

2025 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
4/6	生活介護	ご家族	車椅子の持ち手に掛けたバッグがタイヤで汚れたため、持ち物を大切に扱い、配慮してほしいとの意見があった。	所長が電話で謝罪し、今後の対策を説明し、ご了承いただいた。
4/7	就労継続支援 B 型	その他	利用者が公共の場で水筒の水を撒いているとの連絡があり、周囲への影響を心配する意見があった。	送迎場所を変更し、同様のことが起きないように対応することを説明し、ご了承いただいた。
4/14	生活介護	地域住民・ 近所のお店等	事業所のごみを家庭ごみとして出してよいのか、分別や出し方は適切かとの地域住民からの意見があった。	内容を確認した上で、事業所開設時に取り決めていることを説明し、ご理解いただいた。
4/22	相談支援	ご家族	グループホーム体験後の評価会議での相談員の態度に不信感があるとの意見があった。	対応について謝罪し、ご了承いただいた。
5/7	共同生活援助	ご家族	利用者の屋外での不適切な行動について、ご家族より対応と支援方法の工夫を求める意見があった。	状況を説明し、同様の行動に至らないよう支援方法を工夫することを伝え、ご理解いただいた。
5/12	就労継続支援 B 型	取引先企業	取引先より、利用者が施設内の女性用トイレを使用しているとの連絡があり、適切なトイレ使用について確認と対応を求める意見があった。	当該利用者へ確認し、今後は指定されたトイレを使用すること、必要時は職員へ声をかけることを説明し、取引先へも対応を伝え、ご了承いただいた。
5/17	放課後等 デイサービス	ご家族	利用予定の変更を伝えたはずとご家族からの連絡があり、職員間の情報共有に不備があった。	利用予定表を常備し、変更時はその場でご家族と確認する方法に改めることを説明し、ご理解いただいた。
5/25	その他	地域住民・ 近所のお店等	利用者が庁舎内でチラシを取った際、同行職員が声かけや挨拶を行わず、職員としての対応やマナーが不十分との意見があった。	職員間で内容を共有し、利用者がパンフレットや広告等を希望する際は、先方へ一言断りを入れることや挨拶を行うことなど、基本的なマナーを職員全体へ周知し、再発防止に努めることとした。
5/27	就労継続支援 B 型	利用者	支援中に職員が業務用携帯を頻繁に使用しており、作業への関わりが少ないとの利用者からの意見があった。	支援中の業務用携帯の使用について、職員全体に注意喚起し、申出者にも説明し、ご理解いただいた。
5/28	生活介護	ご家族	利用者の身体に傷があった際の家族への報告方法が不十分で、不快との意見があった。	対応について謝罪し、再発防止に向けて対応することを説明し、ご理解いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
5/30	共同生活援助	利用者・ご家族	書類記入時、漢字で書けなかった利用者への伝え方に配慮が足りず、嫌な思いをしたとの意見があった。	内容を確認し、申出者へ説明したうえで、必要な対応と再発防止を行い、ご理解いただいた。
6/1	就労継続支援 A 型	利用者	他事業所の利用者が、本人の承諾なく連絡先を第三者に伝えたことで、相手から連絡が届き困っているとの意見があった。	当該利用者にも無断で連絡先を伝えないよう指導し、申出者に謝罪、連絡手段も整理し、ご了承いただいた。
6/9	法人本部	地域住民・近所のお店等	喫煙所の設置場所が枯草に近く、火災につながる恐れがあるため場所を変えてほしいとの意見があった。	喫煙所の設置場所について関係職員へ説明し、喫煙場所を即日移動した。利用者へも喫煙ルールを再確認し、ご理解いただいた。
6/9	就労継続支援 B 型	利用者	洗濯作業で畳み方や袋への入れ方が雑になっていると指摘され、全体の前で報告されたことへの意見があった。	当該職員へ直接聞き取りを行い、申出者へ謝罪し、ご了承いただいた。
6/11	共同生活援助	利用者	銀行手続きの代行において、押印のない払い出し用紙を持ち帰った対応について説明が不足しており、依頼事項を適切に行ってほしいとの意見があった。	後日、担当者より説明を行い、不安な点があれば直接相談していただくよう伝え、ご理解いただいた。
6/13	共同生活援助	ご家族	身体の傷に関する記録について、発生経緯や処置、申し送りが不明確であり、血圧計使用時の対応や利用者の尊厳への配慮について、ご家族より意見があった。	当該職員へ指導と振り返りを実施し、再発防止に向けて対応することを説明し、ご理解いただいた。
6/30	共同生活援助	ご家族	短期入所の利用曜日に関する職員の尋ね方について、口調が気になったとのご家族からの意見があった。	ご家族へ謝罪し、今後も気になる点があれば伝えていただくよう説明し、ご了承いただいた。
7/7	共同生活援助	利用者	他利用者が居室へ入ることについて、嫌な思いをしたとの意見が利用者よりあった。	内容を確認し、申出者へ説明したうえで、必要な対応と再発防止を行い、ご理解いただいた。
8/2	生活介護	ご家族	朝の送迎が 30 分以上遅れ、送迎場所変更の申し送りができていなかったことについて意見があった。	所長が自宅を訪問して謝罪し、申し送り翌日の送迎担当者への共有を徹底することを説明し、ご了承いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
8/7	その他	ご家族	関係機関を利用していた情報が他機関へ伝わっているのではないかとの不安と不快感について意見があった。	関係機関よりご家族へ連絡し、不愉快な思いをさせたことについて謝罪した。本人へは入院中のためメールで連絡し、状況確認を行い、解決済みとした。
8/15	地域生活定着促進事業	ご家族	家族の住所を利用者本人へ知らせない約束だったが手紙が届き、情報がどこから漏れたのかとの意見があった。	関係機関側へ状況を確認し、今後は関係機関とご家族間で対応することとなったため、対応を完了した。
8/26	法人本部	地域住民・近所のお店等	法人ホームページのお問い合わせフォームに、活動中の集合写真撮影において、周囲への声かけや配慮が不足しており、不快に感じたとの意見があった。	状況確認と謝罪を行い、今後は公共の場での利用者支援において周囲への配慮を徹底することを説明し、ご了承いただいた。
8/27	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	共同住宅で大きな足音がするため、生活音への配慮を求める意見が近隣住民よりあった。	直接訪問して謝罪し、今後も気になる点があれば連絡いただくよう伝え、ご了承いただいた。
9/3	放課後等デイサービス	ご家族	職員の態度や言葉遣いに不快感があるとの意見があり、対応の改善を求められた。	当該職員と面談し、支援方針や記録・報告の徹底について指導を行った。また、定期的な現場把握を行い、再発防止に努めることとした。
9/6	就労継続支援 A 型	利用者	配達時の入退室対応について、チャイムを押さずに入室することに不快感があるとの意見が利用者よりあった。	配達業務の重要性を改めて説明し、今後も定期的に状況を確認していくことを伝え、ご理解いただいた。
9/8	共同生活援助	利用者	他利用者に対し、夜間に友人関係にふさわしくない内容の LINE が送られてくることについて、相手との関係が悪くなることを心配し、不快感があるとの意見があった。	送信者へ相手が迷惑に感じていることや関係悪化を心配していることを説明し、LINE を送る時間や内容について確認し、再発防止に努めることとした。
9/9	就労継続支援 B 型	地域住民・近所のお店等	清掃作業時に、利用中の方への事前の声かけや挨拶がなく、作業によりほこりも立ったため、不快な思いをしたとの意見があった。	清掃前後の声かけができていなかったことを確認し、職員間で再度周知することを説明し、ご理解いただいた。
9/17	就業・生活支援	利用者	職員の態度や言葉遣いに不快感があるとの意見があり、対応の改善を求められた。	内容を確認し、申出者へ説明したうえで、必要な対応と再発防止を行い、ご理解いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
9/25	生活介護	ご家族	記録に写真と動画があがっているが、どういう意図があって家族公開されたのかわからない。	内容を確認し、申出者へ説明したうえで、必要な対応と再発防止を行い、ご理解いただいた。
9/27	共同生活援助	ご家族	ご家族が対応された際の職員の声かけや姿勢について、謝罪やお礼の言葉がなく、配慮に欠ける対応だったとの意見があった。	当該職員に指導を行い、ご家族へ謝罪し、ご了承いただいた。
9/30	共同生活援助	利用者	支援方法や対応について、利用者より意見があった。	当該職員へ注意指導を図ったこと、事業所全体への注意喚起と共に、職員研修を実施して改善に努める旨を説明し、ご理解いただいた。
9/30	就労継続支援 B 型	取引先企業	委託業務でビニールを納品している取引先企業より「いつもと束ね方が違う」と連絡があり、現物を確認すると確かに誤った束ね方になっている物が200枚あった。	作業に慣れていない利用者が作業した後は、確認作業を徹底することを職員間で共有し、ご理解いただいた。
10/4	就労継続支援 B 型	利用者	作業中のトラブル対応や欠席連絡、記録内容について、ご家族より不信感と職員対応への不満があるとの意見があった。	利用終了となったが、トラブル時の対応方法、記録の正確性、管理者への情報共有の遅れを改善点として整理し、今後は早期の状況確認と適切な記録・共有を徹底することとした。
10/7	共同生活援助	利用者	テレビ台の扉を修理したにもかかわらず、事情を把握していない別の職員が接着剤で補修し、その結果テレビ台が汚損した。	内容を確認し、申出者へ説明したうえで、必要な対応と再発防止を行い、ご理解いただいた。
10/7	就労継続支援 B 型	ご家族	利用者の就職活動における企業見学・実習について、家族への事前説明がなく配慮に欠ける。実習日を延期することはできないのか。	就職活動の状況を報告できていなかった点を謝罪した。また、職場実習の日程や就職活動の状況は、こまめにご家族に報告する旨を説明し、ご了承いただいた。
10/12	就労継続支援 B 型	その他	提供したアイスショコラショーに指摘があった。	謝罪し、新しい商品と交換し、手順変更に伴う再周知を徹底することで、ご了承いただいた。
10/20	就労移行支援	ご家族	個人情報や連絡先の取扱いについて、不安や不快感があるとの意見があった。	内容を確認し、申出者へ説明したうえで、必要な対応と再発防止を行い、ご理解いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
10/20	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者が朝から敷地内をウロウロしており怖い。注意してほしい。	利用者へ状況確認と苦情の内容を伝え、指導した。事業所内で内容共有を行ったことを伝え、ご理解いただいた。
10/27	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	本人の承諾なく連絡先を第三者に伝えたことで、相手から連絡が届き困っているとの意見があった。	状況を確認して謝罪し、申出者へ迅速に対応することを伝え、ご了承いただいた。
11/1	生活介護	ご家族	他事業所との連絡ノート内容を、事業所が電子記録システムに掲載したため、事前に許可を求めるよう意見があった。	謝罪し、公開していた記録記事を削除して、ご了承いただいた。
11/21	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者が自宅周辺を歩き回ることが多く、自宅内をずっと見られている。車を停車する時など、2～3m離れた至近距離で凝視しているため、対処してほしい。	利用者の特性について説明を重ねたうえで、今後の対応方針を伝え、ご理解いただいた。
11/27	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	事業所で草払い・枝切をした後の枝草が、グループホーム敷地内に積み上げてあった。風が強く敷地内まで飛ばされてきているとの連絡。	現場を確認のうえ、近隣の方を訪問して謝罪した。今後は、同様のことがないように対応することを説明し、ご了承いただいた。
12/5	就労継続支援B型	ご家族	利用者の就職支援において、本人とご家族の希望に相違がある中、職員の本人への言葉かけについて、ご家族より意見をいただいた。	当該職員に確認し、今後は利用者やご家族の状況に配慮して対応することを説明し、ご了承いただいた。
12/8	共同生活援助	利用者	相談支援事業所職員より情報提供あり。モニタリング中の利用者より、利用中の事業所職員の発言に不快な思いをしたといった意見があった。	対応に配慮が欠けていたことを謝罪し、ご了承いただいた。
12/17	生活介護	ご家族	定期利用日以外の利用希望について、回答が遅れたことや、管理者の把握・最終確認不足、事業所内の情報伝達不備について意見があった。	事業所内の情報伝達の仕組みを再度見直し、視覚化による確認と朝礼・終礼での口頭共有を行う体制を整備した。再発防止に向け、改善策を事業所内で共有し、ご理解いただいた。
12/22	共同生活援助	利用者	支援中の職員同士の会話が利用者に聞こえ、不快な思いをしたとの意見があった。	対応状況と改善策を説明し、不快な思いをさせたことを謝罪し、ご了承いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
12/29	就労継続支援 B 型	ご家族	ご家族より、本人が他利用者との関わりや作業内容について不満を訴えており、事業所の支援に対して不信感があるとの意見があった。	本人がなるべく納得できるような支援を行っていくことを説明し、ご了承いただいた。今後も気になる点があれば、すぐに連絡いただくよう伝えた。
1/17	生活介護	利用者	自宅より持参した弁当のデザートのゼリーが温めてあったと意見があった。	当該職員へ確認を行い、申出者およびご家族へ説明と謝罪を行い、ご了承いただいた。
1/18	生活介護	ご家族	帰宅時に全頭部から顔の周りまでびしょ濡れだった。目配り、気配りが足りないとの意見があった。	所長が電話で状況確認と謝罪を行い、今後は他の原因も含めて対策することを説明し、ご了承いただいた。
1/28	就労継続支援 B 型	利用者	作業手順や職員の声かけ、確認方法について不十分な点があるとの意見があった。	作業工程の変更について事前説明が不足していた点を謝罪し、今後は状況により変更があることを説明したところ、ご理解いただいた。
1/31	生活介護	利用者	浴槽のお湯の温度がぬるいと利用者より意見があった。	謝罪し、浴槽の湯張り時間と温度計による確認を行うことを説明し、ご了承いただいた。
2/4	生活介護	ご家族	送迎時の対応や連絡、申し送りについて不十分な点があったとの意見があった。	所長がご家族へ電話で謝罪した。送迎が通常より大幅に遅れる場合は、事前にご家族へ連絡するよう事業所全体へ周知し、ご了承いただいた。
2/4	生活介護	ご家族	帰宅したら水分補給用に持たせていたリンゴジュースがバッグの中に残ったままだった。	謝罪し、申し送りや持ち物確認を職員間で徹底することを説明し、ご了承いただいた。
2/8	共同生活援助	地域住民・ 近所のお店等	夜間の機械音や足音がうるさく、不安や不快に感じたとの意見があった。	謝罪し、生活音の原因確認や使用時間の調整、防音対策を検討することを説明し、ご了承いただいた。
2/10	就労継続支援 B 型	利用者	送迎時の職員の対応や声かけについて、不快に感じたとの意見があった。	対応について謝罪し、当該職員へ指導を行ったうえで、ご了承いただいた。
2/15	共同生活援助	利用者	活動の練習場所変更が本人に伝わっておらず、何度も連絡ミスがあるため担当者から確実に連絡してほしいとの意見があった。	当該職員へ苦情内容を伝え、伝達ミスの要因確認と謝罪、改善を行うよう指導し、ご了承いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
2/18	就業・生活支援	ご家族	日程調整の電話対応について、言い方がきつく、初めての就職に不安なご家族の思いに寄り添えていないとの意見があった。	役職者より謝罪の連絡を入れ、関係機関とも共有して、ご了承いただいた。
2/18	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	共同住宅で上階からの水漏れがあり、下階住民より水漏れ対応と日頃の生活音について意見があった。	当日中に業者対応し、原因説明と修繕・費用負担、生活音軽減について説明し、ご理解いただいた。
2/21	就労継続支援 B 型	その他	送迎時の待ち合わせ場所として駐車場を許可なく利用しており、事前に許可を取ってほしいとの意見があった。	直接謝罪し、駐車について対応することを伝え、ご了承いただいた。
2/25	共同生活援助	利用者	他利用者の言動に対して不安が強いため対応してほしいと利用者から相談があった。	関係する利用者と面談を実施。申出者には不快な思いをさせたことに対し、謝罪。対応について説明し、ご理解いただいた。
2/25	地域生活定着促進事業	その他	職員の挨拶がないと意見が寄せられた。	職員全体へ指導を行い、一定期間後に状況を確認することを説明し、ご理解いただいた。
3/3	生活介護	ご家族	弁当内のデザートが温められていたことや、支援内容について相談しづらいこと、依頼していた洗髪が行われていなかったとの意見があった。	電話で状況を確認し、行き違いがあったことを説明、謝罪し、ご了承いただいた。
3/4	就労継続支援 B 型	利用者	送迎車内において、他利用者が窓ガラスを強く叩く場面があり、不安に感じたとの意見が利用者よりあった。	関係する利用者へ状況確認を行い、再発防止に向けた対応を行った。申出者へも対応内容を報告し、今後同様のことがないよう努めることを伝え、ご理解いただいた。
3/6	共同生活援助	取引先企業	グループホームに設備等を設置する際は、事前に関係先へ連絡してほしいとの取引先からの意見があった。	謝罪し、外部とのやり取りを記録に残し、事業所内で共有することとし、ご了承いただいた。
3/9	就労移行支援	ご家族	就労選択支援の説明時まで準備が進んでおらず、ご家族より不信感があるとの意見があった。	謝罪し、サービス内容を説明したうえで、迅速に利用申請手続きを行い、ご了承いただいた。
3/12	就労継続支援 B 型	取引先企業	来年度の作業見積もりや契約書について、以前から依頼していたため早めに提出してほしいとの意見があった。	速やかに謝罪し、改めて説明を行ったうえで、内容を職員間で共有し、ご了承いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
3/13	法人本部	地域住民・ 近所のお店等	ホームページのお問い合わせフォームに、公用車が交差点で信号無視をして出てきたとの意見があり、安全運転の徹底を求められた。	申出者へ謝罪の連絡を試みたが返信はなく、当該職員へ注意を行い、事業所間でも交通安全について周知し、再発防止に努めることとした。
3/15	就労継続支援 B 型	利用者	清掃作業時に、職員が手袋を片方しか着用せず作業していたとの報告があり、作業時の衛生管理の徹底を求める意見があった。	当該職員に確認し、作業時の手袋着用について指導を行い、再発防止に努めることとした。
3/16	地域生活定着 促進事業	他事業所・ 病院	関係先との打合せ時間の伝え方が曖昧で、予定時刻に来ないとの苦情につながった。	明確な時間を伝えていなかったことを謝罪し、今後は時間を明確に伝えることを徹底し、ご了承いただいた。
3/20	共同生活援助	ご家族	サービス利用の変更によりヘルパーが使えなくなるのではないかと、ご家族が生活や就労への影響を不安に感じた。	謝罪と進捗状況を説明し、ご家族に不利益が生じないよう対応することを伝え、ご理解いただいた。
3/22	移動支援	利用者	移動支援の利用について、職員から利用を控えるような説明を受け、不安を感じたとの利用者からの意見があった。	移動支援を利用できることを説明し、ご理解いただいた。
3/25	放課後等 デイサービス	ご家族	職員の電話対応が素っ気なく感じられ、ご家族が悲しい思いをしたとの意見があった。	当該職員と面談を行い、ご家族より電話対応について意見をいただいたことを伝え、今後は相手の気持ちに配慮した丁寧な対応を行うよう指導した。
3/31	共同生活援助	利用者	玄関マットがずれた際、職員が足で戻したことについて、不快に感じたとの意見があった。	当該職員へ状況を確認し、不快な思いをさせたことについて本人へ謝罪し、謝罪を受け入れていただいた。