

(苦情処理)

第12条

- (1) 指定訪問看護・指定介護予防訪問看護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所は、提供した指定訪問看護・指定介護予防訪問看護に関し、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若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- (3) 本事業所は、提供した指定訪問看護・指定介護予防訪問看護に係る利用者からの苦情に関して公的医療保険事業所または介護保険事業所の調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(虐待防止に関する事項)

第13条

- (1) 事業者及び看護職員は、利用者の人権擁護・虐待等の発生、又はその再発を防止するために以下のような必要な措置を講じるものとする。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話等を活用して行うことができるもの）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底する。
 - ② 虐待防止の為の指針の整備
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - ④ 前③号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- (2) 事業所はサービス提供中に当該事業所従事者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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村に通報するものとする

(個人情報の保護)

第14条

- (1) 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- (2) 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。
- (3) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。