

(3) 行政機関その他の苦情受付機関

事業者以外の苦情対応機関として以下の機関があります。

市町村介護保険 相談窓口	□鎌倉市	担当課	介護保険課	月～金 8:30～17:00
		電話番号	0467-61-3950	土日祝・年末年始除く
	□藤沢市	担当課	介護保険課	月～金 8:30～17:15
		電話番号	0466-50-8270	土日祝・年末年始除く
	□栄区	担当課	高齢・障害支援課	月～金 8:45～17:00
		電話番号	045-894-8547	土日祝・年末年始除く
	□逗子市	担当課	高齢介護課	月～金 8:30～17:00
	電話番号	046-873-1111	土日祝・年末年始除く	
□葉山町	担当課	福祉課	月～金 8:30～17:15	
	電話番号	046-876-1111	土日祝・年末年始除く	
□横須賀市	担当課	介護保険課	月～金 8:30～17:00	
	電話番号	046-822-8253	土日祝・年末年始除く	
神奈川県国民健康保険 団体連合会・介護保険課	所在地	〒220-0003 横浜市西区楠町27-1		
介護苦情相談係	電話番号	045-329-3447		
	対応時間	8:30～17:15 土日祝・年末年始除く		

### 11. 事故発生時の対応

(1) 緊急連絡その他必要な措置

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合には、速やかに、利用者の家族、居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 事故原因の分析と再発防止策

事業者は、訪問看護の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます。

(3) 損害賠償

訪問看護提供により事業者が賠償すべき事故が生じた場合には、事業者は、利用者に対し速やかに損害賠償を行います。

### 12. 虐待の防止について

(1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、必要な措置を講じます。

① 虐待防止のための対策を検討する委員会(湘南鎌倉介護福祉センター内)を定期的に開催(テレビ電話等の活用可能)するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

② 虐待防止のための指針の整備、定期的な研修の実施を行います。

③ 上記に掲げる措置を適切に実施するため担当者を設置します。管理者及び虐待防止検討委員会員。

(2) サービス提供中に、当該事業所職員または養護者(利用者の家族等)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。

### 13. ハラスメント対策について

(1) 事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

### 14. 訪問看護の提供記録

(1) 記録の整備保存

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(2) 記録の閲覧又は謄写

利用者は、事業者に対し、訪問看護の提供に関する記録の閲覧又は謄写を請求することができます。この場合において、謄写に要する費用は利用者の負担となります。

### 15. 衛生管理等について

(1) 訪問時感染予防等のため、標準予防策に基づき手洗いうがい等をさせていただきます。なお、使用する石鹸、速乾性すり込み式手指消毒剤等については持参します。

(2) 各感染症別に感染予防策に準じて、マスク、エプロン、手袋等を装着させていただくことがあります。使用した物品については、各ご家庭での処分をお願いします。

(3) 医療ゴミ、感染性廃棄物は、各自治体で定めるとおりに各ご家庭において処分をお願いします。なお、針につきましては、蓋付きの瓶等へ入れ、医療機関へ処分を依頼してください。

(4) ステーションよりお貸した、吸引機や介護用品等は洗浄後の返却にご協力ください。