

## 令和2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2年4月1日～令和3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         | 2件 |
- ・施設での生活に関すること      1件
  - ・施設の設備や環境に関すること    2件
  - ・職員の対応に関すること          3件
  - ・利用者に関すること                0件
  - ・プログラムに関すること          0件
  - ・その他の意見・要望                2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 【施設の設備や環境に関すること】	対 応
<p>自室のエアコン設定温度をもう少し下げしてほしい。 エアコンを入れるとあつくて寝れないので、現在はエアコンを切り、窓を開けて寝ていますが、風のない時もあるのでなるべく早く設定温度変更をお願いします。</p>	<p>全館集中管理で、設定温度28℃で統一されていましたが、希望のあった居室の室内温度を27℃設定に変更しました。 設定温度下げたことをご本人に連絡、27℃設定で様子を見ていただくようお願いし、了解いただく。後日、居室の温度がどうであるか確認すると、涼しくなったとの返答いただく。 この後も、設定温度に関するご意見が何度かあり、全居室の設定温度を27℃に変更しています。</p>

投函内容 【職員の対応に関すること】	対 応
<p>食堂で、マスクをしていたら、大きな声でしゃべってもいいのか。新入所の人の紹介や、飲み物の選択など、こちらはマスクをとって食事中なのに、マスクをしていたら話をしてもいいのか。ルールを確認したい。</p>	<p>飛沫による感染を防ぐために、マスク着用をお願いしています。食事時は、マスクを外すので、マスクをされていない状態で、お話をするのは控えていただいています。職員から、必要なことをお伝えする際には、マスクを着用して行っています。 「じゃあ、マスクをしていたら、僕もしゃべっていいのか？」と問われるため、それはかまいませんが、相手がマスクをされていない時に話しかけると、相手がうっかり答えてしまうかもしれませんので、そこは控えめにお願いします。お互いマスクを着用してから、お話してい</p>

	<p>ただくのがいちばんいいと思いますと伝える。「自分は、マスクの感染防止効果には懐疑的」と答えられるが、「それでも、マスク着用のお願いと、食事時の会話自粛に協力いただいて、ありがとうございます」と伝えると、笑顔になりご理解いただけたと判断いたしました。</p>
--	---

投函内容 【職員の対応に関すること】	対 応
<p>高次脳機能障がい相談会のチラシを1階テクノエイドの高次脳機能障がいコーナーで見つけた。利用者の中に相談したい方もいると思うのに、周知不足ではないか？どうなっているのか？</p>	<p>この相談会の趣旨は、地域で暮らす高次脳機能障がいがある方やその家族が、相談する場所等がないという方を対象としています。そのため、自立センターの利用者の場合は、担当職員がおり社労士にもつなげる状況があるため、積極的に自立センターの利用者向けにはアナウンスしていません。ただし、定員に空きがあれば申し込んでもらってもよいという手続きになっていると返答。自身が以前に申し込みをした経過と他利用者も困っている人がいるはずだと思ったから周知方法に不手際があったのではないかと疑問も持ったとのこと。「わかりました」と返答いただきご理解を得ました。</p>

## 2. 職員への直接申し出の種類（全154件）令和2年4月1日～令和3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……40件
- ② 施設の設備に関すること……45件
- ③ 職員の対応に関すること……20件
- ④ 利用者に関すること……49件
- ⑤ プログラム等に関すること……4件
- ⑥ その他の意見、要望……21件

（件数は重複あり）