

## 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 福祉センターふそき(高齢者センター内)	事務局長兼 センター長	加藤理代
	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
0258-44-7337	短期入所事業かつぼ園 デイサービスセンターかつぼ園	管 理 者	竹之内 タ子
		管 理 者	石黒 敦 士
0258-44-8338	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 (くらし元気アップ事業元気塾を含む)	管 理 者	高野 祐 子
		管 理 者	小林 由 香
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	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

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

## 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。

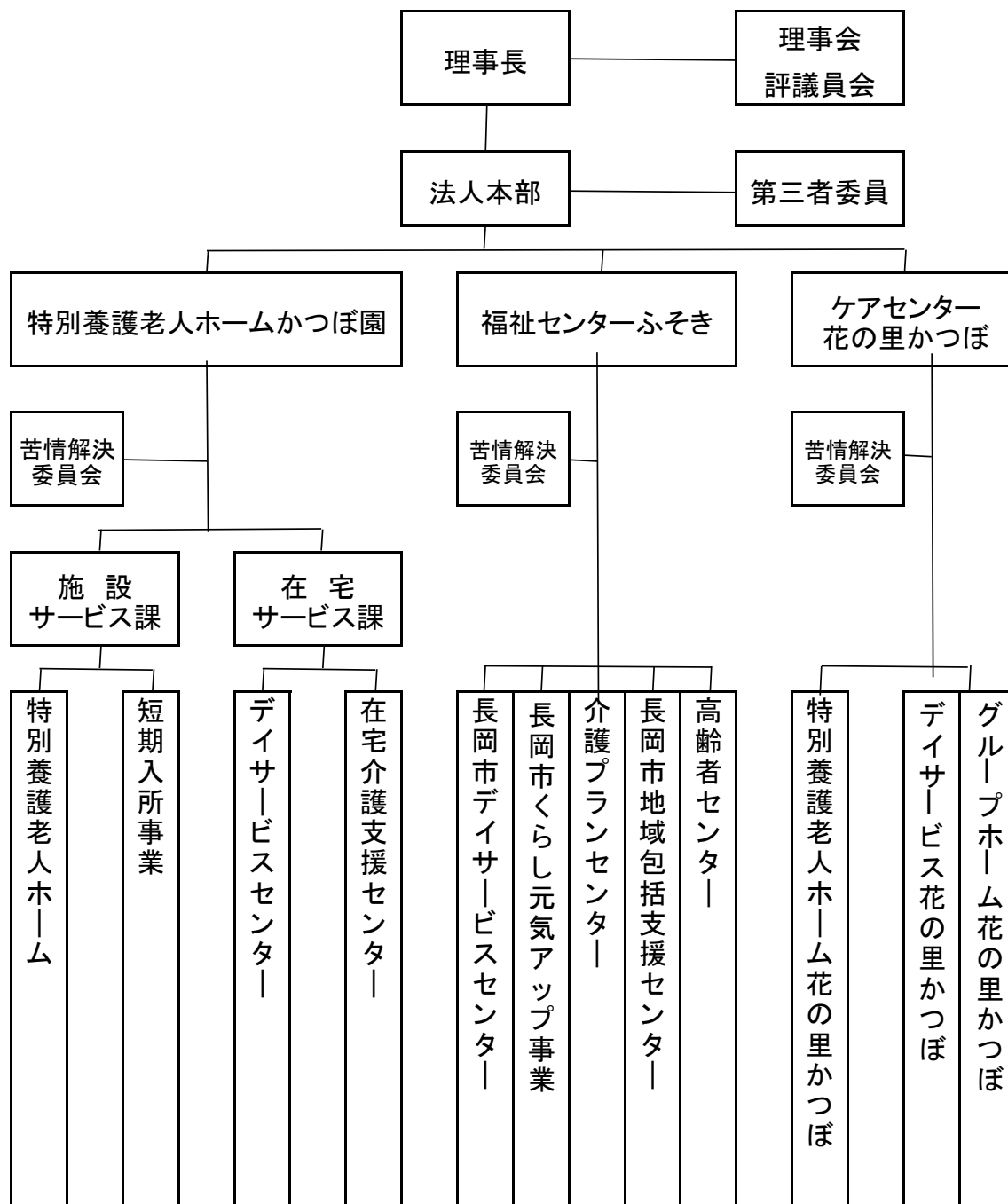
(2) 苦情等について匿名(氏名及び連絡先の不通知)の場合は、受付はできません。

※ 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。



## 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 田 中 昭（局長）  
 第三者委員 法人評議員 片 桐 勝 男  
 法人評議員 藤 田 壽 子

拠点名	苦情解決責任者	連絡先
特別養護老人ホームかつぼ園	事務長兼センター長	0258-44-8338（特養かつぼ園内）
福祉センターふそき	加藤理代	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	センター長 羽賀昌雄	0258-44-8741（特養花の里かつぼ内）

## 平成 30 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	ご家族から：帰宅後に本人から入浴時の職員の対応への不満を聞いた。	ご利用者と入浴介助職員とのコミュニケーションが不足していた。耳が遠く、職員の説明がきちんと伝わっていなかったことが原因と思われる。ご利用者対応する際は顔を見て説明し、説明後は了解されていることを確認してから行動へ移すこととし、改善されている。
デイサービスセンター かつぼ園	2件	ご家族から：自宅に土足で入ったのではないかと指摘を受けた。	単身世帯で、通常ご本人の部屋まで迎えにあがるため玄関を上がったが、ご家族がおられたことで慌ててしまい急いで降りた行動を不審がられたと思われる。送迎時の留意点と接遇に関する研修を実施し、改善に努めた。
長岡市デイサービスセンター ふそき	2件	ご家族から：送迎時に挨拶をしない職員がいる。職員指導に不信感がある。	職員への指導不足。 接遇やマニュアルを再周知し、対応した職員には個別に指導を行った。
ケアセンター 花の里かつぼ	1件	地域住民から：自宅前で送迎車両がカーブしている歩道側白線をはみ出して運転していたので危険である。この辺りは事故が多く、高齢者も多いので注意してほしい。	朝礼時に道路交通法の周知と、安全運転に関する注意喚起を実施した。

## 平成29年度 相談苦情受付状況

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	ご利用者より： 昼食が遅れて配膳された。利用者への説明や謝罪も遅かった。	給食（日清医療食品）からの回答： お米の計量ミスにより予定していた食数より量が少なくなってしまったことが要因だった。また職員もあわててしまい謝罪が遅れた。計量についてはダブルチェックを徹底するし、かつ職員の連携を図り、すぐに介護職員へ報告することを会議で周知した。
短期入所事業かつぼ園	2件	ご家族より： 汚れがある衣類を下洗いせずそのまま返ってきた。	退所日の午前中に入浴をされたが、入浴の担当職員から申し送りを受けていた送迎担当職員が下洗いを済ませてあると勘違いしたことが要因だった。返却する荷物は確認をすることを職員に周知徹底した。
デイサービスセンター かつぼ園	4件	匿名者より： 送迎車両が道幅が狭い道路に停車しており通れなかった。また運転手は挨拶もなく通り過ぎて行った。	ご利用者宅の道幅が非常に狭く、車いすの乗り降りに時間がかかってしまった。迷惑をかけたと思われる場合は、必ず待つていただいていた車両の運転手に挨拶を忘れないように周知徹底を図った。
		ご家族より： ご利用者の下剤を誤って別な利用者に飲ませてしまった。	直接薬をご本人に手渡しするマニュアルだったが、職員の思い込みと確認不足により他の利用者に渡してしまった。改善策としてご本人の名前と薬を確実に声を出して確認し手渡すこととし、周知徹底を図った。
長岡市デイサービスセンターふそき	3件	ご家族より： 職員が通所介護計画を持ってきたが、説明もなく態度が威圧的だった。	職員の接遇に問題があった。事業所内研修を開催し接遇について改めて指導した。また通所介護計画については、事前に連絡を行い持参することを再周知した。

## 平成28年度 相談苦情受付状況

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	ご家族より： 体調不良のためご利用者への対応を変更したことについて職員から連絡がなかった。	体調面については頻回に連絡をしていたが、対応を変更したことについて連絡を行っていなかった。連絡を徹底するよう会議で周知を図った。
短期入所事業かつぼ園	2件	ご家族より： 送迎時自宅玄関の階段を降りる際、いつもの手順と違っており、本人が怖がっていた。	利用者ごとの送迎マニュアルを作成し確認はしたが、誤った認識を持ち対応してしまった。マニュアルの記述方法を改善するとともに、対応方法を担当者が口頭で確認しあうよう職員周知を図った。
デイサービスセンター かつぼ園	6件	ご家族より： 玄関までの送迎だったが、自室まで送迎してほしい。	送迎時ご家族が不在であったため、本人に確認を取り対応してしまった。ニーズの把握をきちんと行うこと、ケアマネと情報共有を密にとるよう改善を図った。
		ご家族より： 朝の迎えの時間が早かった。また献立表が見にくい。	希望時間の連絡が入っていたが、早く自宅へ着いてしまった。送迎の順番を変更し対応した。また栄養士と相談し、わかりやすい献立表に変更した。
長岡市デイサービスセンターふそき	1件	地域住民より： 夕暮れ時のハイビーム走行が不適切であり、対向車から受けた合図に気付かず走行し続けた。	ハイビームにしたことを忘れていた為、対向車が通常点灯に戻すように出した合図を当方に対することと認識するに至らなかった。運転時の安全確保とマナーの再教育とマニュアルの見直しを行った。
長岡市地域包括支援センターふそき	2件	ご家族より： 一旦は相談を受け付けておきながら、後になって65歳未満であることを理由に断られた。個人情報聞いてから断るのはおかしい。	申出人が65歳以上だったことで相談を受け付けてしまった。対象となる方に応じて受付の可否を的確に判断することを申し合わせ、状況に応じて紹介すべき機関を再確認した。
特別養護老人ホーム 花の里かつぼ	1件	ご本人より： 職員から急かされるような言葉かけがあった。	職員の言葉が不足しており、ご本人に不快な思いをさせてしまった。本人には謝罪し丁寧な言葉かけと個人の状態にあった対応をするよう周知を図り研修を実施した。

## 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。	下剤内服中であつたと聞いていたが、帰宅間際に排便があつ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つた。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つた。家族へ直接渡さなかつたが、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。

## 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。