（３）ご利用者に関するお問い合せへの対応

当施設では、ご利用者に関する来園やお電話でのお問い合せに対し、慎重に対応させて頂いており、ご利用者のプライバシーに関わる個人情報につきましては（２）の場合を除き外部に対し情報提供致しません。お問い合せに対し情報提供範囲についてのご希望がおありの場合は遠慮無くお申し出下さい。

（４）施設内での写真やお名前の掲示について

当施設では、外出や行事等の楽しい思い出をご利用者に楽しんで頂くため、撮影、掲示することがあります。

施設内でのお名前や写真の掲示について希望されない場合は遠慮無くお申し出下さい。

１０．事故発生時の対応について（契約書第２５条参照）

（１）当施設では、サービスの提供により事故が発生した場合は、すみやかに県、市町村、代理人に連絡を行うとともに、必要な措置を講じさせて頂きます。また、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録することと致します。

（２）事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものと致します。

１１.緊急時の対応について（契約書第２６条参照）

当施設では、利用者の急変等、緊急時における嘱託医との連携方法、対応方法についてあらかじめ定め、適切な対応を講じさせていただきます。

１２．苦情の受付について（契約書第２７条参照）

（１）当事業所における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口

・苦情解決責任者　　施設長　　村形　耕悦

・苦情受付窓口　　施設長補佐　　齊藤　昭子

Tel　０１８６－７８－５１５１　（永楽苑事務室）

・受付時間　　毎週月曜日～金曜日　8：30～17：00 まで

時間外でも受付対応いたします。

☆施設内に掲示してあります、当施設の定める第三者委員に、要望又は苦情を申し出ることができます。また、ご意見受付箱を玄関ホールに設置しておりますのでご利用下さい。