

を、職員との雇用契約の内容とする。

3 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者やその家族の個人情報を用いる場合は、利用者及び当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておく。

4 事業者及び事業所の職員は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物について、細心の注意を払って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩防止に努める。

(広告)

第28条 事業者は、事業所について広告する場合においては、その内容が虚偽又は誇大なものでないようとする。

(居宅サービス事業者等からの利益収受の禁止等)

第25条 事業所の介護支援専門員は居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用すべき旨の指示等を行わない。

2 事業者及び職員は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、利用者に対して特定の居宅サービス事業者等によるサービスを利用させることの対償として、当該居宅サービス事業者等から金品その他の財産上の利益を収受することはしない。

(苦情処理に関する事項)

第29条 事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口の設置など、必要な措置を講じる。

2 事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出や提示の求め、当該市町村の職員からの質問や照会に応じるほか、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力する。市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。

3 事業者は、自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービスに対する苦情を、利用者が国保連に申立てる場合、必要な援助を行う。

4 事業者は、指定居宅介護支援等に対する利用者からの苦情に関して、国保連が法第176条第1項第2号に基づき行う調査に協力する。自ら提供した指定居宅介護支援に関して国保連から同号の指導又は助言を受けた場合には、それに従って必要な改善を行う。

(事故発生時及び緊急時の対応)

第30条 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には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。また、居宅に訪問中に、利用者の病状の急変その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医や居宅サービス事業者等に連絡し、適切な処置が行われるよう援助を行う。

2 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賠償すべき事故が発生