

## 2019 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	ご家族	ホーム担当が1年で交代とは早すぎないか。今までの支援の質を担保してほしい。	法人として職員養成の一環で研修生とプリセプターでの育成体制をとっている。支援の質は所長を中心に、チーム支援で維持していくと説明。今後は申し送りの実践を強化する。
4/3	共同生活援助	隣人	アパート隣人よりセンサーライトが夜中作動し明るくて眠れないとのこと	生活に支障がないことを確認し取り外す。
4/6	共同生活援助	母親	①母親がグループホーム（単身型）に宿泊する予定日に、娘が不在で職員にカギで開けてもらうまでの間、待たされた。 ②この件について職員が娘に「忙しかとに～」と言ったと聞いた。	①利用者ご本人から宿泊予定を伺えてなかったためにお待たせすることになったため、今後は事前に時間の調整をすることにする。 ②役職者より謝罪する。
4/10	共同生活援助	母親	2月の原城マラソンの結果が大会本部のHPに載ったが、氏名と事業所名が載っていた。削除してほしい。	大会本部に連絡し削除してもらう。後日削除されていたことを確認。今後はエントリーに事業所名は記載しない。
4/12	相談系	登録者	就職が決まらず支援方法等に対して苦情を書いた書類を、ハローワークを介して預かる。就職交渉の押しが足りない。自分への挨拶が無い。職業評価の途中で、職員が次の予定のため退出した等。	手紙への署名を求められていたため、署名した手紙を職安へ預ける。今後、関係機関と密な連携を心がける。
4/15	就労継続支援B型	取引先	実習先でのTシャツたたみ作業で、Tシャツの枚数およびたたみ方に間違いがあった。	謝罪し、作業工程の見直しをお約束しご了承いただく。たたみ方の統一とマニュアルの見直しを実施。
4/21	共同生活援助	近隣	利用者が住居周辺の散歩（職員同伴）の際に立ち寄ったスーパーより、「お菓子の箱を破りそのまま帰った」と連絡が入る。（同行職員によると箱を破ったりはしていないとのことであった）	謝罪し、お菓子の買取りを申し出たが不要とのこと。以前も同店でご迷惑をかけたことがあったため、今後は散歩コース変更をすることでご了承いただく。利用者の障がい特性についてもご説明した。
4/22	共同生活援助	利用者本人	職員の夜のホーム訪問の時間が長い。疲れもあり、プライベートの時間に配慮してほしい	話し合いを持ち、支援内容の必要性について了解を得た。
4/23	共同生活援助	地域住民	ごみ出しの日にホーム前のグラウンドにゴミがまき散らされていることがある。ホームの利用者のものであれば対応してもらいたい。	所長が説明と謝罪に伺う。ゴミ出しの日は、毎回ゴミが散らかされていないか職員が確認することでご了承いただく。
4/24	共同生活援助	ご家族	新年度になり担当者からの連絡が無く、窓口不明。	即日担当者から連絡を入れお詫びした。
4/25	生活介護	ご家族	送迎の際職員の挨拶が悪い	対象職員に個別注意し、ご家族に謝罪、ご了承いただく。
4/26	共同生活援助	学校	子どもの帰省方法について伝達洩れがあり行き違いが生じた。	ご家族への、事業所と学校からの連絡ルートを統一した。
4/25	共同生活援助	近隣住民	自治会の回覧板が放置されていることが多く、次の住宅に回るのが遅くなってしまふ。回覧を中止するか検討してほしい。	謝罪し、今後は毎日、職員が支援時に回覧板が来ているか確認し、遅れないよう責任もって次に回すことでご了承いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
4/29	訪問介護	支援先	グループホーム内で身体介護にあたる時間が職員でばらばら。時間の統一をしてほしい	職員間で時間厳守で統一した
4/1・4/22	共同生活援助	ご近所	近くの畑で度々風上げをしている。近隣のビニールハウスにひっかかり脚立で取り外したが、ともするとビニールを破損したり危険もある。田植えや畑作が始まるとまた迷惑、広い運動場であげるよう支援してほしい	近くのグラウンドにて風揚げをするよう、ヘルパーなどの活用で対応。
5/2	共同生活援助	利用者	単身型ホームの隣の利用者が引越しをしたが、屋外に設置されている洗濯機の上に、食品の置忘れがあった。引越しの際は、挨拶等の礼儀も含め忘れ物等が無い様にしてほしい。	忘れ物については即日回収。管理者が電話及び直接訪問し謝罪と説明を行う。
5/8	生活介護	利用者 家族	私物が無くなっている。何度もなくなっているが、役職者からの謝罪や説明等はない。役職者と一般職員の連携はとれているのか。その他、サービス面への説明や要望もある。	サービス管理責任者及び担当職員でお話を伺う。説明及び今後の対応をご報告し、謝罪。ご了承いただく。
5/8	共同生活援助	警察	ホームの近隣住民宅の前の畑に燃えるゴミがまき散らかされていた。ゴミの中に事業所の連絡先と利用者名が記載された書類があったため、連絡を受けた警察より事業所に連絡。	事業所職員の自宅のゴミを、第三者に荒らされていた模様。利用者名が書かれた書類を職員が自宅のゴミ箱に捨てていた件について、情報管理方法について改めて確認・徹底を行った。
5/15	共同生活援助	その他 (歯科 医院)	歯科医院から、利用者さんが自身で受診予約をされているが、予約の日に来なかったり、キャンセルすることが多く、治療が長引いている。職員でスケジュール管理をしてほしい。	利用者は受診代として準備していたお金を別のものに使い、予約通りに受診できていなかった。今後は、職員も受診日を把握し、利用者への受診促し・受診代の確認を行うこととし、ご了承いただく。
5/17	自主事業	会員 (在宅)	3月末で退会されたため、4月に3月分の請求をしたところ。4月の会費だと勘違いされお怒りの電話が入る。	3月分であることを説明する。電話を切られたため、留守電に説明のメッセージを残す。
5/21	生活介護	母親	父親から、活動場所に本人の様子を見に行った際に、他の利用者から叩かれた様子を目にしたと聞いた。しかし、当日の午後は母親が活動場所に出向いたときに、その事実を職員から報告を受けなかった。きちんと報告してほしいことと、利用者からの暴力を受けることが無いように具体的な対策を講じて欲しい。	事業所としても課題としてとらえており、対応策を検討していたところであること、利用者の活動場所の変更や具体的な環境配慮に取り組む旨お伝えし、了承いただく。
5/22	生活介護	母親	夕方の送迎時に、到着前の電話を確実にしてもらいたい。	再度徹底の周知を図る旨をお伝えし、ご了承いただいた。
5/28	共同生活援助	1階住民	1階住民の方から2階からバタバタ歩く音が1時間程度続き娘が眠れないとのこと。	謝罪し、その都度利用者（本人）に音で迷惑かけないように話をしていくことをお伝えし、ご了承いただく。
6/7	共同生活援助	利用者	居室の片づけについて、断りなく行ったことや、食事中も話しかけてくるのでゆっくり食べれないとのこと。	謝罪し、職員として利用者の状況を把握し、確認を得たうえでの支援を行うよう指導することでご了承いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
6/9	職業訓練	保護者	息子より電話があり、職員より「お前」と呼ばれているため、訓練を受けたくないとの訴えがあった。きちんと対応をしてほしい。	機械作業中等に「おい」「おーい」と言われており、自分を呼ぶときにそのように呼ぶと認識していた。危険回避のための注意喚起のための声かけであった。本人およびご家族に対し、なぜその声かけになったのか、説明しご了承いただく。
6/26	共同生活援助	ご家族	依頼された書類を利用者のグループに届けるために車で向かった際、道がわからず利用者と世話人さんと電話でやり取りをする中で、世話人さんから、すぐ近くまで来ているのに「郵送で送ってもらってもいいですよ」と言われた。	謝罪し、ご了承いただく。職員としてはわざわざ持参いただくのは大変だ、との気持ちから出た発言ではあった。今後は、その実情をよく確認してまた相手の立場を受け丁寧な対応することを確認する。
6/26	共同生活援助	ご家族	近年グループホームの支援の質が低下してきているのではないかというご指摘。	朝・夜支援型の中重度の利用者の支援については生活支援員中心が望ましいにも関わらず世話人対応となっており、適切な支援が不足していた。7月体制の修正を図り対応することでご了承いただく。
7/4	共同生活援助	近隣住民	利用者の道路への飛び出しがあった。	対象者に注意、地域のかたへお詫びをして解決。
7/8	共同生活援助	近隣店舗	利用者が店内で購入したいものがない事でパニックになり、若い女性店員さんが恐怖で対応ができなかった。当店の利用は止めてほしい。	謝罪し、ご了承いただく。利用者と面談、内容を伝える。冷静に振り返りが出来たが、その店舗の利用はしない事を決めた。
7/13	共同生活援助	ご家族	雨天に自室の窓が開いたままだった。朝の見回りで確認してほしい。	謝罪し、朝の巡回時に確認するようにすることを報告しご了承いただいた。
7/17	共同生活援助	利用者	男性利用者が、洗濯機や郵便受けからお部屋を覗くことがある。	該当の利用者に個別に話をする。郵便受けについては利用がほとんどない為、覗けないように加工すること、洗濯機の利用をできるだけ職員滞在時間にして頂くように設定することでご了承いただく。
7/24	共同生活援助	ご家族	入浴中に本人が大きな声を上げて怒っていたのに、「大丈夫」と言うような事を職員から言われ、職員は他の作業をしていた。不調の時のみならず入浴中は見守りをお願いしたい。(区分6の利用者)	謝罪し、不調・良好に関わらず、入浴中は見守りを行う事とすることでご了承いただく。
8/1	共同生活援助	家族	情緒不安定等から他害行動が増え、家族の了承を得て受診し服薬を開始した。受診の際に連絡を行うと、家族から継続して飲む薬とは思っていなかった、薬をやめてほしいとのこと。	説明不足であった点は謝罪し、次の受診には同行いただくこととしてご了承いただく(今後できるだけ同行いただく)。その後、受診時に医師と話され薬に関して理解いただき安心された様子であった。
8/25	共同生活援助	家族	利用者から家族への定時連絡が30分遅れたため、本人が落ち着かない、なぜ予定時間にかかけせなかったのかとのこと。	予定の時間に別の電話対応中で終わるまでは電話ができなかった等の状況を説明し、ご了承いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
8/30	相談系	利用者	① 担当相談員の業務用携帯が土日繋がらない。②支援するといながらその担当はあまりしてくれない。③自分の同意なくその支援者間で情報をやり取りしている。説明をしてほしい。	所長から改めて状況確認と説明を行う。土日の電話は繋がらない旨の、ご理解をいただく。②、③は以前からの不満がたまっている状況のため、後日自宅訪問し、お話を伺うこととご了承いただく。
9/4	共同生活援助	ご家族	電話伝達が遅い	管理者からお詫びを伝えた。
9/11	共同生活援助	ご家族	利用者に私物を譲っていたことを注意された職員が利用者に「あなたが欲しいといったでしょう」と言い、利用者が謝っている。	モニタリング会議での発言であり、その場でサビ管がご本人とご家族に謝罪する。ご本人には悪くない事を伝える。該当する職員の担当は既に変更している。
10/1	共同生活援助	医療機関	受診日に利用者から「お金が足りないから後で持ってきて良いか」との問う電話があり困る。これまで他の利用者の方もあった。	医院としては職員からの電話もあれば後日という対応も可能とのことであったが、今後はお金が足りない状況にならないよう受診日は事前に確認をすることとする。
10/2	共同生活援助	町民センター	町民センターのロビーは図書スペースも兼ねており、ミーティングなどで来訪時大きな声が迷惑。	謝罪し、事業所ごとに会議で共有を図ることとご了承いただく。
10/8	共同生活援助	利用者	水道の水漏れ修理をお願いしたが対応してもらえない。	謝罪する。業者に修理を依頼する。
10/11	共同生活援助	ご家族	事業所移行、ホーム移動について、双方からの連絡がなかった。	謝罪し、ご了承いただく。
10/12	A型事業所	利用者	送迎バスから降りる際空き缶を落としたりしたため、他の利用者から指摘を受けた。その時職員から「こぼしたとか」と言われ、更に「よくこぼしとる」と言われた。	空き缶や空き袋などが散らかり、汚したまま下車されている為注意の意味で言ったとのこと。ご本人に状況を説明し謝罪する。また、利用者にも公用車に乗車するマナーについての話を行った。
10/16	共同生活援助	ご家族	日中事業所で菓子パンをいただいた。数日後にパンがそのままバックに入っていた。日中・生活の連携がうまくいっていないのではないかと。	謝罪し今後バックの確認を徹底することとご了承いただく。会議にて連絡・申し送りの徹底を確認。
10/18	共同生活援助	ご家族	契約の書類が別の利用者のものであった。	謝罪しご了承いただく。
10/31	共同生活援助	近隣住民	ホームの裏の畑に垣根の木が伸び、草も畑に入り込んでいるので、剪定等してほしい。	剪定済。
10/31	就労継続支援B型	利用者	利用者さん同志のやり取りや口論でイライラして作業しづらい時があって困る。	相互との話し合いを実施。別の活動に従事出来るように日替わりで活動場所を変更する仕組みを作る。
11/18	短期入所	ご家族	日曜の日中時間帯の受け入れについて、職員体制上の問題から12月から受け入れができない旨をお話ししていたが、説明不足、提案が遅いとのこと。	体制を整え、今まで通り受け入れを行うこととご了承いただく。
11/26	就労継続支援B型	施設外支援事業所	作業による上着のポケットチェックにおいて、ボールペンの見落としがあり、これが原因でその後のクリーニング中、インクで衣服を汚してしまった。	謝罪し、衣服の弁償をお伝えしたが弁償は不要とのことであった。利用者と作業工程の見直しを行うこととご了承いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
11/30	共同生活援助	近隣の方	建物前に毎朝決まって用を足す利用者がいる（送迎の待合場所）自宅で対応してほしい。	謝罪し、出勤前にトイレを済ませるよう促すことをご了承いただく。
12/11	共同生活援助	利用者	お腹を触りながら「痩せなさい」と言われたのが嫌だった。	謝罪し、当該職員に対し、伝え方を改善するように指導を行ったことを報告しご了承いただく。
12/12	共同生活援助	他福祉事業所	利用者が昼食後の薬を持っていることがあるが、どのような症状で薬が処方されたのか聞いていない。臨時薬が処方された時は薬の情報がほしい。	謝罪し、これまでの口頭説明から、薬情報の写しと一緒に伝達することに変更することをご了承いただく。
1/6	就労継続支援 B 型	ご家族	1月3日・4日の出勤を職員が把握していなかった。4日は息子だけに弁当がなかったと聞いた。とても残念だった。	謝罪し、職員間での情報共有を強化することをご了承いただく。
1/30	共同生活援助	近隣の方	駐車場に前後に2台駐車している後方の公用車を使用する時に、前車を一旦近隣の駐車場に入れたまま、戻すのを忘れてしまった。	不明の車として警察署に通報されており、警察の現地確認中に職員が戻り、事情を説明し謝罪する。
2/11	共同生活援助	就労先	社員の衛生面と健康診断等の予定連絡が遅い。	新しい制服を購入し、回転するようにした。連絡は本人任せにせず職員からも連絡するようにした。
2/13	就労継続支援 B 型	利用者	職員から「子供みたい」、「小学生みたい」と言われて嫌な思いをした。所長、補佐とも話をしたが、納得できなかった。	発言のとらえ方に誤解があるが、ご納得いただけない状況。ご家族に経緯と現状を連絡しご家族からはご了承をいただく。
2/15	共同生活援助	利用者	浴槽内の滑り止めマットが消耗して湯船に浮かんだ状態で「きちんと取り付けて欲しい」と言ったが対応してもらえず撤去された。	滑り止めマットの交換を行い、浴槽に設置することの支援の統一を図った。
2/21	就労継続支援 B 型	利用者	施設外就労先での作業の指示や注意が「～しなさい。」「～できてない」と厳しく、怖く感じた。指示を分かりやすく出してほしい。	より分かりやすく聞き入れやすい伝え方の工夫をしていくことを説明しご了承いただく。
3/3	児童	ご家族	事業所へ連絡を入れても連絡がつかない。電話、メール同様。折り返しがない。利用予定表をもらっていない。	謝罪し、対応を次のように変更することをご了承いただく。電話は着信履歴を見た人、メールの場合はメールを見た職員が「後日担当より連絡します」と返信し、着信・メールがあったことをケアラボに記載。誰が返答するか記載。返答したら返答済みと記載と周知した。
3/7	就労継続支援 A 型	町内の方	弁当配達中に一方通行の道を逆走していたので注意をしたが解からない様子で走って行かれた。	本人に状況を確認すると「初めて通る道で一方通行と知らなかった」とのこと。道路標識をよくみて運転するよう注意する。
3/10	就労継続支援 A 型	利用者	ディナーをお届けしているGH利用者さんから、ディナーケースを床下に置くのはやめてほしいと電話連絡がある。	置き場所をお聞きし、変更することをご了承いただく。