

苦情対応に関する情報公開

受付日:

令和 7 年 12 月 24 日

苦情の概要:

施設の身体障がい者用駐車スペースについて、以前から施設長へ改善の要望を伝えていたにもかかわらず、状況が改善されていないとの苦情があった。施設入口近くに設置されている身体障がい者用駐車スペースに、常時施設の公用車が駐車されており、膝に不調があり歩行に支障のある家族が、やむを得ず入口から離れた駐車スペースを利用せざるを得なかったという内容であった。配慮を必要とする利用者や家族が優先的に使用できるべきスペースが確保されていないことに対し、社会福祉法人が運営する介護施設としての姿勢に疑問を感じた、との強い指摘があった。

結果等:

施設側では、身体障がい者用駐車スペース設置当初は公用車を駐車していなかったが、利用者や家族による使用が少なかったことや、歩行に支障のある方は玄関前で乗降されていたこと、さらに駐車場全体が慢性的に満車状態であったことから、未使用となっていた当該スペースを活用する目的で公用車を駐車する運用に変更していたことが判明した。

しかし、利用頻度にかかわらず、身体障がい者等が必要な時に確実に利用できる状態を常に確保すべきであり、特に社会福祉法人として十分な配慮が欠けていた点を認めた。

その後、駐車場の拡充によりスペース不足が解消されたことを受け、身体障がい者用駐車スペースに駐車していた施設公用車は、拡充後の別の駐車スペースへ移動する対応を行った。

苦情を申し出た方には、直接会えなかったため電話にて連絡し、対応が遅れたことへの謝罪と改善内容の説明を行い、理解を得た。再発防止として、今後は身体障がい者用駐車スペースの本来の目的を再確認し、必要な方がいつでも利用できる環境を維持することとした。

当事業所では、社会福祉法第 82 条に基づき、
苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

〔事業所名〕

ケアハウス プラチナガーデン