令和6年6月1日
老人保健施設なんぐん館

苦情対応の流れ

苦情・相談

意見箱（定期的に回収）

報告

部　署

苦情の受付（第一次対応）
※案件が軽微である場合は苦情を受けた者が対応処理する
↓
主任・リーダーへの報告
※即答不可の場合は後ほど解答する事を説明し、了解を得る
↓
主任・リーダーへの報告
※各部署で解決方法や今後の対策を討議検討する
↓
※苦情申出人への報告、説明、通知等

苦情窓口

苦情受理担当者
支援相談部部門長
守口　法子

・意見箱回収報告
・苦情対応処理の報告
・困難事例の報告

・苦情解決の仕組みと目的の共有
・苦情内容及び対応処理報告
・改善指導

苦情処理委員会

趣旨：苦情への適切な対応により福祉サービスに対する利用者の満足を高め、利用者個人の権利を擁護する。

内容・苦情の分析及び原因の究明
・苦情への迅速適切な対応、処理
・苦情の公開と指導

苦情解決責任者

施設長	伊藤 孝徳
事務長	西河 有造
委員	岡原 美幸
	守口 法子
	島内 弘美
	安田 佐代
	吉良 泰子
	三浦 一美
	毛利 耕平
	山口 由起
	久徳 航平