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。 |

1. 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）