



苦・情・解・決・委・員・会



平成23年度 要求・主張（苦情）受付書の提出状況

（複数回答）

	施設	短期	居宅	第1	第2	訪問	包括	配食	計
処遇内容	1		1	7	2			1	12
職員言動	1	2	2	1	2	3			11
食事内容					3			1	4
連絡・連携		1	1		1	2		1	6
その他	1	1				1			3
計	3	4	4	8	8	6	0	3	36

33件の要求・主張（苦情）を受付しました。（1件で複数内容あり）

平成23年度 要求・主張（苦情）受付書・申立て経路

申立て経路	件数	%
■ ご本人・ご家族から該当事業所に直接申立ての場合	15件 / 33件中	45.5%
■ ご本人・ご家族が法人内事業所を通して申立ての場合	5件 / 33件中	15.2%
■ 担当介護支援専門員介在で申立ての場合	13件 / 33件中	39.4%

今後も皆様の、要求・主張（苦情）をお待ちしております。



申出内容・対応方法は、ホームページ（<http://matunami-fukushi.com>）

若しくは園内掲示板に掲載してありますので、是非ご一読下さい。



平成24年度 社会福祉法人松波福祉会苦情受付担当者一覧

苦情解決責任者	吉澤善明（総合施設長）	025-536-4400
第三者委員	中村久人（司法書士）	025-536-3308
第三者委員	長岡敬一（薬剤師）	025-536-6509

事業所名	職名	氏名	電話番号
施設	生活相談員	原田浩成	025-536-4400
短期入所生活介護	生活相談員	西山典孝	025-536-4400
指定居宅介護支援サービスセンター	チーフ	小酒井みち代	025-536-6672
柿崎第1デイサービスセンター	生活相談員	長谷川静香	025-536-6311
柿崎第2デイサービスセンター	生活相談員	岡村美恵子	025-536-6630
訪問介護事業所	管理者	長井登代子	025-536-6673
柿崎地域包括支援センター	介護支援専門員	五十嵐勝美	025-536-6312
柿崎区ふれあいランチサービス事業	管理栄養士	湯本まゆみ	025-536-4400