

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7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
短期入所事業 かつぼ園	2件	ケアマネジャーより：担当ご利用者ご家族から、「職員から家族の情報が洩れているのではないかと訴えがあったと報告を受けた。	当該職員に確認し、「地域の高齢者動向について、家族間で話す機会があった」と判明したため厳重注意を行い、ケアマネジャーを通じてご家族に謝罪した。 その後、全職員に対し個人情報の研修会を実施し注意喚起した。
		ご利用者本人より：自己管理している点耳薬投与を看護師に依頼したが、忘れて帰宅してしまった。	自己管理されている薬だったことから失念してしまった。ご本人へ直接謝罪し、これ以降、看護師の支援が必要な薬については医務室の薬管理ケースで預かりとし、時間を明記することとした。

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	0258-44-8337	管理者 早川亘	生活相談員 山本健太
在宅介護支援センター かつぼ園	0258-44-7337	管理者 鷲尾清隆	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 星野まゆみ
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 高橋麻美	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 常山祐子
グループホーム 花の里かつぼ	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	監事	泉脇 一義