

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設名	ふるさとの丘
-----	--------

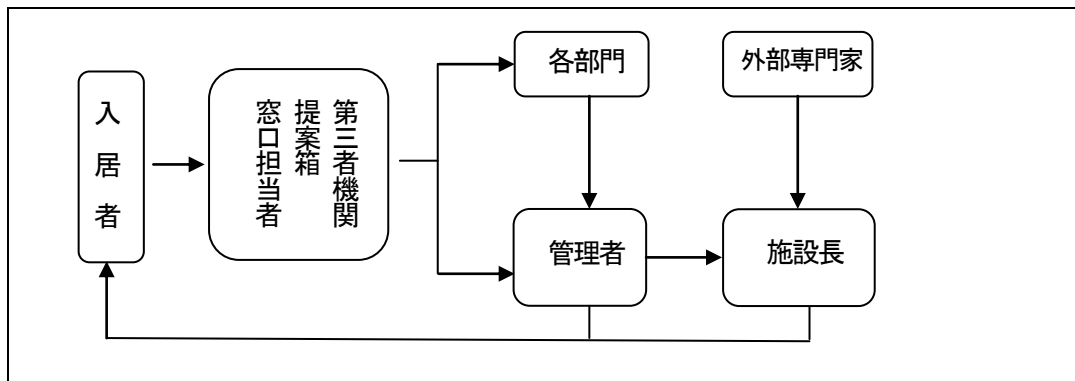
### 措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者

- 苦情受付担当者      総務課長
- 苦情解決責任者      施設長
- 連絡先                      055-988-3535

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- 常時フロントにて受付します。
- 苦情は口頭又は書面、郵送（ファクシミリによる場合を含む）により苦情受付担当者が随時受付します。



- 事実関係の確認  
受け付けた苦情については、苦情内容の事実関係について、申立人その他の関係者から事情を聴取し、資料の提出を求める等により確認するものとします。
- 検討  
事実関係の確認を行なった苦情については、管理者・代表者を交えて検討し、解決を図るものとし、苦情内容によっては第三者を入れるものとします。
- 苦情処理の基準  
無差別平等・公正な処理・事実の確認・懇切迅速・秘密保持・応答性・差別を配慮し、実施します。

3 その他参考事項

- 第三者機関  
静岡県国民健康保険団体連合会      054-253-5590  
三島市苦情申立窓口                      055-983-2607
- 第三者委員  
外部の方2名にお願いしています。