

## **苦情処理体制について**

当事業所では、利用者やご家族が安心してサービスを利用できるよう、ご意見・ご要望・苦情などを大切な声として受け止め、誠実かつ迅速に対応いたします。

苦情はサービスの質を高めるための重要な情報と考え、内容を正確に把握し、原因を明らかにした上で改善に努めます。

誰でも気軽にお申し出いただけます。専任の窓口を設け、適切な手順で対応いたします。

### **【苦情受付窓口】**

担当者:西村 光気(管理者・サービス提供責任者)

電話番号:0572-56-9323

受付時間:平日 9時～18時

### **【苦情解決責任者】**

氏名:西村 光気(管理者・サービス提供責任者)

・苦情は電話・書面・面談など、どの方法でも受け付けます。

・受付した内容は速やかに確認し、誠実に対応します。

・個人情報は保護し、苦情を理由に不利益な取り扱いは一切行いません。

また、当事業所で解決できない場合は、下記の公的機関にご相談いただくこともできます。

### **【外部相談窓口】**

多治見市役所 福祉部 高齢福祉課(介護保険係)

住所:〒507-8787 岐阜県多治見市音羽町1丁目233番地

電話:0572-23-5826

受付時間:平日 8時30分～17時15分

岐阜県社会福祉協議会 運営適正化委員会

住所:〒500-8385 岐阜県岐阜市下奈良2丁目2番1号

電話:058-278-5136

受付時間:平日 9時～17時(祝日・年末年始除く)

岐阜県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

住所:〒500-8385 岐阜県岐阜市下奈良2丁目2番1号(岐阜県福祉・農業会館内)

電話:058-275-9826

受付時間:平日 9時~17時