

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。

平成 21 年度は、家族代表として斎藤勇氏、斎藤香代子氏の 2 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)

- 4 月 ・利用者との食事
- 5 月 ・21 年度、事業計画の概要説明。
- 7 月 ・都議会議員選挙立会人

随時 斎藤勇氏、斎藤香代子氏（家族代表）による利用者個別相談

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定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（24 時間受付体制）を設置し、苦情相談への迅速な対応を心がけました。21 年度の苦情及び要望件数は以下 4 件でした。

	苦情・要望内容（概要）	対応
1	面会時に職員より「居室で他利用者とトラブルになった」との話を聞いて心配になった。	トラブルの原因は当該利用者には原因がない旨をご家族にご説明しました。
2	いつも一人で過ごしているが仲間がいないのではないかと心配になった。	ご本人は他者と交流することが苦手であり、職員が間に入りレクリエーション等に参加いただく旨を説明しました。
3	窓際のベッドに異動したい。	窓際のベッドが空いた時点で異動していただきました。
4	誤嚥防止のために食事にトロミをつけているが、トロミをとろみをもう少し弱めてほしい。	主治医と何度も打ち合わせを行い、誤嚥の危険性を説明するとともに職員によりトロミの強弱の差が出ないように量を測り提供させていただきました。
5	最近部屋で寝ていることが多いので家庭菜園のようなものをさせてあげたい。	家庭菜園のスペースがないため鉢植えなどでできるように準備をしました。