

苦 情 管 理 体 制(第三者委員)

社会福祉法人 長岡東山福祉会

当法人では、提供するサービス等に関し、ご利用者等からの苦情等を適切に解決することにより、ご利用者の権利を擁護すると共に、提供するサービスの質を向上させ福祉の一層の増進に寄与する為に、当法人が運営する各施設における「苦情等解決」の体制を整え苦情等解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

	所 属	役 職 名	氏 名
苦情解決 統括責任者	法人本部事務局	事務局 局長	田 中 昭
苦情解決 副統括責任者	(特別養護老人ホームかつぼ園内)		

苦 情 解 決 責 任 者	特別養護老人ホームかつぼ園	事 務 長	加 藤 理 代
	福祉センターふそき (高齢者センター内)	センター長	五十嵐 智 春
	ケアセンター花の里かつぼ (特別養護老人ホーム花の里かつぼ内)	センター長	羽 賀 昌 雄

苦 情 受 付 担 当 者

0258-44-8338	特別養護老人ホームかつぼ園	課 長	関 崎 恵 理 子
		課 長	今 坂 篤 子
	短期入所事業かつぼ園	管 理 者	早 川 亘
0258-44-7337	デイサービスセンターかつぼ園	管 理 者	石 黒 敦 士
	在宅介護支援センターかつぼ園	管 理 者	勝 沼 由 香 利
0258-25-3352	長岡市デイサービスセンターふそき (認知症対応型通所介護を含む)	管 理 者	高 野 祐 子
	くらし元気アップ事業	管 理 者	佐 藤 進 也
0258-25-6530	介護プランセンターふそき	管 理 者	木 村 智 美
0258-25-3354	長岡市地域包括支援センターふそき	管 理 者	小 林 由 香
0258-25-3350	高齢者センターふそき	管 理 者	浅 野 健 一
0258-44-8742	特別養護老人ホーム花の里かつぼ	管 理 者	羽 賀 昌 雄
0258-44-8773	グループホーム花の里かつぼ (デイサービス花の里かつぼ含む)	管 理 者	村 田 章

第 三 者 委 員

連 絡 先	所 属	役 職 名	氏 名
0258-44-8671	社会福祉法人長岡東山福祉会	評議員	片 桐 勝 男
0258-44-8021	社会福祉法人長岡東山福祉会	評議員	藤 田 壽 子

1. 苦情の受付

(1) 苦情等は「苦情受付担当者」または「第三者委員」が直接または電話等にて申し受けた場合は当職員が「苦情等受付書」に記入のうえ、受付をいたします。

なお、苦情等の内容詳細の確認のため、当方より連絡をさせていただく場合があります。

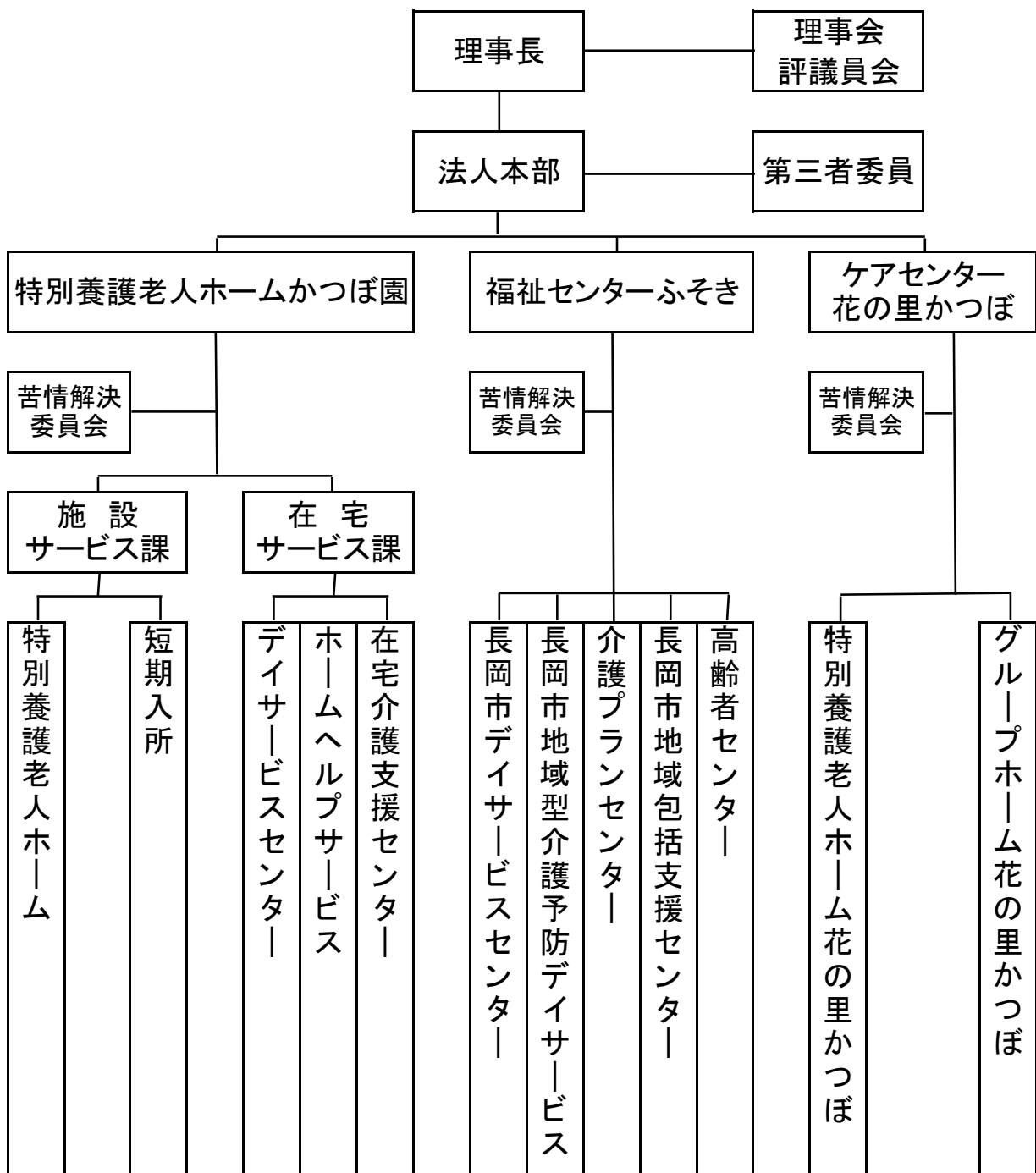
(2) 苦情等について匿名(氏名及び連絡先の不通知)の場合は、受付はできません。

※ 内容詳細の確認及び解決結果の報告ができない為。

2. 解決結果の報告並びに公表

(1) 受け付けた苦情等は、各施設の「苦情解決委員会」で解決内容・方法を協議し、その結果を苦情申立者へ報告すると共に、当法人「広報誌」「ホームページ」等により公表いたします。

なお「苦情解決委員会」に、第三者委員の立会い・助言を希望することができます。



平成24年度 相談苦情受付状況

皆様からの貴重なご意見を、よりよいサービス提供に活かしてまいります。

事業所	件数	主な内容	改善策
特別養護老人ホームかつぼ園	3件	ご家族より。昔作った入れ歯をしていた。職員の不適切な言動を耳にした。外出送迎に関わる職員の対応が統一されていない等。	利用者の持ち物の把握不足があり全利用者を確認、また接遇の振り返りを実施。マニュアルの確認と整備を実施した。
デイサービスセンターかつぼ園	1件	ご家族より。送迎時間が遅くなったため、ご家族のその後の予定に支障が出た。	前日の電話を怠っていたことにより発生。必ず前日に連絡を入れるように周知した。
長岡市デイサービスセンターふそき	1件	ご家族より。送迎時の対応が悪い。注意を促したが理解されていない返答だった。	安全を優先したことにより発生。相手にあわせた対応をするように確認し合った。
グループホーム花の里かつぼ	1件	ご家族より。施設での看取りに対しての職員の言動についての不満。	職員の説明不足によるもの。再度センター長も交えて話し合いを行い納得いただいた。

平成25年度 相談苦情受付状況

皆様から貴重なご意見をいただきました。今後のサービス提供に活かしてまいります。

事業所	件数	主な内容	改善策
特別養護老人ホームかつぼ園	1件	ご本人より。もう少し丁寧に対応して欲しい。職員同士がしゃべっていて食事時のお茶出しが遅くなる。	職員会議にて利用者の立場に立った対応について周知し話し合いをもった。また職員への個別指導も行った。
長岡市デイサービスセンターふそき	1件	ご家族より。トイレの介助は同性職員にお願いしたい。入浴の際に床ずれ部分を大勢の職員に見られて嫌な思いをした。	利用者の気持ちへの配慮が欠けていた。申し出者だけではなく、全利用者の対応を見直した。
ケアセンター花の里かつぼ	1件	地域の団体より。ボランティア活動に対して、職員（責任者）からの挨拶もなく、その態度が不快に感じた。	責任者が他の行事に出席していたため挨拶ができなかった。活動日に謝罪し、積極的にコミュニケーションを図った。
特別養護老人ホーム花の里かつぼ	1件	ご本人より。職員の言動から息子の悪口を言われたと訴えがあった。	管理者からご本人とご家族へ謝罪した。職員については厳重指導を行った。

平成26年度 相談苦情受付状況

皆様から貴重なご意見をいただきました。今後のサービス提供に活かしてまいります。

事業所	件数	主な内容	要因と改善策
短期入所事業 かつぼ園	3件	入所時間が希望の時間ではなかった。前々から予約をしているので調整して欲しかった。	事業所側の説明が不十分であった。入所時間が遅くなる時は、理由も含め事前にきちんと説明するよう申し合わせ実践した。
		施設に忘れ物が多いと思う。気をつけてほしい。	荷物の確認作業が不十分であった。事業所の会議で確認作業を徹底するよう申し合わせた。
デイサービスセンター かつぼ園	5件	送迎時の車いすの操作が乱暴に思えた。	職員が1人で対応したため、無理な介助を行ってしまった。職員については厳重指導を行い、再度研修を実践した。
		他の人の服が荷物に入っていた。間違いが多いので気をつけてほしい。	車いすに間違えて他の人の荷物を掛けて、そのまま送迎を行ってしまった。確認不足。必ず複数の職員に荷物の確認を行うことを周知した。
		昼食後別な場所で休憩して欲しいと突然言われた。その場所が汚かった。ちゃんと説明して欲しかった。	説明不足に加えて、事業所の備品が片付けられていなかった。検討会議を開き説明をきちんと行うことや整理整頓の実施を周知した。
長岡市デイサービスセンター ふそき	2件	迎えの時間の電話について、認知症がある本人に伝えたようだが、家族に伝言できないため、大事な要件は家族に連絡が欲しい。	配慮に欠けていた。連絡先の再確認を行い職員に周知した。
特別養護老人ホーム 花の里 かつぼ	1件	職員が不適切な言動があったため、入居者が不快な思いをした。	管理者より入居者とご家族に謝罪した。職員には始末書の提出及び厳重注意を行った。

平成27年度 相談苦情受付状況

貴重なご意見をありがとうございました。今後も皆様の率直な声をお聞かせください。

事業所	件数	主な内容	要因と改善策
特別養護老人ホーム かつぼ園	4件	ご家族の許可なく本人の希望に添い外出した。そのことについて連絡を入れてほしい。	本人の要望もありご家族への連絡を怠ってしまったことによるもの。謝罪し、今後は必ず連絡を入れ相談するよう職員には注意指導を行った。
		(ご本人から) 毎月楽しみにしている行事に誘ってもらえなかった。廊下で職員が話しをしているのを聞いてしまった。	材料の都合や希望者が大勢だったことから参加者を限定したことによるもの。ご本人には謝罪し、大勢の方が参加できるように材料の分け方など工夫した。また廊下で利用者に係る話しや相談などは絶対行わないことを職員会議で周知指導した。
デイサービスセンター かつぼ園	2件	デイから帰宅直後オムツ交換を行ったらまだ便がついていた。	下剤内服中であったと聞いていたが、帰宅間際に排便があったことを家族へ報告しなかった。謝罪し職員に注意指導を行った。
		デイから帰宅すると物がなくなる。また前回利用時に職員が自分の鞆を確認していた。何故確認したのか。	他利用者の紛失物を探していたが、その際ご本人への説明が不十分だった。ご本人とご家族へ説明し謝罪した。また荷物は本人の目につく場所に置き、常に確認できるよう対応した。
長岡市デイサービスセンター ふそき	2件	家族が帰宅すると書類が置いてあった。家族不在時に職員が断りもなく入室したのではないか。	事実確認すると利用者が自宅居間に置いたことがわかった。家族へ直接渡さなかったが、連絡することを怠ってしまった。ご家族へは説明し謝罪した。また対応した職員に対して注意指導を行った。
グループホーム 花の里 かつぼ	1件	ご家族から内服薬の残量はあると聞いていたが、確認不足により再度薬の調達を依頼した。	職員の確認不足と連携ミス。ご家族へ謝罪し、職員に対して注意指導を行った。また確認方法についてのマニュアルを作成した。
シルバーハウジング 千歳	1件	生活援助員の不在日が多い。また巡回時に特定の入居者宅の滞在時間が長くプライベートな話もしているようだ。	休暇による不在時は口頭と掲示によりお知らせすることで周知もれを防止し、不在日の巡回を他の職員が行うこととした。また巡回時の相談が長引くようであれば、執務室などを利用するよう指導した。