

1 1. 苦情の対応

連絡を取り、謝罪をし、苦情内容の把握、協議をし、再発の防止に努めます。

1 2. 救急時の対応方法

利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。
また緊急連絡先に連絡いたします。

利用者の主治医	氏 名	
	所属医療機関の名称	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
	F A X 番 号	

1 3. 事故発生時の対応

必要な処置を施し、謝罪をし、事故内容の把握、協議をし、再発防止に努めます。

損害賠償責任保険に加入していますので、該当することであれば手続きをいたします。

14. 虐待の防止のための措置

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- 1 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者に周知徹底しています。
- 2 虐待の防止のための指針を整備しています。
- 3 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的 to 実施しています。
- 4 上記1～3までを適切に実施するための担当者の選定及び設置を行います。

15 身体拘束の適正化に関する事項

- 1 サービスの提供にあたっては、利用者又は他の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を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束」という。）を行いません。
- 2 やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

16. 衛生管理について

事業所において感染症等が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- 1 従業者等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- 2 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- 3 事業所における感染症等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の定期的な開催及び、その結果について従業者に周知徹底しています。
- 4 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

17. 業務継続に向けた取組の強化について

- 1 感染症等や非常災害の発生時において、利用者が継続して居宅介護支援の提供を受けられるよう業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- 2 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定期的 to 実施します。