

2014 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
4/13	共同生活援助	利用者	同じホームの利用者が夜中や早朝に音を立てて眠れない。どうしたらいいのか考えてほしい。	別のホームへしばらく移動して頂き、ゆっくり休んでいただいた。ご本人からの相談にはゆっくり話を聴くようにした。
4/15	共同生活援助	利用者	延期になった面談について、改めて日程調整をすると聞いていたが、その後の連絡がない。どうなっているのか説明してほしい。	日程調整に時間がかかっていることの説明をしていなかったことを謝罪する。改めて面談の日程調整を行った。
4/21	共同生活援助	利用者 ご家族	入所施設の頃と比べると、職員との話ができない。毎週訪問しているのに、本人（利用者）の様子が伝わってこない。	週に一回は電話をするようにした。日中活動の場など、訪問の際には可能な限り時間を合わせて、直接顔を合わせて話をするようにした。
5/2	共同生活援助	利用者 ご家族	弟（利用者）が短期間の間に他の利用者から複数回の他害を受けた。ホーム内で改善できないのであれば、他のホームを使うなどして両者を離してほしい。	他ホームの入居者との相性や移動のメリット・デメリットをご家族へ伝え、他のホームへ移動していただいた。
5/3	共同生活援助	地域の方	店舗に対して執拗にクレームの電話が入る。商品のドタキャンが困っている。前払い制でお願いしているが理解して頂けない。	本人への事実確認を行い本人も認める。店舗へは謝罪を行う。障がいの特性の説明をし、理解を頂く。前払い制についても、本人、他利用者、支援者へも説明を行い全体で周知を行う。
5/6	共同生活援助	利用者 ご家族	郵便物が本人の手元に届いていない。	郵便物のBOXを各事業所に設置し、細かくチェックしていく。
5/17	共同生活援助	利用者	ホームの他利用者から、朝5時頃に懐中電灯で顔を照らされる。早朝に音を立てて眠れない。ホームを移動したい。	ホーム移動ができるよう、定員の変更を行った。定員変更後、ホームを移動して頂いた。
5/18	共同生活援助	利用者 ご家族	職員の対応と言動について、苦情と改善の要望	報告書を回覧し再発に向けての対応策を講じる
5/19	共同生活援助	利用者	不在の間にホームの他利用者に勝手に居室に入られ、リモコンを取られていた。ホームを移動したい。	ホーム移動ができるよう、定員の変更を行った。定員変更後、ホームを移動して頂いた。
5/29	共同生活援助	利用者	喫煙のルールを守っているのに、タバコは居室で吸わないようにと支援者に言われた。謝ってほしい。	ご本人・管理者・支援者・担当者でお話を行う。支援者より、何気なく喫煙について声をかけたつもりであったことを謝罪をし、納得していただく。支援者との会話の前に利用者間での会話でイライラしていたことも要因であった。周囲との関係性・ご本人の精神状態に合わせた支援を行っていくこととする。
5/29	共同生活援助	利用者	不在の間に、ホームの他利用者に勝手に居室に入られ、ノートを取られていた。後で返してくれたが、いい気持ちはしない。ホームを移動したい。	ホーム移動ができるよう、定員の変更を行った。定員変更後、ホームを移動して頂いた。
6/7	共同生活援助	地域の方	ホームがうるさいとのこと。	利用者本人に対し、声のボリューム等の意識づけをし、窓・エアコン使用等環境調整を行う。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
6/8	共同生活援助	地域の方	隣に住んでいる利用者が自宅に頻繁に来訪するが、子供が怖がっている。厳しく本人を怒らないで欲しいが、気がけてほしい。	利用者本人は隣家が気になるため、ホームの移動を行った上で、隣家等が気になってどうしようもない時には、職員を呼んでもらうように話した。
6/10	共同生活援助	地域の方	ある利用者がいつも店のトイレを使って汚したまま帰るので、どうかしてほしい。	お店の方に特性をお話しし、本人と同行職員で使用後の確認・掃除を行うようする旨伝え許していただく。
6/10	共同生活援助	利用者	GHの共有電話をある利用者が占有している。改善してほしい。	当事者を含めて、電話の使用のルールについて再確認。ルールを個人に配布、ホームに掲示する。
6/15	共同生活援助	地域の方	店舗に対してのクレームを本社へ執拗にかけている。改善は行っているが電話は続いている為、直接話を聞き対応策を伺いたい。	本人、支援者にて店舗へ伺い、事実確認を行う。執拗で行き過ぎた苦情の内容であった事は、本人とともに謝罪を行う。本人の中では、これまでに職業訓練等を通して「仕事に対する姿勢」という厳しい視点を持っている点がある。その点を他の人にも求めていることが合った点をお伝えすると、理解は頂ける。店舗側としても、改善すべき点はこれからも意見として出してほしいが、本人に対して満足いただけるサービスを提供できない場合はお店の利用を遠慮頂く場合もあるとの返答。店舗等へ直接電話をするのではなく、まずは支援者へ相談を行うようにアドバイスを実施。
6/23	共同生活援助	利用者	体型を気にしているのだが、職員に「ジュースは1本にするように」とか、「太っている」と言われて嫌な気持ちになった。どんな気持ちで行ったのか知りたい、謝ってほしい。	管理者より、該当職員へ本人の想いを伝える。「太っている」とは言っていないが、「体を気遣って食生活に気を付けたほうがいい」と言ったとのこと。本人は食生活に気を付けたほうがいい理由などを自分で考えることは難しいため、分かりやすく、端的に伝えることが必要と助言。管理者と職員にて本人へ謝罪する。
6/24	共同生活援助	利用者	職場で、同じ利用者が自分にばかり仕事の指図をする。その利用者の方が仕事を中途半端で別の事をしている。	職場（就労継続支援事業所A型）の職員に話を聞いてもらう。担当変更等、複数で担当する、指示・注意等は2人一緒に行うように対応。
6/24	GH	利用者	同じホームの利用者が色々な文句を言う。	ホームのメンバーと担当職員等で話し合い、発言の多くなる食事準備時間は職員が支援に入るようにする。
6/27	共同生活援助	利用者ご家族	2年前の交通事故についての説明がない。説明をしてほしい。	交通事故の記録をご覧いただき、説明を行い、説明不足を謝罪する。
6/28	共同生活援助	利用者ご家族	所在不明時の説明内容に矛盾がある。直接支援していた職員からの謝罪を求める。職員間の連携・情報共有・常識的な接遇、マナーを習得して欲しい。	ホーム担当者、所在不明時の支援担当者、管理者と家庭訪問を行う。所在不明に至ったこと、説明が曖昧な部分があったこと、気分を害する接遇対応等について謝罪を行う。所在不明時の状況説明の訂正、当時支援していた職員より直接謝罪をさせていただき解決。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
6/28	共同生活援助	利用者 ご家族	分かりやすく重要事項説明をしてほしい。個別支援計画書を基に利用者の生活状況を説明して欲しい	重説説明を事業所長から管理者に変更し内容理解して頂く。個別支援計画、支援体制表、緊急連絡体制などがわかる資料を準備することをお約束。後日お渡しした。
7/2	共同生活援助	利用者	担当に細かいことを言われたり、同じことを何回も言われ、イライラする。改善してほしい。	就労支援の事業所、以前生活事業所に本人の状況を報告し、イライラの背景について検討。対応をしていくなかで、職場でのイライラを引きずっており、生活の担当に対して、職場の不満が噴出した様子。職場での不満については、就労支援の事業所に相談し、職場と連絡を取って頂いた。配慮はしたいが、難しいとこのことの返事。本人の思い込みでの不満もあるようで、今後も話を聴きながら対応する。
7/4	共同生活援助	利用者	ご本人が知らないところで日中支援事業所とやり取りがあったことで納得がいかない。自分のことなので勝手に決めるのではなく、きちんと説明して欲しい。	ご本人への説明、予定についてご本人と一緒に検討、予定の変更を行い、納得をして頂く。
7/15	共同生活援助	利用者	別の利用者が手鼻をかむのをやめさせてほしい。	相手方利用者に説明行う。
7/15	共同生活援助	利用者 ご家族	利用者さんの問題行動についての職員からの報告内容が詳細まで分からず、後で初めて聞くことがあった、詳細まできちんと伝えてほしい。	後日のケース会議にご家族も参加していただくために概要のみをお伝えしていたが、詳細までお伝えする必要があった。ケース会議にて詳細お伝えし、納得いただいた。
7/30	就労移行	利用者	職員が利用者の話をする時は、他の利用者に聞こえないように配慮してほしい。	声の大きさや職員室の戸を締めて話をするなど配慮を行う様、全体で統一した。
7/30	共同生活援助	利用者	ホームの利用者と言い合いになった時居室でブツブツ言って発散していたのに、世話人さんから「もういいなさんな」と止められた。話を聞いてほしい。	本人と話す場を設けた。その世話人に話をしてもらうことで納得される。本人、話を聞いてもらっただけで、スッキリしたと笑みを浮かべる。
7/30	共同生活援助	利用者	自分だけプリペイドの携帯電話で、別の人にはプリペイドじゃない携帯電話を使っているのは不公平だ。普通の契約で使いたい。	プランの料金等について情報提供をし、カケホーダイ開始を待って契約を変更する。
7/30	共同生活援助	利用者	食事の際にホームの利用者と言い合いになった時の担当世話人の対応が納得できない。	本人と話す場を設けた。担当世話人に話をしてもらうことで納得された。
7/30	共同生活援助	利用者	今後のことについて相談支援事業所に電話した時、現事業所からの書面をもらってないので前に進めないと言われた。早く動いてほしい。	書面作成について本人と話す場を設けた。身元保証の関係の審査をへて、アパート契約にいたった。
8/1	共同生活援助	利用者 ご家族	日中事業所を利用できない日に帰省することについて、理由がわからない。	ご家族に説明しご理解を頂く。今後はホームで過ごしていただくこととする。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
8/3	共同生活援助	利用者	ホームの下の階に住む方(利用者)が朝5時から大音量でラジオを聴いておりイライラする。居室を変えてほしい。	下の階の利用者に対しては、音量についての約束・支援を行っているが、こだわりが強く、難しい。そのため、ご本人と管理者でお話をし、他の方とも相談の上、居室割を変更し、ご納得いただく。
8/21	相談	他事業所	モニタリング内容事業所欄に、事業所が発言していないことが記載されていた。	担当者が感じたことを書くのではなく、事業所が発言した内容を記載し、再作成し、差し替えを行った。
8/28	自立訓練	利用者	職員の声かけがきつく、ストレス。	本人・担当者と面談の上、双方でも話をしてもらおう。直接話すことで声かけの理由等が伝わり、ご納得いただく。
9/3	共同生活援助	利用者	他ホームの利用者からモーニングコールをして起こしてくれと言われ迷惑している。コールを忘れると怒ってくるので対応してほしい。	依頼している利用者に迷惑になっていることを丁寧に説明し、自主起床できるよう支援を工夫。
9/6	宿泊型自立訓練	利用者	他の利用者に出勤中、バックを引っ張られて嫌な気持ちになった。一言言いたいし、謝って欲しい。	相手の利用者、周囲の人に状況確認をする。その後、両利用者の面談の機会を設け、謝罪を受けて納得される。
9/10	共同生活援助	利用者 ご家族	日曜日の外出、日中活動の併用について、職員から受けた説明に納得がいけない。	改めて、本人のサービス、ホームでの休日の動きについて説明し、ご納得いただく。
9/16	就労継続支援B型	利用者	職員からきつい言葉で注意を受けた。できない事を言われるのはわかるが言葉を選んで伝えてほしい。	事実を職員へ確認。本人へ謝罪し、今後気を付けることを伝える。職員間で言葉かけについて共有した。
9/30	共同生活援助	利用者	同じホームの利用者にいろいろ言われるのでイヤ。夕食の準備をしておけ！食器洗いをしておけ！等強い口調で言われる。	食事を自室で取るようにした。
10/8	就労移行	利用者	男女間の距離が近い利用者があるので改善をお願いしたい。	当該利用者の方に聴き取りを行い、職場での接し方をさせていただくようお願いする。
10/16	共同生活援助	利用者	同居者と気が合わない。	数回話し合いを設けるも「お互い一緒に生活をしたくない」との意見は変わらず、同居者の変更を行う。
10/24	共同生活援助	利用者	他利用者さんよりLINEで悪口と言われる。貸したお金を返して欲しい。	話し合いを設け、「お互いに連絡を取り合わない」ことで納得される。貸したお金については返済をされる。
10/28	共同生活援助	利用者 ご家族	受診の際にご本人がお金を持って来ていなかった。きちんと持たせて欲しい。	親御様へ謝罪し、今後は夜支援の際に準備品を確認する。申し送りの徹底についてお約束する。
10/30	共同生活援助	他事業所	自分の事業所の利用者より、歩いている人に写真を撮られたとのことで、当法人の利用者ではないかと連絡あり。	撮影していた利用者が確認できた。無断で写真を撮ってはいけないことを説明し、消去してもらおう。社会マナーについて説明をする。
11/3	共同生活援助	利用者 ご家族	本人が特定の利用者のことを嫌いと言っており心配している。入居する際、メンバーの相性等を考えて決めているのか教えてほしい。	まず第一に相性を考えてメンバーの組み合わせをしているとお伝えする。職員が朝と夜と密に支援に入るホームであり、見守りや環境調整に配慮する。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
11/12	共同生活援助	利用者	夜、寝ようとするすると隣室の利用者が居室に入ってきておしゃべりしてくる。寝不足になるのでやめてと言うがやめてくれない。翌日の仕事に支障がでている。	隣室の利用者に就寝時間を過ぎて、居室に行く迷惑になるので行かないよう説明する。相談者の居室に内鍵を設置し、安心して就寝できる様にする。
11/14	共同生活援助	利用者	ホームでMDプレーヤーとお金がなくなった。	ホームメンバーへの聞き取りと、相談者の居室の片づけを行う。翌朝ホームメンバーがMDプレーヤーと2,000円を居間に戻された。
11/20	共同生活援助	利用者	一緒に住んでいる方（利用者）が2012年ごろからタバコを毎日1本ちょうだいと言ってきており渡していた。隠れて吸っているのに、周りにはタバコは禁煙してやめられたといっているのが嫌である。謝罪してほしい。タバコを堂々と吸って欲しい。	タバコをもらっていたこと認め謝罪し、タバコを返したいとのことでご本人へ管理者立会いのもとお詫びをする。また、支援者もずっと気づくことができなかつたことをお詫びする。ご本人は謝罪とお詫びで納得される。
11/21	生活介護	利用者	他の利用者に股間を触られ痛かった。前にも腕や胸を触られたので止めてほしい。嫌な気持ちになる。	当該利用者と面談、身に覚えがあることを認められる。そのことに対し自分自身がどうなのか問うと、「嫌です」との言葉が出る。自分がされて嫌なこと・不快に感じることはしないと話しをする。対応後、2週間様子を窺うが相談者からの新たな相談はなく意識できている。
12/3	共同生活援助	利用者	職場の利用者の言葉が汚く、暴力的な言葉を毎日言われる。	職場に相談し、環境設定を工夫することになる。
12/7	共同生活援助	利用者	他の入居者から文句を言われるのが嫌。	文句の内容を確認すると、一人だけfaxをかなりの頻度で利用していることに対し周りが不満をもっている。他の方は電話以外は全く使用していなかったので、faxを使う際は使用料金として10円を支払うようにした。
12/20	就労継続移行	地域の方	駅での行動（パニック等）で駅員さんから困っている旨連絡。	担当の方へお詫びの電話と状況確認。当事者の障害特性をお話しする。
12/28	共同生活援助	利用者 ご家族	共有スペースで皆と食事を摂ってほしい。同居者の利用者の不適切な行動についてしっかり指導して欲しい。休日の生活内容の充実を図ってほしい。	共有スペースで食事ができるよう、声かけと職員の配置を実施。同居者の行動については合理的配慮をこらした支援策を示す。管理者が定期的に支援現場に入り状況を把握する等でご理解をえる。
1/8	自立訓練	利用者	活動中に他の利用者から指示をされイライラし、うまく活動ができない。将来のためにも他の活動も経験したい。	各担当職員に確認の上、実習の形から開始し、活動の変更を実施。
1/11	生活介護	利用者 ご家族	①自宅送迎時間の統一 ②実績記録表における記入時間の解釈	①自宅に伺い謝罪する。②実績記録表の記入時間についての回答も併せて行った（今後統一する）。
1/26	生活介護	利用者 ご家族	①職員の支援中居眠り ②支援中のスマートフォン使用	①、②管理者対応にて謝罪、指導教育
1/27	共同生活援助	利用者	同居者から受ける言動に不満。	ゆっくりとお話を聞く時間を設けたことで安心された。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
2/4	共同生活援助	利用者	他事業所の職員からの声掛けに納得がいかない。もっとわかりやすく説明してほしい	対象事業所へお伝えした方が良いか尋ねたところ、解決したのもう良いとのこと。
2/8	共同生活援助	利用者	前職員だった方から街で声をかけられた時の言葉づかいに立腹。改めてほしい。	当事者に伝えることで納得。
2/8	共同生活援助	利用者	朝の薬確認者が、間違っって夕食後の薬をゴミ箱に捨てていた。薬確認者にそのことを言うと「私には関係ありません」と言われショックだった。	ご本人は職員に謝って欲しいと言われたため、職員に謝りに行ってもらう。職員が謝ったことで、ご本人すっきりされる。
2/13	共同生活援助	利用者	毎月駅清掃のボランティアを行い、全員でジュースを飲むことになっている。その終了後にジュースを買いに自分が行ったが行きたくなかった。	ご本人は9時開始であったが、遅れてきたことで周囲から不満を感じられていた。周囲との関係性を考え、ジュースの購入を助言したが不快に感じさせてしまったことをお詫びする。また、ジュースの購入に関してはローテーションになるよう当事者活動でお話をすることになり、了承をいただく。
2/18	共同生活援助	利用者	自分のお金がなくなった。	他の入居者にも話を聞いて回るが、出てこないため、保管方法の見直しを助言。
2/23	共同生活援助	近隣の方	近隣住民の車に職員の運転する公用車が接触したが、謝罪がなく、対応に納得がいかなかった。	運転していた職員、管理者、所長で近隣住民様のご自宅を訪問し謝罪。翌日管理者、交通安全委員会職員で近隣住民様の職場を訪問、謝罪しご理解いただく。
2/25	共同生活援助	利用者	他事業所の利用者から、1週間に3～4回くらい電話がかかってくる。かけないで欲しい。	日中事業所にて、相手方利用者に話をして頂く。ご本人も納得される。
2/27	生活介護	利用者ご家族	虐待に関する報道を目にされ、わが子にそのような被害が及ばないか心配とのこと。	同性支援に努める旨との説明と、同性での送迎の徹底の説明を行い納得していただいた。
2/27	共同生活援助	利用者	ディナー配達の入れ忘れが2回続けてあった。もう頼みたくない。	電話があった時にはすぐ謝罪をしている。その後改めてホームへ伺い謝罪をする。担当職員へも最終チェックを確実に行う様再度周知する。
3/4	生活介護	利用者	当事業所で長年行っていた活動メニューを続けてほしいとのこと。	メニュー廃止の理由説明を再度行い、ご納得いただく。