

2018 年度苦情解決状況

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
4/1	共同生活援助	利用者	「担当者の言葉や態度にトゲがある。ホームには住みたくない」との事。話向うが、聞き取り拒否される。安いアパート、一緒に探しましょうと伝える。	利用者に対する声掛けや態度について、事業所全体で振り返り、改善点を共有する。次のステップ（自立生活）への希望も持たれているため、ご本人、ご家族とともに前向きに検討を進める。
4/5	相談支援	市町村の職員	支援に関して事実と違う報告を行い相手から不信感を招いた。	所長が市町村を訪ね謝罪を行う。再発防止の取り組みを実施。
4/5	相談支援	不動産業者	支援対象者の退去支援に関して迅速な情報共有がなされず長期間連絡を怠った。	所長が不動産を訪ね謝罪を行う。再発防止の取り組みを実施。
4/25	共同生活援助	取引先等	グループホームの居室のふすま修理にあたって、見積額と請求額が異なっており、問い合わせの電話をした際の職員の態度が悪かったとのこと。	管理者が謝罪に行く。最終的に理解を示して下さる。
5/5	生活介護	ご家族	保護者から記入頂いた利用予定表を確実に受け取っていなかった。また希望のメニューに参加できなかった。	保護者に謝罪済み
5/8	就労継続支援 B 型	取引先等	利用者さんが、施設外就労先で手洗いを作業場内の床にふりまいた。工場内は商品の野菜があるのでこの様なことはない様にしてほしい。	管理者が謝罪に行く。改善として、液体せっけんから固形石鹸へ変更した。
5/12	生活介護	ご家族利用者	利用者記録の IT 化に向けての説明が遅かった。	管理者より説明及び謝罪。
5/13	共同生活援助	利用者	なかしまホームでボデーシャンプーを他人に使われているとのこと。誰かは不明。	ボディーソープに名前を記入し、保管場所を変更する様に本人さんと話しをし、ご了承いただく。
5/15	共同生活援助	近隣の方	ホーム避難出入口で日光浴をしていた利用者が、職員が目を話した間に飛び出して、近隣スーパーの店内で商品を物色されていた。	責任持って支援する様、担当割りの設定と連絡がすぐにとれるよう携帯電話持参の徹底行う。
6/7	就労継続支援 B 型	取引先等	スーパーより返品されたスイカを両手で割ってなげつけてしまった。今回で 2 回目なので注意してほしい。	謝罪し、行動特性の説明を行う。スイカについては、速やかに処分して頂くようお願いし、了解して頂く。
6/14	生活介護	ご家族	利用者を学校に送った際、車から降りようとされなかった際の対応・言葉遣いについて、ご意見をいただく。	その時の状況をお伝えして、行き違いと誤解があったと、了承いただく。
6/16	共同生活援助	近隣の方	ホームから飛び出し、近隣住宅の洗濯干し場に上り、手前にあった布団干しを破損させる。直してほしい。一人暮らしなので、びっくり、怖かった、腱鞘炎もあるので抑えることもできない。	破損物は修理を行う。スタッフが必ず付き添うようにする。確認するともう入らないようになるという障がい特性について説明し、ご理解いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
6/18	共同生活援助	近隣の方	上がり込んできて網戸をやぶっている。どうなっているのか。(6/16と同じ住宅)	担当理事よりご自宅を訪問して謝罪を行う。洗濯干し場にドアを付けさせていただく旨を相談する。
6/21	共同生活援助	利用者	5月ごろから、担当者が支援に来た時に自分の部屋の中に入り過ぎる(長い時間いてたまに入り過ぎる)ことが苦痛(2018年4月に担当者が変わっている)。	担当者に伝達。支援方法について再確認。利用者さんに報告しご了承ください。
7/15	共同生活援助	ご家族	お父様よりご本人へ「今日長崎に行くから一緒に外食しないか」と電話あり。ご本人が「体調が悪いから行かない」と返答。お父様から職員へ「そのようなこと(ご本人の体調不良)は聞いていない」と問い合わせの連絡あり。	担当者から折り返し、謝罪と本人の体調含め報告の連絡を行う。お母様が電話に出られ「大丈夫ですよ。」と返答いただく。事業所内でご家族への連絡ルールを定めて周知した。
7/23	就労継続支援B型	利用者	本日、23日のディナー(朝食)が届いていない。	代替りの夕食の準備 ②配達職員への再発防止徹底
8/1	児童	ご家族	利用予定で、名前が漏れてしまっていた。	謝罪し、ご了承ください。
9/1	就労継続支援B型	職員	夕食、朝食の弁当の中身が崩れていた	配達体制の見直し、マニュアル策定
9/8	共同生活援助	ご家族	利用者本人から電話で、食事面について「職員から肉を食べるなど言われた、何も食べるものがない」と報告があったがどのような食事支援をしているのか?と興奮気味で電話連絡が入る。	当日の支援状況を職員へ確認し、ご家族へ報告し、ご理解をいただく。
9/10	拠点事務所建設地区	地域住民	①拠点事業所設置地域の住民より工事前の事前挨拶に来ていない。 ②踏切がある地点(約500m先)からの進入路が狭く、事業所が出来ると車両が多くなり危険だと思っている。 ③路わきの溝(約1m)に蓋をして道路幅を広げるなどの対策が出来ないことには、離合が出来ないことへの不安は大きい。どうか具体的な対策をしてほしい。 ④踏切の地点も複雑な交差点で、今でさえ車両が行き詰って困っている。車両が今後増えると更に交通状況が悪化する。警察へ相談して、具体的な改善を図ってほしい。	対話を重ねて、ご理解をいただくよう努める。
9/17	共同生活援助	地域住民	ホームの裏の石垣から生えている竹や木が伸びて、自分の家にかぶさるようになってきている。以前はシルバー人材センターに依頼したりしてきれいに剪定してもらっていたので、剪定をお願いしたい。	ご自宅を訪問しおわびと今後剪定していくことをお伝えし、ご了承ください。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
9/24	共同生活援助	利用者	深夜、同居の利用者が酒をもってきて一緒に飲んだ。最初はよかったが、これが続くと睡眠不足になる。なかなか断りきれない。お金も支払っている。部屋に鍵を付けてほしい。	鍵を設置する。 相手の利用者には、重要事項説明書に明記されている遵守事項を確認し、利用者間でのお金のやり取りはしないよう説明した。飲酒についても対応する。(移動により深夜の誘いはなくなった) 上記の対応を説明しご了承いただく。
9/26	共同生活援助	利用者	利用者のA氏がソファに横になっている際に、他の利用者のB氏が「ぶん殴ってやるぞ」とA氏に対して暴言あり。	事業所長がA氏に対する暴言について改めるよう話をし、謝罪された。B氏自身も「俺だつてきつか」との訴えがあり、話を聴く時間を取った。
9/28	共同生活援助	ご家族	①息子がクレジットカード作るからと急に自分に言って来た。本人と職員から連絡があった。クレジットカードをもつことのリスクなどの説明をしたのか？事前に職員から連絡が欲しかった。きちんと支援をしているのか？ ②上記の件を連絡した際に受け答えした職員が息子のこのことを知らなかった、ケースの共有化をしているのか。その都度行っていてほしい。	事前連絡の不備等、謝罪をし、ご了承いただく。
10/2	共同生活援助	ご家族	利用者が母親に対し腕にあざができていたことを訴え、受診。受診後、事業所に報告あり。個人で外出した先でトラブルがあり、あざができた模様。その後、母親から連絡があり、あざができたことについて、説明を求められるが、個人的な外出でのことのため詳細は把握できていないことを伝え、事故報告書、今後の対応、支援方針等文書で報告をするよう言われる。	同ホームの利用者に引張られる形での外出だったため、部屋を替え、適切な距離を置けるよう支援することとする。 あざに気づくことができなかつたことについて謝罪。
10/15	就労継続支援B型	業務委託企業	椎茸の袋詰めを納品した後、製品が3個少ない。また、袋が短く切つてあつたので注意してほしい。	内容の確認と謝罪を行った。作業工程の見直しと納品時の確認の徹底を行うこととした。
10/27	共同生活援助	ご家族	担当支援者から本人に前もって、お母様が来訪される予定を伝えないで欲しいと言われた。本人は喜んで飛び跳ねているだけなのに、どうしてだめなのか。	謝罪し、支援の統一をはかっている中でのお願いであったことをお伝えする。来訪時、支援の方向性について協議し、ご了承いただく。
10/29	共同生活援助	地域住民	拠点事業所来訪時、正面玄関のガラス面全体に汚れが目立っていた。玄関は事業所の顔でもあるため、拭き上げてほしい。	即日、玄関のガラス面を拭き上げた。定期的に掃除をしていくことを、事業所全体で共有した。
11/1	共同生活援助	大家	ホーム訪問時に、支援者が所定の駐車場ではなく路上駐車しており迷惑である。	・支援に入る職員へ所定の場所へ駐車するようミーティング、ケアコラボにて共有化。 ・所定の駐車場に「南高愛隣会」と看板を設置。
11/7	共同生活援助	地域住民	ホーム周辺の畑道にゴミを捨てていないかとの問い合わせあり。	いつのものは不明であるが、利用者の方へポイ捨てをしていけないこと、地域マナーについてアドバイスを続けることお伝えする。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
11/7	共同生活援助	ご家族	11月6日、7日に事務所に電話連絡を入れたが繋がらず、なおかつ返信がなかった。	事業所長が原因を調べ説明した転送状態で別の電話の着信中に、着信が重なり、電話の着信履歴ではなく、メッセージに着信履歴が残っていた。そのことに気づかず返信できていなかった旨お伝えし、ご了承いただいた。
11/12	共同生活援助	家族	利用者のお姉様より「誰が担当なのか把握できない」「誰がどう本人に関っているのか見えない」との訴えがあった。	お姉様へ電話にて謝罪を行い、顔を合わせた面談を依頼したところ「今はバタバタしているため落ち着いたら」との返答であった。今後、面談にて支援方針等の確認を行う。
11/13	共同生活援助	利用者	仕事のことで障害者就業・生活支援センターに相談に行きたいと話した際、職員の態度が上から目線での言われた方だった。もう支援に入ってほしくない。	事業所長、当該職員で利用者に謝罪した。利用者からは、その日は機嫌が悪かった。騒ぎ立ててしまい申し訳なかったとのことだった。
11/16	共同生活援助	地域住民	ホームのゴミ出し日を間違っていた。	ご自宅へ訪問し謝罪とご連絡のお礼を伝え、ご了承いただく。
11/22	短期入所	ご家族	利用料の請求処理の際に間違いがあり、利用されていない方へ3回分の利用料を請求してしまっていた。お母さまより指摘の電話があり発覚。	22日時点で財政担当者、管理者より電話にて謝罪を行った。翌日23日、お宅へ伺い、改めてお詫びと今回の分の処理についてご説明をし、ご了承いただく。
12/28	共同生活援助	利用者	①職員が指で舐めた手で書類を触り、棚に置かれて不快だった ②靴に触らないで欲しい	①今後はクリアファイルに書類を入れファイルごと本人に渡すこととした。 ②今後は気をつける様、旨伝えてご了承いただく。
1/2	共同生活援助	地域住民	ホームで飼っている犬が逃げ出し、近所の飼い犬を噛んでいる。学校の近くで小さい子供もいる為きちんと世話をされているか等言われる。	事業所長、事業部長で謝罪に伺い、噛まれた犬の状況確認、関係した地域の方に謝罪に伺う。きちんと飼育されているのか等ご意見を頂く。その後は、朝晩のえさやり、散歩等行っている。
1/3	共同生活援助	ご家族	正月帰省時、両足の爪がのびていた。	帰省中の様子確認の電話でのことであり、お詫びの言葉をお伝えする。例年の指摘事項であり、担当職員も本人へ声掛けの確認していたが目視での確認をしていなかったため、今後目視での確認をするようにする。
1/12	共同生活援助	地域住民	男性利用者が、店舗にいる女性の職員に対して、自身のズボンを広げ「ぼくのズボンに手を入れて」「トイレを貸してください」と言ってきた。大変怖い思いをしたと他事業所の世話人を通じて訴えがあった。	事業部長が、謝罪に伺い、利用者の障がい特性についても説明し、ご了承いただく。 ※利用者に確認をしたところ、事実であったが、こだわりを通そうとしての言動であったと思われる。日頃から、シャツの裾を出している人に、今回のようなジェスチャーをしながら裾を入れるよう何度も訴えることがあった。
1/13	就労継続支援A型	ご家族	利用者が火傷を負った経緯について、事業所の説明とご本人の説明が異なっていた。また、早出の迎えが来なくて風邪が悪化した。	管理者よりご家族に謝罪する。今後、マニュアルに沿った作業の徹底とシフト変更等連絡ミスがないようにするようにお伝えし、ご了承いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
1/16	共同生活援助	利用者	担当者が「県民税を払った」と書類を持ってきた。「何で黙って勝手にお金を支払ったのか」とのこと。	出金の依頼を受けた際に、県民税の支払いも含めた依頼であるとして進めてしまっていた。手続きにミスがあった旨、所長より謝罪し、ご了承いただく。
2/1	自立訓練	家族	声かけが厳しくて、息子が落ち込んでいる。	ご家族・本人にお詫びするとともに説明をして、ご理解いただく。
2/4	共同生活援助	不動産	ホームの玄関前にたくさん荷物が置いてあり困る。すぐに撤去して欲しい。職員は毎日支援に入っていると云われたが気付かないのか？と電話を受けた。	玄関ドアの前に置いている荷物を、利用者本人立会いの元、処分するものと、ホームの中で保管するものに分け、処分するものは処分した。共有部分に物を置くことが契約違反（即解約事項に該当）であることを賃貸契約書に基づき利用者に説明した。
2/22	共同生活援助	家族	① 職員が自宅へ来て何の説明もなく「時間がないから急ぎサインをください」とだけ言いサインをするように促された。書類の内容の説明が先ではないか。 ② 利用料等の請求書が来ず、担当へたずねると、本人の居室に保管していた。本人は理解できないので、送ってくれと言うと一年分が送ってきた。送ってくれと言ってやっと来るような対応はいかがなものか。 ③ 請求書の内容も共益費の清算についての仕組みもよくわからない。電気代、水道代が高すぎないか。医療費も多くかかっているが、適正にお金は使えているか、利用料もだんだん高くなっているからこそ言わせてもらいたい。	① 書類について説明を行い、内容には納得いただく。職員の態度について謝罪の言葉をお伝えする。 ② 担当への指摘を受けた昨年末よりご自宅に財政より請求書を送るようにした。 ③ 共益費の清算の仕組みについて説明、本人の収支の内容については毎月報告書を作成しているのでご家族へ郵送し確認をいただき、助言をいただけたら職員も助かると提案すると3か月に1回程度でいいので送ってくださいとのことであった。
2/26	居宅	利用者	入浴介護の際、たばこの臭いがきつい人がいる。直前まで吸っていたのではないかと介護してもらうので指先が顔の近くまでくるので困っている。	直接、本人にお詫びすると共に、喫煙マナーについて再確認する。 ①喫煙時間を守る。 ②喫煙後は手を洗い、臭いを残さない。
3/8	共同生活援助	ご家族	1月27日に別ホームに移動。12月末締め請求書に元のホームの1月分の家賃・共益費・共有備品費の請求がされている。先払いで支払いをしているので1月分の家賃は全額返金すべき。また、法人の請求書の記載はおかしい。	1月26日までのホーム家賃等の支払いは必要であること説明する。また、再度請求書をわかりやすいように新たに作成する。それでも納得しなかったため、援護の実施市町村にも相談。市町村から説明を受け、了解される。
3/22	共同生活援助生活	ご家族	ご家族が電話をした時に泣いている事があった。ご本人が委縮するような声掛けはやめてほしい	帰省、移動支援など、職員から許可してもらえないと思われていた事を出来るように修正する。また、生活状況を伺う場を持つことにする。
3/29	生活介護	ご家族	送迎車の中で、他の利用者から我が子が叩かれているのを目撃した。	叩いた利用者さんが、叩かれた利用者さんからつねられ、シートベルトをはずされていた。ご家族に事情を説明する。今後、送迎車の座席を離すことを説明し、ご了承いただく。