

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、清水 郷
生活相談員：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も可能。

(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6年6月26日）

社福祉法人 徳泉会 令和5年度 要望・苦情等受付状況

受付期間：平成5年度（令和5年4月1日～令和6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6月	<p>ショートステイ利用者の迎えの際に、近隣の方から、道路での運転速度が危険であるとの訴えがありました。</p> <p>運転者はその場で謝罪し、申し出者の妻からは、1回目だから注意だけにしますと話されました。</p>	<p>管理者と運転者が申出人宅を訪問し、謝罪しました。申し出者からは、今後注意するように、また、以前に別の介護事業所の車両でも同じようなことがあったことから、改善するよう話されました。</p> <p>施設内では、苦情事例として周知するとともに、日常の安全運転の励行を徹底するよう指示しました。</p>
令和5年11月	<p>特養入居者のご家族から、ユニットを変更してほしいとの申し出がありました。理由は、ご家族が本人から、「意地悪な人がいる」と聞いている、とのことでした。</p>	<p>ご本人が不満に思っている原因が何なのかを、ユニット職員全員に対して調査しましたが、把握することは困難な状況でした。</p> <p>ご家族に、十分に調査した結果を報告し、心配をおかけしたことを謝罪するとともに、ユニットを変更する用意があることをお伝えしましたが、ご家族の意向により退所することとなりました。</p>

以 上