

6. 秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報については、利用者又は第三者の生命もしくは身体等に危険があるなどの正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後においても第三者に漏らすことはありません。

7. 利用者からの相談または苦情に対応する窓口

1) 当事業所における苦情の受付

当事業所の居宅介護支援及び各サービスに関する相談並びに苦情については、以下の窓口で受け付けます。

電 話 番 号	0 9 7 7 - 8 5 - 8 5 6 1
苦情受付担当者	介護支援専門員 豊木 裕子
受 付 時 間	営業日の9：00～17：30

2) 行政機関並びにその他苦情受付機関

別 府 市 役 所 介 護 保 険 担 当 課	0 9 7 7 - 2 1 - 1 1 1 1
大 分 県 国 民 健 康 保 険 団 体 連 合 会	0 9 7 - 5 3 4 - 8 4 7 0
大 分 県 福 祉 サ ー ビ ス 運 営 適 正 化 委 員 会	0 9 7 - 5 5 8 - 0 3 0 0

3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方針等

苦情があった場合は直ちに連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者およびサービス事業者から事情を確認します。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を直ちに苦情主訴者に伝え、納得が得られるような説明に努めます。

4) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

サービス事業者からの対応状況も正確に確認すると共に、その苦情の真の原因を突き止め、より良いサービスが提供されるよう十分な話し合い等を実施致します。また、定期的にサービス事業者を訪問し、円滑な対応が図れるようにします。

8. 事故発生時の対応

事業者の過誤及び過失の有無に関らず、サービス提供の過程において発生した利用者の身体的又は精神的に通常と異なる状態でサービス提供事業者から連絡があった場合は、下記のと通りの対応を実施致します。

①事故発生時の報告