

2012 年度 苦情解決実施状況

●解決状況

受付日	事業種	申出人	要望	対応・解決内容
平成 24 年 4 月 25 日	生活介護	利用者 の家族	・利用者本人が体重増加気味なので、食事量の調節してほしい。	・昼食のお弁当が減量食にできる旨お伝えし、翌週から減量食を実施。 ・日中活動において運動量を増やす。
4 月 29 日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・日中事業所の他の利用者から仕事 中に色々と言われて、そのことが 気になり仕事に行けない。	・相手方利用者、日中事業所管理者へ聞き取りを 行ったところ、本人にも原因があるということで、 保護者とも面談を行い、本人と相手方の持ち場 を離す。
5 月 17 日	生活介護	利用者 の家族	・本人が時計を見て動かない時は声掛 けをして、本人を待つのではなく、今 はその時間ではないことを伝え指導 してほしい。	・連絡帳・口頭でそのような支援をさせていただく 旨、保護者へお伝える。 ・朝礼・職員会議の中でケース報告を行い職員間 で統一を図る。
5 月 22 日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・同居の利用者が一緒に寝ようと言っ てしつこく、ゆっくり寝られない。	・本人・同居の利用者と話し、21 時以降はお互 いの部屋の出入りはしないよう話す。
7 月 3 日	生活介護	利用者 の家族	・サマースクールの際に回答したアン ケートは活動プログラムに反映されて いるのか。プールや作品づくりを取り 入れてほしい。 ・本人自身、言葉での訴えが難しいた め、趣味や生きがい等のニーズを探 したい。	・7 月からプールでのメニューを計画し実施する。 その中で本人の様子等を定期的に報告し、関係 性を深めるよう努める。
8 月 11 日	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	・帰省した際、体に痣や噛み痕が数か 所あった。虐待やいじめを受けてい るのではないか、十分な説明がほしい。 ・定期的な病院受診をしてほしい。	・日中事業所へ確認を行ったところ、相手利用者 からの聞き取りで、ふざけ合っていたところ力加 減ができなかったとのことで、本人さんへ謝罪さ れている。 ・体の痣に気付いたが、日中事業所に連絡した後 の確認やご家族への連絡が不足していた点を謝 罪し、ご理解いただく。 ・病院受診を定期的に行い、変化があればすぐに 連絡・相談を行うように徹底する。
9 月 1 日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・就職をして経済的に余裕ができた らホームを出てアパートで独り暮らし をしたい。福祉サービスは利用せずに 自分の力で生活したい。	・本人・家族を交え就職に関する話し合いを行い、 相談事業所や障害者就業・生活支援センターと のケース会議等を重ね、就職を機に単身生活に 移る。

9月22日	共同生活介護・ 共同生活援助	ホーム 大家	・アパートの住人から「利用者がうるさく、気が休まらない」との苦情があった。	・不動産会社へ状況を確認し、当事者の住人へ謝罪を行う。 ・利用者に対し、積極的に挨拶をするよう声掛けし、世話人もお会いした際には日頃のお礼を口にするよう心がける。
10月25日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・休日の行事等への参加は自分に相談してから決めてほしい。 ・水泳クラブでクラス分けしないでほしい。勝手に大会にエントリーしないでほしい。	・行事等への参加は自主性を尊重し、担当者と十分相談のうえ決めていくが、本人が役員を務めている当事者団体の行事には積極的に参加することが必要である旨お伝えする。 ・水泳クラブ担当者へ確認をしたところ、大会へのエントリーは自主性だが、大会前になると本人さんスランプ気味になるとのこと。本人さんから話を聞いた上で休養期間をつくることアドバイスすると、納得される。
11月21日	自立訓練 (生活訓練)	本人	・実習先の他の利用者に「お金を貸せ」「洋服とカップラーメンを物々交換しろ」と言われた。	・実習先事業所の管理者へ確認をしたところ、すでに終結した内容で相手方利用者にも嚴重注意がされていた。本人へ再度確認を行い、納得する。 ・急にこのような申出をされたことについて、精神的な問題があったのかなど職員間で申し送り、様子観察を行う。
12月20日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・同居の利用者から強い口調で責められる。違う人と生活したい。	・本人へ確認し、ホーム移動を検討する。実習を行い、新しい同居者との相性等を十分考慮したうえで正式に新しいホームでの生活を始める。
平成25年 1月9日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・担当世話人の自分に対しての口調が荒い。	・本人、同居の利用者から話を聞き、担当世話人よりどのような思いで支援をしているのか説明と謝罪をする。
1月12日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・世話人さんが恐いのでホームのシフトから外して欲しい。	・サービス管理責任者より当事者の世話人へ「長時間の叱責は本人に苦痛を与えてしまうこと」「反省促しには端的に要点を本人に伝えること」を説明する。 ・当事者の世話人より本人へ話をしてもらおうが、これ以上話しても逆効果なのでシフトから外して欲しいとの申し出があった。 ・これまでも本人ホームへ世話人が入らないようシフトを組んでおり、引き続き続けていく。

2月14日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・職員が特定の利用者を特別扱いしている。	・サービス管理責任者がホームへ調査を行い、特定の利用者を特別扱いないなど支援のあり方について説明を行う。
3月7日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・世話人の態度・言葉づかいが厳しい。	・当事者の世話人に苦情内容を説明し、改めてもらうよう話す。
3月10日	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	・部屋からゲーム機や小銭がなくなっている。ホームのメンバーが盗っているかもしれないので確認してほしい。	・ホームメンバーへ聞き取りを行う。盗ったと話される利用者の方とともに管理者が本人さんの自宅を訪れ謝罪と代金弁償を行う。 ・ホームの再編成を行い、別々のホームにて生活していただく。