

令和5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5年4月1日～令和6年3月31日

意見箱への投書 : 0件

担当係職員に直接申し出: 5件

退所者アンケート: 0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。

【直接申し出一例】 3件他

6月	夜間・早朝の装具装着は手伝ってほしい。 夜間、早朝の装具介助の際、職員の態度を辛く感じることもあり、ナースコールしにくいと感じる。自分でできないことを責められている気がして辛い。	装具の装着は練習して可能ではあるが、夜間や早朝は手伝ってほしいというのが主訴。他利用者対応が重なる場面や女性職員が対応する事について了承いただく。職員及び夜間支援員に周知を行うことで了承をいただく。
7月	冷蔵庫チェック以外の日に許可されているもの以外を冷やしている。 利用者より「徹底されていないのは職員の怠慢ではないか。」と指摘がある。 ルールを知らず自分用の冷蔵庫を購入したが、担当職員に指摘されて返品した。その際に担当職員より、冷蔵庫の利用ルールについて徹底すると返されたのに何も変わっていない。自分の意見をないがしろにされている気がする。	7月7日、面接する。週2回の冷蔵庫チェックの際、許可以外のものが冷蔵庫内にあれば、個別に話をし返却している。記憶に課題がある方もいるので、都度話をし、自身の健康管理について振り返ってもらう機会にしていると伝え、了解される。
令和6年 1月	(通所利用の方) スポーツの時間に転倒。手から床につき、手首に痛みを訴える。医務室に同行し、Drに処置していただく。 帰宅し、通院すると骨にひびがはいっていた事判明。通院が必要となったと連絡あり。 今回の怪我について面談の申し入れあり、話を伺う。治癒には1か月程度かかる予定。通院し治療費を支払ったが、そのうち何割か負担してほしい、なお、通院は継続するとのこと。	当センターで加入している保険により補償される内容について伝える。本人、了承する。 ・本人より、今後このようなことがあった場合にどうすればいいか質問がある。こちらより、今後このようなことがあった場合ではなく、同じことが起きないようにしていきたいと考えていること、そのために本人の身体状況をきちんと把握するように努めること、その上で参加できると判断した場合でも、参加できるかを聞くようにする旨を伝える。 ・また、スポーツプログラム等の参加については、自身の身体状況を踏まえて、参加の可否を決めてもらって構わないことを併せて伝える。

【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	5 7 件
施設の設備に関すること	4 7 件
職員の対応に関すること	4 5 件
他利用者に関すること	1 6 5 件
プログラム等に関すること	1 6 件
その他の意見、要望	4 1 件
合計（重複あり）	3 7 1 件

令和 5 年度の意見箱への投函はありませんでしたが職員への直接申し出が 5 件ありました。

（内容）5 件

- ・ 夜間支援員の言動について
- ・ 職員の対応（冷蔵庫管理の不徹底）
- ・ 新入所の方への苦情
- ・ 家族から同室者との関係について
- ・ プログラム中のケガについて

コロナにおける行動制限については聞き取りや環境調整で対応してきましたが利用者の不安が大きく、また解除後も生活リズムの立て直しに時間を要する場面が見られています。

【第三者委員よりご助言】

現場がマニュアルや記録を作成して、最大限の工夫をして残していく必要がある。人間と人間の関係で誠意のある対応をしていくことが大事。利用者の心情をよく汲んで、話をたくさんすることが大事。コミュニケーションが大事。