

## 5. 苦情の受付について 【契約書第23条参照】

利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、施設長を責任主体とした苦情解決指針に基づいて処理致します。

また苦情の処理体制、手順については、あらかじめその内容を説明すると共に、施設内にも掲示します。

### (1) 当事業所における苦情の受付

- ・ 苦情受付窓口 管理者・生活相談員 小林 次味  
生活相談員 小林 学
- ・ 受付時間 月曜日～土曜日 8：30～17：00
- ・ 電話番号 0186-78-5155

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

北秋田市役所 高齢福祉課

所在地 北秋田市花園町19番1号  
電話番号 0186-62-1112  
受付時間 8：30～17：00

### (3) 秋田県国民健康保険団体連合会

所在地 秋田市山王4-2-3  
電話番号 018-883-1550  
受付時間 8：30～17：00

### (4) 秋田県運営適正化委員会

所在地 秋田市旭北栄町1-5  
電話番号 018-864-2726  
受付時間 8：30～17：00

## 6. 苦情解決責任者について

- ・ 苦情解決責任者 永楽苑 施設長 村形 耕悦
- ・ 受付時間 月曜日～金曜日 8：30～17：00
- ・ 電話番号 0186-78-5151

## 7. 個人情報の保護について（契約書第12条）

- (1) 業務上知り得た利用者及びその家族の個人情報については、正当な理由なく利用しません。
- (2) 当施設の職員、又は職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た個人情報を洩らす事が無いよう必要な措置を講じております。
- (3) 通所サービスの提供にあたり、各種認定の申請、更新、ケアプランの立案、計画、医療機関等の連絡調整、緊急を要する場合等、あらかじめ利用者、ご家族の同意のもとに、必要最低限の範囲で使用させていただきます。