

平成 29 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. 平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

利用者意見の件数（全 6 件）

- | | |
|-------------------|-----|
| 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 | 1 件 |
| ④ 意見箱への投書 | 4 件 |
| ⑤ 職員への直接申し出 | 1 件 |

2. 意見の種類（全 6 件）（件数は重複あり）

- ・施設での生活に関すること 1 件
- ・施設の設定に関すること 0 件
- ・職員の対応に関すること 1 件（職員の言動）
- ・他利用者に関すること 1 件（冷蔵庫内の管理等）
- ・プログラム等に関すること 2 件
- ・その他の意見、要望 3 件（食事のメニュー）

【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	対 応
例 1	「生揚げ肉詰め」って何？ 食事メニューの表記がわかりにくい	メニューの「生揚げ肉詰め」について、栄養士と相談し、名称を「厚揚げひき肉詰め」に変更しました。 それ以外のメニューもわかりやすい表記に努めることとしました。

	投函内容	対 応
例 2	他利用者が手洗いをしていない、不衛生である。何とかならないのか？	衛生面・健康管理の観点から、食事前の手洗いの習慣化を促すことや、朝の会で「手洗いの励行」について、定期的に伝えていくことを職員より説明しました。