

2013 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
4/1	相談支援	利用者の家族	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと相談に乗ってほしい。 ・もっと話を聞いてほしい。 ・事業所を変更したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所変更は選択の自由があるので活用して頂いて良い旨お伝えし、快諾される。 ・事業所変更の旨、市の担当・利用されている訪問介護事業所へ電話にて連絡。 ・事業所の変更に伴い、申し送りを実施。
5/6	共同生活介護・共同生活援助	利用者の家族	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者宛てのハガキが本人に届いておらず、結果的に郵送から1週間以上かかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者より謝罪。 ・今後について、事務所ではなく、直接ご本人に届くようにすることを提案させて頂くが、本人が失くす可能性もあるので、今まで通り事務所ですてほしいとのこと。 ・事務所での郵便物の取り扱いについて、事業所毎のボックスを設置し、毎日確認することとする。
5/16	放課後等デイサービス	利用者の家族	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の際に「ご用件は?」と尋ねるところを「ご用ですか?」と尋ねてしまい、「社会人としてどうなのか…」等のおしかりを受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者より謝罪。 ・会議の中で「社会人としてのマナーと法人職員としての心得」について全体で読み合わせや意見の出し合いをしながら再確認をした。毎朝の朝礼でも倫理綱領を唱和し、意識を高めている。
5/29	就業・生活支援センター	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・弁当の配達がなかったため、仕事に不都合が出た。 	<ul style="list-style-type: none"> ・給食事業所より確認不足・配達ミスについてご本人に謝罪。 ・今後、本人に不利益が生じるようであれば、他の弁当に変えることも検討することとする。
7/24	共同生活介護・共同生活援助	利用者	同居している人から料理についていろいろ言われて嫌だ。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の結果、お弁当形式での配膳とする。
8/24	共同生活介護・共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・世話人さんの言葉、声掛けが自分だけ厳しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方職員と言葉使いの確認をする。 ・その後、利用者と職員の関係性は修復された。
9/14	共同生活介護・共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい世話人が入浴支援に入ってきた。新しい人にいきなり来られて驚いた。慣れてからにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の気持ちも考えずに支援に入ったことを謝罪する。 ・今回のような支援方法の申し送りのための見学（研修）については必ず事前に承諾を取ることにする。
9/16	生活介護	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ドライブが長く気分が悪くなった。 ・ドライブの苦手な人もいるので、中での作業（さをり織り、ぬり絵）なども出来るようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスメニューの内容を本人へも充分説明し、その都度意志を確認して参加したいメニューを選んでもらい楽しく活動できるようにする。

9/21	就労継続支援 A型・B型	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 自分の過去の話を他の利用者が知っていた。そういうことを他の利用者に話さないようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の情報を漏らさないように注意すること、利用者からの相談等についてはその都度報告するということについて再確認する。 ご本人に対しては、謝罪し、今後情報を漏らさないようにすることをお約束する。
9/22	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ホームにいたくない。仲間同士での生活は苦痛。 	<ul style="list-style-type: none"> アパートの見学、ご家族との協議、一人暮らしに必要な道具の確認の後、アパートへ引っ越しを行う。
9/27	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 就労先の他の利用者さんが何も悪いことはしていないのに理由もなく頭を叩いてくる。注意しても聞かない。従業員に言っても変わらない。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所長に相談することをアドバイスしたところ、相手方利用者さん・職員と話し合いをする場を設けてもらい、叩いたことへの謝罪をもらったとの事。 職場の中で2人で仕事をするのがとても不安であったことも相談され、作業場を変えてもらえることになったとの事。
10/2	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 仕事上の理由でペットを飼うことを諦めたが、妻が諦めきれない。また飼いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 犬を飼えなくなった原因の振り返りを行い、犬を飼うためのルールを再度提示して、相談する。自分たちのホームでは飼えないとのことだったため、別のホームに預け、休みの日のみ連れて帰ることにする。
10/4	生活介護	利用者の 家族	<ul style="list-style-type: none"> 毎日連絡帳で一日の様子を確認しているが、本人の言っている内容と連絡帳の内容が違っている日があった。連絡帳にはその日のことを確実に書いてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 謝罪し、今後気を付けるよう答える。 職員間で話し合いを行い、対応職員と記録の職員が異なる場合の記録者への申し送り方法の再確認と記録後のチェック方法について職員間で統一し徹底した。
10/9	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 他の利用者が自分の居室に来てテレビを占領する。自分がいない時でもテレビを見ている。テレビを勝手に見ないでほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 相手方の利用者のご家族と相談し、テレビを購入する。
10/17	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> サークル活動に行くように決めていたのに、世話人に「今の体調では無理だ」と言われ、その気になっているのに、頭から否定されてショックだった。 	<ul style="list-style-type: none"> 世話人より、身体の事などを思って今は無理しないで欲しいという気持ちがあった旨説明、気持ちも考えずに行ったことに対して謝罪し、理解を得た。
10/19	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 職場の人が優しくない。他の事業所を利用している人達は職員さんがいろいろ相談に乗ってくれたり、いつも近くに職員さんがいていいと思う。自分も日中事業所でみんなと同じ作業をしたい 	<ul style="list-style-type: none"> ご本人が希望する日中事業所、生活事業所で個別支援会議を開催し、今後の日中活動について検討する。 退職後、日中事業所での活動を開始。現在は表情良く過ごされ、「活動は楽しい。みんなとも話ができるし職員にすぐ相談できるので安心。今の方が良い」

				とのこと。
10/27	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	・ホームの他の利用者さんとの関係が悪い。ホームメンバー・支援する人達に出来ない事を分かってほしい。	・ホームのメンバーに「できない」という事を分かってもらうという事は難しく、「できること」を役割として設定していたが、他の利用者がご本人の気配りを当たり前にしてしまっていたかもしれないという状況を説明する。 ・各自の役割りについて明確にするためにホームに役割り表を貼ることとする。
10/30	就労継続支援 A型・B型	本人	・朝の送迎バスの中で男の人から体を触られる。止めさせてほしい。	・相手の利用者が特定できたため、生活事業所職員にて聞き取りを行ったところ、相手方利用者が事実であると認めため、本人に謝罪。 ・本人の自宅へ電話にて状況説明と、訪問してお父様とご本人へ謝罪を行う。
11/1	共同生活介護・ 共同生活援助	地域住 民	・ホームを世話人が訪問する際、通常国道沿いに駐車しているが、裏手の方に駐車している。こちらは駐車代を払って契約しているので、勝手に停めないでほしい。	・大家さんに契約状況を確認したところ、当事者同士で話し合っただけのため、相手の方と相談させていただき、日中のみ裏手にも止めさせていただくこととなる。
11/4	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	・ホームの担当職員が変わり、今までは適宜状況の連絡、帰省の際の確認の連絡があっていたのに今はない。状況が分からないので心配。その都度連絡をして協力し合えるようにしてほしい。	・ご家族、職員で話をし、連絡が行き届いていないことを謝罪する。 ・担当職員より連絡をしていたものの、ご家族が夜仕事で不在のため行き違いになっていたことをお伝えし、今後、しっかりと連絡を取り合うことを約束しご了承いただく。
12/11	相談支援	利用者	・相談支援事業所からヘルパー事業所へ渡している基本情報について納得できない。	・その場でデータを抹消し、ご了承いただく。
12/14	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	・自分には心当たりのないことを職員に言われている様である。誰がそんなこと言ったのか調べてほしい。	・話をしたとされる職員に対して事実確認・注意の上、ご本人に謝罪。ご了承いただく。
12/18	就労継続支援 A型・B型	利用者	・自分の役職に限界を感じる旨の相談がある。	・限界を感じる原因や不安要因、役職の役割と責任について改めて話し合う。 ・将来的なイメージを膨らませる。離職については考え直し、継続する意思を確認した。
12/20	生活介護	利用者 の家族	・車から車いすへの移乗の際に慣れない職員にあたり、介助を受けられなかった。	・謝罪し、今後は必要な介助をすることを説明しご承諾いただく。

2014年 1/7	共同生活介護・ 共同生活援助	地域住民	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者さんが、つぶれたパンや食べ残りの様なハムを“お土産”として持って、訪問される。 ・訪問の際、玄関の中まで入って来て、奥様と写真を撮ったり、娘さんへ「ホームへ遊びにおいで」と誘ってきた。娘との接触は控えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者、サービス管理責任者が訪問し、謝罪する。 ・ご本人に対し、社会生活上のルールやマナーを守ることができるよう対応を行う旨をお伝えする。 ・ご本人は習慣を変えることが難しいため、現在の地区での生活を継続することは難しいと判断し、別のホームを利用していただくことになる。
1/8	就業・生活支援 センター	本人・利用者の 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・職場実習に際して、企業側から障がいへの配慮がなかった。説明はきちんとなされていたのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・すぐに家庭訪問し、支援が至らなかった点、不快な思いをさせた点のお詫びと詳しい内容を確認する。・実習先と担当者を変更する。・ハローワーク等との相談の上、ご本人の体調回復の後、ケース会議を実施し、実習に入る際はハローワークにも立ち会って頂き、双方連携のもと、ご本人さんを支えていくこととする。
1/13	相談支援	他利用 事業所 職員	<ul style="list-style-type: none"> ・具合が悪く病院に連れて行ってほしいのに連れていってくれなかった。「今から行きましようか？」と言ってほしかったのにわかってくれなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再度支援内容等、通院等介助の必要に関して説明を行った。
1/28	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	<ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者さんより、1か月の間に2度他害を受けた（腕を噛みつかれた）が、本人は、痛くても怖くても訴えることができないので、可能であれば、部屋を変更するなど配慮してもらい、他害のある方と離してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・居室をそれ以上離すことは難しく、ホームの移動も現段階では難しいということで、これ以上他害を受けない為、相手方利用者さんの不穏の原因となるものの除去などの環境調整を行い、その旨ご家族へお伝えする。
2/3	共同生活介護・ 共同生活援助	地域住民	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもとふれ合おうとする利用者がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者が謝罪に伺う。 ・今後、職員が同行とするとご報告し、ご了承いただく。
2/4	共同生活介護・ 共同生活援助	支援者	<ul style="list-style-type: none"> ホーム内での利用者間の距離の取り方についてのアドバイス方法が統一されておらず、アドバイスを聞いた利用者が不安になることがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・距離を置くようにと話をするとき、どう促すと良いのか一緒に考えたところ、「距離を置いてください。」で統一した声掛けがよいとのことで、職員間で統一をすることとする。
2/5	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者さんよりからかわれたり馬鹿にされるようになった。やめてほしい旨伝えてもやめられない。からかったりバカにする様な事を言わないでほしいが、今までのような友人関係は続けていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームにて詳しく話をお聞きし、話し合いの場を持つよう調整する。 ・相手方利用者さんより謝罪。

2/5	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	・購入した物品が思っていた物と違う。	・次回から、物品購入の際は具体的に どういう物にするのか、パンフレット 等確認をし十分に話をし納得された上 で購入する事とする。 ・今後の支援につなげるため、会議に て全体に報告、共有を行う。
2/6	就労継続支援 A型・B型	利用者	他の利用者さんから作業中に 後ろからエプロンのひもを引 っ張ったり、理由（原因）が ないのに背中や肩を叩かれたり、掃除や準備が終わってタバコを吸っている時に「早く 行け」と言われる。注意して ほしい。	・相手の利用者さんに事情確認をした ところ、背中や肩を叩く行為には悪気 はなく、励ますつもりだったとのこと。 同じ作業を行っている別の利用者も悪 意のある行為とは受け取っていなかつ た。相手の利用者さんに注意をする。 ・確認内容についてご本人に伝え、相 手方利用者さんに注意したことを説 明、了承を得る。
2/7	就労継続支援 A型・B型	利用者	・他の利用者さんから殴られ た。	・相手の利用者さんへの聴き取り、ご 本人への再度の聴き取りより、事実で はないことが判明。
2/7	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	・誤飲事故の後、再発防止の ためにどう取り組んでいるの かがわからない。事故の発生 状況と経過報告、事故を受け て二度とこのようなことがな いようにどのような対応をす るか書面に落として提出して ほしい。 ・個別支援計画にも、きちん と命を守る項目を入れてほし い。	・事故後の取り組み及び、個別支援計 画の変更についてご自宅へ郵送し、電 話で謝罪とご説明を行い、ご了承いた だく。
2/8	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	・朝の出勤で路線バスに乗り 遅れ、他法人の職員がバス停 まで迎えに来て下さったが、 迎えに来た分のガソリン代は ご本人に請求すると言われ た。	・ご本人に事情を確認したところ、ス マートカードを忘れて取りに帰ったと のことで、乗り遅れの原因が判明。職 員はいったん出勤していたため、気が つかなかった模様。・謝罪と事情の説明 により、ご了承いただく。
2/9	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者 の家族	・ホームに洗濯機を 2 台設置 するか、もっと容量の大きい 洗濯器を設置してほしい。	・間取り、水回りの状況を踏まえ、洗 濯機を二台設置することは困難である ため、容量の大きい洗濯器を購入する。
2/10	共同生活介護・ 共同生活援助	利用者	・日中事業所の利用について、 今後の利用ができないと聞い たが、どういうことか。	・ご本人の作業内容が明確になってお らず、事業所としても対応に悩んでい た模様。ケース会議の結果、役割を明 確にした上で継続利用となる。 ・説明が不十分で不安を与えたことを 謝罪し、ご了承いただく。

2/17	就労継続支援 A型・B型	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・休暇が自由にできない、祭日が休みでない、有休がない ・差別されている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人は、非雇用型のA型利用であるため、休暇は祭日も含め自由であること、雇用関係ではないため、有休はなく、休めば工賃が減ることを説明する。契約内容を十分理解されていなかった様子。今回、大まかではあるが、ご理解いただけた。
2/22	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・世話人が朝支援の為、居室の扉をロックせず開けたので迷惑している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所会議の中で、職員全員に基本的なマナーについて勉強、指導し、居室におられる利用者さんに用事がある時はロックをし応答があるのを待って、応答があってから声を掛けて入室する様、職員全員で徹底する。その旨をご本人さんへ説明を行う。
3/2	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者から、自分の飲み物を勝手に飲んだと言われ、足を2回程蹴られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人、相手方利用者、相談支援事業所、日中事業所、生活事業所にてケア会議を行う。 ・直接的な暴力があったのかははっきりわからないが、様子観察と、関係調整を今後も続けていくこととし、本人へ今までの対応を伝え、何かあればすぐ職員に連絡してほしい旨、お願いして、ご了承いただく。
3/3	就労継続支援 A型・B型	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・作業をしていたら左わき腹が痛くなり作業ができなくなったので病院を受診したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業状況や内容を確認し、転倒や打撲の可能性がないか本人や関係支援員から事情を確認する。 ・退勤後病院を受診するが、レントゲン・その他の検査異常なしで、筋肉痛による痛みという診断で翌日より通常出勤、作業される。
3/19	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・世話人が支援の為ホームに入居する際、チャイムをせず入るため困る。皆が迷惑している。入居する際はチャイム、ロックをきちんとしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所会議内で基本的なマナー（ホームへ支援に入る際、チャイム、ロックで応答があるのを待ち、応答があってから声を掛けて入室すること）について指導した旨、本人さんへ説明を行い、ご了承いただく。 ・実際には、一旦ホームを出た後で戻る際にチャイムやロックをしていないことがあった模様。入室の際には毎回、入室時のチャイム、ロックを習慣化するよう確認する。
3/22	共同生活介護・ 共同生活援助	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・同居人との同居を解消したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人と相談の上、同居継続となる。