

■オンブズパーソン・苦情解決

「オンブズパーソン」とはスウェーデン語で「代理人」を意味します。利用者一人ひとりの代理人となって、不当・不公平なサービスによって利用者が不利益を受けることがないように、サービス提供者を監視し、是正行動をする組織です。

令和2年度は、地域代表として 市橋慎子氏、市原奄子氏、昭島社協 宮本幸江氏、の3名が担当し、施設からは園長、各担当責任者にて活動をいたしました。

主な活動内容

- ・家族会での家族、利用者の個別相談
- ・選挙立会人
- ・随時 利用者による個別相談

■苦情相談窓口

苦情や要望に関しましては、法人の苦情解決規程により適切に対応させていただいております。施設内では苦情相談窓口を設置し、苦情相談への迅速な対応を心がけました。令和元年度の苦情及び要望件数は以下3件でした。

表-37 苦情対応状況

日時	申立人	内容	対応
7月	利用者家族	職員が発した言葉で利用者が傷ついたと家族から報告があった。	利用者、ご家族へ謝罪。職員間で話し合いを行い、接遇について改めて考え直した。
8月	利用者家族	持ち込みの化粧品の管理方法についてご意見あり。	持ち込み品の管理に関してはご家族の自己責任にてお願いしたい旨お伝えする。
8月	ボランティア	施設行事にボランティアとして参加したが、職員が無関心のように違和感を感じた。	謝罪し、ボランティアが来ている時はお任せしている面があることを反省し、繰り返さないよう会議にて話し合った。