

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村に通報します。

10、秘密保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者及び職員は、サービスを提供する上で、知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。事業者は、職員に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
- (2) 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者またはその家族の個人情報を提供する場合は、事前に同意を得ます。
- (3) 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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。

11、緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者に病状の急変、その他の緊急事態が生じた場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄) 電話番号	

12、事故発生時における対応方法

サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

13、苦情相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0977-24-0001 面接場所 別府中央病院 在宅支援部 受付時間 事業所営業日及び営業時間に同じ
---------	--