

苦情処理に係る措置の概要

《主旨》

当施設ご利用のみなさまに、明るくゆとりのある家庭的な生活を有意義にお送りいただく為、ご利用者の方々（ご家族を含む）のご意見、苦情等に関する窓口を設置しています。

下記項目について、ご意見・苦情等がございましたら、ご遠慮なく当施設の苦情相談窓口までお申し付けください。内容を把握した上で、サービスの充実、及び質の向上に努めていきます。

- イ) 施設が行うサービス業務に関する事項について
ロ) 当該サービス業務に係る職員の行為について

- ・ 苦情相談窓口 1 階受付カウンター
- ・ 対応時間 午前 8 : 30 ~ 午後 5 : 30
- ・ 苦情相談担当者と該当するサービスの種類
(担当) (サービスの種類)
高瀬 哲郎 . . . 施設サービス、短期入所療養介護
介護予防短期入所療養介護
北村 由希 . . . 通所リハビリテーション
介護予防通所リハビリテーション

※ 公的機関における苦情相談窓口

市町村介護相談窓口・・・お住まいのある市町村

(高知市介護保険課事業係) 対応時間 8:30~17:15

【所在地】 高知市本町5丁目1-45

【電話】 088-823-9972 【FAX 番号】 088-824-8390

高知県国民健康保険団体連合会（国保連）

(介護サービス苦情相談窓口)

対応時間 9 : 00 ~ 12 : 00 13 : 00 ~ 16 : 00

(土・日・祝日及び年末年始は除く)

【所在地】 高知市丸の内 2-6-5

【電話】 088-820-8410

老人保健施設「優」

管理者 田岡 長美