

平成 31 年 4 月 1 日

平成 30 年度サービス点検調整委員会（何でも相談）報告について

社会福祉法人 花輪ふくし会
養護老人ホーム和光園
施設長 木村 智子
(公 印 略)

目的 利用者様からの苦情相談を受けて、適切な解決方法を導いていくこと。虐待防止対策を講じるとともに、利用者個人の権利を擁護し、利用者様の満足度を高めていくことを目指しています。

開催日 毎月第二水曜日 9:30~12:00
点検委員 3名

30年度は特に大きな苦情はありませんでした。1名の利用者の方から3回、話を聴いて解決して欲しいと相談がありました。他利用者様への苦情や自分の思いや心に溜まっていることを話し相談員に聴いてもらうことでストレス発散につながり満足された様子でした。

ほか、相談員が居室へ直接訪問し、利用者様と向き合いお話を聴くことも行いました。居室でのお話では昔話で盛り上がることも多く、「話をして楽しかった、また寄って下さい。」との言葉が聞かれており、相談員からも「居室訪問し個々が満足する対応を意識し、これからも居室での傾聴を大事にしたい。」との言葉を頂いています。利用者様が頑張られていることを認め、ほめて下さることでご本人の自信にもつながり、うれしい気持ちはその後の生活にもプラスの影響を与えております。居室訪問にてお話を拝聴した利用者様は合計17名でした。

『苦情・ご相談について』

相談窓口担当者 指導係長 金澤 剛
苦情解決責任者 施設長 木村 智子