

2017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
4/3	共同生活援助・短期入所等	利用者	他の利用者が自室のドアをひどく締める為、うるさいとのこと。	相手の方にお伝えする。
4/11	就労継続支援B型	取引先企業	納品分の裁断布に本来入るべきでない箇所に切り傷があった。切り傷がいつ、どこでついたかは不明であるが再度注意喚起をして頂きたい。	作業工程を見直す。
4/13	生活介護	取引先企業	バナナの皮（調理の廃棄物）を取引先で飼っている豚に与えるのはやめてもらいたい。	今後、小動物に餌を与えないよう事業所内で統一する。
4/15	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	ホーム駐車場での職員の車の止め方について他の車が通りにくいとのこと。	いつもと違う止め方をしていたことをお詫びし、車を移動する。
4/21	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	ホーム隣室の方から、音楽の音（重低音で響く）がうるさくどうにかならないか、すぐに対応できない場合は不動産へ相談をしたいとのこと。10日前から音がうるさく寝られない状態で仕事にも影響している状況。	管理者よりすぐにお詫びの電話を入れる。利用者本人に状況を伝え、支援時に音量の確認を行うこととする。その旨、隣室の方にお伝えし、ご了承いただく。
4/26	就労継続支援B型	利用者	事業所の雰囲気が悪い	苦情を出された本人と面談を行い、改善を図る旨の説明を行った。
5/12	共同生活援助・短期入所等	ご家族	ホームへの来訪時、利用者さんのけがについての連絡が遅かったことに対して不信感を持たれていた。謝罪するも怒りがおさまらない様子だった。	翌日事業所長よりこれまでの流れを説明すると「カッとなり申し訳なかった。でも連絡は早めに欲しかった」と話しておられた。今後、けが等の連絡は早めに行うようにする。
6/16	生活介護	就労先企業	飼っているロバに古い草を与えないで欲しい。	見守り声掛けの徹底
6/19	共同生活援助・短期入所等	利用者	①行政から届いた自己負担の見直しの書類がホームに届かず、すでに開封されたものを職員が持ってきた。勝手に自分の郵便物を開けないでほしい。 ②申請書は自分で書きたかったが、ほとんど書いてあった。自分で書けるので書かせてほしい。	以下の通りご説明し、了承いただく。 ①行政からはまとめて（利用者さん数名分）申請書が送付されてくる。勝手に開けた訳ではない。 ②ご本人に書いていただく準備をしていたが、お会いできない日が多かったため、署名欄以外の部分を記入していた。今後はご自分で書いていただくようにする。
6/20	共同生活援助・短期入所等	就労先企業	以前から本人にマイナンバーを持っていくように言っているが、持って来ない。早急に持ってきてほしい。	持っていくように利用者にお伝えする。
6/27	生活介護	就労先企業	奥の馬場に放牧した後は、ゲートを閉めて下さい	乗馬スタッフでの統一を徹底した
6/28	共同生活援助・短期入所等	利用者	同じホームの利用者さんが、冷蔵庫の中のものを食べたり、勝手に部屋に入ってアイスのカスをゴミ箱に捨てていることを職員に相談したところ、GH利用について不安になるような発言をされたとのこと。	発言についてお詫びをし、①各居室に鍵をつける、②当該職員とはしばらく距離を置き、他の職員で支援させて頂くことをお約束する。
6/28	共同生活援助・短期入所等	利用者	ホームで1人の利用者さんの言動がうるさいとのこと。	当該利用者が話されている時などに、声を小さくできるようフォローする。
6/	共同生活援助・短期入所等	利用者	大事な話をしている時に職員がガムを噛んでいた。注意するときに自分の話をきいてくれなかった。	対象職員と個別面談を行い、支援にあたる際の基本的なマナーについて説明を行った。
7/7	共同生活援助・短期入所等	利用者さん	かんでんに髪の毛が入っていた。	給食センターから謝罪する。
7/9	共同生活援助・短期入所等	ご家族	同じホームに水虫を患った利用者さんがいると聞いた。感染しないようにしっかり対策をして欲しい。	具体的な対策についてお伝えし、了承いただく。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
7/14	共同生活援助・短期入所等	利用者さん	夕食のカニカマの中に髪の毛が入っている。	給食センターから謝罪する。
7/18	共同生活援助・短期入所等	地域の方	①公民館の駐車場に無断で駐車している職員がいる。今後は勝手に使えないようにする。 ②地域で合った際に職員からあいさつや声掛けがない。	謝罪し、職員にきちんと伝達・改善する旨お伝えする。
7/23	共同生活援助・短期入所等	利用者	10日～20日食事をキャンセルしているのに、お米を自分一人で大量に消費している人がいるとのこと。	当該利用者にホームでの食事について再度説明をする。
7/25	共同生活援助・短期入所等	利用者	本人の出納帳チェックを担当に依頼するが、「待って」と言われた。結局部屋で待っていたが、その日は担当が訪ねてくることはなかった。いつも言いに行く時は追い返され、相談できない。	26日事業所長から担当者へ話を行う。対応としては定期的に相談を行う時間を作る。30日、本人に確認を行い、了解される。
8/1	共同生活援助・短期入所等	近隣住民	GHの利用者が、近所の会社の従業員について会社に苦情を言いに行った。「30分ぐらいいたが、言葉につまり、会話がおぼつかない。落ち着くように諭すが話が一方的だった。また、興奮していた。次も同じような事があれば移って貰うなり考えて貰わないと、殴り合いにでもなったら困る」とのこと。	本人に確認すると、先方の従業員となんらかのイザコザがあっている様子であるが、本人は因縁をつけられていると思込み、考えを訂正することが不可能。今にも殴りこみに行きそうな勢いもあり、お父様を交え本人を説得試みる。今後、トラブルがあった際には早急にメンバー移動を行なうこととする。
8/9	就労継続支援B型	利用者	8:30の迎えの場所へ送迎車が遅れて来て、時間を守ってほしい。	謝罪の上、道路事情によって多少遅れることがあり得る旨、お伝えする。
8/23	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	お風呂の窓を全開（網戸）にして入浴される為、お風呂の中が見える、そしてシャワーを浴びている時、外に水しぶきがとびだして通行人にかかる。	入浴時は窓を閉めて、入浴後は窓を開ける様に助言する。
8/26	共同生活援助・短期入所等	利用者	ソフトボールクラブ紅白戦時、感情的になった利用者から暴言を吐かれたことについて、複数の利用者より訴えあり。	当該利用者と話をし、感情的になった際の対応方法を検討する。
8/27	共同生活援助・短期入所等	利用者	自分の事は自分でできるのに、職員が色々とアドバイスするのがしつこく感じるとのこと。	事業所長が職員と面談。支援方法について伝達。
9/1	共同生活援助・短期入所等	利用者	ホームで職員が他の利用者や職員の話をするのが嫌。「聞きたくない」	サビ管が謝罪し、該当の職員と個別面談後、9/7会議にて周知、9/21改善確認。
9/1	生活介護	利用者	他の利用差者がトイレまでついて来た事があるため、注意して欲しい。	必要なタイミングで声掛けや注意の必要性あり。男性支援員で情報共有。本人にも説明済。
9/5	共同生活援助・短期入所等	利用者	深夜2時頃にテレビを見て、声を出す人がいるとのこと。	職員と対象の利用者さんとで再度「決まり事メモ」を確認する。
9/6	自立訓練	利用者	女性利用者が男性利用者の好き嫌いランキングをつけて、皆の前で発表するのが嫌でやめて欲しい。又、人によって言葉遣いが違っている、人を馬鹿にするような呼び方をしていたかわいそうだ。	利用者と面談。言葉遣い等について話し合う。
9/13	共同生活援助・短期入所等	近隣の方・警察	巡回の警察より路肩駐車をしないようにと注意があった。 ※ホーム支援に入る際、駐車場が埋まっていたため一時的に路肩に（ホーム花壇前）に駐車していた。	車を移動させた。翌日の昼礼にてホームの駐車場に停められない時は、他の駐車場を利用し、路肩駐車をしないように皆に申し送りを行った。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
9/13	共同生活援助・短期入所等	ご家族	久しぶりに会ったら本人の体重が増加していた。ストレスからではないか。以前の担当職員は太らないように気を付けてくれていた。便秘していないか心配。	最近ではホームメンバーとの会話も増え笑顔も増えていることを話す。食事について、自炊からブルースカイへ変更することおよび、自炊時は作る量についても分かりやすくすることで納得される。
9/13	生活介護	利用者	他の利用者さん（男性）から、体を触るのでやめて欲しい。	女性から男性に触られるというケース。距離をとり声掛け見守りを行う。
9/17	共同生活援助・短期入所等	ご家族	訓練生が携帯電話のルールを守れていなかったの、しばらく使用禁止にすると伝えたところ、父親よりルールがあまりにも厳しすぎる、県の法令に基づいての指導なのかとのこと。	翌日に対応者を変えて説明する。父親も昨日はカーッとなくなってしまったと話し、訓練についての疑問点を説明する。冷静に受け入れられ、納得される。
9/24	共同生活援助・短期入所等	ご家族	9月30日（土）日中事業所の焼肉会参加はどうなりましたかと聞かれた為、本人さんがカラオケ（外出）に行きたいと話されている事を伝える。「どうして焼肉会（行事）に参加をさせないのか、カラオケや買物はいつでも行けるでしょう。うちの子はいつも行事の時は帰省かヘルパーさんとの外出とか言って行事に参加をさせてもらえていない。「おかしい」「なぜですか」と話される。	ヘルパーさんとの外出を中止にし、焼肉会（行事）に参加するようする。
9/25	就労継続支援B型	ご家族	日中からの連絡が殆どない事、日中生活の申し送りやいつも行事に参加させて貰えていないと苦情を言われる。また、育成会バーベキューの案内が遅かったこと、詳細が不明であったことを話され本人さんが参加出来ないのはおかしいのではないか？と尋ねられる。	謝罪し、育成会にお尋ねいただくようお願いする。
9/27	自立訓練	利用者	休憩時間に大きな声を出したりすることで、休憩できないとの訴えがあった。	休憩時間の過ごし方について利用者全員と共有をする。
9/	共同生活援助・短期入所等	ご家族	職員へ預けてあったCDが届いていない、半年前くらいに送付を頼んでいたCDがまだ届かない、どうなっているのかとお父様より電話あり	送付後、受け取り不明で返ってきていた。その旨をお伝えし再送付する。
10/3	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	アパートの前の広場（道路）に大勢集まり遊んでいたが、ペットボトル等のゴミを室外機の上に置いたままにしてあり、それが風で飛び、玄関側へ転がってくるため直ぐに対応してほしい。	現場にて片付けとお詫びをさせて頂いた。該当の利用者の方へも内容を話し今後気をつけるように伝えた。
10/4	共同生活援助・短期入所等	ご家族	ST利用のため、駐車場へ車を止めようとしたら入口付近に車が止めてあり、別の方へ止めようとしたら他の車が止まっており駐車するのにぎりぎりでもとても危険だった。きちんと駐車スペースに駐車して危険がない様にしてほしい。	会議にて全職員に周知をした。
10/4	共同生活援助・短期入所等	利用者	他の利用者が、仕事中心いきなりちょっかいをだしてくる。	ご本人の特性を伝えお互い理解し合えるよう、指導・アドバイスをお願いし、ご了承いただく。
10/4	共同生活援助・短期入所等	利用者	サケのミルク煮の味がパサパサしていた。	給食センターへ伝達、対応済み

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
10/6	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	決められたゴミの日以外の時に、ゴミを出している。今回だけでなく、今までであった（誰が出していたかは、分からないが今回はゴミを出している所を目撃されたとのこと）お詫び等は不要、今後きちんとルールを守っていただければよいとの事。	出していたゴミを回収。 利用者・職員にはゴミ出しについてルールの再度確認を行う。
10/15	共同生活援助・短期入所等	ご家族	①10月15日がバスハイクの日であったようだが、4月の育成会の時に、育成会と合同でバスハイクをしようと言っていたが何の連絡もない、どうなっているのか。 ②なぜ息子はバスハイクに行かず、他のメンバーは行っているのか。みな同じでないのはなぜか。 ③10月12日に息子が職員の手を噛んだのはなぜか、他利用者が不安になり息子もパニックになったらその利用者を噛むはず、おかしい、本当か。	①育成会とピアとで合同で行う予定が話が合わずピアだけで実施となった旨を説明。 ②参加されている方は前ホームで申し込まれており統一できなかった。 ③10月12日の朝の状況を説明する。
10/23	生活介護	利用者	他の利用者の2人がうるさい。	可能な限り活動や食事の場所を替える等の配慮を行う。
11/11	共同生活援助・短期入所等	ご家族	本人が日常生活が苦痛でストレスを感じていて、愚痴が増えている。食欲も落ちている。ホームでうまくやれていないようなので1か月自宅から通勤できないか。	本人がGHでの生活を望まれておらず、自宅に帰りたい希望を伝えるがしばらくは共同生活をしてほしいと思われており、週末帰省で様子を見ることになる。
11/13	共同生活援助・短期入所等	利用者	①収支報告の時の担当の対応が嫌だった。 ②担当と買い物に行った時にガムを噛んでいた。 ③GHを出て実家から通勤したい。 ④相談してもどうせ改善してもらえないと思い相談できなかった。	①収支報告書の作成、確認はサビ管とする。 ②担当職員に管理者より再度話をする。 ③社員寮や他GHを探すことも提案するが環境の変化が嫌とのこと。ご家族へも相談する。 ④話しぶり環境だったことを謝罪。その都度改善に努めることを伝える。
11/14	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	ホーム（アパート）住人の方より、利用者が置いている自転車が、相手方の敷地に入ってきている。また、休日ごとに、友人数名とアパートの前でたむろ（大声で話したり、タバコが落ちていることもあり）しており、近所迷惑になっている。電話をかけても出ず、留守電にもならないため、管理をしっかりして欲しい。	担当者が電話にてお話を聞き、お詫びすると共に、出向いて確認を行う。当該利用者お2人に苦情のことを説明し、自転車の場所を確認し、移動する。電話にて利用者より謝罪を行って頂き、ご理解を頂いた。
11/17	共同生活援助・短期入所等	近隣店舗の方	先日、床屋さんへ行った際、無断で店のマンガ本（24冊）を持って行こうとして店主さんから注意を受けた。	謝罪し、ご了承ください。
12/1	共同生活援助・短期入所等	不動産	自転車が駐車場に置いたままになっているが、利用者のものではないか。	謝罪し、駐輪方法について再確認する。
12/5	共同生活援助・短期入所等	ご家族	送って欲しいと言っていた書類が届いていないとの連絡がある。	謝罪し、送付する。
12/8	共同生活援助・短期入所等	不動産	車が他の契約者の所に停まっていることがあるが、南高愛隣会ではないか。契約者が大変困っている。	会議にて駐車場所の周知・徹底。
12/9	共同生活援助・短期入所等	利用者	朝食のご飯を本人さんに何も言わずに三角コーナーへ捨てられる。以前もあったとのこと、行動を改めてほしいと苦情あり。	片づける際はご本人に確認をする旨、周知・徹底。

受付日	事業種	相談者	要望	対応・解決内容
12/12	共同生活援助・短期入所等	就労先企業	急な休みは、朝から連絡が欲しいと言われる。	仕事休みの連絡をFAXしていたが、うまくいっていなかった。連絡方法について再度確認。
12/14	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	以前住んでいる方のおときはなかったが、最近になりホーム裏の竹やぶにゴミが捨てられている。	ホームの利用者のごみ捨ての方法について再度確認を行う。
12/14	共同生活援助・短期入所等	ご家族	・歯科受診は何年も行っているのにまだ終わらないのか、この間は月2回の受診と言っていたのに今月は1回の受診はなぜか。月1回だと早く終わらない。この間は治療に1時間もかかったとの事だが本人もきついはず。 ・治療の経過を詳しく教えてほしい。	・歯周病が悪化しており、まだ虫歯の治療ができておらず、次回、受診に精密検査を行い、今後の治療についてDrより話をされる事をお伝えする。 ・受診報告書をご自宅へ郵送する。
12/15	共同生活援助・短期入所等	利用者	疲れて帰ってくるので、帰宅時(19:00頃)には夕食の準備をしておいてほしい。職員さんの回るホーム数によってペースを変えないでほしい。	昼礼にて、ホームに入る時間、ホームですべきことを細かく伝える(みそ汁はお椀に入れて準備する等)
12/21	共同生活援助・短期入所等	近隣の方	隣の方より、夜間24時過ぎより壁がドンドンしてうるさくて眠れなかった。	ベットの位置をベランダ側に変更する。何かあれば事業所携帯に電話を下さいとお伝えする。
12/29	共同生活援助・短期入所等	利用者	28日の夕食の肉は脂が濃かった。29日のぶりの照り焼きは、味が染みていなかった。連日のことで、腹が立つとのこと。	給食センターへご意見を伝達、対応済み。
1/5	共同生活援助・短期入所等	利用者	・昼に弁当を頼んだのにこなかった。 ・職員に直接、1月分の弁当の追加表を渡したのに全然いかされていない。	・前月後半に注文表を渡して頂き職員が送信欄に名前を記入し確実にFAXされたか確認する様にする。
1/12	就労継続支援B型	利用者	朝迎いの車が来なかった。1時間遅れて来た(9時頃)。8:00にはバス停に迎えに来てほしい。	謝罪し、送迎の時間を再確認し、ご了承ください。
1/29	生活介護	近隣の方	トイレの便座が上がっているのは利用者ではないかとのこと。	利用した際には、最後に確認、見回りを徹底して行う。
1/31	共同生活援助・短期入所等	利用者	毎朝の出勤の際、他の利用者に対し肩や髪を触ったり、距離が近いからやめさせてほしい。	名前が挙がったお2人をお呼びし、話を聞く。ご本人は反省しているが、どうしても、話をしたり、楽しくなってしまうと距離感をつかめない時があるとのこと。話し合いの結果、出勤時間をお互い変えて出勤することになる。
2/2	生活介護	利用者	ボロ取りのやり方で職員に注意されたと立腹。	支援員の評価や言葉かけに十分な配慮が必要。対応について話し合いを行った。
2/12	生活介護	ご家族	預かった受給者証の返却の行き違いについて立腹される。	受給者証の取り扱いについては、共通して特別な扱いをするように徹底する。
2/16	共同生活援助・短期入所等	利用者	給食のチキンがパサパサしていて、半分食べて捨てている。また、給食センターへの不満がたまっているようで、研修しているのかを気にしている。	給食センターに伝達、対応済み
2/26	放課後等デイサービス	ご家族	利用していない月に上限管理額として利用者負担金が引き落とされていたため内容説明して欲しい。	管理者・サビ管で説明・謝罪にご自宅へ伺い、ご了承ください。
3/6	生活介護	外部の方	エアロビクスで使用している会館の隣室の利用者から、話しが出来ないので、音を小さくするか隣室に行ってほしい。	音量を変更する。
3/24	就労継続支援B型	実習先企業	実習先での作業において野菜(レタス)の腐っている物が取り引き先店舗へ出荷されてしまった。	謝罪し、作業工程の見直しを行う。