

Santa Clara County – Senior Nutrition Program
GRIEVANCE PROCEDURE



高齢者栄養プログラム
苦情処理手続き

本苦情処理手続きは、苦情を規則的な手順で公平に処理することを目的としています。

ステップ 1 – 参加者/代理人/家族が本プログラムまたはスタッフに対して問題を感じた場合、栄養プログラムマネージャーと話し合うことができます。改善のためのご意見、ご提案はいつでも歓迎します。

ステップ 2 – 問題が解決しない場合、顧客/代理人/家族は **(機関の担当者名を挿入)** _____ と話し合うか、以下の宛先に苦情申し立ての手紙を郵送/持参するかを選択できます：

(機関の担当者名を挿入) _____

(住所を挿入) _____

手紙は精査され、調査の結果は 10 業務日以内に書面によって通知されます。

ステップ 3 – 参加者が高齢者栄養プログラムに苦情を申し立てたい場合、サンタクララ郡高齢者栄養プログラム宛てに苦情の内容を説明した手紙を送ることができます。高齢者栄養プログラムマネージャーは手紙の内容を精査し、調査結果を 10 業務日以内に参加者/代理人/家族宛てに書面で通知します。苦情申し立て書の郵送先は以下の通りです：

Santa Clara County Senior Nutrition Program

Attn: Senior Nutrition Program Manager
353 W. Julian Street, 4th Floor
San Jose, CA 95110

ステップ 4 – 参加者が調査結果に納得しない場合、Sourcewise 宛てに書面で申し立てることができます。書状の郵送先は以下の通りです：

Sourcewise

Attn: Chief Executive Officer
3100 De La Cruz Blvd., #310
Santa Clara, CA 95054

申し立てから 10 業務日以内に回答が送られます。

あなたの機密と個人情報保護は保護されます。苦情に関する情報のみが、対応する機関に開示されます。本苦情処理ポリシーのいかなる内容も、**(機関名を挿入)** _____ 理事会の公開ミーティングで苦情を申し立てるなど、高齢者が他に可能な救済措置を求めることを禁じると解釈されるべきではありません。

