

**愛媛医療生活協同組合 伊予診療所**  
**「指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーション」**  
**運営規程**

**(趣旨)**

第1条 この規程は、愛媛医療生活協同組合(以下「事業者」という)が開設する伊予診療所(以下「事業所」という)が行う指定通所リハビリテーション事業・指定介護予防通所リハビリテーション事業(以下「事業」という。)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)**

第2条 要介護者又は要支援者(以下「要介護者等」という。)に対し、事業所の医師、理学療法士若しくは作業療法士又は、看護師若しくは准看護師(以下「看護職員」という。)若しくは介護職員(以下「従業者」という。)が、事業者においてその心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるために行われる理学療法、作業療法その他必要な指定通所リハビリテーション・指定介護予防リハビリテーション(以下「サービス」という。)を提供することを目的とする。

**(運営の方針)**

第3条

1. 事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性を踏まえて、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、理学療法、作業療法その他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、生活機能の維持又は向上を目指す。また、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の提供に努める。
2. 事業の実施に当たっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に役立つよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
3. その事業実施に当たって、質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。又、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の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。

**(事業所の名称等)**

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次の通りとする。

- 一、名 称 伊予診療所
- 二、所在地 伊予市下吾川 55 番地 1

**(従業者の職種・員数及び勤務内容)**

第5条 指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーションに従事する従業者の職種・員数及び勤務内容は、次の通りとする。

- 一、医師 1名(管理者)

管理者は、事業所の必要な管理を行う。また、事業所の従業者に法令及びこの規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。医師は、指定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計画の策定に従業者と共同して作成する。

## 二、その他の従業者

理学療法士、作業療法士 1名以上

他職種と共同してリハビリテーション実施計画書を作成すると共にリハビリテーションの実施に際し指導を行う。

看護職員 1名以上

医師の指示に基づき医療行為を行なう他、利用者のケアプラン及び指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーション計画に基づく看護を行う。

介護職員 3名以上（うち主任1名）

利用者の指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーション計画に基づく介護を行う。

### （営業日及び営業時間）

第6条 事業所の営業日及び、営業時間は次の通りとする。

- 一、営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし、祝日、8月15日、12月31日から翌年の1月3日までの年末年始は除く。
- 二、臨時営業日 営業日から除いた日であっても臨時に営業日とすることがある。その場合、利用者及びその家族に別途提示する。
- 三、営業時間は、午前8時35分から午後5時00分までとする。
- 四、サービス提供時間は、午前9時00分から午後4時10分までとする。

### （サービスの利用定員）

第7条 サービスの利用定員は、指定通所リハビリテーションと指定介護予防通所リハビリテーションの利用数を合計して、30人とする。

### （サービスの提供方法・内容・利用料その他の費用の額）

第8条

1. サービスの内容は次の通りとする。事業を利用した場合の利用料は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
  - 一、指定通所リハビリテーション・指定予防通所リハビリテーション計画の作成
  - 二、サービス（訓練、送迎、入浴、食事提供等）の提供
  - 三、居宅介護支援事業所、居宅介護サービス事業所、市町等との連絡調整
2. 前項に規定する利用料のほか、次に掲げる費用の額の支払いを受けることができる。
  - 一、食事代の費用は、通常の場合、1食550円、（おやつ代込み）を徴収し、特別な行事食の場合には、実費の不足分を別途徴収する場合がある。
  - 二、レクリエーション・行事の参加費は、その都度実費とする。但し、おむつ代は利用料と一緒に請求する。
3. 前項の費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者又はその家族に対して金額等を明示した文書により説明を行い、書面により同意を得るものとする。

### （通常の事業の実施地域）

第9条 通常の事業の実施地域は、伊予市、松前町とする。

### **(サービス利用に当たっての留意事項)**

#### 第10条

1. サービスの利用にあたっては、利用申込者又はその家族に対し、重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用者・家族代表の同意を得る。
2. 利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医師に連絡をとり、その指示に従う。
3. 利用者がサービスの提供を受ける際に留意すべき事項は次の通りとする。
  - 一、利用者は施設の設備及び備品の利用にあたっては、従業者の指示又は設備等の取扱要項に従い、適切な方法により当該設備等を使用するとともに、事故のないよう細心の注意をはらうこと。
  - 二、健康状態に異常がある場合には、その旨を申し出ること。
  - 三、体調によっては、入浴等を中止する場合があること。
  - 四、利用者は貴重品を持参しない。紛失しても責任を負えないこととする。

### **(緊急時等における対応方法)**

第11条 従業者は、サービスを提供中に、利用者の容態の変化、その他緊急事態が生じたときは速やかに医師、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡、対応を行う。また、その経過の記録を残す。

### **(事故発生時における対応方法)**

第12条 事業所は、サービス提供により事故が発生した場合には速やかに親族・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる。必要時には、市町に報告する。  
事業所は事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。また、その経過の記録を残し、その完結の日から5年間保存する。

### **(損害賠償責任)**

#### 第13条

1. 事業者は、契約に基づくサービスの提供にあたって、利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は速やかにご家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じる。
2. 前項の場合において、当該事故の発生につき事業者の故意若しくは重大な過失がある場合には損害を賠償する。

### **(秘密保持等)**

#### 第14条

1. 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いの為にガイドランス」を遵守し、適切な取り扱いに努める。
2. 事業者及び従業者は、業務上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供に関わる目的以外は決して使用しない。利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了以降において、また自らの退職後も第三者に漏らさない。
3. 事業者は利用者に医療上、緊急の必要がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとする。

### **(相談・苦情対応)**

第15条 事業者は、利用者からの相談、苦情等の窓口を設置し、指定通所リハビリテーション、指定介護予防通所リハビリテーションに関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応する。

### **(非常災害対策)**

第16条

1. 非常災害に関する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、事業所の見やすい場所に掲示する。
2. 前項の計画に基づき、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に事業所の職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。
3. 非常災害に備え、伊予診療所内に飲料水、日用品などの備蓄3日分程度を常備。

### **(サービスの提供記録の記載・保管)**

第17条 サービスを提供した際には、その提供日及び内容、利用者によって支払いを受ける介護給付費の額、その他必要な記録を所定の書面に記載し、その完結の日から5年間保管する。

### **(虐待防止に関する事項)**

第18条 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措置を講じる。

1. 虐待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を整備する。
3. 従業者に対し虐待を防止するための研修を定期的実施する。
4. 前3項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
5. サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・同居人等）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に通報するものとする。

### **(身体的拘束適正化に関する事項)**

第19条 職員全員が身体的拘束による弊害を理解し、身体的拘束及びその他の行動制限を原則禁止する。また、身体的拘束適正化を図るため以下の措置を講じる。

1. 身体的拘束適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図る。
2. 身体的拘束適正化のための指針を整備する。
3. 介護職員その他の従業員に対し、身体的拘束適正化のための研修を定期的実施する。
4. 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は、身体的拘束による心身の損害よりも拘束をしないリスクの方が高いこと、かつ切迫性・非代替性・一時性の3要件の全てを満たした場合で、本人・家族へ説明と同意を得て必要最低限の実施とする。
5. 身体的拘束期間中は利用者の心身の状況や状態、緊急やむを得ない理由を記録し、議論を行い早期に拘束を解除する努力をする。

### **(感染症対策の強化)**

#### 第20条

- 1 従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに本事業所の設備及び備品等において衛生的な管理に努める。
- 2 当事業所は、感染症の予防及びまん延防止のため次の措置を講じる。
  - ① 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
  - ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
  - ③ 従業者に対し感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を年1回定期的実施する。

### **(業務継続計画の策定等)**

#### 第21条

- 1 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本サービスの提供を継続的に実施するための計画、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」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じる。
- 2 当事業所は、従業者に対し、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年に1回以上に実施する。
- 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。

### **(ハラスメント対策の強化)**

第22条 適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる。またカスタマーハラスメント（利用者やその家族などからの著しい迷惑行為）の防止に取り組む。職員の心身に危害が生ずるおそれがある場合であって、その危害の発生、再発生を防止することが著しく困難な場合、当該従事者ないし本事業所が利用者へサービス提供することが困難となり契約解除を行う場合がある。

### **(その他運営に関する留意事項)**

#### 第23条

1. 事業者は従業者の資質の向上を図るための機会を次の通り設けるものとし、また業務体制を整備する。
  - 一. 採用時研修
  - 二. 継続研修
2. この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は愛媛医療生活協同組合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。

## 附則

この規程は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和元年 10 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 5 年 5 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 6 年 3 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この規定は、令和 6 年 12 月 1 日から施行する。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名

伊予診療所

申請するサービス種類

指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーション事業

措置の概要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応するために以下のように窓口（連絡先）、担当者の設置を行う。

- ・ 指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーション  
（電話 089-982-1170）担当（主任 梶原文恵）
- ・ 愛媛医療生活協同組合愛媛生協病院  
（電話 089-982-1170）担当（事務長中村多恵）
- ・ 愛媛医療生活協同組合事業所利用委員会  
（電話 089-976-7001）

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

当施設のサービスに対する苦情があった場合は、直ちに利用者及び関係者から詳しい事情を確認するとともに、すみやかに具体的な対応をする。また、従業者は主任へ報告を行う。

必要時、検討会議をもって対応し、関係会議への報告を行う。

介護予防サービス事業所や市町等と関連する場合には、主任が連絡をとり詳しい事情を聞くとともに調整し具体的な対応をする。

記録を保管し、再発を防ぐために役立てる。

虹の箱に投書があった場合には、主任は問題の把握及び改善策を講じるとともに、結果について事業所利用委員会及び投書者に報告を行う。

3. その他参考事項

指定通所リハビリテーション・指定介護予防通所リハビリテーション計画の作成において、利用者及びその家族、介護予防支援事業者等とも連絡を継続的に行う。

利用者の立場にたった、またその家族の要望も踏まえたサービス計画の作成・実施が行えるよう接遇も含め職員の研修を行う。