

7. サービスの中止（契約書7条参照）

- ・サービス提供開始日の前日12時までには事業者へ申し出て下さい。万が一申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合がございます。但し、ご利用者様の体調不良等正当な理由がある場合はこの限りではございません。

利用開始日の前日までに申し出があった場合	無 料
正当な理由がなく、利用開始日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担額相当)

8. 苦情・要望の受付について

一 当施設における苦情の受付

苦情、ご要望、ご意見等につきましては、お気軽に下記担当者にご相談下さい。
また、苦情受付ボックスをロビーに設置しています。

- ・苦情受付窓口（担当者）生活相談員
- ・苦情解決責任者 施設長
- ・受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：30

二 第三者委員

上記方法以外に、苦情等を当法人が委嘱する第三者委員に申し出ることができます。
詳しくは老人短期入所施設偕楽園事務室までお尋ね下さい。

三 公的機関でも次の窓口で受け付けます。

別府市介護保険担当課	所在地 別府市上野口町1番15号 電 話 0977-21-1111 受付時間 9：00～17：00
大分県国民健康保険団体連合会	所在地 大分市大手町2丁目3番12号 電 話 097-534-8470 受付時間 9：00～17：00
大分県社会福祉協議会	所在地 大分市大津町2丁目1番41号 電 話 0977-551-0110 受付時間 9：00～17：00

9. 緊急時の対応について

当施設において利用者様の状態に急変が生じた場合には、速やかに医師やご家族等に連絡する等の措置を講じます。（当法人の緊急マニュアルに沿って対応致します）ご家族の皆様には緊急連絡先をお伝えいただきますようお願い致します。