

第十六号トピック

福祉サービスの苦情解決体制

社会福祉基礎構造改革以降、福祉サービスの利用はより身近なものになりました。

平成十二年六月に施行された社会福祉法には、福祉サービスの苦情解決制度について定められています。苦情解決体制は福祉サービスを利用する方の利用者保護の仕組みとして構築されています。

福祉サービスを利用する方の中には社会的に弱い立場にいたり、不満や要望があってもそれを伝えることが困難である場合があります。事業所は利用者本位のサービス展開のため責任をもつて苦情に対応する義務があります。

苦情という言葉はマイナスイメージがあり、言いたい事があっても躊躇すると思います。しかし苦情が顕在化しそれを解決していく事は利用者、事業所間の信頼関係を深める事になります。事業所にとっても苦情をプラスに捉え、なぜ苦情が出たのか検証することは、業務内容・手順等の見直しのよい機会となります。

事業所には苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員が設置されており対応しております。また青森県社会福祉協議会には運営適正化委員会が設置されており福祉サービスの苦情解決にあたってあります。疑問・質問等はご遠慮なくお申し付け下さい。

温泉

今年の冬は厳しい寒さが続いています。そんなときは温泉につかって体の芯から温まりたいものです。

温泉には多くの種類がありそれぞれの泉質ごとに効能があります。青森県は全国でも有数の温泉県だそうです。自分の状態・体調に合わせて温泉を楽しみたいものです。

つがる三和会でも多くの事業所に温泉を導入しており殆どが源泉かけ流しの天然温泉です。利用者様も喜ばれているようです。これからも心地よい入浴時間を提供できるように努めていきたいと思えます。

編集後記

この度、「つがる三和会だより第十六号」を発行致しました。

広報委員会一同皆様に見やすく分かりやすい新聞作りに精進してまいりますので、今後とも皆様のご協力を賜りますようお願い申し上げます。なお、ご指摘等ございましたら何なりと当法人まで申し付け下さいますようお願い申し上げます。

※写真を掲載するにあたり、ご本人、又はご家族に了承を得ています。

◎ 各施設の案内 ◎

三和園	弘前市大字三和字上恋塚19	TEL	0172-93-3960
白神荘	中津軽郡西目屋村大字田代字稲元143-2	TEL	0172-85-3123
いたや荘	北津軽郡板柳町大字辻字岸田66	ケアハウス	TEL 0172-79-2100
	北津軽郡板柳町大字辻字岸田66-1	グループホーム	TEL 0172-79-2101
三和の里	弘前市大字三和字下恋塚189-7		TEL 0172-93-2515
城西	弘前市大字茜町2丁目1-18	デイサービス	TEL 0172-31-4544
		グループホーム	TEL 0172-31-4533
おのえ	平川市中佐渡字上石田36-1	デイサービス	TEL 0172-43-5225
		グループホーム	TEL 0172-43-5227
常源	弘前市大字南袋町5-16	ショートステイ	TEL 0172-55-0533
		有料老人ホーム	TEL 0172-55-0577

当法人では、指定介護老人福祉施設、指定短期入所生活介護、指定通所介護事業、在宅介護支援センター、指定居宅介護支援事業、指定訪問介護事業、ケアハウス、指定認知症対応型共同生活介護、知的障害者更生施設、短期入所、有料老人ホーム等の福祉サービスを行なっております。