

個人情報保護方針

●個人情報について

個人法保護法の趣旨を尊重し、利用者及び家族の個人情報に関し適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重要な責務であると考えます。

①個人情報の適切な取得について

- ・個人情報の取得は介護サービスの提供に必要な範囲内に限定します。
- ・個人情報の取得には利用者本人及び家族の同意を頂きます。

②個人情報の利用について

- ・取得した個人情報は本来の利用目的の範囲を超えて利用しません。
- ・取得した個人情報を職員会議等で利用することについては、入居契約時等に事前に同意を得ておくこととします。
- ・取得した個人情報を何らかの理由により第三者に提供する場合は、利用者や家族の同意をあらかじめ文書により得ることとします。
- ・施設内での提示物、写真や外部者の見学時のパンフレット等、職員以外の目にふれるものは事前に家族の同意を得た利用者のみとします。

但し情報の提供が利用者及びその家族の生命や財産の保全の為、緊急かつやむを得ない場合はその限りではないものとします。

③個人情報の安全性の確保の措置について

- ・職員には退職後の将来にわたっても、正当な理由なくその業務上知りえた利用者又はその家族の個人情報を漏らさない旨を盛り込んだ雇用契約をします。(あるいは宣誓書を徴求)
- ・諸会議等で職員への守秘義務の周知徹底を行います。

④個人情報取り扱いに関する相談及び苦情について

- ・個人情報の取り扱いに関する相談及び苦情については、管理者において迅速に対応します。

⑤上記の具体的取り組みについて施設内に掲示及びホームページやパンフレット等に記載します。

●苦情への対応について

グループホームに関する苦情相談の窓口を設置します。

苦情発生の予防

- ・利用者及び家族へのアンケート（満足度調査）を実施します。

アンケートで出された意見は苦情となる前に改善を図ります。

- ・職員には、定期的に利用者や家族の身になって不安な点やサービスの向上に向けての意見を求め、事前に問題が発生しないように努めます。

- ・利用者及び家族が気軽に話ができる雰囲気を作ります。

苦情発生後

- ・苦情検討会を行い、苦情の記録を残し、全職員が閲覧するようにします。

- ・職員全体が苦情の内容を把握し、その対策を徹底します。

- ・最終的には管理者において迅速に対応します。

- ・公的機関への苦情相談を掲示します。