

2021 年度苦情解決状況

〔解決済〕

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
4/9	就労継続支援 B 型	利用者	職員の口調がきつく、命令口調でありストレスを感じている。ミスしないかと一緒に作業することに不安を感じる。	不適切支援の対応フローに基づき、事実確認調査を実施。不適切支援とまでは認定されなかったため、結果をお伝えするとともに、支援姿勢や言葉遣い等について更に改善に努めることを説明し、了承された。
4/13	生活介護	その他	県障害福祉課より管理者へ。匿名利用者から「パワハラがひどい」「扱いがひどい」「名前は言えない」「県としてどう対応したか後ほど連絡をしてくれ」といった内容の連絡が入る。	県からの連絡内容を職員に周知し、言葉遣い等について、相互チェック体制を再徹底した。県には取り組み内容等を報告し、県としての対応は終了との返答をえた。
4/29	共同生活援助	ご家族	他利用者から腕を噛まれた。これまで何度も同様なことがあり、他利用者にもホームを移って欲しい。	電話にて謝罪。ホーム移動はすぐには困難であり、利用者間のトラブル回避の支援方法を見直していることをお伝えしご了承頂いた。
5/13	公益事業	ご家族	迎えの際の申送り内容が良くなかったことばかりで迎えに行くのが辛い。	ご家族の話を傾聴。申送り方法を再確認し職員間で共有した。
5/18	就労継続支援 B 型	利用者	ホームに送迎車が来ず、グループホームから職場まで徒歩で通所される。「送迎車に乗せてもらえず歩いてきた」と訴えられる。	謝罪と改善方法の見直し、伝達を徹底することをお伝えしご了承頂いた。
5/20	就業・生活支援	その他	職場実習先企業より連絡。トライアル雇用の制度について職員が回答できなかったことに対し、「制度を職員が答えられないのはどうか、障害者支援を本気でしているのか」「知識として把握していないことは、企業や障害者にとって失礼」とのご意見を頂いた。	ご意見を真摯に受け止め、今後、制度に関する知識を身につけていくこと等、お伝えし、ご理解いただく。
5/23	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	ホーム近隣住民の方より、利用者が毎朝、空き地で立小便をしている。	事実確認、地域住民の方のお気持ちを本人に伝え、ホームを出る時間の調整、トイレを済ませてから出ることを確認した。
5/26	共同生活援助	利用者	ホーム訪問職員の態度が悪い、訪問に遅れることもある。職員を変えてほしい。	時間を厳守、支援のポイント、利用者への配慮について確認し、その旨、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
5/27	訪問看護医療支援	ご家族	入浴介助時の洗い残しがあり気になった。しっかり隅々まで洗ってほしい。	電話、自宅訪問し家族の話を傾聴。話を聞いてもらいほっとしたと言われご了承頂いた。
6/8	就労継続支援B型	ご家族	請求書、領収書、お知らせなどが届かない。	書類は利用者よりご家族にお渡しいただく予定であったが、家族に渡さず処分されていた。今後は、ご家族のお名前を「宛名」として封筒に明記し、ご本人へ渡すことを徹底する旨を説明しご理解頂いた。
6/9	生活介護	地域住民・近所のお店等	事業所の近隣住民より障害福祉課へ連絡が入る。コロナ対策等で窓を開ける機会が多く、声が聞こえて困る、迷惑しているとのこと。	障害福祉課より事業所が移転する旨お伝え頂き、現在の活動場所の設定及び課題提供、窓、ドアの開閉に注意し対応した。
6/16	共同生活援助	他事業所・病院	利用者の保険証が変わっていたが、古い保険証を使用し受診をしていた。昨年も同様のことがあったため、きちんとしてほしい。	持参していた新しい保険証を提出。今後、新しい保険証に変わった際は古いものは破棄することを徹底した。
6/27	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者が車道に面した道端で立小便をしており、見苦しい。	利用者に事実確認。迷惑行為であることを伝え、トイレを済ませてから外出するように話し対応した。
7/3	共同生活援助	利用者	職員に対して、他ホームで起きたことを話さないでほしい。上から目線で言われ、しゃべるのも怖い。足音も大きく、落ち着いて支援に入って欲しい等。	状況確認と共に利用者へ謝罪しご了承頂いた。担当職員と支援姿勢を再確認した。
7/31	短期入所(併設型)	ご家族	短期入所日が「うなぎの日」であり、うなぎが食べたいと本人が訴え他の人に分けてもらった。事前に相談があればうなぎの提供をお願いができた、親ばかりが胸が詰まったとご意見を頂いた。	謝罪しご理解頂いた。
8/20	自立生活援助事業	地域住民・近所のお店等	玄関先に食べ物などのプレゼントが置いてある。お付き合いをしているわけでもないため、やめさせてほしい。	地域住民へ謝罪に伺った。利用者へ迷惑をかけていることの説明を行ない、支援について検討し対応した。
8/25	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者本人から自作の商品をかうようお願いされたので注文したが、注文したものと異なったものを持ってきた。返品のためにホームを訪れた際、中から大声や物を投げる音が聞こえ、恐ろしかった。	訪問し状況確認と謝罪をおこなった。「お詫びまでわざわざ来なくてもよかったのに。いつも挨拶をしてくれてうれしいですよ」と笑顔で話されご了承いただいた。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
9/4	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	母親とホーム利用者が会話中マスクをつけていないためマスクをつけるよう言ってほしい。	謝罪し、利用者へマスク着用の声掛け、事業所にマスク着用のポスターを貼り対応した。
9/8	生活介護	ご家族	コロナ陽性者発生時、職員へ休業の時期やその他質問しても「わからない」の返答ばかりで困る。	保健所との連携の中で正しい情報をお伝えするにあたり、時間を要することについて説明。休業開始日、再開時期など、決定次第すぐに連絡する旨お伝えし、ご理解頂いた。
9/9	生活介護	ご家族	コロナ陽性者発生時の事業所対応について、職員に質問するも説明が曖昧で具体的な話が出来ない職員がいる。きちんと話ができる職員に対応してもらいたい。	説明不足の点について謝罪。明確な説明方法等、事業所内で研鑽を積んでいくこと、その場で返答が難しい場合は、後ほど回答させて頂くことを説明しご理解頂いた。
9/9	生活介護	ご家族	コロナ陽性者発生の連絡を事業所から受け、保護者間で感染に関するうわさや誤情報が錯綜している。現段階の状況について説明文章を配布するべき。	文章を発送。発送したことを報告しご了承頂いた。
9/10	生活介護	ご家族	コロナ陽性者発生時、事業所が保健所に誤った情報を連絡したため、保健所と家庭との連絡に時間の遅れが生じた。他法人事業所への連絡も遅かった。	行政報告の誤りについて謝罪。又、他法人事業所にも情報提供が遅れ、休業等の判断に遅れたことについても管理者より謝罪した旨お伝えし、ご了承頂いた。
10/1	共同生活援助	利用者	利用者が不燃物のゴミ出し中にハイボールの缶を発見。支援者が宿直の時に飲んでいないのか？	事業所会議にて本件の内容を職員に周知、注意喚起と共に事実確認を行った。結果として誰が入れたかは不明。報告のあった利用者へは、職員全体へ注意喚起と事実確認の結果を説明し、ご理解頂いた。
10/3	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者がマスクをせず、地域住民宅に来て話している。マスクをしないのであれば来ないでほしい。	利用者本人へマスク着用の必要性を説明をし、マスク着用の確認を行った。
10/15	就労継続支援B型	ご家族	工賃の支払額が誤っており、差額分を翌月支払うことになっていたが更に計算ミスがあり支払額が誤っていた。	管理者より謝罪し差額分をお支払いした。
10/16	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	通い型ホーム入居利用者について、ごみ収集日以外の日に空き缶などを捨て、ごみ袋を閉じておらず地域住民が片付けることがあり困っていると電話があった。	入居利用者に対して、ゴミ出しのルールを再度伝え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
11/25	就業・生活支援	他事業所・病院	匿名で長崎県にメール・電話あり、県から法人に対して報告を受ける。法人主催の研修において、受講者の個人情報(メールアドレス)が漏洩した。	受講者全体に謝罪し、当該メールを削除した。今後の対策を検討し事務連絡方法を徹底した。
12/9	公益事業	ご家族	利用児が事業所を訪問した際、他利用児に足首を噛まれた。経緯や今後の対策について納得がない。	謝罪し、経緯と今後の対策について説明を行ないご了承頂いた。今後、利用中の出来事については迅速な説明と謝罪を行うことを徹底した。
12/23	訪問看護医療支援	ご家族	男性職員の訪問は本人が嫌がるため、女性職員にしてほしい。	利用者に意向を確認し、職員配置を調整する旨を利用者、ご家族にお伝えしご了承頂いた。
1/9	居宅介護	利用者	目が見えない人に対し説明が不十分、物の位置を変えるなど、視力障害がある利用者に対するサービスの質が悪い。	状況を確認の上、謝罪した。今後、ヘルパー交代し、視力障害の方へ配慮あるサービスを提供することを伝えしご了承頂いた。
1/26	居宅介護	取引先企業	研修の講師依頼の際、以前使用した、動画を使用させて頂きたい旨をお伝えしたところ、動画を保存しているのか？毎年度変わる研修に対して同じ動画を使用するのか？などの意見を頂いた。	謝罪し、担当者を変え、依頼状を送り、動画使用の承諾書を頂いた。
1/28	居宅介護	ご家族	毎月、余暇活動で外出があるが、外出の連絡が3日前など、急な内容変更があり行動障がいの子にとって良い影響はない。移動手段も遠くに行くとタクシーが高いのだが、近所を回って、高いのは納得がいかない。外出の組み方を改めてほしい。	状況確認を行い、予定の再確認と家族への伝達は前月に行うことを徹底。対応ヘルパーを変更し対応した。
3/16	放課後等デイサービス	ご家族	送迎について、早めに送ってきて欲しいと伝えていたがいつも通りに送ってきた。	申し送り漏れについての謝罪、今後の対策を説明しご了承頂いた。職員間で対策について共有した。

[未解決]

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
2021年より継続	生活介護	元利用者	事業所での職員の言葉遣い、利用者からの様々な訴えに対する対応が適切ではない。2018年に不適切な活動があったが、対応が十分ではない。等、2021年3月より継続してご意見をいただく。	2018年の活動については関係者に厳重注意、責任者異動等の対応済み。現時点で、関係者は退職している。その他、言葉遣い等は改善に取り組んだ。今後も継続して状況をお伝えしていく。
11/24	共同生活援助	その他	長崎県障害福祉課へ匿名で通報あり。長崎市障害福祉課より管理者へ連絡がある。アパートから電動工具で壁を改修している様な騒音がある。	対応中。 2021年2月から3月にかけて不動産業者を通じて同様の苦情が複数回あるが、入居利用者は電動工具を所持しておらず心当たりがないと回答。その後、事業所職員、不動産会社と共に調査し、通報された方が主張するような事はなかったとお伝えするも納得されず、話し合いの機会をもった。しかし、複数人の女性の声、物を壊すような音、電動工具の様な音が常に聞こえるなどの主張あり都度事実確認し心当たりがない旨を説明し対応した。その後も電話やメール等にて同様の苦情が継続している。