令和３年４月１日

令和２年度　サービス点検調整員会　報告について

社会福祉法人　花輪ふくし会
養護老人ホーム　和光園
施設長　　亀田　亮一
（　公　印　略　）

目　的　：　利用者様から苦情相談を受けて、適切な解決方法を導いていくこと。虐待防止対策を講じるとともに、利用者個人の権利を擁護し、利用者様の満足度を高めていくことを目指します。

開 催 日　：　毎月第２水曜日　9:30　～　12:00
点検委員　：　３名

令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症流行の影響から、外部からの受け入れが困難な状況が続きました。直接の相談日は少なく、面談を希望した利用者様もいなく、新しく措置入所された方や冬期間の契約入所利用された方から、施設での生活についてお話を伺っております。入所前の生活の大変さや集団生活による他利用者様との関係等について、職員には話しにくいことなど相談員へ気軽に話をされており、沢山の気づきを頂き対応しました。また、昔話で盛り上がることも多く、「話ができて楽しかった。」との言葉が多く聞かれておりました。

敬老祝賀会に参加し、普段とは違った場面での利用者様の様子を観て頂きました。

『苦情・ご相談について』
相談窓口担当者　指導係長　前田 貴子
苦情解決責任者　施 設 長　亀田 亮一