

介護老人保健施設 愛・ライフ内牧
《サービス内容》（介護予防）訪問リハビリテーション
運 営 規 程

（趣 旨）

第 1 条

医療法人社団坂梨会が開設する介護老人保健施設 愛・ライフ内牧における訪問リハビリテーションサービス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る。

（事業の目的、運営）

第 2 条

要介護状態又は要支援状態にある者(以下「要介護者」という)に対し、適正な訪問リハビリテーションを提供することを目的とする。又、訪問リハビリテーションの提供にあたっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

（運営方針）

第 3 条

1. 訪問リハビリテーションの人員は、要支援又は要介護者等の心身の特性をふまえ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、リハビリテーションに係わる援助を行う。
2. 訪問リハビリテーションの実施にあたっては、居宅介護支援事業者、その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者、また関係市町村との密接な連携をはかり、総合的かつ効率的なサービスの提供に努める。
3. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。
4. 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、リハビリテーションの目標を設定し、計画的に行うものとする。
5. 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
6. リハビリテーションの提供にあたっては、介護保険 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
7. 訪問リハビリテーションの終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。

(名称及び所在地)

第4条 名称及び所在地は次のとおりとする。

名 称	介護老人保健施設 愛・ライフ内牧
所在地	熊本県阿蘇市内牧 1105-1

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第5条

訪問リハビリテーション事業に配置する職員の職種及び員数(いずれも常勤換算)は次のとおりとする。

1. 医師 1名(兼務可)
2. 管理者 1名 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(兼務可)
管理者は、事業所従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
管理者は、事業所に対する訪問リハビリテーションの利用の申し込みにかかる調整、訪問リハビリテーションの要因等に対する技術指導、訪問リハビリテーションの策定等を行う。
3. 訪問リハビリテーションの人員 1名以上 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(兼務可) 訪問リハビリテーションの人員は訪問リハビリテーションにかかる職務を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条

1. 営業日は、月曜日～土曜日とする。但し12月31日から1月3日までの期間をのぞく。
2. 営業時間は、午前9時00分から午後5時00分までとする。

(訪問リハビリテーションの提供方法)

第7条

訪問リハビリテーションの提供方法は、次のとおりとする。

1. 訪問リハビリテーションの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、訪問リハビリテーション人員の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。
2. 訪問リハビリテーション人員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時、及び利用者又はその家族から求められた時は、これを提示するものとする。
3. 訪問リハビリテーションの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無や有効期間等を確認するものとする。
4. 前項の被保険者証に、認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、訪問リハビリテーションを提供するように努めるものとする。
5. 訪問リハビリテーション人員の提供に当たっては、利用者に係わる居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれてい

る環境、他の保健医療サービス又は、福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

6. 通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込み者に対し、自ら適切な訪問リハビリテーションを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の訪問リハビリテーション事業所等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。
7. 正当な理由なく訪問リハビリテーションの業務の提供を拒否しない。
8. 訪問リハビリテーションを提供するにあたっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。
9. 訪問リハビリテーションの提供の開始に際し、利用申込者が介護保険法施行規則第六十四条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者又はその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、訪問リハビリテーションの提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明すること。居宅介護支援事業者に関する情報を提供すること、その他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行うものとする。
10. 訪問リハビリテーションの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して、適切な指導を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業所に対する情報の提供及び、保健医療サービス、又は福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努めるものとする。
11. 居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った訪問リハビリテーションを提供するものとする。
12. 利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行うものとする。
13. 訪問リハビリテーション人員に、その同居の家族である利用者に対する訪問リハビリテーションの提供をさせてはならない。

（訪問リハビリテーションの内容）

第8条

1. 訪問リハビリテーションの内容は次の通りとする。
 - ① 心身機能評価、訓練
 - ② 生活、社会活動動作評価、訓練
 - ③ 本人・家族への指導
 - ④ その他
2. 訪問リハビリテーションを実施するにあたり、利用者ごとに利用者の状態や日常生活全般の状況及び希望を踏まえて多職種協働による訪問リハビリテーション計画の作成、当該計画に基づくリハビリテーションの提供、当該提供内容の評価とその結果を踏まえた当該計画の見直し等をおこない、そのサイクルの構築を通じて継続的にリハビリテーションの質の管理をおこなう。
3. リハビリテーション会議を開催し医師の指示に基づき利用者の希望、リハビリテーシ

ョンの目標及び方針、リハビリテーション実施上の留意点、リハビリテーション終了の目安・時期等を記載した訪問リハビリテーション計画を作成し、利用者又はその家族に説明の上、リハビリテーションを提供する。利用者の状況に関する情報を構成員と共有し、訪問リハビリテーション計画に基づき、利用者が日常生活を行うのに必要な援助や介護の工夫に関する指導及び日常生活上の留意点に関する助言などを行う。訪問リハビリテーションを提供した際はサービスの提供記録へ提供日、内容等を記載する。

(通常の事業の実施地域)

第9条

通常の事業実施地域は熊本県阿蘇市(旧波野村は区域外)とする。

(利用料その他の費用の額)

第10条

1. 訪問リハビリテーションを提供した場合の利用料の額は、厚生大臣が定める基準によるものとし、契約書別紙サービス内容説明書に記載の利用料を徴収する。
2. ①第9条に規定した通常の事業の実施地域を超え、かつ、厚生労働省が定める中山間地域(南小国町、小国町、産山村全域)への当該サービスの実施においては、所定単位数を加算する。
ただし、その場合においては、交通費の請求は行わないこととする。
②その他の通常の事業所の実施地域を越えた地域への当該サービスに要した交通費については、燃料代等の実費として契約書に記載の交通費を請求する。
3. 交通費の徴収に際しては、あらかじめ利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について契約書別紙サービス内容説明書で説明をおこない同意を得る。

(緊急時の対応)

第11条

訪問リハビリテーションの提供を行っているときに利用者に病状の急変等が生じた場合は、必要に応じ臨機応変の手当てを行うとともに、速やかに主治医への連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告する。

(事故発生時の対応)

第12条

1. 利用者に対する訪問リハビリテーションの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ記録をするものとする。
2. 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うこととする。

(記録の整備)

第13条

1. 従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておく。
2. 利用者に対する訪問リハビリテーションの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存する。

(衛生管理)

第14条

1. 訪問リハビリテーション人員の清潔保持、及び健康状態について、就職の健康チェック、年1回の定期健康診断、又、随時の健康チェックを行うものとする。
2. 訪問リハビリテーションの設備及び備品等について、衛生的に管理するものとする。
3. 手指洗浄の為の設備、感染症予防に必要な設備に配慮するものとする。
4. 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の措置を講ずる。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会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 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
 - ③ 事業所において、従事者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に開催する。

(虐待防止に関する事項)

第15条

1. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の事項を講ずる。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会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 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 虐待を防止のための定期的な研修（適切に実施するための担当者の設置）の実施
2. 事業者は、サービス提供中に当該事業所従事者又は擁護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、速やかに市町村に通報するものとする。

(事業継続計画の策定等)

第16条

1. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するリハビリテーションの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
2. 事業所は、従事者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
3. 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(ハラスメント対策に関する事項)

第 17 条

ハラスメントの禁止及び適切なサービスの確保

1. 指定訪問リハビリテーション事業所は、良質かつ安全な指定訪問リハビリテーションを提供するため、利用者又はその家族等（以下「利用者等」という。）による訪問リハビリテーション人員に対するカスタマーハラスメント（社会通念上相当な範囲を超える不当・悪質な要求や言動により、訪問リハビリテーション人員の就業環境が害される行為）の防止に努めるものとする。
2. 利用者等は、指定訪問リハビリテーションを利用するにあたり、訪問リハビリテーション人員に対して次にあげる行為を行ってはならない。
 - 一 暴行、障害、脅迫、威圧的な言動、侮辱、大声、暴言その他訪問介護員の人格を傷つけ、又は精神的苦痛を与える行為（カスタマーハラスメント）
 - 二 不当な金品の要求、著しく不合理な指定訪問リハビリテーションの要求、そのほか社会通念上相当な範囲を超える過度の要求
 - 三 みだりに訪問リハビリテーション人員を拘束する行為、執拗な対応の強要、又は同様の苦情・要求の過度な繰り返しにより業務を妨害する行為
 - 四 わいせつな言動、身体への接触、盗撮、そのほか性的な不快感を与える行為（セクシャルハラスメント）
 - 五 訪問リハビリテーション人員の個人情報をインターネット、SNS 等へ掲載し、又は誹謗中傷する行為

ハラスメント発生時の措置及び契約の解除

1. 指定訪問リハビリテーション事業所は、前条第 2 項に規定する行為（以下「ハラスメント行為」という）が認められた場合、又はその恐れがある場合は、速やかに組織的に対応し、利用者に対して口頭又は書面により必要な警告、又は是正の申し入れを行う。
2. 前項の警告又は申し入れにもかかわらず、ハラスメント行為が改善されない場合、又はハラスメント行為が重大であり安全な指定訪問リハビリテーションの継続が著しく困難であると判断される場合は、指定訪問リハビリテーション事業所は介護保険法等に定める「サービス提供を拒むことができる正当な理由」があるものとして、直ちに指定訪問リハビリテーションの提供を中止し、又は利用契約を解除することができる。
3. 前項に基づき指定訪問リハビリテーションの提供を中止または契約を解除する場合、事業所は地域の介護支援専門員（ケアマネージャー）や保険者（自治体）等と密に連携し、利用者の不利益を最小限に抑えるための必要な措置（他事業所の紹介等）を講じるよう努めるものとする。

(その他運営に関する留意事項)

第 18 条

1. 訪問リハビリテーション事業所は、訪問リハビリテーション人員などの質的向上を図る

ための研修の機会を設け、業務体制を整備する。

① 採用時研修採用後 3 カ月以内

② 継続研修年 1 回

2. 従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の個人情報については事業所での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意をあらかじめ書面により得るものとする。
3. 従業者であった者に、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持させるべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。
4. この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は、医療法人社団坂梨会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする

付則 この規程は、平成 17 年 11 月 1 日より施行する。
 この規程は、平成 19 年 4 月 1 日より施行する。
 この規程は、平成 21 年 4 月 1 日より施行する。
 この規程は、平成 23 年 8 月 11 日より施行する。
 この規定は、平成 26 年 4 月 1 日より施行する。
 この規定は、平成 27 2 月 1 日より施行する。
 この規定は、平成 27 年 4 月 1 日より施行する。
 この規定は、平成 30 年 4 月 1 日より施行する。
 この規定は、令和 1 年 10 月 1 日より施行する。
 この規定は、令和 4 年 10 月 1 日より施行する。
 この規定は、令和 5 年 7 月 1 日より施行する。
 この規定は、令和 8 年 4 月 1 日より施行する。
 この規定は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。

利用者からの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 愛・ライフ内牧
申請するサービス種類	(介護予防)訪問リハビリテーション
管理者	山部 望

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

- ① 介護老人保健施設 愛・ライフ内牧に苦情・相談の窓口を設置する。
- ② 相談に訪問した利用者及びその家族のプライバシーと秘密保持のため、専用の苦情・相談の窓口を設ける。
- ③ 苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談にあたる
- ④ 苦情・相談の窓口、及び担当者

（苦情・相談の窓口）熊本県阿蘇市内牧 1105-1

介護老人保健施設 愛・ライフ内牧

電話 0967-32-5511 FAX 0967-32-5321

（担当者）作業療法士 山部 望

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

サービス利用者からの苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制と手順で処理を行う。

- ① 窓口担当者が、利用者及びその家族からの苦情を受け付け、苦情処理台帳に記載する。
- ② 窓口担当者は苦情についての事実確認を行い、苦情処理方法を記載し管理者に報告する。
- ③ 窓口担当者で解決が困難な場合は、管理者と協議し解決する。
- ④ 受付の日から3営業日以内に具体的な対応を行い、改善について利用者に確認を行う。
- ⑤ 利用者から、納得が得られない場合は、他の事業所を選択してもらうなどの必要な措置を講じる。
- ⑥ 解決が困難な場合は、国保連合会・市町村介護保険相談窓口へ苦情申し立てをできることを、利用者に伝える。利用者が国保連合会等に対し、苦情申し立てを希望する場合は、それに対し必要な援助を行う。
- ⑦ 苦情処理についての概要経緯を大腸に記載し、同じ問題を繰り返さないよう、その中身や原因を分析し、サービスの質を高める努力をする。