

運営規程の概要

事業所名	秋田県厚生連 平鹿指定居宅介護支援事業所	サービスの種類	居宅介護
所在地	秋田県横手市前郷字八ツ口3番1	管理者	照井 牧子
連絡先	TEL 番号 0182-32-5247	FAX 番号	0182-32-5861
営業日	月～金 ※土日祝日お休み	その他の年間の休日	年未年始(12月30日～1月3日) お盆(8月13日～8月14日)
営業時間	平日 8:30～17:00	備考	営業時間以外も常時連絡が取れる体制になっています。
実施地域	横手市		

従業員の勤務体制

職種	員数	
	常勤	非常勤
看護師	3名	0名
介護福祉士	1名	0名

秘密の保持

- 従事者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報について、利用者または第三者の生命、身体などに危険のある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- 事業者は、従事者が退職後在職中に知り得た利用者及びその家族の個人情報の秘密の保持を行います。
- 事業所はサービス担当者会議等において個人情報をを用いる場合は利用者及びその家族の同意をあらかじめ得ることとします。

事故発生時の対応及び事故処理の体制

- 事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行ない必要な措置を講じます。
- その事故の状況及び事故に際してとった処置について記録しておきます。
- 賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

ハラスメント対策

利用者・家族等が職員へ暴力、ハラスメント行為を行った場合及び職員が利用者・家族等への暴力行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す)

高齢者虐待防止に関する事項

- 事業者は、利用者等の人権擁護・虐待防止のため虐待防止に関する責任者を設置し、職員に対する虐待防止の啓発、普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- 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します。

身体的拘束の禁止

- 事業所は、原則として身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合は身体拘束等を行うことがあります。
- 行動を制限する場合は、利用者の家族等に十分な説明を行い同意を得ると共に、その態様および期間、その際の利用者の心身の状況並びにやむを得ない理由及び経過について記録します。

相談・苦情窓口

- 指定居宅サービスに関する相談や苦情については下記の窓口で対応します。

電話番号	0182-32-5247
担当者	管理者 照井 牧子
対応時間	平日 8:30~17:00

- 苦情処理体制及び処理手順は下記のとおりです。
 - ① 担当者は、利用者等(以下苦情申立人)から面接や電話にて寄せられた苦情を受け付けし、記録書を作成します。
 - ② 苦情申立人に対し、苦情内容の事実確認、希望の再確認を行い、必要に応じ介護計画の見直しを行います。(担当の介護支援専門員が対応困難な場合は、管理者が対応します)
 - ③ 必要に応じて関係者と連絡調整を行います。
 - ④ 苦情申立人に、調査結果、改善事項、指示内容を通知し、了解を得られるよう努力します。
 - ⑤ 苦情の内容の改善状況について苦情申立人へ確認を行います。
 - ⑥ 解決が難しい場合は、公的機関にも苦情申出が出来ます。
 - ⑦ 苦情処理は、速やかに行うものとし、その経過、成果について記録します。