

2024 年度苦情解決状況

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
4/1	共同生活援助	その他	教育委員会から福祉課へ相談があり福祉課から管理者に連絡があった。グループホームの利用者が小・中学校、教育委員会に頻繁に電話をかけてきており、対応に困っている。	教育委員会、小・中学校に出向き謝罪し、了承頂いた。今後も電話等があればグループホームの事務所に連絡いただくようお願いした。
4/5	生活介護	ご家族	送迎が遅れているにも関わらず連絡がなく、送迎場所に到着後も遅れた理由の説明がなかった。送迎職員の対応が不快に感じた。	直接、お会いして謝罪し、ご了承頂いた。送迎予定時刻に遅れる際は、連絡を入れることを再度徹底するよう職員間で共有した。
4/7	生活介護	地域住民・近所のお店等	利用者が家の塀に向かって放尿していた。	謝罪し、ご了承頂いた。当該利用者に再度、地域のマナーについて指導した。
4/9	相談支援	ご家族	区分の更新書類や生活介護事業所のサービス提供時間の拡充について文章だけで説明がない。	説明不足について謝罪し、改めて具体的に説明する機会を設け、ご理解頂いた。
4/17	居宅介護	ご家族	顔合わせを行い、事業所から利用開始の連絡が入ることになっていたがその後の連絡がない。利用の調整が難しいのであれば一言連絡がほしかった。	返答が遅くなったことを謝罪。その際、ご家族で頑張ってみると利用はキャンセルされた。またサービスが必要な際は、ご相談くださいとお伝えした。
4/19	共同生活援助	その他	グループホームの利用者がイヤホンをした状態で歩きながら携帯電話を見ており、危ない。	当該利用者及び他利用者へ携帯電話使用のルールについて説明を行った。
4/28	生活介護	ご家族	送迎時の乗車介助の際、ズボンを持ち、持ち上げていたのが嫌そうだった。	謝罪し、今後はズボンを持つての乗車介助を行わないことを説明し、ご理解頂いた。介助方法を職員全体で共有し統一を図った。
4/28	共同生活援助	利用者	他利用者から朝5時頃に電話がかかってくる。寝ているから困る。	当該利用者へ朝早くの電話は控えるようお願いした。相談者には、当該利用者に朝早くから電話をしないよう説明したことをお伝えし、ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
5/11	共同生活援助	利用者	世話人より、手洗いの癖(蛇口に水を何度もかける行為)が要因でグループホームの台所カウンターが水分で腐食した、洗面台の蛇口にぐらつきが生じたと根拠のない指導を受け、気分が悪い。	職員への指導を行い、改善に向け努めていくことを説明しご了承頂いた。
5/24	共同生活援助	ご家族	受給者証が見当たらない。職員からは本人に返したと聞いたが、本人は管理が難しいため、渡さないでほしい。	受給者証は本人の鞆のポケットに入っていた。ご家族に見つかったことを連絡し、謝罪。今後は、本人には渡さず、鞆のポケットに入れることを職員間で統一、共有した。
5/24	共同生活援助	ご家族	おやつの際は温かい飲み物を提供してほしいとお願いしていたが、実際は冷たいジュースを飲んでいた。きちんと申し送りをしているのか。薬の変更時等に不安である。	申し送りが不十分だったことを謝罪。今後は電子記録システムで申し送り、共有することをお伝えし、ご了承頂いた。
6/11	共同生活援助	利用者	ホーム支援の際に担当職員よりお尻を叩かれた。6月に相談をしていたが7月にも同じことがあった。	法人内にて調査を実施。調査終了後、結果の報告と謝罪を行い、ご理解頂いた。当該職員には、利用者支援、支援姿勢、接遇の徹底を指導した。
6/19	共同生活援助	他事業所・病院	利用者が入院中に好意を持った看護師の名前を言い、病院関係者に声をかけたり、病院玄関前をウロウロしている。看護師が怖がっているため、顔を合わせないようにしたい。利用者の出勤・退勤時間を教えてほしい。	当該利用者に事実確認を行ない、やめるよう指導した。医療機関に出向き、謝罪。当該利用者の出勤、退勤時間をお伝えした。今後も何かあったらすぐにグループホームに連絡いただくようお願いした。
6/25	共同生活援助	ご家族	帰省の際、本人が「いつまで食べよっとね」と繰り返し言っていた。職員がそのような言葉を本人に言っているのではないか。	傾聴すると共に事業所での支援姿勢に関する取り組み等をお伝えした。今後、声かけ等をより良くしていくよう努めることを説明し、ご理解頂いた。
6/30	生活介護	ご家族	帰宅時に目の赤みやただれ、目ヤニがひどく驚いた。衛生面への気配り、目配りをしてほしい。	目の赤み、目ヤニがみられた際は、持参の軟膏、目薬にて対応し、家族へ状況を説明することを職員間で共有した。上記の対応についてご家族に説明しご理解頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
7/1	就労継続支援 B型	取引先 企業	清掃作業を行っているコインランドリーで作業中に居合わせたお客様から、突然作業を始められ、驚いたとコインランドリーの会社に苦情があったと社長より事業所に連絡を頂いた。	謝罪し、今後は店舗内にお客様がいらっしゃる場合は「今から清掃作業を始めます」と一声かけてから開始することをお伝えし、ご了承頂いた。
7/4	その他	地域住民・近所 のお店等	拠点事業所入口前の住民の方より、事業所駐車場内でのアイドリングをやめてほしい。エンジン音が気になり、ゆっくり過ごせない。	ご自宅へ訪問し配慮に欠いていたことについてお詫びした。職員全体へ共有、改善に努めることをお伝えし、ご了承頂いた。
7/6	共同生活援助	利用者	ホーム支援の際、担当職員に脇腹を叩かれた。以前にも同じようなことがあった。	法人内にて調査を実施。調査終了後、結果の報告と謝罪を行い、ご理解頂いた。当該職員には、利用者支援、支援姿勢、接遇を徹底するよう指導を行った。
7/9	生活介護	地域住民・近所 のお店等	車線変更時、公用車に割り込みをされ、危険だった。	当該事業所の全職員へ役職者から安全運転について再度徹底するよう指導を行った。
7/26	共同生活援助	利用者	ホーム支援の世話人の対応に不満がある。話し終えていないにも関わらず、かぶせるように話しかけてくる。引っ越しの際に断りもなく私物を処分された。	当該職員の対応で不快な気持ちにさせてしまったことを謝罪した。物を勝手に捨てたことについては、事実を確認するも不明であった。上記について説明し、ご理解頂いた。
7/28	共同生活援助	利用者	他利用者が遅い時間に長時間入浴しており、入浴することができなかった。他利用者は帰宅時間が早いにも関わらず、なぜこの時間帯に入浴するのか。	ご迷惑をおかけしたことをお詫びした。他利用者の入浴時間を調整したことをお伝えし、ご了承頂いた。
7/31	共同生活援助	他事業 所・病院	認定調査の日程調整のため、相談支援事業所よりグループホーム事業所の役職者に連絡をしていたが、1ヵ月近くたっても返信がなく、調査日程の調整ができない。	謝罪し、相談支援事業所から連絡があった際は、その日のうちに返信等を行うよう役職者間で共有したことをお伝えし、ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
8/3	共同生活援助	利用者	ホーム支援の際、世話人が利用者居室で長時間滞在したり、居室内で私的なビデオ通話をしたり、ホーム内のコンセントを使用しており、困っている。	当該職員への聞き取り、指導を行ったことについて説明し、ご理解頂いた。
8/12	共同生活援助	他事業所・病院	治療の予約をしても連絡なく来ないことが何度もある。また、来院していないにもかかわらず、ネットでの事業所評価を☆1つに付けている。評価を見て来院されるお客様もいらっしゃるため、取り消してほしい。	店舗へ謝罪し、評価の取り消しを行った。当該利用者に評価が事業所にどれだけ影響があるか、迷惑をかけるのかを説明し、指導した。
8/14	共同生活援助	利用者	ベースを弾いていたら職員に「女の子にモテるよ」と言われた。そのようなつもりはなく、気分を害した。	当該職員に利用者の立場になり発言するように指導を行った。職員に指導したことをお伝えし、ご了承頂いた。
8/18	共同生活援助	利用者	世話人の支援についてご意見を頂いた。インターフォンやノックをせず、鍵を開けて入室する。居室で過ごしているときに忙しそうなお口調で話される。自身が話したことに対し、不満そうな表情をする。	当該職員へ聞き取り、指導を行ったこと、改善すべき点を説明し、ご了承頂いた。
8/26	生活介護	地域住民・近所のお店等	送迎時、公用車両の先端が交差点に出ており、通行の邪魔になっていると通行人にご意見を頂いた。	その場で謝罪した。終礼等にて職員間で共有した。送迎時には車両の位置を確認し、地域の方の邪魔にならないように周知した。
9/2	居宅介護	他事業所・病院	事業所に電話が繋がらない。	転送設定が要因であり、設定を再確認した。電話をかけて来られた方には謝罪し、ご了承頂いた。
9/5	就労移行支援	他事業所・病院	他法人の相談支援員より、自身が入院していることを担当の利用者が知っていた。事業所職員から聞いたとのことだった。プライベートな話をしないでほしい。	謝罪し、職員間で話していた内容が隣の部屋にいた利用者に聞こえていたことが要因であったことを説明し、ご了承頂いた。
9/8	居宅介護	ご家族	訪問の予定時刻を過ぎても職員が誰も来ない。	謝罪し、再度、予定表の確認を徹底することでご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
9/11	共同生活援助	取引先 企業	取引先の配達員より、世話人の口調が指示的できつく、不快である とご意見を頂いた。	職員の対応で不快な思いをさせて しまったことについて謝罪した。 事業所としてより良い接遇の在り 方について振り返り、改善に努め ることをお伝えし、ご了承頂いた。
9/26	就労移行支援	ご家族	実習中の毎日の振り返りがプレッ シャーで憂鬱になっている。また、 実習延長をする前には、家族や本 人に事前に教えてほしい。	謝罪し、事業所としての意図等を 説明し、ご理解頂いた。
10/2	共同生活援助	地域住 民・近所 のお店等	グループホームの隣地にある田ん ぼへ入居者がヘッドギアや時計、 リモコンを投げ込んでいる。今後、 投げ入れないよう対策をしてほし い。	状況確認を行い所長・管理者にて 訪問し、謝罪した。環境設定等の 対策を行っていること、障害の特 性についてお伝えし、ご理解頂い た。
10/2	放課後等デイ サービス・ 児童発達支援	ご家族	事業所への迎えの際、子どもが何 かを口に入れており、職員が対応 していたが、詳細を聞いていない。 何を口に入れていたのか教えてほ しい。	詳細をお伝えしていなかったこと を謝罪した。食物アレルギーもあ るため、更に注意深く観察・環境 設定することをお伝えし、ご了承 頂いた。
10/2	法人本部	地域住 民・近所 のお店等	事業所から国道に出る際に、ウイ ンカーを出していない車がいた。 当該職員への注意と他職員への注 意喚起をしてほしい。	謝罪し、拠点全体で共有、周知し た。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 職員の態度に嫌な思いをしたこと がある。作業で間違えた際に嫌な ことを言われた。	職員の指導方法に不快な思いをさ せてしまったことについて謝罪。 より安心して作業ができるよう接 遇面を心がけるよう研修等を通し て改善することをお伝えし、ご了承 頂いた。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 心配事や悩み事を聞いてくれない 職員がいる。職員に相談すると僕 が悪いと上から目線で言われるか ら言わない。	相談しづらい雰囲気を感じさせて しまっていたことについて謝罪。 事業所全体で研修等を通して、改 善を図っていくことをお伝えし、 ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。いたづらをされた。	いたづらを受けたことについて確認すると職員からではなく、利用者からのいたづらであった。職員にも相談できていると困り感は示されなかった。今後も遠慮なく相談してくださいとお伝えし、ご了承頂いた。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。利用者のことをさんづけで呼ばない職員がいる。	事業所全体の課題と捉え、名前をさんづけで呼ぶことを徹底し、研修の実施、指導を強化することをお伝えし、ご了承頂いた。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。1日だけ顔が見えているのに挨拶をしてくれなかったことがあった。	事業所全体の課題と捉え、接遇を徹底し、研修の実施、指導を強化することをお伝えし、ご了承頂いた。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。秘密を守ってくれない職員がいる。	ご本人に聞き取りをし、実際に秘密を守ってもらえていない事実はないとご本人より弁あり、終結。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。秘密を守ってくれない職員がいる。秘密とお願いしたわけではなく、知られたくないことを知られていたことがあった。	不安を感じさせてしまったことについて謝罪。より安心してご相談いただけるように秘密を守ることの重要性を職員研修を通して改善していくことを説明し、ご理解頂いた。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。作業時、指導のときの言い方がきつかったことがあった。	不愉快と感じる作業指導の在り方について謝罪し、事業所全体で研修等を通して改善していくことをお伝えし、ご理解頂いた。
10/5	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。挨拶をしない職員がいる。声をかけても返ってこないことがあった。	挨拶が不十分だったことについて謝罪。これまで以上に丁寧な挨拶をお返しできるように努めていくこと、引き続き研修等を通して、改善を図っていくことをお伝えし、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。秘密を守ってくれない職員がいる。誰かに喋っているのを聞いた。	ご本人に聞き取りをしたところ、自分の思い込みだったと述べられ、事実は無かったとのことで終結。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。施設外就労先で「遅かぞ」と言われた。	職員の言動に不快な思いをさせてしまったことについて謝罪。支援姿勢や丁寧な言葉遣いについて、研修等を通して再徹底を図ることをお伝えし、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。大きな声や手を叩く音で休憩時に起こされ、てんかんの引き金になるかもしれないと思った。	職員の態度により嫌な思いをさせてしまったことについて謝罪。休憩時の覚醒を促す方法についても丁寧な声かけ等を行うことをお伝えし、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。氏名をさんづけで呼ばない職員がいる。たまに「くん」で呼ぶ人がある。	不快な思いをさせてしまったことへ謝罪した。研修等を通して、改善を図っていくことを説明し、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。除草作業の際に嫌な気持ちになった。	不快な思いをさせてしまったことに対し、謝罪した。研修等を通して職員への教育を図り、改善に努めることを説明し、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。乱暴な言葉遣いをする職員がいる。11年前に強い口調で言われた。今は無い。	管理者より、職員の言葉遣いの不備について謝罪した。今後も支援姿勢や接遇を徹底するよう研修等を通じて改善することをお伝えし、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。いつ頃かはわからない。	不快な思いをさせてしまったことに対し、謝罪した。研修を通じて支援姿勢や接遇を徹底、改善することをお伝えし、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。乱暴な言葉遣いをする職員がいる。八つ当たりをされた。	職員の言動で不快な思いをさせてしまったことについて謝罪した。研修等を通して、支援姿勢や接遇を徹底、改善する旨をお伝えし、ご理解頂いた。
10/6	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。場所や誰かは覚えていない。	不快な思いをさせてしまったことに対し、謝罪した。研修を通じて支援姿勢や接遇を徹底、改善する旨をお伝えし、ご理解頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
10/17	就労継続支援 B型	利用者	休憩室にて昼食後、他利用者から頭突きをされ、お尻を触られた。	相手の行動を正してもらうよう対応することをお伝えし、ご理解頂いた。
10/21	法人本部	ご家族	公用車両で移動中、信号機が青になってからウインカーを出し、交差点に侵入しており危険だったとホームページ上でご意見を頂いた。	ホームページに示されていた電話番号に連絡するも現在使われていない番号であったため、メールにてお詫びした。職員全体に周知徹底を図った。
10/22	生活介護	ご家族	送迎時、利用者に挨拶や顔を見ての声かけもなく突然、座っている利用者の向きを介助にて変えていた。	電話にて謝罪した。職員に指導することをご理解頂いた。ご家族との日頃からのコミュニケーション不足も要因であるため、事業所全体に周知し改善を図った。
10/22	法人本部	地域住民・近所のお店等	グループホーム近隣の民家のブロック塀と電信柱の間より、急に利用者が飛び出してきた。幸い車とは接触は無かったが注意してほしい。	利用者へ交通ルールやマナーについて指導、対応を行うこと、散歩は安全を重視し夕方に行うよう話をしている旨をお伝えし、ご理解頂いた。翌日、利用者と共にご自宅を訪問し謝罪した。
10/25	就労継続支援 B型	地域住民・近所のお店等	駐車場借用依頼を電話で行ない、了承いただいていたが、代表の方まで連絡がいておらず、社長様より確認の連絡を頂いた。	謝罪に伺い、電話のみで対応を行なったことをお詫びした。今後は、直接、お伺いし依頼することをお伝えし、ご了承頂いた。
10/28	放課後等デイサービス	ご家族	送迎車でトラブルになり、他利用児のリュックの紐が利用児の目にあたった。3年程前に当該利用児と活動や送迎は分けてほしいと要望していたにも関わらず、対応がされておらず不信感を抱いた。	ご自宅を訪問し、直接謝罪し、ご了承頂いた。
11/2	共同生活援助	利用者	職員が勝手に各種カードを取り出し、勝手に選別したのが嫌だった。	利用者と職員の間で食い違いがあり、利用者に説明したところ「そうだったかもしれない」とおっしゃった。支援方法について指導を図ることを説明しご了承頂いた。
11/7	共同生活援助	他事業所・病院	医療機関よりインフルエンザの予防接種を希望される利用者名簿を送ってもらうことになっているがまだ届いていない。	電話にて謝罪。名簿を提供し、ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
11/12	生活介護	その他	8月下旬に公用車の不具合で急遽メーカーへ持ち込みを行なったが、その際の支払いがまだされていない。	謝罪し、早急にお支払いをし、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。工場であれやこれやして下さいと一気に言われてカッとした。	作業内容の説明は、ゆっくり、丁寧にわかりやすい言葉で説明すること、真摯な姿勢で対応することを説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。仕事が終わった際に「お疲れ様でした」と言うが、流されたり、言い方が雑。	職員の対応については、真摯な姿勢、丁寧語で対応することを全職員で統一したことを説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。職員の態度に嫌な思いをしたことがある。工場内で小さな声で話す職員がおり、機械音で聞こえない。	利用者の皆さんへの対応は、真摯な姿勢・分かりやすい言葉で丁寧に対応することを全職員で統一したことを説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。個室や相談室で聞いてくれない職員がいる。相談は聞いてくれるが仕事でバタバタしている時など、対応が雑でイラッとする。	相談等については、個室で真摯に対応することを全職員で統一したことを説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。個室や相談室で聞いてくれない職員がいる。相談を聞いてくれる職員もいれば、聞いてくれない職員もいる。	利用者の皆さんからの相談等については、個室で真摯に対応することを全職員に統一したと説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。挨拶をしない職員がいる。2年前のこと。	全職員が利用者の人権を尊重し真摯に対応することを統一。また日々の挨拶は基本であり一人ひとりに丁寧に対応することを説明し、ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。秘密を守ってくれない職員がいる。ちょっとしたトラブルの際は、都度呼べばいいのに呼ばない職員がいる。もっとみんなのことをわかってほしい。	相談等については個室で聞き、秘密については守るよう全職員で統一したことを説明した。また、利用者間のトラブル対応についてもその場で対応することを伝え、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。氏名をさんづけで呼ばない職員がいる。2年程前のこと。	呼称や言葉遣いについては、さんづけ・敬語・丁寧語でわかりやすく、ゆっくりと話すことを統一した。上記について説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。乱暴な言葉遣いをする職員がいる。今の職員さんは、口うるさい。	言葉遣いについては、敬語・丁寧語でわかりやすく、ゆっくりと話すことを全職員で統一した。ご本人へ説明し、ご了承頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。個室や相談室で聞いてくれない職員がいる。	利用者からの心配事や悩み等の相談は、個室で真摯に聞き対応する。また、対応後の報告も丁寧に行うことを全職員に統一した。上記を説明し、ご理解頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。心配事や悩み事を聞いてくれない職員がいる。	事業所の全職員に対し、利用者からの心配事や悩み等の相談については、個室で真摯に聞き対応する。また、対応後の報告も丁寧に行うように統一を図った。ご本人へ説明し、ご理解頂いた。
11/14	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。乱暴な言葉遣いをする職員がいる。	事業所の全職員に対し、利用者への言葉遣いは、丁寧語・敬語で話すように再度徹底を図ったことを説明し、ご理解頂いた。
11/15	共同生活援助	ご家族	グループホームより帰省についての連絡があった。都合もあるため、帰省を受け入れる日は家族で決めたい。当たり前のように帰省のことですが、と言われ、配慮が足りないと感じた。	ご家族への配慮が足りなかったことを謝罪。職員への指導、職員への共有を図ることをお伝えし、ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
11/18	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 職員の態度に嫌な思いをしたことがある。やり方や作業内容が嫌だった。	謝罪し、説明にてご了承頂いた。
11/18	就労継続支援 A型	地域住民・近所 のお店等	車で通過している際に、利用者 に車に向かって石を投げられ、車両 に当たった。	事実を確認し、当該利用者に指導 を行った。車両に傷はないとのこ とだった。謝罪に伺いたいと申し 出たが、こちらから寄りますとお っしゃられ、立ち寄って頂いた際 に改めて謝罪し、ご了承頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 個別支援計画を初めて見た。	謝罪し、改めて個別支援計画書の 説明をした。次からは用紙の色を 水色にすることをお伝えし、ご了承 頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 個室や相談室で聞いてくれない職 員がいる。脱水症状になった日に 待っていてくださいと言われて、 水だけ渡されたことがあった。	利用者からは言いにくいこともあ るため、職員から状況を見て休む 等の声かけを行うよう職員間で共 有した。上記を説明し、ご理解頂 いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 心配事や悩み事を聞いてくれない 職員がいる。忙しくて話をしてく れない日もある。	事業所内の職員全体に共有するこ とをお伝えし、ご理解頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 いつ頃かわからないがくんづけで 呼ばれたことがある。	ご本人と面談を行ったところ、職 員からではなく、利用者から（同 級生）のことであった。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 個別支援計画があることを知らな かった。初めて聞いた。	今後は、色付きの用紙を使用し、 わかりやすくしますとお伝えし、 ご了承頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 苦情受付ポストがあることを知ら ない。教えてもらったこともない。	苦情受付ポストを一緒に確認し た。苦情受付ポストに受付担当者 と解決責任者の名前と写真を表示 した。上記についてお伝えし、ご 了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 個別支援計画があることを知らな かった。見たこともない。	今後は、色付きの用紙を使用し、 わかりやすくしますとお伝えし、 ご了承頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 乱暴な言葉遣いをする職員がい る。早くして、といつも急かされ る。	ご本人と面談を実施するも回答が 不明瞭のため事実不明。職員全体 に支援姿勢、接遇を徹底するよう 指導した。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 職員の態度に嫌な思いをしたこと がある。作業中、休憩中もすぐ急 かしてくるから嫌。	ご本人と面談を実施するも回答が 不明瞭のため事実不明。職員全体 に支援姿勢、接遇を徹底するよう 指導した。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 心配事や悩み事を聞いてくれない 職員がいる。人によって相談がし にくい。苦情受付担当者がころこ ろ変わるから知らない。	職員への相談は、相談しやすい職 員に相談するようお伝えし、また その他気になることがあれば遠慮 なく相談して下さいとお伝えし、 ご了承頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 職員の態度に嫌な思いをした事が ある。工場の中できつく言われた。	ご本人と面談を実施。今の時点で 嫌な思いはしていないとのことだ ったため、気になることがあれば 相談頂くようお伝えし、ご了承頂 いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 苦情受付ポストがあることを知ら ない。ポストを見たことがない。	ご本人と一緒に苦情受付ポストを 確認した。再度、苦情受付ポスト の利用についての説明を行い、理 解を深めた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 職員の態度に嫌な思い意をしたこ とがある。職員からの声かけが嫌 だった。	職員は、利用者のことを気につ けかけたことお伝えし、ご理解 頂いた。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 作業中、職員の仕事の段取りやす スピードが遅い。	職員の段取りやすスピードの違いに 対して説明した。最近は、意見を きちんと聞いてくれる職員がいる から大丈夫ですと言われ、ご了承 頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 職員の態度に嫌な思いをしたことがある。	ご本人と面談し、状況確認を行ったが、意思疎通が十分に取れず、対応が十分にできなかった。職員全体に支援姿勢、接遇を徹底するよう指導した。
11/19	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 挨拶をしない職員がいる。	職員に対して、自ら進んで挨拶を行うことを指導した。ご本人へ上記について説明しご了承頂いた。
11/22	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 いつもうるさい。職員の方から悩みを聞いてくれない。自分から言えないため職員から聞いてほしい。	相談事や悩み事については、気軽に職員に話していただくこと、その際は、個室で対応することをご説明した。また、今後は定期的に面談の機会を設定することをお伝えし、ご了承頂いた。
11/22	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 3年程前、環境整備中に他利用者に対する言い方がきつと思ったことがあった。	利用者支援については、利用者の人権を尊重し真摯に対応すること、また丁寧な言葉使い「敬語・〇〇さん」と呼ぶことを徹底することを説明し、ご理解頂いた。
11/22	就労継続支援 B型	利用者	利用者アンケート調査において。 秘密にしてとは言っていないが、話をした翌日に別の職員が知っていた。	相談は個室で聞き、秘密はしっかり守ることを説明。また、解決に努め、結果についても伝えることを説明し、ご理解頂いた。
12/5	就労継続支援 A型	地域住民・近所のお店等	整骨院前から送迎バスに乗る利用者が煙草の吸殻をその場にポイ捨てしている。	管理者にて謝罪に伺った。利用者の喫煙マナーでご迷惑をおかけしたことを謝罪し、ご了承頂いた。利用者に対してもマナーについて指導を行った。
12/6	共同生活援助	ご家族	他施設のサービス利用料の引落が残高不足の為できていない。未納は信用問題に関わる。今後、グループホームでの生活が困難になった際に利用を検討している施設でもあるため、信用に傷がつくようなことはしてほしくない。	ケアマネ等へ事実確認後、ご家族へ連絡し、謝罪。入金のお礼と事実確認の内容、今後の対応策について説明し、ご了承頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
12/18	就労継続支援 B型	ご家族	公用車内で職員より、トイレに行きたい人はいるかと確認され、手を挙げトイレに行きたいことを伝えたが、その際、「トイレにしょっちゅう行く人は仕事に来なくていい」と言われた。	法人内で調査を実施し、調査結果を報告。不快に感じられた職員の対応について謝罪し、職員への指導、研修等を通して改善を図る旨をお伝えし、ご了承頂いた。
12/20	生活介護	ご家族	利用者が便失禁した後、事業所にて下着、ズボンを水洗いしていたが汚れが残っていた。また、事業所利用後、他法人のショートステイ利用であったため、洗濯もしくは家族に連絡を入れてほしかったとご意見を頂いた。	謝罪し、ご了承頂いた。
1/23	就労継続支援 B型	利用者	昼食中に「実績にサインしないと工賃が貰えません」と職員に言われた。	法人内で調査を実施。実績記録票へのサインについては、サービス提供終了時へ変更し、職員間で共有した。また、利用者支援について当該職員へ指導を行った。当該利用者に対し、改めて謝罪と改善点を説明し、ご理解頂いた。
1/23	放課後等デイサービス	ご家族	他利用児とトラブルがあり、本人が他利用児にバットで頭を叩かれた。事業所に行きたくないと泣いている。母様が先週入院しており、状況が把握できていないため、詳細を教えてほしいと事業所にご連絡を頂いた。	職員に当日の状況を確認。お母様へ状況を説明し、職員がトラブルを確認しておらず、迅速に報告できていなかったことを謝罪し、ご了承頂いた。その後は、楽しく利用されており、お母様も安心されていた。
2/4	就労継続支援 B型	地域住民・近所 のお店等	JR長崎より、駅にてトイレの水を水筒に入れてまいている人がいる。衛生的にどうなのかとお客様より苦情がきていると事業所にご連絡頂いた。	管理者より JR長崎の担当者へ対応状況を報告し、ご了承頂いた。
2/11	生活介護	ご家族	送迎時、職員に乗馬ができなかった理由について尋ねるもわかりませんという回答だった。理由を教えてください。	ご説明できていなかったことを謝罪。真夏・真冬は馬への負担を配慮し、乗馬活動を控えていることを説明。今後は事前に説明することをお伝えし、ご理解頂いた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
2/19	就労継続支援 B型	取引先 企業	施設外就労先にて、利用者が玄関で靴を履き替える際にスリッパの入っているカゴを受付台に置いている。受付台の上に置くのをやめてほしいとご意見を頂いた。	謝罪し、利用者、職員間で周知、共有し、今後は置かないように注意しますとお詫びし、ご了承頂いた。
2/22	生活介護	ご家族	生活介護事業所利用後、ショートステイを利用することを忘れており、ショートステイ用の荷物を持たせ忘れた。ショートステイ利用や荷物の忘れについて早く教えてほしかった。	ショートステイ用の持ち物を忘れていたことに気がつくことが遅くなったことを謝罪し、ご了承頂いた。
2/27	就労継続支援 B型	利用者	施設外就労先の作業にて、職員が洗濯物を混ぜている。混ぜて洗濯するのをやめてほしい。	ご本人へ謝罪し、職員間で作業工程を統一して進めるよう指導したことをお伝えし、ご了承頂いた。
2/27	就労継続支援 B型	利用者	施設外就労先の作業にて、職員にショートのネットと汚染を1番の洗濯機に入れてと言われ困った。	ご本人へ謝罪し、職員間で作業工程を統一して進めるよう指導したことをお伝えし、ご了承頂いた。
2/28	就労継続支援 B型	取引先 企業	施設外就労先の職員より、シーツ交換の際、ベッドのロックがかかっていなかったとご意見を頂いた。	謝罪と今後気を付けて作業することをお伝えし、ご了承頂いた。
2/28	生活介護	ご家族	送迎時に排便状況を尋ねたがわからないとの返答だった。詳細を知りたい。	ご説明できていなかったことを謝罪。排便状況を報告し、ご理解頂いた。
3/5	地域生活定着 促進事業	他事業 所・病院	生活保護課より、対象者が更生保護施設から転居しことを対象者自身より報告を受けた。支援者より事前に転居の報告を受けておらず、事後報告では困る。転居の経緯と転居先について教えてほしい。	謝罪し、居住地が変わることになった経緯を説明。事前の情報共有を再徹底することをお伝えし、ご了承頂いた。
3/5	地域生活定着 促進事業	利用者	職員の対応に不満あり、支援を受けたくない。	ご本人の苦情を受け止め、再度、ご依頼を頂いた。同様の苦情が発生しないよう今回の事例を振り返り、面談時のルールの見直しを行った。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
3/11	生活介護・ 放課後等デイ サービス	ご家族	急用以外の連絡は、12～16時は控えてほしい。	職員全体へ共有し、緊急の連絡以外は、連絡ノートを活用するよう周知した。ご家族へ配慮がなかった点を直接お詫びし、ご了承頂いた。
3/13	共同生活援助	利用者	世話人との対話の際に、不快感を抱いたと利用者よりご意見を頂いた。	利用者、世話人、役職者にて話し合いの場を設け、話の内容が意図と違った形で伝わっていたことについて共通理解を図った。又、利用者の日頃感じておられることについても共有でき、今後の支援に活かしていくことをお伝えし、了承頂いた。
3/14	地域生活定着 促進事業	その他	入居者の把握等は保護観察所も行う必要があるため、調整を図る際は、事前に保護観察所にも相談してほしい。	事前に相談していなかったことを謝罪し、今後改めることを伝えし、ご了承頂いた。
3/15	就労継続支援 A型	他事業 所・病院	配食サービスの配達で汁物の量が昨日、今日と続けて少ない。	量を変更し、またふたを閉める前に職員が確認を行うようにした。謝罪し、ご了承頂いた。
3/16	生活介護	ご家族	ショートステイ利用後、顔にひっかかれた跡があった。本人は他利用者が部屋に入ってきて、ひっかかれ、押されたと言っている。何かトラブルがあったのか。	ご家族へ謝罪し、再発防止の対策をとる旨を説明し、ご了承頂いた。
3/17	共同生活援助	その他	当該利用者より、居室のテレビが映らないと支援者に相談があり、販売店担当者が来訪。当該利用者より100回程電話がかかっており困っているご意見を頂いた。	謝罪し、ご了承頂いた。当該利用者への電話は控え、事業所に相談するよう指導した。
3/28	民間学童保育	ご家族	利用料金がいつもと違っていた。コースによって料金が異なるようだがどちらのコースがよいのか。コースについての説明がほしいが返答がない。	正式なお返事ができていなかったこと、説明が不足していたことを謝罪した。再度、詳細を説明し、ご理解頂いた。