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

・施設の設備に関すること　　　　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。 |