいたしません。

- ① 業務管理に必要な書類作成
 - ・処方箋・訪問リハビリテーション計画・管理日誌・実施記録等
- ② 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ③ 居宅介護支援事業者、その他の必要なサービス事業者間連絡
- ④ 情報提供書の作成
- ⑤ 急変時、事故発生時等の主治医への連絡
- ⑥ 事業者は医療職学生・研修教育施設であるため、介護保険施設等において行われる学生実習への協力
- ⑦ その他、義肢装具作成・福祉用具購入等にかかる事業者間連絡や申請書の作成

12. 虐待の防止

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

- 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こと。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- 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実施すること。
- 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こと。
- ⑤ 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。

13. 身体拘束等の禁止

- ① 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- ② 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

14. ハラスメント防止

- ①事業者は利用者・家族へのハラスメント防止に努めます。万が一発生した場合、相談窓口を通し事実確認等の調査を行い対応を行います。具体的には18項『サービス内容に関する相談・苦情』を参照。
- ②利用者・家族からの職員へのハラスメントに対し関係部署との協議の結果サービス提供継続が困難と判断された場合利用を中止する場合があります。
例：身体的・精神的暴力（大声を発する・人格を否定するような言葉掛け）/意に沿わない性的な誘い掛け・介助者を抱きしめる・性的な会話の強要/契約範囲外のサービスの強要/サービスの提供時間を越えた拘束など（頻回・長時間の電話相談含む）

15. 緊急時の対応方法

- ① 事業者は、訪問リハビリテーションの提供中に、状態の急変、緊急を要する事態が生じた場合には、速やかに、主治医に連絡し往診を依頼、指示を仰ぎ、あるいは救急車を要請するなどの措置を講じます。また、家族もしくは緊急連絡先へ連絡すると共に、指定居宅介護支援事業者等の関係機関に連絡を取るなど、適切かつ必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、緊急時の状況及び緊急時に際してとった処置の記録をとり、再発の防止に必要な措置を講じます。

16. 事故発生時の対応方法

- ① 事業者は、訪問リハビリテーションの提供中に、事故が発生した場合には、速やかに、主治医に連絡し往診を依頼、指示を仰ぎ、あるいは救急車を要請するなどの措置を講じます。また、家族もしくは緊急連絡先へ連絡すると共に、市町村、指定居宅介護支援事業者等の関係機関に連絡を取るなど、適切かつ必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、事故時の状況及び事故に際してとった処置の記録をとり、再発の防止に必要な措置を講じます。

17. 損害賠償責任

- ① 事業者は、訪問リハビリテーションの提供にあたって、事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産・信用等を傷つけた場合には、その損害を賠償します。前項で定める秘密保持（項目12）に違反した場合も同様とします。
- ② 事業者は、訪問リハビリテーションの提供にあたって、事業者の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、賠償を免れるか又は賠償額が減額されることがあります。
 - ・利用者が契約締結時にその疾患又は身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 - ・利用者もしくは家族等が、サービスの提供のために必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 - ・利用者もしくは家族等が、事業者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- ③ 前項①②の賠償の有無や賠償額については、事業者と利用者が協議して定めることとします。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続きで定められた相当な金額を賠償することとします。

18. サービス内容に関する相談・苦情

- ① 事業者は、利用者からの相談・苦情等に対する窓口を下記のとおり設置し、自ら提供した訪問リハビリテーションに関する利用者の要望・苦情等に迅速に対応します。
- ② 事業者は、自ら提供したサービスについて、市町村あるいは国民健康保険団体連合会から調査を受けた場合にはそれに協力し、指導や助言を受けた場合にはそれに従います。
- ③ 事業者は、利用者あるいは家族等が苦情申し立てを行ったことを理由として、利用者に対して不利益な取り扱いをすることはいたしません。

・当事業所の相談・苦情担当

リハビリテーション科：今村 直哉	070-4740-9665	(月～金 午前9時～午後6時まで)
リハビリテーション科：土井 大樹	095-801-9255(直通)	(月～金 午前9時～午後6時まで)
長崎みどり病院 医事課：田添 航太	095-833-1350	(病院代表)

・その他

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

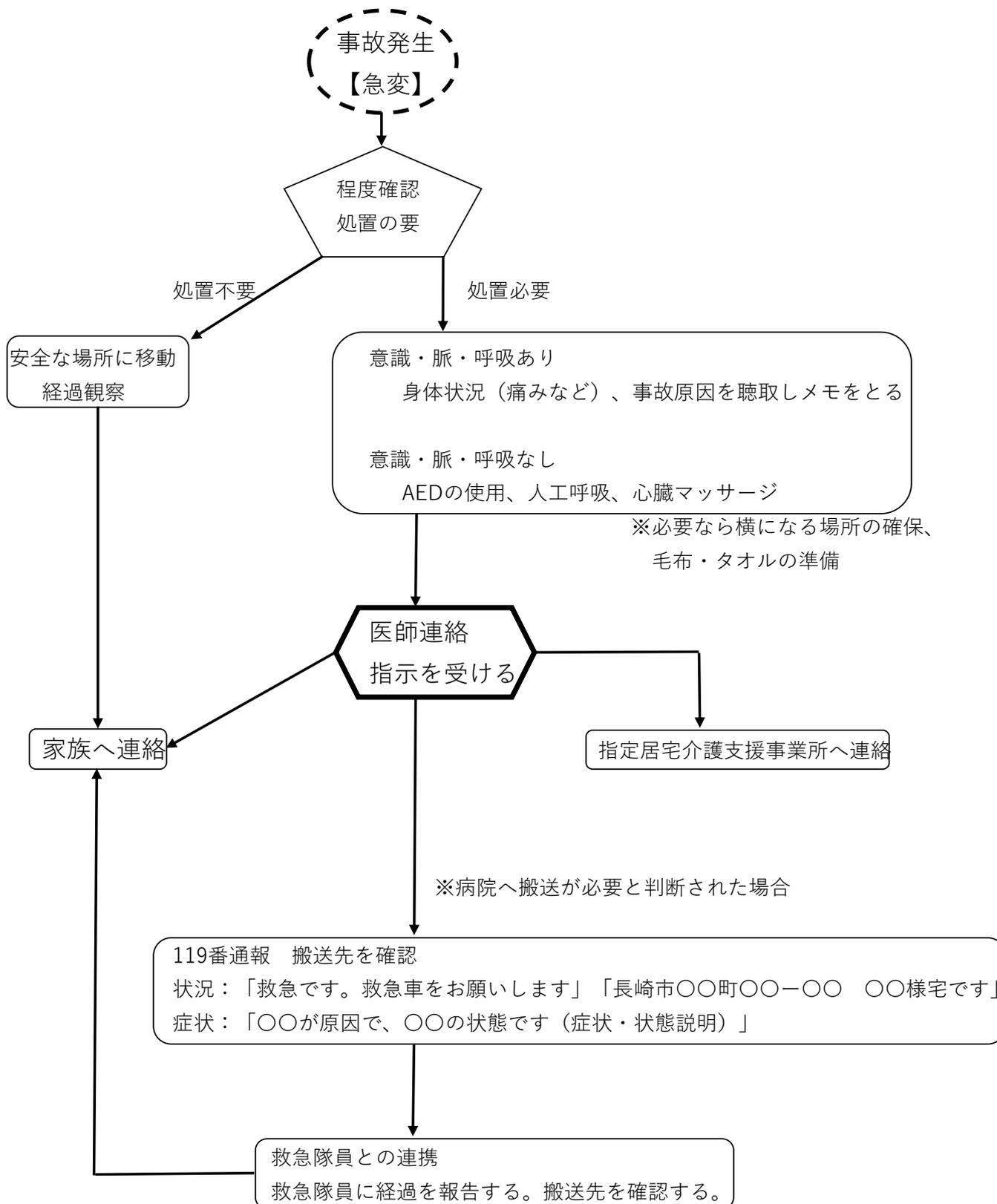
- ・長崎市介護保険課 電話 095-829-1163
- ・長崎県国民健康保険団体連合会 電話 095-826-1599

緊急時・急変時の対応の概要

事業所名	医療法人 長崎みどり病院 訪問リハビリテーション
申請するサービス職種	訪問リハビリテーション

対応の概要

1 緊急時・急変時の連絡体制

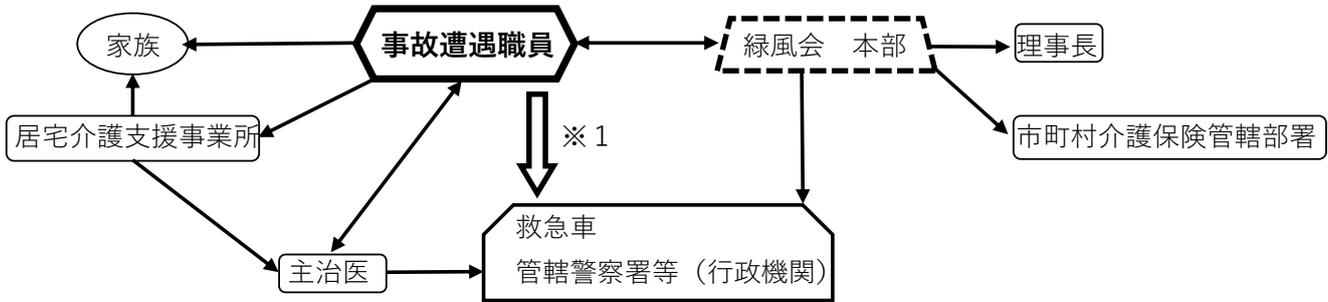


緊急時・事故を処理する為に講ずる措置の概要

事業所名	医療法人緑風会 長崎みどり病院 訪問リハビリテーション
申請するサービス職種	訪問リハビリテーション

措置の概要

1. 事故発生時の連絡体制



※1 運転中の事故に関しては、直ちに管轄警察署に連絡をする。

緊急時・事故発生時窓口：長崎みどり病院 訪問リハビリテーション事業所

担当者	理学療法士：今村直哉	070-4740-9665
不在時	リハビリテーション科：土井大樹	095-801-9255(リハビリテーション科直通)
	医事課：田添航太	095-833-1350(病院代表)

2. 緊急時・事故の対応

主治医に連絡し往診を依頼、指示を仰ぎ、あるいは救急車を要請するなどの措置を講じます。また、家族もしくは緊急連絡先へ連絡すると共に、市町村、指定居宅介護支援事業者等の関係機関に連絡を取るなど、適切かつ必要な措置を講じます。

3. 再発防止について

- ①事故が発生した場合には、発見者・当事者が「事故報告書（アクシデント）」を窓口へ提出し、事故原因の究明・分析をします。
- ②緊急時・事故の状況及びその際にとった処置の記録をとり、関係者へ対応・予防策等を周知徹底し再発防止に努めます。

4. 賠償責任

- ①事業者は、訪問リハビリテーション・サービスの提供にあたって、事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産・信用等に損害を及ぼし、これが法律上の賠償を負う場合は、利用者に対してその損害を賠償します。
- ②事業者は、訪問リハビリテーション・サービスの提供にあたって、事業者の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、賠償を免れるか又は賠償額が減額されることがあります。
 1. 利用者が、契約締結時にその疾患又は身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 2. 利用者もしくは家族等が、サービスの提供のために必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 3. 利用者もしくは家族等が、事業者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- ③前項2項の賠償の有無や賠償額については、事業者と利用者が協議して定めることとします。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続きで定められた相当な金額を賠償することとします。

利用者からの苦情を処理する為に講ずる措置の概要

事業所名	医療法人緑風会 長崎みどり病院 訪問リハビリテーション
申請するサービス職種	訪問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

苦情相談窓口：長崎みどり病院 訪問リハビリテーション事業所

担当者	理学療法士：今村直哉	070-4740-9665
不在時	リハビリテーション科：土井大樹 医事課：田添航太	095-801-9255(リハビリテーション科直通) 095-833-1350(病院代表)

苦情解決機関

長崎市介護保険課：095-829-1163

長崎県国民健康保険団体連合会：095-826-1599

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順（※苦情処理マニュアル参照）

- ① 利用者より苦情申出・記録
- ② 事業所内で内容把握・検討
- ③ 必要に応じ、利用者との面談、内容把握
- ④ 改善策検討・協議
- ⑤ 担当居宅介護支援事業者へ報告
- ⑥ 必要に応じて当法人へ報告・改善策検討・協議

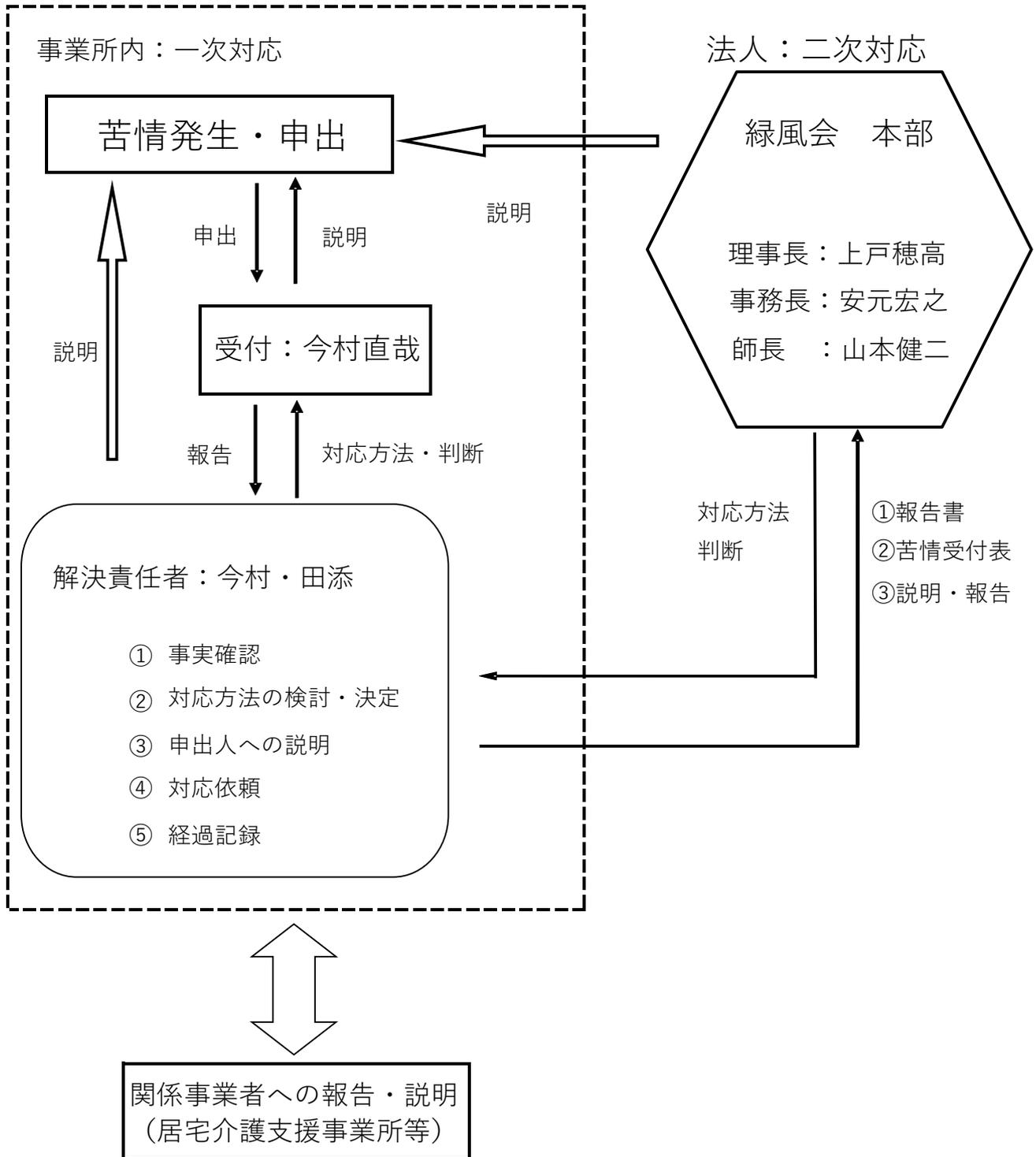
※ 改善策が見出し難い場合は、利用者、当事業所、居宅介護支援事業者の3者を交えて協議するものとする。

3. 居宅介護支援事業者への対応方針

居宅介護支援事業者には、文書及び口頭説明により苦情内容の正確な伝達を行うことに留意する。

苦情内容に対する当事業所の対応方針について報告をするものとする。報告をした改善策が不十分な内容である場合は、更なる検討をお互いが納得できる改善が図れるようにする。

【苦情処理マニュアル】



利用者の虐待防止の為に講ずる措置の概要

事業所名	医療法人緑風会 長崎みどり病院 訪問リハビリテーション
申請するサービス職種	訪問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通報等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

通報相談窓口：長崎みどり病院 訪問リハビリテーション事業所

担当者：理学療法士 今村直哉 070-4740-9665

不在時：リハビリテーション科 土井大樹、医事課 田添航太

電話：095-801-9255（リハビリテーション科直通）

095-833-1350（病院代表）

虐待解決機関：お住いの地域包括支援センター 095-800-0000

市役所の相談窓口 095-829-1231

担当ケアマネージャー

2. 円滑かつ迅速に虐待防止を行う為の処理体制・手順（※虐待防止マニュアル参照）

- ① 利用者より虐待申出・記録
- ② 事業所内で内容把握・検討
- ③ 必要に応じ、利用者との面談、内容把握
- ④ 担当居宅介護支援事業者へ報告
- ⑤ 必要に応じて当法人へ報告

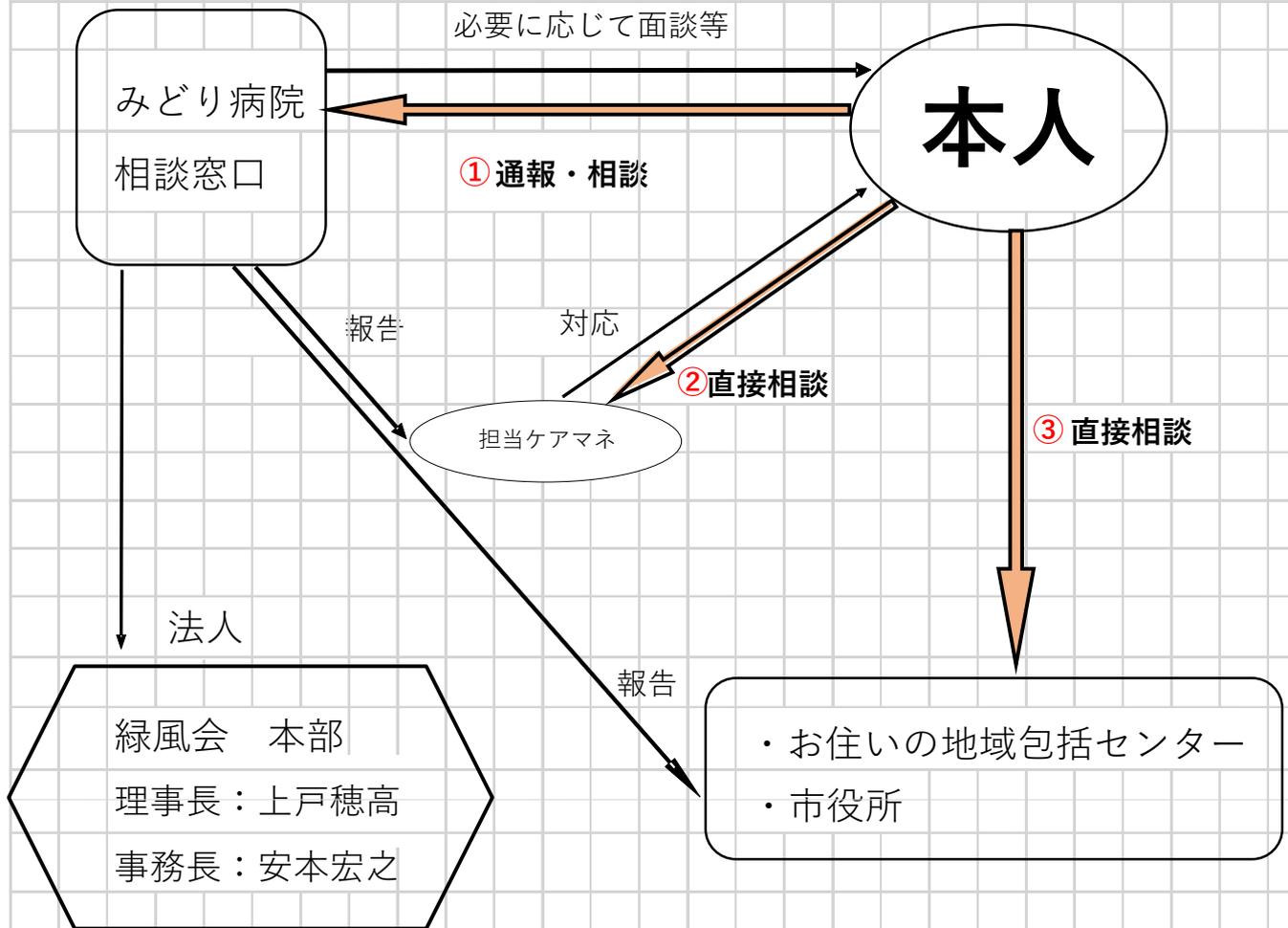
3. 居宅介護支援事業者への対応方針

居宅介護支援事業者には、文書及び口頭説明により虐待内容の正確な伝達を行うことに留意する。

虐待内容を聴取し対応を検討したうえで当事業所の対応方針について報告をするものとする。

報告をした改善策が不十分な内容である場合は、更なる検討を行い双方が納得できる改善策を目指し協議していく。

【虐待防止マニュアル】



※ 相談は①②③どこでもいいので、
本人が一番相談しやすい
機関に相談しましょう。

18. 当事業所の概要

名称・法人種別 医療法人 緑風会
代表者役職・氏名 理事長 上戸穂高
所在地・電話番号 長崎市富士見町18-24
病院（代表） 095-833-1350
リハビリテーション科直通 095-801-9255

上記、重要事項の説明を受け、この内容に同意します。

同意締結日 令和 年 月 日

同意者名（利用者） 氏名 _____ 印

本人代理人

（続柄： _____） 氏名 _____ 印

家族

（続柄： _____） 氏名 _____ 印

説明者 _____ 印

長崎みどり病院
指定訪問リハビリテーション契約書

医療法人 緑風会 長崎みどり病院 リハビリテーション科

指定 訪問リハビリテーション事業所

指定訪問リハビリテーション契約書

____様（以下、「利用者」といいます。）と長崎みどり病院・指定訪問リハビリテーション事業所（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う訪問リハビリテーションについて、次のとおり契約します。

○第1条 契約の目的

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、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、利用者の心身機能の維持回復を図ることを目的として適切かつ確な訪問リハビリテーションを提供します。

○第2条 契約期間

1. この契約の契約期間は令和 ____年 ____月 ____日から令和 ____年 ____月 ____日までとします。但し、上記の契約期間の満了日前に、利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護（支援）認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。
2. 前項の契約期間の満了日の1ヶ月前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。
3. 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護（支援）認定有効期間の満了日までとします。

○第3条 運営規定の概要

事業者の運営規定の概要（事業の目的、訪問リハビリテーション・サービスの営業時間等）、従業者の勤務体制等は別紙【重要事項説明書】に記載したとおりです。

○第4条 訪問リハビリテーション計画の作成

1. 事業者は、医師の診療に基づき、利用者の病状、心身の状況、日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問リハビリテーション計画を作成します。
2. 訪問リハビリテーション計画には、訪問リハビリテーション・サービスの目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。
3. 訪問リハビリテーション計画は、居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。なお、訪問リハビリテーション計画を作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該訪問リハビリテーション計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更します。
4. 事業者は、利用者およびその家族等に対し、訪問リハビリテーション計画の内容について説明し、同意を得るものとします。

○第5条 訪問リハビリテーション計画の変更

事業者は以下のいずれかに該当する場合には、訪問リハビリテーション・サービスの目的に従い、訪問リハビリテーション計画の変更を行います。

1. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、当該訪問リハビリテーション計画を変更する必要がある場合。
2. 利用者が訪問リハビリテーション・サービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合。
3. 2の変更に際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに利用者の居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
4. 事業者は、訪問リハビリテーション計画を作成・変更した際には、これを利用者及びその後見人又は家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

○第6条 訪問リハビリテーション・サービスの提供の記録

1. 事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。
2. 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス提供記録を閲覧できます。
3. 利用者は、当該利用者に関するサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。

○第7条 サービス内容

事業者は、担当の理学療法士又は作業療法士を派遣し、訪問リハビリテーション計画に記載した内容のサービスを提供します。

1. 身体機能の維持・向上のための機能回復訓練
2. 疼痛・浮腫・その他の症状の治療
3. 起居・移動動作訓練
4. その他、日常生活動作訓練
5. 介護者に対する介護技術指導
6. 歩行補助具や自助具・手すり・ベッド・その他、日常生活用品、住宅改造等の助言
7. その他、必要なリハビリテーション

○第8条 担当の理学療法士又は作業療法士

1. 事業者は、利用者のため、担当の理学療法士又は作業療法士を定め、利用者に対して訪問リハビリテーション・サービスを提供します。
2. 事業者は、担当の理学療法士もしくは作業療法士を選任し、又は変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行います。
3. 利用者は、事業者に対し、いつでも担当の理学療法士又は作業療法士の変更を申し出ることができます。
4. 事業者は、3の申し出があった場合、訪問リハビリテーション・サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うように担当の理学療法士又は作業療法士を変更します。

○第9条 居宅介護支援事業者等の連携

事業者は、利用者に対して訪問リハビリテーション・サービスを提供するにあたり、利用者が依頼する居宅介護支援事業者又はその他保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

○第10条 料金

訪問リハビリテーション費（308単位）

提供時間	1割負担	2割負担	3割負担
20分	313円	626円	940円
40分	626円	1253円	1879円
60分	940円	1879円	2819円

サービス提供体制強化加算Ⅰ（6単位）

提供時間	1割負担	2割負担	3割負担
20分	6円	12円	18円
40分	12円	24円	37円
60分	18円	37円	55円

退院時共同指導加算（600単位）

	1割負担	2割負担	3割負担
初回のみ	610円	1220円	1831円

リハビリテーションマネジメント加算（イ）（180単位）

	1割負担	2割負担	3割負担
毎月	183円	366円	549円

医師が利用者に説明を行った場合（450単位）

	1割負担	2割負担	3割負担
毎月	458円	915円	1373円

リハビリテーションマネジメント加算（ロ）（213単位）

	1割負担	2割負担	3割負担
毎月	217円	433円	650円

医師が利用者に説明を行った場合（483単位）

	1割負担	2割負担	3割負担
毎月	491円	982円	1474円

認知症短期集中リハビリテーション実施加算（240単位/日）

	1割負担	2割負担	3割負担
1日当たり	244円	488円	732円

業務継続計画未実施減算

所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

高齢者虐待防止措置未実施減算

所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

身体拘束廃止未実施減算

所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として1～3割のご負担となっています。

上記表に各々ご負担金額を提示しています。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。(地域単価 10.17 円を乗じています。)

※上記『訪問リハビリテーション費』に加算料金及び減算料金を加えて毎月の利用料金が確定します。

1. 利用者は、訪問リハビリテーション・サービスの対価として上記料金表に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの利用者負担額を支払います。
2. 事業者は、当月の料金合計額の請求書に明細を付して、翌月 10 日までに利用者へ送付します。
3. 利用者は、当月の料金の合計額を翌月 20 日までに支払います。口座引き落としの方は翌月 26 日に引き落とされます。銀行が休日の場合は、翌日または翌々日の銀行営業日となります。
4. 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
5. 提供する訪問リハビリテーション・サービスのうち、介護保険の適応を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。
6. 訪問リハビリテーション指示書は、かかりつけの病院の定める書類作成に係る費用となり、ご利用者様の負担となります。また、医師の定める期間限定の訪問となるため、支持期間の更新時期には再度書類作成に係る費用をご負担いただくことになります。

○第 11 条 料金の変更

1. 事業者は利用者に対して、文書で通知若しくは重要事項説明の際に、利用料及びその他の料金の単価変更(増額または減額)を申し入れることができます。
2. 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく文書を作成し、事業者と利用者として取り交わします。
3. 利用者が料金の変更を承諾しない場合には、利用者は事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解消することができます。

○第 12 条 サービスの中止

1. 利用者は、事業者に対して、サービス提供日の前日午後 6 時まで(前日が日曜日の場合は土曜日の午後 6 時まで)に通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
2. 事業者は、利用者の体調不良等の理由により、訪問リハビリテーションの実施が困難と判断した場合、サービスを中止することができます。この場合の取り扱いについては【重要事項説明書】に記載したとおりです。

○第13条 契約の終了

1. 利用者のご都合でサービスを終了する場合。

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。ただし、利用者の病状の変化、急な入院などやむをえない事情がある場合は、いつでも文書で通知することができます。

2. 事業者の都合でサービスを終了する場合。

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。ただし、事業者は前もって、利用者の委託を受けた居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。

3. 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入院・入所した場合。
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合。
- ・利用者がお亡くなりになった場合。

4. 医師の指示による終了

主治医が訪問リハビリテーションは必要ないと判断した場合。

5. その他

- ・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者・ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は事業者が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。ただし、事業者は前もって、利用者の委託を受けた居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。
- ・利用者が入院もしくは病気等により3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態である場合、又は利用者やご家族などが事業者や事業者のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、契約を終了させていただく場合がございます。ただし、事業者は前もって利用者の居宅介護支援事業者や保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者等と協議し、必要な援助を行います。

○第14条 秘密保持

1. 事業者および事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密あるいは個人情報を契約中及び契約終了後を問わず、第三者に漏らしません。

2. 事業者は、従事者であった者が、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する秘密あるいは個人情報を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

3. 事業者は、利用者および家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、個人情報を用いません。

4. 事業者は、予め利用者および家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件下で個人情報を使用できるものとします。

○第15条 個人情報の取扱

業務上知り得た利用者および家族の個人情報は同意を得たうえで、よりよいサービス提供の為に使用し、下記以外の場合を除いて事業所内での使用、第三者提供はいたしません。

1. 業務管理に必要な書類作成
 - ・処方箋・訪問リハビリテーション計画・管理日誌・実施記録等
2. 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
3. 居宅介護支援事業者、その他の必要なサービス事業者間連絡
4. 情報提供書の作成
5. 急変時、事故発生時等の主治医への連絡
6. 事業者は医療職学生・研修教育施設であるため、介護保険施設等において行われる学生実習への協力
7. その他、義肢装具作成・福祉用具購入等にかかる事業者間連絡や申請書の作成

○第16条 緊急時の対応方法

1. 事業者は、訪問リハビリテーションの提供中に、状態の急変、緊急を要する事態が生じた場合には、速やかに、主治医に連絡し往診を依頼、指示を仰ぎ、あるいは救急車を要請するなどの措置を講じます。また、家族もしくは緊急連絡先へ連絡すると共に、指定居宅介護支援事業者等の関係機関に連絡を取るなど、適切かつ必要な措置を講じます。
2. 事業者は、緊急時の状況及び緊急時に際してとった処置の記録をとり、再発の防止に必要な措置を講じます。

○第17条 虐待の防止と身体拘束等の禁止

(虐待の防止)

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じる。

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こと。
2. 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
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実施すること。
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こと。
5. 事業者は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。

(身体拘束等の禁止)

1. 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
2. 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

○第18条 事故発生時の対応方法

1. 事業者は、訪問リハビリテーションの提供中に、事故が発生した場合には、速やかに、主治医に連絡し往診を依頼、指示を仰ぎ、あるいは救急車を要請するなどの措置を講じます。また、家族もしくは緊急連絡先へ連絡すると共に、市町村、指定居宅介護支援事業者等の関係機関に連絡を取るなど、適切かつ必要な措置を講じます。
2. 事業者は、事故時の状況及び事故に際してとった処置の記録をとり、再発の防止に必要な措置を講じます。

○第19条 損害賠償責任

1. 事業者は、訪問リハビリテーションの提供にあたって、事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産・信用等を傷つけた場合には、その損害を賠償します。第14条に定める秘密保持、第15条に定める個人情報の取り扱いに違反した場合は同様とします。
2. 事業者は、訪問リハビリテーションの提供にあたって、事業者の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、賠償を免れるか又は賠償額が減額されることがあります。
 - ・利用者が契約締結時にその疾患又は身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 - ・利用者もしくは家族等が、サービスの提供のために必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
 - ・利用者もしくは家族等が、事業者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
3. 前2項の賠償の有無や賠償額については、事業者と利用者が協議して定めることとします。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続きで定められた相当な金額を賠償することとします。

○第20条 サービス内容に関する相談・苦情

1. 事業者は、利用者からの相談・苦情等に対する窓口を【重要事項説明書】のとおり設置し、自ら提供した訪問リハビリテーションに関する利用者の要望・苦情等に迅速に対応します。
2. 事業者は、自ら提供したサービスについて、市町村あるいは国民健康保険団体連合会から調査を受けた場合にはそれに協力し、指導や助言を受けた場合にはそれに従います。
3. 事業者は、利用者あるいは家族等が苦情申し立てを行ったことを理由として、利用者に対して不利益な取り扱いをすることはいたしません。

○第21条 本契約に定めのない事項

1. 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

○第22条 裁判管轄

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第1審管轄裁判所とすることを予め合意します。

上記のとおり、長崎みどり病院・指定訪問リハビリテーションとの契約を締結します。

契約締結日 令和 年 月 日

契約者名（利用者） 住所 _____

氏名 _____ 印

本人代理人 住所 _____

（続柄： ） 氏名 _____ 印

事業者 長崎みどり病院（4210163566）

長崎市富士見町18-24

代表者 上戸穂高 印

説明者 _____ 印