

平成27年度 苦情解決体制アンケート結果

◆掲載にあたって

本アンケート結果は、本会主催の「福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会の開催にあたり、平成27年10月6日までに提出のあった350名分を掲載しています（研修会不参加の回答も含む）。自由記載部分は主なものを抜粋し、修正・加工してあります。

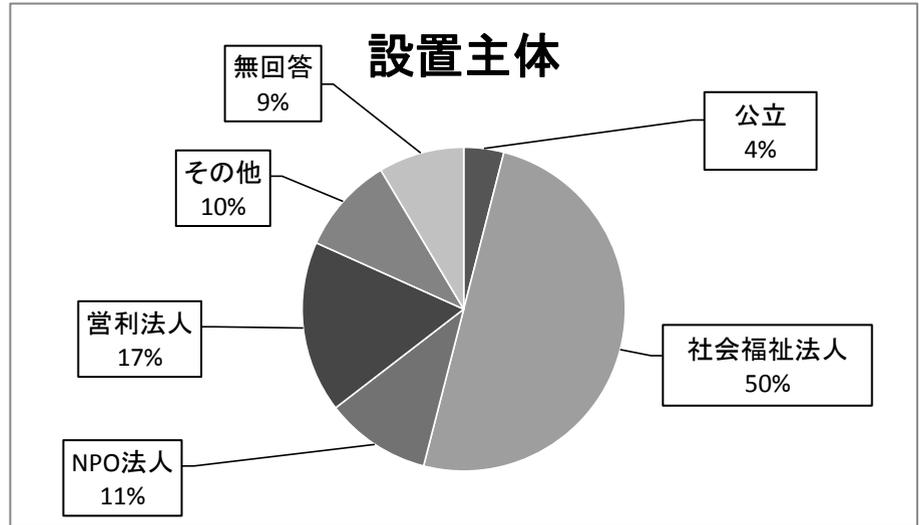
平成27年度 社会福祉法人・各事業者段階における 福祉サービス苦情解決体制アンケート

集計数 350名(平成27年10月6日までの受付分)

※円グラフの「%」について
小数点以下を四捨五入したため、100%にならない場合があります。

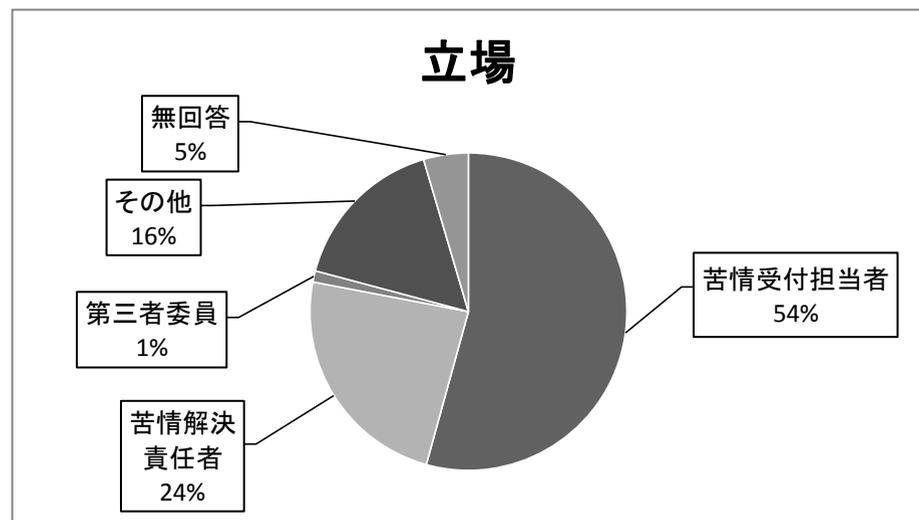
1.設置主体

公立	14人
社会福祉法人	175人
NPO法人	37人
営利法人	60人
その他	34人
無回答	30人
合計	350人



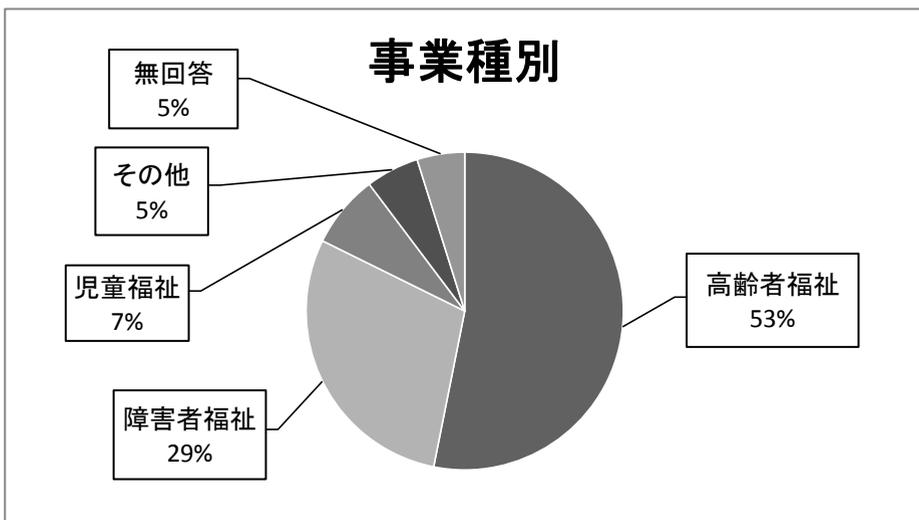
2.立場

苦情受付担当者	190人
苦情解決責任者	83人
第三者委員	4人
その他	57人
無回答	16人
合計	350人



3.事業種別

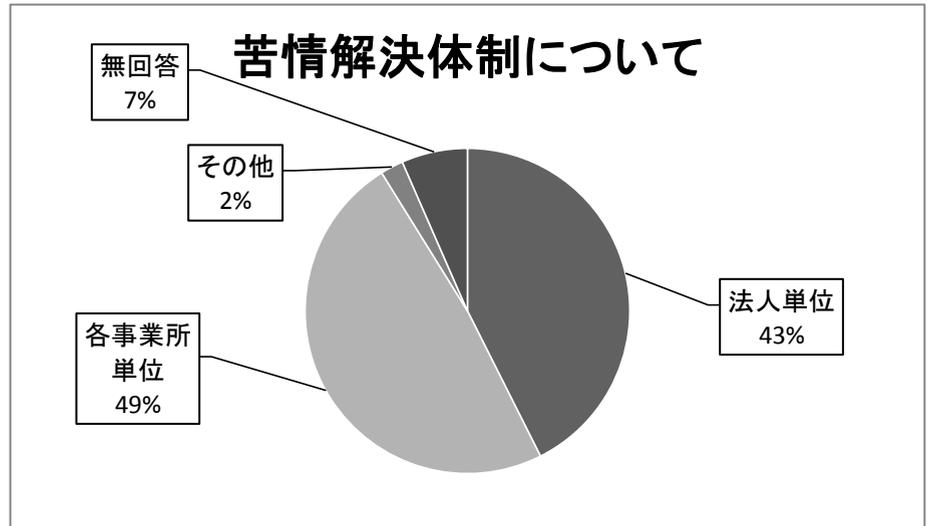
高齢者福祉	186人
障害者福祉	102人
児童福祉	26人
その他	19人
無回答	17人
合計	350人



Q1.貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。

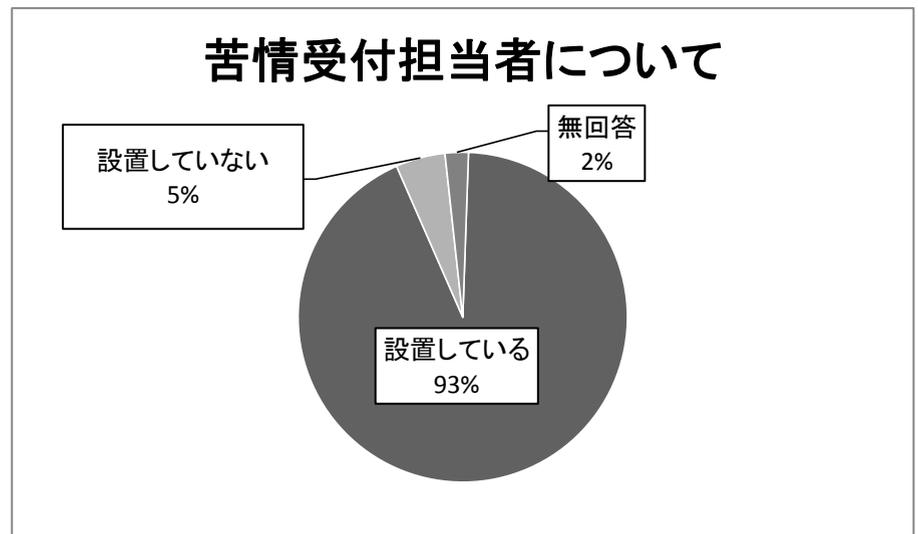
ア.苦情解決体制について

法人単位	149人
各事業所単位	170人
その他	8人
無回答	23人
合計	350人



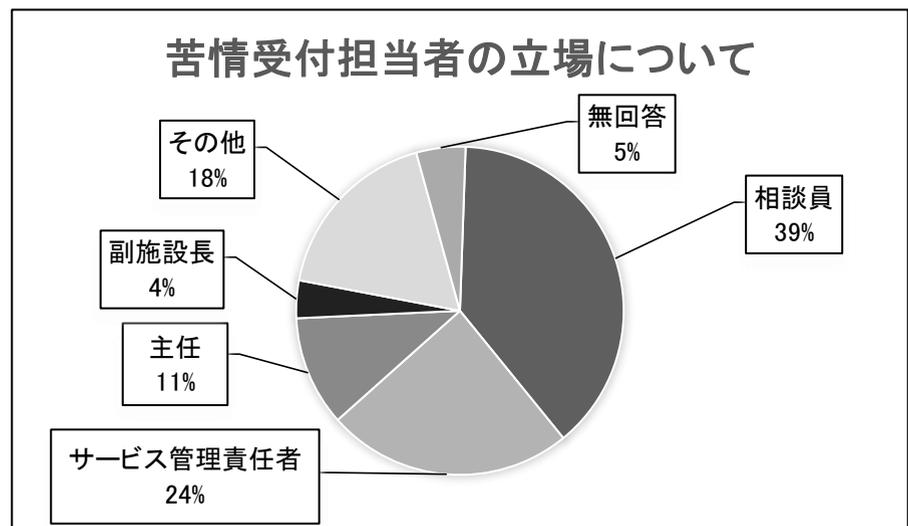
イ.苦情受付担当者について

設置している	325人
設置していない	17人
無回答	8人
合計	350人



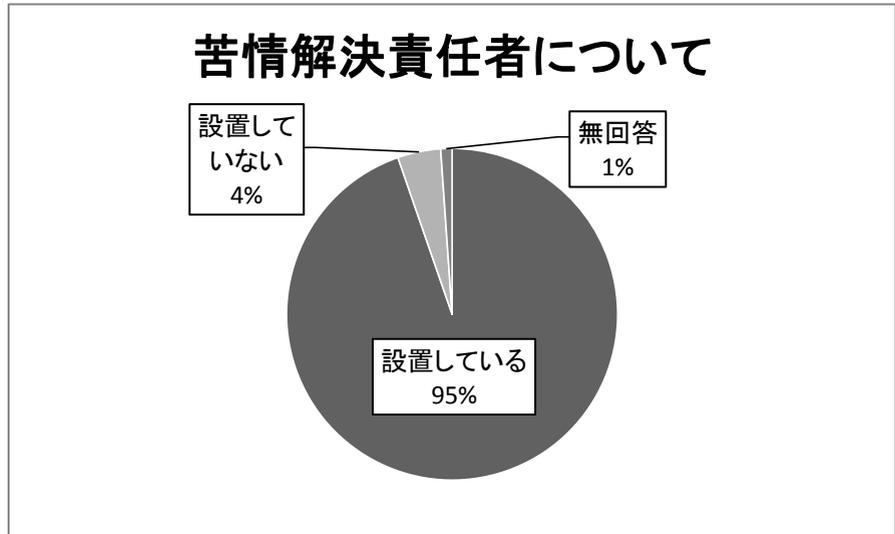
イー2 苦情受付担当者の立場について(複数回答)

相談員	135人
サービス管理責任者	85人
主任	38人
副施設長	13人
その他	62人
無回答	17人
合計	350人



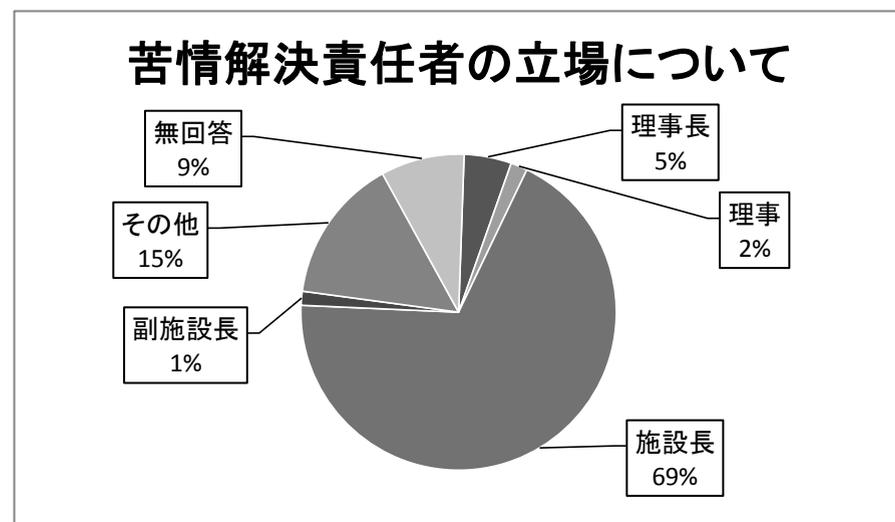
ウ.苦情解決責任者について

設置している	428人
設置していない	19人
無回答	5人
合計	452人



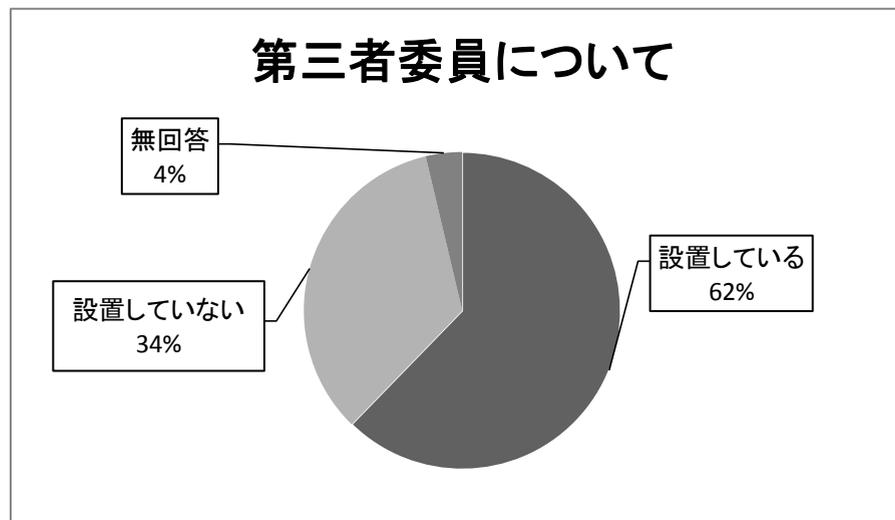
ウー2 苦情解決責任者の立場について

理事長	17人
理事	6人
施設長	240人
副施設長	5人
その他	52人
無回答	30人
合計	350人



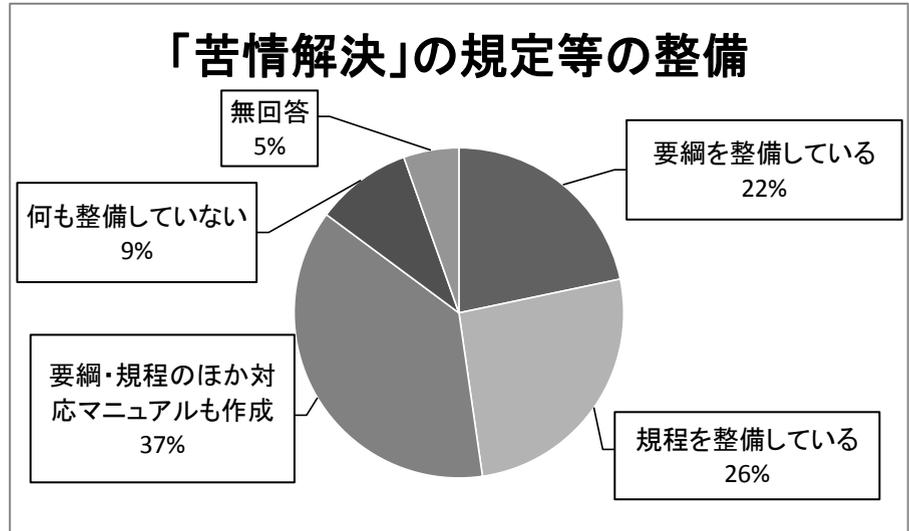
エ.第三者委員について

設置している	218人
設置していない	119人
無回答	13人
合計	350人



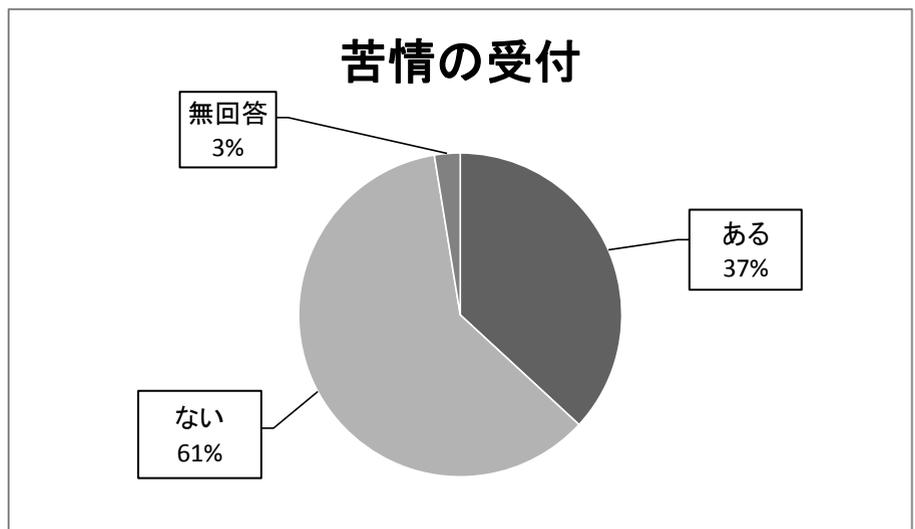
Q2.貴法人(事業所)では、苦情対応の要綱や規程を整備するなど対応方法に共通ルールがありますか。

要綱を整備している	76人
規程を整備している	91人
要綱・規程のほか対応マニュアルも作成	131人
何も整備していない	33人
無回答	19人
合計	350人



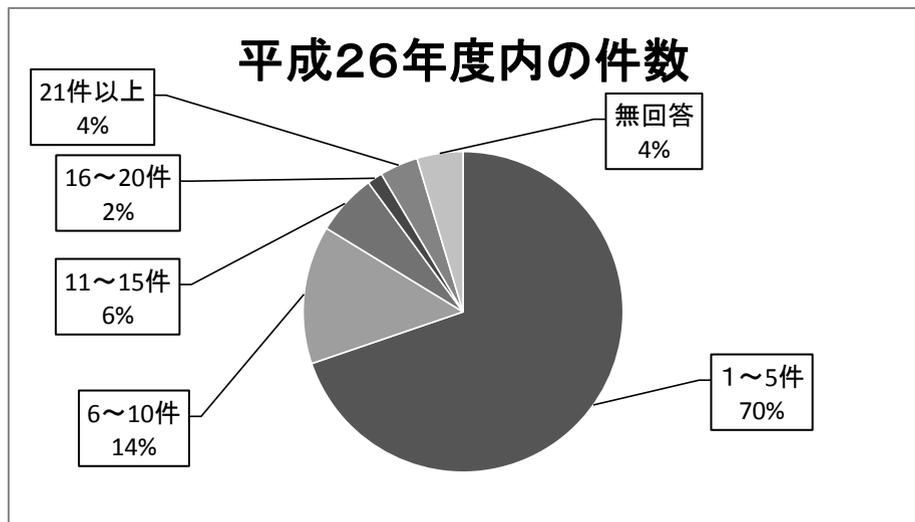
Q3.昨年度(平成26年度)、苦情相談を受け付けたことがありますか。

ある	129人
ない	212人
無回答	9人
合計	350人



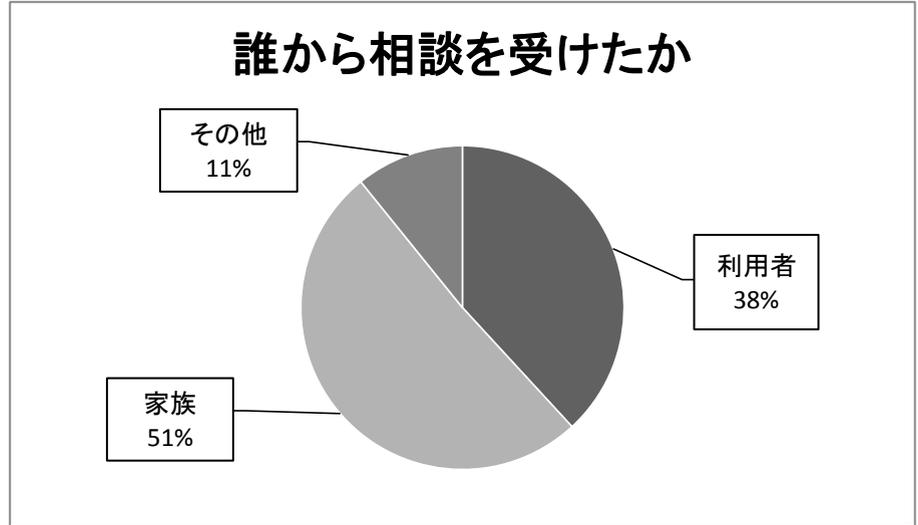
(「ある」と答えた方) 平成26年度内の件数

1～5件	90人
6～10件	18人
11～15件	8人
16～20件	2人
21件以上	5人
無回答	6人
合計	129人



Q4.(Q3で「ある」と答えた方)どなたからの苦情を受付けましたか(複数回答)。

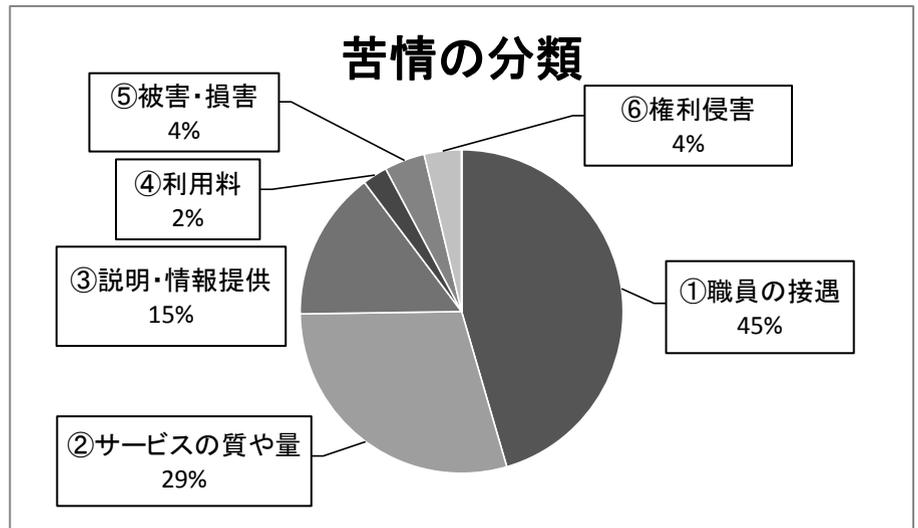
利用者	74人
家族	99人
その他	21人
合計	194人



Q5.(Q3で「ある」と答えた方)どのような苦情でしたか(複数回答)。

苦情の分類

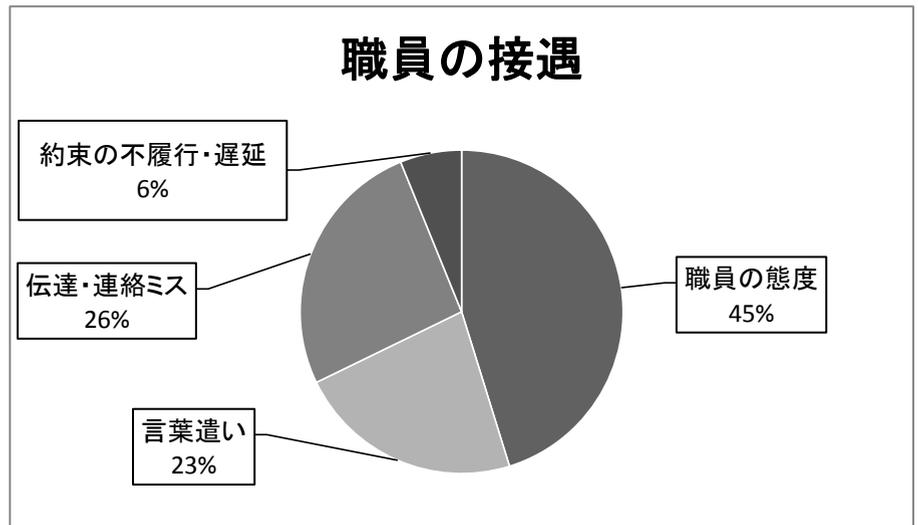
①職員の接遇	146人
②サービスの質や量	94人
③説明・情報提供	48人
④利用料	8人
⑤被害・損害	13人
⑥権利侵害	12人
⑦その他	0人
合計	321人



☆苦情の分類の内訳

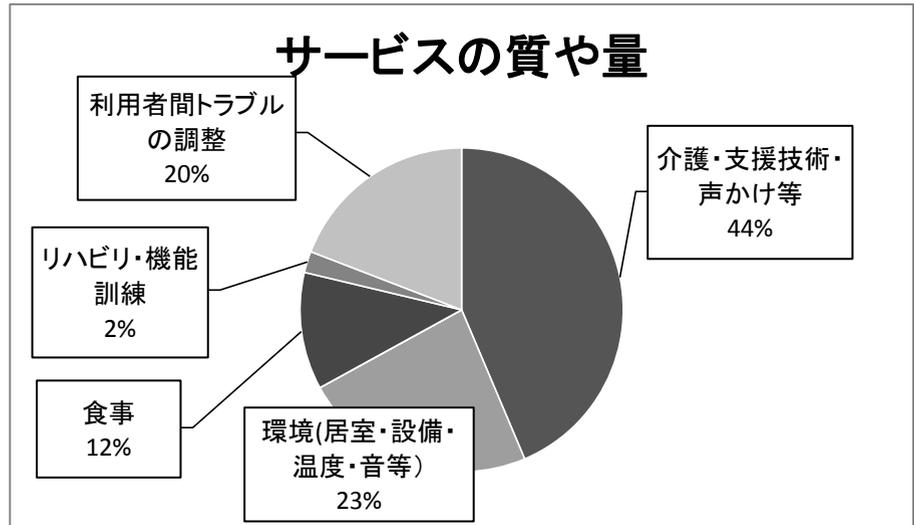
①職員の接遇

職員の態度	66人
言葉遣い	33人
伝達・連絡ミス	38人
約束の不履行・遅延	9人
合計	146人



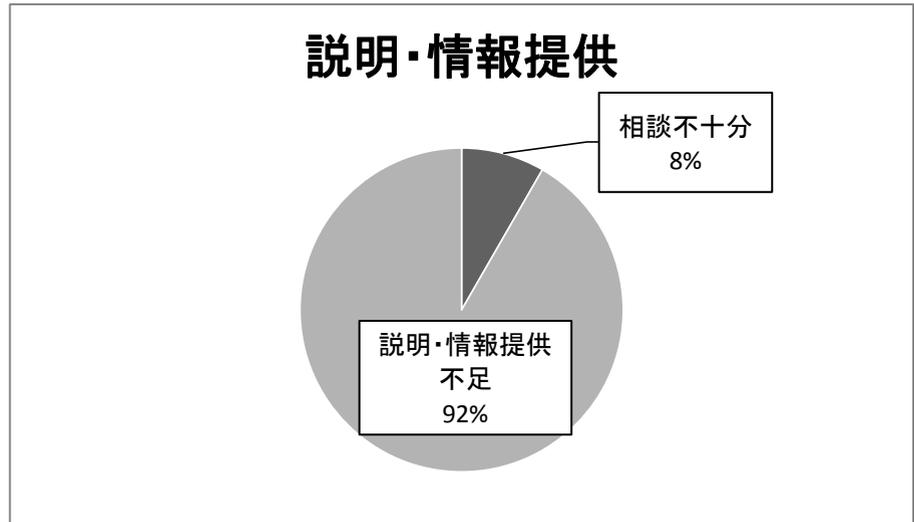
②サービスの質や量

介護・支援技術・声かけ等	41人
環境(居室・設備・温度・音等)	22人
入浴	0人
食事	11人
リハビリ・機能訓練	2人
利用者間トラブルの調整	18人
合計	94人



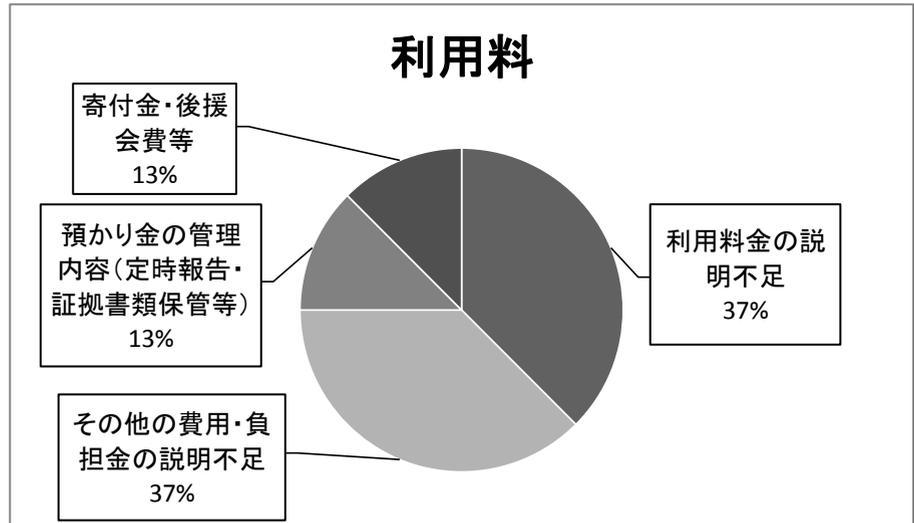
③説明・情報提供

相談不十分	4人
説明・情報提供不足	44人
合計	48人



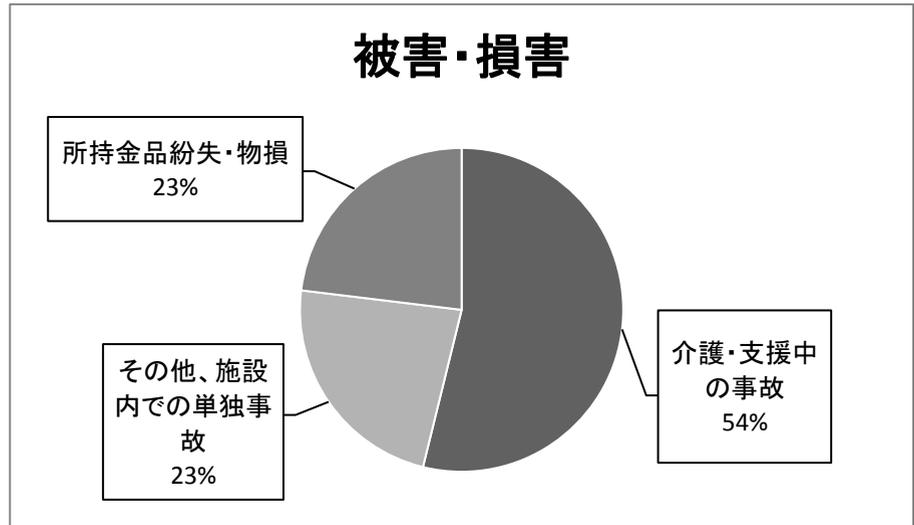
④利用料

利用料金の説明不足	3人
その他の費用・負担金の説明不足	3人
預かり金の管理内容(定時報告・証拠書類保管等)	1人
寄付金・後援会費等	1人
合計	8人



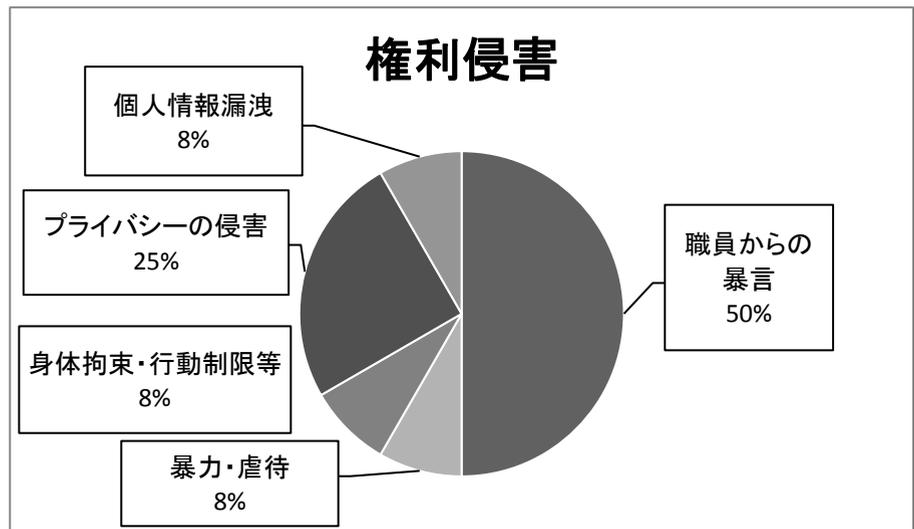
⑤被害・損害

介護・支援中の事故	7人
その他、施設内での単独事故	3人
所持金品紛失・物損	3人
合計	13人



⑥権利侵害

職員からの暴言	6人
暴力・虐待	1人
身体拘束・行動制限等	1人
プライバシーの侵害	3人
個人情報漏洩	1人
合計	12人



⑦その他

制度への要望	0人
その他	0人
合計	0人

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
1	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 職員が利用者に対し大声で怒鳴っていた。他の職員も注意することなくその場から離れた。職員への指導をしてほしい。	申出人には再発防止の旨と職員を指導する旨を伝えた。施設長より怒鳴った職員への指導、他職員への申し送り、ご家族へ謝罪。	ご家族への説明・・・苦情後の利用者への対応、接遇指導の徹底。
2	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 男性職員の介助が荒っぽい ため嫌だった。	聴いた職員が謝罪し気をつけるよう改善していくことを伝える。 異性介助が不安にならないように伝える。	本人の話を受け止め、改善できるよう、1人1人が行い、信頼されている職員が十分に聞いて対応。
3	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 女性職員に強い口調でフロアでの面会禁止と言われ、相談員の許可を得ていると説明するが、確認すると言われ不愉快になった。	職員の対応と面会許可の周知徹底が出来ていない旨を謝罪し、今後、職員の教育、面会の周知徹底をすと説明し、納得された。	居室での面会を許可している方を申し送りリストにあげ、不明の時は相談員に連絡する様申し送る。
4	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 学生が見学に来るなら、事前に掲示なり、急に決まったことなら館内放送を入れて伝えるべきではないか。食事を見られるなどプライバシーの点で問題だと思う。	面談し、今後改めていく旨を説明。申出人から、生活の場ということを考えて、見学を行う際に配慮してほしい希望があった。 今後の対応には理解いただいた。	介護用ロボットの開発に向けて、利用者から直接ヒヤリングを行う、初めての試みだった。生活者の目線に立った説明が必要だった。
5	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 職員の言い方が不快。	家族と面談し状況を説明していただく、職員からも聞き取りをし職員の思いも伝えつつ、家族の考えに同調し、今後、注意する旨を伝える。	家族の思いを受け取り、意向に沿うようにする
6	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 家族からの苦情。 本人が職員に怒鳴られたと怯え、訴えているが事実かどうか。今までの対応に不信感もある。	苦情のあった職員は改善すべき点があったことが分かった。事業所内で接遇についての勉強会を行い、利用者への対応方法を職員と確認し合った。その後、訴えはなくなり、デイサービスも継続利用された。	—
7	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 家族が面会に来た際、利用者が車椅子で失禁し、衣類が濡れている状態だったが、近くにいる職員の対応が不親切で気分が悪かった。	家族に謝罪。現場職員への状況確認と対策を早急に検討した上で、改めて謝罪、報告する旨を伝えた。 後日、トイレ誘導や声掛けの頻度を増やした事、職員のマナー点についても再確認したことを伝え、納得していただく。	訴えがあった時点で良く傾聴し、気分を害されたことへの謝罪。 クールダウン出来る時間をとったことでスムーズな解決に繋がった。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
8	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 尿失禁で衣類等を交換したことに対して「おじいさんが見たら悲しむ」等の発言をした介護員がいた。	介護員に状況確認し、家族、本人に失言に対する謝罪をする。	—
9	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術 オムツのしわが伸びていないのでお尻が痛い。 ナースコールを押しても対応が悪い。	オムツ交換が上手な職員に指導し直ちに対応する。しかし、他利用者の対応で遅れる場合もあると説明したところ、理解いただいた。	—
10	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・介護技術・声掛け等 リスクを説明した上で食事形態を変更したが、誤嚥性肺炎になってしまった。さらに職員が「食事形態を変更するようなリスクの高いことはしない」と発言してしまった。	相談員が話を傾聴し謝罪。納得された。	相手の身になって話を聴く。
11	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 頭皮が乾燥していたため、薬を塗ったところ頭全体がベトベトになった。	家族と面談し状況を説明していただき、職員からも聞き取りをし、職員の思いも伝えつつ、家族の考えに同調し、今後、注意する旨を伝える。	家族の思いを受け取り、意向に沿うようにする
12	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○環境 面会時に畳が4枚ベッド脇に立てかけてあった。 居室が暗い。	家族へ謝罪・説明。 畳の撤去 居室に窓が無い暗く感じってしまう。同室者の窓カーテンを開けると少し明るくなるので対応する旨を家族へ説明し了承を得る。	早急に対応し謝罪。 確認のため、少し時間がかかるものについては家族へ説明し、了承を得て、追って連絡している。
13	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 下肢の浮腫について、弾性ストッキングを購入して着用中だが、結果がどうかの報告がない。	話を伺い、不備については謝罪し、これまでの対応に不明な点は説明し納得していただく。	看護師も立ち会い、詳しく説明した。
14	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 外部の受診日に便漏れをした。着替えを持っていかず困ったと、家族から苦情になった。	面会時に情報提供と近況説明。	ご家族のニーズに耳を傾ける。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
15	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 薬の残が合わない。ちゃんと薬を飲ませているのか。	入退院を繰り返す際に薬の数が増減しバラバラになってしまった。 医師の了解の元、施設から薬を病院に持ち出さないことにした。	—
16	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 契約時、寝具一式を施設で用意する話だったが毛布を別に用意して欲しいと言われた。毛布は含まれないのか。	相談員と申出人で面談。説明が不十分であった旨を謝罪。改めて説明し理解された。	相手の立場で考え誠意をもって対応した。
17	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 体調不良時を逐一報告しなかった。その方が入院になり事後報告になってしまった。	相談員、医務が家族と話し合いの場を持ち、説明と謝罪を行った。	報告はタイムリーではなかったが、状況把握と対処はタイムリーに行っていた。報告の件は謝罪した。
18	特別養護老人ホーム	被害・損害	○介護・支援中の事故 突然小走りをしたことで転倒した。入所して間もない事故であるため、心配である。指導して欲しい。	事故内容の詳細について改めて報告し、謝罪。 今後の対応も報告した。	事故状況を詳しく説明し、今後再発のないよう説明する。
19	デイサービス	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 家族から本人を入浴させるよう希望がでていたが、本人が強く拒んだため中止にして連絡帳で報告した。しかし家族からは工夫して入らせてほしいとの要望が出た。	風呂場まで誘導すると入浴する気になることを発見し、入浴できるようにになった。	苦情を受けて速やかに対応策を検討、対応したこと。
20	デイサービス	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 連絡帳に書いた次回の利用日が間違っていたため、迎えに来ないと怒りの電話があった。	ミスを謝罪。 利用について尋ねたところ、利用したいとのこと迎えにいった。	管理者が休みだったが連絡をもらい、自ら迎えに行くことで素早い対応で解決できた。
21	デイサービス	サービスの質や量	○入浴 入浴中、他利用者が排便し、その便が流れてきて不快になった。	本人の方に便が流れたことはなかったが、見えたのは事実だった。 床に落ちた便は直ぐに排水溝に流し、本人に謝罪した。	その場で謝罪し、脱衣所で他のスタッフも謝罪する。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
22	デイサービス	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 男性利用者から食事の席替えを希望された。そこで、女性の席に入る形にしたが、逆に女性利用者より男性を入れないでほしいと苦情になった。	女性利用者からの涙ながらの訴えであったため、男性利用者と相談し、職員と話すことで受け入れていただく。	双方での希望は間違いではないため、男性に女性席に入れない理由を相談する形で話し、解決した。
23	デイサービス	サービスの質や量	○ご利用者間の苦情 入浴時の皮膚疾患者、放尿、水の無駄使いなどの苦情。	男女浴室の脱衣所にマナーの掲示をした。	苦情に対し敏速に対応する
24	デイサービス	サービスの質や量	○利用者間のトラブルの調整 他利用者が杖で頭をこづいてきた。ケアマネも職員も気を配るべきで、職員間で報告をあげていないのか。	本人に謝罪。双方の見守り、声掛け等で対応する。職員対応の徹底とケアマネに報告する。	本人の言い分をしっかりと受け止めつつ、双方の立場を傷つけないよう配慮した。
25	デイサービス	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 他の方からいじめを受けている。顔を合せないよう相手の利用日を変えてほしい。	強度の難聴により、お世話されていることをいじめと解釈していた様子。いじめではないことを説明し納得された。	当初は興奮されていたが、1日おいて電話かけると冷静になられ、本人とも話したことを報告すると安心された。
26	デイサービス	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 家族より家で過ごすのと同様に利用中も排泄の失敗なく過ごせるようにしてほしい。	適宜トイレ誘導し、失禁予防につとめていること、それでも失禁が見られることがある旨を、家族に伝え理解を求めた。以降も対応を続け、ほぼ失禁予防が出来ている。	家族の思いを理解し、希望に沿うようつとめる一方で、どうしても叶えられないことがある場合は、現状をご理解頂けるよう密に話を交えていくことが大切。
27	デイサービス	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 家族からの苦情 お茶を入れてもらえない等、意地悪をされている。	事実確認するが、事実は確認できなかった。しかし、目が見えない本人に対する配慮が足りなかった点は謝罪した。家族も受け入れてもらった。	事実があったかどうかより、こちらにも不手際があったことを認め、改善するよう努めた。
28	デイサービス	その他	○その他(騒音) 送迎車が到着する際に鳴らすクラクションをやめてほしい。	直ぐに話し合い、別の方法を検討する。 別の方法でベッドに設置している呼び出しボタンを使用する。	施設周辺の方々にご迷惑を掛けられないよう、音に注意する。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
29	ショートステイ	職員の接遇	○職員の態度 入浴しないはずが、声掛けもないまま、後ろから突然ズボンを下ろされた。	本人に謝罪、説明をし納得された。利用者の対応について職員と話し合いを持ち、ケア向上に努めた。	施設でのケアを理解していただくこと、職員は居宅での利用者の状況把握に努め、声掛けをしっかりと行い、ケアすることが大切。
30	ショートステイ	職員の接遇	○約束の不履行・遅延 入浴サービスが提供されなかった。	事実確認したところ、失念していた。本人や家族、ケアマネジャーにその旨を謝罪し、翌日から提供したいと説明・提案し納得された。	ケアマネジャーに協力していただいた。
31	ショートステイ	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 利用した翌日皮下出血があるのを家族が見つke、虐待ではないかと思っている。	謝罪し、虐待はない旨を伝え、皮下出血となる原因を説明した。その後、行政機関が入り話し合いを持った。説明の後に納得された。	皮下出血になる原因と対策、職員の連絡体制について説明し、ボディチェック表を作成し、入所時と退所時にわかるようにした。
32	ショートステイ	職員の接遇	○職員の態度 新人職員の業務態度が悪く、目につくと指摘。	管理者が現状を確認。新人職員の教育の徹底をどう行うか具体的に説明し、謝罪する。	具体的な説明と状況に納得してもらう。
33	ショートステイ	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 利用後、首の痛みや鬱症状が強く出ている。本人は「頭を押さえつけられた」等の訴えがある。	事実確認し謝罪。チーム内で情報を共有し対応の改善を図る。	—
34	ショートステイ	被害・損害	○所持金品紛失・物損 荷物を紛失した。施設は気づいていなかった。	謝罪し、再度捜索。後日、他者の荷物の中から発見された。	入退所時の荷物チェックの徹底。不足時は早期に家族へ連絡。
35	ショートステイ	被害・損害	○その他、施設内での単独事故 退所の際、ボディチェックをしており事故の無いことを確認したが、当日の夕方、左腕に内出血や痛みがあると家族から連絡が入り、受診したところ骨折していた。	職員に時系列的に確認。事故が起きた様子はなく、原因は不明だった。今後、退所日、退所時の後には改めて身体の状態を確認する旨を家族へ了解をとった。	その後の受診対応と外傷をつけない為の対応説明を行ったこと。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
36	有料老人ホーム	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 家族より苦情。外出希望を出したところ、職員から「今、お小遣いが無いので出来ない」と返答されたと聞いた。 料金も小遣い分も通帳に入れているがなぜないのか、また希望してから1か月も経っている。	職員に聞き取り確認。「手持ちの現金では代金が不足するため、お金をおろしましょう」と説明していた。 また、要望を受けた日も1週間前であった。その旨を家族に説明し納得された。	記録やメモを残す。職員1人で受け付けず、申し送りや日誌等を活用する。 多くの職員が情報共有することで解決が早かった。
37	有料老人ホーム	職員の接遇	○約束の不履行・遅延 希望通りの清掃が出来ていない。	再度、提供責任者、訪問介護員と本人の希望内容を確認。提供内容を統一し対応。	—
38	有料老人ホーム	サービスの質や量	○環境(居室) 隣の部屋から音がする。	事実確認、調査したところ、上階と判明し、上階の方に話をして解決。	話をよく伺い、事実確認をすること。
39	訪問介護	職員の接遇	○職員の態度 家族に会っても挨拶しない、利用者にも態度が悪い。	謝罪し、ヘルパーを担当から外すことで合意。	直ぐに対応し、利用者の意に沿った対応が出来た。
40	訪問介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 利用者の体調の伝達を各ヘルパーは把握できていなかった。	連絡ノートを作成し、細かいことでも記入して、訪問時に必ず目を通す。	細かいことに気付いた際でも連絡ノートに必ず記入するように話し合った。
41	訪問介護	サービスの質や量	○環境(居室) 訪問介護終了1時間後、室温が38度であった。	直ちに自宅へ訪問し、謝罪。ヘルパーの確認不足であった。今後は確認強化と全ヘルパーに周知を行うと説明し、納得していただいた。	直ぐの対応と、利用者と家族がヘルパー自身との信頼関係があったこと。
42	訪問介護	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 支援計画に組み込まれているシーツ交換と洗濯をヘルパーの考えで怠った。	今後、繰り返さないことを約束し丁寧に謝罪した。 ヘルパーが契約内容と異なった場合は今後伝えていただきたいとお願いする。	利用者から連絡を頂いた際はその日の内に対象ヘルパーに確認する。 利用者には丁寧に謝るなど早急な対応を心がけている。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
43	介護老人保健施設	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 迎えが来ない。	提供票の再確認、ご利用者の意向に沿った実施し、当所のミスのケースは謝罪。 早急に送迎を実施。	早急な対応と誠意を持ったの言動。
44	介護老人保健施設	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 介助時に声掛けせずに行う、家族の前もそんな態度で、不安である。	支援相談員が家族に話をきき、謝罪。該当する職員に話を聞き、今後の介助方法と家族との関わりを多く持ち、信頼関係の構築に職員一同、取り組む。	積極的な声掛け。 早期対応。
45	介護老人保健施設	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 感染症対策で入室制限をかけた旨を知らされていない中、面会にいったら職員から威圧的な言い方をされた。	連絡出来ていなかったことと威圧的だったことを謝罪。 今回のような場合に備え、居室の入り口に「ご面会の方は職員にお声掛けください」と貼り紙をする旨を伝えた。	ご家族の指摘で改善策を気付けたことを伝えた。そこで具体的な改善策が提示できた。
46	介護老人保健施設	被害・損害	○所持金品紛失・物損 職員が利用者の衣類を色落ちさせてしまい、家族に謝罪、説明すると「本人に軽く伝えて捨ててください」との旨で捨てた。 本人に見せずに捨てるのはおかしくないか。	相談員が傾聴および謝罪し、看護師長、介護主任、相談員で再度謝罪し職員教育の徹底と代物弁済をしたいと話す、許していただいた。	謝意を込めて謝罪したこと、今後の対応を説明できたこと。
47	介護老人保健施設	権利侵害	○プライバシーの侵害 床上排泄介助時、下半身に何も掛けず、居室のドアも半開きのまま、職員は不足品をとりに行った。プライバシーが守られず、とても不快な出来事だ。	本人、家族の話を伺い、配慮に欠けたことに謝罪。 今後、配慮あるケアがされているかをチェックする体制を整え、再発防止する旨を伝えた。	—
48	グループホーム	職員の接遇	○言葉遣い 職員が他利用者に対し、強い口調で対応している所をみた際の苦情。	家族からの電話で状況を確認する。 来所された際に話し合いを行い、今後の対応について報告する。 職員の言葉遣いも直り、家族も納得された。	直ぐに話し合いし、苦情の出た職員と個別面談を行い、ユニット会議、施設内研修において職員全員に接遇研修を行う。 結果、職員全員の言葉遣いが良くなった。
49	軽費老人ホーム	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 認知症の方とそうでない方の喧嘩。	認知症のある方には家族の協力を得て壊れたものの交換と環境を変えた。そうでない人に認知症を理解してもらうために話し合いを持った。	高齢者の方に認知症を理解してもらうために何度も話し合った。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
1	生活介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 車いすの利用者で体重が増えてきたので、糖尿病食に変えると保護者に説明し納得頂いた。しかし、後日不満が寄せられた。	保護者と話し合った結果、糖尿病食の内容が揚げ物を減らす意味だと説明していなかった。	補装具を付けたまま計量したので正確に測定する。糖尿病食とは言わず低カロリー食と統一した。
2	生活介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 帰省対応を別事業所で行うと予定だったが、職員が対応場所を勘違いしていた。	当初予定していた事業所で、すぐに帰省手続きを行った。	前日までに電話連絡で行き違いをなくす。
3	生活介護	職員の接遇	○職員の態度 近隣住民より、ウインカーを出さない、挨拶しない等、運転マナーが悪い職員がいる。	職員をはじめ家族や関係者に運転マナーの改善を励行し、その旨を申出人に伝え、納得された。	傾聴し、改善点を見極め、迅速に対応する。
4	生活介護	職員の接遇	○職員の態度 家族が靴を履かせている最中に車椅子を動かしたり、動かす際も声掛けもなく、利用者が出来る行為も全て行っていた。	職員に確認。職員全体にも新規利用者への挨拶の仕方や声掛けによる確認等指導した。接遇の向上を図る旨を約束し理解いただく。	新規の利用者は職員との信頼関係が築かれていないため、相手の立場に立って対応する。
5	生活介護	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 自宅に戻った際、腕にアザが出来ていた。	本人の行動を振り返り、職員から聞き取り、状況を把握した。原因がある程度特定できた段階で家族へ連絡する。	問い合わせがあった時点ですぐに確認できることを聞き取り、正直に説明。
6	生活介護	サービスの質や量	○環境 近隣より太鼓の音がうるさいと苦情があった	謝罪に伺うが、なかなかお会いできなかった。	定期的に訪問しコミュニケーションを取る。
7	生活介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 短期利用を終了した際、衣類が全て揃っていないため、自宅に郵送する手筈だったが、その後連絡がない。	洋服を確認・郵送し、謝罪する。	謝罪し、すぐに対応する。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
8	生活介護	被害・損害	○所持金品紛失 洋服等が盗まれていると家族から申し出	盗んだと言われた利用者に直接聞いたがやっていないと言う返事だった。 事業所の責任者と申出人を交えて話し合った。盗ったと言われた利用者のご家族に手紙で状況を知らせ部屋に入る承諾を貰った。	一方的なやり方かもしれないが、最善の方法として行動した。
9	生活介護	権利侵害	○暴力・虐待 職員に胸を触られた。施設を辞めたい。	本人、利用者、職員に聞き取り調査を行うが、胸を触った事実は確認できなかった。 家族からは本人の話しが二転三転していたとのことで納得された。	調査結果、肩や背中に触れることがあった。今後は触れる際に、本人に了承を得るようにした。 日中の様子を家族と共有し本人の訴えを受け止め、様々な不安を軽減することに努めた。
10	生活介護	その他	○その他(通所利用者と市民間とのトラブル) 登苑や帰宅途中の利用者によるつきまといや体に触れる等の行為	謝罪、対応、改善の説明により納得して頂き、利用者に対してはご家族の送迎や時間を問わず等の対応をした。	誠意ある謝罪や説明、スピードが重要と感じた。
11	就労継続支援B型	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 約束の日に送迎にこない。	イレギュラーな業務が入り、職員間での連絡ミスに起こった旨を説明および謝罪した。 具体的な対策を提案し納得された。	イレギュラーなケースでも対応できるよう、曜日ごとに担当を決め、連絡ミスを防ぐ。
12	就労継続支援B型	職員の接遇	○職員の態度 朝、トイレで職員からシャツを引っ張られ、どかさされたのが不満。	該当職員に確認し、職員から本人に謝罪し再発のないよう約束する。	冷静に振り返ること
13	就労継続支援B型	職員の接遇	○言葉遣い 「～ちゃん」「～君」でなく「～さん」と呼んでほしい。 同じことを何回も言わないでほしい。	「～さん」と呼ぶよう統一している。 理解力のある利用者へ対しては必要最小限度の声掛けを努める。	利用者の目線にたって支援に努める。
14	就労継続支援B型	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 担当職員が変わったが、持ち物の準備等遅くて困る。 必要な情報は早めに伝えてほしい。	謝罪をする。 前週末に翌週必要なお知らせ、配布物を渡し、急な変更は適宜電話で伝え、必要に応じ担当者で連絡・調整することを伝え、納得された。	引き継ぎについては出来る限り詳細に書面で行うことで伝達ミスをなくす。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
15	就労継続支援B型	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 他利用者から「くさい」と言われてトイレで着替えた。状況を詳しく聞きたい。	事実確認をし、利用者2名が悪口を言っていた。注意し、本人に謝罪した。 家族に謝罪までの経緯を説明し、再発防止のため注意を約束し、了解を得た。	本人や家族の思いを傾聴し、事実確認と対応を速やかに行ったことで先方の理解を得ることが出来た。
16	就労継続支援B型	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 他利用者から過度に話しかけられて困っている。	他利用者に相手が嫌がっていることを伝え、関わり方を改めるよう話した。本人にも距離を置くよう伝え、職員が注意して状況を確認。	他利用者の精神状態にもよってしまうため、本人の距離の取り方や周囲の見守りによって軽減していった。
17	就労継続支援B型	その他	○その他(土地の境界線等) 農作業後、公用車の清掃が不十分でその後、送迎で公用車を利用すると汚かった。	謝罪した。農作業に参加した利用者、職員で清掃体制を整備し実施したところ、納得された。	相手の感情まで理解しようと努め、話には口を挟まず、じっくりと話を聞いた。 再発防止に向けて担当を組んだ。
18	グループホーム	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 帰省時における服装に汚れがあったので次回気を付けてほしい要望があったが、担任間で情報共有されておらず、季節外の衣類で送り出してしまった。	謝罪した。 毎日の居室整理。 帰省時の衣類チェックリストの作成。	チェックが甘かったのも含め、細かく衣類を確認する。
19	グループホーム	サービスの質や量	○入浴 入浴中、他の利用者に扉をあけられた。何とかしてほしい。	ホーム洗面所、浴室の扉に「使用中」の札を取り付け、プライバシーが守られるようになった。	ホームで集団生活で起こり得る細かい部分への配慮を怠らないことと再認識した。
20	グループホーム	サービスの質や量	○環境(温度) 室内の温度が快適でない。部屋にいる間はエアコンをつけてほしい。	日中は活動時間なので室外にて過ごすのがルールである旨を説明し、納得された。	共同生活なので皆同じ対応が必要と感じる。
21	グループホーム	権利侵害	○個人情報漏洩 入居者に他の入居者の居室について話していた。	管理者から世話人に対し、守秘義務を守ることを再確認した。	些細なことでも被害的に受け取る傾向にあるので、職員の言動には最新の注意がいる。 入居者から不満・苦情を傾聴する「苦情受付担当者」の役割は重要。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
22	地域活動支援センター	職員の接遇	○約束の不履行・遅延 スケジュールに関する連絡がなかった。	施設長からすぐに家族へ遅れたことを謝罪。	迅速な対応と誠意と日頃の人間関係を築くこと。
23	地域活動支援センター	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 利用者間でのトラブル。	本人に複数人で話をゆっくり詳しく聴く。 結果、当事者の思い違いと分かり、丁寧に説明した。	複数で丁寧に話を聴く。
24	居宅介護	職員の接遇	○職員の態度 担当職員の態度が気にそわない。	丁寧に謝罪。事情を確認し改めて謝罪。担当職員にも確認したところ、家族側と相性が悪かったため、担当を変更した。	最初に丁寧な謝罪をしたことで相手の心情が良くなり、解決した。
25	不明	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 他の利用者が掃除機をかけており、その傍で見ていた利用者に「順番を待ってかけて」と指示したが、自身が怒られたと感じてしまった。	本人には職員からも状況を聞くことを伝え、職員に確認した。特に怒った訳ではないと判明。所長から本人に伝えた。	本人からの話をよく聴いた。職員も言葉遣い、言葉掛けには気を付けることを認識してもらう。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
1	保育所	職員の接遇	○職員の態度 職員の態度が気に入らないので、見てもらいたくないとの訴えだった。 母の思いを誤解した父が正義感を持って、厳しめの発言をされた。	園での対応や名指しされた職員の人物像を説明し、誤解を解くよう丁寧に説明。後日、謝罪した。該当職員は自ら希望し担当を変えた。	伝えるべきことはきちんと伝え、堂々とした態度で接するようになった。その後も変わりなく明るく接し、出来るだけ会話をする機会をもつよう心掛けた。
2	保育所	職員の接遇	○職員の態度 園児の衣類の入れ間違いから特定の職員に不信感を抱いた。指針も納得できない。	要望や意見を連絡ノート、アンケートから改善につなげるが、職員の人格を否定するのもあったため、専門家に相談。その後、謝罪するが納得されなかった。	保護者の要望に対して、出来ないことも伝えるべきだった。どこまでが必要な支援か見極め説明することが重要。
3	保育所	職員の接遇	○職員の態度 怪我の状況を説明した職員の報告の仕方や態度に誠意を感じられず、不信感を抱いた。	怪我の経緯と対応、その後の様子を伝えたところ、担任の言葉に不信感をもちたことが分かり、職員指導を徹底していくことで理解していただく。	感情的になっている保護者の気持ちを受け入れながら、話を聞き取り、落ち着いたところでこちらの対応を伝えた。
4	保育所	その他	○その他(行事関係) 昨年度より運動会の開催日を土曜日から平日になったが、保護者に事前協議が必要ではないか。土曜日の方が参加しやすくないか。アンケートをとってほしい。	変更した目的や意義を改めて伝え、理解を求め、保護者の状況を十分聴き取る。 職員間で協議し、広く保護者の意見を把握する必要性を感じ、アンケート調査を行うこととし、申出人に伝えた。	申出人の状況や意見をよく聴き取り受け止めたこと。職員間で協議し、前向きな対応をし、伝えたこと。
5	学童保育	職員の接遇	○職員の態度 子どもが強い口調で叱られたと感じ、登所を嫌がるようになった。	職員に確認し、強い口調のもりではなかったとの説明があったが、子どもの気持ちを第一として、対応を改めるように指導し、改善をはかった。	大人が思っているよりも子どもは大きく受け止めていることを指導員が自覚することで、同様の苦情はなくなった。
6	学童保育	サービスの質や量	○利用者間トラブルに調整 利用者間でトラブルが重なり、改善が見られず、今後の対応が明確ではない。	今後の対応について、再度説明、書面を持って報告し、理解を得られた。	保護者の希望通り、書面を作り、丁寧に説明した。
7	児童養護施設	サービスの質や量	○環境 使用しているトイレに花が少なく、淋しいため、何とかしてほしい。	子どもに意見を尋ね、それに対しての問題点を整理し、一緒に考え、子どもたちで作業を行う。	即対応！ 一緒に考える。

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
8	福祉型障害児入所施設	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 服薬量の変更をしたい、医師は保護者にある程度任されているので、処方箋は必要ないから対応してほしい。	園長判断で、調整の要請があることを確認しつつ、変更を受ける。	責任ある立場の者の許可を問にはさみ、責任の所在、伝達ミス軽減した。
9	放課後等デイサービス	被害・損害	○介護・支援中の事故 送迎中、利用者の自傷行為で思った以上の傷を負った。	謝罪し今後の対策提示。 見える位置に座ってもらう。 クッションを置くなど。	

Q6 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決をした主な1ケースをご記入ください。

《その他の事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決のポイント
1	社会福祉協議会	その他	○その他 賞味期限切れの物を購入したと苦情があった。	在庫管理状況を調査し、苦情申立人へ謝罪した。	責任者と連絡が付かず時間が掛かってしまったが誠意をもって謝罪した。
2	病院	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 入院中ノロ感染し、隔離になっている。ノロにかかった連絡や病状報告もない。	説明不足の点を謝罪し状況確認。人員不足でバタバタしており、来院した娘へ伝えたつもりだったが、しっかりとした説明ではなく、理解いただけなかった様子。	看護部で対応、検討してもらう。病状等変化があった場合、医師よりしっかり説明してもらう。

Q7 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決できなかった主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決できなかった原因
1	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 面会時に挨拶がないことや入所者に声掛けがない。	状況確認し、対応検討中と返答していた矢先、受付4日後に退所の申し出があった。	普段からの家族とのコミュニケーション不足。家族からの指摘に対して意識不足。
2	特別養護老人ホーム	被害・損害	○介護・支援中の事故 便座からの転落による骨折。排泄中、職員は外に出る対応になっていたが、1人にさせていることに納得されず、やり取りした責任者への不信を強く訴えた。	入院先の病院に出向いて、報告、調査・分析をし、内容を伝えたが、いくらでも書き換えられる、言うことが疑わしいと全く信用されなかった。その後、相手方の弁護士と裁判所から調査員が来たが訴訟まで至らず。	本人の意思や動きがある以上、事故は起きるが、全てが施設のせいという主張であり、こちらの言うことは信用できないとしか受け取らなかった。
3	デイサービス	被害・損害	○所持金品紛失・物損 入浴中に大切な結婚指輪をなくしてしまった。	直ぐに風呂場の排水溝を探したが見つからなかった。	本当に入浴中に紛失したのか、スタッフが指元を確認していなかった。
4	介護老人保健施設	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 熱発している方の入所は、他の利用者への影響を考え、お断りしているが、理解が得られにくい。	前もって説明していたが、激高される。微熱程度になり、食事が取れれば受入れ可能と説明。	病院ではないことを、繰り返し説明しているが、なかなか納得されない。
5	介護老人保健施設	その他	○その他 施設の送迎車のクラクションでぎっくり腰になった。私の後をついてきて突然鳴らした理由は何か。謝罪して欲しい。	職員に確認。近くを通ったのは間違いはない。しかし、申出人の言う日時に送迎はなく、クラクションも鳴らしていない。それを説明したが、納得されない。また、説明の度に申出人は内容を変えられ対応不可能だった。	施設側の確認事項と申出人の意見が食い違った。申出人は過去の事故が原因で腰痛を訴え通院していた。また、近隣住民とも言いがかりでトラブルになる方で精神不安定な部分もあると思われた。
6	ショートステイ	職員の接遇	○約束の不履行・遅延 家族から依頼のあった患部の処置を怠り、状態を悪化させた。	職員間の情報伝達が不十分であったことを謝罪。不信感はぬぐえなかった。	大切な処置ということで依頼されたことが、十分にされていないことへの不満が非常に強かったこと。以前にも状況説明に遅れがあった等、施設対応に疑問を感じていることが原因か。
7	ショートステイ	サービスの質や量	○環境 利用後から自宅で入浴が困難になる等、本人の様子がおかしい。	利用中の状況を報告書や電話で伝えるが、上手く伝わらなかった様子。	特別変わったケアはしていなかったが、自宅と施設の生活環境のギャップの差と考える。
8	ショートステイ	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 施設の衣類を着用し、下着も汚れていた。もともと本人衣類で洗濯禁止であるはずだが、何故着用しているか。	緊急受診時、本人の衣類が全て汚れてしまい、施設の衣類を用意したことを説明したが、それまでに持参してもらった衣類の説明不足や理解がされてなく、納得してもらえなかった。	説明不足。
9	有料老人ホーム	サービスの質や量	○食事 食事の味付けや固さについて。	他事業者(食事用意)への希望を伝える。調理場で味付けを少ししてもらおう。	個人個人の希望の味付けしたいが、給食センターで大量に調理しているため味付けが困難。

Q7 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 苦情解決できなかった主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決できなかった原因
1	生活介護	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 担当者が準備を忘れた。	後日、担当者と保護者で話し合いの場を持った。	同じ内容の苦情を何度も受けていたので、信頼を持ってもらう単に何度も話し合いを積み重ねる。
2	就労継続支援B型	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 職員が休憩していた休憩室に、利用者が入室し畳に寝転んだ。	事実確認し、利用者には各種ルール決めを行った。職員はろう重複障害者の特性を啓蒙・周知のための職員会議を実施した。それぞれ改善されてきているが、まだ課題は残る。	ろう重複障害者の特性や、誤解されやすいところについて相手に合わせた十分な説明が出来かねている。解決につながる具体的な対応マニュアル等の作成が出来ていない。
3	グループホーム	サービスの質や量	○食事 カロリー計算されている弁当ではあるが、あまりおいしくない。	施設としては利用者の健康に留意しているため、折り合いがなかなかつかない	管理栄養士の雇用など検討する。
4	グループホーム	サービスの質や量	○環境 隣の部屋の利用者は声や歩き方、戸の閉め方などうるさい。	隣の利用者に静かに歩くようお願いしたが、また同じ繰り返しで、改善されない。	部屋の移動も考えたが、同じ階での移動になるため、そのままの状態だった。
5	グループホーム	サービスの質や量	○食事 体重が減少している。	食事量を増やし、体重は維持できているが増量できていない。	原状の食事量だけでは増量まで至らず。
6	居宅介護	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 次月の支援予約を入れたが、予約日数の半分を断られた。	職員不足と説明したが、確保できない旨や断る基準について等、納得できなかった。結局全ての不満を聞き、現状を詳しく解された。	事情説明など不十分だった。

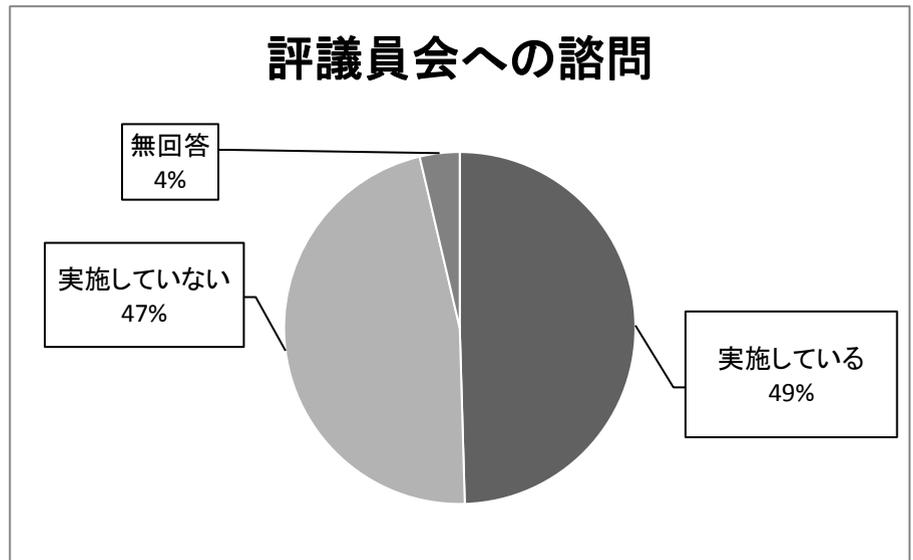
《児童福祉施設・その他・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	解決できなかった原因
1	保育所	被害・損害	○所持金品紛失・物損 園児が他人の私物を持ち帰ることが何度も発生。不信感をもった。	間違った本人と保護者にやり取り注意したが本人は全く気にしない状態。	双方でトラブルにならないようにするが、被害に遭った保護者は納得いかない。また間違う本人と保護者にどう気付かせるか、有効な方法が分からない。
2	病院	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 家族より薬が沢山余っているので引き取ってほしい旨と飲み忘れ分を引き取り、お金を返してほしいという訴え。	院外処方分は当院で引き取ることは難しい旨を説明。次回受診時、残薬全てを持参し薬局で整理する旨を説明するも怒って帰られる。	分かりやすいように説明したつもりだが、最初の対応で気分を悪くした様で理解いただけなかった。初期対応は重要だと思う。

Q8.貴法人(事業所)の第三者委員の状況を教えてください。

※第三者委員設置済みはアンケート提出者中218名であるため、本項目は218名について集計を行っている。

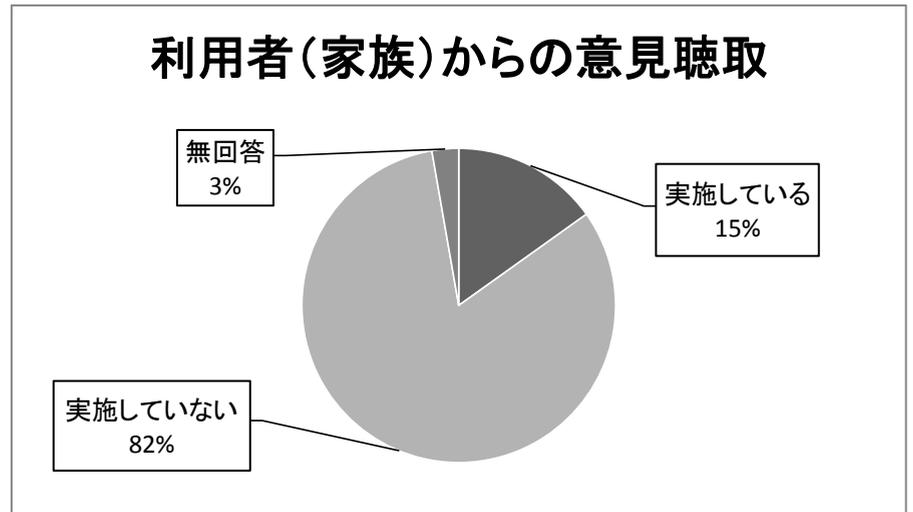
(1)第三者委員選任に際し、評議員会への諮問を行っていますか。

実施している	108人
実施していない	102人
無回答	8人
合計	218人



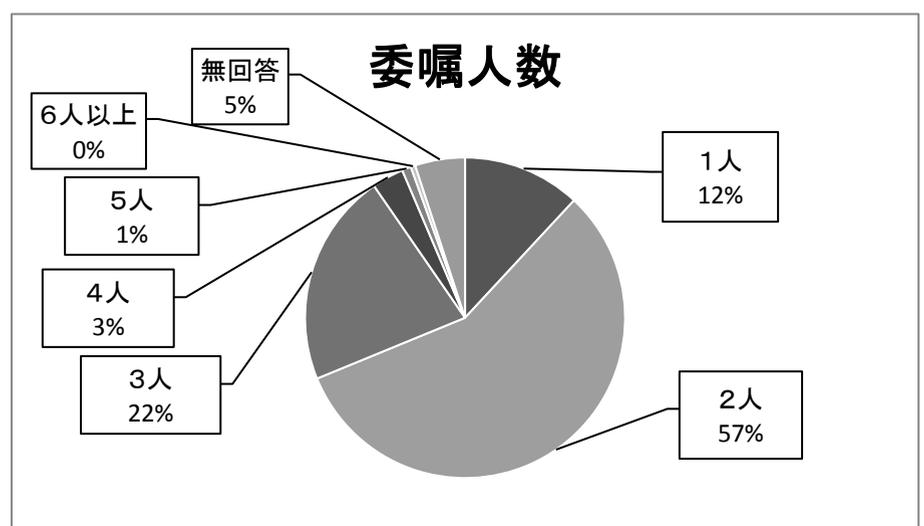
(2)第三者委員選任に際し、利用者(家族)からの意見聴取を行っていますか。

実施している	33人
実施していない	179人
無回答	6人
合計	218人



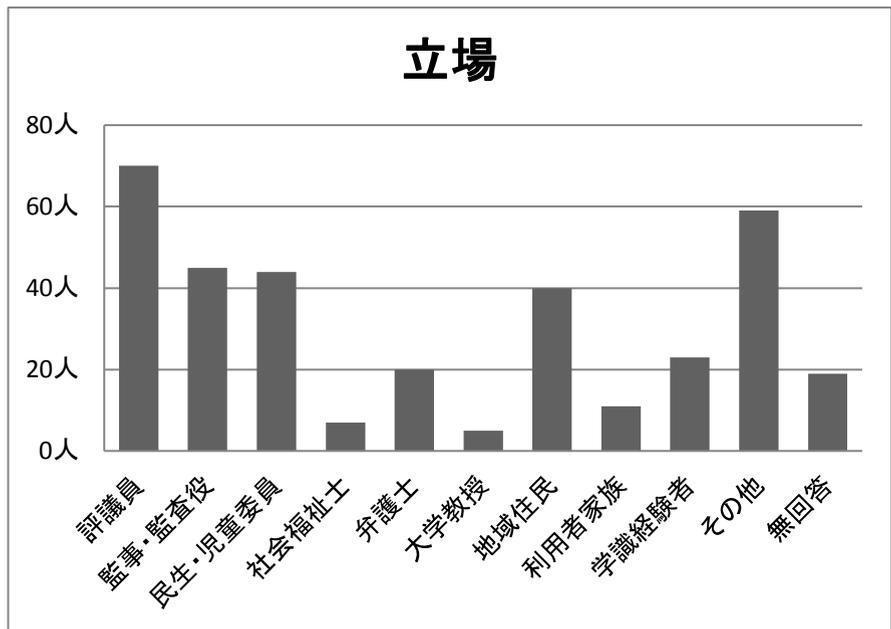
(3)委嘱している方は何人ですか。

1人	26人
2人	124人
3人	47人
4人	7人
5人	2人
6人以上	1人
無回答	11人
合計	218人



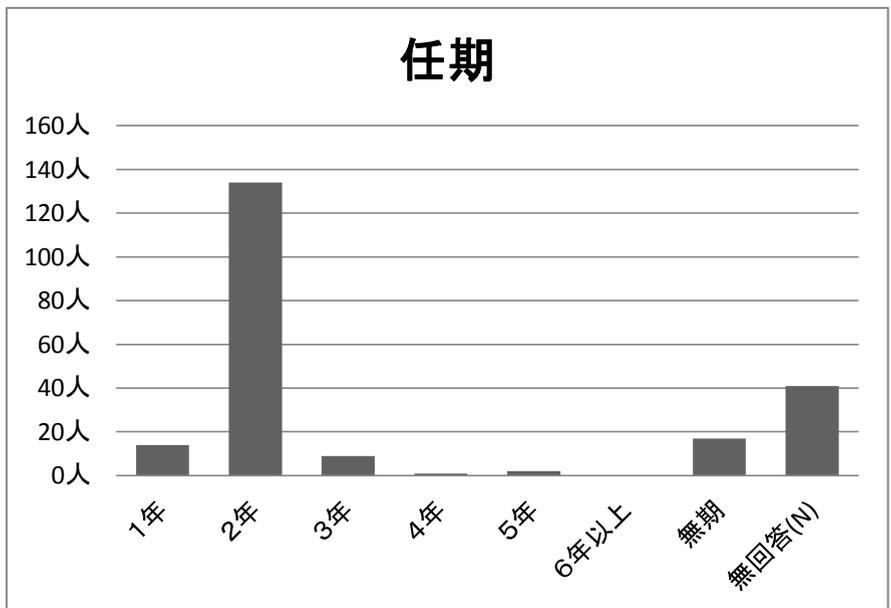
(4)施設・事業所から見てどのような立場の方ですか(複数回答)。

評議員	70人	20%
監事・監査役	45人	13%
民生・児童委員	44人	13%
社会福祉士	7人	2%
弁護士	20人	6%
大学教授	5人	1%
地域住民	40人	12%
利用者家族	11人	3%
学識経験者	23人	7%
その他	59人	17%
無回答	19人	6%
合計	343人	100%



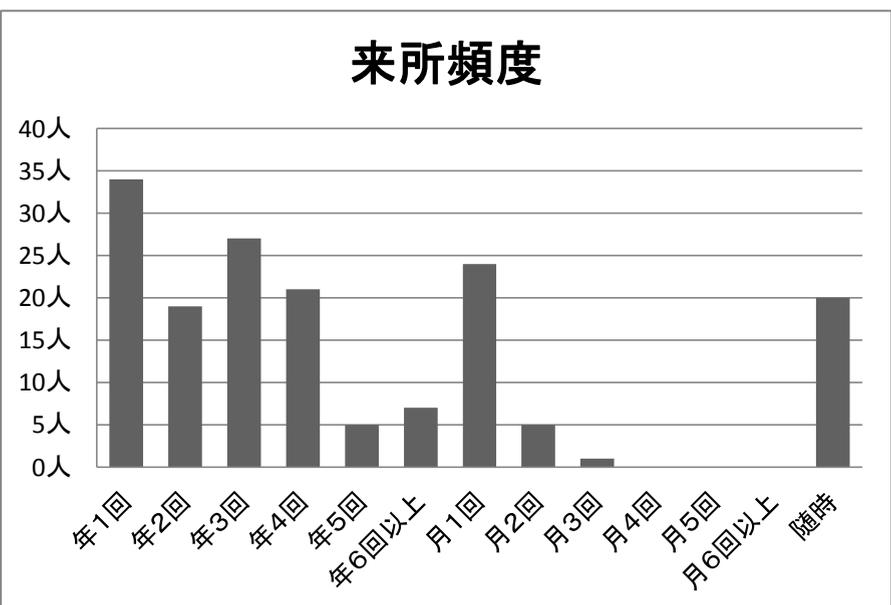
(5)任期は何年ですか。

1年	14人	6%
2年	134人	61%
3年	9人	4%
4年	1人	0%
5年	2人	1%
6年以上	0人	0%
無期	17人	8%
無回答(N)	41人	19%
合計	218人	99%



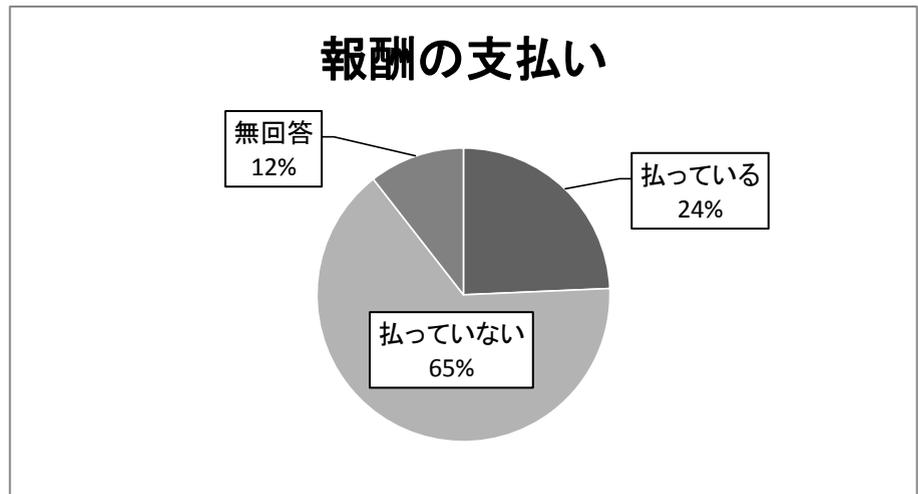
(6)第三者委員はどの位の頻度で施設(事業所)に来所されていますか。

年1回	34人	16%
年2回	19人	9%
年3回	27人	12%
年4回	21人	10%
年5回	5人	2%
年6回以上	7人	3%
月1回	24人	11%
月2回	5人	2%
月3回	1人	0%
月4回	0人	0%
月5回	0人	0%
月6回以上	0人	0%
随時	20人	9%
無回答(N)	55人	25%
合計	218人	99%



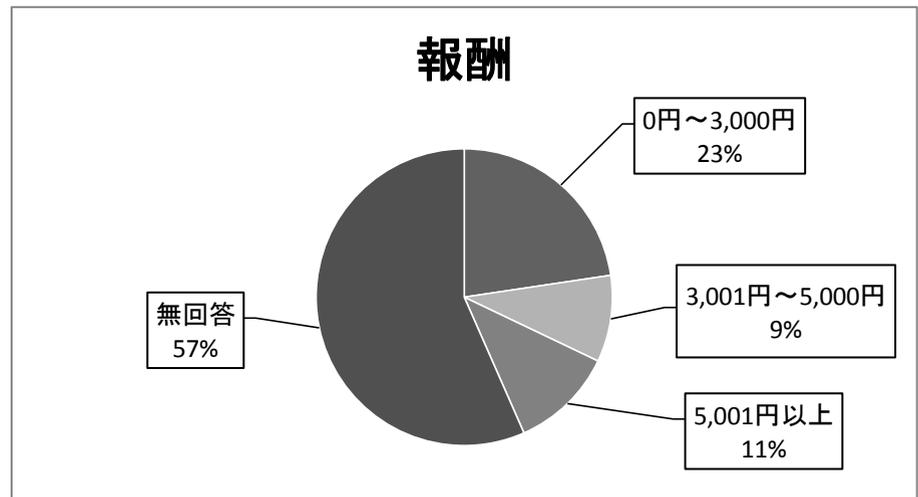
(7) 報酬は支払っていますか。

払っている	53人
払っていない	142人
無回答	23人
合計	218人



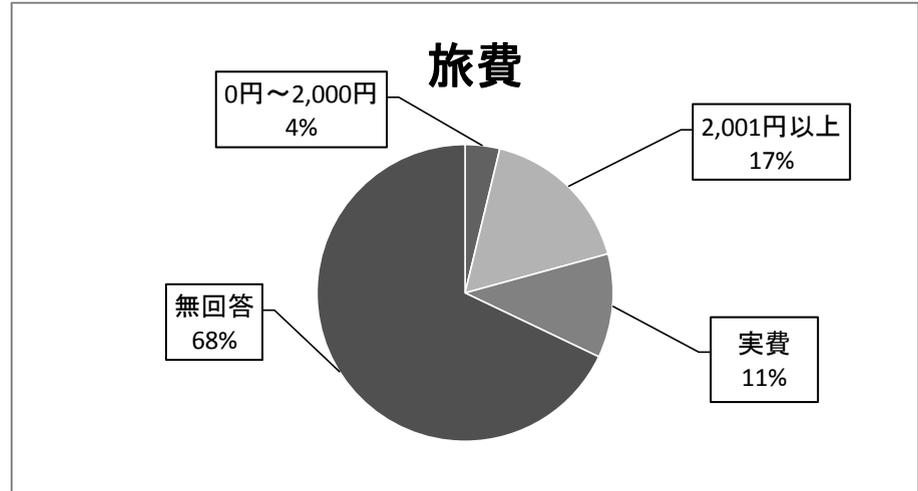
○払っていると回答された方

報酬 1回	
0円～3,000円	12人
3,001円～5,000円	5人
5,001円以上	6人
無回答	30人
合計	53人



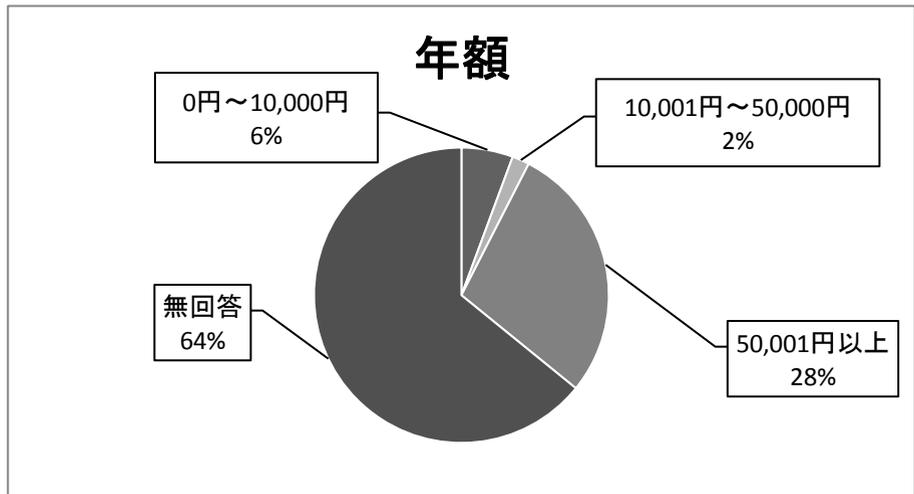
○払っていると回答された方

旅費 1回	
0円～2,000円	2人
2,001円以上	9人
実費	6人
無回答	36人
合計	53人



○払っていると回答された方

報酬+旅費の年額	
0円～10,000円	3人
10,001円～50,000円	1人
50,001円以上	15人
無回答	34人
合計	53人

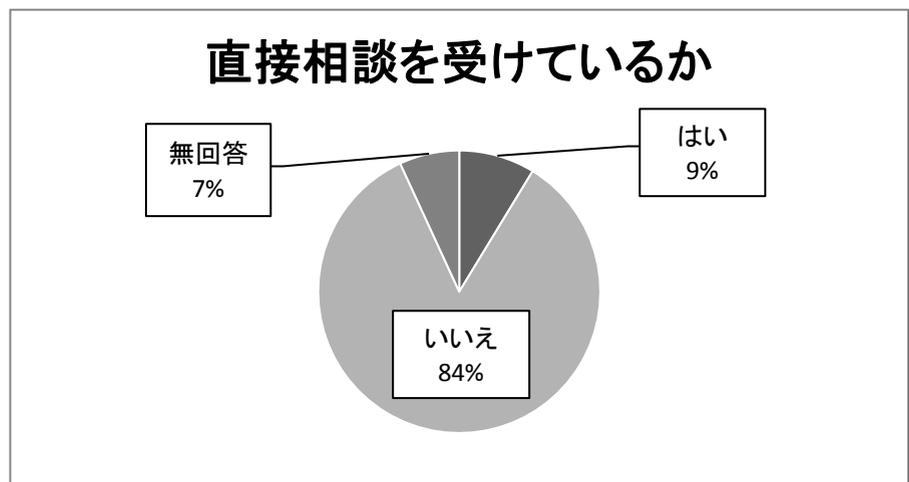


Q9. 第三者委員の活動について教えてください。

※第三者委員設置済みはアンケート提出者中218名であるため、本項目は218名について集計を行っている。

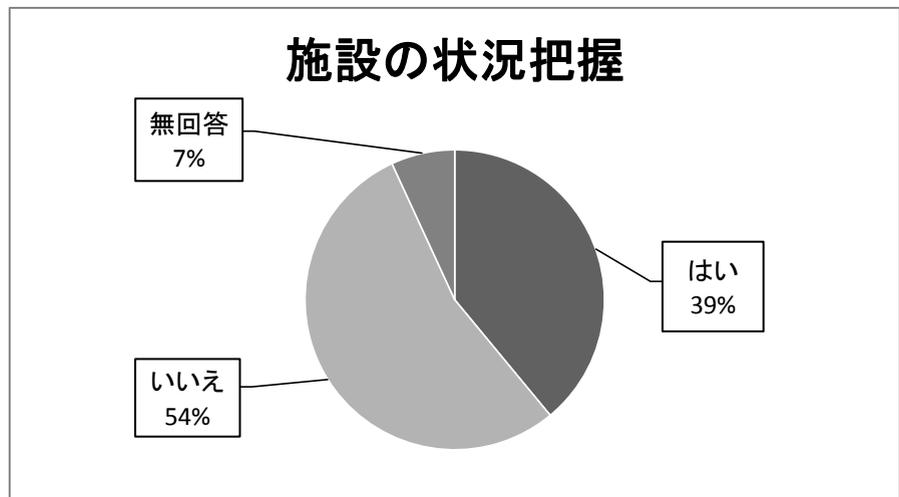
①定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けている。

はい	19人
いいえ	184人
無回答	15人
合計	218人



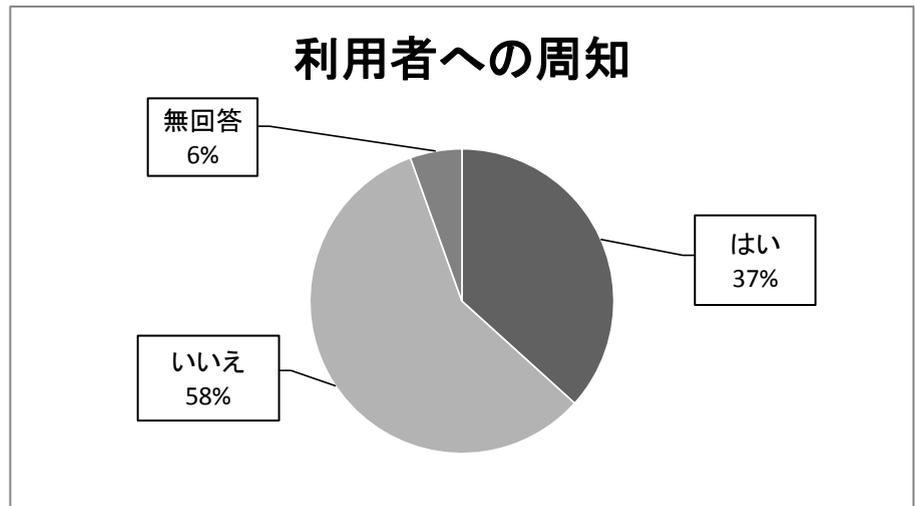
②時々施設へ来て、利用者(家族)と交流しながら、施設の状況把握に努めている。

はい	85人
いいえ	118人
無回答	15人
合計	218人



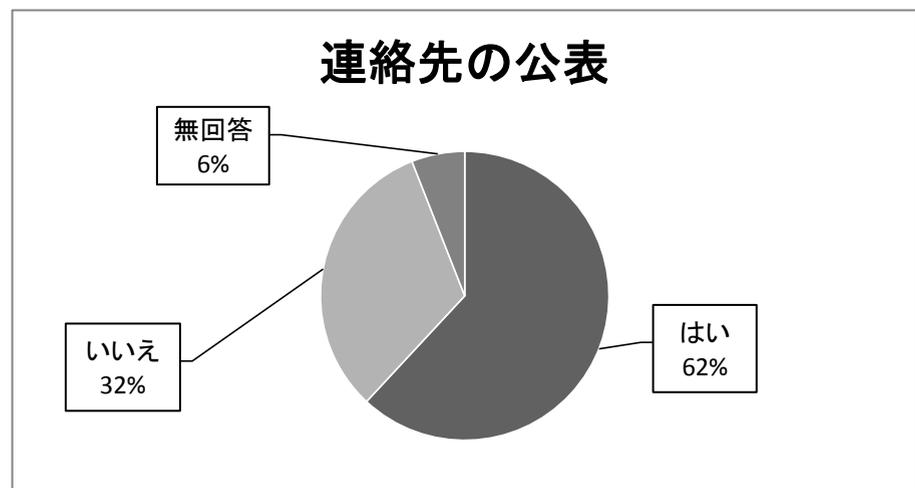
③写真入りのポスターやプロフィールを掲示するなど第三者委員の属性を利用者に周知している。

はい	80人
いいえ	126人
無回答	12人
合計	218人



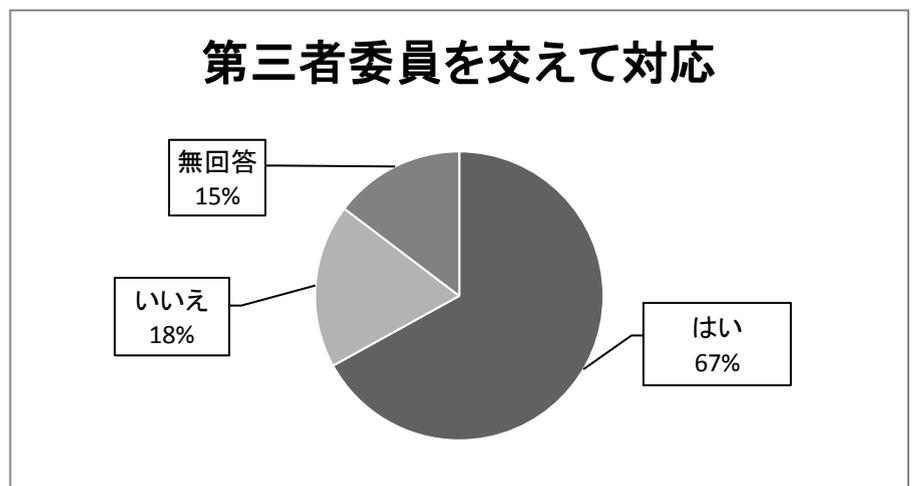
④第三者委員の電話番号を公表し、利用者等から直接電話できる体制にしている。

はい	135人
いいえ	70人
無回答	13人
合計	218人



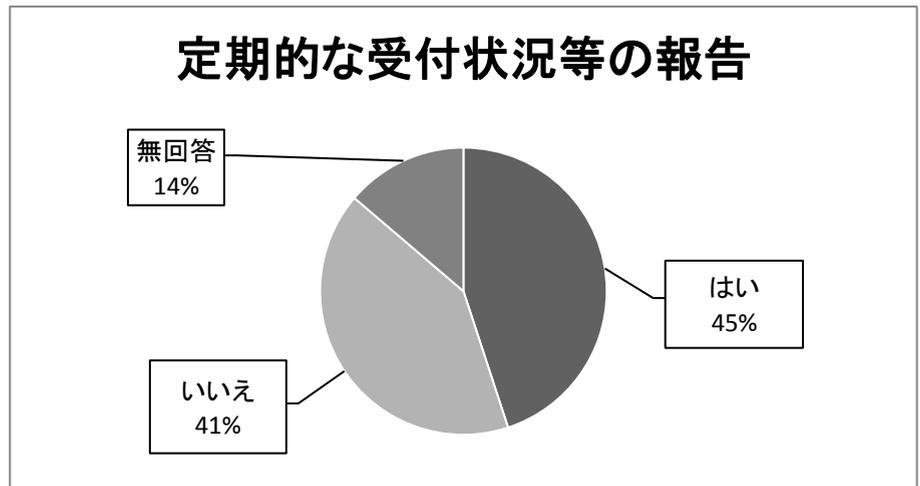
⑤申出人が希望する場合は第三者委員を交えて対応している。

はい	146人
いいえ	40人
無回答	32人
合計	218人



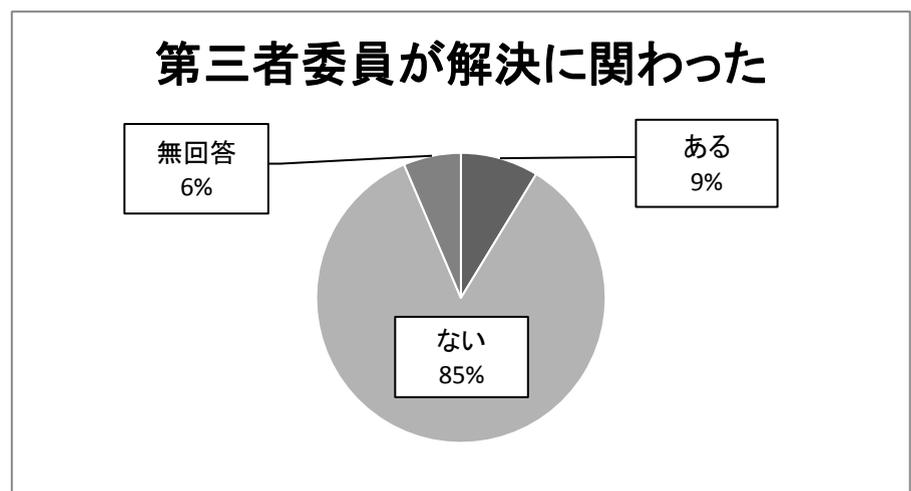
⑥第三者委員に対し、定期的に苦情の受付状況等の報告をしている。

はい	98人
いいえ	90人
無回答	30人
合計	218人



⑦第三者委員が苦情解決に関わったことがある。

ある	19人
ない	185人
無回答	14人
合計	218人



Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

第三者委員が苦情解決に関わった主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》				
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果
1	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○食事 食事がおいしくない。	先に生活相談員に苦情が入り、その後第三者委員にも話しがいった。直接、第三者委員にいく苦情はない。
2	訪問介護	サービスの質や量	○食事 食事の内容について	食会議で検討し、改善に努めている。

《障害者福祉施設・事業所》				
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果
1	生活介護	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 本人の体調について相談・排便の記録等の不備などの苦情。	施設に話し、施設が支援方法を再検討。本人が排便後の始末を自身でしてしまうこともあるが、職員側で必ず確認し、排便のない日が続いた場合は、服薬するなど細かく決めた。その後は記録に通し、保護者との連絡を確実にした。
2	生活介護	その他	○その他 施設行事の内容について	家族へ謝罪、説明し納得された。翌年より改善した。
3	就労継続支援B型	サービスの質や量	○食事 お弁当の中身(ご飯が冷えている)など申し入れるが改善されない。	施設内で話し合い、改善できる範囲で改善し納得される。 ①メニュー表を渡す ②冷めない工夫として、容器を変える。
4	グループホーム	権利侵害	○職員からの暴言 職員から暴言とネグレクト歴な対応を受けた。	行政機関に報告し、聴き取り施行中である。
5	地域活動支援センター	職員の接遇	○職員の態度 職員が休憩中に世間話をしてきた。内容も職員の友人の悪口で耳障りである。	職員に気を付けるよう指導する。また、他の職員にも理解を求めた。

《児童福祉施設・事業所》				
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果
1	保育所	その他	○その他 園行事と学校行事が重なった。	行政機関に連絡調整する。
2	医療型 児童発達支援センター	サービスの質や量	○環境 施設での作業環境等について	本人の意向の整理を行った結果、施設特性が本人の希望に添わないため、退所を選択した。

【別紙 2】

提出先：京成トラベルサービス（株）

FAX番号：043-297-2122 / E-mail：chiba-event@keiseitravel.co.jp

平成27年度

福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会 苦情解決体制アンケート

該当に○印を願います	研修会に参加する	参加しないがアンケートのみ提出する
------------	----------	-------------------

平成 年 月 日

施設・事業所名 ※（ ）内のいずれかに○	（設置主体：公立・社会福祉法人・NPO法人・営利法人・その他[]）	記入者名（お立場） ※（ ）内のいずれかに○	（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員・その他[]）
事業形態 ※該当に○（複数可）	①高齢者福祉 ②障害福祉 ③児童福祉 ④その他（救護施設、婦人保護施設、社協、市町村行政など）		
<p>※これ以降の質問に対し、該当に○印をお願いします。</p> <p>Q1 貴法人（事業所）の苦情解決体制を教えてください。</p> <p>① 苦情解決体制⇒ 法人単位・各事業所単位・その他（※1法人1事業者の場合は法人単位に○）</p> <p>② 苦情受付担当者⇒ 設置している ・ 設置していない</p> <p>③ 苦情受付担当者の立場⇒ 相談員・サービス管理責任者・主任・副施設長・その他（ ）</p> <p>④ 苦情解決責任者⇒ 設置している ・ 設置していない</p> <p>⑤ 苦情解決責任者の立場⇒ 施設長・副施設長・理事長・理事・その他（ ）</p> <p>⑥ 第三者委員⇒ 設置している ・ 設置していない</p>			
<p>Q2 貴法人（事業所）で苦情対応の要綱や規程を整備するなど、対応方法に共通のルールがありますか。</p> <p>① 要綱を整備している。</p> <p>② 規程を整備している。</p> <p>③ 要綱・規程のほか対応マニュアルを作成している。</p> <p>④ 何も整備していない</p>			
<p>Q3 昨年度、苦情相談を受け付けたことがありますか？</p> <p>① ある ⇒ _____ 件 ※Q4へ進んでください。</p> <p>② ない ※第三者委員を設置している場合は、Q8へ進んでください。未設置の場合は回答終了です。</p>			
<p>Q4 どなたからの相談を受け付けましたか？※複数可</p> <p>① 利用者 ② 家族 ③ その他（ ）</p>			

【別紙 2】

Q 5 どのような苦情でしたか？※①～⑦の(1)～(6)に○ ※複数可

< 苦情の分類 >	< 苦情の種類 >
① 職員の接遇	(1)職員の態度 (2)言葉遣い (3)伝達・連絡ミス (4)約束の不履行・遅延
② サービスの質や量	(1)介護・支援技術・声掛け等 (2)環境(居室・設備・温度・音等) (3)入浴 (4)食事 (5)リハビリ・機能訓練 (6)利用者間トラブルの調整
③ 説明・情報提供	(1) 相談不十分 (2)説明・情報提供不足
④ 利用料	(1)利用料金についての説明不足 (2)その他の費用・負担金についての説明不足 (3)預り金の管理内容(定時報告・証拠書類保管等) (4) 寄付金・後援会費等
⑤ 被害・損害	(1)介護・支援中の事故 (2)その他、施設内での単独事故 (3)所持金品紛失・物損
⑥ 権利侵害	(1)職員からの暴言 (2)暴力・虐待 (3) 身体拘束・行動制限等 (4)プライバシーの侵害 (5)個人情報漏洩
⑦ その他	(1) 制度への要望 (2)その他 ()

Q 6 上記「Q 5」の中で苦情解決をした主な 1 ケースをご記入ください。

※該当に○ < 苦情の分類 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ > ・ < 苦情の種類 (1) (2) (3) (4) (5) (6) >

【苦情の概要】

【対応の状況、結果】

【解決のポイント】

Q 7 上記「Q 5」の中で苦情解決できなかった主な 1 ケースをご記入ください。

※該当に○ < 苦情の分類 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ > ・ < 苦情の種類 (1) (2) (3) (4) (5) (6) >

【苦情の概要】

【対応の状況、結果】

【解決できなかった原因】

