

(サービス利用に当たっての留意事項)

第14条 サービス利用に当たっての留意事項は、次のとおりとする。

- (1) 利用者は、利用開始時に健康診断書を提出すること
- (2) 利用者は、利用日に体調等異常がある場合は申出ること
- (3) 病気等で利用を休止する場合は、利用予定日の午前8時までに申出ること
- (4) 機能訓練用の諸器具を使用する場合は、機能訓練指導員の指示に従うこと

(緊急時等における対応)

第15条 指定通所介護等の提供を行っている時に利用者の体調が急変した場合、その他必要な場合は、すみやかに家族、主治医に連絡する等の必要な措置を行うものとする。

(非常災害対策)

第16条 利用者の安全を図るため、別に定める消防計画及び風水害、地震等の災害に対応する計画に基づき、非常災害対策に努める。

(業務継続計画の策定)

第17条 感染症や非常災害時の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画「業務継続計画」を策定、これに従い必要な措置を講じる。

また職員に対し、業務継続計画について周知させると共に、必要な研修及び訓練を実施する。

この業務継続計画は定期的に見直し、必要に応じて変更を行う。

(苦情に対する対応)

第18条 利用者から苦情に対する対応は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の受付担当者及び苦情解決責任者（管理者が担当）を設置するものとする。
- (2) 利用者からの苦情を受けた場合、利用者の意向等を十分確認をし、速やかに苦情解決責任者（管理者）に報告を行うものとする。
- (3) 苦情責任者から改善状況の報告を受けた場合、利用者にもその報告を行うものとする。
- (4) 事業所において処理し得ないものについては、行政機関等の協力を得て、利用者の立場に立った適切な方法を検討し、対処するものとする。
- (5) 苦情については、朝礼等機会あるごとに職員に周知し、サービス向上に努めるものとする。