

# 苦情解決制度

社会福祉法人雄勝なごみ会では、自ら提供する福祉サービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務であると考えております。このような考え方は、苦情への適切な対応、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上につながるものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながると考えております。

苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保に務めていきたいと考えております。

## 【苦情については遠慮なくお申し出下さい！】

ご利用者やご家族などが、当法人の福祉サービスに関して苦情をお持ちでしたら、ご遠慮なく、以下の「苦情受付担当者」もしくは「第三者委員」に申し出てください。



## ○苦情受付担当者及び苦情解決責任者

	事業所名	苦情受付担当者		苦情解決責任者		電話番号 (事業所)
		職名	氏名	職名	氏名	
1	障がい者支援施設 愛光園	生活支援・相談支援係長	菅裕樹	施設長	今 俊幸	0183-52-4313
2	愛光園相談支援事業所					
3	介護老人福祉施設 平成園	主任生活相談員	築田 雄亮	施設長	栄喜 絹子	0183-52-5210
4	老人短期入所 平成園					
5	デイサービスセンター平成園	相談員	鶴川 雄貴			
6	平成園指定居宅介護支援事業所	管理者	鎌田 信			
7	地域密着型介護老人福祉施設 ぬくもりの里たてやま	生活相談員	阿部 幸子			
8	小規模多機能型居宅介護 ぬくもりの里たてやま	管理者	本間 奈緒子			
9	複合施設ばあとなあ (就労継続支援B型)	サービス管理責任者	鎌田 朋子	施設長	鵜沼美樹子	0183-72-8107
10	複合施設ばあとなあ (就労移行支援)					
11	複合施設ばあとなあ (生活介護)					
12	複合施設ばあとなあ (訪問介護)	訪問介護管理者	高橋 すえ			
13	複合施設ばあとなあ (居宅介護)	居宅介護管理者				
14	複合施設ばあとなあ (重度訪問介護)					
15	複合施設ばあとなあ (同行援護)					
16	複合施設ばあとなあ (行動援護)					

	事業所名	苦情受付担当者		苦情解決責任者		電話番号 (事業所)
		職名	氏名	職名	氏名	
17	ぱあとなあ相談支援事業所 (障害児相談支援)	副主任相談支援専門員	藤田 啓太	施設長	鵜沼美樹子	0183-72-8678
18	ぱあとなあ相談支援事業所 (計画相談支援)					
19	ぱあとなあ相談支援事業所 (地域移行支援)					
20	ぱあとなあ相談支援事業所 (地域定着支援)					
21	かざぐるま共同生活援助事業所	副主任生活支援員	佐藤さち子	施設長	鵜沼美樹子	0183-72-1616
22	多機能型事業所かざぐるま (放課後等デイサービス)	児童発達支援管理責任者	由利 恵理			
23	多機能型事業所かざぐるま (短期入所)	サービス管理責任者	佐々木誠子			
24	多機能型事業所かざぐるま (生活介護)					
25	多機能型事業所かざぐるま (自立訓練)	サービス管理責任者	佐藤 絢香			
26	特別養護老人ホーム幸寿苑	生活相談員	土谷 徹也	施設長	佐々木 勝司	0182-47-3261
27	短期入所生活介護事業所幸寿苑					
28	東成瀬村 訪問介護事業所仙人の杜	サービス提供責任者	鈴木 伊久子	管理者	後藤 圭子	
29	東成瀬村 デイサービスセンターなるせ	管理者	玉井 広子	施設長	佐々木 勝司	
30	特別養護老人ホーム サン・グリーンゆざわ	生活相談員	佐藤 一美	施設長	栗林 孝得	0183-72-6688
31	サン・グリーンゆざわ 指定短期入所生活介護事業所					
32	サン・グリーンゆざわサテライト型 特別養護老人ホーム桜おかだ	生活相談員	齋藤 潤一郎			0183-72-8787
33	小規模多機能型居宅介護事業所 桜おかだ	管理者	高橋 恭子			0183-72-8717
34	桜おかだ居宅介護支援事業所	管理者	門田 亜希子			0183-72-8787
35	特別養護老人ホームいさみが岡	生活相談員	長澤まゆみ	施設長	赤平 京子	0183-79-5753
36		生活相談員	小西 勝昭			
37		ユニットリーダー	浦田 栄樹			
38		ユニットリーダー	佐々木幸子			
39		ユニットリーダー	坪川留美子			
40		ユニットリーダー	柴田 一平			
41		ユニットリーダー	高橋 弘樹			
42		ユニットリーダー	後藤 悟			
43		ユニットリーダー	遠田 幸子			
44	短期入所生活介護事業所 いさみが岡	ユニットリーダー	藤川 和行			
45	デイサービスセンターいさみが岡	生活相談員	高橋 幸夫	管理者	高橋 美雅	
46	ケアハウスいさみが岡	生活相談員	榊原 康人	施設長	赤平 京子	

## ○苦情解決第三者委員

	苦情解決第三者委員	職 業	電話番号
1	柿崎 清	元雄勝福祉会評議員	各事業所に 掲示していま す
2	高階 順子	元湯沢市議会議員	
3	根岸ゆり子	元湯沢市保健師	

## ○苦情解決結果報告

### 平成29年度苦情解決制度受付状況

(平成29年4月1日～平成30年3月31日 受付分)

	受付 件数	申出人続柄			受付方法			第三者委員 報告・立会・ 助言等
		ご本人	ご家族	その他	口頭	文書	電話	
計	9件	2件	5件	2件	6件	0件	3件	8件

## ○苦情受付・解決内容について

### ①特別養護老人ホーム サン・グリーンゆざわ

受付年月日	7月12日	解決年月日	7月16日	申立者	ご家族
苦情内容	①居室を変更していたが、連絡をもらいたかった。 ②低床ベットから布団の対応になった理由を教えてください。また、ベット対応に戻してもらいたい。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 ① ご家族に、事前の居室変更の連絡と承諾を得ることを怠ってしまった事を謝罪し、ご理解をいただく。また、改めて説明し居室移動のお願いし承諾を得る。 ② 使用中の低床ベットが故障してしまい、一時的に布団で過ごしていただいた事について、ご家族への連絡と説明が不十分であったことを謝罪し、ご理解をいただく。7月16日に低床ベットの修理が終わり、ご使用いただく旨をご家族に報告し、ご納得いただく。				

### ②介護老人福祉施設 平成園

受付年月日	7月25日	解決年月日	7月26日	申立者	ご家族
苦情内容	①リハビリや筋トレ行ってもらいたい ②職員が少なく掃除等が行き届いていない。いつも忙しそうで声をかけづらい。 ③このことを誰かが聞くようにしてほしい。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 先ずは、話し合いが重要と考え、翌日、第三者委員にも同席を求め、話し合いの機会を設けることにする。 翌日、話し合いを行う。				

- ① 専門的なりハビリは、介護老人施設である当事業所の現状では難しい事を説明し、ご理解をいただく。
- ② 不十分な掃除等については、謝罪し、車椅子やベット周囲の清掃が十分にできるように業務の見直しや専門スタッフの確保などを検討していくことを説明し、ご理解をいただく。また、職員に声がかけづらいとのご指摘については、事業所職員には日頃からご家族と会話の大切さを伝えているが、忙しい時間帯もあることを説明し、ご理解をいただく。必要があれば相談員や看護師もお話を伺える体制になっていることを説明しご理解をいただく。
- 今回の苦情内容について、事業所側の不備を謝罪し、今後も苦情やご要望があればいつでも遠慮なくお話しいただけるようお伝えし、ご納得いただく。

### ③複合施設 ぱあとなあ

受付年月日	7月25日	解決年月日	7月25日	申立者	匿名
苦情内容	夏祭りでの後片付けの騒音や照明が気になるため配慮してほしい。 ※ 当日 18:00 ~ 20 : 30 まで、夏まつりを実施				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 直ちに施設長から作業中の全職員に、後片付けの騒音と照明について苦情が入った事が伝えられ、大きな音が出ないように配慮し、照明は直ぐ落とすこのとの指示があり実行する。また、速やかに後片付けが終了するように努めた。				

### ④小規模多機能型居宅介護事業所 桜おかだ

受付年月日	8月1日	解決年月日	8月1日	申立者	ご家族
苦情内容	事業所職員が服薬介助で自宅を訪問し、職員が帰った後、テーブルの上に封が切られ、薬が残っている薬袋を発見した。連絡ノートには服薬したと記載されていたために、問い合わせがあった。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の管理者に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 事業所職員が服薬介助で自宅を訪問し、服薬の準備をした。服薬介助をする前に連絡ノートに記録を記入し、服薬介助を忘れてしまったことが原因と思われる、ご家族のサービスへの不信感を抱かせ、また、ご本人やご家族に迷惑をお掛けたことを謝罪をし、ご理解をいただいた。 今後、連絡ノートには援助が終わってから、チェックの意味で最後に記載することを徹底し、服薬介助時は離れずに飲み込みの確認を徹底することを説明し、ご納得いただいた。				

### ⑤ぱあとなあ相談支援事業所

受付年月日	8月4日	解決年月日	8月9日	申立者	ご本人
苦情内容	担当相談支援専門員を代えてほしい。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の管理者に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 本人の要望に添って担当相談支援専門員を交代させること。また後任相談支援専門員への適切な申し送り、引継ぎの徹底する事。関係機関との連携強化を図ることを説明し、ご納得いただく。				

### ⑥短期入所生活介護事業所幸寿苑

受付年月日	9月24日	解決年月日	9月25日	申立者	本人
苦情内容	自分の食事が他者より一品少ない時がある。自分は何も悪いことはしていないのに食事の品数が少ないのは不公平だ。納得できない。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。原疾患の関係から、施設側で配慮した食事内容を提供していたことを説明し、ご理解をいただく。その上で、食事に対して楽しみを持っていただけるように体調に支障のない範囲で一品付け加える事を説明し、ご理解をいただく。施設側の不十分な説明について謝罪し、ご納得いただく。				

### ⑦ぬくもりの里たてやま

受付年月日	9月24日	解決年月日	9月25日	申立者	地域住民
苦情内容	6:30頃、雄勝中央病院「院外FAX」の受付を依頼に来られたが、いつもは開いている玄関が施錠されていた。事業所側のその対応についての苦情。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 各玄関の施錠の時間については、ご利用者の安全確保の面から、試行的に19時から翌朝の8時に変更していたが、地域の方々には周知していなかった。 また、以前「院外FAX」の送り忘れもあり、不快な思いをさせていた。 翌日、自宅を訪問し、各玄関の施錠の経緯説明と事前に告知していなかった事に対し、謝罪しご理解をいただく。また、施錠をしている場合は、インターフォンで対応して行くことを説明し、ご納得いただく。				

#### ※「院外FAX」について

雄勝中央病院が、平成17年に湯沢市中心部から郊外に移転し、特に移動距離が長い地域の住民から改善策を求められていました。そこで、通院距離が長い地域(旧雄勝町・旧稲川町・旧皆瀬村)の福祉施設が病院に協力を申し出て、各施設のファックスを活用し「再来受付」を行い、病院での待ち時間短縮に努めているものです。

### ⑧特別養護老人ホーム幸寿苑

受付年月日	10月25日	解決年月日	10月26日	申立者	ご家族
苦情内容	面会時、「部屋に埃がある」と訴える。				
解決内容	苦情当日、直ちに謝罪を行い、ご理解をいただく。 苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。当日行事日(誕生会)であったが、朝から居室、廊下、ホールと掃除がされていた。しかしベッド下や床頭台の下、隅々までは行えなかったものと考えられる。掃除の実施状況と、各職員の業務内容を検討し、確実の掃除を行う体制を再構築し、実施する事とする。				

⑨デイサービスセンター平成園

受付年月日	8月28日	解決年月日	8月28日	申立者	ご家族
苦情内容	サービス利用時に本人には知らせていない家族の体調が本人に伝わってしまったので気を付けてもらいたい。				
解決内容	<p>苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。</p> <p>いつ、誰がご利用者に伝えたのか特定できないが、ご利用者とコミュニケーションをとる中でご家族の話題になり、ご利用者には知らされていない情報が伝わってしまったと考えられることを説明し、ご理解をいただく。</p> <p>今後はご利用者本人やご家族の情報の取り扱いに十分な注意することを説明、謝罪し、ご納得いただく。</p>				