

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:大谷 公貴(管理者・サービス提供責任者)

電話番号:0566-91-8093

受付時間:平日 9時~18時

【苦情解決責任者】

氏名:大谷 公貴(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】

安城市役所 福祉部 高齢福祉課(介護保険係)

住所:〒446-8501 安城市桜町18番23号

電話:0566-76-1111(代表)

受付時間:平日 8時30分~17時15分

愛知県社会福祉協議会 運営適正委員会

住所:〒461-0011 名古屋市東区白壁一丁目50番地 愛知県社会福祉会館内

電話:052-212-5519

受付時間:平日 9時~17時

愛知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:〒460-0002 名古屋市中区丸の内三丁目 5 番 10 号

電話:052-972-8850

受付時間:平日 9 時~17 時