

すずらん



社会福祉法人すずらんの会
理事長 大長 義信

転ばぬ先

今年を振り返ってみると、10月になっても真夏日があるような異常気象で、遠い将来への不安が少しずつ現実味を帯びてきたような感じがします。日本の台風禍もさることながら、アメリカ南部を襲った度重なるハリケーンには驚かされました。私も何年も前のことですが、今年最大の被災地であるニューオーリンズを訪ねたことがあります。ジャズ発祥の地として知られるおり、西部劇に出てくるような街並みを歩くと、どこからでも生演奏が聞こえてきて、ジャズ好きにはたまらない街でした。川と言うより海のようなミシシッピーが街の中心を流れていて、それが増水して決壊し、街並みを一飲みにしてしまいました。

ハリケーンの通り道にありながら、河岸の弱さが指摘されていたという話も聞きますが、災害の反省は起きてしまってからでは全て後の祭りです。

確かに、言うは易く行なうは難しの最たるもののが事故や災害の未然防止ですが、私たちの身のまわりに於いても、常日頃から考えられる事故や災害を想定して、発生を防ぐ対策を講じると共に、起きたらどうするかをマニュアル化しておくことが必要です。対策の一つの手立てとしてヒヤリハット運動で危険の芽を摘み取ることが有効ですし、これをマンネリ化させない工夫がもっと大切です。

又、土壇場になってから言ったためにトラブルになってしまった様な事も、早め早めに情報を流しておけばスムースに事が運ぶと言うのも良くあることです。日常の仕事の中で予見することを常に心掛け、必要な手立てを早めに講じることを習慣付けたいと思います。

NO.19号の『すずらん』

理事長

転ばぬ先

NO. 19 号の特集

★『フェスタすずらん2005』が開催される

★ すずらんの会の苦情解決への考え方と体制



グリーンハウスから大和芋・すずらんの家からクッキーのご案内も同封させていただいております。

発行日：2005年11月20日 発行元：社会福祉法人すずらんの会 理事長 大長 義信

相模原市麻溝台7-1-7 TEL 042-749-8881

URL <http://www.suzuran.or.jp> E-mail kouhou@suzuran.or.jp

☞「すずらん」へのご意見・ご要望・ご感想などありましたら、ぜひ電話、メールを送ってください。

フェスタすずらん2005

去る10月29日土曜日、
グリーンハウスにおいて盛大に **フェスタすずらん2005** が開催されました。

フェスタすずらんは、地域の皆さまとの交流をはかり、広くすずらんの会の事業を知りたいことを目的としておこなっています。



恒例の仮装名司会は、石川・井上・飯島が担当いたしました。
早くも、来年のコスチュームが楽しみです。
「こんな格好してえ。」なんていうリクエストもお待ちしております。

外会場でのパフォーマンスあれこれ

ジャムキュウカンバー
のライブ
【盛り上がったなあ～】



相陽中学校吹奏楽部

【若さっていいねえ】



麻溝台高等学校
バトン演技



その他、青山学院大学（大道芸パフォーマンス）・シャルル石黒（パントマイム）・サウンドタイム
メンバー（ハンドベル演奏等）のみなさんが出でてくださいました。

模擬店大繁盛



今年は、焼きそば・焼き鳥・おにぎり・フランクフルト・焼きホタテ・じゃがバター・カップラーメン・綿菓子・ポップコーン・飲み物・野菜・スワンベーカリーのパン・クッキーやスリーエムヘルスケア(株)・ダスキン麻溝台などなど大賑わいです。



内会場でも大盛り上がり



タートルのマーブリング体験、バザー、すずらんの会の紹介や「お話会」など多くの人が来場されました。

フェスタすずらん2005

★収支報告★

収入		支出		収支
売り上げ	¥379,957	食材費等購入費	¥380,985	
祝い金	¥225,000	出演者謝礼等	¥90,000	
法人拠出金	¥500,000	その他	¥478,014	
収入合計	¥1,104,957	支出合計	¥948,999	
			¥155,958-	

※収支につきましては、法人からの拠出金によりプラスとなっております。

(報告：イベント実行委員会委員長 角 俊彦)

すずらんの会がすすめる 苦情解決システムとは

総合施設長 松屋 直人

障害福祉施策も刻々と変化していく中、サービスの提供者である我々事業者は、適切な理念を持ち、利用者の皆さんに評価いただける結果を出さなくてはならないと思っています。日常的に利用者の皆さんやその家族の方々から寄せられる何気ない言動の中から、提供しているサービスの評価を聞き取り、サービスの改善に繋げていくことが肝要であると考えています。

「苦情解決システム」というと、なにか大袈裟で、苦情のあるような事業所は失格のような響きさえある名前ですが、「苦情」を「利用者や関係者からの意見」と置き換え、「解決」を「サービス向上」と読み替えれば、事業者が当たり前に行わなければならないことであると理解できるのではないかでしょうか。

様々な苦情解決への取組が行われていますが、当法人ではサービスの向上と改善に主眼を置いて取り組んでいます。

では、当法人の苦情解決システムについてその概略を説明します。

苦情解決のガイドラインで言う「苦情」（苦情受付担当者又は第三者委員に申し出のあったもの）については、ガイドラインに沿った、一般の手順で対応しています。

実際には「苦情」として提示されるのを待つだけでは、サービスの向上と改善に繋がりませんので、各職員が日常業務の中で、利用者・家族・近隣住民・関係機関等からの声を聞き取り、要望であると判断したものは、その内容や対応とその結果等を、「クレーム・要望書」として苦情解決委員会に書面で提出しています。また、各事業所の投書箱から、利用者等からの要望等を、苦情解決委員会が「みんなの声」として回収しています。

月1回、苦情解決委員会ワーキンググループ（第三者委員1名及び苦情解決委員2～3名、事務局員から構成。3班体制。）による検討会を開催し、「クレーム・要望書」及び「みんなの声」の内容を審議し、必要に応じて当該事業所へ対応依頼・状況確認・情報提供を行うと共に、全事業所に個人情報に配慮した形で情報提供を行っています。また、法人全体として改善等に取り組まなければならない事項については、法人全体で改善策を検討立案し、問題点及び改善策を周知することとしています。

事業所単位のクレーム対応であると、クレームとして提示される数も多くなく、利用者側の理解不足等相手側に非を求めて、事業者側の非に気付かないことが多いのですが、法人全体のクレームを対象としますと、類似の原因に起因するものが多く、事業者側の対応の拙さが浮き彫りにされてきます。良かれと思って変更したり実施したことが、結果として事前説明や実施内容が不充分で、クレームが発生するといったケースも多くあり、立場による視点や考え方の違いを実感させられます。

利用者さん等からのみんなの声については、自身の決意表明や他利用者への要望内容が多い結果とはなっていますが、その中から事業者側が何を読み取り、何を行うべきかを考えいかなければならぬと感じています。

独りよがりのサービス提供を排すべく、皆様の声を真摯に受け止め、より良いサービスの構築に努めてまいりたいと考えていますので、これからも気楽に各事業所の職員に思いを伝えていただきますようお願い致します。