

2022 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
4/10	就労継続支援 B 型	取引先企業	洗濯作業にて、洗濯物の間違いがあった際、利用者が施設外就労先の職員に大声で謝罪していた。後ほど、謝罪をするのは利用者ではなく、職員ではないかのご意見を頂いた。	その場で謝罪行ない、担当職員に状況を確認。洗濯物の間違いがあった際は、職員が対応するよう職員全体に周知、共有した。
4/21	就業・生活支援	ご家族	実習後、求人紹介や面接に至らなかったことにより、「実習が無駄だった」「ただ働き」「なぜ採用してもらえないのか」「信用できない」等、利用者のご家族よりご意見を頂いた。	実習実施の前段階において、進め方の説明（求人内容、実習費の確認、実習の目的、雇用の可否は事業所の判断等）が不足していたことを謝罪し、今後の改善点を説明し、ご理解頂いた。
4/23	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者がいつも利用している温泉施設より、利用者のみで利用の際、「プール内でわざと手足をバタバタしたり、注意をしても聞く耳をもたない。他の利用客や施設職員より、苦情が入っているため、一人での利用は控えてほしい」と、利用者のご家族に苦情があり、GHに連絡を頂いた。	ヘルパー事業所と契約を行ない、ヘルパー同行での利用をご家族に提案したところ、契約を進めてほしいと言われ、ご了承頂いた。
4/23	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	管理している家屋と周辺環境について。サイロに水が入らないようビニールをかぶせ、ひもで固定していたが、ビニールが外されており、利用者がしたのではないかと。また、サイロに水が溜まり、利用者が入り込み事故が起きたら大変だにご意見を頂いた。	即日、拠点経営責任者、管理者、所長にて対応。地域住民の方と一緒に現場を確認し、ビニールは空き家にあることを確認した。また、サイロの状況を確認し、事故が起きないように対処する旨をお伝えし、ご理解頂いた。
5/8	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者が店内で、大声や店員に向かって「警察を呼ぶぞ」などの暴言を吐くことがあり、対応に困っている。	利用者と職員とで謝罪。店側より、連絡先を教えてほしいと要望があり、事務所の連絡先をお伝えした。
5/8	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	理容店の予約をしていたが、利用者が時間になっても来ない。以前も同様のことがあり、今後の利用は控えてほしい。	利用者の希望もあり、予約不要の理容店に変更した。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
6/10	就労継続支援 B 型	利用者	施設外就労の作業は、マニュアルに沿い、内容を把握しているにも関わらず、「箒は誰ね」、「箒はまだね」と支援員より声をかけられ、慌てた。	支援方法が徹底されていないことが要因と考え、利用者と職員が集まり研修を実施した。支援方法の共通理解を図ることでご理解頂いた。
6/13	共同生活援助	利用者	居室のカーテンが動いていた。確認等で居室に入ることは問題ないが物には触れないでほしい。	支援の際に換気を行なっていることを説明。職員が入室することについては、目的を個別支援計画に示し、同意を得た上で行なうことでご了承頂いた。
7/4	共同生活援助	ご家族	ご家族と利用者が面会する際に、持ち物や行程の確認ができないまま外出。また携帯電話の通信障害で、ご家族に連絡ができなかったことに對し、どのような支援を行なっているのかとご意見を頂いた。	申し送りが不十分で、送り出しの体制を整えていなかったことを謝罪。ご家族から、「いつも迷惑をかけているので言いにくかったが気をつけてほしい」と話された。管理者と担当職員にて送り出しの必要性、必要な支援確認を行なった。
7/5	共同生活援助	地域住民・近所 のお店等	GH の利用者が、部屋の前の木を切ろうとしていたため、止めたことがあった。周辺一帯の木が切られており、誰が切ったかは断言できないが、利用者ではないかと思う。木は県の管理であり、勝手に切ったとなれば問題になり、切った木の処理についても心配になり連絡した。	利用者に事実確認。利用者に木の取り扱い、ルールがあることを説明。また、業者に依頼し、木の処理を行ない、ご理解頂いた。
7/6	共同生活援助	ご家族	日中事業所でコロナ陽性者が発生したため、利用者に居室で過ごすよう説明したが、利用者は不安に感じていた。「本人にわかりやすい伝え方をしてほしい」とご家族より相談があったと育成会からご連絡を頂いた。	管理者、所長からご家族へ謝罪。「待機期間中に自宅へ帰省ができたことは、とても嬉しかった」と話された。本人の特性を理解し、わかりやすく、待機中に何をしたらよいか伝えるとよかったのではないかとご助言を頂いた。
7/12	共同生活援助	ご家族	本人が楽しみに育てている野菜のつるが、畑からはみ出しており、職員が GH 敷地内の草払いの際に、草と一緒につるを刈ってしまった。本人が気づき、立腹し、ご家族へ連絡。以前も同様のことがあり、本人の楽しみであるため、配慮してもらいたい。	所長から連絡入れ、謝罪。「草払いをする際は、本人に説明をして行なってほしい」と話される。職員へ注意、指導を行ない、職員間で共有する旨をお伝えし、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
7/14	共同生活援助	ご家族	利用者に対する声かけの仕方と挨拶に対するご意見を頂いた。	電話にて謝罪。後日、管理者、所長が改めて謝罪した。担当職員へ声かけの仕方を指導し、担当の変更を行なった。
7/27	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	利用者がマスクを着けず、近隣住民宅を訪問している。母親は高齢であり、自身は高齢者施設で働いているため、対応してほしい。	謝罪し、利用者にマスク着用のマナーについて説明、確認を行なった。
7/29	児童発達支援	ご家族	本日は療育利用日だと思っていた。(実際には、利用日ではなかった) また、利用予定表をもらっていない。	所長より電話にて謝罪。また翌月の利用予定表をお渡しに伺い、再度謝罪し、ご了承頂いた。
8/10	生活介護	他事業所・病院	他法人の相談支援、訪問看護事業所より。職員の対応について、利用者より「不快、パニックになった。色々言われたらきつい、怖い」等の発言がある。また、職員が利用者に対して「事業所に変えてはどうか。紹介する」と発言している。事業所は利用者が、訪問看護は主治医が決めることであり、対応があんまりではないかのご意見を頂いた。	管理者より謝罪。職員に事実を確認。また対応方法について指導を行なった。結果、契約を終了し、他法人利用となったが、相談支援事業所は、今後も継続利用されることになり、ご理解頂いた。
8/24	障害者職業能力開発訓練	ご家族	訓練手当の振り込み予定が 15 日だが、まだ入金されていない。入金が遅れるのであれば、連絡がほしい。	訓練手当については、県からの支給であり、事業所では把握できないこと、また状況によっては入金が遅れることがある旨を改めてお伝えし、ご理解頂いた。
9/10	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	不動産会社より、半年前からデイスサービス裏に袋がよく落ちている。中に水が入っており、尿臭がする。アパートの住人ではないかと連絡を頂いた。	利用者に事実確認。また、ゴミ捨てのルールについて説明し、後日、不動産会社へ報告を行なった。
9/24	生活介護	ご家族	朝の送迎時、職員に予定を書いたメモを連絡帳に挟んでいることを伝え、渡したが、夕方の送迎時そのまま戻ってきた。連絡帳は確認しているのかと連絡を頂いた。	伝達不足により未確認だったことを謝罪。再度、連絡帳の確認について朝礼で周知、徹底する旨をお伝えし、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
10/1	共同生活援助	地域住民・近所のお店等	不動産会社より、当法人職員が、他法人の公用車を運転する職員へ「バイクを停めるのに邪魔と言われた」という苦情が入った。バイクの止め方を改善しない場合は、駐車場代を取ることになるため、気をつけてほしいと連絡を頂いた。	職員へ事実を確認。バイクは、決められた駐車場へ停めるよう指導した。
10/24	共同生活援助	他事業所・病院	利用者が電話やFAXにて予約やキャンセルを1日に何度も繰り返すため困っている。	謝罪し、今後の対応について説明し、ご了承頂いた。また今後、利用者から連絡があった際は、事業所に連絡をもらうようお願いした。
11/22	生活介護	ご家族	送迎時間について連絡帳に記載し、問い合わせをしていたが、返答がなかった。問い合わせに対し、必ず回答してほしい。	謝罪し、以後、同様のことがないよう職員全体へ周知し、改善していく旨をお伝えし、ご了承頂いた。
12/9	生活介護	ご家族	利用者が帰省の際、ご家族の迎えの時間を過ぎても入浴サービスが終了していなかった。時間に間に合うよう臨機応変に対応してほしい。	ご家族のご意見を傾聴。帰省の日には、迎えの時間を優先し、入浴は控えても良いとのご意向を頂いた。今後の対応についてお伝えし、ご了承頂いた。
12/20	就労継続支援B型	利用者	職員から「はよせんね」、「黙れ」、「人に言うなよ」等、言葉遣いが強く、怖いため改善してほしい。謝罪は不要。	利用者へ詳細を聞き取り、職員に事実を確認。利用者同士のトラブル回避のため、強くない口調で行動を促したと判明。利用者へ説明し、苦情内容にあった具体的な言葉遣いはなかったことをご理解頂いた。また、言葉遣い等について改善することをお伝えし、ご了承頂いた。
12/27	居宅介護	その他	管理者より、「来年度、更新をしますか？辞めますか？」と聞かれて嫌な気持ちになった。また、他ヘルパーは、通学支援の際、自宅の最寄りのバス停からの乗車しているため、自身も最寄りのバス停より乗降させてほしい。	管理者に事実を確認。「来年度もお願いしたいが、更新でいいですか」と尋ねたことが判明。ヘルパーの働き方、事業所の意向について説明を行なった。

日付	サービス区分	誰から	内容	解決状況の詳細
2/7	就労移行支援	ご家族	利用者が忘れ物をし、職員の送迎で取りに行った際、自宅にあがり一緒に探し物をしていた。また、その際、自宅にある事業所からの配布物を捨ててもいいと助言していた。本人の同意があっても自宅にあがり、更に自宅にある物を捨ててもよいと助言する対応はいかなものか。	ご家族に謝罪。また、事前準備の伝え方、訪問時のルールを指導、改善する旨をお伝えし、ご理解頂いた。
2/17	就労継続支援 B 型	ご家族	利用者が帰省した際、「作業時に目をつぶって立っていたら、職員から胸ぐらを掴まれた」と言っていた為、心配になった。	不適切支援の対応フローに基づき、事実確認調査を実施。バランスを崩した際の咄嗟の安全確保として襟元を掴んだという結果をお伝えし、注意の仕方についても併せて説明し、ご了承頂いた。
3/19	公益事業	利用者	イベントへの参加申込みをしていたが、コロナ陽性にて療養直後だったため、GH 事業所から参加を見送る旨の連絡をしていたが、利用者本人は納得していない。	謝罪し、事業所の意向を説明し、ご理解頂いた。
3/26	生活介護	ご家族	送迎時間よりも早く到着した際、ヘルパーに引き継がず、利用者一人を家に入れて帰っている。ヘルパーとの契約に反するため、時間は守ってほしい。	所長よりご家族に連絡し謝罪。送迎時間を厳守し、必ずヘルパーに引継ぎを行なうことをお伝えし、ご了承頂いた。
3/30	就労継続支援 B 型	地域住民・近所 のお店等	施設外就労で農家実習の際、実習畑に隣接する畑に小便をしていた。	所長が謝罪に伺い、ご理解頂いた。