苦情処理の流れ

z

①申し出
利用者・ご家族からの
苦情・要望・相談等

②受付け
【苦情受付責任者】
伊藤　友子（理事長兼施設長）
【苦情受付担当者】
晴山　久美子（居宅管理者）
柿崎　詳太（施設課長）
千葉　和貴（生活相談員）
大久保　久美子(デイサービス生活相談員)
松本　明子（管理栄養士）

苦情の内容

【第三者委員】
馬渡　マサヱ 080-1677-6977
大坂　清栄治 080-3701-3642
① 事実関係の調査
② 日常的な状況把握と
意見聴取

③苦情解決責任者及び必要に応じて第三者委員会へ報告
【苦情解決責任者】
伊藤　友子（施設長）

状況及び結果報告

④話し合い
苦情受付担当者を中心に解決に向けて話し合をします。
必要に応じて第三者委員会に苦情に対する結果を報告します。

立ち合い
助　言

⑤苦情処理・解決
苦情受付担当者は、苦情申し出のあった利用者または
ご家族等及び第三者委員に、苦情に対する結果を報告します。

⑥職員会議
苦情内容と解決結果の報告

【連絡先】
社会福祉法人　東幸会
特別養護老人ホーム　サンシャイン
〒039-1111　八戸市東白山台２丁目 2-1
TEL)0178-23-5050　FAX)0178-23-2306

ご意見ご要望は、公衆電話の所にある
用紙で投稿下さい。