

## セーフティーオンブズマンの活動要領

(平成16年 4月17日制定)

(平成22年 5月 8日改正)

### 第一 (基本理念)

- 1 福祉サービス利用者が人間として尊ばれ、その権利を守るために活動します。
- 2 特に体罰、虐待、拘束などが行われないよう見守ります。
- 3 利用者の意思を最大限尊重し、最善の利益確保に努めます。
- 4 利用者、事業者から知り得た秘密について、在任、退任に拘わらず漏らしません。
- 5 利用者の苦情を聞き出すだけでなく、お話を傾聴することに努めます。

### 第二 (訪問)

- 1 毎月の訪問活動日時については、原則として前月末までに施設側に通知します。
- 2 予定日に訪問出来ないときは、直ちにブロック長に連絡します。  
ブロック長は必要に応じて、代理者の派遣又は、日時の変更等を事業所側と協議します。
- 3 活動時間は、概ね2時間とします。
- 4 活動日以外に事業所の了解を得て、ボランティア等で訪問するのは差し支えありません。  
但し、規定の活動費以外は支給されません。
- 5 活動に相応しい身なり、言葉遣い、行動に配慮します。

### 第三 (活動)

- 1 オンブズマン活動に際しては、家族、事業者、地域の事情を理解、考慮するようにします。
- 2 苦情、意見、要望等を聞いた時は、速やかに相談受付書に記入し、施設長に提出します。  
(解決を要しないときは活動報告書に要点のみ記録)
- 3 協力員との連携を密にし、活動の実効を高め、原則として情報交換会を開催します。
- 4 利用者、事業者との誤解、トラブル、相談解決などにおいて疑問が生じたときは、早めに  
ブロック長に連絡します。(その場で解決しようとせず、気軽に助言を得るよう努めます)
- 5 オンブズマンはボランティア保険に加入しますが、活動中事故の無いよう十分留意します。

### 第四 (事業所対応)

- 1 問題解決に当たっては、基本理念に基づく対応を第一義とします。
- 2 重大な案件については、ブロック長とともに対応します。  
ブロック長は必要に応じて、理事長、運営委員会と協議します。
- 3 事業所側に配慮、注意、対応、改善等を求める場合は(軽微なものは除く)、文書で行います。
- 4 オンブズマンとして、誠実に活動し、信頼を得るよう努めます。

### 第五 (自己研鑽)

- 1 NPO法人セーフティーネットあおもり主催の研修会の他、関係の研修会に積極的に参加して常に活動の質の向上に努めます。
- 2 理事会、運営委員会、ブロック定例会に、出来るだけ参加するとともに、組織の一員としての自覚を持ち、一人ひとりが組織の拡充発展に努めます。