

## 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	事務長兼 センター長	加 藤 理 代
	福祉センターふそき(高齢者センター内)		
	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	竹之内 夕子
	デイサービスセンターかつぼ園	管 理 者	石 黒 敦 士
0258-44-7337	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 くらし元気アップ事業元気塾を含む)	管 理 者	高 野 祐 子
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	矢 澤 美 江 子
0258-25-3350	高齢者センターふそき	管 理 者	徳 永 規
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
0258-38-0641	社会福祉法人長岡東山福祉会	評議員	片 桐 勝 男
0258-44-8724	社会福祉法人長岡東山福祉会	評議員	藤 田 壽 子

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

連 絡 先	所 属
0258-39-2245	長岡市介護保険課
0258-61-1350	見附市健康福祉課
025-285-3022	新潟県国民健康保険団体連合会

## 令和元年度 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	1 件	ご家族から：入所時の説明時の看護職員の態度に不満を持った。	説明する時の言い方や態度に問題があった。看護職員全員に接遇に対する指導を行った。
短期入所事業 かつぼ園	1 件	ご家族から：感染症に罹患した利用者が同じ利用日にいたことに関する連絡が事業所からなかった。	連絡を入れた際にご家族が不在であったことから、引継ぎにミスがあり連絡を忘れてしまった。ご家族への連絡を迅速に徹底するようマニュアル化を図った。
デイサービスセンター かつぼ園	2 件	ご家族から：忙しい朝の送迎時に書類の説明を受けた。	送迎時の短い時間で説明してしまい、不快感を与えてしまった。事前に連絡を入れて何うよう周知徹底を図った。
長岡市デイサービスセンター ふそき	6 件	ご家族から：送迎時間の変更希望が他の職員に伝わっていなかった。  匿名：送迎車両が一時停止線からはみ出していた。	送迎時間変更に関する周知方法が、職員全員に徹底されていなかった。マニュアル化して対応を徹底した。  送迎車の運転に対する苦情。道路交通法を遵守して送迎するよう外部研修をもち注意喚起を行った。