

医療法人 弘池会 介護老人保健施設ろうけんかづさ
(介護予防) 訪問リハビリテーション利用約款

(約款の目的)

第1条 医療法人 弘池会 介護老人保健施設ろうけんかづさ（以下「当施設」という。）は、要支援または要介護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、介護予防訪問リハビリテーション及び訪問リハビリテーションを提供し、一方、利用者または利用者を扶養するもの（以下「扶養者」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、利用者が介護保険証を提示した上で、医療法人弘池会介護老人保健施設ろうけんかづさ（介護予防）訪問リハビリテーション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。ただし、扶養者に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び扶養者は、当施設に対し、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関わらず、本約款に基づく介護予防訪問リハビリテーションまたは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扶養者は、速やかに当施設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。

ただし、利用者が正当な理由なく、介護予防訪問リハビリテーションまたは訪問リハビリテーション実施期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施設にお支払いいただきます。

(当施設からの解除)

第4条 当施設は、利用者及び扶養者に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく介護予防訪問リハビリテーション及び訪問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 利用者が要介護認定において自立と認定された場合
- 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 利用者及び扶養者が、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、心身状態が著しく悪化し、当施設での適切な介護予防訪問リハビリテーションまたは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 利用者または扶養者が、当施設、当施設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、施設の故障その他止むを得ない理由により利用させることができない場合
(利用料金)

第5条 利用者及び扶養者は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づく介護予防訪問リハビリテーション及び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。

2 当施設は、利用者及び扶養者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、月末に発行し、利用者及び扶養者は、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、支払いの方法は別途話し合いの上、双方合意した方法によります。

- 3 当施設は、利用者又は扶養者から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者及び扶養者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、利用者の介護予防訪問リハビリテーション及び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。ただし、扶養者その他の者(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いません。ただし、自傷他害の恐れがあるなど緊急止むを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、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、当施設の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急止むを得なかった理由を診療録に記載することとします。

(秘密の保持)

第8条 当施設とその職員は、業務上知り得た利用者又は扶養者若しくはその家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、次の各号についての情報提供については、当施設は、利用者及び扶養者から、予め同意を得た上で行うこととします。

- ① 介護保険サービスの利用の為の市町村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。
 - ② 介護保険サービスの質の向上の為の学会、研究会等での事例研究発表等。なお、この場合、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。
- 3 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。

(緊急時の対応)

第9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 前項のほか、利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者及び扶養者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10条 管理者は、提供した介護予防訪問リハビリテーション及び指定訪問リハビリテーションに関する利用者からの苦情に対応する相談窓口として、理学療法士等をその任に充てるものとし、サービス利用に同意を得る際に、事業所内苦情処理担当者の紹介及び、外部の苦情相談窓口等について説明をするものとします。

事業所内での苦情処理体制としては、苦情相談を受けた場合には、速やかに内容を書面に記録し、理学療法士等にて内容の確認及び検討を行い、改善の措置を講じた後、利用者及び家族に説明するものとします。

事業所内での対応で不足があると判断された場合は、医療法人本部の苦情処理担当者や当該利用者が利用している居宅介護支援事業所などへの相談を行い、改善措置の指示を仰ぎます。

また相談窓口担当者は介護予防訪問リハビリテーションおよび指定訪問リハビリテーション内で処理を行った苦情相談についても、経過及び処理結果について記録を残し、法人本部に報告します。

(別記資料を参照のこと)

(事故発生時の対応)

第11条 事故等発生した場合には、次のとおり対応するものとします。

1. 事故を発見した者は、利用者様の安全を最優先し、状態を把握します。
2. 医師に報告し、対応を依頼します。
3. ご家族、及び居宅介護支援事業者等に連絡します。
4. 当事者は管理者に報告します。
5. 経過をよく検討し、当事者は事故報告書を速やかに提出します。

※ 詳細については、別紙「介護老人保健施設ろうけんかづさ 医療事故対応マニュアル」に添って対応します。

(賠償責任)

第12条 介護予防訪問リハビリテーションおよび訪問リハビリテーションの提供に伴って、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。

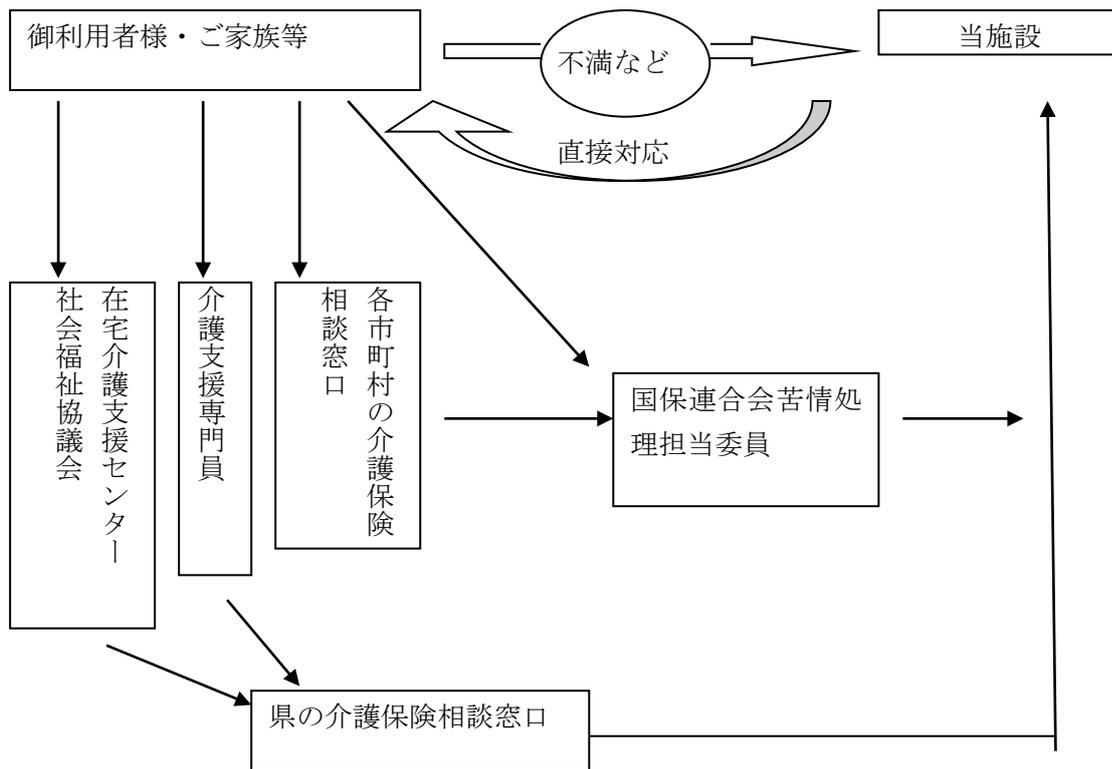
- 2 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び扶養者は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

(利用契約に定めのない事項)

第13条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令に定めるところにより、利用者又は扶養者と当施設が誠意を持って協議して定めることとします。

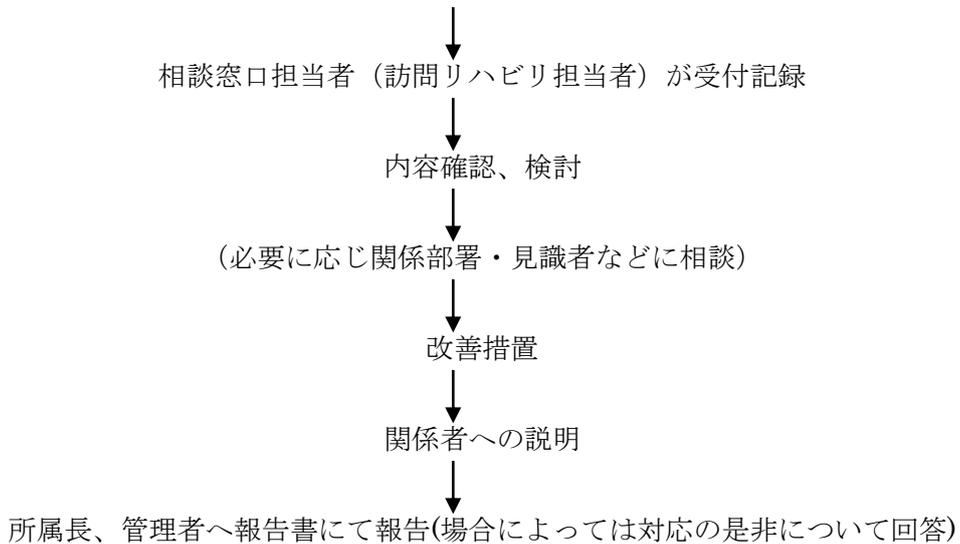
附則 本約款は令和6年6月1日より施行する

【介護サービスに関する苦情処理の仕組み】



【事業所内苦情処理体制】

苦情相談の発生【電話（御利用者・家族・ケアマネなど）・意見箱・アンケート・直接】



ろうけんかづさ	0957-87-5678
在宅介護支援センター	玉成園（86-5035）加津佐在介（87-5628） 有馬荘（84-2511）
南島原市社会福祉協議会	本部（0957-65-2888）
島原広域圏組合介護保険課	0957-61-9101
地域包括支援センター	南島原市（0957-84-2633）
国保連合会苦情処理担当委員	095-826-1599

介護老人保健施設ろうけんかづさ

医療事故対応マニュアル

(医療事故発生時の対応)

1 初動体制

- 1) 医療事故が発生した際には、医師、看護師等の連携の下に救急処置を行う。
- 2) 重大事故の発生に備え、ショックや心停止に直ちに対応できる体制を整備する。

2 医療事故の報告

- 1) 医療事故が発生した場合は、本マニュアルの手順に従い、速やかに患者様ご家族、上司、安全管理委員会、その他必要箇所に報告する。
- 2) ご家族への報告は、その内容および発生時間などを考慮し、原則として次のとおり行う。
 - ① 転倒、その他の事故については、そのすべてについて出来るだけ速やかにご家族へ連絡、報告を行う事とする。ただし、連絡の時機（タイミング）については、事故の重大性や、時間帯なども配慮して行う。
 - ② 重大な事故の発生については時刻を問わず速やかにご連絡をする。
 - ③ 事故の内容や時刻に関わらず速やかな連絡を希望される場合は、個別にご希望をお聞きするなど、極力ご要望に沿う形で対応させて頂く。
 - ④ 想定範囲以外、または判断に迷う場合については発生時の現場責任者（または上席者、上席者不在の場合は経験年数の長いもの）の判断、または医師や所属長に連絡をとり対応する。

3) 事故発生時の基本的対応と報告

ア 事故発生時の基本的な対応と手順

1. 事故の発見者または当事者は、患者様、ご利用者の安全確保に努める。
2. 次に医師へ直接処置等の対応要請を行うか、上席スタッフへの連絡かを選択する。
3. 上席者は連絡を受けたら、患者様、ご利用者の安全確保（救急処置等）を行い、必要に応じ医師に処置等の要請を行う。また、事故の発生はできるだけ速やかにご家族に連絡しておく。
4. 処置等の対応が落ち着いた後、所属長あるいは医師からご家族へ経過報告を行う。
5. 施設長には、事故の内容に応じて必要な時期に医師または所属長より、発生状況、ご家族への対応状況等の経過報告を行う。

イ 各部署医療安全管理委員は、報告を受けた事項について委員会に報告する。施設長は事故の重大性等を勘案し、理事長に報告の必要があると判断された場合は報告し、また速やかな具体的対応が望まれる場合は、安全管理委員会の対応を要請する。

ウ 患者の生死にかかわる医療事故など、緊急的な対応が必要な場合は、報告手順にとらわれず、適切と判断される報告がなされなければならない。

4) 報告の方法

報告は、文書（「医療事故報告書」様式は別添）により行う。但し、緊急を要する場合は、直ちに口頭で報告し、後ほど文書による報告を速やかに行う。

なお、事故報告書の記載は、次のとおり行う。

- ① 事故発生の直接の原因となった当事者が明確な場合には、本人が行う。
- ② その他の者が事故を発見した場合には発見者とその職場の長が行う。

5) 官公庁への報告

ア 施設は、イに規定する医療事故が発生した場合、施設長の指示により、安全管理委員会をへて医療事故報告書を所管の官公庁へ速やかに報告する。イ以外の場合においても、介護サービス等の提供にかかる事故が発生した場合は、別紙「島原地域広域市町村圏組合介護保険事業者及び保険者等における事故発生時の報告取扱要領」に則ってウの規定にしたがい報告を行う。

イ 報告を要する医療事故の範囲

- ① 当該行為によって患者を死に至らしめ、又は死に至らしめる可能性があるとき。
- ② 当該行為によって患者に重大もしくは不可逆的障害を与え、又は与える可能性があるとき。
- ③ その他患者等から抗議を受けたケースや医事紛争に発展する可能性があると思われるとき。

ウ 介護サービス等の提供にかかる事故が発生した際には、各部署所属長が施設管理者の指示のもとに「島原地域広域市町村圏組合介護保険事業者及び保険者等における事故発生時の報告取扱要領」に則って報告を行うが、報告すべき怪我の程度については原則レベル基準の3b以上を目安とする。ただし3b未満であっても必要と判断された場合は報告を行う。

尚、定められた書式での報告は調査の時間等も考慮し、原則として2週間以内に行う。

6) 医療事故報告書の保管

医療事故報告書については、委員長の責任において同報告書の記載日の翌日から起算して5年間保管する。

3 利用者及びご家族への対応

- 1) 利用者に対しては誠心誠意治療に専念するとともに、ご家族に対しては、誠意をもって事故の説明等を行う。
- 2) 利用者及びご家族に対する事故の説明等は、原則として、担当医師が対応し、状況に応じ、看護師、当該事故を調査した担当者など関係者が同席して対応する。

4 事実経過の記録

- 1) 医師、看護師等は、利用者の状況、処置の方法、利用者及びご家族への説明内容等を診療録、看護記録等に詳細に記載（記録）する。
- 2) 記録に当たっては、具体的に以下の事項に留意する。
 - ア 初期対応が終了次第、速やかに記載（記録）すること。
 - イ 事故の種類、利用者の状況に応じて出来る限り経時的に記載（記録）を行うこと。
 - ウ 事実を客観的かつ正確に記載（記録）すること（想像や憶測に基づく記載（記録）を行わない）。

5 警察への届出

- 1) 医療過誤によって死亡又は傷害が発生した場合又はその疑いがある場合には、施設長の指示を受けた者が速やかに所轄警察署に届出を行う。
- 2) 警察署への届出を行うに当たっては、原則として、事前に利用者やご家族に説明を行う。
- 3) 施設長の指示を受けた者は、届出の具体的内容を関係官庁に報告する。
- 4) 施設長の指示を受けた者は、警察への届出の判断が困難な場合には、関係官庁へ相談をする。

(注) 医師法（昭和23年法律第201号）第21条の規定により、医師は死体又は妊娠4ヶ月以上の死産児を検査して異常があると認めた場合、24時間以内に所轄警察署に届け出ることが義務付けられている。

6 医療事故の評価と事故防止への反映

医療事故が発生した場合、委員会において、事故の原因分析など、以下の事項について評価検討を加え、その後の事故防止対策への反映を図るものとする。

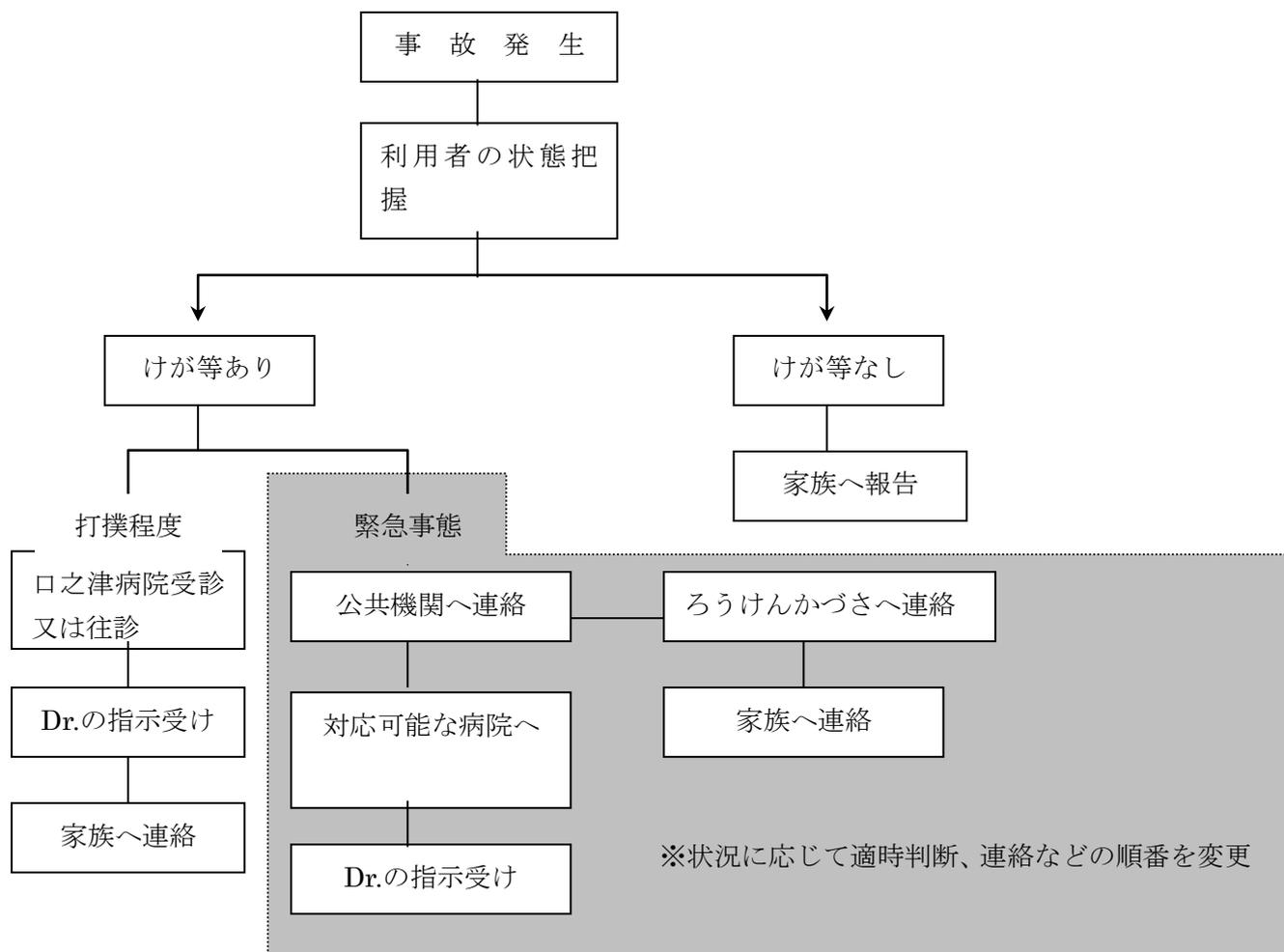
- 1) 医療事故報告に基づく事例の原因分析
- 2) 発生した事故について、組織としての責任体制の検証
- 3) 講じてきた医療事故防止対策の効果
- 4) 同様の医療事故事例を含めた検討
- 5) 医療機器メーカーへの機器改善要求
- 6) その他、医療事故防止に関する事項

2 医療事故に効果的な分析を加え、事故の再発防止に資することが出来るよう、必要に応じて、ヒヤリ・ハット・医療事故情報分析の結果を活用し、より詳細な評価分析を行う。

このマニュアルは令和6年6月1日より施行する。

事故が起こった場合の連絡及び行動

ケース I : 車両事故の場合



【公共機関】		【医療機関】	
消防署口之津分署	0957-86-2098	口之津病院	0957-86-2200
消防署有馬分署	0957-85-2399	島原病院	0957-63-1145
消防署小浜分署	0957-74-3231	愛野記念病院	0957-36-0015
口之津警察署	0957-86-2110	公立小浜温泉病院	0957-74-2211
小浜警察署	0957-74-0110		