

## 令和元年度大阪府立障がい者自立センター苦情解決事業報告

### 1. 令和元年4月1日～令和2年3月31日

- |                   |      |
|-------------------|------|
| ① 運営適正化委員会        | 0 件  |
| ② 第三者委員への申し出      | 0 件  |
| ③ 苦情相談担当窓口への直接申し出 | 6 件  |
| ④ 意見箱への投書         | 14 件 |
- ・施設での生活に関すること      11 件
  - ・施設に設備や環境に関すること    5 件
  - ・職員の対応に関すること          2 件
  - ・利用者に関すること                0 件
  - ・プログラムに関すること          1 件
  - ・その他の意見・要望                4 件（食事提供に関すること）

（件数は重複あり）

【意見箱への投函内容とその主な対応例】（内容が重複するものはまとめて記載しています）

投函内容 【施設での生活に関すること】	対 応
「先のメニューが知りたい」「3 日後の欠食届を出せと言うのに、3 日後のメニューを出していないのはおかしい」	現状、土曜の夕食後に次の 1 週間のメニュー表を貼っていましたが、今後は、2 週分のメニューを、1 階廊下と食堂に掲示することでご理解を得ました。朝の会で全体に周知し実施しました。

投函内容 【施設の設備や環境に関すること】	対 応
自立センターでは全ての利用者に対して階段の使用を禁じていますが、足に問題のない者には歩かせて（階段使用）もらえないでしょうか。	<p>施設内の階段の利用に関しては、安全上の理由で許可していませんと返答しました。</p> <p>理由としては、『施設内の階段を利用している方と利用できない方がいた場合、利用できない方が、利用している方を見て、利用しても良いと判断し身体能力以上の行動をとってしまい、階段からの転落や転倒等による事故を防止するためです。利用者全員にご遠慮いただいています。』</p> <p>ご本人は、階段を利用できないことで能力が低下してしまうことを危惧されており、そのことに関しては、外出範囲がフリーであるので、積極的に外出することや、長居のスポーツセンター等を勧め、施設内の階段以外の場所での身体能力の維持・向上の訓練をお願いしました。</p>

投函内容 【施設の設備や環境に関すること】	対 応
<p>4 人部屋の人が洗濯室の洗濯機を使用することをどうにかできないのか？(各 4 人部屋には、洗濯機が設置されていますが、個室の方は洗濯室を使用していただくことになっています。)</p>	<p>これまでも洗濯室の洗濯機の利用方法に関してはご意見をいただいております、対策を講じていました。しかし、改善につながっていないことに関して謝罪しました。これまでのルールでは、『個室の方が優先、空いていれば 4 人部屋の方も使用可能』となっていました。</p> <p>今回の対応は、生活管理の係と相談し、洗濯機ごとに『個室専用・どなたでも使用可能』とし、曖昧だった利用方法を明確にするという対応にしました。このルールの変更により、どの洗濯機を使って良いかがわかりやすくなり苦情がなくなりました。</p>

投函内容 【職員の対応に関すること】	対 応
<p>巡回時に覗かれるのが何とかならないか。職員が巡回にきた際に、声をかけてもらえれば返事をするのだが、カーテンを開けながら声を掛けられ覗かれることもあるので、何とかしてほしいとのこと。</p>	<p>巡回に職員が回るのは、転倒や体調不良等を確認するために行っているもので、実施しないことはできません。これに関しては、ご本人も納得していただきました。</p> <p>また、巡回時の声の掛け方を、職員間で統一しました。</p> <p>① カーテン越しに声をかけさせていただきます。</p> <p>② 返事がない場合は、カーテンより中を確認させていただきます。</p> <p>上記の方法で確認しますので、統一できていないようなら教えてください。と対応しました。</p>

## 2. 職員への直接申し出の種類 (全 56 件) 令和元年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日

「職員への直接申し出」とは、意見箱への投函ではなく、施設生活の中での困り事や質問・意見を、苦情の未然防止策として対応したものです。

- ① 施設での生活に関すること……21 件
- ② 施設の設備に関すること…… 9 件
- ③ 職員の対応に関すること……8 件
- ④ 利用者に関すること………24 件
- ⑤ プログラム等に関すること…… 0 件
- ⑥ その他の意見、要望……… 0 件

(件数は重複あり)