

2020 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	就労継続支援 B 型	利用者	職員からの声掛けが強く感じてわかりにくい。誰が担当職員になるのか気になって不安。	サービス管理責任者が利用者のご家族により分かりやすい説明ができるよう工夫すること、担当職員の配置について配慮を行うことを説明しご理解いただいた。
4/3	生活介護	ご家族	利用者が職員の時計を破損させたために、ご家族に修理代金を請求したところ、写真で状況報告を丁寧にしてほしい。	説明不足を謝罪し、今後は、事前に写真により状況を詳細に報告することをご理解いただいた。
4/3	就労継続支援 B 型	利用者	職員から「親を殺すぞ」と言われ、「誰にも言うな」と口止めされた。	事実確認の結果、このような発言はなかったこと、ご本人が特定の職員に対して苦手意識を持たれている様子であること等をご家族にご報告した。事実確認結果についてはご理解をいただき、今後、当該職員との作業グループを分けるなどの配慮を行うことをご了承いただいた。
4/7	放課後等デイサービス	他事業所・病院	他事業所の請求担当者より、併用利用の利用者分の請求書類が届くのが遅いとのこと。	謝罪し、急ぎ送付。実績表、加算記録表の確認が遅れたことが原因。今後改善することをご了承いただいた。
4/12	共同生活援助	利用者	世話人の他の利用者に対する言葉かけがきつく感じて、嫌な気持ちになってイライラしてしまった。	清潔を保つ方法についての支援を行った際、声のトーンや表情に嫌気がさしたとのこと。対象職員に苦情内容を説明し、更に受け入れやすい伝え方の工夫をサビ管と検討し、この取り組みを対象利用者に報告し、ご了承いただいた。
5/13	共同生活援助	他事業所・病院	利用者ご自身で歯科医院の予約、受診をしているケースで、利用者からの急なキャンセルが多かったり、予約変更希望日をきいても、「わからん」といった返答をされるため困る。	受診予約日を利用者、職員で共有できるようスマホアプリを活用する。受診前日、当日に職員から必ず促しをするようにした。
5/13	共同生活援助	他事業所・病院	利用者ご自身から「検診はいつ行けばいいのか」の電話をされ、日程を伝えても、ご本人が納得されず電話を切らせてくれない。	ご迷惑をかけたことへの謝罪を行う。ご本人の特性も踏まえ説明を行い、次回からは職員も一緒に連絡することをお伝えし快くご理解いただく。ご本人も検診の月もわかり納得された。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
5/28	公益事業	ご家族	口座振替依頼書の控えが玄関先のテーブルに表向きに置いてあり内容が丸見えだった。個人情報のため気をつけて欲しい。	謝罪を行い、改善策としてご家族に渡すものは専用のバインダーに綴じ丸見えにならないようにすることでご了承いただいた。
6/16	共同生活援助	ご家族	利用者ご本人からお母様へ日中事業所を辞めたいと電話をされた。日中事業所での悩みをホーム職員と日中事業所とで対応できているか等、事業所間の連携について知りたい	連携、連絡不足について謝罪した。日中事業所と連携の上、日中事業所での状況をお母様に説明し、ご了承いただいた。
6/21	共同生活援助	利用者	職員から、お金の使い方やタバコの本数について制限をされた。言葉遣いがきつい。	職員に対して利用者の希望にそって支援することを指導した。ご本人の希望される出金方法、たばこのルール（本数制限は不要）を決め、ご了承いただいた。
6/26	共同生活援助	他事業所・病院	誤嚥性肺炎の治療のため、安静を指示しているが難しい様子、熱中症の症状もあった。本人に安静の指示を守るように支援をしているのか。	説明と謝罪を行う。安静を守ることができるよう、支援を工夫することでご理解をいただく。
7/8	生活介護	ご家族	利用者が自宅に帰宅した際に靴が左右反対になっていた。過去にも3度同じ状況があり、情報共有が出来ているのか不安を感じた	謝罪し、職員全員で再度周知徹底を図ることをお約束し、ご了承いただいた。
7/8	生活介護	ご家族	大雨特別警報に伴ってご利用をお控えいただいたことについて、後日「在宅者ということで断られたが、在宅を軽視しているのではないか。管理者か所長から連絡すべきではないか」	安全を優先してのお願いであった旨お伝えし、軽視と感じさせてしまったことについて謝罪を行った。当日、ご家庭に余裕がない状況で不安定要因が重なっていたとのことだった。今後は家族の状況にも配慮しながら説明をするようにすることでご了承いただいた。
7/10	短期入所	ご家族	大雨の特別警報に伴い、閉鎖としたことについて、後日「本人が急な変更にも弱いため困る、早めに連絡が欲しかった」	謝罪と事情の説明を行った。今回は緊急事態ではあったが、大雨の予報やその日の宿直者の状況などなるべく早めにキャッチし判断と説明を行うようにすることでご了承いただいた。
7/11	共同生活援助	利用者	世話人からホームの日課を急ぐようにと言われることがあり、自分たちのペースがあるため必要以上に急がせないでほしい。同じ世話人が他のホームの悪口を言っていることで不快な思いをしている。	対象世話人と所長で個別面談を持ち、苦情内容に関して、指摘をし、改善を図ることをお伝えし、ご了承いただいた。他のホームの利用者に関する悪口ではなく、業務の難しさに関しての愚痴をこぼしていた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
7/22	就労継続支援 B型	取引先 企業	利用者が仕事中に話しかけてきたなかなか離れようとしないので注意してほしい。	謝罪の上、利用者の特性、対応方法等について説明し、ご了承いただいた。ご本人には今後は職員（支援員）に相談するよう説明し、納得された。
7/25	共同生活援助	ご家族	帰省にあたり、バス停で2時間待つことになった。	その日のうちに謝罪を行い、今後、事前連絡を確実に行うように担当者として所長とでダブルチェックを行うようにすることでご了承いただいた。コロナの影響でバスが減便しており、確実な伝達ができなかった。
9/8	自立訓練	利用者	朝グループホームで検温をしているのに、送迎の車や事業所についてからも検温をしてくださいと言われるのが面倒くさいです。どうかしてください。	送迎時にグループホームで検温した体温を聞くことでご了承いただいた。
9/16	就労継続支援 B型	地域住 民・近所 のお店 等	日中事業所利用中の利用者が近隣の店舗の店先でたばこを吸っている。入り口をふさぐ結果となっているので改めてほしい	近隣店舗の方に、謝罪を行い、今後、近隣のたばこ店の喫煙場所を職員・利用者の喫煙場所と決めることでご了承いただいた。以前は前の公園に喫煙場所があったが禁煙となった後、喫煙場所を決めていなかったことが原因。
9/23	生活介護	その他	障害福祉課より管理者へ「日中事業所の近隣住人より事業所から大声が聞こえて休まらない。長いときは2時間程続くことがあると苦情の連絡があった」との電話が入る。市から住人へは、『来年度は事業所移転の計画がある。事業所外での活動が中心で終日事業所内で過ごすことはない。昼食時間は職員が工夫し大声が出ないように努力している。』という内容で説明する。近隣住人の住所・氏名は不明。	住人の方の詳細が不明の為謝罪に行くことはできなかった。利用者は強度行動障害の方で当日夕方特に大きな声が出ていた（原因不明でテンションが急に上がる）。夕方の送迎を待つ時間の過ごし方として当面はホーム送迎便に同乗することとする。現場でも昼食後・送迎を待つ時間に安定して過ごせる方法を試行中であり継続実施する。9/24市より左記の説明で納得が得られたと報告が入る。
9/24	共同生活援助	利用者	間違った情報を安易に話さないで欲しい。	正しい情報でないことを伝えたことを謝罪し、ご了承いただいた。
10/12	短期入所（併 設型）	地域住 民・近所 のお店 等	夜中まで音楽を大音量で聞いているので困っている。	謝罪を行い、改善をお約束しご了承いただいた。利用者へは、地域生活のルールとして音楽の音量に注意することを確認し、今後はイヤホンを使うようにした。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
10/16	共同生活援助	利用者	職員が他の職員に対する愚痴を話してきたり、そのことを口止めしたりする。	事実確認の結果、誤解されるような発言はしていたため、職員に注意し、利用者へ説明し、ご了承いただいた
11/2	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	ホーム支援中、職員がお隣の駐車場に間違えて車を停めてしまい、利用者がお叱りを受けた。「今回が初めてではない」「次に同様の事があつたら警察に通報する」と大変怒っておられた。	すぐに訪問し謝罪。お怒りではあったが謝罪自体は受け入れていただいた。職員のミスによる近隣の方とのトラブルがないように駐車場の場所を事業所内で再周知した。
11/11	就労継続支援A型	利用者	職員 A から自分だけが特に注意を受けているように感じる。改めてほしい。	利用者了承の上、管理者、職員、利用者の3名で話し合いを行う。本人の話を聞き、その上でそれぞれの理由を説明し注意に至ったことを説明。しかし、説明の仕方が不十分で誤解と不愉快さを与えたことはお詫びし今後、そのようなことがあつたら丁寧に説明することを約束し、ご了承いただいた。
11/16	生活介護	地域住民・近所のお店等	市内を走行中の公用車からゴミ（紙をクシャクシャにしたもの）が投げ捨てられた。道路交通法違反ではないのか。方が一固いものであれば事故に繋がるので連絡した。と事業サポート本部に電話連絡が入る。	謝罪とお礼を伝え、調査したところ後部座席より利用者が投げたと推測された。運転手以外にも同乗職員がいたが死角になり確認できていなかった。今後、物を投げる可能性のある利用者の座る席を決め、職員が確実に支援できるようにすることを報告し、ご了承いただいた。
11/25	共同生活援助	ご家族	息子に荷物を送ったが「担当の職員が出勤してから一緒に開けるようにする」との返答で納得がいかない。早く対応してほしい。 病院受診（中止）についての要望への対応が遅い	荷物は届いた日に本人へ届けるよう統一することでご了承いただいた。 ご家族との話し合いの場を設けることでご了承いただいた。
12/11	就労移行支援	利用者	○「12/1に嫌なことがあった。通勤経路作成の時に職員から漢字を書けないことをバカにされた。『漢字も書けないの』と言われて嫌な気持ちになった。」 ○「12/8は、PCの電源の切り方がわからなかったので、（一度確認したが）再度、尋ねてみたら『一人でしてもらおうことになるので覚えてもらわないと困る』と言われて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ついて謝罪した。事実確認の結果、実際の発言とは異なる受け取り方をされた部分があり、その部分について、再度話の整理と確認、説明を行い、ご理解とご了承をいただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
12/12	短期入所（併設型）	ご家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨日、電話していたが、折り返しの電話が遅い。</li> <li>・ケアラボの登録の仕方のお知らせがわかりづらい。</li> </ul>	謝罪の上、再度、丁寧に説明を行い、ご理解いただいた。
12/14	自立生活援助事業	ご家族	入院前まではよく支援をしてもらって助かったのに、入院してからの支援がなくなり不安、どうなっているのか。	メール等でやり取りを行い情報共有を行っていること、入院中の自立生活援助の利用はできないことを説明し、ご了承いただく。 本人にも、入院時はコロナの影響もあり家族以外の面会は不可であることを再度説明行う。
12/22	就労継続支援A型	利用者	<p>①バスの運転手から乗車時間に遅れたとき叱られた。他の利用者が遅れたときには言われぬのに。</p> <p>②デイナーケースの返却の役割が自分はその場所の仕事に出ない日も自分になっているのはおかしいのでは。</p>	<p>①バス運行のスケジュールの事情もあることをご説明し、今後は運転手に事情を伝えていただくことで、ご理解いただいた。</p> <p>②改善することを約束。ご理解いただいた。</p>
12/29	共同生活援助	ご家族	利用者宛に荷物を送ったため、後日、本人に電話で確認した。その折に電話先で、支援に入っていたCSの不親切な（失礼な）対応の声が聞こえてきた。（「誰からの電話ね」「そがんと知らん！」）とても嫌な気持ちになった。	荷物が事務所に届いていたため、ご本人に届けた上で謝罪。ご家族にも謝罪と荷物が届いていることの報告を行い、了承いただく。言葉遣いについて改善することをお約束する。
1/1	共同生活援助	ご家族	自宅にいる娘（旧利用者さん）に対して、利用者さんから電話がある。「やめさせて欲しい」との内容でお母さまより連絡がある。	ご本人（電話をされた利用者）に対し相手の方に迷惑がかかっている点を説明し、今後の連絡をしないで欲しい事を説明。了承される。 翌日、お母さまに状況を報告し、ご了承いただく。
2/22	共同生活援助	その他	GHから法人内のA・B型事業所への通勤送迎の待合場所で、建物の玄関に座って待っているため通行人に迷惑をかけている。	謝罪し、待合場所を玄関ではなく建物の端に指定し、座らず待つようにすることでご了承いただく。