

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	サンリッチ伊東
サービスの種類	指定介護保険特定施設および指定介護保険介護予防特定施設

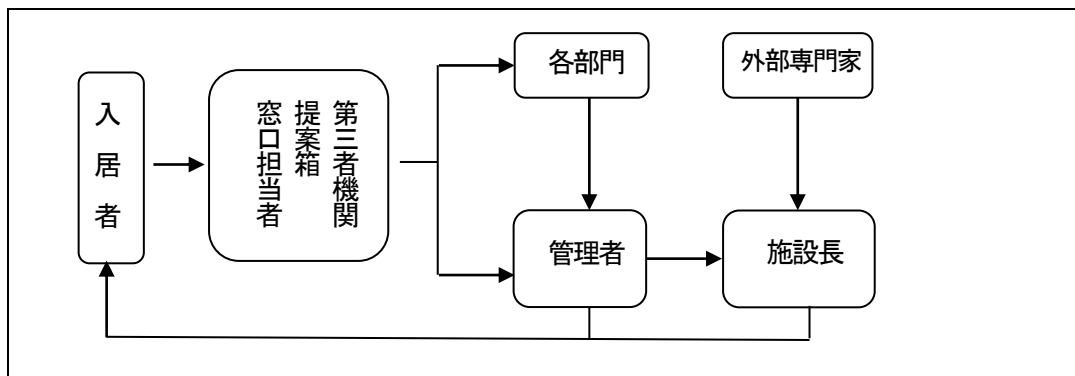
### 措 置 の 概 要

#### 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    山口 朋子
- 苦情解決責任者   黒柳 達也
- 連絡先                0557-35-3022

#### 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苦情受付窓口    054-253-5590  
 伊東市苦情申立窓口（高齢者福祉課）        0557-32-1563  
 公益社団法人全国有料老人ホーム協会        03-3548-1077
- **苦情解決第三者委員**  
 石井 勇    0557-51-2278
- 苦情を申し出た事による不当な差別は行いません。