

2015 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
4/2	就労継続支援 A型	利用者	変なメールが来る、嫌なことを言われる	相手方利用者にメールの使い方のルールを説明し、申出人にご了承いただく。
4/3	共同生活援助	地域住民	玄関前に置いてあった植木鉢を載せる台が宮崎さん宅の前にある返してほしい	相手方に事情を確認の上、誤解をとき、説明。納得をいただく。
4/3	共同生活援助	利用者	同じホームの利用者から自分の物をホームの物と勘違いをされて何度もしつこく言われたり、頭を触られたりする。	相手方利用者に話をし、誤解を解き、他人の身体に勝手に触れてはいけないことを説明。
4/7	就労継続支援 A型	利用者	社員（別の利用者）が強い口調でたまに言うてくる	該当社員（利用者）と面談の上、当事者利用者と面談し、解決。
4/9	更生保護事業	ご家族	息子さんの運動靴の靴底が誰かに切られている様な気がするので、他人入所者に聞いて欲しい。	事実関係の調査をし、事実なしとの報告をしてご了承いただく。
4/10	就労継続支援 B型	ご家族	利用者間で仕事中にトラブルがあるようなので解決してもらいたい。	作業態度に関して利用者間で言い合いになったことについて、両者との話し合いの結果等をお伝えし、ご理解をいただく。
4/14	就労継続支援 A型	利用者	他の利用者から暴言を言われる	相手の利用者に言葉で傷つくこともあることをお伝えし、謝罪を受け入れていただく。言葉遣いについて全体へも周知。
4/15	共同生活援助	利用者	職員に相談していることに何も返事がない。	面談の日程調整がうまくいっていないことを説明できていなかった。今後、相談の回答等の経緯を所長が確認すると決めご了承いただく。
4/15	共同生活援助	利用者	同じホームの方の生活態度を注意してほしい。	お互いの暮らしに対して不満が募っていた様子。今後は気になることがあれば話し合いを持って行くこととし、ご了承いただく。
4/20	自立訓練	利用者	タバコをすいたい、自家用で通勤したい。	タバコは火事の危険があるため決められた場所で吸っていただきたいこと、駐車場が少ないため、車での通勤はご遠慮いただきたい旨お伝えし、ご了承いただく。
4/23	共同生活援助	利用者	利用者の煙草の臭いと煙がホームに入ってきてとても臭い。	全体で話をし、喫煙者全員に配慮をアドバイスする。
4/30	宿泊型自立訓練	ご家族	利用者が他の利用者から顔面を殴られてしまったこと、連絡帳の紛失により、不信感を持たれる。	謝罪の上、改善点を話し合い、納得を頂く。
5/7	生活介護	ご家族	電話対応の際、元気が無く暗い。	お詫びをし、職員に注意喚起を行う。
5/8	共同生活援助	近隣住民	早朝にお風呂を沸かす音がうるさい。	入浴時間を浴室に明示する。
5/10	共同生活援助	近隣住民	2階からの騒音が困る。	生活の流れを確認し、椅子など物音がよくする物などの確認を行った。不動産屋から1階の方へ説明をいただく。
5/12	共同生活援助	利用者	ホームのメンバーの機嫌が悪く、その人の話を我慢して聞いている。だれか注意をしてほしい。	支援者間で共有し、メンバー同士でなく支援者が仲介するようになった。
5/15	就労継続 B型	利用者	帰りのバスの中で、他の利用者から暴言「ボケ・死ぬ」をはかれた。	翌日、両名と話をし、原因を検討の上、今後ないように改善策を共有する。
5/15	就労継続 B型	利用者	施設外就労先に於いて、作業中に職員が持ち場を離れることがある（喫煙の為）。	ご本人と面談を行いご理解をえる。
5/16	共同生活援助	利用者	職員が服薬確認の欄を間違えており、自分が間違っていると勘違いされてしまう。まだ謝罪がない。	謝罪を行う。服薬確認者全員に確実に確認を行う旨を伝え、ご了承いただく。

5/18	共同生活援助	利用者	宿直者に相談した内容が、他の職員にも伝わっていた。職員を信用出来ない。	別の機会に直接伺っていた内容であったが、個人情報はず守ることを徹底していくこと伝え、ご了承いただく。
5/25	就労継続 B 型	利用者	職員が作業を見てくれず利用者がパニックになったり、仕事をしないことがあったりして困った。	状況把握に努める旨をご説明しご理解をいただく。
5/26	就労継続 B 型	利用者	一緒に働いている人たちに昔の言われたくない事を言われるので一緒に仕事をしたくない	昔のことを言わないように他の利用者に伝達し、納得をいただく。
5/31	就労継続 A 型	利用者	実績表の時間が間違っている。出勤依頼をされたのに忘れていた	間違いについて謝罪をし、ご了承をいただく。
6/6	短期入所	ご家族	他の利用者から暴力を受けることが2回続いたことについての説明にあたって、管理者からの説明がないことに不信感を持たれる。	謝罪を行い、改善点を話し合い、納得を頂く。
6/9	共同生活援助	ご家族	帰省の際、荷物に療育手帳が入っていなかった	担当より謝罪の電話を入れる。帰省時の準備リストを作成。
6/11	共同生活援助	利用者	朝の送迎のバスの中で、特定の利用者から頭を叩かれたり、帽子を取られたりする。どうにかしてほしい。	職場のサービス管理責任者へ伝え、話し合いの場をもつていただく。座る席を決め、距離を置くことで了承いただく。
6/11	訓練事業	利用者	嫌がらせ（嫌いな虫を置かれていた）を受けた。対応してほしい。	詳細を職員が聞き取りを行い、当事者に対して指導を行う。
6/12	共同生活援助	利用者	夜遅く、物音がひどく眠れなかった。毎日のように階段の音もうるさい。独り言もよく聞こえる。	確認を行うと帰省中のご実家でのことであった。時々のことであるので、どうにもならないので我慢していくとのこと。
6/14	宿泊型自立訓練	ご家族	本人が車がほしいと言って聞かない。車での通勤は最初だめだと言われていたのに、4月からちよつといというような流れになっているのはなぜか。発達障害の人の特性をしっかりと理解した支援をしてほしい。	事業所の状況等の説明を重ねるが信頼関係の溝は埋まらず、解約となる。
6/25	就労移行	ご家族	行事でカラオケに行った際の他の利用者（男性）との接し方について配慮を求められる。	今後の改善点（写真撮影の扱い、グループ分けなど）をご説明し、ご了承いただく。
6/29	共同生活援助	利用者	職場の人（他法人 GH 利用者）から、色々言われて嫌だ。	職場で相談をしてみるようアドバイスをする。
6/30	就労移行	ご家族	利用者から虚言を言われた	障害特性についてご説明をし、ご理解を得る。
7/1	共同生活援助	利用者	日曜出勤の人が、月1のボランティアに参加をしないので参加してほしい。	仕事のため参加できないことを説明し、納得をいただく
7/1	就労移行支援自立訓練	利用者	ホーム職員と目が合って話しかけたが無視をされ、その後も様子を見ていたが話しかけてくれなかった。	ホーム職員から話をし、納得をえる。
7/5	訓練事業	利用者	食事中に下ネタをしつこく言うてくる利用者がいる。	利用者に対して、指導と学習を実施。
7/8	共同生活援助	利用者	夕食当番をしていたら、他利用者より平等に分けるように等色々言われた。	ホームの当番について、入居者全員で話し合いを行った。長期的にはお互いの不満がなかなか解消されなかったため、ホーム編成を行い、入居者の入れ替えを行った。
7/8	共同生活援助	利用者	同じホームの利用者が朝5時からホームの電話で誰かと話をしていてうるさい。	電話をかけていた利用者と相手の方へ電話の時間帯のルールについて話をする。今後も同じようなことがあったら職員へ教えてもらいその都度ルールの確認をすることで納得される。長期的には不満がなかなか解消されなかったため入居者の入れ替えを行った。

7/15	共同生活援助	利用者	他の利用者から暴言を吐かれる。怖くて部屋から出られない。この状況が続くのが辛い。	相性が悪く、お互い気になる存在になっていた。ホーム編成を行い、別のホームへ移動していただく。
7/15	共同生活援助	利用者	他の利用者様に朝食を食べさせないように捨ててしまうか食べてしまう。どうかしてほしい。	相性が悪く、お互い気になる存在になっていた。ホーム編成を行い、別のホームへ移動していただく。
7/22	就労継続支援 B 型	活動先	動物の管理が充分できていない、職員も管理作業を行ってほしい(馬などの暑い場所での水分補充等)	改善策について話し合いを持ち、暑さ対策を含めた動物管理を行うこととした。
7/29	就労移行支援	ご家族	職員の態度を利用者が不快に思われた。	謝罪し、ご了承をいただく。
8/10	共同生活援助	ご家族	帰省日の予定を再確認したところ、日中事業所との連携不足のご指摘を受ける。	謝罪し、生活事業所にご連絡いただくようお願いをする。その後、帰省日をメモして渡して下さるようになった。
8/20	生活介護	ご家族	連絡ノートに日中の様子を詳しく記入して欲しい。	終礼にて全体共有を図り、連絡帳には具体的な支援状況を記載するように統一。
8/26	共同生活援助	利用者	送迎の職員が、仕事が終わっていないのに職場の中まで迎えにくる。決められた場所で待っていて欲しい。職場の近くで煙草のポイ捨ても辞めて欲しい。	職員に伝えて改善する。申出人に報告し納得をいただく。
8/27	共同生活援助	ご家族	帰省の予定変更を伝え忘れており、心配されていた。	日程変更の連絡をしていなかったことを謝罪しご了承いただく。
8/27	就労移行支援	利用者	利用者が夜間メールを送るため困っている。	相手方利用者にメールのマナーについてお伝えし、ご理解をえる。
8/27	就労継続支援 B 型	ご家族	本人に合ったメニューを開拓できていない、現在の仕事は無理があるのではないかと。調理関係の仕事をさせてほしい。	お父様にご本人の状況と今後の支援の方向性を説明しご理解をいただく。他法人での実習の上で移行となった。
8/29	共同生活援助	近隣住民	夜間、明け方に畑の休憩所に入り、ジュースを取っている。	ご自宅を訪問し謝罪しご理解をいただく。
8/31	短期入所	ご家族	①睡眠時間・食事時間等、本人の生活リズムの安定に協力をお願いしたい。 ②本人が冷蔵庫を勝手に開けてしまう事を止めさせてほしい。 ③おやつをやめてもらいたい。	日中事業所の職員と支援のすり合わせを行い、支援の内容・方針の確認をご説明し、ご了承いただく。
9/1	共同生活援助	ご家族	夏祭りの開催時間が分からない	謝罪と日時についてお伝えする
9/11	就労継続支援 B 型	利用者	「腹が出てきたね」と言われた。体のことは言わないでほしい。	まずはご本人へ謝罪する。健康面を心配しての声かけであったことを説明する。また、今後体のことは言わないように約束することをご了承いただく。
9/14	共同生活援助	利用者	作業中に従業員より頭をたたかれた。と訴えあり、就業・生活に確認を依頼する。	会社を訪問し、状況確認。狭いところでの作業で肘が当たってしまったとのこと。その場で謝罪もされ他の方からもフォローもされていた。ご本人と状況の振り返りを行うことで故意ではなく、謝罪を受けていたことを思い出される。
9/16	共同生活援助	ご家族	①夏休みのお便りが今年はなく、なくなった報告がなかった。 ②子どもから電話がかかってくるが担当にかわるようにしたところ担当が電話に出なかった。 ③昨年背広をホームに置いていたが虫食いがひどく支援を受けてい	①冬のおたよりをお出しすることをお伝えする ②本人が自宅へ電話をする時間は決まっており、必ず職員が近くにて代わられるようにした。 ③④定期的に押入れの確認を行うようにした。

			ない。 ④昨秋ホーム訪問時、シーツをせずに布団が真っ黒になっていた。 ⑤今年春にプラスの不明金があったときに家族がやったのではないかと疑われた。 ⑥テレビを各人で持つようになり、子どもはうつ状態になっている。	⑤お小遣いでいただいたものかと思ってお尋ねした旨をお伝えする。 ⑥テレビは個人で購入されており、テレビを見ることで安定される方もいるため、理解していただきたい。本人さんもテレビが好きであり、本人さんも本当はテレビがほしいことをお伝えするが、テレビの購入については了解が得られなかった。
9/18	共同生活援助	利用者	職場で友人に仕事が遅いと言われ、傷ついた。	管理者へ報告。メンバー間の仲介を行ってくださり、関係修復される。
9/18	共同生活援助	利用者	毎日夜間に起きて夜食を食べる物音がひどい利用者がいる。	確認を行うと、毎日のことではなく1か月に1回程度されているとのこと。お相手の方が、ホームを移動される。
9/20	共同生活援助	利用者	部屋の中に入れられ、お菓子を取られる。	謝罪を行う。居室に鍵を閉めるように設置を行い了承いただく。
9/20	共同生活援助	利用者	深夜1時2時にラインのゲームの誘いが来る。	ラインの使用方法について助言を行う。登録をし直し、連絡が来ないようにし了承いただく。
9/23	就労継続支援A型	ご家族	帰宅時に「薬を盗まれた」と言っている。状況を知りたい。	状況確認をしたところ、ご本人が自ら他の利用者に対して「使っている」「持って帰って」いいなどと言って渡していた。ご家族に状況を説明し、ご理解をいただく。
9/24	共同生活援助	利用者	朝の送迎の待ち時間時、自分のホームの前でタバコを吸う利用者があり、吸殻を自分のホームの溝に捨てる。	謝罪を行う。喫煙についてマナーの助言を行い、了承いただく。
9/25	就労継続支援B型	ご家族	利用者が水筒を自宅に忘れていたので事務所に昼前に届けたが、本人にわたっていなかった。	お詫びをし、ご了承いただく。
9/30	共同生活援助	利用者	就寝時、隣のホームの方がうるさくて寝れない。	ご本人と相談の上、ホームを移動していただく。
10/1	その他	入所者	他の入所者の夜間のテレビの音量がうるさくて眠れない。	相手方に夜間イヤホンを利用するようにイヤホンを準備する。イヤホン利用によって改善し、ご了承いただく。
10/5	共同生活援助	ご家族	衣類の入れ替えの際にパジャマが1組見当たらない。	探したが見つからず。お詫びと共に代替りの衣類を使って頂けないか相談。ご了承いただく。
10/7	生活介護	利用者	昨日終わってしまった健康診断を受けたかと言われる。以前聞いた時は「かかり付けの病院でします。」と言われていた。	今後はご本人のみではなく、ご家族も含めてご確認することでご了承いただく。
10/8	宿泊型自立訓練	利用者	夜の見回りの時、部屋に入って顔にライトを当てるのはやめてほしい。また、部屋の中に入ってこられるのは嫌(異性スタッフはNG)。見回りは22時くらいに来て確認してもらうのが一番良い。	巡視のルールを見直し、書面化。ルールの統一を図る。
10/9	共同生活援助	近隣受民	賃貸物件の共有スペースの廊下にゴミ箱を置いており、生ごみ臭がしている。	ゴミ箱の位置を変える。ゴミ出しをして生ごみがたまらないよう当番制の確認。
10/15	共同生活援助	利用者	夜に利用者同士会話をしているさい。	入居者全員で話し合いを行い、ホームのルールを作成した上で確認を行い、ご了承いただく。
10/15	就労継続支援B型	地域住民	弁当配達中に駐車場に止めるためにバックしようとしたら後ろに車がいてクラクションを鳴らされた。	お詫びをしご了承いただく。
10/22	共同生活援助	利用者	食後の食器や電気のつけっぱなしを指摘すると「うるさい」と言われた。	職員が間に入り関係調整を行う。その後、ホームを移動される。

10/30	共同生活援助	利用者	送迎の職員が、仕事が終わっていないのに職場の仲間で迎えにくる。決められた場所で待っていて欲しい。職場の近くで煙草のポイ捨ても辞めて欲しい。	職員に伝えて改善する。申出人に報告し納得をいただく。
11/14	共同生活援助	ご家族	①金銭管理、特に通帳管理を本人はできないのにさせているのでは。 ②支援の仕方、ホームメンバー等が変わったら、前もって教えてほしい ③金品管理について文章に落として自宅に送ってほしい ④帰省時に本人が通帳を持って帰ってきた、職員が持たせたのではないか。	①通帳管理は本人さんの金庫にきちんと管理されていること伝える ②最近のホームメンバーについて伝える ③資料を作成し郵送する ④通帳は本人管理のため、本人が持って帰ったことを伝える 翌月にご両親へ現状を説明する機会を作った。
11/28	共同生活援助	ご家族	りんごを届けたが、その後の連絡がなく状況が分からない	連絡がいついかなかったことを謝罪し、ご了承いただく。
12/16	生活介護	ご家族	本人、靴下を濡らす事が多いので、事業所に着いたら脱がせて欲しい。	その旨、朝礼・終礼で周知し、徹底する。
12/17	共同生活援助	利用者	カッターを使って威圧的な言動がある利用者がある。こわい。警察に言うぞということがある。	単身生活への移行を提案するが、ご家族、本人の希望から現ホームの利用継続。断る練習を行った。
12/23	共同生活援助	利用者	同じホームの人の言葉遣いが悪いので直してほしい。	相手方にお伝えする。その後申出人にご説明し、納得をえる。
12/31	共同生活援助	利用者	送迎を担当している職員が、何回言っても決められた場所で待たずに職場の前まで迎えに来る。	職員に伝えて改善する。申出人に報告し納得をいただく。
1/7	就労継続支援 A 型	利用者	強い口調でたまに言うてくる利用者がある。	該当利用者と面談の上、当事者利用者と面談し、解決。
1/12	共同生活援助	利用者	他利用者より夜中の2時頃電話がかかってきた。夜中に電話をしないで欲しい。	相手の利用者さんが他事業所の利用者さんであったため、責任者に報告し、相手の方より謝罪あり、心配ならば着信拒否をしてもいいとのことで設定を行ったことでスッキリされた。
1/15	共同生活援助	利用者	日中事業所の利用者との関係性に不満あり。日中事業所職員に話を聞いてもらいたい。	管理者へ報告。メンバー間の仲介を行ってくださり、関係修復される。
1/16	共同生活援助	他法人	ご自身の不調の相談について同じクラブ活動の方に0時、1時、2時に連絡している。	相手方におおわびの連絡。相談する相手を本人と整理した。
1/16	共同生活援助	利用者	昨年からのベッドの購入を相談しているがまだ対応してくれない。別の利用者に比べて全然ほめてくれない。そちらの要望にはすぐ答えるのに、差別だと思う。もっと話を聞く時間を持って欲しい。	ご家族とも相談の上、ベッド購入する。主に担当職員が定期的に話を聞く時間を持つことをご本人に提案し、承諾をえる。
1/17	共同生活援助	利用者	日中事業所の職員に、もっと現場に入って頂き、利用者との触れ合いの時間を増やしてもらいたい。話を聞いてもらいたい。	日中事業所管理者とご本人が面談し、要望を伝えられる。今後も定期的にお話する場を作っていくこととなり、了承いただく。
1/27	就労継続支援 B 型	ご家族	実習生に出勤報告を自分で自宅へ電話する様、職員が勧めた。その後自分の腕時計を壊している。電話は掛けた事がないので職員でしてもらいたい。	本人、保護者に謝罪。ご理解いただく。
1/29	宿泊型自立訓練短期入所	ご家族	別の日中事業所や学校で、そちらが我が子のことで困っていると言われた。私は何も聞いていないのに周りから言われる。私に言ってほしい。	謝罪の上、日中事業所と支援方針を確認していたことが原因であること、今後はこのようなことのないようにすることをお約束し、ご了承いただく。

1/30	共同生活援助	近隣住民	ホームの排水から異臭がする。ホーム傍の川まで通じる階段まで排水が流れており、すぐに確認して欲しい。	排水溝の詰まりが原因のため職員が掃除をし、詰まりをなくす。排水溝は周辺の家からも排水が流れ込むところであり、市管轄の場所であったため、市に今後の管理を要望した。
2/6	共同生活援助	利用者	日中活動中、ファイルで臀部を突いてくる利用者がある。止めるように言ってもきかない。	支援者より相手に注意し、相談者のご了承をいただく。
2/9	生活介護	近隣住民	蛇口やマットを触られて以前壊れていた事があった。	壊した可能性が考えられる利用者について、本人のご了承をいただいた上で活動を切り替える。
2/17	就労継続支援事業 B 型	ご家族	他の利用者から蹴られて、ひざに痣ができています。この件で、親への連絡がなかった為連絡がほしい。	職員が把握できていなかったことを謝罪しご理解をいただく。
2/21	宿泊型自立訓練	利用者	口調がきつく怖い利用者がある。口調が強くてそこまで言わなくてもいいのではないかと思う。	相手方、ご本人との話し合いを重ね、ご了承いただく。
2/22	就労移行支援	ご家族	就労移行を利用しているが次に向けた動きを行って欲しい	状況の説明をし、ご理解をえる。
2/23	自立訓練	利用者	利用者から手をつねられたり、足を踏まれたりした。	相手方利用者への伝達の後、今後は安心した環境を確保するようお伝えし、ご納得いただく。
2/24	共同生活援助	利用者	朝、バス停でバスを待つ際に、同職場の利用者がちょっかいを出してくるのが嫌。どうにかしてほしい。	送迎の乗車場所をそれぞれ変え、会うことのないようすることで了承いただく。
2/28	共同生活援助	事業所	ヘルパーの支援内容が依頼書と違っていた。依頼書通りに同行して頂きたい。	ヘルパー事業所よりご本人へ謝罪し、ご了承いただく。今後、支援内容についてお互いに確認し合うこととする。
3/3	共同生活援助	ご家族	担当へ申し送り等行うが、理解されていない様子がたびたびある。	ご家族がホームに来られる際に担当職員がいるようにシフト調整し、直接コミュニケーションを取る機会を設定した。
3/12	共同生活援助	ご家族	帰省の回数を配慮してほしいと以前からお伝えしていたが、配慮されていない。	ご家族、事業所長、事業部長で面談を行い、謝罪を行ったうえで、帰省の日程、頻度、連絡窓口について決める。
3/13	共同生活援助	ご家族	歯科矯正を依頼しており経過確認をしたが、わからないようだった。共有されているのか。	謝罪し、担当者より経過のご報告を行う。ミーティングを強化する等、情報共有をしていくことお約束し、ご了承いただく。
3/27	共同生活援助	ご家族	ケース会議を開催してもらおうようお願いしていたが、その日程の連絡がいつまでたっても来ないがどうなっているか。	管理者より謝罪し、会議日程の連絡。ご了承いただく。
3/28	共同生活援助	利用者	早朝から下の階（他利用者）から音がして、不安で眠れない。	下の階の利用者へ状況確認するが、詳細分からず。不安や眠れないことが続けば主治医に相談することとする。その後、GH から自立し自宅の近くのアパートへ移行された。