



## 今月の記事

苦情解決の仕組み

近ごろの愛の園

併設事業紹介

リレーエッセイ

9～10月の予定



## 苦情解決の仕組み 《苦情解決第三者委員会》

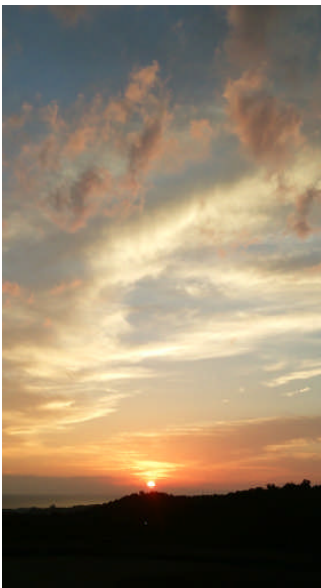
愛の園では苦情解決の仕組みのひとつとして「福祉サービス苦情解決第三者委員会」が設置されています。第三者委員の方々は、愛の園で発生した苦情の解決に際して、入居者・利用者の皆さんの立場や特性に配慮した適切な対応が行われるための役割を担っています。利用者やご家族の皆さんのご意見(苦情・要望)を伺い、必要に応じて愛の園との間に入って調整や助言をします。愛の園の第三者委員には、中松村夫弁護士、小山芳輝評議員、米本道子評議員にお願いしています。また、職員による「苦情対策委員会」も設置されています。

2016年度はショートステイで2件、デイサービスで1件の苦情が寄せられました。いずれも苦情解決第三者委員の調整や助言の依頼はありませんでしたが、5月に開催した「苦情解決第三者委員・苦情対策委員合同委員会」で報告いたしました。これまでの苦情事例はホームページ

に掲載していますのでどうぞご覧ください。

入居者、利用者、ご家族の皆さんには、「要望を言いたいけど、苦情と受けとられないか」、「苦情を申し出ると敬遠されるのではないか」との思いから、申し出を躊躇される方もおられるでしょうが、愛の園は、要望や苦情など皆さんからの声に真摯に耳を傾けて、入居者、利用者の皆さんの生活が少しでも豊かなものとなるよう努めてまいります。そのためには、入居者、利用者、ご家族の方々がいつでもご意見・ご要望を申し出て、必要な相談ができるようハードルを低くしていかなければと感じています。そのために皆さんとの日常の交わりを大切にいたします。お気軽にお声かけください。

そして、何か困ったことがあれば、どうぞ第三者委員の皆さんにご相談くださいますようお願いいたします。第三者委員の方々の連絡先は愛の園の玄関に掲示しています。



厳しい日差しと暑さが過ぎ去り、穏やかな夕暮れとなりました。

## 近ごろの愛の園 あんなこと、こんなこと



小学校教諭を目指して勉強している山本普礼さんが5日間の介護体験に来られました。楽しく過ごしながら介護の現状を学んだとの感想でした。 8/8-12



8月から4回に亘り全職種91名の職員が救急救命講習を受講し、万一来備えて AED を含む心肺蘇生法と応急処置を学びました。 8/9・23・30 9/6



3ユニットでは夏の名残のスイカ割りを行いました。小さめのスイカにてこずりましたが見事に割れておいしくいただきました。あれっ、目隠しは…? 9/2



牧師になる勉強をされているウイリアムス神学館の学生4名が入居者の皆さんと出会い学ぶために来園されました。たくさんお話を聞いてくれました。 9/4-7



## 併設事業のご紹介(1) 「愛の園診療所」

園長 武藤直二



月曜日を担当の榎本宗浩医師です。よろしくお願いたします。

保険医療機関である「愛の園診療所」は愛の園の1階にあります。毎週月・水・金曜日の12時30分から14時30分までが診療時間で、管理医師である中北和夫医師の他、月曜は榎本宗浩医師(えのもと内科クリニック)、水曜は南和歌山医療センターから交代で来られる4人の医師により診療しています。

診療科目は内科、脳神経外科、リハビリテーション科です。また保険医療機関の他に、精神通院医療のための自立支援医療機関として、また生活保護法による医療扶助医療機関としての指定を受けています。

診療所では入居者・利用者の皆さんに日常的な医療行為を提供すると共に、職員も含めたインフルエンザ予防接種など、安全・安心な生活のための働きを担っています。

中北医師は愛の園診療所の管理医師という立場で入居者の皆さんの主治医となって治療に関わります。入居時には必ずご本人・ご家族との面談の機会を持ち、医療的課題や治療方針を共有しています。また、並行して特別養護老人ホーム愛の園の配置医師として、入居者の皆さんの健康管理を担当します。

愛の園では多くの入居者の皆さんの看取りに関わっていきます。愛の園診療所では高度な医療を提供することはできませんが、ご希望に応じて在宅酸素療法、人工栄養、点滴などを行うことができます。医師・看護師・介護士・介護支援専門員・管理栄養士など専門職が連携し、ご家族とのご相談の元で最後までご本人にふさわしい生活を送ることができるよう支援しています。

## リレーエッセイ(58) 「農家」

ケアワーカー 山本有哉

高校3年生の頃から現在まで、週に2・3回は農業をしている祖父母の家に手伝いに行っています。

祖父母宅では梅や野菜、果物、お米とたくさんの作物を作っており、一年中仕事があります。手伝いに行くようになったきっかけは高校生の頃に梅の手伝いをしたことで、それからは梅の時期だけではなく、畑仕事などさまざまな仕事をするようになりました。



農家ではすることが多過ぎて一日経つのがあっという間で、毎回「もうこんな時間か！」といつも驚いています。農作業をしていて楽しいことの一つは近所の人達と話をすることです。話をすることでより農家での仕事が楽しくなります。長く続ける中で要領もよくなり、次にどんなことをしたら良いのかなど、少しずつですがわかるようになってきました。手伝いが出来る日は祖父母共に大変喜んでくれるので、「短い時間でも行ってあげよう！」という気持ちになり、続けています。これからも手伝える日には協力して祖父母を助けてあげたいと思っています。

祖父母が育てた野菜やお米は田辺市秋津町の直売所「紀菜柑」で販売しています。ぜひお立ち寄りください。

次は3ユニット岩本守史さんをお願いします。

「キリストの愛を以って  
互いに仕える」

社会福祉法人神愛会  
特別養護老人ホーム愛の園

〒649-2103  
和歌山県西牟婁郡上富田町  
生馬 316-56

TEL (0739)47-1234

FAX (0739)47-4329

Email ainosono@shinai.or.jp

Facebookもチェック   
<https://www.facebook.com/shinaikai>

ホームページもご覧ください。  
バックナンバーを掲載しています

<http://shinai.or.jp>

## 9~10月の愛の園

- 10(日) 礼拝(み言葉の礼拝・9:30~) 敬老の日「一日我が家」
- 11(月) ヨガ教室
- 12(火) 上富田町敬老訪問 マリア会
- 14(木) やまびこ会
- 15(金) 岩田幼稚園敬老訪問
- 17(日) 礼拝(み言葉の礼拝)
- 18(月) ヨガ教室 マッサージ
- 21(木) やまびこ会
- 24(日) 礼拝(聖餐式)
- 25(月) ヨガ教室
- 26(火) マリア会
- 27(水) 歯科診療
- 28(木) やまびこ会
- 30(土) 神愛会創立記念日

- 1(日) 礼拝(み言葉の礼拝)
- 2(月) ヨガ教室

## 編集者から

先月号を見たやまびこ会ボランティアの松本欣哉さんが、ゴーヤジュースの作り方を教えてくださいました。ありがとうございました。皆さん、どうぞお試しください!

【材料】(ゴーヤジュース 200CC 2杯分)

- ① ゴーヤ 100g[種子をとったあと]
- ② パナナ 1本
- ③ 牛乳 180CC

【作り方】

1. ゴーヤ20cm大のものを2つに切って種子だけ指でとる。ワタは残しておく。
2. 5mm幅くらいに刻む。
3. ①②③をミキサーに入れ、スイッチを入れて15~20秒経ったらとめる。

【メッセージ】

ゴーヤのワタの苦味はバナナの甘みでさほど気になりません。ワタの苦味はビールの苦味と並んで「おとなの苦味」です。この苦味は胃腸の働きを高め、暑さに負けない体を支えます。