

## 2016 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
4/10	共同生活援助	利用者	同居の利用者からクソたれと言われた嫌な気持ちがあった。	職員を交えて話し合いをし、お互いの不満などを伝えあうことで解決した。
4/18	就業継続支援 B 型	利用者	出勤のバスの中で、利用者からいろいろ言われる。近くに来ないように言ってほしい。	両名一緒に話をする。お互いに納得し、解決した。
4/22	共同生活援助	ご家族	本人の少ない小遣いから電話代を払わせているのか、4月なのに2月の請求をしているのはおかしいのでは？	ホームへ来訪いただき、直接ご説明を行い、ご納得いただいた。
4/27	就労移行	ご家族	週間予定の作成の件について「皮肉めいたことを言われた」「強い言葉を言われた」と利用者本人が話している。	当該職員に状況確認を行い、言葉使いや言い回しについて注意・指導を行った。ご家族に対し、職員への指導を行った旨を伝えご了承いただいた。
4/27	自立訓練	ご家族	スケジュールがわからなく不安がっている。定期券購入の都合もあるので、個別実習などの開始を早めに教えてほしい。	実習までの動き、実習中の予定についてスケジュール表を作成し、概ねの動きを伝えるようにすることでご了承いただいた。
4/30	共同生活援助	利用者	座っている時に同居の利用者から頭を叩かれた他、暴言を吐かれた。	相手方利用者にお伝えし、行き過ぎた行動であること注意。謝罪して頂く。
5/4	共同生活援助	利用者	同居の利用者から夕食前暴言をはかれた。	相手方利用者にお伝えし、行き過ぎた行動であること注意。謝罪して頂く。
5/6	就業継続支援 B 型	契約先	小動物の部屋掃除が上手に出来ない。	話し合いを行い作業日課の見直し及び確認作業を行い、管理マニュアルに沿って丁寧に行うようにした。
5/9	共同生活援助	不動産	ホームとして借りているアパートの外に生ごみをおいており、その袋を猫が食い散らかしていた。大家が片付けられた。屋外に物を置かないようにしてほしい。	お詫びにうかがい、「これから気を付けて」と言っていた。契約時に屋外には物を置かないようにと言われていたとのことで、把握不足であった。
5/12	共同生活援助	利用者	自分の分の朝の牛乳が開いていた。同居利用者が少し飲んでる。	同居者の方に状況確認の上、私物管理についてのルールの再確認を行ったことをご納得いただく。
5/12	共同生活援助	利用者	朝の5時頃、部屋に入ってきてコーヒーをとったようだ。部屋に勝手に入られるのが嫌だ。	居室に鍵を取り付け行うことで、ご納得いただく。
5/12	就業継続支援 B 型	利用者	帰りのバスから降りるときに利用者から「ほらはよ降りろ」と言われあだ名で呼ばれる。何もしてないのに、何で言われるのか、頭にくる。	両名一緒に話を聞き、状況を確認する。あだ名で呼ぶことは控えることと普段の言葉使いを丁寧にすることでご了承いただく。
5/14	共同生活援助	ご家族	本人の居室の網戸が破れているので修理して欲しい。	網戸貼り変え完了の連絡を差し上げ、ご了承いただく。
5/15	共同生活援助	地域の方	山の木を伐ってもらうように市に連絡して欲しい。	行政連絡後、木の剪定後を確認いただき、ご納得いただいた。
5/16	共同生活援助	利用者	同居利用者に暴力を振るわれた。	支援者の目が届かない状況を作らないよう、環境の配慮を実施、具体的にお示することでご了承いただく。
5/18	共同生活援助	利用者	同居の利用者より暴力を受け、暴言もはかれた。	相手方利用者にお伝えし、行き過ぎた行動であること注意。謝罪して頂く。
5/24	就業継続支援 B 型	契約先	業務内容について不備がある。会議で話し合いした事が、担当職員へ伝わっていない。	業務内容については、作業後確認して頂くことにした。情報伝達等のミスについては再度徹底を図った。
5/27	共同生活援助	ご家族	ホームへ訪問した時、担当職員の対応が悪かった。	ご家族に謝罪し、担当職員にご家族へのお声かけについて助言を行った。
5/28	就業継続支援 B 型	利用者	支援員から暴言を言われた。	状況を確認したところ、暴言はなかったため、申出人に再度確認をする。嘘をついてしまったということであったため、終了。
6/2	就業継続支援 B 型	ご家族	本人が大声を出した際、職員より「外へ出なさい」と言われたと言っ	利用者間のトラブルに際して間をとるために離れるように伝えたと誤解

			ている。	が生じていた。ご家族へ事情を説明し ご了承をいただく。
6/10	共同生活援助	利用者	同居利用者が夜居室に来て身体を 触られた。	居室に内鍵を付け、安心して就寝でき る環境を作った。
6/10	生活介護	地域の 方	公用車の運転の際の注意	サイボウズにて情報の共有を行う
6/15	自立訓練	利用者	更衣室のドアの前に他の利用者が シューズ置いている為、ドアにひっ かかり、出にくいので困る。	ドアに引っかからない場所に靴を並べ るよう、色テープで区切り利用者さん 全体に周知を図った。
7/6	生活介護	ご家族	送迎時間がいつもより15分早か った。	事情を説明し、ご了承いただく。
7/8	共同生活援助	利用者	同居利用者のホームでの態度をな おしてほしい。	お二人の相性が悪いことが原因であ るため、ホーム移動を行う。
7/11	相談支援	ご家族	発送される手紙の一部の宛名間違 いがある。今回が2度目。1度伝え たが今回も間違った名前が届いた。	発送部署へお伝えする。
7/30	就業継続 支援 B 型	利用者	帰りの送迎バスの中で、利用者がい ろいろと文句を言うてくる。職員に 報告すると言うと叩いてきたので こちらもたたいた。何もしないのに 一方的に文句を言うてくるので、ど うにかしてほしい。	上記の件で両名と話、理由・状況を確認 する。お互いに力での解決は解決に ならないこと、バスの中などで関わっ てほしくないということを確認する。
8/6	共同生活援助	利用者	夕食のメニューが献立表と違う。	栄養士より変更の理由などを説明し、 ご了承いただく。
8/10	生活介護	ご家族	送迎時間が遅いと言われる。	御家族様へ事情を説明し、ご了承いた だく。
8/17	共同生活援助	地域 の方	夜間に歌ったり、大声で叫んだりし ている。女性も連れ込んでいるので はないか。	不動産へお詫びにうかがい、大家様か ら退去してほしいとのことで、別ホ ームへ移動し、物件返却する。
8/23	共同生活援助	利用者	ごみ袋の中を購入したいが、小にし なさいと言われて、嫌だった。	謝罪をし、ご了承いただいた。
8/30	共同生活援助	地域 の方	2階より水漏れしている。洗濯機か ら水漏れしているのではないか	不動産へ連絡し、業者に修理して頂い た。下の方へも謝罪を行った。
8/31	就業継続 支援 B 型	お客様	ご来訪いただいた際に、利用者が 「あっちに行け」と答えている。	謝罪し、お客様対応は職員で行うよ うにした。
9/8	共同生活援助	地域 の方	グループホームの玄関前に掲示し ている「防犯装置作動中」のプレ ートが、いつも見られているよう な気がする、いい気はしない。	ダミーであることの説明を行ったが、 それでもいい気持ちはしないとのこ とで、撤去することとした。
9/8	共同生活援助	利用者	同居利用者の洗濯の時間が長い。 自分の洗濯物を床に置いたのが嫌 だった。	2人と職員を交えて話し合いをし、洗 濯機の使い方のルールを決めた。
9/9	共同生活援助	利用者	不明金が出たときの職員の言葉遣 いにイライラした。	謝罪し、ご了承いただく。
9/14	共同生活援助	近隣 店舗	買い物時、所持金が足りなかった。 店員が説明したが納得されず、抵抗 される。こういうことはやめてほ しい。	謝罪し、ご理解いただく。ご本人には 改めて説明を行う。
9/14	共同生活援助	不動産	駐車場での駐車方法について、枠の 真ん中に停めておらず、隣の方が 止めにくいとの連絡が入った。	事業所で周知し、注意喚起をした。
9/26	就労移行	ご家族	個別実習に出勤できない状況が続 いている。職員を限定してもらいた い。	職員を限定し、家庭訪問を行った。
9/27	就労移行	ご家族	他の利用者から電話がかかってき て困っている。	当該利用者（両者）からの聞き取りを 行い、相手が迷惑している旨を伝え た。また、ご家族にも事情説明を行 い納得いただいた。
9/29	共同生活援助	ご家族	自宅に本人の郵便物が来る。以前ホ ームに届くように住所異動の依頼 をしていたが、どうなっているか？	ご自宅へ連絡し、申請手続きは終わ っていること、住所変更の時期等詳 しくご説明し、納得いただく。
10/13	就業継続支援	利用者	食事の味付けなどについて。	お電話での謝罪とご説明で了承頂い

	B型			た。
10/13	就労移行	利用者	健康診断の間診票の性別欄に男性なのに女性に○がしてあり嫌な気持ちになった。 一緒に活動している利用者さんで、一方的に話かけてきたり、移動の車中で騒がしかったりする人がある。精神的に疲労がひどい。	利用者さん及びご家族に謝罪をし、事情の説明を行った。
10/17	生活介護	ご家族	個別支援計画に対する要望	状況をお聞きし、改善を図る
10/18	共同生活援助	ご家族	個別支援計画が送られてきたが、前回の計画に基づいて何をやったのかが分からない。前にも言ったがこのままだとサインもできない。	支援実績表を作成し、ご説明行うことのでご了承いただく。
10/26	共同生活援助	大屋	入居者の使い方が乱雑、よく物が壊れる。トイレの壁紙は貼り変えたばかりだが、大切に使ってほしい。	入居利用者に向け、ホームの備品、設備の使い方について、わかりやすく説明する。物件を大切に使う旨を再度大家様に伝え、ご了承いただく。
10/27	共同生活援助	ご家族	①療育手帳の判定を母様と日程調整していたが、勝手に日程変更された。本人には生活面の課題を伝えないといけませんが大丈夫なのか。 ②ホーム変更時の連絡が遅かった。	①生活面の課題も伝えようとしていた旨説明。職員が言ってくれるのであれば問題ないとのこと。 ②謝罪しご了承いただく。
10/28	就業継続支援 B型	ご家族	他利用者からズボンを下されたと言っている。	ご家族に状況（そのような事実がないこと）を説明し納得を得る。
11/6	共同生活援助	地域の方	利用者が干してある洗濯物（制服）をじっと見ている。一度は遠くから見ているが、もう一度は近くで見ている。見られる側は気持ちが悪い。	謝罪し、当該ホームの利用者に該当建物の方に行かないよう周知を図った旨をお伝えすることでご了承いただく。利用者本人には注意を行った。
11/8	その他	利用者	浴室の脱衣場に洗濯機があるが入浴更衣中に洗濯物を取りに他の利用者が入ってくる。	全体への呼びかけを行い注意し、ご了承いただく。
11/10	共同生活援助	ご家族	福祉医療の更更新手続きの書類提出が遅れていると連絡があった。これまでこんな連絡が来たことはなかった。きちんと手続きしてほしい。	当日に郵送し、ご家族に謝罪し、ご了承をいただく。
11/13	共同生活援助	利用者	同居利用者に手洗い中にお湯のスイッチをとめられた。トイレトーパーの芯を歯磨きのコップに置かれた。	相手の利用者に個別に状況の聴き取りを行い、ご本人への謝罪を行う。
11/14	その他	利用者	居室のドアの鍵が固く開けにくい。	ドアを外しドアレールと滑車を修理し改善した。
11/15	生活介護	ご家族	申送りノートが挟んでない。	申送りノートが切れる前に、余裕を持って挟んでおく。
11/18	共同生活援助	ご家族	イベントに連れてきてほしい。体制が難しいと断われたが、以前に比べ、対応が冷たくなった。	再度検討をして日中事業所で行っていただくようにしたことをお伝えし、ご了承をいただく。
11/18	共同生活援助	地域の方	利用者さんが外国の方の家に夜におしかけ、挨拶もなく、まくしたてるように何かを話し、怖かった。	お詫びにお伺いしたい旨をお伝えしたが、障がいがあることがわかったのでそれでよいと言われる。今後、このようなことがないようにお約束し、ご了承いただく。
12/5	共同生活援助	ご家族	インフルエンザ代を本人に持たせていたが、千円なくなっている。	同ホーム他利用者への聞き取りを行い、他利用者が千円借りていたことがわかる。ご家族へ謝罪する。借りていた利用者より謝罪と千円返却をして頂き、再度ご家族へ説明し、謝罪する。金銭管理のルール（金庫の鍵を閉めたか職員で確認する）を決める。
12/5	共同生活援助	ご家族	本人の帰省時、小遣いチェックをしたところ、財布の金額とこずかい帳の額が 10.000 円違っていたがどうということか。	所持金が高額になるため、金庫に保管していた。ご家族に事前のお知らせができていなかったため、謝罪し、ご説明をすることでご了承いただく。

12/6	その他	利用者	朝夕の食事当番を行っているが以前食事当番をしていた利用者が職員でもないのに行き方を色々うるさく言うてくるので大変気分を害する。	相手方利用者と話をしたところ、状況が改善した。申出者にもご了承いただく。
12/6	その他	利用者	日中事業所が同じである利用者の言葉使いや態度などが悪く気分を害している。	事実確認の後、相手方利用者に注意を行う。申出者には注意を行ったことをご了承いただく。
12/9	共同生活援助	ご家族	何か変化があった時は連絡が欲しい。	今後、何か変化があった時は連絡させて頂くこと伝えてご了承いただく。
12/25	共同生活援助	ご家族	最近、請求書が届いていないけど、どういう事ですか。いくら（金額）入金したら良いかわからない	担当者から郵送することをお伝えし、送って頂けたら良いとのことをご了承いただく。
12/25	共同生活援助	ご家族	同居利用者と相性が悪いから別のホームがいいのではということだが、連絡が遅いのではないかと。何かあればすぐに連絡をするようになっていたのでは。同居利用者の行為は管理不行き届きではないですか、人に迷惑な行為はしない様にするのがあなた達の仕事ではないですか。	日常的な連絡が不足していたという反省点あり。顔を見て話が出来ない分、密な情報伝達が必要。また電話連絡のため相手の状況が分からず伝えてしまう所もあり、どのような方法が有効かご家族に合わせて対応していく必要あり1月にご家族が来訪された際に、サビ管から詳しく状況の説明を行うことで、納得いただく。
12/31	共同生活援助	ご家族	帰省のお迎えに来たが、ホームに誰もいない。	謝罪し、ご了承いただく。原因は連絡ミス。帰省等の日にち・時間の確認は連絡を受けた者が申し送りを行う旨再確認をする。
1/2	共同生活援助	ご家族	帰省の期間を聞いていない。いつホームに戻る事になっているのか。	帰省の日程はご家族と話し合ったうえで決めていたが、直前になって言われた。今後は直前に確認の連絡を入れることを説明し納得して頂いた。
1/2	共同生活援助	ご家族	帰省時に足の爪が伸びていた。	自分で切るのが難しいようであるため、伸びたら教えてもらうか、こちらからも定期的に確認する。ご家族へお詫びの連絡をし、今後気を付けることをご説明し納得いただく。
1/4	就業継続支援 B 型	利用者	正月の帰省の際に自宅に、日中事業所や他の利用者から年賀はがきが届いていた。自分は住所を教えていないので嫌だった。	本人ご家族に謝罪し、住所の取扱いについて改めて確認をすることをご了承いただく。
1/5	生活介護	ご家族	生活担当者に対して不満がある。	状況をお聞きし、改善を図る
1/6	共同生活援助	ご家族	ご本人の件で連絡を頂く際、悪いことばかり言われる。いいことも教えて欲しい。	母様へ謝罪と貴重なご意見を頂いた事のお礼をお伝えする。
1/8	共同生活援助	利用者	同居利用者がふきんを居室に投げ入れたため、とても嫌な気持ちになった。一緒に生活したくない。	ご本人と相手の方と話し合いを実施し解決するが相性悪くホームを移動していただく。
1/17	共同生活援助	ご家族	便秘になった際に下剤を服用する件を聞いていない。	謝罪の上、今後の方向性報告を行い、ご了承いただく。
1/18	生活介護	ご家族	受給者証の受け渡しに際し、職員間の申し送りに不手際があった。	謝罪し、ご了承いただく。
1/21	共同生活援助	ご家族	帰省時の洋服が色褪せていた。	ご家族へお詫びの連絡をし、今後気を付けることをご説明し納得いただく。
1/31	共同生活援助	不動産	室内の汚れがひどい。喫煙する人とのことで、火災も心配である。今すぐにでも出て行ってもらいたい。	不動産からの苦情を本人、家族へ伝え他ホームへ移って頂くこととなった。
2/2	共同生活援助	地域の方	無人販売所で3回お金が盗まれた。利用者が盗んだのではないかと	次回あったときには警察に届ける等の対応をお願いし、ご了承いただく。
2/24	共同生活援助	ご家族	職員から嘘をつかれたり、適当なことを言われたりしているようだ。本人の話なので全てを信じているわけではないが、利用者を大切にしていると感じられない。	ご本人・ご家族におわびし、情報共有の仕方・言葉づかいについて意識をすることをお約束し、ご了承いただく。

2/24	共同生活援助	不動産	引っ越しをしているようだが、聞いていない。	今住んでいる人に早急に出て行ってもらいたいということだったので、ホームの移動を行っていた旨説明をするが、「入れ替えではダメ、もう貸せない」「大家さんがもう貸せないと言っているのだから」とのことで、退去となる。
2/28	共同生活援助	ご家族	全居室の電気料金の申告を行っている利用者がいるが、プライバシーの観点から、やめてほしい。	謝罪し、相手方利用者に今後はご自身の居室の電気料金だけ見て頂くよう依頼する。
3/1	生活介護	ご家族	昼食代の過請求について。	謝罪と返金行う
3/8	共同生活援助	利用者	同居利用者の行動が嫌なのでホームを替えて欲しい。	ホーム編成を変更。
3/9	その他	利用者	同居利用者が部屋に来てお菓子をくれと何度も来る。	他室訪問のマナーや違反行為を再度利用者に伝える。
3/10	生活介護	利用者	ディナーの麺類が美味しくない。普通のお弁当にして欲しい。	職員が対応に来られる。電子レンジを使って温めてから食べる様にアドバイスをされ、ご了承いただく。
3/11	共同生活援助	ご家族	頓服として服用している薬を1日3回服用させてほしいとお願いしたが対応が遅い。	1日3回の服用へ変更。ご家族が受診同行されているため、申し送りの漏れがないよう受診報告を手紙でいただくよう提案し、ご了承いただいた。
3/14	共同生活援助	利用者	職場の利用者から暴言がある。お金を持って来いと言われ実際にお金を渡したり、お弁当のおかずをとられたりする。職場の方に相談して相手に注意はされたがその後もその様な行為がある。	送迎・昼食場所を別々にする事で2人きりになる時間をなくすことをご本人に提案し、ご了承いただく。対応後は同様のことは生じていないとのこと
3/18	生活介護	活動先	公用車のドアを閉める音が大きく乗馬をされていた馬が驚き乗っていた方が落馬しそうになった。	駐車場所を変更し、利用者さんが降りられる時には見守り・声掛けをする。
3/25	共同生活援助	地域の方	地域の家の壁に小便をする人がいる。	おわびにお伺いし、了承いただく。
3/28	共同生活援助	利用者	同居利用者からホームで役割ができていないと注意される。今朝寝坊してしまって強い口調で言われて窓ガラスを蹴った。ホームを替わりたい。	ご本人への聴き取りを実施し、ホームの移動を強く希望された為移動していただく。