

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 兼総務課長	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
		係 長	高 野 典 子
	短期入所事業かつぼ園	係 長	村 田 章
0258-44-7337	デイサービスセンターかつぼ園	係 長	石 黒 敦 士
	在宅介護支援センターかつぼ園	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 くらし元気アップ事業元気塾を含む)	係 長	竹之内 夕子
0258-25-6530	介護プランセンターふそき	係 長	木 村 智 美
0258-25-3354	長岡市地域包括支援センターふそき	係 長	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	係 長	高 野 祐 子
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	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2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
デイサービスセンター かつぼ園	1件	ご家族から：送迎時の職員同士の言動が不愉快であった。	送迎時に職員同士が乱暴な口調で話をしていたことで、ご家族に不快な思いを与えてしまった。言葉遣い等接遇について注意喚起を実施した。
長岡市デイサービスセンター ふそき	3件	ご本人から：テレビの音が大きいと訴え職員が対応したが、その言動に苦情を訴えられた。	いつもご利用時に座る場所とは違ったため、その理解を得ようと説明したが、難聴であることから大きい声を出しすぎて高圧的にとられてしまった。管理者が謝罪し了解された。難聴の方の対応について再周知した。
		匿名：送迎車両が道路を塞いでいた。 匿名：細い道路にワゴン車で入ってきた。	細い小路のご利用者宅であったことから、ご近所の方が交通事故等不安に思われたと推測された。可能な限り小型車で送迎するよう申し合わせた。
長岡市地域包括支援センター ふそき	1件	ご家族から：介護保険の認定結果が出たので、遡ってレンタルした福祉用具を介護保険適用として欲しいが、できないと言われた。	介護保険制度について、認定日に遡って介護保険制度の適用となる場合もあるが、居宅介護支援事業所との契約等手続きを踏む必要がある等の説明が十分ではなかったことによるもの。自己負担金については事業所が負担することで納得された。今後は制度の説明を丁寧に実施することを申し合わせた。