

苦情解決への仕組み、取り組みについて

事業所又は施設名	社会福祉法人 徳泉会 特別養護老人ホーム東野の家
----------	--------------------------

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ① 苦情解決責任者 管理者：荒川 恭子
- ② 苦情受付担当者 介護長：佐藤 栄作
ケアマネージャー兼生活相談員：窪田 公則、浅野 雅徳
生活相談員：菱沼 翔太、皆塚 久美子
居宅介護支援事業所管理者：齋藤 篤志
- ③ 連絡先 事業所代表電話番号 029-247-1551 FAX 029-297-3370
- ④ 第三者委員 杉山 長司 電話番号 029-241-5283
檜山 信久 電話番号 029-247-2717
- ⑤ 苦情受付時間 毎週月曜日～金曜日、9：00～17：30
- ⑥ 苦情受付ボックスの設置 「ご意見箱」を玄関口及びエレベーター前に設置

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1) 苦情の受付

- ① 面接、電話、書面、Email などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。
- ② 第三者委員に直接苦情を申し出ること可能。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員 への報告を拒否した場合を除く）に報告する。
- ② 第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決のための話し合い

- ① 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができる。
- ② 第三者委員立ち会いによる話し合いは次により行うものとする。
ア、第三者委員による苦情内容の確認。
イ、第三者委員による解決案の調整、助言
ウ、話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」等の紹介

本事業所で解決できない苦情は、次の三つの行政機関に申出することが出来ることを苦情申出人に伝える。

- ① 水戸市役所介護保険課 電話番号 029-297-1018 FAX 029-232-9230
- ② 茨城県国民健康保険団体連合会 電話番号 029-301-1565 FAX 029-301-1580
- ③ 茨城県社会福祉協議会 電話番号 029-305-7193 FAX 029-241-1434
(茨城県運営適正化委員会)

3 その他参考事項

(令和5年9月18日)

社福祉法人 徳泉会 令和4年度 要望・苦情等受付状況

受付期間：平成4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

事業所名：居宅介護事業所 東野の家、デイサービス 東野の家

受付年月	要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応
令和5年1月	居宅介護利用者のご家族からの電話で、担当ケアマネのご家族への対応において、「歩行器を売りつけられた」「遠くへ行ってもお金にならない」等の不満を述べ、県にも報告しますと話されました。	申し出内容を十分に調査しました結果、施設としてその内容についての心あたりがないため、静観することといたしました。その後は、ご家族からの申し出はありません。
令和5年2月	デイサービス利用者のご近所の方から、「東野の家送迎車両と車のすれ違いのため待っていたが、運転手から、挨拶もなく、上から下までまるで睨みつけるように見られた。前にもあった。こんなマナーの悪い方にはうちの近くに来てほしくない。」との申し出でした。	当該運転手及び同乗職員に事情聴き取りを行った結果、隣家の車のエンジンがかかったことは認識しましたが、家人の顔は見えなかったため申し出の内容に心当たりがない状況でした。今後は、周囲の状況に十分注意を払うことを指導しました。また、同日、隣家を管理者が訪問して謝罪し、納得していただきました。

以上