

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いただきます。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
- ・ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00 まで
Tel 0186-78-5151

☆受付時間以外及び担当者不在の場合でも常時対応できる体制になっております。

☆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出来ます。

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。

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

北秋田市健康福祉部高齢福祉課	北秋田市花園町19-1 電話番号 0186-62-1112
秋田県国民健康保険団体連合会	秋田市山王4-2-3 電話番号 018-883-1550
秋田県運営適正化委員会秋田県社会福祉会館内	秋田市旭北栄町1-5 電話番号 018-864-2726