

社会福祉法人長岡福寿会の苦情処理体制

社会福祉法第82条の規定により、当法人が行う福祉事業のサービスをご利用の皆様からの苦情相談に適切に対応するため、下記の体制で実施する。

法人の行う事業

- | | |
|------------------------------|------------------------|
| 1 介護老人福祉施設 | 特別養護老人ホームまちだ園 |
| 2 短期入所生活介護(介護予防短期入所生活介護) | ショートステイまちだ園 |
| 3 通所介護(介護予防通所介護)・介護予防通所サービス | デイサービスセンターまちだ園 |
| 4 暮らし元気アップ事業 | 長寿健康教室だんだん |
| 5 居宅介護支援事業所(介護予防支援事業) | 居宅介護支援事業所まちだ園 |
| 6 通所介護(介護予防通所介護)・介護予防通所サービス | デイサービスセンターみやうち |
| 7 認知症対応型通所介護(介護予防認知症対応型通所介護) | デイホームみやうち |
| 8 居宅介護支援事業所(介護予防支援事業) | 居宅介護支援事業所みやうち |
| 9 高齢者センター | 長岡市高齢者センターみやうち |
| 10 地域包括支援センター | 長岡市地域包括支援センターみやうち・やまこし |
| 11 指定介護予防支援事業所 | 長岡市地域包括支援センターみやうち・やまこし |

記

1 苦情相談の体制

(1) 苦情窓口担当者を配置する。

介護サービス契約書の(苦情対応)に定める。

まちだ園

ア 介護老人福祉施設	生活相談員 副任	桑原 隆
イ 短期入所生活介護 (介護予防短期入所生活介護)	生活相談員 副任	近藤 陽一郎
ウ 通所介護事業所 (介護予防通所介護) 介護予防通所サービス	副主任介護職員兼生活相談員	渡邊 美沙子
エ 暮らし元気アップ事業 長寿健康教室だんだん	生活相談員 副任	水澤 智絵美
オ 居宅介護支援事業所 (介護予防支援)	主任介護支援専門員	清水 美春

みやうち

ア 通所介護事業所 (介護予防通所介護) 介護予防通所サービス	主任介護職員	田井玲子
イ 認知症対応型通所介護事業所 (介護予防認知症対応型通所介護)	介護職員副任兼生活相談員	高原芳和
ウ 居宅介護支援事業所 (介護予防支援)	介護支援専門員副任	野上順子
エ 高齢者センター	センター長	若月悟

みやうち・やまこし

ア 地域包括支援センター	主任相談員	廣川明子
イ 指定介護予防支援事業所	管理者	笹川典子

(2) 統括苦情窓口責任者を配置する。

まちだ園

ア 介護老人福祉施設【特養、短期】 (介護予防短期入所生活介護)	係長生活相談員	谷内仁一
イ 通所介護事業所 (介護予防通所介護) 介護予防通所サービス	管理者・主任生活相談員	高橋弘和
ウ 暮らし元気アップ事業 長寿健康教室だんだん	管理者	本田素子
エ 居宅介護支援事業所 (介護予防支援)	管理者・主任介護支援専門員	高橋直樹

みやうち

ア 通所介護事業所 (介護予防通所介護) 介護予防通所サービス	管理者・主任生活相談員	丸山昭仁
イ 認知症対応型通所介護事業所 (介護予防認知症対応型通所介護)	管理者・主任生活相談員	山口一之
ウ 居宅介護支援事業所 (介護予防支援)	管理者・主任介護支援専門員	星野一郎
エ 高齢者センター	みやうち地区副統括責任者	星野一郎

みやうち・やまこし

ア 地域包括支援センター	管理者・主任相談員	笹川典子
イ 指定介護予防支援事業所	管理者	笹川典子

(3) 苦情解決責任者を置く。 ま ち だ 園 管 理 者 本 田 素 子

(4) 第三者委員を委嘱する。 竹 田 智 直 土 田 新 子

2 苦情相談の流れ

※苦情相談の申し出

苦情窓口担当者に申し出る。面談、電話、書面等いずれでも随時受け付けます。第三者委員へ直接申し出ることもできます。

※苦情受付の報告と通知

苦情窓口担当者は、受け付けた苦情の内容を統括苦情窓口責任者を経て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ときを除く。）に報告する。

※苦情解決のための話し合い

統括苦情窓口責任者は、統括受付担当者と調整のうえ苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努める。

※第三者委員の立会いによる話し合い

第三者委員の立会いによる話し合いは、次の順で行う。

- 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 話し合い結果や改善事項等の確認

※運営適正化委員会による苦情解決等

福祉サービス利用者と当法人の行う事業者との当事者間で解決できない苦情については、新潟県社会福祉協議会に設置されている「新潟県福祉サービス運営適正化委員会」に、申し出ることができる旨説明する。また、介護保険に関する苦情については、市町村の担当窓口、新潟県国民健康保険団体連合会に申し出ることができる旨説明する。

長岡市介護保険課 給付係

☎ 0 2 5 8 - 3 9 - 2 2 4 5

新潟県福祉サービス運営適正化委員会

☎ 0 2 5 - 2 8 1 - 5 6 0 9

新潟県国民健康保険団体連合会

☎ 0 2 5 - 2 8 5 - 3 0 2 2

社会福祉法人長岡福寿会

苦情解決の仕組み概要図

福祉サービス利用者

苦情申出

	サービス事業所	苦情窓口担当者	統括苦情窓口責任者	苦情解決責任者
まちだ園	介護老人福祉施設	生活相談員副任 桑原 隆	係長生活相談員 谷内 仁一 TEL 39-3927	まちだ園 管理者 本田 素子
	短期入所生活介護 (介護予防短期入所生活介護)	生活相談員副任 近藤陽一郎		
	通所介護事業所 (介護予防通所介護) 介護予防通所サービス	副主任介護職員兼生活相談員 渡邊美沙子	管理者・主任生活相談員 高橋 弘和 TEL 39-3927	
	暮らし元気アップ事業 長寿健康教室だんだん	生活相談員副任 水澤智絵美	管理者 本田 素子 TEL 39-3927	
	居宅介護支援事業所 (介護予防支援)	主任介護支援専門員 清水 美春	管理者・主任介護支援専門員 高橋 直樹 TEL 39-8030	
みやうち	通所介護事業所 (介護予防通所介護) 介護予防通所サービス	主任介護職員 田井 玲子	管理者・主任生活相談員 丸山昭仁 TEL 39-0309	管理者 本田 素子
	認知症対応型通所介護事業所 (介護予防認知症対応型通所介護)	介護職員副任兼生活相談員 高原 芳和	管理者・主任生活相談員 山口 一之 TEL 39-0309	
	居宅介護支援事業所 (介護予防支援)	介護支援専門員副任 野上 順子	管理者・主任介護支援専門員 星野一郎 TEL 39-1326	
	高齢者センター	センター長 若月 悟	みやうち地区副統括責任者 星野一郎 TEL 39-5600	
みやうち・やまこし	地域包括支援センター	主任相談員 廣川 明子	管理者・主任相談員 笹川 典子 TEL 39-0080	菅 理 者 笹川 典子 TEL 39-0080
	指定介護予防支援事業所	管 理 者 笹川 典子		

苦情解決に向けての対応

福祉サービス利用者

苦情の解決についての相談・解決の斡旋

第三者
委員

竹田 智直
Tel32-1156
土田 新子
Tel33-5522

長岡市介護保険課 給付係 ☎0258-39-2245

福祉サービス運営適正化委員会 ☎025-281-5609

新潟県国民健康保険団体連合会 ☎025-285-3022