

平成 30 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 30 年 4 月 1 日～平成 31 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 1 件
- ④ 意見箱への投書 12 件
 - ・施設での生活に関すること 2 件
 - ・施設に設備や環境に関すること 3 件
 - ・職員の対応に関すること 2 件
 - ・利用者に関すること 6 件
 - ・プログラムに関すること 0 件
 - ・その他の意見・要望 1 件

(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	対 応
例 1	2階テレビ前のコーナー付近の廊下に利用者が集まっており、通行の妨げになっている。何とかならないか？	朝の会で、「2階テレビ前廊下の通路確保のご配慮をお願いします。」と注意喚起と環境整備の実施の提案を行いました。 TV前コーナー周辺のレイアウト変更を行い、一定のスペースが確保されたことによりスムーズに廊下の通行ができる様になりました。

	投函内容	対 応
例 2	自立センター北門(駐車場横)の出入り口を開けてほしい。理由は、外泊からの帰所時、JR鶴ヶ丘駅を利用しているため、正面まで回るのが遠いので、人が通れる幅、又は時間規制でも良いので対応願いたい。	「当施設は、病院と一体的な敷地・施設となっており、施設管理、安全管理上、進入口を限定させていただいています。 北側の門扉は、非常時の通用門として整備されたもので、日常開放は、施設の安全管理上難しいので、ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力のほどお願いします。」と説明し、ご理解を得ました。

2. 職員への直接申し出の種類 (全 137 件) 平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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……15 件
- ② 施設の設備に関すること……… 4 件
- ③ 職員の対応に関すること………19 件
- ④ 利用者に関すること………98 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……… 1 件

(件数は重複あり)