

令和4年度大阪府立障がい者自立センター苦情解決事業報告

○令和4年4月1日～令和5年3月31日

- ・意見箱への投書 : 16 件
- ・担当係職員に直接申し出 : 4 件
- ・退所者アンケート : 2 件
- ・苦情対応案件 : 1 件
- ・(その他) 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。

【意見箱】

※一部抜粋

月	投函内容	対応
4 月	食堂内トースターの台数を増やしてほしい。	検討したが、設備全体の電気容量の関係上増設不可となる。朝の会にて利用者全体に周知した。
4 月	利用者ではなく職員の手で毎朝居室のカーテンを開けるようにしてほしい。人によってはカーテンを開けるのを好まない人もいる。	背景に同室者との関係性があり、部屋替えを実施。居室のカーテン開閉と消灯は、利用者で行ってもらい困ったことがあればまた相談してほしいと伝える。以降、訴え無し。
7 月	朝、トーストの時に目玉焼きやソーセージのメニューがないのはなぜか？	食材費と調理工程(早朝からの作業)で提供は難しいと答え、了解される。
8 月	センターと自宅を行き来する際に、母の同行が必要。母は高齢で足腰が悪い。一人での往來の許可をもらえないのであればここを出て行きたい。	外泊時の一人での外出については、ルールを決めた上で自宅までの外出を許可する方向で調整した。
9 月	(当直室の扉に挟まれていたもの) ナースコールの呼び出し音がうるさすぎる。 入所者からすればめいわくです。すぐにやめてください。	設定音を下げて対応した。
10 月	食堂のお茶を入れるやかんにはってある利用者への「お願い」の紙がやかんのうしろにあり見えにくくなっています。	指摘の掲示物を見えやすい位置に貼り直すことで改善を図る。
11 月	食後の食器の置き方で「見えるように置く」と言われていて行っているのですが1つのセットの様に置くのかバラシで置くのかどちらの方が良いのでしょうか？	配慮は有難いがそこまでお願いはしていないのでどちらでも構わないと伝え、了承される。
11 月	単独で受診したい。歯が痛いので自分が気に入った歯医者に行きたい。	担当職員が相談員(相談支援事業所)と今後の病院受診について調整しているので、その報告を聞くように伝え、了解される。
11 月	お茶を水筒に入れる事ができるよう、食堂のやかんを数分ごとにチェックしてほしい。	食堂では服薬や嚥下を優先的に見ているので、やかんについては即時対応ができないことがある。気づいたときに声をかけてもらう事で了解される。

6 月	6 月に退所日が決まった時に、欠食は伝わっていたはず。食費自己負担手続きができていないのは、おかしい。	こちらの不手際を謝罪。了解いただく。
10 月	事業所の見学のとき、現地で親との待ち合わせだったが担当職員から聞いていた時間が 30 分違っており待たせた。道中でも車の給油に行くなど段取りが悪かった。	課長に報告。担当した支援員に伝える。謝罪の連絡を入れ今後、同様のことが無いよう再度伝え、了解を得る。

【退所者アンケート】2 件

本意見も苦情案件として取り扱い施設運営の改善に役立てていく。

8 月	入浴時に安全面への配慮がおろそかになっている対応を取っているにもかかわらず、本人からの謝罪に時間がかかった 高次脳機能障がいがあるからと身体障がい者は我慢を強いられる部分が多い。	・係で共有、対応を検討した。 苦情受付書に記入し、職員間で回覧し今後の改善に活かす。
9 月	接遇マナーができていない職員がいる。「個室のドアを開ける時は、緊急時以外必ず了解を得てから開ける、ノックしただけで、何の確認もしないでいきなりドアを開けるのは失礼ではないだろうか。	係で共有。苦情受付書に記入し、職員間で回覧し今後の改善に活かす。

【苦情案件として対応】

9 月	通所者がプログラム参加中に不安定となる。職員とのやり取りを不服として一時期通所しなくなる。	後日面接。対応の不備謝罪の上、要望について共有（主に応答についての留意点） 連絡ノートを活用し通所再開した。
-----	---	---

【苦情の芽】施設生活の中での困り事や質問・意見の件数

	年間合計
施設での生活に関すること	67 件
施設の設備に関すること	21 件
職員の対応に関すること	29 件
他利用者に関すること	137 件
プログラム等に関すること	8 件
その他の意見、要望	46 件
合計（重複あり）	308 件

* 令和 4 年度の意見箱への投函や職員への直接申し出の苦情内容は、上記のようになっています。
苦情があった場合はすぐの対応を心がけていますが対人関係については環境調整などを含めお話を伺いながら対応しています。一方で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。修理や改修、新調など可能な範囲で改善を図っています。利用者の満足度向上につながるよう職員一同丁寧な支援に努めているところです。

【第三者委員よりご助言】

- ・自立センターは特異性のある施設。利用期間が限定された通過型と長期入所型の施設では苦情の意味は違う。自立センターは構造的に難しい点がある。自立センターの苦情はその都度丁寧に対応する。
- ・苦情の話は意思決定支援とつながる。命を守ることが一番だが、施設のルールと説明すると不安全感が起きる。理解して丁寧に説明できるかが大事である。