

社会福祉法人 寿老園老人ホーム

苦情解決体制整う

社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律により、新社会福祉法に基づいた体制整備

ともに生きる

2001年3月号
第12号
3月1日発行

発行所
社会福祉法人
寿老園
老人ホーム
広島市東区山根町38-23
発行責任者 武村浩司
電話 (082)263-3841
1999年(平成11年)4月1日創刊

(別記様式第1号)

平成 年 月 日

利用者各位

社会福祉法人 寿老園老人ホーム

苦情解決に向けて

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人寿老園老人ホームが提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、4のとおりです。

- | | | | |
|-----------|---------------------|-------|-------|
| 1 苦情解決責任者 | (事業所) | (氏名) | (職名) |
| | 介護老人福祉施設寿老園 | 谷 一輝 | 部長 |
| | 介護老人福祉施設レークサイド土師 | 武村 英典 | 施設課長 |
| 2 苦情受付担当者 | (事業所) | (氏名) | (職名) |
| | 介護老人福祉施設寿老園 | 武村 耕二 | 施設課長 |
| | 寿老園訪問介護事業所 | 武田 直樹 | 在宅課長 |
| | 寿老園訪問入浴介護事業所 | 武田 直樹 | 在宅課長 |
| | 寿老園通所介護事業所 | 武田 直樹 | 在宅課長 |
| | 寿老園居宅介護支援事業所 | 谷口 幸枝 | 地域課長 |
| | 寿老園短期入所生活介護事業所 | 武田 直樹 | 在宅課長 |
| | 介護老人福祉施設レークサイド土師 | 奥田 昌弥 | 相談員 |
| | レークサイド土師訪問介護事業所 | 富田三代子 | 副主任寮母 |
| | レークサイド土師通所介護事業所 | 山本 憲治 | 相談員 |
| | レークサイド土師居宅介護支援事業所 | 賀志古悦子 | 副主任寮母 |
| | レークサイド土師短期入所生活介護事業所 | 山村 麗子 | 主任寮母 |

- 3 第三者委員 (氏名) (連絡先)
- 山領 寛 広島市東区光が丘15-16 電話082-262-9337
木元 寿子 広島市東区山根町28-36 電話082-261-8600

- 4 苦情解決の方法
- (1) 苦情受付
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申出することもできます。
- (2) 苦情受け付けの報告・確認
苦情受付担当者が受け付けた苦情を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場合を除く。)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
- (3) 苦情解決のための話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。
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 話し合いの結果や改善事項等の確認
- (4) 都道府県運営適正化委員会の紹介(介護保険事業者は、国保連合会、市町村も紹介)
本事業者で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

(住 所) 広島市南区比治山本町12-2

(電話番号) (082)254-3419

(ファックス) (082)250-5155

平成十二年六月七日、社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律が施行されました。この法律により社会福祉事業の経営者又は、社会福祉法人の責務が社会福祉法に規定さ

されました。適切な解決に努めなければならない」と規定されました。この法律改正に伴い当社会福祉法人寿老園老人ホームにおきまして、社会福祉法、厚生省局長通知に基づき広島県・広島市

左記苦情解決に向けての1-3の具体的決定は、平成十二年六月二十六日の評議員会・理事会にて審議決定済みです。

れました。そのうちの二つ、社会福祉事業の経営者による苦情解決体制の整備について「社会福祉法第八十二条社会福祉事業の経営者は常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の

の指導を仰ぎ順次整備してまいりました。この程、社会福祉法人寿老園老人ホーム苦情解決の方法に関する処理要綱(平成十三年三月十二日評議員会・理事会にて審議予定)が出来あがり、社会福祉法人寿老園老人ホーム苦情解決体制が整うこととなりましたのでご報告いたします。

寿老園の特徴(夜景の美しさ)

夕日は思わず「きれいな」と言葉が出るように茜色に染まる西の空を眺めることはしばしばです。遠くは広島港そして、その南には厳島。東に安芸の小富士の似島を浮かべる瀬戸内海を望むことができます。眼下に広島駅、西北に広島城を眺め中央には官公庁舎、クレドビル、南にはワシントンホテル等々の高層ビル群。広島市の繁華街を中心に宝石を散りばめた様な輝きの夜景は100万ドルとも換えがたい。このような眺めは各室からできる環境にあります。

「まるでホテルに泊まっている様ね。」とご利用者の声も聞こえます。

そして、春は、黄金山の櫻鉢巻きも眺めることができます。そんなすばらしい眺めのよい寿老園です。



音楽会(おんやかくかい)

いつの時代にも私達の周りには音楽が存在し、そして人々は歌に自分の思いを重ね、勇気づけられ…。音楽には不思議な力があります。「音楽は心身の薬になる」と言われることから「音楽会」という名になりました。今月で第33回を迎えるこの会は、今では寿老園の名物行事の一つです。

「声を張りあげて歌わんと寝れんよ」と楽しみにしてくださる方もおられ、三十名前後の方が参加していただきます。その月、季節に合った曲を五曲程度とレクリエーションを行います。入居者の船岡様・橋本様のマンドリン、ハーモニカ、電子ピアノの素敵な演奏に合わせ、時には皆様にもマラカス、タンバリン等の楽器をお持ちいただき楽しく歌います。コミュニケーションを大切に、曲の間には歌の説明を行い、思い出話に花が咲きます。18時30分～19時20分という時間帯は長すぎず短すぎず、また夕食後、就寝前は比較的参加しやすく、一日を安らかな気持ちで過ごす。満足して終えていただきたく、この時間となっております。

寮母有志四名で行っておりますが昔の歌を知らないのも苦労も多いです。しかし、入居者の方々の励ましや笑顔、最高の仲間を支えられ、これからもより一層よい会になる様頑張りたいと思っております。



節分豆まき

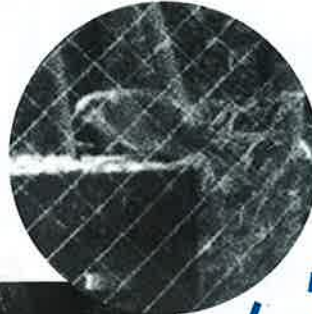
皆様二月三日
と言えば何の日でしょうか。

「鬼は外、福は内」節分ですね。節分とは字のとおり季節の分かれ目を意味することと冬と春の分岐点となるそうです。この日に鬼(災いや病気)を追い払い、春を迎えるという意味で豆をまいたり、いわしの頭や柊(ひいらぎ)の枝を戸口にさしたりします。養護老人ホーム寿老園でも、この日節分の行事を行いました。職員扮する鬼に向かって「鬼は外、福は内」と元気の良い声が飛び交いました。豆まきを行った後、皆様で甘酒やホットレモンを飲みながらビデオ鑑賞を楽しみました。立春が来ると寒い冬もあともう少し、温かい春が早く来ないかなと「春よ来い♪」を歌いたくなるような気持ちになりました。ちなみに、皆様今年は節分の豆はいくつ食べられましたでしょうか???



デイサービスへ ようこそ！その5

♪ せつづつ春ですわねえ
♪ バードウォッチング
♪ してみませんか



ガーデニングしたベランダに巣箱を取りつけました。小鳥の来る日を首を長くして待っております。花達も少しばかり寒そうですが、デイの部屋では話しながら咲いて…。

ひよどり came 来た。

様子をうかがいながら巣箱に止まっているのではないですか。そこで利用者の方からいただいた一句

朝寒や
巣箱に集う鳥の声

檜上



豆まき

「鬼は外、福は内」と元気な声がデイサービスセンターから聞こえてきます。そこには、鬼に変装した職員に、利用者の方が豆まきされている姿が…。

最初は鬼にびつくりさ

れているのか、遠慮されているのか、豆などを優しく投げられていましたが、だんだんと笑顔から真剣な表情に変わり、大きな声を出しながら思いきり鬼にぶつけられていました。最後に鬼が皆様の無病息災をお約束して、退散していき豆まきは終わりました。



作ってみよう 簡単やわらか料理

あじの手こねずし

材 料
(4枚分)

- 刺身用あじ 400g
- 米4カップのすめし
- みょうが 4本
- しょうが 1かけ
- 白いりごま 大さじ3
- 青じそ 2束
- きゅうり 2本

1 あじの骨と皮を除き、そぎ切りにして醤油・酒をかからめておく



2 すめしを作り、人肌で冷ましておく



3 みょうが、青じそ、きゅうり、しょうがをせん切りにしてそれぞれ水にさらして軽く絞っておく



4 すめしにあじ、しょうが、みょうが、きゅうり、ごまを手で混ぜて器に盛ると青じそを天盛りにする

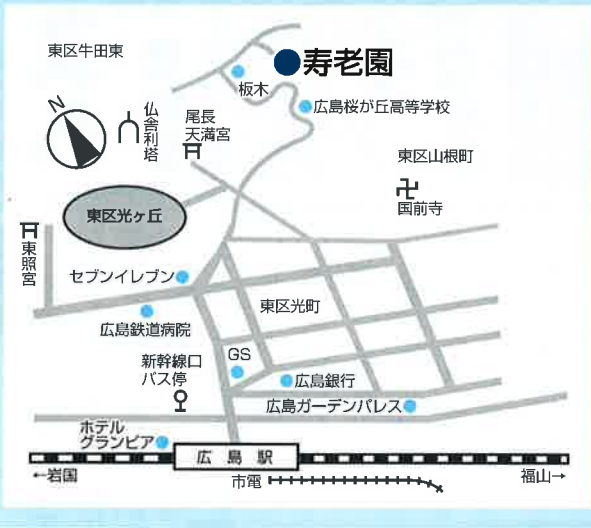


在宅介護支援センター

在宅の寝たきりや痴呆などのお年寄りとその家族のために、介護についての相談・福祉・保健サービスの紹介などを24時間体制で行っています。

※支援センター専用電話
082-261-4533

寿老園案内図



JR 鉄道

広島駅(新幹線口)下車徒歩20分

郊外線バス

広島駅下車徒歩25分

市内電車

広島駅下車徒歩25分

市内バス

- 広電府中線新幹線北口バス停下車徒歩20分
- 広電戸坂東浄線新幹線北口バス停下車徒歩20分
- 広島バス温品線新幹線北口バス停下車徒歩20分
- 広島バス寺分線新幹線北口バス停下車徒歩20分

第3回

生き生き
クラブ

民謡クラブ



Q どのくらい活動していますか?
A 始まってから25年くらいになります。

Q 目標としていることは?
A 楽しく体を動かすことです。

Q クラブを行っていて楽しいことは?
A 先生が一生懸命教えてくださるので、楽しく踊りができることです。

もう少し人数が増えれば「見る楽しみ」もあるのですが…。座ったままでもできる踊りもしますので、皆様に多数参加して欲しいです。見学だけでも大歓迎です。

参加希望の方を募ります。締切日までにご応募ください。

●家族介護教室開催のご案内

日 時 平成13年3月22日(木) 10時30分～12時00分

テ - マ 介護の問題解決について・実技「おもつの当て方」

場 所 寿老園4階集會室

募集定員 介護なさっている方 15名

募集〆切 平成13年3月9日

●家族介護者交流事業開催のご案内

日 時 平成13年3月29日(木)10時00分～15時00分

テ - マ (桜の)花の下でリフレッシュ

場 所 未定(桜の花のあるところ)

募集定員 介護なさっている方 15名

募集〆切 平成13年3月16日

送 迎 広島銀行広島駅北口支店前・牛田大橋・広島銀行牛田支店前他3カ所経由にて送迎車輛あり

(詳しくは当寿老園までお問い合わせください。)

電話(082)263-3841

編集後記

啓蟄間近。春はもうすぐそこまでやって来ている。
記念すべき十号から編集を担当してきたこのチームも今号を最後に次のチームにバトンタッチします。寿老園の様子を細かく知っていただくべく園内の行事等を載せてきました。又今月号は、今求められている情報開示の第一弾として苦情解決体制整備について掲載致しました。今後この紙面に経営情報開示を行っていくつもりです。どうかよろしくお願いたします。

K・T