

5 事故発生時の対応及び苦情処理

- (1) 当事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- (2) 当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、市町又は国民健康保険団体連合に対して、いつでも苦情を申立てることができます。尚、当事業所の苦情申立窓口は下記のとおりです。

名称 屋島タクシー介護センター

電話 087-844-1132 管理者 村北 視由紀

- (4) 事業所は、利用者に提供したサービスについて、利用者または利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。
- (5) 事業者は、利用者が苦情申立をおこなった場合、これを理由としていかなる不利な扱いもいたしません。

6 秘密保持

事業者及びその従業員は、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秘密及び個人情報について、利用者又は第三者の生命・身体等に危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後第三者に漏らすことはありません。

7 サービス提供の記録

- (1) サービス提供をした際には、予め定められた書面に必要事項を記入してサービス提供終了時に利用者の確認を受けます。
- (2) 事業者は記録完成後適切に保管し、利用者の求めにより閲覧に応じ実費負担によりその写しを交付します。

8 キャンセル等

利用者がこの介護センターに係る訪問調査、介護サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし又は中断する場合には、事前に次の連絡先迄ご連絡下さい。

尚、当日キャンセルの場合は、キャンセル料として1000円を徴収します。

連絡先 (電話) 087-844-1132

(電話) 087-843-7733