



### ～延命園の苦情解決の仕組みについて～

延命園では、苦情解決の体制があり常時苦情の受付や解決を行っています。  
また、第三者委員としてボランティア指導者や社会福祉士の連絡先を公表し  
直接苦情を申し立てられるようにしています。  
園内にも意見箱を設置し、匿名で記入ができるようにしています。  
園内で寄せられた苦情内容は、第三者委員になって頂いている方々に  
毎年開催している福祉サービス相談委員会にて報告しています。

平成28年度苦情解決窓口寄せられたものをご紹介します。

#### ＜苦情の概要＞

- ① Aさん：3階作業室のテレビの音量がうるさい。
- ② Bさん：お小遣いを増やしてほしい。
- ③ Cさん：心臓が悪いのに食堂当番をさせられている。やめさせてほしい。  
(テーブル拭き、箸集め、残食集めなどそれぞれの食堂当番を身体的にお手伝いが可能な利用者へ了解を頂いた上でやっている。Cさんは、一人での外出も可能なレベルの方であり、ご本人にも了解を頂いた上で手伝ってもらっていた。)

とのご意見をいただきました。

#### ＜解決策として＞

- ① 作業室のテレビの音量を下げて設定することと、テレビ視聴中は、作業室のふすまを閉めることを職員へも申し送り、対応した。
- ② ご本人の収入から収支を計算し、毎月決まった額のお小遣いを渡していたが、大幅に増額はできないことを説明した上で増額する。毎月の決まった金額でやりくりができるよう適宜声掛けを行っている。
- ③ 一度は、了解していただいていたものの、もともと食堂当番を行うことに対して不満を持たれていたため、再度ご本人の要望をお伺いし、食堂当番を他の利用者に代わっていただいた。

