

# 居宅介護支援重要事項説明書

## 6. 緊急時及び事故発生時の対応

### (1) 緊急時の対応

予め担当介護支援専門員により、主治医・家族等の緊急時の連絡先を確認させていただき、訪問時利用者の容態の急変等があった場合には、当該の連絡先等へ連絡させていただきます。

### (2) 事故発生時の対応

- ① 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を行うとともに、必要な措置を講じます。  
又、事故の状況及び事故に際してとった処置は記録します。
- ② 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した場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 7. 虐待防止に関する事項

- ①事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のために次の措置を講じます。
  - ・虐待を防止するための従業員に対する研修の実施、委員会の開催
  - ・利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - ・その他虐待防止のために必要な措置、指針の整備
- ②事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者家族等高齢者を現に擁護する者）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します。
- ③ 虐待相談窓口担当者：池上 久美

## 8. 事業継続計画の策定等

事業所は、業務継続計画（BCP）の策定にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施します。

## 9. 身体拘束に関する事項

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。但し、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる場合は、利用者又は養護者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最低限の範囲内で行う場合があります。その場合は身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。又事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ①切迫性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危害が及ぶ事を防止する事ができない場合
- ②非代替性：身体拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止する事ができない場合

- ③一時性：利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 10. ハラスメント対策の強化

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業所の責務をふまえつつ職場環境、職場関係事業者、利用者又はご家族を含む関係者に対して、ハラスメント防止対策に必要な措置を講じます

## 11 相談窓口・苦情対応

- ① サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所お客様 相談窓口	電話番号	088-841-2566
	FAX番号	088-842-0809
	相談員（責任者）	池上 久美
	対応時間	平日 9:00~17:00

- ② 公的機関においても、次の機関に対して苦情の申立てができます。

市町村介護保険 相談窓口	所在地	高知市本町5丁目1番45号
	電話番号	088-823-9972
	FAX番号	088-824-8390
	対応時間	平日 8:30~17:15
高知県国民健康保険 団体連合会（国保連）	所在地	高知市丸の内2丁目6番5号
	電話番号	088-820-8410（8411）
	FAX番号	088-820-8413
	対応時間	平日 9:00~12:00 13:00~16:00

- ・当事業所は第三者評価を受けておりません。

## 12

### 法人の概要

名称・法人種別	医療法人 互光会
代表者氏名	高橋 晃
所在地・電話	高知市長浜801 TEL 088-841-2337
業務の概要	医業
事業所数	2（長浜病院・老人保健施設 優）