



## ～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31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》

利用者ご本人より、以下の内容の要望が寄せられました。

- ① トイレに連れて行ってもらいたくてナースコールを押したが、職員が来なかった。自分で歩いてトイレまで行きたいが、車椅子になり自分でトイレへ行けないのが歯がゆい。(ご本人はナースコールを押したとの事だったが、確認したところ何らかの原因でナースコールは鳴っていなかった。その後ナースコールは正常に鳴ることを確認する。)
- ② 退院時に黒いバッグを職員へ預かってもらったが、その職員が預かってもらったバッグを失くしているようだ。

とのご意見をいただきました。

### 《解決策として》

- ① 職員が声かけをこまめに行うこととした。結果、入退院の繰り返しにより下肢筋力の低下があり自室にポータブルトイレを設置したが、トイレへ行く際はご本人よりナースコールがあり、その都度対応している。
- ② 職員がバッグを失くしたという事実はなく、ご本人の勘違いによるものだった。(ご本人が入院中にご長男と確認し事務所へ預かっていた。その旨、ご長男よりご本人へは説明済み。)その旨、ご本人に説明し納得して頂く。そのまま事務所にて預かってよいとのことだったが、数か月後、ご本人の申し出により返却する。

