

(職場におけるハラスメントの防止)

第16条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

(苦情処理)

第17条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」による。

(その他運営に関する重要事項)

第18条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内

(2) 継続研修 年2回

- 2 この規程の概要等、利用(申込)者のサービス選択に係る事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 3 第2条第1項第3号の訪問介護計画等を作成又は変更した場合は利用者に交付する。
- 4 第2条第1項第3号の訪問介護計画等及び第6条第7項サービス提供記録、第8条第4項に規定する事故発生時の記録、第11条に規定する青森市への通知及び前条の苦情処理に関する記録並びに居宅介護サービス費及び介護予防サービス費の請求及び受領に関する記録については、整備の上、完結してから5年間保存する。
- 5 青森市及び国民健康保険団体連合会(以下、「市等」という。)からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、市等からの指導・助言に従って必要な改善を行うこととする。また、市等から求められた場合には、その改善の内容を市等に報告する。
- 6 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、事業者と訪問介護事業所あんどんの管理者との協議により定めることとする。