

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 | 品 川 十 英 |
| 苦情解決 副統括責任者 | (特別養護老人ホームかつぼ園 内) | 事務局次長兼 かつぼ園 園長 | 加 藤 理 代 |

| | | | |
|---------------|------------------------------------|-------|---------|
| 苦 情 解 決 責 任 者 | 特別養護老人ホームかつぼ園 | 事務長 | 今 坂 篤 子 |
| | 福祉センターふそき(高齢者センター内) | センター長 | 羽 賀 昌 雄 |
| | 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) | | |

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 |
| | | 1係係長 | 宮 坂 友 紀 子 |
| | | 2係係長 | 高 野 典 子 |
| | 短期入所事業かつぼ園 | 係 長 | 村 田 章 |
| 0258-44-7337 | 在宅介護支援センターかつぼ園 | 係 長 | 石 黒 敦 士 |
| | | 課 長 | 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) | 管理 者 | 大 橋 照 美 |
| | | 係 長 | 竹之内 夕子 |
| 0258-25-6530 | 介護プランセンターふそき | リ ー ダ ー | 早 川 亘 |
| 0258-25-3354 | 介護プランセンターふそき | 係 長 | 木 村 智 美 |
| 0258-25-3350 | 長岡市地域包括支援センターふそき | 係 長 | 矢 澤 美 江 子 |
| 0258-44-8742 | 高齢者センターふそき | 管理 者 | 今 井 逸 人 |
| 0258-44-8773 | 特別養護老人ホーム花の里かつぼ | 係 長 | 高 野 祐 子 |
| | 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 | 高 橋 千 春 |

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 |
| 0258-53-6391 | 社会福祉法人長岡東山福祉会 | 評議員 | 中 村 智 栄 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3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 |
|------------------|----|---|---|
| 法人本部 | 1件 | 匿名：Instagramに親族の顔写真が掲載されている。プライバシーの問題はないのか。 | 開始にあたり全ご利用者またはご家族に運用方針を説明したうえで、掲載にあたり文書にて同意を取り、許可していただいた方のみ掲載していた。苦情を受けた後は、いったん顔写真掲載を中断し、運用方針を再度見直し、かつ全ご利用者等に説明と確認を再度行い、新たに同意書を取り直した。運用方針については理事会に諮り承認を得たうえで、令和4年3月より開始した |
| 長岡市デイサービスセンターふそき | 1件 | ご本人より：利用日の確認電話の際の職員の対応に不満をもった。 | 折り返しの電話をいただいたのだが、その時間が帰りの送迎時間と重なったことから、事務的な電話となっ てしまし、言葉が足らなかった。管理者より説明謝罪し納得いただいた。 |