

苦情受付の体制について

当法人では、ご利用者やご家族からの苦情やご意見に適切に対応するため「苦情等解決」の体制を整えております。お気軽にご相談ください。またホームページ上には詳細な体制や受付状況など記載しておりますのでご覧ください。

苦情解決統括責任者 法人本部事務局 品 川 十 英（局長）
苦情解決副統括責任者 法人本部事務局 加 藤 理 代（次長兼かつぼ園園長）
第三者委員 法人評議員 泉 脇 一 義
 大学教授 米 山 宗 久

拠点名	苦情受付責任者		連絡先
特別養護老人ホームかつぼ園	園 長	加藤理代	0258-44-8338（特養かつぼ園内）
福祉センターふそき	センター長	羽賀昌雄	0258-25-3350（高齢者センターふそき内）
ケアセンター花の里かつぼ			0258-44-8741（特養花の里かつぼ内）

令和6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
特養 かつぼ園	2 件	ご家族より：施設から届いた市からの申請書が、すでに締め切りを過ぎていた。	締め切りを過ぎても受付される書類である旨の文書を同封していたが、ご覧にならなかったとのこと。毎年必要な申請書類であることから、前月にお知らせ文書を送ることにした。
		歯科医師より：対応した職員の対応について	職員には対応の徹底を指導し、複数の職員で当たることにした。
短期入所事業 かつぼ園	2 件	ご家族より：ご利用者退所時に歩行器の返却がなく、届くまでに時間がかかった。	すぐに届けられない場合は、他部署の応援を得て対応することにした。
		ご家族より：退所後に自宅で尿漏れがあり、寝具が汚れた。	ご自身でパット交換される方だったことから退所時に確認を怠ってしまった。退所者全員の確認を実施することにした。
在宅介護支援センター かつぼ園	1 件	ご家族より：訪問時に報告を依頼したサービス事業所への確認事項を、申立人以外の家族に連絡されたことについて納得できない。	事業所について確認を依頼された場合は、事業所管理者に伝え、事業所から連絡することをご家族に説明する。その際は依頼された家族に直接連絡を入れる。

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。

	役職・氏名
苦情解決 統括責任者	局長 品川十英
苦情解決 副統括責任者	次長 加藤理代

【法人本部】

所属	連絡先	苦情受付責任者	苦情受付担当者
法人本部事務局	0258-44-8338	事務局 次長 加藤理代	事務局 事務長 今坂篤子

【施設・事業所】

施設・事業所名	連絡先	苦情受付責任者	苦情受付担当者
特別養護老人ホーム かつぼ園	0258-44-8338	園 長 加藤理代	生活相談員 竹之内夕子
短期入所事業かつぼ園		管理者 村田章	生活相談員 村島恵梨香
デイサービスセンター かつぼ園		管理者 早川亘	介護職員 多田美代
在宅介護支援センター かつぼ園	0258-44-7337	管理者 大橋照美	介護支援専門員 勝沼由香利
長岡市高齢者センター ふそき	0258-25-3350	本部事務局員 羽賀昌雄	高齢者センター長 今井逸人
長岡市 デイサービス センター ふそき(くらし 元気アップ事業)	0258-25-3352	管理者 石黒敦士	生活相談員 吉野小百合
介護プランセンター ふそき	0258-25-6530	管理者 木村智美	介護支援専門員 佐藤仁
長岡市地域包括支援 センターふそき	0258-25-3354	管理者 佐藤光晴	相談員 小林由香
長岡市地域包括支援 センターふそき (介護予防支援事業)		管理者 鷲尾清隆	相談員 佐藤光晴
特別養護老人ホーム 花の里かつぼ	0258-44-8742	管理者 羽賀昌雄	生活相談員 高野祐子
グループホーム 花の里かつぼ (デイサービス含む)	0258-44-8773	管理者 高橋千春	計画作成者 山谷好美

【第三者委員】

所属	職名	氏名
学校法人中越学園 長岡大学	教授	米山 宗久
社会福祉法人長岡東山福祉会	評議員	泉澤 一義