

重要事項説明書

第1条〔重要事項説明書の目的〕

介護老人保健施設うぐいすの丘通所リハビリテーション事業者〔以下「当事業者」という。〕は、要介護状態と認定されたご利用者〔以下「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通所リハビリテーションを提供し、利用者および利用者の身元引受人は事業者に対し、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、本重要事項説明書の目的とします。

第2条〔適用期間〕

本重要事項説明書は、通所リハビリテーションサービス利用同意書を当事業者に提出したときから効力を有します。但し、身元引受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、本重要事項説明書、別紙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、繰り返し当施設の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。

第3条〔利用者からの解除〕

利用者及び身元引受人は、当事業者に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス計画にかかわらず、本重要事項説明書に基づく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身元引受人は、速やかに当事業者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者にお支払いいただきます。

第4条〔当事業者からの解除〕

当事業者は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本重要事項説明書に基づく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 利用者が介護保険施設や病院に入所・入院した場合
- ② 当事業者において実施されるサービス担当者会議において、利用目的を達成したと判断が出た場合
- ③ 利用者の病状・状態が著しく悪化し、当事業者でのサービスの提供を超えると判断される場合
- ④ 利用者及び身元引受人が当事業者や他の利用者に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為（ハラスメント行為等）又は反社会的行為を行った場合
- ⑤ 利用者及び身元引受人・連帯保証人が、別紙に定める利用料金を2ヶ月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず10日以内に支払われない場合
- 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、当施設を利用できない場合

第5条〔自動的解除〕

次の事由が該当した場合は、自動的に解除します。

- ① 利用者が要介護認定において自立または要支援と認定された場合
- ② 利用者が死亡した場合

第6条〔利用料金〕

利用者及び身元引受人は連帯して、当事業者に対し、本重要事項説明書に基づく通所リハビリテーションサービスの対価として、別紙の利用単位毎の料金を基に計算された月毎の合計額および利用料を支払う義務があります。

- 2 当事業者は、利用者及び身元引受人が指定する送付先に、当月料金の合計額の請求書及び明細書を、翌月15日までに送付し、利用者及び身元引受人は連帯して、当事業者に対し、当該合計額をその月の25日までに支払うものとします。なお、支払の方法は別紙によります。自動引落（十八親和銀行のみ）の場合は20日前後となります。
- 3 当事業者は、利用者または身元引受人から1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び身元引受人が指定する送付先に対して、領収書を送付します。
- 4 利用料を万一滞納した場合は保証人へ連絡し、利用者及び身元引受人は保証人と連帯で支払いを行うものとします。

第7条〔料金の変更〕

当事業者は、利用者及び身元引受人に対して、1ヶ月前までに文書通知することにより、別紙に定めるその他の料金の変更〔増額または減額〕を申し入れることができます。なお、利用者及び身元引受人が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく同意書を当事業者と取り交わします。

第8条〔サービス提供の記録〕

当事業者は、利用者の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 当事業者は、利用者が前項の記録の開示を求めた場合には、原則として、これに応じます。開示に関しては、所定の手続きを行って頂きます。但し、身元引受人に対しては、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。

第9条〔身体の拘束廃止、虐待防止〕

当事業者は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者または施設長が判断し、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、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記録することとします。

- 2 当事業者は介護保険サービス提供中に、当該従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに、これを市町村へ通報するものとします。

第10条〔個人情報の保持〕

当事業者とその職員は、業務上知り得た利用者及び家族（身元引受人含む）に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、次の各号については、スムーズなサービスを提供する上で必要な情報を提供することとします。

- ① 介護保険サービス利用のための市町村、居宅介護支援事業者その他のサービス事業者等や医療機関への情報の提供を行うこと。
- ② 介護保険サービスの質の向上のための学会・研究会等で研究発表等行う場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取り扱いとします。

第11条〔緊急時・事故発生時の対応〕

当事業者は、現に通所リハビリテーションサービスの提供を行っている時に、利用者の病状の急変や事故が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師に連絡をとる等必要な対応を行います。また身元引受人又は緊急連絡先へ連絡します。

- 2 利用者及び身元引受人は、当事業者の利用に際し、当事業者に対して緊急連絡先を明示するものとします。

第12条〔非常災害対策〕

防災設備としてスプリンクラー、消火器、消火栓等を設置しています。

- 2 防災訓練は年1回以上行うこととします。また職員の緊急通報訓練も行っています。

第13条〔要望又は苦情等の申出と対応〕

利用者及び身元引受人は、当施設の提供する通所リハビリテーションサービスに対しての要望又は苦情等について、窓口申し出ることができます。又は、所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

- 2 相談・苦情全般に対する窓口は保険者（大村市）0957-20-7301・長崎国民健康保険団体連合会095-826-1599に申し出ることができます。
- 3 寄せられた要望又は苦情等に対して速やかに対応します。

第14条〔通常の事業の実施地域〕

当事業所は、大村市内またはその周辺に居住している要介護状態と認定された利用者に対して通所リハビリテーションサービスの提供を行うものとします。

- 2 大村市周辺居住者の送迎に関しては、相談に応じます。

第15条〔連携〕

当事業者は、通所リハビリテーションサービスの提供にあたり、利用者及び身元引受人の同意を得たうえで、介護支援専門員及び保健医療サービス・介護保険サービスを提供する者等との密接な連携に努めます。

第16条〔賠償責任〕

当事業者は、通所リハビリテーションサービスの提供に伴って当事業者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、当事業者は、利用者に対してその損害を賠償するものとします。

- 2 利用者の責に帰すべき理由によって、当事業者が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は連帯して、当事業者に対して、その損害を賠償するものとします。

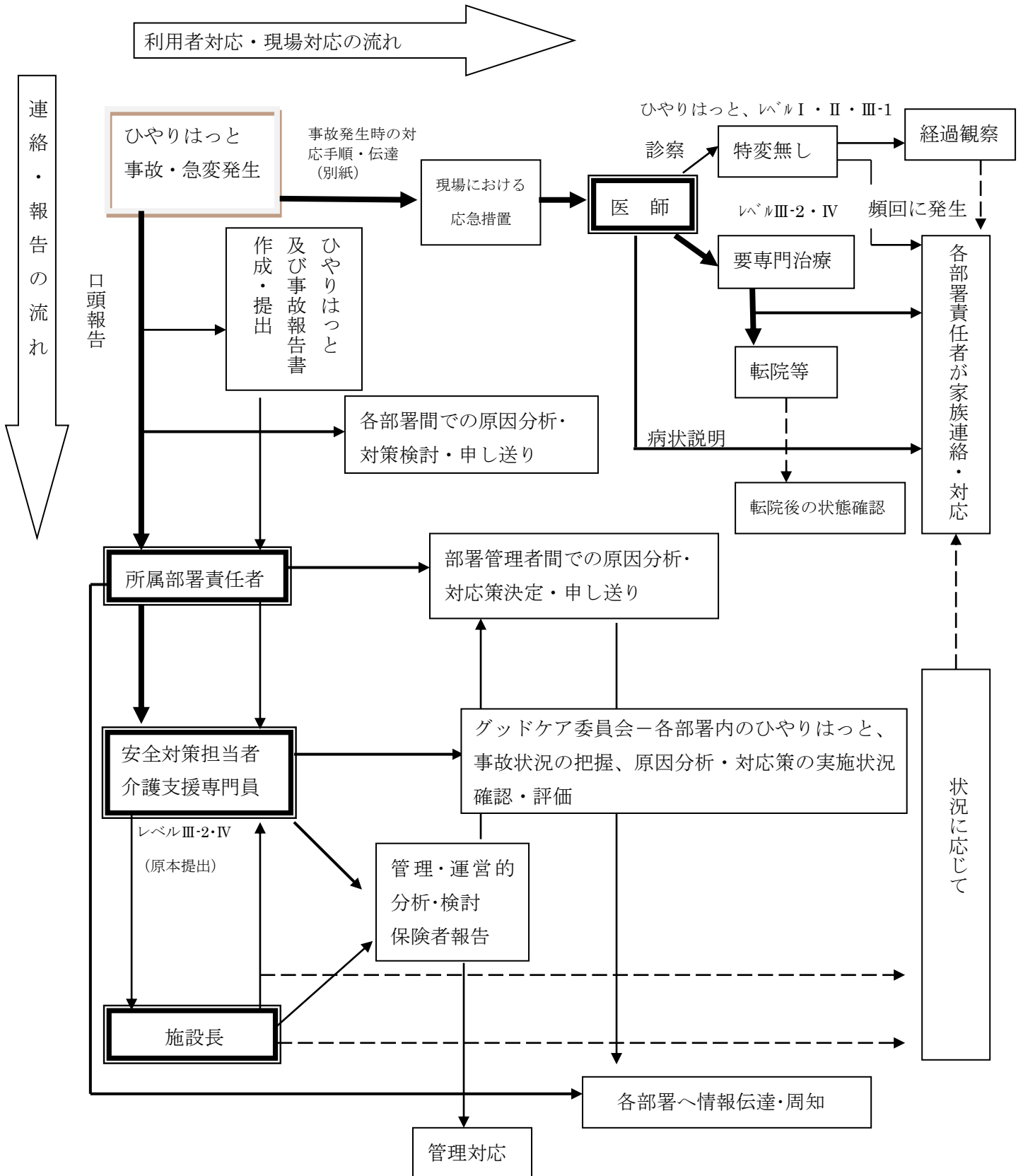
第17条〔本重要事項説明書に定めのない事項〕

利用者及び当事業者は、信義誠実をもってこの重要事項説明書を履行するものとします。

- 2 この重要事項説明書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、利用者または身元引受人と当事業者が誠意を持って協議し定めることとします。

介護老人保健施設うぐいすの丘

事故対策手順プロセスフローチャート



苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設名

介護老人保健施設うぐいすの丘

措置の概要

1. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

サービスご利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理をいたします。施設サービスの質の向上の為にも、何かございましたらお申し出ください。

- ① 始めに、苦情・相談窓口の担当者が、ご利用者及びそのご家族からの苦情・相談を受け付け、その内容を十分に聴かせていただき、内容を確認させていただいた上で、その段階で解決できると判断されるものは、その場で解決を行います。
- ② 職員や窓口担当で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者と協議し解決を行います。
- ③ 当該事業所内で解決が困難な場合は、第三者（調停委員等）の立会いのもとで、申し立てのご利用者との話し合いを行い解決を図ります。
- ④ ③での解決が困難な場合は、申し立てのご利用者及びご家族に国保連合会内の窓口への申し立てが出来る旨をお伝えし、また速やかに当該事案の概要を県当局に伝え、その指示を仰ぐものとします。

2. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として下記の者をあてます。なお、担当者以外の職員も受け付けますのでお申し出ください。

| サービスの種類 | 相談・苦情等受付担当者 |
|---|--|
| *介護老人保健施設うぐいすの丘 *(介護予防)短期入所療養介護うぐいすの丘 *(介護予防)短期入所生活介護うぐいすの丘 *(介護予防)通所リハビリテーションうぐいすの丘 | 相談室長 福田多恵子 介護士長 吉田 悠子 看護主任 林田 幸子 |

電話番号 0957-54-7199

FAX 0957-54-8112

投書箱 1階公衆電話の横

住所 大村市東大村1丁目2526-13

医療法人檜山会

介護老人保健施設うぐいすの丘

施設長 一瀬 休生

* 長崎県国民健康保険団体連合会介護保険課苦情相談窓口 095-826-1599

* 大村市長寿介護課 0957-20-7301

利用者さまの個人情報の保護についてのお知らせ

当施設では、利用者の方に安心して医療・リハビリテーション・ケアを受けていただくために、安全な医療・リハビリテーション・ケアをご提供するとともに、利用者さまの個人情報の取り扱いにも、万全の体制で取り組んでいます。

●個人情報の利用目的について

当施設では、利用者さまの個人情報を別記（裏面）の目的で利用させていただくことがございます。これら以外の目的で利用させていただく必要が生じた場合には、改めて利用者さまから同意をいただくことしております。

●個人情報の開示・訂正・利用停止について

当施設では、利用者さまの個人情報の開示・訂正・利用停止等につきましても「個人情報の保護に関する法律」の規定にしたがって進めております。

●ご希望の確認と変更

面会簿にご記名をお願いしておりますが、施設の安全管理上のためご了承下さい。事故防止・安全確保のために居室における氏名の掲示や行事写真や作品の施設内展示の際の氏名の掲示等についてはご了承下さい。

●写真（動画）撮影及び録音は原則禁止について

利用者さまや職員の個人情報やプライバシーを保護する目的で、施設及び敷地内で許可なく写真・動画撮影（カメラ・携帯電話・スマートフォン等による撮影を含む）及び録音は原則禁止いたします。無断撮影が判明した場合は、データの消去を願う場合があります。

●SNSなどインターネット投稿禁止について

写真（動画）等をインターネット上のソーシャルメディアネットワーク（ブログ・SNS・動画投稿サイト等）に投稿することを禁止します。撮影した写真等をSNSなどのインターネット上で公開し問題が発生した場合、投稿者の責任であり当施設では、一切責任を負いません。

手続きの詳細のほか、ご不明な点につきましては、窓口までお気軽におたずねください。

窓口 事務受付・介護支援専門員・支援相談員・各主任

TEL 0957 (54) 7199

医療法人檜山会 介護老人保健施設うぐいすの丘
施設長 一瀬 休生

利用者さまの個人情報保護に関して

当施設は、個人情報を下記の目的に利用し、その取り扱いには細心の注意を払っています。個人情報の取り扱いについてお気づきの点は、窓口までお申し出ください。

当施設における 個人情報の 利用目的

- **介護保険サービスの提供**
 - 利用者さまへ医療・リハビリテーション・ケアサービスの提供（情報共有や記録等の写真・動画を含む）
 - 他の病院、診療所、居宅サービス事業所、居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議・地域ケア会議）
 - 他の医療機関等からの照会への回答
 - 利用者さまの診療等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - 検体検査業務等の業務委託
 - ご家族等への病状説明
- **介護報酬請求のための事務**
 - 当施設での医療・介護・労災保険、公費負担医療に関する保険事務およびその委託
 - 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 審査支払機関または保険者からの照会への回答
 - 公費負担医療に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答
- **当施設の管理運営業務**
 - 会計・経理
 - 入退所等の療養棟管理
 - 医療・介護事故等の報告
- **損害賠償責任保険等に係る、医療に関する専門の団体や保険会社等への相談又は届出等**
- **利用者様に提供する医療・リハビリテーション・ケアサービスや業務の改善のための基礎資料**
- **医療・リハビリテーション・ケアの質の向上を目的とした事例発表や事例研究**
- **外部監査機関への情報提供**
- **当施設において行なわれる学生等の実習への協力**
- **その他**

当施設における 写真(動画)撮影 及び SNS等への投稿のお断り

- **当施設では、利用者さまや職員の個人情報やプライバシーを保護する目的で、施設及び敷地内での写真（動画）撮影及び録音は原則禁止いたします。**
 - 許可なく施設及び敷地内での写真・動画撮影（カメラ・携帯電話・スマートフォン等による撮影を含む）を原則禁止。
 - 撮影等を希望される方は、事前に当施設窓口まで申し出ください。
 - 無断撮影が判明した場合、フィルムやデータの消去を願う場合があります。
- **写真（動画）等をインターネット上のソーシャルメディアネットワーク（ブログ・SNS・動画投稿サイト等）に投稿することを禁止します。**
 - 撮影した写真等をSNSなどのインターネット上で公開し問題が発生した場合、投稿者の責任であり当施設では、一切責任を負いません。

- 1 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。
- 2 お申し出がないものについては、同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。
- 3 これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。
- 4 窓口 事務受付、介護支援専門員、支援相談員、各主任

医療法人檜山会
介護老人保健施設うぐいすの丘
施設長 一瀬 休生

【介護老人保健施設うぐいすの丘 ご利用時 考えられる危険性に関する説明書】

利用者：_____様

当施設では「人権尊重・自立支援・家族支援」を理念に利用者の心身の状態の改善・社会性の維持を図りながら、利用者が自立した生活を送るよう安全な環境作りに努めております。安心して安全に生活が送られるようケアには努めておりますが、利用者の心身の状態や病気に伴う様々な症状が原因により、下記の危険性が伴うことを十分にご理解していただきますよう、お願い申し上げます。なお、説明でわからないことがございましたら、遠慮なくお尋ねください。

《高齢者・障がい者の特徴に関して》（ご確認頂きましたら□にチェックをお願いします）

- 人間らしい生活を保障するため原則的に拘束を行わないことから、転倒・転落による事故の可能性があります。
- 麻痺・筋力低下や認知機能の低下などにより歩行時、移動等の転倒やベッド・車椅子からの転落等による骨折・外傷、頭蓋内損傷の恐れがあります。
- 骨粗鬆症により通常の対応でもわずかな外力で容易に骨折する恐れがあります。
- 皮膚や血管はもろく、軽度の打撲や摩擦・刺激で皮下出血が出来やすい状態で表皮剥離してしまう可能性があります。
- 高齢や障がいにより水分や食物の咀嚼力（噛む力）や嚥下力（飲み込む力）が低下するため、誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高い状態にあります。
- 高齢や障がいによる基礎疾患があり、免疫力が低下し感染症にかかりやすい状態にあります。
- 脳や心臓の疾患等により、状態の急変・急死される場合もあります。
- 利用者の全身状態が急に悪化した場合、当施設医師の判断で緊急に病院へ搬送を行うことがあります。
- 認知症からご自分で判断できない方もおられ、他利用者とのトラブルの可能性があります。また、お一人で出かけられ行方不明になられる可能性もあります。

以上のことは、ご自宅でも起こり得ることですので、十分ご留意いただきますようお願い申し上げます。

《その他》

- 物品・貴重品・見舞い金等の金品の紛失は、一切責任を負いかねます。
- 食べ物の持込は衛生及び管理上お断りしております。

私は、利用時に考えられる危険性に関する説明を担当者より受け、十分に理解しました。

令和 年 月 日

介護老人保健施設うぐいすの丘
施設長 一瀬 休生様

利用者 _____（代筆者 _____ 続柄 _____）

ご家族代表 _____ 続柄（ _____ ）





介護現場における職員へのハラスメントへの対応について

当施設は、「人権尊重・自立支援・家族支援」の理念のもと施設職員一同、在宅復帰及び在宅支援を実現していく施設づくりをめざし運営しています。

改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）、介護保険法等においてもハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されているところです。

介護サービス提供をしている職員もご利用者様・ご家族様と同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、心身の体調を崩してしまうこともあります。その点をご考慮いただくためにも、定義と考えを公表させていただくことにしました。

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

| | | |
|-------------------|---|---|
| 職員に対しての 身体的な攻撃 | <ul style="list-style-type: none"> 職員を叩いたり、物を投げたり、突き飛ばしたりする |  |
| 職員に対しての 精神的な攻撃 | <ul style="list-style-type: none"> 人格を否定するような言動、高圧的な言動 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する 無視をし続ける |  |
| 過大（過剰）な要求 | <ul style="list-style-type: none"> 当施設で提供していないサービスの提供を強いる |  |
| 個の侵害 | <ul style="list-style-type: none"> サービスの提供に関係ない情報（職員のプライベート情報など）を聞き出そうとする 不快感を与える性的な言動をする 不必要なスキンシップ |  |

このような事象がみられた場合、身元引受人の変更、当施設からの解除、暴力等が確認された場合は警察への通報や施設立入禁止といった対応を行う場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

■介護現場における職員へのハラスメント発生時の対応

当施設は、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、外部機関（顧問弁護士、警察等）との連携を図り、ハラスメントに適正かつ迅速に対応いたします。

■介護現場における職員へのハラスメント防止を強化するための対応

- 教育を強化するための施策を実施します。
 - 職員研修を実施し、利用者・家族等が安心してサービスを受けられるよう、虐待防止やケア技術の向上に努めます。
 - 事案を通じて、実際の対応やその経過を共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化いたします。
- 速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築いたします。

以下の言動はハラスメントでないとされています。

●認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（※BPSD等）

※認知症等の病気または障害の症状として現れた行動症状（暴力・暴言・徘徊・拒絶・不潔行為等）、心理症状（抑うつ・不安・幻覚・妄想・睡眠障害等）をさします。

●利用料金の滞納(ハラスメントではなく債務不履行の問題となります)

うぐいすの丘 通所リハビリテーションの概要

| | |
|----------|---|
| ご利用場所 | 〒856-0032 大村市東大村1丁目2526-13 |
| | 電話番号 0957-54-7199 |
| | FAX 0957-54-8112 |
| ご利用定員 | 25名 |
| ご利用設備 | デイルーム・機能訓練室・屋外歩行訓練場・食堂・相談室 浴室（一般浴室・特殊浴室・個室浴室） 送迎車5台（車椅子対応車あり） |
| 営業時間 | 午前8時30分～午後5時30分 |
| サービス提供時間 | 午前9時40分～午後4時 |
| ご利用日 | 月曜日～金曜日（土・日・祝日・年末年始休み） （積雪、路面凍結時等気象状況により、中止させていただくことがあります。） |

| | | |
|--------|--|---|
| サービス内容 | <ul style="list-style-type: none"> * 身体機能改善維持 * 情緒の安定 * 摂食・嚥下改善 * 日常生活動作改善維持 * 移動能力改善維持 * コミュニケーション拡大 * アクティビティ（生活技能・手工芸・創造活動等） | <ul style="list-style-type: none"> * 役割・生きがいづくり * 仲間関係づくり * レクリエーション * 食事・排泄・清潔等のケア * 住環境づくり * 相談 |
|--------|--|---|

勤務体制

令和8年5月1日現在

| 職 種 | 人 数 | | | |
|-------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------|
| | 介護老人保健施設 短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護 | 短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護 | 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 | 居宅介護支援事業者 |
| 施設長・医師 | 1 | | | |
| 看護職員 | 14 | | | |
| 介護職員(介護福祉士) | 34 (28) | | | |
| 支援相談員 | 1 | | | |
| 生活相談員 | 1 | | | |
| 理学療法士・作業療法士 | 6 | | | |
| 機能訓練指導員 | 1 | | | |
| 管理栄養士・栄養士 | 3 | | | |
| 調理職員 | 13 | | | |
| 介護支援専門員 | 1 | | 2 | |
| 事務職員 | 3 | | | |
| 施設管理・介護助手・介護サポーター | 5 | | | |

※夜間勤務体制 看護1名：介護3名