

平成 30 年度

福祉サービスに関する 苦情解決事業資料集

- ・平成30年度千葉県運営適正化委員会事業報告
- ・苦情相談対応事例
- ・苦情解決アンケート結果
- ・参考資料



社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会
千葉県運営適正化委員会

は じ め に

千葉県運営適正化委員会は、平成12年7月、千葉県社会福祉協議会に第三者機関として設置され、社会福祉法第83条の規定を受けて福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決することを目的に事業を実施しています。

委員会は19名の委員で構成され、各委員は「運営監視部会（合議体）」又は「苦情解決部会（合議体）」のいずれかの合議体に属し、事務局と連携を取りながら活動しています。

運営監視部会には11名の委員が所属し、「福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）」の適正な運営を確保するため必要な助言又は勧告等を行っています。

地域社会では一人暮らし高齢者や認知症高齢者が増加し、また地域生活に移行する障害者等が増加しています。そうした中、福祉サービス利用援助事業は判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう支援する事業であり、その役割は重要性を増す一方です。

運営監視部会では、事業を実施している市町村社会福祉協議会に対し定期的に実施状況調査（現地調査）を行っており、こうした取り組みや実施主体である千葉県社会福祉協議会との意見交換・助言等を通じて、引き続き本事業が県内あまねく適正に実施されるよう支援していきたいと考えています。

一方、苦情解決部会には8名の委員が所属し、福祉サービスに関する苦情解決に取り組んでいます。

相談対応は委員会事務局員が中心に行っていますが、部会長をはじめ各委員へ報告・相談し、指示を受けながら、相談者への助言をはじめ、事業者に対する事実確認や調査、助言、申し入れ、当事者同士の話し合い調整、あっせん、知事通知等を通じて苦情解決を進めています。

平成30年度に本委員会に寄せられた福祉サービスに係る苦情相談は233件でした。昨年度の250件からはやや減少しましたが、全国的に見た場合、本県は東京都、大阪府、福岡県に次いで4番目に苦情相談件数が多くなっています。その要因としては、事業者段階での苦情解決体制が未整備であったり、整備してはいるもののうまく機能していないといったことが考えられます。

本委員会としては利用者等からの苦情相談の解決に取り組むと同時に、研修会の開催や苦情解決巡回サポート事業等を通じて、事業者段階での苦情解決体制の整備を促進し、その取り組みが効果を発揮できるよう支援していきたいと考えています。

本資料には委員会の事業報告とともに、委員会で取り扱った苦情相談対応事例、苦情解決体制アンケート結果等を掲載しています。事業者における体制整備や相談対応の参考としてご活用いただければ幸いです。

最後になりますが、関係各位におかれましては、千葉県運営適正化委員会に対し、今後とも一層の御理解と御協力をいただきますようお願い申しあげ、ご挨拶とさせていただきます。

平成31年3月

千葉県運営適正化委員会委員長 小賀野 晶一

目 次

1	平成30年度千葉県運営適正化委員会事業報告	1
2	苦情相談対応事例	12
	○高齢者福祉サービス	14
	○障害福祉サービス	21
	○児童福祉サービス	27
	○その他の福祉サービス等	31
3	苦情解決アンケート結果	33
4	参考資料	54
	○ 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針 について（平成29年3月7日付）	55
	○ 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱	60
	○ 福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領	64
	○ 千葉県運営適正化委員会設置規程	66
	○ 千葉県運営適正化委員会委員名簿	68
	○ 福祉サービスにおける苦情解決のポイント	70

平成30年度 千葉県運営適正化委員会 事業報告

社会福祉法第83条の規定を受け、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決するために次の事業を実施した。

1 運営適正化委員会本会議（全体会）の開催

運営適正化委員会の正副委員長の選任及び所属部会の指名、委員会が行なう事業全般にわたる方針や課題等を協議するため、運営適正化委員会委員による全体会を2回開催した。

会場はいずれも千葉県社会福祉センター4階第1会議室

期 日	主 な 内 容
平成30年 7月31日 (火)	■第1回全体会(出席委員:15名) (1) 委員長、副委員長の選任について (2) 委員の所属部会の指名について (3) 平成29年度事業報告について (4) 平成30年度事業計画について
平成31年 3月19日 (火)	■第2回全体会(出席委員:16名) (1) 平成31年度千葉県予算に関する提案・要望について (2) 平成30年度事業報告(案)について (3) 平成31年度事業計画(案)及び予定(案)について (4) 各委員会活動の現状と課題について

2 苦情解決部会（苦情解決合議体）の開催

社会福祉（公益を代表する者）、法律、医療に関し学識経験を有する者である委員8名からなる苦情解決部会を毎月開催し（年12回）、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決するための相談、助言、調査、申し入れ等の対応について協議を行った。

(1) 苦情解決部会の開催状況・内容

会場はいずれも千葉県社会福祉センター4階第2会議室

期 日	主 な 内 容
平成30年 4月25日(水)	■第1回苦情解決部会(出席委員5名) ・新規相談受付状況について(16件※平成29年度分6件含) ・継続ケースの経過、結果について(4件)
5月23日(水)	■第2回苦情解決部会(出席委員6名) ・新規相談受付状況について(15件) ・継続ケースの経過、結果について(4件) ・巡回サポート事業の訪問先事業所の検討について
6月20日(水)	■第3回苦情解決部会(出席委員7名) ・新規相談受付状況について(21件) ・継続ケースの経過、結果について(5件)
7月25日(水)	■第4回苦情解決部会(出席委員5名) ・新規相談受付状況について(19件) ・苦情解決研修会の実施について

8 月 22 日 (水)	■第 5 回 苦情解決部会 (出席委員 8 名) ・ 部会長・副部会長の選出について ・ 新規相談受付状況について (19 件) ・ 継続ケースの経過、結果について (1 件)
9 月 19 日 (水)	■第 6 回 苦情解決部会 (出席委員 8 名) ・ 新規相談受付状況について (15 件) ・ 継続ケースの経過、結果について (4 件)
10 月 17 日 (水)	■第 7 回 苦情解決部会 (出席委員 8 名) ・ 新規相談受付状況について (19 件) ・ 継続ケースの経過、結果について (3 件)
11 月 21 日 (水)	■第 8 回 苦情解決部会 (出席委員 8 名) ・ 新規相談受付状況について (22 件) ・ 継続ケースの経過、結果について (4 件)
12 月 19 日 (水)	■第 9 回 苦情解決部会 (出席委員 8 名) ・ 新規相談受付状況について (20 件) ・ 第 1 回巡回サポート事業の実施報告について
平成 31 年	
1 月 16 日 (水)	■第 10 回 苦情解決部会 (出席委員 7 名) ・ 新規相談受付状況について (16 件) ・ 継続ケースの経過、結果について (1 件)
2 月 20 日 (水)	■第 11 回 苦情解決部会 (出席委員 7 名) ・ 新規相談受付状況について (14 件) ・ 継続ケースの経過、結果について (3 件) ・ 第 2 回巡回サポート事業の実施報告について
3 月 19 日 (水)	■第 12 回 苦情解決部会 (出席委員 7 名) ・ 新規相談受付状況について (26 件) ・ 第 3 回巡回サポート事業の実施報告について ・ 平成 31 年度事業計画について

(2) 苦情受付状況
①受付状況と解決結果

(ア+イ) 苦情受付及び相談受付総件数	苦情として受理した件数(ア)	苦情解決の結果(アの内訳)									その他利用者・家族等からの苦情以外の相談件数(イ)
		苦情申出人への相談助言、 当事者間の話し合い推奨等 による解決 (95 件)				苦情申出人(利用者等)と事業者 間の調整等による解決 (138 件)					
		①相談助言	②当事者間の話し合い 解決の推奨	③専門機関・関係機関 への紹介・伝達	④その他	⑤事情調査	⑥助言・申し入れ	⑦当事者間の話し合い の調整	⑧あっせん(書面)	⑨県知事通知	
368	233	57	11	18	9	3	129	6	0	0	135

(注) 苦情解決の結果に関する分類は以下のとおり

①相談助言

申出人への助言で解決に至ったもの。

②当事者間の話し合い解決の推奨

申出人に対し当事者(利用者と事業所)間の話し合いによる解決を推奨したもの。

③専門機関・関係機関への紹介・伝達

他の専門機関を紹介し、希望に応じて当該機関への伝達を行ったもの。

④その他

相談段階で申出人の意向が確認できずに終了に至ったもの。ないしは苦情申し出の取り下げに至ったもの。

⑤事情調査

委員会・事務局による事情調査(照会を含む)を行ったもの。

⑥助言・申し入れ

事業者に改善の申し入れや提案を行ったもの。

⑦当事者間の話し合いの調整

事業者・利用者間の話し合いの実施に向け調整を行ったもの。

⑧あっせん(書面)

事業者と利用者間のあっせんを行い書面合意に至ったもの。

⑨県知事通知

利用者への著しい不当なサービスが行われ、委員会の介入にもかかわらず事業者として修正がなく、県知事通知を行ったもの。

②サービス種類別の苦情内容分類 (単位：件)

サービス種別 苦情内容区分	高齢者 福祉 サービス	障害福祉 サービス	児童福祉 サービス	その他の サービス	合計
①職員の接遇	32	76	19	13	140
②サービスの質や量	13	14	5	0	32
③説明・情報提供	5	10	5	2	22
④利用料	4	9	3	0	16
⑤被害・損害	5	2	3	0	10
⑥権利侵害	1	1	1	0	3
⑦その他	3	6	0	1	10
合計	63	118	36	16	233

(注) 苦情内容の区分は以下のとおり

①職員の接遇

職員の利用者への支援内容、関わり方、言葉遣い、支援内容・支援方法についての説明が不十分と見受けられたケース。

②サービスの質や量

食事の内容や、施設・事業所の環境、施設・事業者が提供するサービス内容、事業所の運営管理についての総体的な質が不十分と判断されたケース。

③説明・情報提供

サービス内容そのものについての説明が不十分と判断されたケース、利用者・家族への情報提供等が不十分と判断されたケース。

④利用料

サービスの利用料やその他の負担金をめぐるあり方や説明等が不十分と判断されたケース。

⑤被害・損害

介護・支援事故ないしサービス利用中の怪我及びそれらに対する説明が不十分と判断されたケース。

⑥権利侵害

虐待、暴力、暴言、身体拘束、プライバシーの侵害、不当な契約拒否等。

⑦その他

制度、施策についての意見、要望、サービスの利用条件等についての苦情。

3 運営監視部会（運営監視合議体）の開催

社会福祉（公益を代表する者、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者、福祉サービスの提供者を代表する者）、法律、医療に関し学識経験を有する者である委員 11 名からなる委員会を定期的に開催し（年 6 回）、福祉サービス利用援助事業の実施主体が行う事業全般の監視を行い、必要に応じて相談助言を行った。

（１）運営監視部会の開催状況・内容 ※社会福祉協議会は「社協」と省略記載
会場はいずれも千葉県社会福祉センター 4 階第 2 会議室

期 日	主 な 内 容
平成 30 年 5 月 22 日（火）	■第 1 回運営監視部会（出席委員 9 名） (1) 福祉サービス利用援助事業に係る平成 29 年度事業報告・課題等について 説明：千葉県後見支援センター、資料提供：千葉市社協 (2) 平成 30 年度現地調査の実施について ①実施予定社協について（計 22 社協） ②現地調査の実施方法（案）について ③事前提出書類（調査票等）の様式（案）について ④現地調査の日程調整について
7 月 12 日（木）	■第 2 回運営監視部会（出席委員 8 名） (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）に係る書面調査の結果について ①長生村社協 ②大多喜町社協 ③館山市社協 ④芝山町社協 (2) 現地調査に係る部会委員の担当社協の調整について
9 月 20 日（木）	■第 3 回運営監視部会（出席委員 9 名） (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）の結果について (2) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）に係る書面調査の結果について ①千葉市社協 ②白子町社協 ③柏市社協 ④野田市社協 ⑤南房総市社協
11 月 22 日（木）	■第 4 回運営監視部会（出席委員 11 名） (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）指摘事項に対する改善報告書について (2) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）の結果について

平成 31 年 1 月 15 日 (火)	(3) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）に係る書面調査の結果について ①香取市社協 ②長柄町社協 ③横芝光町社協 ④東金市社協 ⑤睦沢町社協 ⑥鋸南町社協 ■第 5 回運営監視部会(出席委員 9 名) (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）指摘事項に対する改善報告書について (2) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）の結果について (3) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）に係る書面調査の結果について ①長南町社協 ②一宮町社協 ③御宿町社協 ④勝浦市社協 ⑤鴨川市社協 ⑥船橋市社協 ⑦千葉県社協
3 月 19 日 (火)	■第 6 回運営監視部会(出席委員 9 名) (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）指摘事項に対する改善報告書について (2) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査（現地調査）の結果について (3) 平成 31 年度事業計画について

(2) 福祉サービス利用援助事業に係る現地調査の実施

(単位：件)

	調 査 日	調査先社協	調査対象件数			抽出調査件数
			契約	解約	合計	
1	平成 30 年 8 月 23 日	長生村社協	2	1	3	3
2	8 月 27 日	多古町社協	4	6	10	5
3	9 月 5 日	館山市社協	25	8	33	5
4	9 月 28 日	千葉市社協	205	47	252	5
5	10 月 3 日	芝山町社協	8	4	12	6
6	10 月 10 日	白子町社協	4	5	9	5
7	10 月 23 日	柏市社協	122	22	144	9
8	10 月 26 日	野田市社協	52	27	79	5
9	11 月 19 日	南房総市社協	9	8	17	3
10	11 月 29 日	香取市社協	38	10	48	3
11	12 月 5 日	長柄町社協	4	1	5	3
12	12 月 7 日	横芝光町社協	8	7	15	3
13	12 月 13 日	東金市社協	24	8	32	5
14	12 月 18 日	睦沢町社協	4	1	5	4
15	平成 31 年 1 月 10 日	鋸南町社協	6	0	6	4
16	1 月 18 日	長南町社協	2	2	4	3
17	1 月 18 日	一宮町社協	2	9	11	3
18	1 月 23 日	御宿町社協	1	2	3	2
19	1 月 23 日	勝浦市社協	1	1	2	2
20	1 月 25 日	鴨川市社協	40	25	65	6
21	1 月 30 日	船橋市社協	65	47	112	5
22	2 月 28 日	千葉県社協	—	—	—	—
計		22 社協	626	241	867	89

(3) 事務局による財産保全サービスに係る保管物件現物調査の実施状況

	調 査 日	訪問先(各金融機関貸金庫)	検査対象
1	平成 30 年 9 月 5 日	館山市社協	6 件
2	9 月 27 日	千葉市社協	20 件
3	10 月 10 日	白子町社協	1 件
4	10 月 23 日	柏市社協	9 件
5	10 月 26 日	野田市社協	4 件
6	11 月 29 日	香取市社協	7 件
7	12 月 7 日	横芝光町社協	5 件
8	12 月 13 日	東金市社協	11 件
9	12 月 18 日	睦沢町社協	3 件
10	平成 31 年 1 月 25 日	鴨川市社協	7 件
11	1 月 30 日	船橋市社協	6 件
計		11 社協	79 件

(4) 千葉県社会福祉協議会等各実施機関への助言の実施

県内の福祉サービス利用援助事業の指導的機関である千葉県社会福祉協議会及び各事業実施機関に対し、現地調査の結果を踏まえ、事業実施上の諸課題の解決に向けた助言等を行った。

4 福祉サービス苦情解決事業に係る広報・啓発の実施

福祉サービス苦情解決事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対し幅広く周知を図り、苦情申し出のしやすい環境を醸成するため、千葉県社協のホームページによる広報並びにポスター、パンフレット及び点訳パンフレットを配布する等により広報・啓発に努めた。

内容	主な配布先	作成部数・時期等
ホームページによる広報	県民等	通年
苦情解決制度に係る ポスター、パンフレットの作成・配布	行政、社協、 社会福祉法人・事業所、 地域包括支援センター等	ポスター 5,600 部作成 ・ 1,514 か所へ郵送配布 ・ その他研修会受講者、希望者等 へ適宜配布

5 苦情解決事業に関する研修会の開催

苦情解決制度の仕組みの周知及び事業者段階における苦情解決事業の充実を目的に、福祉サービス事業者が配置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等に対する研修会を開催した。

開催期日	研修テーマ	会 場	受講数
第 1 回 平成 30 年 9 月 11 日 (火)	【講義Ⅰ】 「苦情解決に求められる役割と対応について」 <講 師> 立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科 教授 平野 方紹 氏 【講義Ⅱ】 「契約、原状回復等の法的理解について」 ～千葉県運営適正化委員会に寄せられる 相談事例を参考に～ <講 師> 本千葉総合法律事務所 弁護士 中村 恒平 氏 【講義Ⅲ】 「福祉現場における職員のメンタルヘルス対策及びハラスメント防止の取り組みについて」 <講 師> M&C教育企画代表 シニア産業カウンセラー 野坂 哲夫 氏	千葉県生涯学習センター 2 階ホール	171 名
第 2 回 10 月 1 日 (月)	【講義】 「苦情相談対応の実際と対応方法」 【演習①】 「事例検討」 【演習②】 「苦情への対応・・・ワールドカフェ」 <講 師> 早稲田大学人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏	千葉県経営者会館 6 階大ホール	83 名
第 3 回 11 月 14 日 (水)	【講義】 「苦情解決における管理者の役割と、苦情対応を含めた組織マネジメントについて」 【講義・演習】 「実際の苦情から教訓を学ぶための具体的な方法」 <講 師> 日本女子大学人間社会学部 教授 久田 則夫 氏	千葉県教育会館新館 501 号室	141 名
第 4 回 11 月 26 日 (月)	【講義】 「苦情相談対応の実際と対応方法」 【演習①】 「事例検討」 【演習②】 「苦情への対応・・・ワールドカフェ」 <講 師> 早稲田大学人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏	千葉県経営者会館 6 階大ホール	138 名

第 5 回 12 月 11 日 (火)	【講義】 「苦情解決におけるリスクマネジメント」 ・クレームの態様及び適切な対応について ・記録の書き方について ・裁判に関する基本的な知識 ・裁判の対応について ・最近の裁判例 等 【質疑応答】 < 講 師 > 小川佳子法律事務所 弁護士 小川 佳子 氏	千葉県文化センター 3 階 アートホール	169 名
計 702 名			

6 苦情解決巡回サポート事業（巡回指導）の実施

事業者側からの申込みに応じて、苦情解決部会委員・事務局員が事業所を訪問し、事業者段階における苦情解決体制や取組状況を確認し助言するとともに、苦情解決事業について意見交換等を行った。

訪問日時	施設・事業所名	施設種別	所在地
平成30年 12月13日	れんげの里茂原	有料老人ホーム	茂原市
平成31年 2月15日	君津市社会福祉協議会	社会福祉協議会	君津市
3月13日	みらいキャリア&ワークス	就労移行支援 就労継続支援A型	印西市

7 調査研究事業の実施

苦情解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業報告や運営適正化委員会が苦情として受け付けた事例等を取りまとめた資料集を作成・配布した。

作成・配布物	主な配布先	作成部数
平成 30 年度福祉サービスに関する苦情解決事業報告書・資料集	行政、社協、社会福祉法人等	1,500 部

8 諸会議への参加状況

運営適正化委員会事業に関する情報収集等を目的に、関係する会議に委員・事務局員が参加した。

期 日	会 場	会議・研修会名 ※()は当会の出席人員
平成 30 年 7 月 18 日	全国社会福祉協議会	平成 30 年度運営適正化委員会事業研究協議会 (2 名)
10 月 12 日	東京都社会福祉協議会 (当番県：新潟県)	関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長 等連絡会・相談員連絡会(2 名)
10 月 30 日 ～31 日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会相談員研修会(2 名)

9 千葉県運営適正化委員会選考委員会の開催等

千葉県運営適正化委員会委員の任期満了に伴い、新たな委員候補者を選任すべく、千葉県運営適正化委員選考委員会を開催し、委員候補者の選考を行った。

また、千葉県運営適正化委員選考委員会委員の任期満了に伴い、新たな選考委員を委嘱するにあたり選考委員候補者の公示を行い、選考委員の選任を行った。

(1) 千葉県運営適正化委員選考委員会の開催

期 日	主 な 内 容	開催場所
平成 30 年 7 月 10 日	(1) 千葉県運営適正化委員会委員候補者に係る審議について (2) 平成 29 年度運営適正化委員会事業報告について (3) 次期選考委員の選任について	千葉県社会福祉センター 3 階会議室

(2) 選考委員会委員選任に伴う候補者の公示

公示期間	公 示 内 容	公示場所
平成 30 年 6 月 29 日 ～7 月 12 日	選考委員候補者氏名、性別、年齢、選考の理由、選考の区分	市町村行政掲示板、市町村社会福祉協議会掲示板、千葉県社会福祉センター、千葉県社会福祉協議会ホームページ

10 関係機関との連携等

苦情解決の効果的な取り組みを進めるため国民健康保険団体連合会と情報交換会を開催して連携を図るとともに、事業者段階での苦情解決体制整備を促進するため県域の種別協議会へ協力依頼を行った。

(1) 千葉県国民健康保険団体連合会との情報交換会の開催

期 日	主 な 内 容	開催場所
平成 30 年 5 月 10 日	(1) 相談対応について (2) それぞれの相談対象の範囲について (3) 市町村との役割分担について (4) 相談者に双方の機関を紹介する場合の対応について	千葉県国保会館 会議室

(2) 種別協議会への協力依頼

期 日	主 な 内 容	依頼先
平成 30 年 5 月 10 日	(1) 研修会開催の周知依頼 (2) 苦情解決体制整備状況調査への協力依頼 (3) 第三者委員の設置促進について	県域 14 種別協議会

平成３０年度 千葉県運営適正化委員会 苦情相談対応事例

【事例の掲載にあたって】

平成３０年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全３６８件のうち苦情相談は２３３件でした（その他の相談は１３５件）。

本事例は、「高齢」「障害」「児童」「その他」に分類した中から４８件を抽出し、内容を要約したものです。

それぞれの事例は相談者や利用者のプライバシーへ配慮するとともに、事業者等の特定を避けるため内容を一部加工・修正しております。

実際の相談内容とは異なりますことをご承知おきください。

平成30年度 苦情相談対応事例（抜粋48件／苦情233件）

高齢者福祉サービス(16件)

No.	事業者分類	苦情の分類
1	特別養護老人ホーム	サービスの質や量
2	特別養護老人ホーム	職員の接遇
3	特別養護老人ホーム	職員の接遇
4	有料老人ホーム	利用料
5	老人保健施設	権利侵害
6	認知症対応型共同生活介護	利用料
7	軽費老人ホーム(ケアハウス)	被害・損害
8	軽費老人ホーム(ケアハウス)	サービスの質や量
9	居宅介護支援事業所	職員の接遇
10	居宅介護支援事業所	説明・情報提供
11	居宅介護支援事業所、行政	その他
12	デイサービス	職員の接遇
13	デイサービス	説明・情報提供
14	デイサービス	職員の接遇
15	ショートステイ	サービスの質や量
16	訪問看護	職員の接遇

障害福祉サービス(19件)

No.	事業者分類	障害種別	苦情の分類
1	生活介護	身体障害	サービスの質や量
2	生活介護	知的障害	サービスの質や量
3	共同生活援助	精神障害	職員の接遇
4	共同生活援助	精神障害	説明・情報提供
5	共同生活援助	精神障害	職員の接遇
6	共同生活援助	精神障害	職員の接遇
7	就労移行支援事業所	精神障害	説明・情報提供
8	就労移行支援事業所	精神障害	職員の接遇
9	就労移行支援事業所	精神障害	職員の接遇
10	就労移行支援事業所	精神障害	職員の接遇
11	就労継続支援A型事業所	精神障害	サービスの質や量
12	就労継続支援A型事業所	精神障害	利用料
13	就労継続支援B型事業所	精神障害	職員の接遇
14	就労継続支援B型事業所	精神障害	サービスの質や量
15	就労継続支援B型事業所	精神障害	サービスの質や量
16	就労継続支援B型事業所	精神障害	職員の接遇
17	地域活動支援センター I 型	精神障害	利用料
18	居宅介護	精神障害	説明・情報提供
19	居宅介護	精神障害	職員の接遇

児童福祉サービス(10件)

No.	事業者分類	苦情の分類
1	保育所	サービスの質や量
2	保育所	利用料
3	保育所	職員の接遇
4	認定こども園	被害・損害
5	認定こども園	サービスの質や量
6	放課後等デイサービス	職員の接遇
7	放課後等デイサービス	権利侵害
8	放課後等デイサービス	サービスの質や量
9	放課後等デイサービス	説明・情報提供
10	児童発達支援施設	権利侵害

その他(3件)

No.	事業者分類	苦情の内容
1	社会福祉協議会	職員の接遇
2	福祉事務所	職員の接遇
3	市役所	その他

平成30年度千葉県運営適正化委員会苦情相談対応事例 (抜粋48件／苦情233件)

高齢者福祉サービス（抜粋16件／苦情63件）

【高齢者ケース1：施設のターミナルケアや死後の対応に納得がいけない】

種別	特別養護老人ホーム	申出人	子ども	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・ターミナルケアを受けていた父に対して点滴や食事提供が中止されたことについて納得がいけない。 ・「看取り介護同意書」には「できる限り経口摂取に努める」と記載があったが、早々に打ち切られてしまった。 ・死亡診断書の記載方法にも納得がいけない。死亡診断書には〇月〇日〇〇時〇〇分と記載されていたが、この時医師の立会いはなかった。医師が立会わなかった時刻を記入するのはおかしい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒施設から納得のいく説明がほしい。事業所へ申し入れてほしい。 【施設職員へ事実確認・申し入れ、回答】 ・施設側もターミナルケアの体制を組み、夜間の待機スタッフ（ケア主任等）も配置して対応していた。 ・脱水状態であれば点滴にも効果があるが、本人の状態によっては点滴することで肺水腫になる可能性があり、却って悪化する危険もあるため、状態に応じて点滴しないこともある。 ・食事提供についても、本人はのどに食べ物を詰まらせる症状が多く見られたため、経口摂取させると窒息の危険があった。そのことは家族には説明していた。 ・死亡診断書については、夜間は医師が不在になるため、医師による対応は翌朝になると家族に説明していた。夜間はケアスタッフのみだが、看取りの場合、看護師が駆けつけ心配停止の時刻を看護師が確認し、嘱託医に電話にて報告する形を取っている。医師は翌日早朝に来てくれ、死亡診断書を記入した。この時、医師から直接家族にも説明してもらったので、納得してもらえていると思っていた。 ・申出人が来所された際は、納得してもらえるように再度説明したい。				

【高齢者ケース2：転落事故が無くならず苦情解決体制も不十分】

種別	特別養護老人ホーム	申出人	子ども	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・母親が入居して現在まで3回転落事故があった（車椅子からの転落1回と、ベッドからの転落3回）。いずれも施設の協力病院で受診しているが骨折はない。 ・同じような転落事故が繰り返されており、再三職員に言っているものの、まったく改善されない。 ・第三者委員に相談したいと思い、施設に来る日を教えてほしいと言ったが、直前まで教えてくれなかった。施設内で苦情解決システムが機能していない。 ・施設に貼ってあるポスターを見て貴会に電話した。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒家族として困っていることや施設の現状を伝えたかった。申し入れは希望しない。 【申出人へ助言】 ・転倒事故で病院受診をしていれば、施設は行政に事故報告書を出す義務があるため、そこに事故当時の状況や今後の対応が記載されており、家族は確認できると思われる。 ・苦情解決システムについては、まずは苦情解決責任者である施設長へ直接相談してみてもどうか。 ・ベッドからの転落は不安定な体位からの転落だと思われるので、その点を重点的に注意してもらえよう職員に伝えてみてはどうか。 ・施設と話し合ってみて、対応に不満があれば再度連絡してほしいと伝えた。				

【高齢者ケース３：職員に自身がハンガーを盗んだと思われる気がして不安】

種別	特別養護老人ホーム	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・自身は昨年から特養に入居しているが、施設のベテラン職員からハンガーを盗んだと疑われていると思う。そのことがストレスでご飯も食べられず、夜も眠れなくなっている。 ・ハンガーは入所から間もない時、子どもが自宅から持ってきてくれた。それを居室内で使用しているが、そのハンガーは施設の共同洗濯場で使っている物とまったく同じだった。 ・ベテラン職員が掃除の時にそのハンガーを見て、自分が洗濯場から盗んだと疑われたと思う。ただ、その職員からはっきり「盗んだ。盗った」という発言は聞いていない。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒貴会から申し入れをしてもらいたい訳ではない。どうすればいいか。 【申出人へ助言】 ・当該職員は「持って行った、盗んだ」と言っておらず、話を客観的に聞く限り、そもそも職員は申出人のことを疑っていないのではないかと。 ・あまり思い詰めない方がよい。 ・夜も眠れずご飯も食べられないなら、子どもや職員へ相談してみてもどうかと助言した。				

【高齢者ケース４：トイレ改修費を全額負担するように言われた】

種別	有料老人ホーム	申出人	きょうだい	苦情分類	利用料
相談内容	・自身は３人きょうだいの次男。弟は元々足が不自由で車椅子を使用している。 ・個室で居室内にトイレがあるが、健常者用のトイレの形状であり、水を流すレバーがタンクの横について車椅子を利用している弟が水を流すには手が届かない。「不便だ」と愚痴をこぼしていた。 ・弟が施設長に改善を求めると、レバーを押す棒を用意し、それを使用して水を流してほしいと言われた。 ・ある日、弟は水を流す際に転倒して職員を呼んだ。ケガはなかったが、家族への連絡がなかった。 ・これを受け、自分と兄から施設長にトイレをボタン式に変えてほしいと依頼した。トイレの改修費用について施設側で負担すべきではないかと言ったが、「施設では払えない」と言われてしまった。 ・トイレ修繕費（約 20 万円）の見積書が届いた。家族が負担することに自分は納得がいかなかったが、兄は納得しており、職員からは「家族の意見が違うので統一してほしい」と言われた。 ・他の車椅子利用者はどうしているのか施設長に聞いたところ、「誰かが来た時に水を流してもらっている」と聞いた。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒施設へサービスの改善を申し入れてほしい。 【施設長へ事実確認・申入れ、回答】 ・転倒時、家族への連絡を怠ってしまったのは落ち度であり謝罪した。転倒後、訪問診療の医師に診てもらったが異常はなかった。 ・トイレ改修の件については、身元引受人である兄が入居前に見学もしており、トイレも含めて部屋の環境を見て入居を希望した。契約時も兄だけで申出人はいなかった。 ・施設としては施設の現在の環境を前提とした入居となるため、利用者の都合で居室を改修される場合は利用者負担となることは説明している。 ・そのことについて兄は了解しており、費用についても負担する旨言われている。一方で弟がこれを拒否する状況で、きょうだい間の問題である。 ・施設側では少しでも負担を軽減しようと複数の見積もりを取ったり、介護保険を利用できないか確認したりして、コストを下げるよう動いている。 ・トイレの水について、流すのが難しい他の利用者に関してはナースコールで職員が対応しており、本人が希望すれば対応可能である。 ・兄から再度「自分が費用を払うので工事を進めてほしい」と連絡がきた。施設側としてはきょうだい間の意見をまとめてほしいと伝えた。申出人から説明を求められれば対応するとのことだった。				

【高齢者ケース5：母親が利用時に骨折があり虐待を疑っている】

種別	介護老人保健施設	申出人	子ども	苦情分類	権利侵害
相談内容	・母親が老健施設のショートステイを利用した際、腕の骨折があった。 ・自身としては虐待を疑っている。 ・このことで施設にも直接話をしており、自分から市役所、県庁にも相談済みである。それ以外にも関係する様々な機関や窓口相談している。 ・市から「調査する」とは言われている。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒貴会でも調査してほしい。他にどこか相談できる機関があるか教えてほしい。 【申出人へ助言】 ・虐待案件については本会から県あるいは当該市へ連絡（通知）することになるが、すでに申出人の方で直接県と市へ相談済みであるため、本会から県や市に伝えるとしても同じ内容になってしまう。 ・当該市の方で「調査する」と言っていることから、市としても虐待案件として調査するであろうことから、まずはその調査結果を待ってはどうか。 ・他に相談できる機関としては法テラスや弁護士相談になるのではないかと助言した。				

【高齢者ケース6：退去時、ドアと床の修繕費を請求され納得できない】

種別	グループホーム（認知症対応型共同生活介護）	申出人	きょうだい	苦情分類	利用料
相談内容	・姉が半年前からグループホーム（認知症対応型共同生活介護）へ入居していたが、褥瘡が酷くなり入院し、結局退去となった。 ・退去手続きに行った際、入居中に姉がよろけて個室の居室出入り口のドアにこぶし大ぐらいの穴をあけたということで修繕費を要求された。 ・居室の床の張り替えもすると言われ、現在業者に見積もりを取っているとも言われた。 ・施設の職員とはまだ話をしていない。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒半年しか利用していないのに、床の張り替え費用やドアの修繕費を利用者が負担しなければならないのか聞きたい。 【申出人へ助言】 ・国土交通省が示す『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』には、原状回復とは賃借人が借りた当時の状態に戻すものではなく、賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧することと定義されている。経年変化、通常の使用による損耗等の修繕費用は、賃料に含まれるとされている。 ・よろけて穴があいたのであれば故意ではないだろう。また、認知症の高齢者に過失を問うことも難しいだろう。床の張り替え費用は通常の使用による汚れの回復であれば支払う必要は無いだろう。 ・施設職員とまだ話をしていないのであれば、まずは国土交通省のガイドラインをホームページで確認の上、請求の根拠について説明を求めた方がよい。 ・話し合いをしてみて、必要があれば本会に再度相談してほしいと伝えた。				

【高齢者ケース7：施設内で転倒したのに救急車を呼ばなかった】

種別	ケアハウス	申出人	子ども	苦情分類	被害・損害
相談内容	・母が入所中のケアハウスの食堂で朝、転倒した。転倒後、痛みの訴えはなく、職員にも大丈夫と言い病院には行かなかった。 ・施設職員はその後見守りをしてしたが、母は自分でトイレにも行けていた。だが、その日の夜に「痛みが出てきて歩けなくなった」と電話が入った。施設に連絡してすぐに救急車で病院へ連れていくよう要請したが、人手不足だから難しいと言われた。 ・とりあえず本人だけを救急車に乗せてもらい、自身があとから行くと伝えたが拒否された。				

	・翌日母を病院へ連れていったところ、圧迫骨折が判明し入院となった。どこの時点で圧迫骨折したかわからないが、おそらく転倒したことが原因なのではないかと思う。 ・当事者同士での話し合いで解決しなければ弁護士に頼むつもりである。
	【本会へ望むこと】⇒施設に対応の改善を申し入れてほしい。
対応結果等	【施設長へ事実確認・申し入れ、回答】 ・この件では何度も申出人と話をしている。市にも事故報告は済んでいる。 ・朝、食堂で転倒した後、何度も本人の元へ伺い、ケアマネジャーも訪問看護師も様子を見ていたが、問題があったという報告は無い。 ・転倒した翌日、透析の受診があるのでその病院で診てもらおうと本人が言っていた。本人は転倒リスクが高い方である。圧迫骨折の原因が食堂で転倒したときのものかわからない。 ・転倒後、家族に電話をしなかったのは施設の落ち度であり、その件での謝罪は済んでいる。 ・転倒した当日夜の時点では、本人が「大丈夫」と言っていた。施設にあるマニュアルの救急搬送に値するような状態でもなかった。本人の意思を尊重した。 ・夜分に申出人が来所したが、この時も本人は自分でトイレに行けていた。本当に救急車が必要な状態だったのであれば、この時に申出人自身で救急車を呼べばよかったのではないかと思う。 ・今後の対応については顧問弁護士に相談しているとのことだった。

【高齢者ケース８：ケアハウスの玄関横にある喫煙所を移動して欲しい】

種別	ケアハウス	申出人	子ども	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・父が入所しているケアハウスの玄関の横に喫煙所があり、入所者がそこでタバコを吸っている。 ・玄関がたばこ臭く、子どもを連れていくことがあるが、煙を吸ってしまいかわいそうである。 ・このご時世に玄関横に喫煙所があるのはどうなのか。 ・介護職員はよくやってくれている。				
	【本会へ望むこと】⇒事業所に喫煙所を移動するよう申し入れてほしい。				
対応結果等	【施設職員へ事実確認・申し入れ、回答】 ・確かに灰皿は入居者用のために玄関横に置いてある。 ・喫煙所については現在衛生委員会において話を進めており、この場で今回苦情があったということも話したい。 ・早々に対応を検討したいとのことだった。				

【高齢者ケース９：ケアマネジャーの対応が不適切である】

種別	居宅介護支援事業所	申出人	子ども	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・父親が有料老人ホームに入居しているが、父親から「足が痛い」と連絡があり、ケアマネジャーに様子を見に行ってもらいたいと伝えたが、「忙しいから難しい」と言われ、行ってもらえなかった。 ・このような対応はおかしいのではないかと。 ・納得がいかないため、今後ケアマネジャーを変更するつもりである。				
	【本会へ望むこと】⇒ケアマネジャーの不適切な対応について申し入れてほしい。				
対応結果等	【事業所へ事実確認・申し入れ、回答】 ・足を痛がっているようなので見に行ってもらいたいと言われたが、翌日に訪問診療の予定も入っており、緊急性も低いと判断し訪問しなかった。 ・別事業所のケアマネジャーから、唐突にケアマネジャーを変更すると言われ驚いたところである。 ・後任のケアマネジャーとの引き継ぎがあるので、連絡を密にして引き継ぎをしたいとのことだった。				

【高齢者ケース１０：２４時間３６５日対応と謳っているが、対応していないのはおかしい】

種別	居宅介護支援事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	説明・情報提供
相談内容	・居宅介護支援事業所のパンフレットに「24時間365日対応する」と書いてあるのに、夜間電話しても留守電になってしまい、つながらないことが多々ある。 ・対応できないなら、その表記を撤回してほしい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒事業所へ表記を削除するよう申し入れてほしい。 【事業所へ事実確認・申し入れ、回答】 ・事業所は4人体制で運営しており、訪問に出て事業所に誰もいない場合は当番の携帯に転送される。 ・夜間は管理者の携帯に転送される。各ケアマネジャーにも事業所の携帯をそれぞれ持たせているが、自分も含め夜中などは出られないこともある。その場合は朝折り返しの電話をしている。 ・ただ、非通知の電話の場合は当然ながら折り返しの連絡はできない。 ・今後対応を見直していくとのことだったが、なにか良いアドバイスはないかとのことだったため、契約時に利用者や家族に電話に出られないこともある旨を説明したほうが良いと伝えた。				

【高齢者ケース１１：ケアマネジャーの対応が悪い、介護認定調査に時間がかかりすぎる】

種別	居宅介護支援事業所、行政	申出人	利用者本人	苦情分類	その他
相談内容	・少し前の話だが、ケアマネジャーの作成した書類のせいで要介護2から1になってしまった。別のケアマネジャーは自分がトイレに行っている間に勝手に書類に印鑑を押していた。 ・介護認定調査のために認定調査員と市の職員が来たが、食事を取らずに7時間も調査に費やした。しかも、それでもすべての項目の確認ができていないと言われた。 ・自身はうつ病や心筋梗塞などがあり、長時間の調査は苦痛である。 ・他にも伝えたいことはあるが、とにかく調査の件を申し入れしてもらいたい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒特に介護認定の時間のことを市の職員に申し入れてほしい。 【市介護保険課へ事実確認、申し入れ、回答】 ・調査が長くかかってしまったのは事実である。申出人への配慮が欠けていた。 ・前回調査時に申出人から「推測の内容が記載された。十分な聴き取りをしてもらえなかった」との意見を受けていたので慎重にやらざるを得ず、結果として調査が長くなってしまった。 ・調査が途中のため、近いうちに訪問し、なるべく早く終わらせたいとのことだった。				

【高齢者ケース１２：ある職員の言動が威圧的で見るに堪えない】

種別	デイサービス	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・70歳代の職員が何人かいるが、利用者の前でその職員に対して古株の職員が些細なことで威圧的に注意することが多い。これが原因で辞めてしまう人もいる。 ・主任はまだ若いためこの古株職員を抑えることができない。 ・以前、主任に対して古株職員を注意するように言ったことがあり、このときは2～3日は改善が見られるが、その後また同じことが繰り返される。目の見えない利用者、耳の聞こえない利用者にもぞんざいな言い方をする。 ・施設長に対応を依頼すると揉み消されてしまうかもしれないと思い、施設長には話していない。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒古株の職員を指導してほしい。 【申出人へ助言】 ・職員は誰に対しても威圧的な言動を慎むべきであり、利用者にもぞんざいな言い方をするのは大きな問題である。ただ、施設長を通り越して職員を指導するということはできない。 ・一度施設長へ相談してみて、それでも改善が見られない場合は再度相談してほしい、施設長に事情を確認してみたいと伝えた。				

【高齢者ケース１３：契約解除理由に納得がいかない】

種別	デイサービス	申出人	子ども	苦情分類	説明・情報提供
相談内容	・母がデイサービスに週３日通っていたが、今年に入って母の財布から２度現金がなくなった。 ・母はデイサービスしか外出しておらず、紛失したのはデイサービスの時としか考えられなかったため、相談という形で施設に電話した。その時、施設長は紛失の経緯を調べることを一切せず、「デイサービスにはお金を持ってこないでくださいと伝えてあるはずだ」と言われてしまった。 ・施設長では話にならないので、本部の責任者に話をした。責任者、施設長と面談したところ、責任者から「施設長の初期対応が悪かった」と言われ、施設長からも謝罪があった。 ・自身としては、施設長が直接謝罪もしてくれ、報告書も出してくれたので「この件は終わりにしましょう」と伝え、この件は終わったと思っていた。 ・しかし、その後責任者と施設長が再び自宅に来て、「今後の施設の利用はご遠慮願いたい」と言われた。理由を尋ねたが、「スタッフに不安がある」と言うだけで、その後契約解除の書面が送られてきた。 ・市の介護保険課に相談したが、「話し合って解決してほしい」と言われた。再度施設に連絡したが、「話し合うつもりはない。それなら第三者を立てる」と言われた。 ・ケアマネジャーと相談し、別のデイサービスに利用を変えたが、解約は不当である。				
	【本会へ望むこと】⇒本部の責任者に申し入れてほしい。				
対応結果等	【本部責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・お金が紛失したと連絡があった日に荷物置き場や送迎の車内を探したが見つからなかった。 ・申出人宅へ伺い、管理者の対応について謝罪した。内部調査も行い、勤務した職員にも聞き取り調査も行ったが、結局紛失した原因はわからなかった。 ・「現金を持って来ないでください」と重要事項説明書にも記載されていることを再度説明し、納得してもらった。それでもお金を持ってくる時は自己責任になると伝え、現金は持ってこない約束をした。 ・申出人は母がデイサービスに行く前に千円札をあえて数枚財布に入れ、そのお札の番号の写真をわざわざ写真で撮っていたと聞いた。申出人から「また紛失するかを確認するために持たせた」と言われた。このように職員を疑った状態では信頼関係が成り立たず、利用を継続することは難しいと判断した。 ・申出人の家族とケアマネジャーを含めて話し合い、信頼関係を構築する上で不安要素があるとして解約を伝え手続きを踏んだ。今後は顧問弁護士が対応することになっているとのことだった。				

【高齢者ケース１４：送迎職員の態度が不快である】

種別	デイサービス	申出人	子ども	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・父がデイサービスを週３回利用しているが、送迎職員は挨拶をするものの無愛想で時々睨みつけるような感じがする。こちらが年上なのに敬語も使わず、上から目線のような態度がある。 ・気になり始めたのは半年くらい前からで、そのような態度だと日中の介護も心配である。 ・父に聞くとテーブルに飲み物を出す時に音を立てて置くような態度があるようだ。 ・他の家族からも同様の話が聞かれ、今後この職員がいる限り利用を辞めようかと考えている。 ・相談員がいるが信用できないため相談していない。ケアマネジャーにも相談していない。				
	【本会へ望むこと】⇒職員の上司へ改善するよう申し入れてほしい。				
対応結果等	【施設職員へ事実確認・申し入れ、回答】 ・今回の対象職員は若い職員で不器用な面はあるが、無愛想や睨みつけるような行為をする職員ではない。 ・飲み物の音が出たのもたまたまだと思う。 ・昨年からのデイサービスの利用者に毎日アンケートを実施している。その日に受けた苦情はその日のうちに解決することを目指している。アンケート結果に対象職員の態度や名前は一度も挙がっていない。 ・アンケート内容はデイサービスの職員全員に周知しており、改善に向けた取り組みをしている。今後改善策を再度検討していきたいとのことだった。				

【高齢者ケース15：ショートステイ利用中一度も入浴をさせてもらえなかった】

種別	ショートステイ	申出人	子ども	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・父がショートステイを2週間利用したが、この間入浴させてもらえなかった。 ・ショートステイから戻ってきた時、皮膚が汚れてカサカサになっていたため、本人にお風呂に入ったのか確認したところ、「入浴してない」とのことだった。父には認知症が多少あり、実際は入浴したのに入浴していないと言っているのかと思っていた。事業所にも聞いたが、「入浴させた」の一点張りだった。 ・ただ、自分が施設に行ったとき、介護職員に声を掛けられ、涙ながらに「実は人手不足のために入浴しなかった」と告げられた。人手不足なのはわかるが2週間も入浴させないのはいかがなものか。 ・入浴の代わりに清拭をしていたかは把握していない。 ・市に相談したところ、「以前から当該施設に対する苦情があり定期的に施設を訪問している」と聞いた。 ・今後は利用しない予定だが、他の利用者のことを考えるとそのままにしておくことはできない。				
	【本会へ望むこと】⇒入浴の状況が改善されているか施設に確認してもらいたい。				
対応結果等	【施設職員へ事実確認・申し入れ、回答】 ・お風呂に2週間入らないということはない。体調によって入浴できない場合もあるが、入れない場合は清拭で対応している。通常2泊3日で1～2回の入浴、3泊4日で2回入浴してもらっている。 ・2週間も入浴していない利用者がいるという実態は把握していない。過去の記録や職員の記憶でもそのようなケースはない。そういった事実は今までなかった。 ・入浴に関して、ロングショートの方で入浴を拒否する利用者もいたが、夜に入浴してもらう等適宜対応をしている。 ・これ以上の情報はないため、当施設の苦情が貴会に来たということで受け止めさせていただきたいとのことだった。				

【高齢者ケース16：職員が馴れ馴れしいなど資質に疑義がある】

種別	訪問看護	申出人	子ども	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・父はパーキンソン病で失語症があり、訪問看護リハビリで言語療法士から言語療法を受けている。 ・現在利用している事業所のスタッフは友達口調で話すなど社会人としての基準が低すぎる。パンフレットを見せて福祉用具を買うよう勧誘してくる。 ・先日事業所に行って責任者と話をしたが、責任者（女性）の香水の匂いがきつく、話をするどころではなかった。 ・利用者の立場をもっと考えてほしい。				
	【本会へ望むこと】⇒責任者へ改善を約束させてほしい。				
対応結果等	【事業所へ事実確認、申し入れ、回答】 ・コミュニケーションを円滑にするため友達口調になっていたが、STへ礼節をわきまえるよう指導する。 ・香水の匂いを指摘された女性は看護師だが、香水はつけていない。 ・建物が新築のため、臭いがすることは認識していたため、申出人が来所された際は部屋のドアを開けて換気していたが、申出人が吐いてしまった。 ・申出人のクレームがエスカレートしているため、今後、家族と申出人、地域包括支援センターで話し合いをする予定である。				

障害福祉サービス（抜粋 19 件／苦情 118 件）

【障害者ケース 1：同性介助になっていないのはおかしい】

種別	生活介護（身体障害）	申出人	親	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・同性介助が原則だと思っていたが、女性職員が少なく常に同性介助をすることは難しいと言われた。 ・娘は身体が不自由なだけで、知能や気持ちは普通の 20 代と変わらない。できるだけ同性介助をお願いしているが、異性介助になることもあるため、本人もしんどいと言っている。 ・娘は職員から「特別に同性介助している」、「みんな我慢しているのにあなただけずるい」などと言われて落ち込んでいる。一方で良い職員の方が多いので仕方がないと思う。				
	【本会へ望むこと】⇒同性介助の現状について確認したい。				
対応結果等	【申出人へ助言】 ・県に同性介助の現況を確認したが、同性介助に関する法律はなく県の条例や基準も設けていないとのことだった。 ・あくまでも施設の人員配置でどこまで対応できるかによるとのことであり、利用者と施設で話し合っていくことが良いのではないかとのことだった。 ・本会からの施設へ申し入れを希望する場合には再度連絡してもらいたい旨伝えた。				

【障害者ケース 2：疥癬が出ているのに黙っていた】

種別	生活介護	申出人	家族	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・家族が「生活介護」の事業所を利用している。 ・そこで疥癬が出ていたにもかかわらず、そのことを事業所が黙ったまま支援を続けている。 ・このような事態になっているのは施設長の考えが甘いからである。				
	【本会へ望むこと】⇒黙っていることは良くないと施設長に申し入れてほしい。				
対応結果等	【施設長へ事実確認・申し入れ、回答】 ・法人で生活介護とグループホームを経営している。 ・元々グループホームの利用者が自宅に帰省した後に湿疹が出たため病院で検査してもらったのだが「疥癬ではない」との結果だった。その後も治らないため何度か検査してもらったが、やはり疥癬ではないとの結果だった。 ・そのうちにグループホームと生活介護を併用している人に湿疹が出始め、職員まで痒がり始めた。 ・再度受診した結果、やっと疥癬との診断が出た。 ・この経緯については利用者が特定される可能性もあるため家族や利用者へは説明していなかった。 ・経緯を知らない人からすれば施設側の責任だと思われても仕方がないことは理解できる。 ・今までの経緯をまとめて保護者宛てに文書で説明したいとのことだった。				

【障害者ケース 3：職員の言動が不適切である】

種別	グループホーム	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・グループホームに入所して 3 年になるが、世話人の言い方がきつい。言葉の虐待とともれるほどである。ひいきや差別があるようにも感じる。 ・喫煙ルームで世話人と一緒にたばこを吸う時があるが、この時に他の利用者の話をしてくることがある。そういうことがあると、自分のいないところで自分のことも他の利用者に話されているのではないかと不安になる。 ・利用者同士で話している時に世話人から話しかけられるとみんな黙ってしまう。利用者間の雰囲気も悪くなっている。				
	【本会へ望むこと】⇒法人本部へ申し入れてほしい。				

対応結果等	【法人本部へ事実確認・申し入れ、回答】
	・状況を確認したところ、該当する職員が判明した。確かに他の利用者がいる前で別の利用者の話をしていた事実もあることを確認した。 ・職員の対応については改善したい。事実確認した内容や事業所としての対応策を書面で本会へ送付するとのことだった。 ・後日、苦情対応の報告、職員の支援方針、事業所内での研修内容等が記載された書面を受領した。

【障害者ケース４：グループホームの光熱水費が赤字のため追加請求をされている】

種別	グループホーム	申出人	代理人	苦情分類	説明・情報提供
相談内容	・グループホームに入居しているが、定員４人に対して３人の入居となっている。 ・毎月定額の光熱水費を支払っているが、昨年度は実際にかかった費用がそれよりも多かったため、不足している分を１人当たり約３万円追加請求されている。追加請求の説明については文書でもらっている。 ・このグループホームは経営が厳しいとのことで、最近経営主体が変わったところである。これを支払うべきか検討している。 ・重要事項説明書には光熱水費の金額は載っているが、予定を上回った場合の対応について記載はない。				
	【本会へ望むこと】⇒本人はこのグループホームを気に入っている。費用を支払うべきか貴会の意見を聞きたい。				
対応結果等	【申出人へ助言】 ・４人定員のところ３人しか入居していなかったことが赤字の原因になっているのかもしれないが、詳しい経緯を再度説明してもらった方が良い。 ・その上で説明に納得できるのであれば、本人と相談し、最終的に判断すれば良いのではないかと。 ・ただ、今後も同じような状況になってしまう可能性も考えられることから、今後の見通しや赤字になった場合の対応について契約書も含めて確認した方が良いでしょうと助言した。				

【障害者ケース５：職員が勤務時間中に入居者と酒を飲んでいる】

事業者	グループホーム	申出人	職員	内容区分	職員の接遇
相談内容	・グループホームで食事を作る仕事をしているが、グループホームのある職員が月に１回程度夜勤に来るたび、お気に入りの利用者と夜中までお酒を飲んでいる。 ・夕食を作る仕事であるにもかかわらず、夜のどんちゃん騒ぎのつまみまで作られ、翌日朝食作りに出勤すると前夜の後片付けもさせられる。 ・利用者の中にはアル中だった人もおり、お酒を飲まされたことで体調不良になったり、アル中になってしまった人もいる。 ・職員はタイムカードを押して出勤中であるにもかかわらずお酒を飲み、日報には「見守り」と記録している。このような行為は違法ではないのか。あつてはならないと思い貴会に電話した。				
	【本会へ望むこと】⇒申し入れて改善させてほしい。				
対応結果等	【県へ連絡】 ・勤務中の飲酒については詳しい状況を確認した上で判断したい。 ・できれば申出人から直接詳しい話を聞きたい。電話をもらえれば対応するので申出人に伝えてほしい。 ・申出人に県の意向を伝えたところ、申出人が直接県に相談するとのことだった。				

【障害者ケース6：グループホームの職員の言い方がきつい】

種別	グループホーム	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・ある職員は利用者やスタッフへかなりきついことを言う。特にあるスタッフへ厳しく命令口調である。 ・職員の言い方がきついことはみんな言っているが、誰もそのことを本人に言えていない。 ・日中活動に行かない利用者がいるが、利用者によって「精神障害があるからしょうがない」と言う一方、自分が日中活動に行かないとこの職員から「行くように」言われる。差別しているように捉えられる。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒職員の態度を改善してもらいたい。 【グループホーム責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・当該職員の言い方がきついと感じるところはある。 ・スタッフに一生懸命やってほしいという思いからであり、熱くなり言動がきつくなっている。決して責めたてているわけではない。 ・ダメなところはダメと指摘することがあるが、言い方がきついところは改善するとのことだった。				

【障害者ケース7：事業所を辞めさせられた理由を知りたい】

種別	就労移行支援事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	説明・情報提供
相談内容	・通所していた際、自分はパソコン操作ができず、他の利用者から馬鹿にされた。施設職員が教えてくれず、攻撃的な態度を取られた。管理者にも「邪魔だからどっかいけ」と言われた。その事業所は辞めた。 ・このことを県や保健所にも相談した。裁判も考えており弁護士にも相談した。 ・退所した施設でいじめられたことや、辞めさせられた理由を知りたい。 ・事業所と話し合いの場を持ちたい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒話し合いの場を持つように事業所へ申し入れてほしい。 【事業所へ事実確認・申し入れ、回答】 ・申出人は利用開始後のある時から、就職活動を行ったものの結果が出ず、職員への当たりが強くなった。 ・その後、自分で就労継続支援A型事業所を見つけてきて自主退所した。 ・退所後、申出人が市へ訴え、虐待防止の調査が入ったものの、虐待の事実は認められなかった。 ・話し合いの場を設けようとしたが、本人が当日になってキャンセルしてきた経緯があり、その後は事業所としてあらためての設定はしていないとのことだった。				

【障害者ケース8：事業所の苦情を外部に言った利用者の犯人探しをしている】

種別	就労移行支援事業所	申出人	家族	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・子どもが通っている事業所で事業所の苦情を外部に言った利用者の犯人探しをしていると聞いた。 ・事業所の相談室で責任者と管理者が「〇〇さんが苦情を言ったみたいだ」などと話しているところを別の利用者が聞いて、そのことを子どもに教えてくれたようだ。 ・職員が犯人探しをしていることによって事業所を休む利用者も出てきている。 ・子どもは、いつ自分が犯人だと言われるのかわからないので大人しくしていると言っている。 ・子どもを引き続き通わせたいのでこういったことは直してほしい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒事業所に改善を申し入れてほしい。 【管理者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・事業所としてそのような事実はまったくない。そもそも最近苦情が入ったという事実もない。 ・休んでいる利用者はいるが、計画的に休んでいる。 ・辞めた人はいるが、利用者の体調不良によるドクターストップで辞めたものである。 ・事業所の雰囲気も悪くなく、まったく心あたりがない。狐に包まれたようである。 ・また何かあったらご指導いただきたいとのことだった。				

【障害者ケース 9：職員の指導が厳しい】

種別	就労移行支援事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・事業所に通い始めたばかりだが、職員から「午後眠くなるようなら就職しても長続きしないよ。すぐに辞めることになっちゃうよ」と言われた。 ・ゲームで夜更かしすると翌日の午後にウトウトすることがあるが、少しくらい大目に見てほしい。 ・市役所にこの事業所を辞めるかどうか相談したところ、自分で決めるようにと言われた。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒どうしたらよいか貴会のアドバイスがほしい。 【申出人へ助言】 ・お昼過ぎは眠たくなることもあるだろうが、仕事内容によっては重大なミスを引き起こしたり、怪我をしてしまうかもしれないので確かに気をつけなければならない。職員もそれを心配しているのだろう。 ・夜更かしは楽しいかもしれないが、ゲームは休みの前日に限った方が良さだろう。 ・精神安定剤や眠剤を飲んでいるのか確認すると服薬しているとのことだった。 ・薬の影響で眠くなることも考えられるため、そのことを職員に相談することや、医師に相談することも必要ではないかと助言したところ、話してみたいとのことだった。				

【障害者ケース 10：パソコン指導員の言葉遣いが悪い】

種別	就労移行支援事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・パソコン指導員から「他の人と比べて覚えるのが遅い」と侮辱され頭にきた。 ・昨年から就労移行支援事業所に通っているが、自分のアセスメントシートや診断書には「物覚えが悪い。スモールステップアップが必要である」と書いてある。こんな言われ方はないと思う。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒パソコン指導員の言葉遣いに気をつけるよう注意してほしい。 【事業所責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・本件は苦情としてすでに対応し、話し合い、解決したはずだった。 ・本人からパソコン指導者と顔を合わせないところで作業したいとの希望があり、A型事業所の方でパソコンの練習をしている。最近試験があったが、それまで一生懸命練習していた。 ・障害者手帳の更新手続きを市で行った際、市の職員が本人に「何かありますか」と聞いたことがきっかけで、この件を思い出して貴会に相談したものではないか。 ・つい先日も本人と面談しており、今後の方針を立てたばかりだった。その時にはこの件に関して話に出なかった。しばらく様子を見守りたいとのことだった。				

【障害者ケース 11：仕事ができない利用者がいて不利益を被っている】

種別	就労継続支援A型事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・今働いている事業所には仕事が全くできない利用者おり、失敗ばかりしている。二度手間、三度手間であり自分もかなり困っている。その利用者は能力がなくおしゃべりばかりしている。給料泥棒である。 ・重要事項説明書には「勤務が怠慢であり、技能や労働能力が著しく劣る場合解雇する場合がある」と書かれている。 ・仕事ができない利用者を辞めさせるようサービス管理責任者に話したが、対応してくれない。 ・この利用者の影響で自分の身体も精神も疲弊している。仕事面でしわ寄せが来て不利益を被っている。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒仕事ができない利用者をどうにかできないか申し入れてほしい。 【事業所責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・確かに当該利用者は仕事に私語が多く、仕事も「できません、できません」と言っているため、今後は本人ができる仕事内容をやってもらう予定。 ・他の利用者についても申出人と同じような不満を持っている様子が伺える。 ・申出人から話を伺い、当該利用者を交えて相談支援専門員と話し合っていきたいとのことだった。				

【障害者ケース１２：賃金の待遇改善を求めたい】

種別	就労継続支援A型事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	利用料
相談内容	・A型事業所に通っているが、作業所内の利用者の能力と仕事量に差がありすぎる。 ・作業が遅い利用者に悪意はないが、作業能力は５倍から１０倍の差があると思う。 ・それなのに自分の賃金は仕事の遅い利用者と同じであり、最低賃金である。 ・利用者が働いた利益はすべて事業所と業務を受注した会社の利益になっているのではないかと。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒賃金の改善を求めたい。事業所を監査・指導してほしい。 【申出人へ助言】 ・本会の役割を説明し、県の機関ではないことも説明した。 ・申出人の気持ちを事業所に伝え、事業所としてどういった対応が可能なのか相談してみてもどうか。 ・賃金の問題については労働基準監督署に相談してみてもどうか。 ・指導を求めているのであれば県担当課に相談してもらいたいと伝えたと、自分は事業所を指導してほしいので県に電話してみるとのことだった。				

【障害者ケース１３：辞めた事業所に遊びに行くと所長に迷惑そうな顔をされる】

種別	就労継続支援B型事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・以前通っていた事業所に遊びに行った際、所長だけがいつも迷惑そうな顔をする。 ・「来るな」とまでは言わないが、「もう関係ないから」と言われ、嫌な感じを受ける。 ・「もう関係ないから」と言われたのは半年以上前のことだと思うが、その時言われて嫌な気持ちになったことが今もずっと引っかかっている。 ・所長以外の職員は迷惑そうな態度は取らない。所長だけがそういった態度を取る。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒所長に態度をあらためよう伝えてもらいたい。 【法人代表者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・所長は辞めた利用者がいつまでも前の事業所に頻繁に出入りしては、現在の事業所との関係構築に水を差すのではと考え、意図的にそういった態度を取っていたのかもしれない。 ・ただ、相手がそのように受け止めていないのであれば、それは所長として未熟なところだと思う。 ・所長へ苦情内容を伝え、改善していきたいとのことだった。				

【障害者ケース１４：連絡帳をきちんと書いてほしい】

種別	就労継続支援B型	申出人	家族	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・子どもは自閉症で話すことができないため、スタッフとは連絡帳でやりとりをしたいが連絡帳を活用してくれない。 ・このことは何年も前から言っている。子どもが家を出る時、自分は連絡帳に「〇〇を持たせました」と記入するが、それに対しての返事がない。 ・以前、ゼリーが子どものカバンに入っていたことがあったが、誰からもらったのかもわからず、お礼も言えていない。 ・管理者には自分が連絡帳に書いたら返事を書いてほしいと言ったこともあるが書いてくれない。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒連絡帳をきちんと書いてほしいと申し入れてほしい。 【苦情受付担当者へ事実確認・申し入れ】 ・去年、連絡帳に関して申出人から「お金と工賃以外のことは書かないでほしい」という記入があった。 ・このため、それ以降は何かを持たせたときにも連絡帳に記入していない。 ・決してこちらから連絡帳を活用しないという考えではなかった。今後のことは申出人と再度相談したいとのことだった。				

【障害者ケース１５：自分のやりたい仕事をさせてもらえない】

種別	就労継続支援B型事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・B型事業所で我慢して働いてきたが、もう辞めるしかないと思う。 ・この事業所では弁当を作り配達と販売をしており、自分は配達と回収の仕事をしている。 ・事業所の他の部屋では、別の人が家電製品のリサイクルの作業をしている。自分としてはそっちの仕事がしたいと思っており、それを職員に言ったのにやらせてもらえない。その理由は、リサイクルは小規模でやっているものであり、既に利用者がいて空きがないということだった。しかし家電リサイクル担当の利用者が休んだ時もやらせてもらえない。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒辞めるしかないと思っているが、苦情申し入れしてほしい。 【申出人へ助言】 ・今の状況について相談支援専門員に相談していないとのことであり、一度自分の気持ちを相談支援専門員に話してみてもどうか。 ・B型事業所は他にもあることから、市の窓口や相談支援専門員から他の事業所の情報をもらって別の事業所の利用も検討して良いと思うと伝えたと、市の就労支援窓口で相談するとのことだった。				

【障害者ケース１６：B型事業所に通えなくなり困っている】

種別	就労継続支援B型事業所	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・B型事業所に長く通っているが、職員とうまくいかず、ここ2～3か月通えていない。 ・職員から「心配しているよ」などと言われると、精神障害のことをバカにされていると感じ傷つく。 ・自分も「これはいやだ」「あれはいやだ」と職員にわがままを言ってしまい、職員から扱いづらい人と思われると思う。 ・相談支援専門員とのモニタリングの時に「事業所を辞めたいくらい辛い」と話したところが、「辞めたらサービスを受けられなくなる」と事務的に言われ、脅しているように感じられた。 ・それ以降相談支援専門員から連絡がなく、連絡がほしかった。向こうから電話するべきだ。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒相談支援専門員に相談があったことを伝えてほしい。 【相談支援専門員へ事実確認・申し入れ、回答】 ・確かに事業所へ行かなくなれば相談支援は使えなくなると答えた。申出人から「なんでそんなこと言うのか」「もう話したくない」と言われ、拒否された。 ・B型事業所へ申出人が傷ついたことを伝え、今後はB型事業所で対応していくことになっている。 ・相談支援専門員の変更も含めて、今後の対応について申出人と相談していきたいとのことだった。				

【障害者ケース１７：日帰り旅行代金の利用者と職員の負担割合に納得がいかない】

種別	地域活動支援センターI型	申出人	利用者本人	苦情分類	利用料
相談内容	・事業所で日帰りバス旅行へ行った。旅行代金は利用者と職員で負担した。 ・旅行代金は利用者が15,000円なのに対し、職員は5,000円だった。 ・会計報告書を出してもらったところ、少しお金が余っていたにもかかわらず説明がない。 ・利用者と同一行程で同じ食事を食べていたにもかかわらず負担金額が違うことに納得がいかない。 ・センター長に説明してもらったが「受益者負担の原則」だと言われた。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒この金額設定は適正なのか貴会の意見が聞きたい。 【申出人へ助言】 ・恐らく職員と利用者の完全なプライベートな旅行ではないだろう。旅行は楽しかっただろうが、職員は仕事で利用者に付き添っていたのだと推測される。仕事なので本来職員の費用は職場が負担すべきで無料になるはずだが、旅行に行かずとも食費はかかるため食事代として5,000円徴収した可能性がある。 ・第三者委員として弁護士がいるため、法的にどうか自ら聞いてみるとのことだった。				

【障害者ケース１８：サービスの契約を切られたことで困っている】

種別	居宅介護	申出人	利用者本人	苦情分類	説明・情報提供
相談内容	- ヘルパーが作ったご飯を食べた結果、お腹を壊し自身で救急車を呼んだ。医師からは食中毒と言われたが診断書は書いてもらえなかった。 - 食中毒になったことを事業所の代表者へ話したが、「事業所のせいではない」と言われた。 - その後サービスを突然打ち切られ、困っている。 - ヘルパーが作った料理には髪の毛が入っていたこともあった。				
対応結果等	【事業所代表者へ事実確認・申し入れ、回答】 - 話は逆で、本人からサービス利用を止めるとの申し出があった。精神的に不安定で、すぐ警察に電話してしまうため対応に苦慮しており、市にも相談している。 - お腹を壊した原因は食中毒ではなく、便秘薬を服用してお腹を壊した。入院もしておらず、ヘルパーの食事が原因かどうかは証明されていない。今後の対応は市と相談しながら進めるとのことだった。				

【障害者ケース１９：ヘルパーのサービス内容がひどい】

種別	居宅介護	申出人	利用者本人	苦情分類	職員の接遇
相談内容	- 病気や視覚障害があり、担当ヘルパーには掃除、洗濯、調理をしてもらっている。 - 通常１時間３０分で掃除を終わらせられるところ、このヘルパーは２時間もかかる。 - 洗濯物はしわを伸ばさず干す。調理は味がなくて食べられない。それらが精神的負担になっている。 - サービス利用後に自分がチェックして書類に印鑑を押すが、そのヘルパーは許可なく勝手に印鑑を押す。				
対応結果等	【事業所責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 - 申出人は多岐に渡る要望を出してくるので対応が困難。担当ヘルパーの能力が劣っているとは思わない。 - 苦情内容には矛盾する点がいくつかあり、利用者との間で印鑑を置く位置は最初に取り決めている。 - サービスに満足してもらえないのであれば事業所を替えてもらっても構わないと思っている。 - 今後は相談支援専門員とも相談して対応していきたいとのことだった。				

児童福祉サービス（抜粋１０件／苦情３６件）

【児童ケース１：職員がどんどん辞めてしまい子どもを預けるのが不安である】

種別	保育所	申出人	親	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	- 子の担任は４月から新しく入った保育士だったが５月末で辞めてしまい、６月に入った後任者もすぐに辞めてしまった。結局その穴埋めで施設長が担任になったが、施設長も来られなくなった。 - 昨日の朝、子どもを預けに行くと、泣き叫ぶ子、けんかをしている子などでぐちゃぐちゃだった。 - 先生も１人しかおらず、子どもの受け入れの対応に追われていた。明らかに先生の手が足りていない。 - 未満児クラスにも先生はいるが、以上児クラスとは対応が別のような。 - 現場の先生はとにかく一生懸命やってくれているので文句は言えないが、このままの状況はとても不安。 - 先ほど市に電話したら「園に巡回に行く。抜き打ちで行った方が現状がわかる」と言われた。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒どうしたらいいか貴会のアドバイスがほしい。 【申出人へ助言】 - 大きな問題のある施設だと思われる。もはや苦情解決のレベルではなく、行政による事実確認や指導が必要だろう。 - 申出人が市へ相談したばかりであり、市の方で訪問するのであれば、まずはその結果を待った方が良いのではないかと伝えた。				

【児童ケース２：駐車場待ちで時間を過ぎたのに延長料金を取られた】

種別	保育所	申出人	親	苦情分類	利用料
相談内容	- 車で保育所へ迎えに行き、保育所が運営する有料駐車場に 18 時 50 分頃に着いた。そこで隣接する無料駐車場が空くのを待っていたが、そのまま 19 時を過ぎてしまい、延長料金が 500 円かかってしまった。 - 駐車場の空き待ちが時間超過の理由であり、そういった理由であれば何らかの配慮をしてもらえないか施設側に提案したが、即日で不可との回答があった。 - 市にも相談したが同じ見解だった。何を根拠に賛同したのかわからず困惑している。 - 市内の別の施設では駐車場の満車による空き待ちでは延長料金を請求しないところもある。 - 法人本部にも相談したが「ルールはルールです」と言われた。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒市へ配慮に欠けていると伝えてほしい。 【市へ伝達・回答】 - 市にも同じ内容の相談が入っている。 - 各施設で延長料金や延長保育の時間は違う。調べた限り、駐車場が満車で空き待ちによる延長料金の徴収に関して根拠となる法律等はなかった。市の保育所事業は厚生労働省が定めている「延長保育事業実施要綱」に則っている。延長保育料の徴収は禁止されていない。 - 駐車場が満車ということが原因であっても、延長料金を徴収すること自体問題はない。 - 申出人に対し回答していきたいとのことだった。				

【児童ケース３：保育所の対応が遅く信用できない】

種別	保育所	申出人	親	苦情分類	職員の接遇
相談内容	- 保育所でいつも周りの子に悪さをする男の子がいるが、ある日、娘が「お昼寝の時にその子がおまたを触ってきた」と話した。※後で「浣腸」だったことが判明。 - 男の子はいつも周りの子に砂をかけたり、殴ったり、首をしめたりとするような行動がある。 - 他の男児が見ていて助けてくれたが、その時保育士は現場を見ていなかった。子どもが伝えたが、お昼寝時にいた保育士は担任に報告せず、施設からの連絡帳にも何も書かれていなかった。 - これらの対応に怒り、施設へ連絡し、保育士は謝ってくれたが、肝心の男の子の親からの謝罪がない。 - 保育所へ「市と運営適正化委員会に連絡する」と言ったところ焦り出し、男の子の親と施設と自分とで話し合うことになったが、もっと早く対応してほしい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒何かアドバイスがほしい。 【申出人へ助言】 - 話し合いの日時も決まったとのことから、まずはその場で気持ちを話してみてもどうか。 - その結果、本会からの申し入れを希望される場合は再度連絡してほしいと伝えたと、そのようにしたいとのことだった。				

【児童ケース４：子どものアレルギーのことが書かれた書類を失くされた】

種別	認定こども園	申出人	親	苦情分類	被害・損害
相談内容	- 子どものアレルギーについて医師に書いてもらった書類を失くされた。 - 年度末に次年度は出さなくていいと言われたが、5 月にまた提出してほしいと言われた。なぜ提出しなくてはならないのか聞いたところ、実は紛失していたということを聞いた。 - 園長や担任からお詫びはあったが、自身から園長へ失くした経緯や管理方法、他の子どもの分について聞いたところ、「他の人は関係ない」と激高された。 - 説明責任を果たさないことに納得がいけない。苦情を言いたい子どもに何をされるかわからない。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒今後話し合いの場を持ちたいので何か助言してほしい。				

対応結果等	【申出人へ助言】 ・確かに他の子どもの氏名を伝えることはできないだろうが、問題究明や改善策を示すことなく激高してはならないだろう。 ・第三者委員を設置しているのであれば、話し合いに立会いを希望されたらどうか。 ・一人で考え込まず、家族に相談してから結論を出した方が良いのではないかと助言した。
-------	---

【児童ケース5：園長が変わって園の方針が厳しくなった】

種別	認定こども園	申出人	親	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・園長が変わり、朝の挨拶ができない子どもは園の中に入れてくれなくなった。 ・以前は下駄箱のところまで保護者が付いて行けたが、門のところまでになってしまった。 ・子どもたちも動揺して、「園に行きたくない」という子も出てきている。急に厳しくなって困っている。 【本会へ望むこと】⇒子どもへの影響が懸念されるため匿名で申し入れてほしい。				
対応結果等	【園長へ事実確認・申し入れ、回答】 ・急に厳しくしたということはないが、そのように捉えられてしまったことは申し訳ないと思う。 ・挨拶が返せない子は園に入れないということはない。 ・子どもの自立を促すために保護者の下駄箱までの同伴は控えてほしいが、保護者の意向で対応することはできる。 ・匿名の苦情でも保護者会で園の方針を再度説明する等、きちんと対応していきたいとのことだった。				

【児童ケース6：新しい担当職員は子どもの扱いも保護者への対応も未熟である】

種別	放課後等デイサービス	申出人	親	苦情分類	職員の接遇
相談内容	・これまでベテランの児童発達支援管理責任者がずっと支援してくれていたが、4月に異動となり新しい職員になってしまった。 ・後任の職員に子どもの様子を聞いても以前の職員のように答えてくれず、アドバイスもしてくれない。 ・子どもの表情も硬くなり、発語は難しいが行くのをしぶっている様子が伺える。 【本会へ望むこと】⇒前の担当者と同じように接するよう申し入れてほしい。				
対応結果等	【事業所責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・確かにベテラン職員は異動した。後任の職員は保育士と児発管の資格がある。 ・後任者は以前からベテラン職員の右腕として一緒に働いていた職員でもあり、保護者や子どもの情報共有はうまくいっていると思っていた。 ・ただ、子どもの自立支援に対して厳しい面があり、保護者とのコミュニケーション不足から今回の苦情になったものと思われる。 ・自身からこの後任職員に今回の内容を伝え、保護者とのコミュニケーションについて見直していきたいとのことだった。				

【児童ケース7：事業所で無くなった物を子どもが盗んだと決めつけられた】

種別	放課後等デイサービス	申出人	親	苦情分類	権利侵害
相談内容	・先日、事業所の責任者から電話があり、「事業所内で保管していた利用者の受給券と職員のタイムカードがなくなった。消去法から考えて申出人の子が盗ったと思う」と言われた。 ・子どもはそのような物に興味を示さないの盗ることなど考えられなかったが、念のために家の中を探したり子どもにも聞いたが結局見つからなかった。 ・事業所内の物が紛失した場合、まずは事業所内を探し、その上でその日利用していた人全員に状況を伝え、間違っていないか確認するべきである。自分の子どもを疑うのはいかなものか。 ・責任者へ「信頼関係が築けないので利用を終了したい」と伝えると、「わかりました」と軽く言われた。				

	・その後、責任者から「受給券が他の子どものバッグに入っていた。タイムカードも見つかった」という連絡があったが軽く謝られただけだった。疑いをかけられた方としては不愉快極まりない。
	【本会へ望むこと】 ⇒謝罪をきちんとしてほしい。書類の管理体制にも問題があると思うので申し入れてほしい。
対応結果等	【事業所責任者へ事実確認・申入れ、回答】 ・子どもたちの受給券は事務室内の鍵のかかる場所に保管してあったが、出し入れが多い時期だったため鍵をかけずにいた。タイムカードも一時的に事務所内に放置してしまった。 ・その時間帯に事務室内でパソコンを見ていた児童は申出人の子どものしかいなかった。 ・受給券がなくなったと別の子どもの親からの連絡があり、この日にタイムカードがなくなっていたことも含めて、申出人の子どもではないかと疑った。 ・通常なら他の利用児の保護者にも確認するところだが、今回はその子と特定してしまった。他の保護者に確認しなかったのは明らかなミスであり、申し訳ないと思っている。 ・事業所としては物がなくなったことを責めるつもりはなく、子どもを辞めさせるつもりもなかった。 ・管理体制の不備についても反省しており、書類は面倒でも鍵を掛け、重要書類は別棟に移動しようという話もしている。申出人へ謝罪の気持ちが通じていないので再度連絡して話をしたいとのことだった。

【児童ケース８：タブレット教育といって子どもが怖がる動画を見せられた】

種別	放課後等デイサービス	申出人	親	苦情分類	サービスの質や量
相談内容	・娘が通っていた放課後等デイサービスの施設長は、タブレット教育といって子どもたちに動画を見せていたが、動画の内容は妖怪ものなど、子どもが怖がるような内容が多かった。 ・「〇〇市には心霊スポットがたくさんあってお化けが出るんだよ」と話すこともあった。 ・これらにより子どもが情緒不安定になり、暴力的で他の子に危害を加える行動が見られた。 ・自分の子どもも、夜「トイレについてきて」と言うようになった。これは精神的虐待ではないか。				
	【本会へ望むこと】 ⇒事業所に改善を申し入れしてほしい。				
対応結果等	【施設長へ事実確認・申し入れ、回答】 ・確かにタブレットを使っており、30分1コマで国語と算数を学習し、自由時間として休憩時に自由に使用させていた。 ・自分から動画サイトを観る中学生や特別支援学校の高学年生もいる。音楽やアニメなどを観たりする子どもが多いが、中には「妖怪もの」のような動画を観る子どももいた。 ・子どもから、「先生、怖い話をして」と催促されて怖い話をしたこともある。子どもたちは面白がっていたが、その後ある親から「子どもが夜も眠れなくなった」と苦情をもらったことがある。 ・その後動画は見せないようにしており、現在はそういったことはないとのことだった。				

【児童ケース９：事業所の経営母体に変更されたがきちんとした説明が無い】

種別	放課後等デイサービス	申出人	親	苦情分類	説明・情報提供
相談内容	・子どもが通所中の事業所の経営会社が撤退し、2週間後には別会社に譲渡され運営されることになったと本日知った。 ・今のスタッフにはよくしてもらっており不満はない。スタッフも同じ日に譲渡を知らされたようで、今のスタッフがそのまま残れるかはわからないようだ。 ・ただ、2週間前の本日の時点で事業所から今後のプログラム変更はあるのか、同じ条件で利用できるのかどうか等の説明がない。非常識ではないか。				
	【本会へ望むこと】 ⇒譲渡2週間前なのに説明が無くても許されるものなのか知りたい。				
対応	【申出人へ助言】 ・継続利用できない事態になれば、場合によっては損害賠償という話も考えられなくはないが、事業は継				

結果等	続されるので恐らく継続利用は可能だろう。しかし説明不足が原因で不安に思わせることは良くない。 ・事業所の監査指導は県になると伝えたと、県に相談してみますとのことだった。
-----	---

【児童ケース１０：事業所のホームページに無断で子どもの顔が載っている】

種別	児童発達支援施設	申出人	職員の家族	苦情分類	権利侵害
相談内容	・事業所のホームページに自分の子どもの写真が載っている。顔がはっきりわかる形になっている。 ・契約時にホームページとブログに関する説明を受け、子どもの顔が見えない条件で写真の掲載を了解していた。 ・ブログでは顔が見えないように加工されていたが、ホームページの求人広告用の画面だと子どもの顔がはっきりと見えてしまう。 ・責任者にそのことを伝えたと、1つは削除できたが、もう1つの部分はまだ対応中なので早急に対応していききたいとの返答だった。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒個人情報の管理を適切に行うよう改善を申し入れてほしい。 【事業所責任者へ事実確認・申し入れ、回答】 ・ネットに顔が出てしまったことは完全に事業所側の不手際であり、申し訳ないと思っている。 ・今、ホームページ作成業者に削除要請している最中だが、求人広告や過去からの検索ではまだ顔が出てしまうため対策を調べているところである。 ・削除の目途がたち次第、申出人へ連絡するとのことだった。				

その他の福祉サービス等（抜粋３件／苦情１６件）

【その他のケース１：貸付相談をする環境が悪いうえ職員に侮辱された】

種別	社会福祉協議会（貸付相談）	申出人	利用者本人	苦情の分類	職員の接遇
相談内容	・派遣で働いているが、今月はインフルエンザに罹ったため休みが多く収入が少なかった。 ・このため市社協へお金の相談に行った。１回目は個室に通されて面談したが、２回目は個室ではなく、エレベーター脇のスペースで面談をした。そこはエレベーターを利用する人から丸見えだった。 ・そのような場所で個人的な事情をいろいろ聞かれたが、あんな場所で相談したら個人情報が漏れてしまう。 ・自治会などの人に見られたら嫌だと職員に訴えたら「場所が無いし仕方ないでしょう。誰もあなたのことは見ていませんから」と言われて侮辱された。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒適切な相談場所の用意もそうだが、人を侮辱した職員を処罰してほしい。 【当該市町村社協事務局長へ事実確認・申し入れ、回答】 ・個室が空いていれば個室へ通すが、相談者が多い状況が続いており、個室使用中の時は他に場所がないためエレベーター脇のガラス張りのスペースを使用している。確かに相談する環境としては良くないと思う。改善ができるか検討していきたい。 ・担当した職員に侮辱的な発言の有無を確認したが、そのような発言はしていないとのことだった。言った言わないの話になるので本人が否定している以上は職員を信じるしかない。 ・ただし、借受人から職員を見た場合、「職員＝お金を貸すかどうか決める権限のある人間」として映る為、何気ない仕草でも威張っていると勘違いされることもある。 ・そのことをふまえ、職員にはあらためて誤解を生むような言動には気をつけるよう指導していきたいとのことだった。				

【その他のケース２：ケースワーカーの対応が遅い】

種別	福祉事務所（生活保護）	申出人	利用者本人	苦情の分類	職員の接遇
相談内容	・生活保護を受給しているが、今の家は家賃を滞納しているため強制退去させられるかもしれない。 ・自分で不動産屋をまわり、生保受給中でも借りられる部屋を探すことができた。 ・引っ越しに当たってケースワーカーに引っ越し費用の見積書を出してほしいと相談しているにもかかわらず何も返事がなくて困っている。 ・現在、県弁護士会から紹介を受け、生活保護に詳しい弁護士にも相談中。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒ケースワーカーの対応が遅いので貴会から確認してほしい。 【福祉事務所担当ケースワーカーへ事実確認、申し入れ、回答】 ・申出人とは今も頻繁に連絡を取っている。 ・入居にかかる初期費用の明細書を不動産屋が持ってきて、初めて本人が物件を探していたことを知った。 ・引っ越し費用に関して、今の部屋がゴミ屋敷状態であり、せめて入口だけでも片付けないと引っ越し費用の見積もりが取れない。本人には片づけるよう伝えているが、その状況が改善されない。 ・再度部屋の状況を把握した上で対応を進めたいとのことだった。				

【その他のケース３：拡大読書器を支給してもらえないのはおかしい】

種別	市役所	申出人	利用者本人	苦情分類	その他
相談内容	・障害者支援施設に入所しているが、視覚障害があり日常生活用具の「視覚障害者用拡大読書器」が欲しいと施設職員経由で住所地である市に聞いてもらったが、「もらえない」との回答だった。 ・障害者差別解消法にひっかかるのではないかな。支給してもらえないのはおかしい。 ・法律や制度の問題であれば改正した方が良く考えている。今は点字の広報や資料など読んでいるが、活字の資料も読んでみたい。				
対応結果等	【本会へ望むこと】⇒市に拡大読書器を支給してもらえない理由を聞いてほしい。 【市へ伝達、回答】 ・市のルールでは拡大読書器の支給対象は在宅で生活している方であり、施設入所者は対象外となっている。 ・申出人に対して対象外となっている理由を直接説明していきたいとのことだった。				

平成３０年度 苦情解決アンケート結果

【掲載にあたって】

本アンケート結果は、本会主催の「平成３０年度福祉サービス苦情解決研修会」の開催に併せて実施し、事業所における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の調査を取りまとめたものです。

提出のあった３７２名分について掲載しています（研修会不参加の回答も含まれます）。

自由記載の部分については、主なものを抜粋しており、相談者や利用者のプライバシーに配慮するとともに、事業者等の特定を避けるため内容を一部加工・修正しております。

平成30年度 福祉サービスに関する苦情解決アンケート

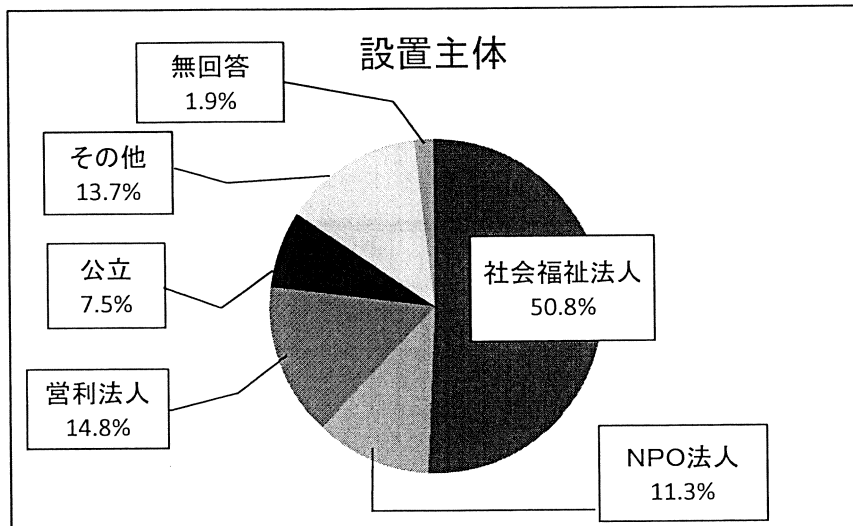
集計数 372名

※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。

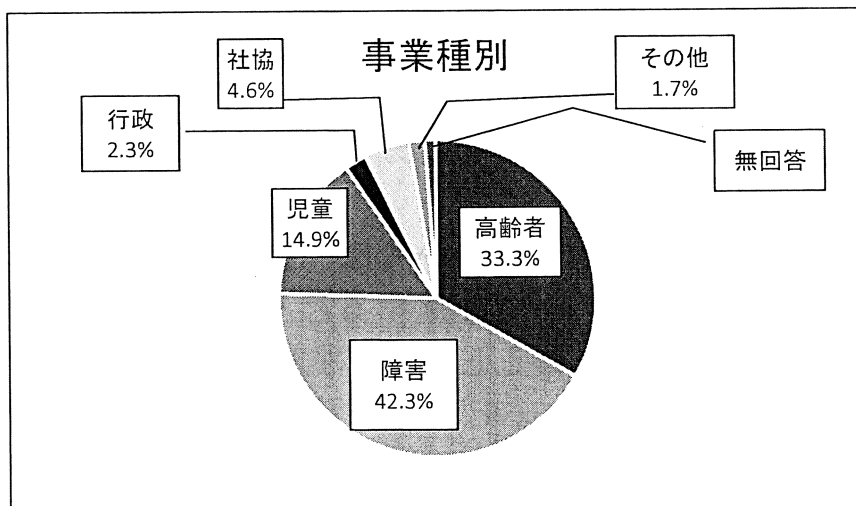
○設置主体

社会福祉法人	189
NPO法人	42
営利法人	55
公立	28
その他	51
無回答	7
合計	372



○事業種別(複数回答)

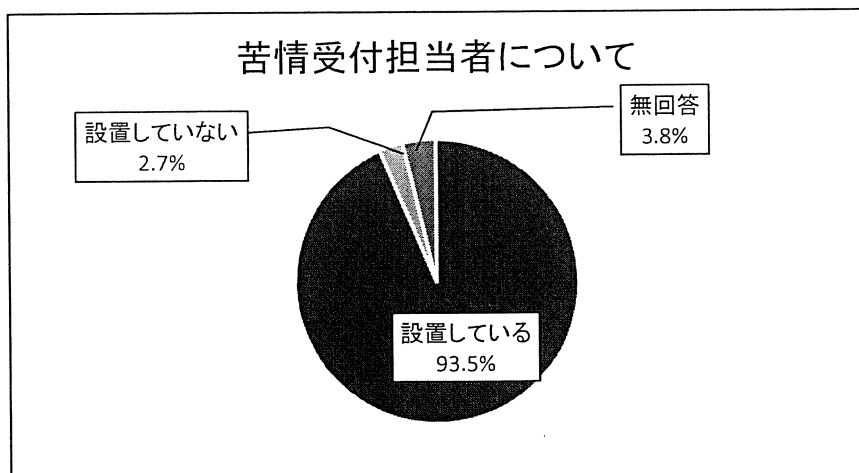
高齢者	159
障害	202
児童	71
行政	11
社協	22
その他	8
無回答	5
合計	478



問1 貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。

(1) 苦情受付担当者について

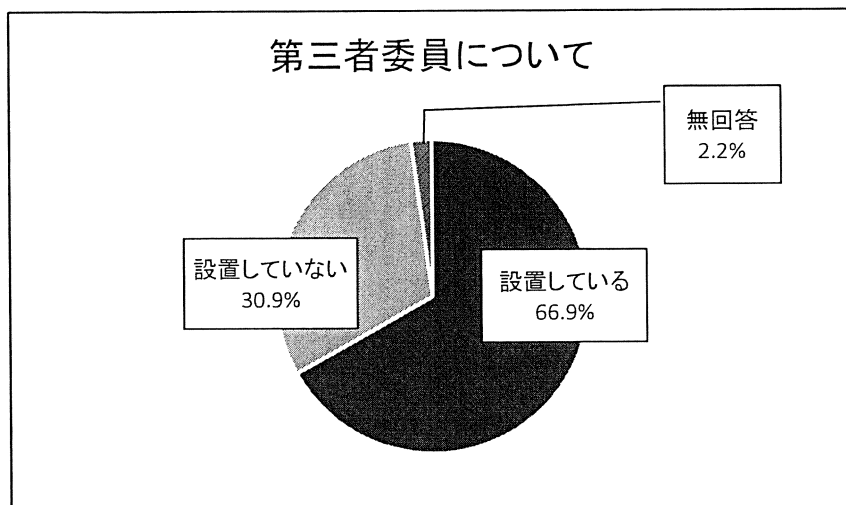
設置している	348
設置していない	10
無回答	14
合計	372



問2 第三者委員の設置状況について教えてください。

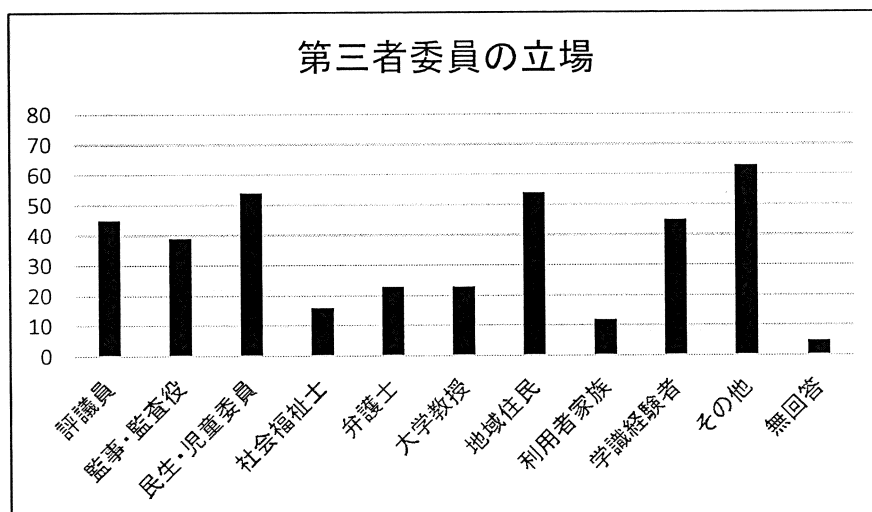
(1) 第三者委員について

設置している	249
設置していない	115
無回答	8
合計	372



(2) 第三者委員の立場(複数回答)

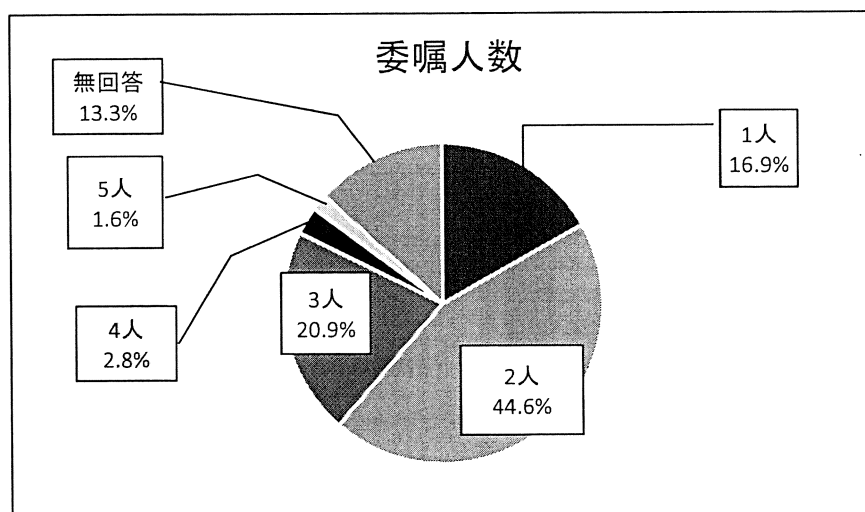
評議員	45
監事・監査役	39
民生・児童委員	54
社会福祉士	16
弁護士	23
大学教授	23
地域住民	54
利用者家族	12
学識経験者	45
その他	63
無回答	5
合計	379



(3) 委嘱人数と任期

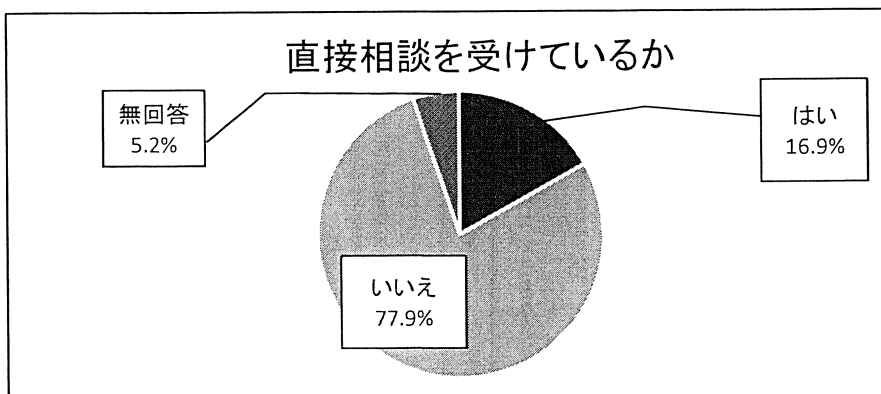
○委嘱人数

1人	42
2人	111
3人	52
4人	7
5人	4
無回答	33
合計	249



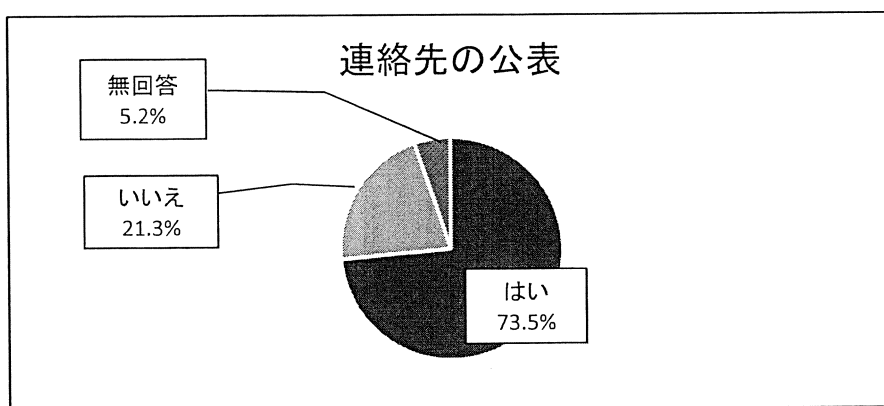
(5) 定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けていますか？

はい	42
いいえ	194
無回答	13
合計	249



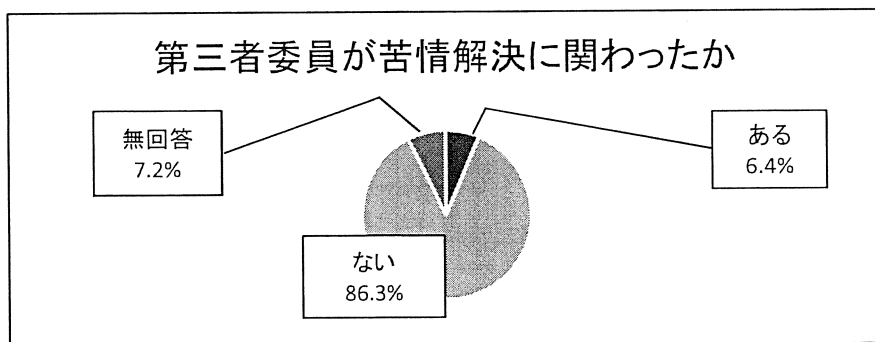
(6) 第三者委員の電話番号を公表し、利用者等から直接電話できる体制にしていますか？

はい	183
いいえ	53
無回答	13
合計	249



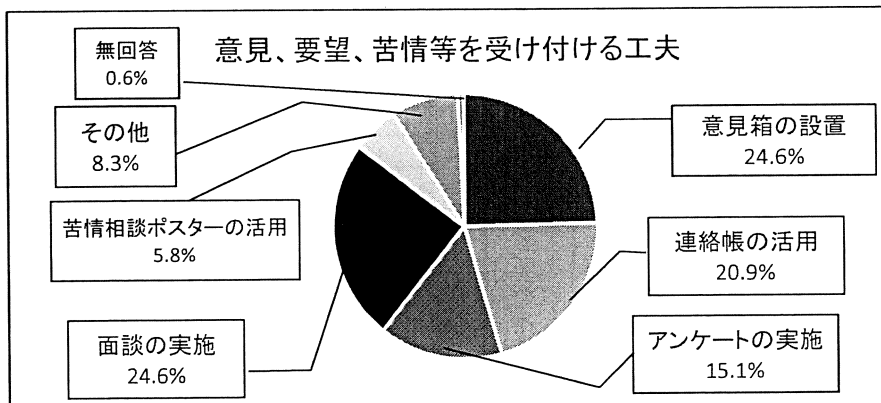
(7) 昨年度、第三者委員が苦情解決に関わったことがありますか？

ある	16
ない	215
無回答	18
合計	249



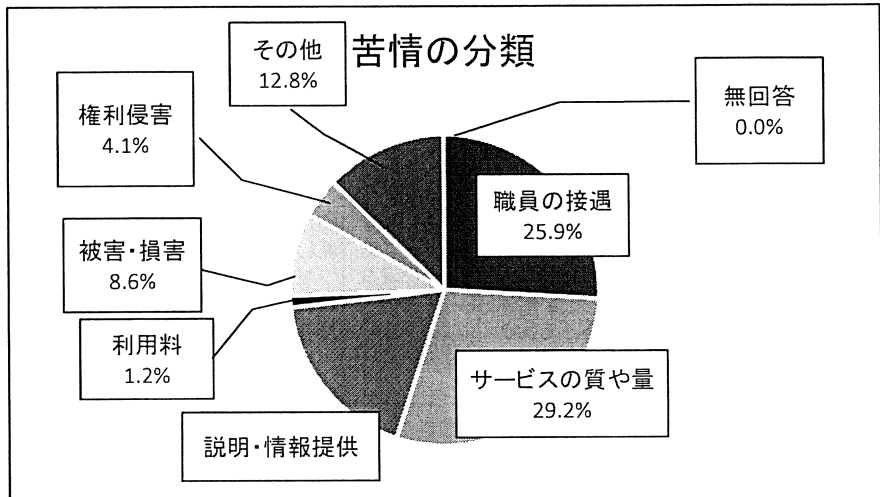
問3の1 苦情(意見・要望)等を受け付けるためにどのような工夫をしていますか？(複数回答)

意見箱の設置	158
連絡帳の活用	134
アンケートの実施	97
面談の実施	158
苦情相談ポスターの活用	37
その他	53
無回答	4
合計	641



問4の2 どのような苦情でしたか?(複数回答)

職員の待遇	63
サービスの質や量	71
説明・情報提供	44
利用料	3
被害・損害	21
権利侵害	10
その他	31
無回答	0
合計	243

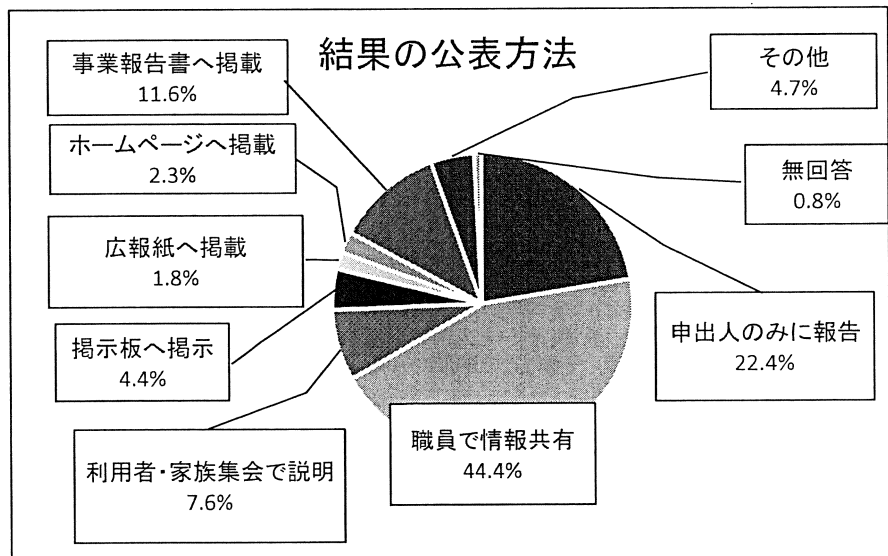


問4の3 受け付けた苦情のうち、1ケースについて概要等をご記入ください。

⇒次ページ以降に掲載

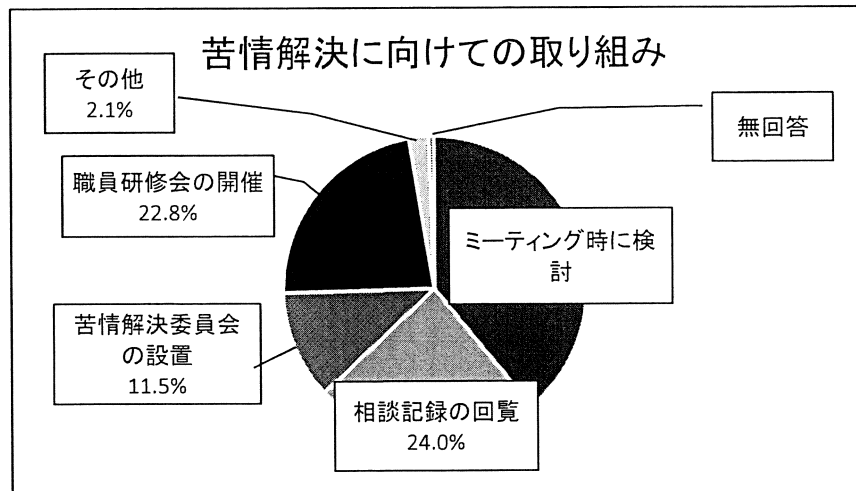
問5 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか?(複数回答)

申出人のみに報告	147
職員で情報共有	292
利用者・家族集会で説明	50
掲示板へ掲示	29
広報紙へ掲載	12
ホームページへ掲載	15
事業報告書へ掲載	76
その他	31
無回答	5
合計	657



問6 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内でどのような取り組みをしていますか?(複数回答)

ミーティング時に検討	278
相談記録の回覧	171
苦情解決委員会の設置	82
職員研修会の開催	162
その他	15
無回答	4
合計	712



問4の3 受けた苦情のうち、1ケースについて概要等をご記入ください。

※事例掲載に当たって(共通):個人や事業所の特定を避けるため一部内容を加工しています。また、ご提出していただいた事例の一部について掲載しています。「苦情の分類」は事務局で振り分けを行っています。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
1	職員の接遇	古い家に一人で住んでおり、台風の時、不安で短期入所を利用して本人より、「私が聞いていないと思ったのか、女性職員が、『これくらいの風で壊れちゃうような家なのかねえ』と言いながら通り過ぎていくのを聞いて、今回は頼むのをやめようかと思って」と話があった。	嫌な想いをさせてしまったことを謝罪し、「もし不安なようであればいつでも連絡を下さい」と伝えた。また、後日介護主任と自宅訪問し、話を伺い再度謝罪した。	本人がいなくても傷付くようなことは言わないことを学んだ。また、苦情対応は基本、生活相談員が行うが、今回介護主任も対応した。苦情を言う方、対応する側の気持ちを学ぶことができたこと主任より話があり、他職員にも感じたことを伝えてくれた。
2	職員の接遇	デイサービス送迎時の職員の対応・言動に対して家族より電話での苦情があった。	状況の把握・確認をし、家族に電話で謝罪した。その後職員間で周知。	家族によって受け止め方は様々であることから、誰から見ても気持ちの良い対応が常に大切である。
3	職員の接遇	新規設立施設(特養)の入居申込で電話をした方より、「最初に電話に出た職員が内容を何も知らない、対応が悪い、施設自体も信用できない」と立腹された。	別の職員が電話を代わり、傾聴・謝罪をするとやや落ちつき、施設の料金等を説明。名前や電話番号は教えて頂けず、サービスに至らなかった。	新規施設の準備室が不在の場合は本部施設に転送されるため、本部の施設の事務職員が適切な電話の受け答え、対応ができなかった。転送される説明がホームページに記載されていなかった。
4	職員の接遇	デイサービスでの送迎時に、隣家の敷地内に車両を停車させたところ、住民から大型車両(ハイエース)での市道の走行で、側溝や畑が掘られて凸凹が出来てしまうと、苦情があった。	送迎時に隣家の敷地内に車両を停車させていただくことに対しては事前に了解を得ていた。しかし主任が状況確認に伺うと、送迎職員に対する不満を口にしていた。住民に対し謝罪すると共に送迎は軽自動車に変更し、職員の接遇面に配慮する旨と伝え、納得いただいた。	市道はトラクターなど農業機械が入りやすい道であり、送迎車両の走行で痛むとは考えにくい。しかし職員の態度への不満から感情的になってしまったとも考えられるため、謝罪し、可能な改善を行うことで、今後も敷地内を利用させていただき、業務に支障がでないように配慮した。
5	職員の接遇	入居者より、深夜にナースコールで職員を呼び出した際、対応した職員の態度(話し方)が怖かったので、退居したいと入居者が家族に訴え、そのことで家族から相談を受けた。	対応した職員に状況を確認し、接遇の配慮に関して注意を行った。また、家族にも報告し納得していただいた。	職員本人に、相手に対して恐怖を感じさせる対応をしたという自覚がなく、常に相手の為に行動しているという自信が苦情を素直に受け入れられない様子があった。
6	職員の接遇	スタッフがかけた言葉でプライドが傷ついたと言われた(スタッフに「シートベルトを外さないで欲しい」と言われた)。ご本人様よりそのように言われた。	ケアマネより報告を受け謝罪に行ったが許せないと退所となった。	こちらからかけた言葉がそのようなつもりはなくても、傷つけてしまうことがある。
7	職員の接遇	死亡退所された方の家族より、薬の返却の希望があった。1度処分してしまったが、返却してほしいと強く言われた。	何とか探し出し、家族に返却。家族は処方された病院へ持参することだった。	死亡後、すぐに整理は行わず、意向や希望も事前に確認すべきであった。
8	職員の接遇	職員からの声掛けの言葉がきついことがある。また他の利用者の前では話してほしくないことを言われることがある。	職員間で会議を行い、対応方法について検討する。お互いに言葉遣いに注意し、また利用者には何か伝えるときには、その場の状況に注意して伝えることとした。その後利用者からは、職員の接遇について改善されたと話があった。	同じ内容であっても、声のトーンや顔の表情によって相手への伝わり方が異なること、また何か伝えるときには、相手の受け取り方次第で変わってくることを学んだ。
9	職員の接遇	本人の意向にそって介護サービスを案内したところ、「家族から意見を聞いていない」と苦情が入った。	本人の意思表示がしっかりしている方なので、適切な対応であったという事をご家族に伝えた。	本人の権利擁護を考えての行動であったが、家族との関係性を重視していくべきであった。
10	職員の接遇	アルツハイマー型認知症の利用者をトイレ介助している際、ズボン上げる介護者の後頭部と利用者の顔とが接触し、内出血してしまい、家族から「虐待ではないか」との訴えがあった。	どのような状況で接触してしまったのか、実際に現場にて説明し、キーパーソンは納得。しかし孫2人が納得されず、警察へ被害届を出した。	普段めったに面会に来られない孫達が、施設側の説明をほとんど聞いてくれなかったことに苦慮した。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
11	職員の接遇	入居者から、レストランで他入居者の服装について「マナー違反」と苦情あり。つば付きキャップをかぶったままだった。	職員からキャップをとっていただくように話をし納得された。	同様な苦情が他にもあり。ドレスコードがあるわけではないので苦慮する。言われた方が窮屈になりレストランを利用しなくなっても困る。注意するかどうかは他人に迷惑をかけているかで判断している。
12	職員の接遇	ホームヘルプにて時間ぎりぎりまで話を始めたり、用事をたのむ方だったため、終了5分前アラームをヘルパーが鳴らすようにしていたが「うるさい。今までの事業所はこんなことはしなかった」との苦情がケアマネにあげられて問い合わせがあった。	次の訪問もあるため、決められた時間内に決められた内容を行い、記録して押印してもらうことになっているので協力をお願いしたところ、利用者の好みの音を選んでくれるようになった。	法で決められていることではあるが、ケアマネも他事業所もきちんと守り説明する努力をしていただきたかったと思った。ルールの上でのサービスという概念が強い中で法を守って仕事しようとしているのに苦情となることに疑問をもった。粘り強く話すしかない。
13	職員の接遇	ベッドから車いすに移乗した際に職員が声をかけずに行ったため母が怖がっていたと、娘より苦言があった。	怖い思いをさせてしまったこと、心配させてしまったことに謝罪し今後は安心して頂けるような声かけを行っていくことで納得。	認知症がある方でも怖いことがあるのはわかるのできちんとした対応を行なっていくことが大切だと学んだ。
14	職員の接遇	トイレの声かけについて家族から相談あり。本人のトイレ回数が頻回で、トイレに行きたいと訴えがあった時、対応したスタッフが相手に不快を与えるような発言をしてしまった。	対応したスタッフに事実確認をして、再度入居者に対しての声かけについて指導した。	対応したスタッフは入居者の状況を理解せず失言してしまった。また介護スタッフに対して精神的なケアが必要だと感じた。
15	職員の接遇	意見箱より「入室の際は必ずノックしてください。いきなりでびっくりしました。（数回あり）」と書かれていた。	翌日のスタッフミーティングで「居室に入る際は必ずノックを3回して「失礼します」と伝え、一呼吸おいてドアをあけることを周知・徹底した。	基本的な接遇マナーを研修する機会が定期的に必要である。
16	職員の接遇	入所中の家族より、洗濯物がたまっているが、クリーニングに変更したのに出してくれないのかと訴えがあった。	状況を確認し、業務連絡ノートに記入があったが、見落としとして為ご家族に謝罪し洗濯物も施設で洗い、コインランドリーで乾燥させタンスに戻す。	連絡を受けた事務側にも、今後はクリーニング表に直接名前を記入する様にし、業務ノートの見落としがないようにお互いの声掛けも必要という事が認識できた。
17	職員の接遇	デイサービス利用者のケアマネより、骨折で入院したが、それ以前に連絡帳に記載されていた転倒について詳しく知りたいと相談あり。今回の骨折での入院と関わりがあるかと知りたいという内容であった。連絡帳の確認をしたが、記載者の名前の記入がされておらず、すぐ返答ができなかったことと、記入者がわからないという点に不信感を抱かれてしまった。	日頃から連絡帳に記入されていなかったことを反省し、情報共有に努め、今後このようなことがないよう謝罪する。	日頃から連絡帳含め、記録記入の大切さを改めて学んだ。職員の人数が多いと情報共有が難しいことも多く、どのようにしたらよいのかという苦慮もあった。相談直後の対応、発言にも注意する必要がある。
18	職員の接遇	申込者の家族(妻)より、申し込してから年数が経つが、葉書での確認でそれ以降何もない。書類を返してほしいとのことであった。	妻は軽費老人ホームに入所中であり、本人の状況を確認し、他の施設に決定していたとのことであった。妻の認知症が進んでいることもあり、書類をお返しした。	定期的に状況を確認していく。
19	職員の接遇	特定の介護職員の介護が雑。意見を言うと威圧的な言葉が返ってきて口論になってしまう。対応を改善してほしい。	介護の現場に第三者を配置し状況を把握、当事者に対してアドバイスを行い、又、身体的精神的負担をシフト変更にて軽減させた。	日常、世間話をするなどして、家族と職員は親しくしていたため、家族の負担に気付けなかった。
20	職員の接遇	家族より、「面会に来た時に口の周りが汚れている時は洋服まで汚れている時がある」と申し出を受ける。	口の開きが悪く、食べこぼしがあるため、エプロンなどの環境を整えること、都度清潔保持に努めることを周知。家族へ説明する。	大切な家族が面会に来た時、きれいな姿でいないとどんな気持ちになるか考え、相手の立場に立つ大切さを改めて考える機会となった。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
21	職員の接遇	訪問看護サービスに対して、本人から「いつも〇時なのに、なんで今日はこんなに早い。まだ支度ができていない」と言われた。	まず謝罪。今後訪問時間が前後する場合は、前日に連絡する事を伝える。本人は納得。	訪問時間の変更がある時は、必ず前日に連絡することとした。
22	職員の接遇	特養の男性利用者が、トイレで紙おむつをつけてもらいたくて2回程コールを鳴らしたところ、女性介護職員から「今、忙しい」と強く言われ引いてしまった。夜もおむつ交換にその人が来るのかなと考え、寝られなかったと苦情の申し出があった。	女性介護職員に注意し、女性介護職員と施設長が利用者にお詫びし了承をいただいた。	介護職員への指導教育の重要性と多忙時の利用者の対応の難しさを学んだ。
23	職員の接遇	施設サービスに対して本人から固有名詞を出され、対応が雑である旨の指摘を受けた。	周囲の状況確認を行うと同時に、当該職員に事実確認を行うと認めたため、注意喚起を行い始末書の提出を命じた。	些細な事でも注意し合える環境が大切であり、常日頃からそれが行えると大事には至らないので、何でも話せる環境づくりと少しの勇氣を持つことを心がけたい。
24	職員の接遇	「イベントの参加をしてみたいのでお願いしているが、ケアマネより返事が来ない」とご家族より連絡を受ける。	ケアマネより後日連絡をし、ご家族に状況を説明し、納得して頂いた。	家族からの要望がケアマネで止まっており、現場スタッフに伝わっていない情報共有ができていないことが判った。どうすれば情報の共有がスムーズに行えるのか苦慮した。
25	職員の接遇	人員ちょうど分のおやつを配膳したが、本人の過失からそのおやつを落としてしまった。その際職員が「交換できません」と言ったため、家族からクレームが発生。	同等品は叶えられないが、代替品をなんとか工面した。	
26	職員の接遇	家族より、看護師も介護士も忙しいのはわかるが、食事時に席は外さないでマンツーマンで集中して食事介護してほしい。時間をかけると父は疲れてしまうとのこと。	嘔吐した利用者がいたのでその場を離れた。集団生活なので、マンツーマンでの対応は難しいが、出来るだけ配慮すると返答。	席を外す場合、説明してから席を外すことが必要。職員間で当たり前の行動であっても、家族や利用者には当たり前ではないことを学んだ。
27	職員の接遇	デイサービスに対して家族からの相談。	デイサービススタッフによる言葉遣いと電話対応に家族が不快を感じた。ケアマネからデイサービス管理者へ報告し、謝罪してもらった。	・言葉遣いに注意する。 ・苦情対応は早急に対応する。
28	職員の接遇	送迎先のマンションの住人より送迎車のエンジン音がうるさいという苦情を受けた。	電話にて冬場や夏場はエアコンを付けるためにエンジンを付ける対応していたと説明をし、そこで電話を切られた。その後、アイドリングは止めた。	利用者優先で対応しての結果。エアコンの為にアイドリングしていたが、近隣住民への配慮が足りなかったと思う。
29	職員の接遇	家族より、「特定の介護職員の介護が雑、意見を言う威圧的な言葉が返ってきて口論となってしまう。辞めさせたい訳ではない。対応を改善してほしい。」とのこと。	介護の現場に第三者を配置し状況を把握。当事者に対して注意アドバイスを行った。また身体的、精神的負担をシフト変更にて軽減させた。	日常、世間話をするなどしてご家族と職員は親しくしていたため、ご家族の負担に気付かなかった。
30	職員の接遇	ベッドから車椅子に移乗した際に、職員が声をかけずに行ったため、母が怖がっていたと娘より話がある。	怖い思いをさせてしまったこと、心配をかけてしまったことに謝罪し、今後は安心して頂けるような声かけ、対応を行っていくことで納得。	認知がある方でも怖いことは分かるのできちんとした対応を行っていくことが大切だと学んだ。
31	職員の接遇	他利用者より、食事の時、他利用者が職員から「早く食べろ」等言われていて不憫だった。	苦情申立人、受けた本人へ謝罪。職員への個人的指導と委員会での話し合いを行った。	受けた本人は自分から訴えることができず、申立人が居てくれた事で発見となったため、自ら訴えられない方の言葉を拾っていくようにしたい。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
32	職員の接遇	利用者の朝の迎え時間が15分ほど遅れた。家族から遅れた理由の問い合わせあり。	翌日から予定の送迎時間に対し、遅れる場合は電話連絡することで快諾していただいた。	利用者と同居の家族がいる場合、送迎が遅れると心配されたり、予定(家族都合)変更しないといけない事がある。
33	職員の接遇	利用者から、ケアハウス職員の言葉遣いに対する苦情。	接遇研修を行い、お客様である事の認識の再確認。	接遇をもっと良くしていく。
34	職員の接遇	特養利用者が外泊迎えの際、一部の職員から不適切な発言を受け退所したいとの訴えが本人・家族よりあった。	外泊から帰園の際、当該職員及び、特養介護支援専門員、施設長にて、本人・家族に以後同様のことが起きないように説明・謝罪し解決に至る。	職員全体で「言葉」に注意することとし、今後も継続的に注意・指導を行う。
35	職員の接遇	職員を名指しし、「何かとお願いをするが、何も対応してもらえない」とのこと。	利用者・担当者・事務長と話し合い解決した。	
36	職員の接遇	通所リハビリのスタッフに対し本人より、喉が渇いてお茶が欲しくて手を挙げたら、リハビリスタッフより、「介護職員は皆忙しいから、あまり手を挙げて呼ばない方がいい」と言われた。	在宅生活を続けてもらいたいの、出来ることはなるべく自分でやってもらいたいと思い、そのような発言をしてしまったが、お茶が欲しくて手を挙げたとは思わなかった事を説明し、謝罪。今後はできること・できないことを話し合いながら進めていくことで理解してもらう。	日頃から訴えが多い利用者だったため、どこまで対応するのか施設内で検討し、全員が同じ対応ができるよう、周知徹底していくことが大切である。
37	職員の接遇	退所前日、物品の整理に来ていた家族から職員に対する苦情。介護職員より「退所日のズボンが足りない」「もともと足りてなかった」と言われ、「あの言い方はない。気持ち良く退所させてほしかった。」とのこと。	相談員、看護介護師長2人で家族の訴えを傾聴。職員の発言で不快な想いをさせたことに対して謝罪。職員に対しては指導していく旨を伝え、納得された。	日々の業務では何気ない一言でも、家族にとっては辱めを受けたように捉えられる一言だった。不用意な言葉一つが苦情に繋がることを再認識し、施設全体の接遇の見直しを行うこととした。
38	職員の接遇	担当ケアマネジャーとの意見・考えの相違があるので、ケアマネジャーを変更できないかと長男夫婦より相談。	話し合いの場を設定したが、ケアマネジャー変更となる。調整中に本人の状態が悪化した為、施設入所となった。	
39	サービスの質や量	ショートステイ利用の家族より、いつもの時間より朝の送迎の時間が遅いのではないかと指摘があった。	当日のうちに電話にて謝罪。また文書にまとめ家族へ提示した。	遅れてしまう際は事前に連絡するなど、基本的なことが出来ていなかった。
40	サービスの質や量	委託している厨房への苦情。見た目、味付けにクレームあり。	施設長が間に入り対応。	色々な家族がおり個々の対応の難しさを学んだ。
41	サービスの質や量	ケア内容について入所者の家族から「職員が統一されたケアができていない」と話があった。	家族には謝罪の後、職員個別にケア内容を確認し対応を徹底していくことで納得いただけた。	職員の介護技術の底上げ、統一。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
42	サービスの質や量	利用者のケガに対する報告の方法。	最終的に解決できた。	利用者の家族にとって迷惑と思われる時間帯でも、家族によってはすぐに連絡が欲しい人もいうこと。施設側の思い込みで行動してはいけない。事前確認の重要性を学んだ。
43	サービスの質や量	部屋のリモコンの画面が欠けていた。何回か言っているのに改善がない。	すぐに事実確認をして新しいものを用意した。本人・家族に状況を説明して謝罪した。	新入居者に対してどんな些細なことでも修繕すべきだと感じた。
44	サービスの質や量	家族より、薬のケアやチェック漏れがあるような気がするとのこと。	懇談会にてご意見をいただいた。相談内容を預り各機関へ連絡し、確認する旨を伝達。日常のケアに対して十分な対応をするという周知を徹底した。	事実確認がその場でできない問題等は即答や謝罪をしないようにしている。
45	サービスの質や量	本人から、要支援で買い物は自分で行っているにも関わらず、「ヘルパーが体温計の電池を買ってきてくれない」等、買い物に対するクレーム。	何度も買い物の件についてはケアマネ・サービス提供責任者から説明しても納得してもらえなかった。で、地域包括支援センターに介入してもらい、結果的に事業所を全て替えた。	本人は自費でお金を払うことは嫌がり、訪問時間外にヘルパーについて買い物をしてもらおうとしていた。自己主張が強く、いくら説明しても納得してもらえなかった。制度を理解しているにも関わらず要求が多い方は対応が難しい。
46	サービスの質や量	利用者より「年々花粉症の症状がひどくなっているような気がする。外にある大きな杉の樹がいけないと思う。なんとかならないのかね。」と訴えがあった。	当園看護師を含め担当の医師にも診てもらい、内服薬の処方をしていただき本人も「ずいぶん楽になってよかった」とのこと。	関係者による情報共有の大切さと、細かな対応。
47	サービスの質や量	短期入所の終了時、利用者ご家族から「預けた荷物の中に、靴下が一足入っていなかった」と苦情があった。	短期入所の衣服は個別洗濯し、終了日に職員が荷物チェックしていたが、チェックが漏れてしまっていたこと、他利用者の洗濯物の中に混ざってしまった可能性がある。で、探して見つかったら連絡すると伝え、謝罪した。翌日他利用者の洗濯物の中から靴下が見つかり家族に連絡し、郵送した。	今回の件は人為的なミスである。為、チェック体制を見直している。
48	サービスの質や量	死亡退所された方の家族より、薬の返却希望があったが、一度処分してしまい返却して欲しいと強く言われた。	何とか探し出し、家族に返却。家族は処方された病院へ持参するとの事。	死亡後、すぐに整理は行わず、意向や希望も事前に確認すべきであった。
49	サービスの質や量	ショートステイ利用サービスについて家族からの相談。①家で毎日使える本人の排泄チェック表を作してほしい。②利用当日は本人と送迎車に同乗し施設に行かせてほしい(帰りはタクシー)③薬の服用は必ず看護師の責任者の立会いで。④衣類の着脱は必ず介護職の責任者立ちあいで。	①作成することは可能。しかし一ヶ月に3～4日の利用予定をしており家での管理が主になる。訪問ヘルパー、デイ等のサービスを中心に利用している為排泄チェック表はケアマネと相談したほうが良いのではないかと。②基本的に利用者様以外には行っていない。③④シフト勤務の為責任者が必ず立ち会うことが出来ない。生活相談員が事務の方に届けて頂けるかを確認してほしい。	

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
50	サービスの質や量	訪問介護サービスについて、本人からの要望。	サービス内容について担当者会議で話し合う。	認知症で独居の利用者に対して説明すること。
51	サービスの質や量	入居者のご家族が面会に来られた時に、「入居者本人の爪が伸びており、切られていない。定期的に切ってほしい。」とのこと。	爪切りに関しては気づいた職員が切ることになっていたが、毎週曜日を決めてチェックし、伸びていれば切ることにした。	爪切り等の整容面で、ご家族に「自分の親は見てもらってないのかしら」と不信感を抱かせてしまったことを反省した。
52	サービスの質や量	入所者の家族より、「居室に衣類等の荷物が段ボールにまとめてあり、『必要ない服やダメになっている服ですが処分してよろしいですか』という貼り紙があったが、処分するのは勿体ない気がするのだけ」との事だった。	その際対応したケアマネが謝罪し、特に希望はなく、「わかりました」と帰られた。同日、相談員より電話にて謝罪。	入所者の衣類等を職員が勝手に処分することを前提にしていたことが原因の為、入所者の物などは家族に判断して頂くように周知した。
53	サービスの質や量	ヘルパーに買い物を頼んだら、依頼と違うもの、値段が高い物を購入してきた。ヘルパーを交替してほしい。	担当ヘルパーに確認。「できるだけ希望に添うようにしたつもりだったが、確認ミスだった。」その後、サービス提供責任者が訪問し、事情説明し、理解していただいた。当該ヘルパーは訪問を継続している。	「～のつもり」ではなく、細かく丁寧に確認が必要。誠意をもってお詫びすること。
54	サービスの質や量	退院後の調理が指示通りでなく、お惣っぱでヘルパーを変更してほしい。	本人の食べたい物があって調理を変更した。それを家族が良しとしない。お惣っぱな調理は謝罪し、ヘルパーを変更。	本人の望みとご家族の要望が一致しない時の折り合いのつけかた。
55	サービスの質や量	家族より、「いつも同じ洋服を着ている。洗濯に出しているのか」「食事の際にエプロンではなくタオルを使っている為に指摘すると、次回からは気を付けていくとの事であったが、同様の対応が続いている」とのこと。	衣服を洗濯した後、タンスの引き出しに収納するが、上から取り、毎回同じ物を着る傾向にあるため、下から取るようにした。食事の際はエプロンを使用することを徹底し解決できた。	現場職員視点が業務優先的な事がわかり、再度見直しを行えた。
56	サービスの質や量	ケアの内容に関する事項。家族(子)からの相談。ある職員の介助方法に不安があり、ケアを改善してほしい。	その場で謝罪し、リーダーより介護技術の指導を行う。また、他介護職員へも周知・指導を行う。	新人職員(異動した職員)への指導方法の見直し。
57	サービスの質や量	ボランティア終了後、本人に話を伺うと「もう出たくない」と怒った表情で話される。	話を聞くと、「無理矢理手を挙げさせられた」とのこと。その場で謝罪し、次回以降気を付ける旨を説明。ご本人納得される。	スタッフが良かれと思った対応も、本人の意向を確認すべき。
58	説明・情報提供	洗面所の蛇口のセンサーが反応しないことが度々あり、「シンプルな動作不良を起こしにくいものにしたらどうですか」と入所者家族より意見があった。	何故自動センサーにしているか、点検をまめに行うことを家族に説明し、納得される。	入所者・家族の目線に立ち対応すること、時間を置かず、早々に対応することが大切である。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
59	説明・ 情報提供	利用者より、隣人のテレビの音がうるさく眠れない不眠による体調不良の訴えがあった。	隣人の利用者の耳が遠い為、テレビにイヤホンを取り付け対応。しかし、音が漏れ聞こえるとの訴えと、他の生活音に対しても過敏となり、居室を移動していただいた。	認知症状があり、説明や状況に対しても理解できない為、対応に苦慮した。施設のルールについては“柔軟な対応”の線引きを考慮し、慎重に対応するよう心掛けている。
60	説明・ 情報提供	入浴サービスについて、特浴槽の故障により入浴できないことがあった。家族より①施設都合で入浴できないのだから更衣のみでなく、清拭も行って欲しい。もしくは他の浴槽で対応して欲しい。②設備として耐久年数を考慮しているのか？	①家族の言い分として理解はできるがマンパワー的に難しいということとを3回立場の違う者が説明した。また安全、安楽な入浴ということから他の浴室での対応は難しいことを説明。②業者も含めメンテナンスをしている上での不具合ということを説明。	この家族は毎日来所し、その他にもさまざまな訴えがある。その都度各職種から話をしている。本人を心配してのことである為、今後も報告や問い合わせに対しては回答していきたい。また、こちらからも声をかけ、コミュニケーションを大事にしていきたい。
61	説明・ 情報提供	居宅介護支援のサービスに対し、本人からの相談。「ケアマネジャーが故意にサービス調整を怠っているのではないか」と個人情報の開示の求めがあり、法人介護事業部の立場で対応した。実際は医療ショートステイの際、スタッフへの要求が多く、対応に苦慮した病院側が複数回に渡り、お断りしていた経緯があった。	個人情報開示規程に基づき対応し、個人情報開示請求書の提出をお願いし、要望のあった資料の写しを提示した。	訪問看護ステーション併設の居宅支援事業所であったため、ステーションの管理者が初期対応にあたり、規定に則った対応に至らず、苦情申出者と苦情対象となったスタッフ双方の心理的ダメージが目を追うごとに増大したよう。全てのスタッフへの規定周知が必要であると思った。
62	説明・ 情報提供	入居者が左手薬指にしていた指輪が見当たらずなくなり、職員に尋ねたが連絡がないので探してほしい。	指輪の所在の確認を行い、居室洗面台にティッシュペーパーで包まれた指輪を発見し、ご家族に連絡が遅くなったことを謝罪した。	
63	説明・ 情報提供	利用者の怪我に対する報告の方法。	解決できた。	利用者にとって迷惑と思われる時間でも、家族にとっては直ぐに連絡が欲しい人もいるという事。施設側の思い込みで行動してはいけない。事前確認の重要性を認識した。
64	説明・ 情報提供	特別養護老人ホームに対し、空調設備不具合により死亡したのではないかと、家族からの訴え。	施設への聞き取り、県へ報告。	身内の方への思いが強く、施設側の対応が全て不満となってしまう点が苦慮した。
65	説明・ 情報提供	本人の意向にそって介護サービスを案内したところ、家族から「意見を聞いていない」と苦情が入った。	本人の意思表示がしっかりしている方なので適切な対応であったということ家族に伝えた。	本人の権利擁護を考えての行動であったが、家族との関係性も重視していくべきであった。
66	説明・ 情報提供	訪問看護のサービスに対して家族からの相談がケアマネにあった。アイスノンのゼリーが洩れておりビニール部分の破けがあった。	ご家族に謝罪し、状況確認と同様の物をお届けした。	家族の中でも苦情とする人としなない人がおり、実際に訴えてくれるほうの方が少ないのではないかと感じた。訴えが出たケースについては丁寧に対応していくことと、訴えない場合もあると考えて日々対応していく必要があると学んだ。
67	利用料	福祉用具引上げ時に引上げのレンタル代をその場で支払っていただけに、後日家族より銀行口座からの引落がされている連絡をいただいた。	口座引落依頼と実際に引落されるまでに時間差があり、引落依頼をしているのに集金してしまった。家族にはすぐにお詫びをして返金に伺い、ご了解をいただいた。	口座の引落のときは、その場で集金せず、後日引落ができなかったことを確認し、再度伺い、集金するようにする。
68	権利侵害	入居者Aから「食堂で同席のB氏から人格を否定するような手紙を渡された」との訴えがあった。	双方の話を聞いたが相入れるところがなく、和解は難しいと思われるため、食堂の席を離すことで対応。	共同生活の難しさを学んだ。

【高齢者福祉施設・事業所の事例】

No.	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
69	権利侵害	短期入所サービスにおいて、老老世帯の妻が利用、サービス利用後の自宅にて主人に「施設で蹴られた」と訴えがあり、主人が警察に連絡。警察の調査が開始されたが、事実は確認できなかった。	警察の調査に対しての協力、担当ケアマネジャーへの報告・協力、病院受診による医師の確認。結果、事実は確認できなかった。	認知症の利用者から家族へ不確かな情報が発信された場合、事実がないことを証明するのはとても難しいと学んだ。 家族からの問い合わせには真摯に対応し、理解を得るしか方法がない。
70	その他	送迎時の車両の駐車位置について地域住民から相談。	乗車準備を終えてから車両を移動することで駐車時間を短くし、最終的に解決できた。	地域住民との関係性が大事である。
71	その他	職員が施設のベランダを高圧洗浄機で掃除したところ、水しぶきが洗濯物にかかった旨の苦情が近隣住民から寄せられた。	丁寧にお詫びしている。	近頃、施設周辺が宅地として開発が進んだことで、ほぼ毎年何かしらの近隣からの苦情がある。今後地域との連携の必要性が増す中、苦情を通じて互いの顔が分かる関係を築いていく必要があること。
72	その他	居宅介護支援に対し、訪問介護ステーション管理者から、ケアマネジャーの対応とプランについて苦情を受けた。	担当ケアマネジャーの利用者への提案内容や、傾聴姿勢に対する苦情だったが、利用者への提案については、利用者も同意していたため、問題ないと判断した。 先方へも十分聞き取りをしたうえで対応を説明した。	苦情内容を聴取している際、先方の私情も入っていたため、問題の整理に苦労した。

【障害者福祉施設・事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
1	身体	職員の接遇	1階福祉ホームの利用者より、生活支援員が「2階の利用者に対してコミュニケーションをとらず、一方的に注意するような声が聞こえた」と通報があった。	事実確認の上、安全確認上、言葉の語気が強くなる場面はあったとのこと。その他、場面によって言葉遣いは雑なこともあった。	申し送りや会議で改めて職員を指導する。本人はそのつもりでなくとも、そのように受け取られることも多々あることから、十分言いまわしにも留意することを全体指導した。
2	身体	職員の接遇	相談日に話をしたい方と対談して相手の話を一方的に聞いてあげている。苦情というよりも自分の日常的な話を聞いてもらいたいようだ。	1対1で話をして相談員としては相手の話を良く聞いてあげている。それを事業所内で報告している。	大勢の利用者がいるため、自分の話を日頃から職員に話ができない事を自身に言っている。聞いてもらいたいと思うので、これからも良く聞いてあげたいと思う。
3	身体	サービスの質や量	施設入居で居室も4人部屋であり、他利用者の苦情が多くなっている(いびき、悪口、コロンの匂い、車椅子でぶつかるなど)	居室の移動で対応していることが多い。	設備が古いため、対応に限界を感じることもある。利用者同士のコミュニケーション・人間関係の調整が難しいと感じる。
4	身体	サービスの質や量	ヘルパーの掃除時に、未開封の箱にきずをつけられたので、新品の物と交換して欲しいとの苦情。	その日の内に事務長・責任者と伺い状況確認。当事者ヘルパーには心あたりがなく、発生時の確認を利用者が出来ていなかった為、宅配の箱の弁償はできない旨説明し納得して頂いた。	サービス終了後に家の中をしっかりと確認して頂き、納得の上、退出させて頂く。
5	身体	サービスの質や量	事業者へのサービスについて個別対応を行ってほしいという要望。	人員配置上個別対応できない時もあるので移動支援等のサービスの紹介を行った。	
6	身体	説明・情報提供	家から持参したタオルが汚れていたと利用者の家族から苦情があった。	状況を聞き取り、こちらの対応について説明を行った。	タオルは食事中に使用するもので、これまでも同じ状況があったと思うが何故この時期に言ってきたのかという疑問があり、謝罪に悩む。
7	身体ほか	職員の接遇	居宅・身体介護サービス時、家族から介護者の言動についての苦情。	第三者委員の方の対応で苦情が拡大。2名いた第三者委員は途中で担当者が交代した。	第三者委員としては、十分な聞き取りを行える資質の大切さが必要である。
8	身体ほか	職員の接遇	午前中利用で帰ると発言した利用者に対し、職員が「昼食は食べない」ときめつけた言い方をした。	別室にて苦情受付担当者が本人の話を聞き、職員側に非があったため謝罪。その後、苦情に対して職員間で話し合いを実施。後日話し合いの結果を本人に伝え、苦情を受けた職員からも謝罪した。	なぜ午前中で帰ると言っているのか、理由も聞かずに職員の考えで発言したことが原因。苦情話し合いの結果、日頃からの関係性や、朝から利用者の不穏な様子もあった。利用者の話をよく聞くことが重要。
9	身体ほか	サービスの質や量	送迎サービスについて「利用当日の迎えが来ない」と本人から電話で訴えがあった。	職員間の伝達漏れであったことがわかり、謝罪しすぐに迎えに行く。	・まずは謝罪してすぐに迎えに行くことを周知した。 ・職員間の連携の強化を図った。
10	身体ほか	被害・損害	ホーム内で現金がなくなる。	・部屋に鍵を設置する。 ・出発前と帰宅時の所持金をスタッフがチェック。	結局証拠がなく、誰が盗ったか特定できなかった。

【障害者福祉施設・事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
11	身体ほか	権利侵害	「虐待として通報しただろう」と家族から怒鳴り込まれた。	通報していないのでそのように説明し、どうされたのか話を聞く立場になったが、泣いたり怒ったりが何日か続いた。今は毎日利用しているので相手の心の中で解決したのだろう。相手からの挨拶・謝罪はない。	相手の想いを汲み取ること。苦情の原因をお互いの話の中でこちらで改善すべきことをしっかりと確認できたら、きちんと謝罪し、改善していくこと。
12	身体ほか	その他	グループホーム利用者の保護者より、 他害を受けている本人から母に訴えの電話があり、ホーム職員に問い詰めた所、職員も対応に困っていると返事。施設側ではどのように考えているのかとのこと。	他害がおきる事が多いため、早期に職員を1名補助として対応する。今まで服薬による治療を行った事がなかったので、医療面での専門的知識を受け、保護者・相談支援事業所と連携を取り現在に至る。他害を受けていた利用者を別のホームに移した。	共同生活を営む中で、障害の特性・バランス・相性などを考えて入居させるべきだと思った。 ホーム職員の研修期間を1カ月程行っただが、障害の理解までには繋がらなかった。
13	知的	職員の接遇	雪の為施設からの送迎バスの運行を中止すると連絡網で回したが、不在の為情報が伝わらなかった。保護者と利用者が雪の中、通常どおり、送迎バスを待っている状態になってしまった。	遅れてバスの運行が伝わった事に謝罪し、自宅まで迎えを出す。自宅で再度謝罪し、理解を頂く事ができた。	積雪時の緊急対応であったが、一軒一軒に丁寧な対応が出来なかった。緊急時だからこそ、一人ひとりの状況を正確に把握するように反省した。
14	知的	職員の接遇	上履きのまま自宅へお送りしたことに気付かず、翌日ご家族から連絡帳コメントにて注意を受ける。	すぐに自宅へ連絡しお詫び、送迎時にも改めてお詫びをする。	帰宅前に外履きに履き替え忘れを無くした。
15	知的	職員の接遇	家族より、朝送迎への際、職員が挨拶もせず本人を乗せ送迎車を出発させたと申出あり。	職員より聞き取りを行うが「本人のみが外で待っていた」とのことだが、玄関ですれ違っていた様であった。説明の結果納得された。	全職員へ家族へのあいさつはしっかり行いコミュニケーションを図る様指導を行った。
16	知的	サービスの質や量	家族より、「帰省時、肌着が劣化しており、購入してほしい。前担当者と比べて現担当者との買物外出の機会が少なく、外出機会を増やしてほしい」との要望。	衣類の点検、交換を実施。外出も実施した。個別支援計画に記載し、内容を引き継いでいけるようにした。	ご本人のADLの自立度が高いこともあり、配慮が行き届かなかった。
17	知的	サービスの質や量	夜間エアコンの室外機がうるさいと近隣住民から苦情を受けた。	謝罪し、夜間エアコンOFFにすることを指示。	ご近所との関係悪化が懸念されるので、注意が必要と感じた。
18	知的	サービスの質や量	家族より、選択制の行事に対して第一希望が通らない事が納得できなかった。何とか第一希望にして欲しい。	部屋数、職員配置を見直し、希望に応える。	なぜ希望が通らなかったの等の説明不足。
19	知的	サービスの質や量	体温調整のための衣類調整ができていない。	来園時に着衣していた服装を基準と考える。 外気温を考慮しながら上着などで調整する。	職員なりに寒暖を考えて調整していたが、保護者との感覚の違いがあり苦慮した。
20	知的	サービスの質や量	①家族からの通院依頼に対しての施設への不備。 ②家族から普段の支援サービスについて。 指摘あり。	①施設側の全面的な実施・謝罪。 ②改善することへの報告・謝罪。	管理者の対応が少し遅れたため、迅速な対応(特に初動対応)が重要。
21	知的	説明・情報提供	入所利用者が短期入所利用者にかまれてしまったことにより、入所利用者保護者から対応職員よりケガの程度の説明不足、短期入所利用者の受け入れについて相談(苦情)があった。	発生前後の報告、短期入所利用者の受け入れ制限、今後の対応についての報告、謝罪を行なった。	

【障害者福祉施設・事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
22	知的	説明・ 情報提供	利用者の家族より、施設に預けていた衣類の数が少なくなっているが、どこへいったしまったのか。	ご本人が不調の際に衣類を破いてしまい、量が減っている。今後は破損した際の様子、状況を細かく記録し、報告する。	ご本人の様子、特性を把握できているものとして報告を怠ってしまっていたので、様子を適時しっかりお伝えし、信頼していただけるようにすることが大切ということ学んだ。
23	知的	説明・ 情報提供	公園に出かけた際、利用者一人を残し、そのまま施設に戻ってしまった。結果的には何事もなく見つかり事なきを得たが、家族からなぜそのような事態になったのか説明を求められた。	時間の流れに沿って説明したあと、今回の件は明らかにヒューマンエラーなので今後同様のことが決して起きないように、具体的な対応策を説明し、納得してもらった。	人間は慣れた頃が一番危険でミスを起こしやすい。慣れると基本的な手順がばかばかしく思え省略しようとする。それが危険だということ。
24	知的	その他	利用者の家族(母親)より、子どもが他害(つねられる)を受けている。どうにかしてほしい。	送迎車両の座席や、日中活動の動線、毎日ボディーチェックをし、経過観察。データを示し、送迎を含めたサービス提供におけるものではないと判断し説明。(休み明けに傷を負ってくる)。このことに文句を言えなくなると、送迎運転手の態度が気に入らないとか、子どもにもっと適切な作業を提供すべきだなどと言ってくるため、行政を交えて話し合いを持ち、疑問点等を確認していった。堂々巡り。	・母親の家庭での孤立。 ・複雑な家庭環境に介入するわけにもいかない。 ・現場の職員は一生懸命やっているが文句ばかり言われて減入る。
25	知的	その他	前年度、事業所の開設にあたり、近隣住民から事業内容の説明を求められた。	文書にて回答している。	以前に伝えていたことでも、直前で今一度説明(挨拶などでも)しておくで良かった。
26	精神	職員の接遇	「グループホームに帰りたくない。怖い」との利用者から相談があった。朝、世話人に茶碗を投げられ割れた。最近、ご飯が食べられないが、全部食べなさいと言われるとの内容。	同グループホーム利用者5名と世話人2名に聞き取り調査をし、虐待にあたるとの結論から、原因究明と再発防止対策検討会を行う。世話人2名が依頼退職し、別の世話人が入るようになり、本人から「今は大丈夫」との談があった。	利用者の話を”苦情”としてとらえることで、不適切な支援が明るみになり、虐待防止の活動にもつながると学んだ。
27	精神	職員の接遇	個人的なつき合い(男女間)のトラブルを事業所の責任にされた。他のメンバーに相手のプライベートな話をうわさを広めてしまったことを注意したら言い方がきつい、「虐待」と言われた。市に訴えられた。事実誤認が多くあった。	誤解を解くべく事実を記述説明。言い方が強くて不愉快にさせたことは謝罪した。	当事者との話し合いは誤解を招きやすい。記述すること。新しい入所者は親とも面談をする。内規を改めた。
28	精神	職員の接遇	スタッフの対応で嫌な思いをした。いつも自分にだけ冷たい態度を取られているように感じる。	本人、該当スタッフからヒアリングを行った。	スタッフにそのような意図はなくても、そう感じさせたことは真摯に受け止め対応していくように伝える。日頃よりスタッフの対応にも注意を配り客観的に判断する。
29	精神	サービスの質や量	グループホームで個別の支援に行った際、職員の対応が命令口調であったと感じ、どうしてこんな言われ方をしないのかなのかと腹が立ったと本人より相談があった。	その職員及び状況を確認し、本人への伝え方や対応について話し合った。	支援をする側される側の関係性(性別や性格的な相性を含む)もあるが、その上で本人への伝え方や口調対応に配慮が必要であることがわかった。

【障害者福祉施設・事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
30	精神	サービスの質や量	生活支援(調理)で訪問。ご本人より調味料の使い方についてのクレームがあった。	訪問したヘルパーがその場で謝罪。相談支援専門員へ状況報告。後日苦情受付担当者が訪問し謝罪。今後気をつけるよう注意喚起を行う旨伝える。	拘り方が個人で違う為、何かをする時は些細な事でも確認してから行う。
31	精神	被害・損害	世話人が発狂し、大騒動。	おそらく世話人は入院になると思われる。ホーム内は静かになった。	世話人の雇用に対して、慎重にならざるを得ない。
32	精神	その他	特定の利用者によるいじめについての相談。	数年前の出来事ですすでに解決済の事案であった事が調査をして判明。昔の事がフラッシュバックしたためであった。	本人の精神状態が不安定な場合、このような苦情申し出は少ないことから、本人の訴えの根底にある苦悩の原因に気づき、適切な対応が必要だ感じた。
33	精神	その他	利用者間のトラブル。仲の良かった利用者間で冗談のつもりで言っていたことが該当者のメンタル面を脅かしていた。相手側を退所させて欲しいとの訴え。	両者と面談を行い経緯の確認をした。相手からは反省の言葉があったが、該当者は納得せず面談の中で自傷行為を行ったため退所となる。行政のケースワーカー、監査課へ経緯の説明、報告を行う。	利用者間のトラブルを未然に防ぐため早めの面談を行う。
34	精神ほか	サービスの質や量	作業参加において、利用者より、作業場で出されるコーヒーがあるが、それはいらなので工賃を上げてほしい。工賃が低くて不満とのこと。	アンケート箱への投函であったが、無記名だったので利用者全体に検討結果を貼り出し、読んでいただいた。工賃についてと作業所の意識について示した。その後、不満は聞かれず参加している。	作業活動中の水分補給や休息という支援の中で出しているコーヒーだったので、利用者から金銭的なものに置き換えられているとは思っていなかった。金銭面で困っている利用者へ理解できるような説明は難しいと思った。
35	精神ほか	サービスの質や量	A型事業所で利用者が通勤途中で怪我をし、休職となった。本人から労災にならないか打診があったが、労災保険に加入していなかったため、不可と回答したことで苦情になった。	急遽、利用者を労災保険に加入手続きをして、労災申請した。	福祉事業所の利用者との認識で労災保険など全く考えていなかった認識不足に気付かされた事案だった。

【児童福祉施設・事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
1	保育所	職員の接遇	保護者より、子どもの扱い、対応について。	誤解を解くため、防犯ビデオで説明。	どのクラスの職員も、情報の共有、統一をしていかなければならない。
2	保育所	サービスの質や量	送迎に対し、家族からの苦言。指定時刻を伝達し忘れており、迎えに行ったドライバーが家族より話を聞き発覚。	所属長より連絡ミスであったことを謝罪。帰り送迎時に改めて所属長より謝罪。	送迎変更の依頼があった時点ですぐに送迎表へ反映させることの徹底。
3	保育所	その他	音響が大きくなるさい。	・運動会時などは、どうしても音響が大きくなる日を知らせ協力してもらう。 ・なるべく音量をしばって練習した。	前もって練習、本番の日をお知らせ文に書いてお願いに行き、納得してもらった。
4	障害児入所施設	職員の接遇	園児のケガ(自傷によるもの)について、保護者への連絡がすぐになかったことと、ケガへの対応(病院受診していない)が悪いという内容。	・苦情受付担当者が後日改めて謝罪と共に事情を説明した。 ・保護者の同意を受けて病院を受診(異常なし)しその結果を伝えた。	施設としては病院受診する必要があるケガという認識をしておらず、実際にも重篤なケガではなかった。また、自傷の頻度が高い児童であった。
5	児童発達支援	サービスの質や量	保護者から肢体不自由児用の優先駐車場を設置してほしい。	職員と話し合い、設置した。	利用者側に立ち、物事を考えて行動することを学んだ。
6	児童発達支援	サービスの質や量	個別療育担当者が、息子の事を知的障害だという内容を言った。	謝罪し、状況を確認し、担当、事業所を変更した。	人材育成、品質水準の把握の難しさを学んだ。
7	児童発達支援	説明・情報提供	行事予定表に関して家族からの苦情。「イベントに対して詳細説明が欲しい。子どもに準備させることがあるのか?」と電話にて意見をいただく。	いただいた電話で謝罪とともに詳細を説明。すぐに印刷物にて全家族へ配布。送迎時に改めて所属長より謝罪。	一方的なイベント通達でなく、詳細を別紙で配布することにした。
8	放課後等デイサービス	職員の接遇	保護者より、他の利用者の保護者が活動中に写真をたくさん撮っていて、何に使われるのか心配(SNS等にのせられないか)。	両方の保護者からの聞きとり、会議で話しあい、撮影に関するルールを設け、所内に掲示した。	対応の結果を、苦情を伝えてきた保護者に電話でお伝えし、その場では納得された様子であったが、その後来所されることはなかった。
9	放課後等デイサービス	職員の接遇	職員の対応について。(利用者の母より)認識の違い。	メールでのやり取りが認識の違いにつながったので、直接保護者と話せたことでわだかまりがなくなり、友好な関係に戻った。	メールは相手の取り方によっては違う認識に繋がることもあるので、大切なことは直接お話しさせていただくことで、早く解決できると感じた。
10	放課後等デイサービス	サービスの質や量	放課後等デイサービスにおいて、男子中学生の本人への関わりで、年不相応の(スキップを交えた関わり)の対応があり、本人が不快に感じていることに気づくことができなかったため、本人から家族に相談があり、家族から施設に訴えがあった。	児童発達支援管理責任者が家族から詳細な状況を聞き取り、対応した職員に聞き取りを実施した。主訴の内容に沿っていたことから、職員に対し、権利擁護と関わりにおける留意点の確認を行い、対応した職員並びに児発管、管理者を含め謝罪と今後の関わりにおける説明をした。	職員が良かれと思っての対応が、必ずしも利用者ご本人にとって好ましいとは限らないことを再認識させられた。また、成長する利用者に対し、ステージごとの関わり方の再確認となった。
11	放課後等デイサービス	サービスの質や量	送迎サービスに対し、家族からの苦言。早めに送迎を希望していた日にドライバーへの周知がなされておらず通常の送迎となった。希望時間を過ぎても送迎車が来ないため家族から連絡があり発覚。	すぐにお詫びをし、ドライバーへ連絡。ドライバーから迎えの時間を連絡させる。改めて所属長からお詫びをする。	口頭伝達だったが、送迎表へ付箋を貼ることで可視化し誰でもわかるようにした。

【児童福祉施設・事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
12	放課後等 デイサービス	利用料	利用料が間違っ て請求されて いると利用者 家族から指摘 があった。	請求を修正し、 直ちに再請求。	年度の初めは特 に見直しし、 再チェックする 対策が必要。
13	放課後等 デイサービス	その他	保護者より「他 者の眼鏡に固 執している子 どもが施設に いるので、そ の子どもと利 用日が重なる 日は、眼鏡を 着用できない 」と職員に言 われたが、納 得がいかない。	保護者にこだ わりを持つ子 どもの特性を 説明し、眼鏡 の着用ができ ないことを納 得して頂く。	障害特性への 対応は、発達 支援の視点を 持たなければ ならない。放 課後の時間の 支援だけでは 限界がある。 保護者間の理 解調整は普段 の積み重ねが 大切であるこ と。

【その他の事業所の事例】

No.	種別	苦情の分類	概要・主訴	対応結果	苦情から学んだ点・苦慮した点
1	行政	サービスの質や量	寡婦制度を未婚の母にも適用する「寡婦制度のみなし適用」を実施してもらいたい。	多様化する家庭のあり方に寄り添った対応が必要と考える。近年導入する自治体が増えているので、他の自治体の状況を調査し実施に向けて検討する旨回答。	他の自治体の子育て支援の状況を知ることができた。
2	行政	サービスの質や量	病児の看護中における保育園の送迎について、特別時間外保育を希望したが、許可されなかったため、規則の変更を希望する。	規則において「緊急かつ、やむを得ない場合は利用許可することができる」とされており、確認不足によるものだった。	病児保育病後児保育を実施していることを問い合わせて周知することとした。
3	行政	その他	特別養護老人ホームに対し、空調設備不具合により死亡したのではないかと、という家族からの訴えがあった。	施設への聞き取りをし、県へ報告した。	身内の方への思いが強く、施設側の対応が全て不満となってしまう点が苦慮した。
4	社協	サービスの質や量	自治会における赤い羽根募金の回収方法が個人情報特定されるやり方である。社協から全自治会に集金方法等を指導してほしい。	任意で実施しているものであり、「各自治会のやり方に任せられない」と説明した。	自治会の任意性と主体性を理解してもらうことが難しい。住民の主体性、自主性による協力が低下しつつあると感じる。
5	社協	その他	「住民参加型有償在宅福祉サービスの協力会員からの申し出」 申出者（協力会員）が、利用会員の要望を受け自分の判断で庭木の剪定を引き受けてきた。これに対し、庭木の剪定は危険かつ高度な技術を要するため引きうけていないところを説明したところ、「困っている人がいるのだから、サービスを拡大すればいいじゃないか」との主張でトラブルになった。	引き受けられない原則は変えられないものの、申出者、利用会員、事業担当者で話し合ったところ、歩行スペースを確保するための必要最低限度の剪定と草むしりを行うことで話がまとまった。	原則論を押し通せば、両者を不愉快にさせて終わるだけだったが、話し合いを設け、妥協点を見出すことで、三方が納得することができた。

福祉サービスに関する苦情解決アンケート調査票（平成30年度）

調査実施機関：千葉県運営適正化委員会

○本アンケートは事業者段階における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態を把握することを目的に毎年度実施しているものです。

○研修会の参加申込みに当たり、別紙①「参加申込書」とともに本アンケート調査票も併せてご提出ください。

○研修会に参加されない場合でも、大変お手数ですが、本アンケート調査のみご協力をお願いいたします。

⇒以下の質問項目へ回答及び該当する箇所に○印をお願いします。

法人・事業所名： 行政の場合は市町村名：	事業種別：①高齢者 ②障害（身体・知的・精神）③児童（保育所・障害児）④その他（ ） ⑤行政 ⑥社協
記入者名：	連絡先（電話番号）：
問1 貴法人（事業所）・貴市町村の苦情解決体制を教えてください。※役職名は「主任」「施設長」等を記入してください (1) 苦情受付担当者⇒ ①設置している ⇒受付担当者の役職名（ ） ②設置していない (2) 苦情解決責任者⇒ ①設置している ⇒解決責任者の役職名（ ） ②設置していない	
問2 第三者委員の設置状況について教えてください。 (1) 設置⇒ ①設置している ②設置していない（理由： ）⇒問3へ進んでください (2) 立場⇒ ①評議員 ②監事・監査役 ③民生・児童委員 ④社会福祉士 ⑤弁護士 ⑥大学教授 ⑦地域住民 ⑧利用者家族 ⑨学識経験者 ⑩その他（ ） (3) 委嘱人数と任期⇒（ ）人・（ ）年 (4) 報酬等の有無⇒ ①ある（報酬1回（ ）円・交通費1回（ ）円・実費） ②ない (5) 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ますか？（はい・いいえ） (6) 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ますか？（はい・いいえ） (7) 昨年度、第三者委員が苦情解決に関わったことがありますか？（ある・ない）	
問3の1 苦情（意見・要望）等を受け付けるためにどのような工夫をしていますか？ ※複数選択可 ①意見箱の設置 ②連絡帳の活用 ③アンケートの実施 ④個人面談の実施 ⑤相談日の設定 ⑥その他（ ）	
問3の2 本会作成の苦情解決ポスターを館内で掲示していますか？ ⇒①掲示している ②していない ③わからない	
問4の1 昨年度（平成29年度）に苦情相談を受け付けたことがありますか？ ①ある⇒（ ）件 ②ない ⇒問5へ進んでください	
問4の2 昨年度受け付けた苦情は、どのような内容に関する苦情でしたか？ ※複数選択可 ①職員の待遇 ②サービスの質や量 ③説明・情報提供 ④利用料 ⑤被害・損害 ⑥権利侵害 ⑦その他（ ）	
問4の3 受け付けた苦情のうち、1ケースについて概要等をご記入ください。 ※個人が特定されないよう配慮ください。「何のサービスに対して・誰から（本人・家族等）の相談か」を明記してください。 【概要・主訴】 ----- 【対応状況・結果】 ⇒最終的に（解決できた・解決には至らなかった） ----- 【苦情から学んだ点・苦慮した点】 -----	
問5 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか？ ※複数選択可 ①申出人のみに報告 ②職員で情報共有 ③利用者・家族集会で説明 ④掲示板へ掲示 ⑤広報紙等へ掲載 ⑥ホームページへ掲載 ⑦事業報告書へ掲載 ⑧その他（ ）	
問6 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内でどのような取り組みをしていますか？ ※複数選択可 ①ミーティング時に検討 ②相談記録の回覧 ③苦情解決委員会の設置 ④職員研修会の開催 ⑤その他（ ）	

・このアンケート調査については、結果を集計の上、事業所名や個人が特定されない形で研修会配付資料に掲載します。
また、後日、千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載しますのでご承知おき願います。

※提出期限：8月22日（水）もしくは10月12日（金）／ご協力ありがとうございました／千葉県運営適正化委員会

参 考 資 料

【厚生労働省】

○社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 29 年 3 月 7 日一部改正）

【千葉県運営適正化委員会】

- 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱
- 福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領
- 千葉県運営適正化委員会設置規程
- 千葉県運営適正化委員会委員名簿
- 福祉サービスにおける苦情解決のポイント

【ホームページ】

千葉県運営適正化委員会の情報は「千葉県社会福祉協議会」のホームページ上に掲載しています。<http://www.chibakenshakyo.com/0106unei.php>

※千葉県社会福祉協議会ホームページのトップページからの閲覧方法
（トップページ）<http://www.chibakenshakyo.com/>
⇒「県民の皆様へ（地域福祉・各種相談）」
⇒「運営適正化委員会」

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇児発 0 3 0 7 第 1 号
社援発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 42 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老健局長
厚生省児童家庭局長

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱（様式を除く）

（目的）

第1条 この要綱は、千葉県運営適正化委員会設置規程第7条の規定により、千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）が行う、福祉サービスに関する利用者等からの苦情解決について必要な事項を定め、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービス利用者の権利を擁護することを目的とする。

（事業の実施体制）

第2条 苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、千葉県運営適正化委員会に設置される苦情解決部会（以下「部会」という。）により取り扱うこととする。

2 部会の委員は、委員会委員長が委員の中から8名を指名する。

3 部会の開催は、原則として1ヶ月に1回以上の開催とする。

（事業の対象範囲）

第3条 事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供される福祉サービスとするが、これらに類似する福祉サービス等についても可能な限り対応することとする。ただし、次に掲げる事項は除く。

- (1) 裁判所において係争中のもの又は判決等があったもの。
- (2) 行政不服審査法に基づき不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定しているもの。
- (3) 既に同じ苦情内容で申し出がなされ、苦情の処理が終了しているもの。

2 事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

3 苦情申出人（以下「申出人」とする）の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

4 介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することを基本とする。ただし、利用者の希望により当部会が行う苦情解決を選択することができることとする。

(事業の実施方法)

第4条 苦情の受付方法、解決方法の検討、事情調査及び解決方法の決定等については、次のとおり行うこととする。

2 苦情の受付等は、次により行うこととする。

- (1) 苦情の申出に対する受付は、委員会の事務局（以下「事務局」という。）で行うこととし、申出の方法は、面接によるもののほか、電話、書面、ファクシミリ又は電子メールによる申出も受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際して、事務局職員は、内容の確認及び解決方法に関する申出人の意向確認を行い、「苦情受付書」（第1号様式）に記載し、整理すること。
- (3) (2)により受け付けた苦情に関する相談は、「相談受付簿」（第2号様式）により整理すること。
- (4) 苦情の内容が委員会による第三者的な判断を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者(以下「事業者」という。)との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。
- (5) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、千葉県知事等に対し、速やかに通知すること。
- (6) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた対応を行うこと。
- (7) 事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。

3 解決方法の検討にあたっては、申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討することとする。

- (1) 事情調査
- (2) 申出人への助言
- (3) 申出人と事業者との話し合い等による解決のあつせん
- (4) 千葉県知事、政令市長又は中核市長への通知

4 苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、次の手順で行うこととする。

- (1) 「事情調査協力依頼書」（第3号様式）により、事業者に対し苦情内容を通知すること。
- (2) 「事情調査協力依頼回答書」（第4号様式）により、事業者の同意の確認を行うこと。
- (3) (2)の同意を得たうえで、「事情調査通知書」（第5号様式）により事業者に通知し、聴き取り又は実地調査などにより、苦情の内容に関する事実確認を行うこと。
- (4) 事情調査を行った委員又は事務局職員は、調査内容を「事情調査報告書」（第6号様式）により記録し、調査結果を「事情調査結果通知書」（第7号様式）により申出人に報告すること。

- 5 解決方法の決定については、次により行うこととする。
- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行うこと。
 - (2) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申し入れを適切に行うこと。
 - (3) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は双方に対し、部会のあっせんについて紹介すること。
 - (4) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認める場合には、千葉県知事等に対し、速やかに通知すること。
- 6 あっせんについては、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）に定めるところによるほか、次により行うこととする。
- (1) 苦情解決のためのあっせんにおいては、部会の委員があっせん員になること。
 - (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
 - (3) 部会によるあっせんについての申請等は、申出人若しくは事業者からの「あっせん申請書」（第8号様式）、「あっせん参加通知書」（第9号様式）及び「あっせん参加回答書」（第10号様式）の提出によりそれぞれ確認すること。
 - (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には部会において「あっせん案」（第11号様式）を作成し、申出人及び事業者に提示すること。
 - (5) 部会によるあっせんを打ち切る場合には、「あっせん打切通知書」（第12号様式）によりその理由を記して、申出人及び事業者に通知すること。
 - (6) 部会によるあっせんが不調に終わった場合には、「あっせん不成立通知書」（第13号様式）によりその理由を記して、申出人及び事業者に通知すること。
 - (7) 部会によるあっせん案を申出人及び事業者の双方が受け入れる場合には、「あっせん受入書」（第14号様式）により、委員会に提出すること。
- 7 不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者の双方から、「結果報告書」（第15号様式）により解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認することとする。
- 8 委員会は、少なくとも年1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこととする。
- 9 苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する期間は、原則として45日間とする。ただし、事務処理上、又は受け付けた苦情の内容により期間内に対応することが困難なときは、部会に諮りその期間を延長することができることとし、その途中経過を申出人に通知することとする。
- 10 部会は非公開とし、部会に付議した資料及び部会の会議録についても原

則として非公開とする。

- 11 苦情解決の対応状況や結果について申出人等から書面による文書等の公開の申し出があった場合には、委員会としての中立性、公正性を鑑み部会においてその諾否及び公開内容を決定することとする。

(研修会の開催等)

第5条 苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施することとする。

- 2 社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉経営者の求めに応じて訪問調査を実施することとする。
- 3 事業の円滑な実施に資するため、苦情を適切に解決した事例や、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、事例研究を行い、その成果を書籍等により公表することとする。

(関係機関との連携)

第6条 福祉サービスに関する苦情への対応については、福祉事務所等行政機関と緊密な連携を図るとともに、社会福祉事業の経営者団体及び当事者団体等において設置した相談窓口等とも必要に応じて連携を図ることとする。

- 2 生活福祉資金等、独自の審査機関を設けているものについては、苦情解決の調査にあたって、これらの機関に照会するなど必要な対応をとることとする。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年8月10日から施行する。

福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領（様式は除く）

（目的）

第1条 この要領は、福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第5条第2項の規定により、千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）に設置した苦情解決部会（以下「部会」という。）が行なう、社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）の段階における自主的な苦情解決が適切に行なわれるよう、事業者の求めに応じて実施する苦情解決巡回サポート事業（以下「巡回サポート事業」という。）について、必要な事項を定める。

（事業の対象）

第2条 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第3条第1項で規定する福祉サービスを提供する事業者とする。

（事業の内容）

第3条 巡回サポート事業の内容は、次のとおりとする。

- (1) 事業者段階で行った苦情解決全般についての助言、評価。
- (2) 事業者が設置した、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員が苦情解決を適切に行うための技術的援助。
- (3) その他必要な援助。

（実施体制等）

第4条 巡回サポート事業の実施体制等は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決部会の委員（以下「委員」という。）及び千葉県運営適正化委員会事務局（以下「事務局」という。）の職員が事業者が経営する施設等を訪問し、指導を行う。
- (2) 巡回サポート事業を行う委員は、事業者が経営する施設種別及び実施日等を考慮し、苦情解決部会の長（以下「部会長」という。）がそのつど指名する。

（巡回サポート事業の申込み）

第5条 巡回サポート事業を希望する事業者は、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施申込書（第1号様式）により、委員会の長（以下「委員長」という。）に申し込まなければならない。

- 2 前項により、巡回サポート事業の申込みを受け付けた事務局は、事業者と日程調整のうえ実施日等を決定し、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施通知書（第2号様式）により当該事業者に通知するものとする。
- 3 第1項の規定によらず、部会長は、部会の決定により事業者の同意を得たうえで、当該事業者の巡回サポート事業を行うことができる。
- 4 前項により、巡回サポート事業の実施を決定した場合は、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施通知書（第2号様式の2）により当該事業者に通知するものとする。

（実施状況の報告）

第6条 巡回サポート事業終了後、事務局は、事業者に対して行った指導内容等を、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施報告書（第3号様式）により整理し、委員長に報告するものとする。

（その他）

第7条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この要領は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月 1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月 1日から施行する。

千葉県運営適正化委員会設置規程

(目的)

第1条 この規程は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条の規定に基づき、社会福祉法人千葉県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）が設置する 千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）について、必要な事項を定めることを目的とする。

(組織等)

第2条 委員会は、社会福祉、法律、医療の各分野に関する識見を有する者からなる委員で構成し、委員の定数は19名とする。

- 2 委員の定数を変更しようとするときは、県社協会長は、委員会の意見を聴かなければならない。
- 3 県社協会長は、委員が心身の故障によりその職務に支障があると認めるとき、又は職務上の義務違反等の委員たるに適しない非行があると認めるときは、委員を解任することができる。

(委員の選任)

第3条 委員は、県社協会長が別途設置する千葉県運営適正化委員選考委員会の同意を得て選任する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は2年とし、欠員を生じた場合の補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員会に、委員長及び副委員長を各1名置き、委員の互選により定める。

- 2 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を、委員長又は副委員長に選出することはできない。
- 3 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。

(運営)

第6条 委員会は、委員長が招集し、その議長を務める。

- 2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ、これを開き、議決を行うことができない。
- 3 委員会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 4 議長は、必要に応じて委員以外の者を出席させ、意見を求めることができる。

(部会の設置)

第7条 委員会に次の表の左欄に掲げる部会を置き、それぞれ同表右欄に掲げる案件を取り扱う。

運営監視部会	福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告
苦情解決部会	福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあつせん 福祉サービス利用者の処遇につき不当な行為が行われていると認められる ときの千葉県知事への通知

- 2 それぞれの部会に属すべき委員は、委員長が指名する。
- 3 部会に部会長及び副部会長を各1名置き、その部会に属する委員の互選によってこれを定める。
- 4 部会長及び副部会長の選出にあたっては、第5条第2項の規定を準用する。この場合において、同条同項中「委員長」とあるのは「部会長」に、「副委員長」とあるのは「副部会長」にそれぞれ読み替えるものとする。
- 5 部会長は、その部会の事務を掌理する。
- 6 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故あるときは、その職務を代理する。

(部会の開催)

第8条 部会の招集、開会及び議決等については、第6条各項の規定を準用する。この場合において、同条各項中「委員会」とあるのは「部会」に、「委員長」とあるのは「部会長」にそれぞれ読み替えるものとする。

- 2 部会長は、福祉サービス利用援助事業の利用者又は福祉サービスに関する利用者が、その処遇について不当な行為が認められるなど、迅速な対応を図る必要があるときは、副部会長と協議のうえ、その対応方法について専決により事務局長に指示することができる。

(部会の議決)

第9条 部会は、第7条第1項に規定する案件に関して審議を行ったときは、その部会の議決をもって委員会の議決とする。

(事務局)

第10条 委員会及び部会の事務を処理させるため、委員会に事務局を置く。

- 2 事務局に、事務局長のほか、所要の職員を置く。
- 3 事務局長は、委員長の命を受けて、局務を掌理する。
- 4 上記各項に定めるもののほか、事務局に関し必要な事項は、県社協会長が別に定める。

(秘密保持義務等)

第11条 委員及び事務局の職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いた後も同様である。

- 2 委員が守秘義務に違反した場合、職務上の義務違反として解任事由にあたる。

(情報公開及び事業報告)

第12条 委員会は、その業務の運営における公正性及び透明性を確保するため、個人情報に留意しつつ、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告及び福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせんに係る情報を適切に公開するよう努めなければならない。

- 2 委員会は、県社協の定款に定める理事会に、少なくとも年1回、事業の状況等について報告しなければならない。

(その他)

第13条 この規程に定めるもののほか、委員会及び部会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この規程は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年3月25日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

この規程は、平成17年3月29日に一部改正し、平成17年6月6日（定款変更の認可日）から施行する。

千葉県運営適正化委員会委員 委員名簿（選出分野別）

	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等	選出分野
1	にしお たかし 西尾 孝司	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科 教授	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ア 公益を代表する者
2	みどりかわ ようこ 水鳥川 洋子	植草学園大学	非常勤講師	
3	めぐろ よしあき 目黒 義昭	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	
4	だて まさのり 伊達 雅則	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	
5	いのうえ まきこ 井上 牧子	千葉県精神保健福祉士協会	精神保健福祉士 目白大学人間学部人間福祉学科 教授	
6	すずき とおる 鈴木 亨	(一般社団法人) 千葉県介護福祉士会	理事 介護福祉士	
7	はなしま みつお 花嶋 光雄	千葉市民生委員児童委員協議会	副会長 民生委員・児童委員	
8	おまた たけし 小俣 威	(公益社団法人) 認知症のひと家族の会千葉県支部	副代表	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者
9	たきしま れいこ 瀧島 玲子	千葉県手をつなぐ育成会	権利擁護委員会	
10	はたなか しげる 畑中 茂	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者家族会連合会	理事	
11	しょうだ たかゆき 正田 貴之	(一般社団法人) 千葉県高齢者福祉施設協会	理事	
12	よこやま としたけ 横山 紀武	千葉県知的障害者福祉協会	顧問	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ウ 福祉サービスの提供者を代表する者
13	すずき まちこ 鈴木 満知子	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者自立支援事業協会	理事	
14	おがの しょういち 小賀野 晶一	中央大学	法学部 教授	2. 法律に関し学識経験を有する者である委員
15	なかむら こうへい 中村 恒平	千葉県弁護士会	副会長 弁護士	
16	ひぐち たかゆき 樋口 貴之	千葉県弁護士会	弁護士 高齢者・障がい者支援センター 副委員長	
17	しおのいり たかのり 塩野入 貴則	千葉司法書士会	司法書士 (公社)成年後見センター・リーガル サポート千葉県支部 副支部長	
18	おかだ しんいち 岡田 眞一	(公益社団法人) 千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター センター長	3. 医療に関し学識経験を有する者である委員
19	はやし ひであき 林 偉明	(公益社団法人) 千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター 技監(次長)	

(任期:平成30年7月27日～平成32年7月26日)

平成31年3月31日現在

千葉県運営適正化委員会 委員名簿（所属部会別）

〔◎：部会長 ○：副部会長〕

委員会	部会 区分	No.	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等
委員長 小賀野晶一	運 営 監 視 部 会	1	めぐろ よしあき ○ 目 黒 義 昭	一般社団法人 千葉県社会福祉士会	社会福祉士
		2	おまた たけし 小 俣 威	公益社団法人 認知症の人と家族の会 千葉県支部	副代表
		3	たきしま れいこ 瀧 島 玲 子	千葉県手をつなぐ育成会	権利擁護委員会 副代表 市川手をつなぐ親の会 理事
		4	はたなか しげる 畑 中 茂	特定非営利活動法人 千葉県精神障害者家族会連合会	理事
		5	しょうだ たかゆき 正 田 貴 之	一般社団法人 千葉県高齢者福祉施設協会	理事 (社会福祉法人六高台福祉会 常務理事)
		6	よこやま としたけ 横 山 紀 武	千葉県知的障害者福祉協会	顧問 (社会福祉法人柏光会 理事長、知的障害児 施設 豊四季光風園 施設長)
		7	すずき まちこ 鈴 木 満 知 子	特定非営利活動法人 千葉県精神障害者自立支援事業 協会	理事 (障害福祉サービス事業所ベルサポ 管 理者)
		8	おがの しょういち ◎小賀野 晶一	中央大学	法学部 教授
		9	ひぐち たかゆき 樋 口 貴 之	千葉県弁護士会	弁護士(かなで法律事務所) 高齢者・障がい者支援センター 副委員長
		10	しおのいり たかのり 塩 野 入 貴 則	千葉司法書士会	司法書士／公益社団法人 成年後見セン ター・リーガルサポート千葉県支部 副支部 長、研修委員長
		11	おかだ しんいち 岡 田 眞 一	千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター長
副委員長 井上牧子	苦 情 解 決 部 会	1	にしお たかし 西 尾 孝 司	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科 教授
		2	みどりかわ ようこ 水 鳥 川 洋 子	植草学園大学	非常勤講師(元千葉県中央児童相談所所長、 千葉県児童虐待対応専門委員、千葉明德短 期大学非常勤講師)
		3	だて まさのり ○ 伊 達 雅 則	一般社団法人 千葉県社会福祉士会	社会福祉士
		4	いのうえ まきこ ◎ 井 上 牧 子	一般社団法人 千葉県精神保健福祉士協会	精神保健福祉士 目白大学人間学部人間福祉学科 教授
		5	すずき とおる 鈴 木 亨	一般社団法人 千葉県介護福祉士会	理事 主任介護福祉士
		6	はなしま みつお 花 嶋 光 雄	千葉市民生委員児童委員協議会	副会長 民生委員児童委員
		7	なかむら こうへい 中 村 恒 平	千葉県弁護士会	副会長 弁護士(本千葉総合法律事務所)
		8	はやし ひであき 林 偉 明	千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター技監

(任期:平成30年7月27日～平成32年7月26日)

福祉サービスにおける 苦情解決のポイント

苦情解決の効能

- ①苦情解決に取り組むとサービスが向上する
- ②サービスが向上すると利用者や家族からの信頼が高まる
- ③信頼が高まると社会の評価が高くなる
- ④社会から評価されることで職員に誇りが生まれる
- ⑤誇りが生まれると職員はさらに苦情解決に取り組み、サービスを向上させようとする

★苦情解決に取り組むことで好循環が生まれ、段々とサービスが向上していく。
苦情解決は非常に価値の高い取り組みであることを職員全員が認識し、積極的に取り組む必要がある。

1 苦情はサービス改善の入口と捉える

①苦情はサービス改善の情報を貰っている

苦情は、第一に苦情申出人の希望や期待があって生まれている。
第二に希望や期待に添えていない事への不満があって苦情となっている。
苦情は希望や期待を知る機会であり、サービス改善の手掛かりを得る機会として捉える。

②利用者の立場に立つ

相談援助の個別化の原則から、各々の利用者の立場に立ち、希望や期待と不満を個別に受けとめ、個別にサービスを改善する意識で対応する。

③スピードと情報開示を意識する

苦情は迅速に対応し、必要な情報を開示することで信頼回復に近づく。

2 苦情や要望を出しやすい環境をつくる

①苦情解決の担当者を公表する

苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名や連絡先等を、ポスター、重要事項説明書、利用者懇談会等で広く表示（周知）する。

②意見箱等を設置する

意見箱等を職員が目につかない場所に設置する。匿名の意見や職員に話にくい意見も受け付けられる工夫をする。

③要望等を確認する機会を作る

アンケートや利用者懇談会、個別の聴き取り等の多様な方法で、利用者の希望や要望を確認する。

3 普段から丁寧に話を聴く

①気持ちに寄り添ってしっかりと傾聴する

苦情申出人の気持ちに寄り添い、サービス向上のための意見を頂いているという姿勢で最後まで聴く。感謝の言葉も述べる。それだけで解決することは多い。

②共感を示す

時々、「～とお感じになっているのですね」、「～というお気持ちなのですね」等と心からの相槌を打ち、共感を示すことで安心感を与えることができる。

ただし、偏った見方や考え方に共感してしまうと、それが強化されてしまうため、物事には別の見方や考え方もあることを伝え修正することも必要。

③真の希望やニーズを引き出す

表面化した主訴の他に、真の希望やニーズが潜んでいないか、十分に耳を傾けて引き出すことも必要。

④不快な思いを受けとめる

事業所に非があるか無いかはわからなくても、不快な思いをさせたことは事実なのでその思いは受けとめる。不当な要求以外はお詫びの言葉も添える。

4 匿名の苦情について

①匿名でも受付ける

苦情は「誰が言ってきた」のかではなく、「どういう中身か」が問題である。犯人捜しはしない。

②心情を察する

匿名になるのは事業所へ直接苦情を申し出ることで、後に不当な仕打ちを受ける心配があるため。その苦しい心情を理解する。

③適切に受けとめていることを知らせる

匿名なので対応結果を直接回答できなくても、配布物や掲示物等で説明する等、適切に対応したことを知らせることが必要。

5 苦情解決に取り組む

①素早く苦情の事実確認を行う

苦情対応はスピード感が大事。対応が遅れると不信感を招く。苦情解決責任者は苦情対象となっている職員や事柄について素早く事実を確認し、苦情申出人とコミュニケーションを図る。

②解決に向けた話し合いを行う

苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。怪我等で損害賠償を求められている場合は、保険会社や弁護士等に相談して賠償責任の有無を把握しておく。必要に応じて第三者委員の立ち会いや助言を求める。

③解決策を検討する

苦情を解決するために必要な解決策（改善策）を検討し、苦情申出人へ丁寧に説明のうえ改善を約束する。

④再発防止に取り組む

苦情の発生から解決までを職員間で共有し、研修をしたりマニュアルを作成する等、再発防止に取り組む。

⑤解決結果、再発防止策を公表する

個人情報に関するものを除き解決結果や再発防止策を公表する。公表することで苦情申出人の納得が得られ、他の利用者や家族へ、意見を出せば対応してくれるという安心感を与えることができる。

6 第三者委員の力を借りる

①普段の様子を把握してもらう

職員会議、家族会、イベントなどに参加してもらい、職員や利用者の現状を把握してもらったり、顔の見える関係を築いてもらう。第三者委員が普段の様子から気付いたこと、感じたことを積極的に活用していく。

②積極的な相談の受付

ポスター等で第三者委員の連絡先を掲示する。第三者委員が利用者や家族から話が聴けるように相談日や場所を定めたり、居室訪問等で積極的に苦情を発掘する。

③苦情解決の相談、話し合いの立ち会い

苦情申出人の同意を得て第三者委員に相談したり、話し合いの立ち会いを依頼する。第三者委員には公平中立な立場から解決方法の提案をしてもらう。

④一定期間後の報告

苦情申出人に約束した改善事項について、苦情申出人及び第三者委員へ一定期間経過後に報告する。

7 苦情対応を記録する

①苦情は「苦情受付書」へ記録する

苦情申出人は誰か（利用者本人、家族、関係者等）、苦情の内容は何か、苦情申出人の希望は何か、第三者委員への報告や話し合いへの立ち会いを希望するか等を聴き取り、苦情受付書へ記入する。

②たらい回しにしない

苦情受付担当者以外の職員が苦情を聴いた場合でもたらい回しにせず話を聴き、できる限り苦情受付書へ記入して速やかに苦情受付担当者へ繋ぐ。

③対応の経緯や結果を記録する

苦情受付担当者は苦情対応の経緯や対応結果を記録する。また利用者個人のケース記録にも残す。

④情報を共有する

苦情の内容や解決に至った過程を職員が共有することで、次回の支援に活かすことができる。サービスの向上に繋がる。

8 強い態度で要求を繰り返す方への対応について

①苦情解決責任者を中心に対応する

判断を誤らないためにも職員一人に対応せず、苦情解決責任者を中心に組織として対応する。

②説明は丁寧に行う

苦情申出人に強い態度で訴えられたとしても、その要求に正当性や妥当性がある場合は、冷静に話を聴いたうえで事業所の見解を説明する。また、病気や障害が影響した訴えもあるので十分留意する。

「強い訴えをする人」＝「クレーマー」ではない。ただし対応を誤るとクレーマーに移行することもある。

③クレーマーには毅然とした態度を取る

クレーマーはサービス改善を目的とせず、苦情を出し続けることを目的に行動する。新たな苦情が次々と出てくるため解決する可能性は低い。

説明責任を果たしているにも関わらず、業務妨害に近い頻繁な電話、職員への個人攻撃や訴訟を匂わす等エスカレートしてくる場合は、クレーマーの可能性を疑う。安易に妥協したり謝罪をせず、職員を守り、他の利用者へのサービス提供を確保するためにも毅然とした態度を取る。

必要に応じて弁護士や警察へ相談し、法的措置等の対応を検討する。

9 解決に悩んだら

○千葉県運営適正化委員会、行政等の関係機関や弁護士へ相談する

運営適正化委員会は苦情申出人の相談を受け一方、事業者の改善もお手伝いしますので、ぜひご相談ください。

「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」 第1版 平成29年3月

作成発行 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会・千葉県運営適正化委員会

〒260-8508 千葉県千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター内

電話 043-246-0294 / FAX 043-246-0298 / E-mail support@chibakenshakyo.com

平成31年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために



ホームページでも内容を紹介しています
http://www.fukushihoken.co.jp



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護師賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間 1年

▶保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	新設 徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料(掛金)

定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円

- 基本補償(A型) 保険料 + 【見舞費用加算】
定員1名あたり
入所: 1,300円
通所: 1,390円
- オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
 - オプション2 ●医務室の医療事故補償
 - オプション3 ●看護師の賠償責任補償
 - オプション4 ●借用不動産賠償事故補償
 - クレーム対応サポート補償 **改定**

② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

① 入所型施設利用者の傷害事故補償

② 通所型施設利用者の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間 1年、職種級別 A 級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	800円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	500円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
①入所型施設利用者	1,310円
②通所型施設利用者	990円

③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン3 施設職員の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

② 施設職員の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間 1年、職種級別 A 級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	140万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	1,500円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	600円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
施設役員・職員 1名1口あたり	3円(1日あたり)

① 施設職員の労災上乗せ補償 **改定**

- オプション: 使用者賠償責任補償 **改定**

③ 施設職員の感染症罹患事故補償 **改定**

プラン4 社会福祉法人役員等の補償

(賠償責任保険)

保険期間 1年

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

▶保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

(引受幹事
保険会社)

損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763
受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

全国200万人加入!! 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償 ボランティア活動保険



対象となるボランティア活動

- ◆グループの会則に則り企画、立案された活動であること
(グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。)
 - ◆社会福祉協議会に届け出た活動であること
 - ◆社会福祉協議会に委嘱された活動であること
- ※活動のための学習会または会議などを含みます。
※自宅などとボランティア活動を行う場所との通常の経路による往復途上を含みます。(自宅以外から出発する場合は、その場所と活動場所への往復途上となります。)

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。(ケガの補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。(ケガの補償)
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。(ケガの補償)
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花瓶を落としてこわした。(賠償責任の補償)
- 自転車でボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。(賠償責任の補償)

保険金額・年間保険料(1名あたり)

		Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円	1,400万円
	後遺障害保険金	1,040万円 (限度額)	1,400万円 (限度額)
	入院保険金日額	6,500円	10,000円
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円
		外来の手術	32,500円
	通院保険金日額		4,000円
	特定感染症の補償		上記後遺障害、入院、通院の 各補償金額(保険金額)に同じ
賠償責任の補償	葬祭費用保険金 (特定感染症)	300万円 (限度額)	
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円 (限度額)	
年間保険料	基本タイプ	350円	510円
	天災タイプ(※) (基本タイプ+地震・噴火・津波)	500円	710円

団体割引 20%適用済 / 過去の損害率による割増引適用

(※)天災タイプでは、天災(地震、噴火または津波)に起因する被保険者自身のケガを補償します(天災危険担保特約条項)が、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

ボランティア行事用保険(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

- 行事参加者(主催者〔個人〕を含みます。)全員のケガを補償
- 行事主催者の損害賠償責任も補償

送迎サービス補償(傷害保険)

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

- 送迎・移送サービス利用者を特定したAプラン
- 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

- 在宅福祉サービス (公的介護保険対象外 サービスを含みます。)
- 障害福祉サービス
- 児童福祉サービス
- 障害者地域生活支援事業
- 地域福祉サービス
- 介護保険サービス など

● このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事 保険会社〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03 (3349) 5137
受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03 (3581) 4667 FAX: 03 (3581) 4763
営業時間: 平日の9:30~17:30 (12/29~1/3を除きます。)

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

あなたの^{おも}思いや^{ねが}願いを ^き聞かせてください。



福祉サービスに対する^{ふく し}苦情相談は、利用者からの大切な^{たい せつ}メッセージです。
あなたの^{く じょう そう だん}苦情相談が福祉サービスの^{ふく し}質の向上や、利用者の^{り よう しゃ}権利擁護につながります。

相談方法

● 電話相談

月曜日～金曜日 9時～12時 13時～17時

TEL:043-246-0294

● メール・FAX・手紙での相談

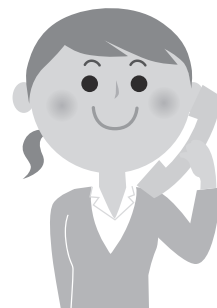
E-mail:support@chibakenshakyo.com FAX:043-246-0298

宛先:〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県運営適正化委員会

● 来所相談（面談） ※予約制

面談による相談は他の相談者と重なる等の場合があるため、予約制とさせていただきます。まずはお電話等でご連絡ください。受付時間は電話相談と同じです。

※土日、祝日、年末年始については、電話相談と面談による相談を休ませていただきます。



交通のご案内

JR千葉駅から徒歩20分

JR千葉みなと駅から徒歩10分

モノレール市役所前駅から徒歩3分



千葉県運営適正化委員会

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号（千葉県社会福祉センター内）

TEL:043-246-0294 FAX:043-246-0298

E-mail:support@chibakenshakyo.com