

## 「訪問看護事業所サンケア戸板」苦情の受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- ① 苦情受付担当者 [職名] 管理者 (TEL 076-254-1853)
- ② 苦情解決責任者 [職名] 管理者
- ③ 受付時間 毎日 午前8時30分～午後5時30分

### (2) 苦情の解決方法

- ① 苦情の受付  
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
- ② 苦情受付の報告・確認  
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。
- ③ 苦情解決のための話し合い  
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
- ④ 行政機関その他苦情受付機関の紹介  
上記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

金沢市役所 介護保険課	所在地 金沢市広坂1-1-1 電話番号 076-220-2264 受付時間 9:00～17:45
石川県国民健康保険団体連合会	所在地 金沢市幸町11-5 石川県幸町庁舎4階 電話番号 076-231-1110 受付時間 9:00～17:00
石川県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 金沢市本多町3-10 社会福祉会館内 電話番号 076-234-2556 受付時間 9:00～17:00