

## 令和3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3年4月1日～令和4年3月31日

①	運営適正化委員会	1件
②	第三者委員への申し出	2件
③	苦情相談窓口への直接申し出	23件 (7件)
④	意見箱への投書	21件 (8件)
	・施設での生活に関すること	12件 (8件)
	・施設に設備や環境に関すること	15件 (3件)
	・職員の対応に関すること	10件 (5件)
	・利用者に関すること	9件 (3件)
	・プログラムに関すること	5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、カッコの件数は令和3年10月～令和4年3月末分)

### 【意見箱への投函や直接職員への苦情内容とその対応例】 令和3年10月～令和4年3月末分

	意見箱への投函	対応
例 1	<p><b>【個室の件について】</b>                      契約期間延長している人で個室の人がいますが、契約期間延長の人は4人部屋にもどすように改善してほしいです。そうしないと、退所3か月前になっても個室に移動できない人がいるので不公平に感じます。</p>	<p>他の利用者の意見を聞くことや職員会議などで議論する必要があることを伝える。「時間がかかり、すぐにできないか、もしくは自分が退所してからルールが変わるのであれば、意味がないので撤回する」と。延長の方の個室利用について、不公平感があるのはもっともな意見なので、職員間で共有すること、今後の参考にさせていただくことを伝える。</p>

	職員への直接手渡し	対応
例 2	<p><b>【3階エレベータ前部屋の利用について】</b>                      30分ほど、利用者の対応で部屋を利用していた際、「まだ？1時間も待っている！」と声を荒げる。共用部屋(居室)では電話ができないため、部屋を利用したかったとのこと。自分からコミュニケーションをとれば良かったと思うが、利用する際は『何時～何時まで使用』と札を出してほしい。</p>	<p>気づかずお待たせしたことを謝罪する。職員が使う時間を張り出すのは周知できるが、利用者にもそれをお願いするのは難しい、できる人と、できない人もいる、と説明。                      また、電話したいときに場所がないときは、職員に相談してほしい、と伝える。                      職員は、使用時間を張り出すことで了解される。</p>

	職員への直接申し出	対応
例 3	<p><b>【食堂の黙食お願いプレートについて】</b>                      食事を食べていないため声をかけると、「もう食べない。前にも言ったのに、マスクを付けましょうというもの(プレート)が目の前(机の上)に置かれているやないか」と。</p>	<p>元々本人の机の近くに置いてあったが、プレートの置く場所を移動させている事と、個人的に伝えているものではないことを説明するが、納得されない。                      その後、食堂内の黙食に関する掲示の方法を、プレートなど机の上に置くものではなく、壁に掲示する方法に変更する。</p>

## 2. 職員への直接申し出の種類

「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（苦情の芽）として対応したものです。

4月…………… 5件	10月……………37件	
5月……………37件	11月……………14件	
6月……………40件	12月……………12件	
7月……………27件	1月……………47件	
8月……………52件	2月……………31件	
9月……………35件	3月……………34件	計 371件（内175件は10月～3月末分）

- ① 施設での生活に関する事……………87件（59件）
- ② 施設の設備に関する事……………19件（10件）
- ③ 職員の対応に関する事……………52件（16件）
- ④ 利用者に関する事…………… 138件（69件）
- ⑤ プログラム等に関する事……………25件（10件）
- ⑥ その他の意見、要望……………37件（13件） 計 358件（内182件は10月～3月末分）  
（件数は重複あり）

## 3. まとめ

令和3年度下半期の意見箱への投函や職員への直接申し出の苦情内容は、施設の生活に関する事、利用者に関する事が多くなっています。居室内や食堂、プログラム場面など、他の利用者に関わる場面での苦情が多いことは今までと変わりありませんが、コロナウイルス感染予防対策で、外出や面会制限があり、集団生活以外のストレスも多いと思われました。利用者同士のトラブルがあった場合は、居室変更や食堂の席の変更など、すぐに対応できることは、なるべく早く対応しています。

自立センターが開所して15年たち、施設の設備・備品も老朽化する中、洗濯機の不具合や床頭台のカギが使いにくいなど、利用者に直接関わる設備面での課題も増えてきています。早めの対応が利用者に不便をかけないこととなり、ひいては苦情の軽減につながると思われまます。

実際に苦情を聞いた場面でも、担当者に伝えておく、という返し方でなく、その場でできることはすぐ対応する、話を聞く、など少しでも申し出者の立場に立った対応を意識することが、利用者の満足度向上につながると思っています。