

## ○苦情処理体制

当事業所では、提供するサービスに対する利用者様およびご家族様からの苦情・ご意見に迅速かつ適切に対応するため、以下の通り苦情処理体制を整備しております。

### 1. 当事業所における相談・苦情受付窓口

- 窓口担当者：生活相談員（または管理者）
- 受付時間：月曜日～土曜日 9:00～17:00（日曜日・年末年始を除く）
- 電話番号：055-225-3305

2. 苦情処理の手順 ご相談や苦情をいただいた場合、速やかに事実関係を調査し、原因の究明と改善策を検討いたします。対応結果については、ご相談者様へ速やかに書面またはお電話にてご報告いたします。

3. 外部の苦情受付機関 当事業所以外に、以下の公的機関等の窓口にも苦情を申し立てることができます。

- 1. 担当ケアマネジャー（居宅介護支援事業者）
- 2. 中央市役所 福祉部 長寿推進課 介護保険担当（電話番号：055-274-8556 / 所在地：山梨県中央市臼井阿原21-1）
- 3. 山梨県国民健康保険団体連合会（国保連合会） 介護保険課（電話番号：055-223-2111 / 所在地：山梨県甲府市蓬沢1丁目15-35）
- 4. 山梨県 福祉保健部 長寿社会課（電話番号：055-223-1450 / 所在地：山梨県甲府市丸の内1丁目6-1）