

令和3年度

福祉サービスに関する苦情解決事業資料集

- 令和3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
- 苦情解決体制アンケート結果
- 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

《福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの構築》

社会福祉事業の 経営者による苦情 の解決	根拠法 社会福祉法第 82 条 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。
運営適正化委員 会	根拠法 社会福祉法第 83 条 都道府県の区域内において、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ため都道府県社会福祉協議会に人格が高潔であって社会福祉に関する識見を有しかつ社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。
運営監視合議体	根拠法 社会福祉法第 84 条 運営適正化委員会は、第 81 条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。
苦情解決合議体	根拠法 社会福祉法第 85 条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

(1) 苦情解決責任者	
目 的：	苦情解決の責任主体を明確にする
役 割：	苦情解決の仕組みの周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告などを行う
対象者：	施設長、理事等を選任する
(2) 苦情受付担当者	
目 的：	サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整える
役 割：	利用者からの苦情を随時受け付けて苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うとともに、受付から解決・改善までの経過と結果の報告について記録する
対象者：	職員の中から適任者を任命する
(3) 第三者委員	
目 的：	苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進する
役 割：	利用者が職員に苦情申出をしにくい際の苦情解決や、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う 日常的な状況の確認と利用者からの意見聴取などを行う

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 条の規定に基づき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、事務局員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契約締結能力を有するが身体的能力あるいは精神的能力が不十分な方が地域において自立した生活を送ることができるように支援する事業であり、その役割はますます重要になってきています。

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、相談者への助言をし、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、あつせん、知事通知等を通じて苦情解決を進めています。

令和2年度から続いている新型コロナウイルス感染拡大の影響により、令和3年度においても本委員会として様々な対応に翻弄させられる場面が多くありました。利用者等からの苦情相談の解決に取り組むと同時に、オンライン研修会の開催等を通じて、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に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御活用いただければ幸いです。

最後になりましたが、関係各位におかれましては、千葉県運営適正化委員会の活動に対し今後とも一層のご理解とご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。

令和4年5月

千葉県運営適正化委員会委員長 小賀野 晶一

目 次

1	令和3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	11
○	高齢福祉サービス	13
○	障害福祉サービス	18
○	児童福祉サービス	23
○	その他の福祉サービス等	27
3	苦情解決体制アンケート結果	30
4	参考資料	52
○	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）	53
○	福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱	58
○	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	62
○	千葉県運営適正化委員会設置規程	64
○	千葉県運営適正化委員会委員名簿	66
○	福祉サービスにおける苦情解決のポイント	68

◆千葉県運営適正化委員会

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事業全般にわたる実績や課題等を協議するため、コロナ禍の状況を鑑みながら、全体会をオンライン会議にて開催。

期 日	主 な 内 容
令和 4 年 3 月 10 日(木)	第 1 回 全体会 【オンライン会議】 (1) 令和 3 年度事業報告(案)について (2) 令和 4 年度事業計画(案)及び予定(案)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

期 日	主 な 内 容
令和 3 年 4 月 21 日(水)	■第 1 回苦情解決部会(委員 7 名) ・新規苦情相談等について(苦情 22 件、特例貸付 23 件、その他 41 件)
5 月 19 日(水)	■第 2 回苦情解決部会(委員 8 名) ・新規苦情相談等について(苦情 20 件、特例貸付 27 件、その他 27 件)
6 月 16 日(水)	■第 3 回苦情解決部会(委員 7 名) ・新規苦情相談等について(苦情 18 件、特例貸付 20 件、その他 26 件) ・継続ケースの経過、結果について(2 件)
7 月 21 日(水)	■第 4 回苦情解決部会(委員 8 名) ・新規苦情相談等について(苦情 14 件、特例貸付 12 件、その他 34 件) ・継続ケースの経過、結果について(2 件) ・巡回サポート事業の日程調整について
8 月 18 日(水)	■第 5 回苦情解決部会(委員 8 名) 【オンライン会議】 ・新規苦情相談等について(苦情 10 件、特例貸付 16 件、その他 35 件) ・継続ケースの経過、結果について(1 件) ・巡回サポート事業の実施について

9月15日(水)	■第6回苦情解決部会(委員8名) 【オンライン会議】 ・新規苦情相談等について(苦情17件、特例貸付9件、その他23件) ・継続ケースの経過、結果について(1件)
10月20日(水)	■第7回苦情解決部会(委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情16件、特例貸付5件、その他31件) ・継続ケースの経過、結果について(3件)
11月17日(水)	■第8回苦情解決部会(委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情16件、特例貸付3件、その他21件) ・継続ケースの経過、結果について(3件)
12月15日(水)	■第9回苦情解決部会(委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情15件、特例貸付7件、その他24件) ・継続ケースの経過、結果について(6件)
令和4年	
1月19日(水)	■第10回苦情解決部会(委員8名) 【オンライン会議】 ・新規苦情相談等について(苦情16件、特例貸付10件、その他33件) ・継続ケースの経過、結果について(6件)
2月16日(水)	■第11回苦情解決部会(委員8名) 【オンライン会議】 ・新規苦情相談等について(苦情11件、特例貸付5件、その他19件) ・継続ケースの経過、結果について(3件)
3月16日(水)	■第12回苦情解決部会(委員8名) 【オンライン会議】 ・新規苦情相談等について(苦情10件、特例貸付3件、その他28件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) ・令和4年度の苦情解決部会開催予定について

注) 令和3年6月より新型コロナウイルス感染拡大防止対応に係る臨時対応

- ・3密を防ぐ観点から予約制による来所(面談)相談の一時見合わせ。
- ・コロナ特例貸付を含む苦情相談件数が増加し、対応困難ケースも増え対応職員も限られている状況から電話相談受付方法の変更。(午前10時～午後4時まで)
- ・ホームページ並びに県内の施設・事業所等に周知し期間については社会情勢を注視しながら対応。

(2) 苦情受付状況

①受付状況と解決結果

苦情受付及び相談受付総件数 (ア+イ)	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 (164 件)				苦情申出人(利用者等)と事業者間の 調整等による解決(137 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	
618	301	79	7	73	5	17	116	4	0	0	317

※ 県又は市町村に対し虐待通報した2件を含む

※ コロナ関連特例貸付に関する苦情相談121件を含む

(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た調整を行ったもの
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 福祉サー ビス等	合計	%
① 職員の接遇	7	48	8	18	81	26.9%
② サービスの質や量	10	34	11	4	59	19.6%
③ 説明・情報提供	4	6	2	0	12	4.0%
④ 利用料	0	2	0	0	2	0.7%
⑤ 被害・損害	2	1	3	0	6	2.0%
⑥ 権利侵害	8	10	1	0	19	6.3%
⑦ その他	0	6	1	115	122	40.5%
合 計	31	107	26	137	301	100%
%	10.3%	35.6%	8.6%	45.5%	100%	

(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 名からなる運営監視部会を開催（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

期 日	主 な 内 容
令和 3 年 5 月 27 日(木)	■第 1 回運営監視部会(委員 11 名) 【書面開催】 (1) 令和 2 年度福祉サービス利用援助事業の事業実績報告について ①千葉県社協（千葉県後見支援センター）②千葉市社協 (2) 令和 3 年度福祉サービス利用援助事業の実施状況調査について ①調査実施方針及び計画について ②現地調査予定表について（22 か所）
7 月 29 日(木)	■第 2 回運営監視部会(委員 9 名) 【オンライン会議】 (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、並びに福祉サービス利用援助事業実施状況改善報告について ①千葉市社協 (2) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果 ①鋸南町社協 ②睦沢町社協 ③館山市社協 ④南房総市社協 ⑤長生村社協 (3) 現地調査実施社協及び担当委員の調整(案)
9 月 30 日(木)	■第 3 回運営監視部会 【新型コロナウイルス感染拡大のため延期】 (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、並びに福祉サービス利用援助事業実施状況改善報告について (2) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果
11 月 25 日(木)	■第 3・4 回合同運営監視部会(委員 10 名) 【オンライン会議】 (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞結果 ①鋸南町社協 ②長生村社協 ③柏市社協 ④御宿町社協 ⑤勝浦市社協 ⑥野田市社協 ⑦睦沢町社協 (2) 調査指摘事項改善報告書(案)について (3) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果 ①香取市社協 ②白子町社協 ③芝山町社協 ④一宮町社協 ⑤横芝光町社協 ⑥鴨川市社協

令和4年 1月27日(木)	■第5回運営監視部会(委員10名) 【オンライン会議】 (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞結果 ①香取市社協 ②白子町社協 ③芝山町社協 ④一宮町社協 ⑤横芝光町社協 ⑥鴨川市社協 ⑦館山市社協 (2) 調査指摘事項改善報告書(案)について (3) 福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果 ①船橋市社協 ②南房総市社協 ③東金市社協
3月10日(木)	■第6回運営監視部会(委員8名) 【オンライン会議】 (1) 福祉サービス利用援助事業実施状況＜現地調査＞結果 ①長南町社協 ②長柄町社協 ③船橋市社協 ④南房総市社協 ⑤東金市社協 ⑥県社協(県センター) (2) 福祉サービス利用援助事業実施結果(案)について (3) 令和4年度現地調査実施社協及び担当委員の調整(案)

(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	令和3年7月14日	千葉市社協	247	74	321	10
2	7月30日	鋸南町社協	9	3	12	6
3	9月16日	長生村社協	3	3	6	6
4	10月14日	柏市社協	110	18	128	7
5	10月21日	御宿町社協	3	3	6	4
6	10月21日	勝浦市社協	3	3	6	4
7	11月5日	野田市社協	76	12	88	5
8	11月11日	睦沢町社協	6	0	6	5
9	11月19日	香取市社協	50	4	54	5
10	11月26日	白子町社協	9	0	9	5
11	12月3日	芝山町社協	7	0	7	5
12	12月8日	一宮町社協	6	1	7	5
13	12月17日	横芝光町社協	14	0	14	5
14	12月24日	鴨川市社協	65	9	74	6
15	令和4年1月13日	館山市社協	46	12	58	5
16	1月20日	長南町社協	1	1	2	2
17	1月20日	長柄町社協	3	1	4	4

18	新型コロナウイルス 感染拡大防止に伴い未実施	大多喜町社協	14	0	14	5
19	2月3日	船橋市社協	73	14	87	6
20	2月10日	南房総市社協	13	2	15	5
21	2月17日	東金市社協	23	2	25	6
22	2月24日	千葉県社協	—	—	—	—
		21 社協	767	162	931	106

(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

(単位：件)

	調 査 日	訪問先(各金融機関貸金庫)	検査対象
1	令和3年7月14日	千葉市社協	22
2	10月14日	柏市社協	9
3	11月5日	野田市社協	3
4	11月11日	睦沢町社協	3
5	11月19日	香取市社協	7
6	12月3日	芝山町社協	1
7	12月17日	横芝光町社協	6
8	12月24日	鴨川市社協	5
9	令和4年1月13日	館山市社協	11
10	新型コロナウイルス 感染拡大防止に伴い未実施	大多喜町社協	1
11	2月3日	船橋市社協	6
12	2月17日	東金市社協	12
計		11 社協	86

(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
ホームページ広報	県民等	通年
県社協広報誌 「福祉ちば」に寄稿	県民・関係機関等	11月号(No.191号)
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1,000部作成、在庫含め 4,000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
苦情解決制度に係るポ スターの作成 (A3・B3サイズ)	社会福祉施設・事業所等	各1,000部

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オンラインにて計5回開催し、延べ992名の参加があった。

【 基礎編 】

	期 日	参加者数	講 義 内 容
第 1 回	令和3年 11月24日(水)	256名	【講義】Zoom ウェビナー 「福祉サービスにおける苦情解決の基本視点」 ～千葉県運営適正化委員会の相談事例を交えて～ 講師：西尾 孝司 氏 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 委員
第 2 回	12月6日(月)	274名	【講義】Zoom ウェビナー 「福祉サービスにおける苦情受付・ 対応に求められるもの」 ～論理的思考とコミュニケーション力～ 講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ専任講師

【 応用編 】

	期 日	参加者数	講 義 内 容
第 3 回	令和3年 12月22日(水)	152名	【講義】Zoom ウェビナー 「事業所段階での苦情解決体制の仕組み」 ～第三者委員の役割と対応事例～ 講師：川上 富雄 氏 駒澤大学 文学部社会学科 教授
第 4 回	令和4年 1月25日(火)	121名	【講義】Zoom ミーティング 「福祉サービスにおける求められるクレーム対応力」 ～心構えと組織対応力向上のポイントとは～ 講師：山郷 政史 氏 株式会社ツクイスタッフ専任講師
第 5 回	2月8日(火)	189名	【講義】Zoom ウェビナー 「福祉サービスにおける リスクマネジメントについて」 講師：中村 恒平 氏 本千葉総合法律事務所 弁護士 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 副部会長

6 苦情解決巡回サポート事業（巡回指導）の実施

事業者側から巡回指導の申込みに応じて苦情解決部会委員・事務局員が訪問し、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県内4か所程度行う予定であったが、コロナ禍の影響もあり調整が整わず結果的に2か所となった。

訪問日	施設・事業所名	施設種別	所在地
11月8日(月)	あらた八街事業所	就労継続支援A型事業所	八街市
11月8日(月)	あらた八街事業所	放課後等デイサービス	八街市

7 調査研究事業の実施

① 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
令和3年度福祉サービスに関する 苦情解決事業資料集	行政、社協、社会福祉法人等	1,200部

② 事業所種別・苦情受付担当者及び苦情解決責任者の体制・第三者委員の設置・苦情受付件数の実績、県内の福祉サービスにおける苦情対応の取り組み状況についてアンケート調査を実施した。集計結果についてはホームページ上に掲載し、公表した。

調査方法	郵送により、依頼文を発送しインターネット（Google フォーム）上の回答及びメール・FAX で回答を回収した
調査期間	令和3年6月25日 ～ 令和3年8月31日
調査対象	県内福祉サービス事業所及び行政機関等（4,066 か所）
有効回答数	1,050 か所（回収率 25.8%）
回答方法	・ Google フォーム回答数 956 か所 91% ・ メール回答数 28 か所 3% ・ FAX 回答数 66 か所 6%

8 諸会議等への参加状況

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・研修会に委員・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
令和3年 7月13日(火)	全国社会福祉協議会 リモート会議	運営適正化委員会事業研究協議会（3名）
10月8日(金)	Zoom 会議 (当番県：静岡県)	関東甲信越静岡ブロック 運営適正化委員会委員長・相談員連絡会（3名）
10月29日(金)	全国社会福祉協議会 オンライン研修	運営適正化委員会相談員研修会（2名）

令和３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】

令和３年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全６１８件のうち苦情相談は３０１件でした（その他の相談は３１７件）。

本事例は、「高齢」「障害」「児童」「その他の福祉サービス等」に分類した中から３４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。

令和３年度 苦情相談対応事例（抜粋３４件／苦情３０１件）

高齢福祉サービス（１０ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	認知症対応型共同生活介護	説明・情報提供
2	訪問介護	職員の接遇
3	介護老人保健施設	サービスの質や量
4	通所介護	権利侵害
5	特別養護老人ホーム	権利侵害
6	特別養護老人ホーム	説明・情報提供
7	特別養護老人ホーム	被害・損害
8	ケアハウス	サービスの質や量
9	ケアハウス	サービスの質や量
10	サービス付き高齢者向け住宅	サービスの質や量

障害福祉サービス（１０ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	就労継続支援B型	職員の接遇
2	就労継続支援A型	権利侵害
3	施設入所支援	権利侵害
4	自立訓練（生活訓練）	説明・情報提供
5	就労移行支援	職員の接遇
6	共同生活援助	説明・情報提供
7	共同生活援助	職員の接遇
8	共同生活援助	権利侵害
9	共同生活援助	説明・情報提供
10	同行援護	サービスの質や量

児童福祉サービス（８ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	保育所	サービスの質や量
2	児童発達支援	サービスの質や量
3	放課後等デイサービス	職員の接遇
4	放課後等デイサービス	サービスの質や量
5	放課後等デイサービス	サービスの質や量
6	放課後等デイサービス	権利侵害
7	認定こども園	被害・損害
8	認定こども園	サービスの質や量

その他の福祉サービス等（６ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	社会福祉協議会	その他
2	社会福祉協議会	職員の接遇
3	社会福祉協議会	職員の接遇
4	社会福祉協議会	職員の接遇
5	社会福祉協議会	職員の接遇
6	社会福祉協議会	職員の接遇

令和3年度 苦情相談対応事例（抜粋34件／苦情301件）

※新型コロナウイルス感染症についてはコロナで記載してあります

■ 高齢福祉サービス 抜粋10件

《認知症対応型共同生活介護》

ケース	1	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	息子
苦情内容					
主訴 連帯保証人の署名を求められた上に、相談窓口で電話しても対応者がいない。					
父親は約2年前から当該施設に入所。身元引受人は自身。当該施設から書類が届き『民法改正により連帯保証人の記入欄を設けることが必要になったので署名いただきたい』と重要事項説明書が送られた。既に入所している人にはおかしいのではないかと確認しようとして第三者委員に電話したが、電話に出た職員から「他のところに行っちゃってない」と言われた。また別の番号へ電話したが誰も出ない。対応者がおらず、いい加減な施設である。貴会から法人本部へ申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情受付担当者へ苦情申し入れ・回答】 ①全事業所の利用者に対して利用料金の上限を明記した内容を2021年4月の介護保険法改正に合わせて通知した経緯がある。②第三者委員の弁護士については在籍している。もう一人の第三者委員も在籍している。たまたま電話に出られる状況になかったのかも知れない。自身から施設長へ確認を取り申出人へ対応した後、貴会へ報告する。 【施設長 ⇒ 事務局へ連絡・報告】 申出人に電話連絡し申出内容について説明し納得いただいた。連帯保証人についての説明が不十分であったことに十分留意していく。					

《訪問介護》

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 所長が約束を守らない。きめ細やかな対応をして欲しい。					
所長が〇〇日に電話すると約束しても守ってもらえない。（守ってもらえないのは1回だけ。）同センターにケアマネもいるが、きめ細やかな対応をして欲しい。 市の福祉課にも相談したが、直接話したらどうかと言われてしまった。 自身としては直接言いたくないので、匿名で貴会から申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 匿名だと申出人が分からず、改善されない可能性もあるがそれでも問題ないか確認すると申出人より貴会からお願いしたいとの返答。申し入れ後の折り返しは不要。 【事務局 ⇒ 所長へ苦情申し入れ・回答】 思い当たる方がいる。そちらに連絡がいきなり申し訳なかった。 今後も引き続き、気を引き締めて対応していきたい。					

《介護老人保健施設》

ケース	3	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	娘
苦情内容					
主訴 介護老人保健施設でリハビリをしてくれない。					
母は退院後、リハビリ目的にて施設に入所。入所して1ヵ月半が経つのにまだ歩けるようにはならずおむつも外せない。面会も自由にならず様子がよく分からないまま悪化している。先日、施設で様子を聞くと膝が痛いのでリハビリが出来ないと言われた。介護老人保健施設に入所した意味がない。紹介状を書いてもらって整形外科にみてもらうことはいけないことなのか。看護師の説明は「ここは病院ではなく介護施設なので整形外科にかかることは出来ない」と言われた。1ヵ月半も放置しておいた責任はないのか。その後、連絡があり施設に行くとストレッチャーに横になり動かない。再入院となった。介護施設とはデタラメなものなのか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情申入れ・回答】 申出人の母親は、圧迫骨折で入院し廃用性症候群でリハビリをして在宅復帰を目標にされていた。しかし、重度の心不全や腎不全があり体の負荷をかけるリハビリは難しく、積極的な治療はできない旨何度も説明をしていた。理学療法士、施設ケアマネとで申出人と面談した。整形外科の受診を希望もされたが医師から受診は必要ないとの見解であり、心不全、腎不全の事を考えるとむやみに薬の処方出来ないと回答した。今回の再入院は急変搬送したというわけではなく徐々に容態が悪化した。事故報告書（施設から入院した経緯）については市へ報告している。介護日誌や事故報告書を開示してほしいということであれば可能である。					

《通所介護》

ケース	4	苦情の分類	権利侵害	申出人	息子
苦情内容					
主訴 送迎時、職員が家の中まで上がり込んでいた。					
認知症の母親が当該デイサービスを利用。行きは鍵を職員に預け、帰りは送迎職員が鍵を開け、母親が玄関に入ってから内側から鍵を掛けるのを確認するまでの約束となっていた。しかし、○/○の送迎職員は家の中まで母親と一緒に上がったのをたまたま見た。家の中まで入られたことで在宅での仕事の書類や貴重品、洗濯物等プライバシーの侵害にもなるのではないかと。このような場合どうすれば良いか。送迎担当者を替えてもらいたいと言ってもいいのか。					
対応経過・結果					
【事務局⇒申出人へ助言】 先ずは、事業所の苦情解決責任者へ送迎時の状況説明を求め、送迎担当者の変更の意向を伝えてはどうか。					
【申出人 ⇒ 事務局へ連絡・報告】 貴会に相談後、責任者が母親の送迎に関与している全ての職員から聞き取りを行い、当該職員のみが、家の中まで上がっていたことが判明した。母親の足が悪いから家の中まで上がったと言っていたとのことだが、責任者からは当該職員に注意し、情報共有の徹底をされると言われ、当該職員を送迎から外してもらった。					

《特別養護老人ホーム》

ケース	5	苦情の分類	権利侵害	申出人	娘
苦情内容					
主訴 施設が母親を虐待している。					
母親が入所中、転倒事故があり、肩あざ2カ所・脱臼・打撲。後日、鎖骨骨折していた。また、深夜2時頃ベッドから転落 救急搬送。左大腿骨転子部骨折となりボルト手術。退院後に施設から提案があり、活動的なので部屋全体が映るカメラを付けさせて欲しいと提案があった。朝、身体の痛みの訴えがありカメラを確認したが記録が見れなかった。施設への不信感が募る。故意的に何かしたのではないか。他にも、他の利用者の入れ歯ケースに入っていたとの事から、口腔ケアを実施していない疑いがある。施設からの嫌がらせとしか思えない。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 市高齢者支援課へ情報提供】 昨年、施設内で死亡した方がおり、遺族から事故報告書開示請求があったことをきっかけに市として介入した。県にも報告している。申出人の内容としては骨折が多く、車いすからの滑り落ちもあることから、施設長・介護士・家族・理事長・ケアマネ・看護師・栄養士同席のもと、法人全体へ改善を命じている。介護の力量を法人全体で何とかするよう強く指導をしている。市としては県にも情報を共有し引き続き対応をしていく。					

《特別養護老人ホーム》

ケース	6	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	娘
苦情内容					
主訴 死亡した父親の個人情報開示請求に難色を示している。					
市に相談したら、地域包括支援センター職員より貴会を案内された。 当該施設を利用していた父が、体調不良により提携病院に入院し、その後肺炎により死亡した。一ヶ月ほど経過している。父は、高齢であったが障害者手帳もあり障害者でもある。 施設側の対応に不信感があり、情報開示請求をしているがなかなか応じてもらえない。 主治医が回答することに難色を示しているようで、情報開示しない、できない対応にどう対応すべきか困っている。法律相談をしようと考えているため経過記録は残してある。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 詳細を確認しようとしたが、申出人より「監査し行政処分してもらいたい。単なる施設に言うだけでは意味はない」とのことで、行政介入を希望されていることを確認したため、特養の指定、監査機関である千葉県健康福祉部高齢者福祉課法人支援班の番号を案内した。 詳細を聞き取れなかったものの、申出人の父が当該施設から病院へ入院された経緯があることから、施設が市や県へ事故報告書を提出している可能性もある。 事故報告書の開示請求をすることも一つの方法として、併せて県へ相談していただきたいと回答した。					

《特別養護老人ホーム》

ケース	7	苦情の分類	被害・損害	申出人	息子
苦情内容					
主訴 事業所の事故後の対応にもややしている。					
入所している母親のことで相談したい。先月、便秘気味だったので、浣腸の処置してもらった。その際、ベッドの柵をあげることを忘れ、ベッドから落下し全治3ヵ月の大腿骨骨折となった。相談員兼ケアマネの説明によると柵をあげることを忘れ見守りが遅れてしまったことを謝罪されていた。 事故が起きた際の医療費用について確認したが「みなさんお支払い戴いています。」と言われた。「みなさん」という言葉が引っかかる。コロナ禍で面会もできないので、施設の中の様子もわからない。その後、施設からは「転落しないよう4点柵にさせて欲しい。一筆書いてください」と言われている。もやもやするが、大ごとにもしたくないどうしたらよいか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 本会から匿名などで申入れも可能ではあるが、今回のケースは、特定される可能性が高いと思われる。契約書を確認いただき、苦情解決責任者へ説明を求めてはどうか。 また、施設は事故報告書を行政機関に提出していると思われる。改善策を確かめるためにも、行政機関に開示を求めることも手段ではないか。事業所から納得行くような説明が得られなかった場合、再度相談して欲しいと伝えと、申出人より「次回事業所に訪問する際、釘を刺す意味で注意するように言ってみたい」と述べられ、謝意があった。					

《ケアハウス》

ケース	8	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 コロナが落ち着いたので、車の持ち込みを許可して欲しい。					
入院したことを機にケアハウスに入所している。在宅で生活していた頃は車で銀行や病院も行ってた。入所前の見学の時点では車の持ち込みはOKだった。契約時はコロナ禍であり、他利用者を守る観点から車の持ち込み禁止。外出についても制限されていた。自身としては施設側の言い分も十分理解できた。今はコロナの感染状況もだいぶ落ち着いてきているため、車の持ち込みについて施設と2回ほど話しあったが平行線。近々、病院受診もあるので施設長に再度許可をお願いしたところ「そしたら退所しかないですね」と言われた。車の持ち込みを許可するよう申入れして欲しい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 車の持ち込み禁止理由としてはコロナ禍であること、本人の友達が迎えに来てどこかに行ったりすることがあるためである。コロナが落ち着いている状況であっても車持ち込みは禁止とさせていただくことに変わりはない。保証人は3ヵ月に1回の本人の受診に付き添っている。ここは共同生活する場であり、ルールを守れないのであれば退所しかないのではないかとお伝えした。 病院の送迎であればいつも保証人がしている。受診日が近くなると「何時に迎えに行くね」等、事前連絡をくれている。今回の件は本人とだけではなく保証人含めて話をしていきたい。					

《ケアハウス》

ケース	9	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	娘
苦情内容					
主訴 母親の部屋に虫が飛んでいるので、なんとかして欲しい。					
入所中の母親の部屋(4階角部屋)に、網戸や窓を閉めていても小さな虫が多く入ってくる。そのため、夜は電気を付けずに生活している。窓の外の大きな木が原因なのかはわからない。施設の職員に相談し虫よけスプレー等をしてくれたようだが、発生してから1ヵ月以上経過しても解決していないので貴会に電話した。貴会から苦情として申入れをして欲しい。とにかく何とかしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情受付担当者へ苦情申入れ・回答】 部屋に発生している虫はコバエである。自身は本人から居室に入することを拒否されているので直接見てはいないが、虫よけをぶら下げたり様々な対策はしている。 窓の近くにある木の枝を切りたいと要望を受けているので、近々安全を確保したうえで枝切りばさみで切る予定である。虫の発生は本人の室内だけ発生している。 居室もしくは排水管からの発生の可能性もあるため対処していきたい。 自身より直接申出人へ説明をさせていただく。					

《サービス付き高齢者向け住宅》

ケース	10	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 領収書をくれない 毎月余った保護費はもらいたい。					
自身は、〇市にある当該事業所に入居している。生活保護費を〇〇県〇区から現金で送ってもらっており、訪問介護の〇〇県本社に届けられている。自身の手元に通帳はあるが、銀行へ行けないので金銭管理は本社の経理担当の職員がしている。本社が保護費から施設利用料を支払い、残金を自身の手元にくれていたが施設の職員が退職。それを機に領収書や保護費の残金をくれなくなった。領収書はなく事業所職員に尋ねても本社で管理しているから知らないとの回答。 援護区のCWにも相談したが、現金を送っているのではとの事はわからないと言われた。何とかして欲しい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 本社で金銭管理として。利用者のお小遣いに関しては、現場(施設)で出納帳管理をしている。認知症の方もいるので、トラブルを防止する意味でそうさせていただいている。現場で必要なものはお金を出金し、本社で購入している。 お小遣いの件は、本人に再度確認させていただき、希望であれば自己管理とさせていただきたいと思う。念のため、トラブル防止として一筆「自己管理とする」旨を書きいただきたい。領収書は、本社で管理としていた。希望されるのであればご本人にお渡ししたいと思う。					

■ 障害福祉サービス 抜粋10件

《就労継続支援B型》

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 支援員から車にワックスを使ってはダメと言われた。					
自身だけが今までの経験を買われ事業所の公用車の洗車を担当している。今年から職員の車の洗車が新しく業務に加わった。 今朝、公用車と職員の車を今まで通り水洗いした後ワックスがけをしていたが、支援員が「ワックスを使ってはダメ」と言ってきた。自身としてはこのやり方で何年もしてきたのに、このように言われるのは納得がいかない。相談支援専門員へ連絡する前に貴会に連絡した。 きちんと自身のやり方を見てから言ってほしい。ダメな理由を説明してほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 申出人からの話は概ねその通りで大きく誤りはない。当事業所は公用車の洗車やビルの清掃等を請け負っておりローテーションで作業をしてもらっている。洗車は基本的に水洗いであるが、意欲的に申出人が持ち込んだワックスや洗剤を使用しており黙認していた。 今年から、利用者の工賃向上の為と、職員の福利厚生から職員の車の洗車を当事業所で委託という形で取り入れたばかり。 新しい取り組みで、申出人も今までのやり方や他の利用者に仕事を奪われたと言う気持ちから混乱を起こしているのかも知れない。自身から直接申出人へ話をしていく。					

《就労継続支援A型》

ケース	2	苦情の分類	権利侵害	申出人	夫
苦情内容					
主訴 トイレの鍵を掛けていたにも関わらずドアを開けて入ってきた。					
今年開所した施設に通所して1ヵ月。事業所のトイレの構造が問題ではあるが、1つの扉に手前が男性用の男性用トイレ、奥に鍵がかけられる女性用(洋式便座)がある。妻が女性用トイレに入っていたら、男性職員がコイン等でトイレの扉の鍵をこじ開けては急にはいってきた。我慢できなく男性用トイレを使用したようだが、その男性職員はサビ管であった。その後、職員から「鍵を閉めるな」と妻が注意を受けた。とても信じられない行為であり腹立たしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 この件については個人のモラルの問題であり、大変申し訳なかった。サビ管は我慢できず、コインで扉を開けたようであった。申出人には謝罪、今後の対応策について話したところ。 それでも怒りが収まらない様子であった。 再度連絡し、丁寧な謝罪と対応策を伝え、引き続き自身が対応していく。対応策として①使用に関して明文化する②サビ管には厳重注意(対応済み)③使用中・使用不可の札、ノックをして入ることとする。先程、直接謝罪をして理解をしてもらったところである。					

《施設入所支援》

ケース	3	苦情の分類	権利侵害	申出人	近隣住民
苦情内容					
主訴 支援員の利用者への対応が気にかかる。					
車の車体に(福)〇〇と掲示されている。断定はできないが状況から当該施設と思われる。毎週、土日にその施設の支援員1名(運転手は別で1名)と利用者1名で自身が働いているスーパーを利用してもらっている。利用者を替えて1日複数回往復。その際の状況として、利用者が極端に店内の商品を触ったり暴れたりすることがある。気になるのは、支援員が利用者に対して「ふざけんなよー」「早く買い物おわせろよ」という言動があり気にかかる。利用者を偏見で見ていると思うが見ていて可哀そう。市に電話したら貴会を案内された。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 職員の言動が虐待の懸念もあるので再度市へ相談してほしい。 【事務局 ⇒ 市へ確認・回答】 申出人からも再度連絡が入り、今後も同様な事態を発見した場合は連絡してもらいたいと回答した。 施設長へ近隣の人から連絡を受けたと話をしている。施設長の話では、土日に近隣のスーパーに寄った記録はなく、可能性があるとするれば市外の店であると言っていた。どこの店かが重要ではなく、職員の行為が問題であること。職員指導の徹底、虐待防止研修等に努めてほしいと伝えた。当該施設のみならず法人全体として指摘した。					

《自立訓練(生活訓練)》

ケース	4	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
苦情内容					
主訴 時間外に今後の話をしただけなのに1日利用したことになっている。					
昨年から当該事業所に通っていた。自身は体力的にも精神的にも弱いこともあり、施設長からは「とにかく来るだけいい」と言われていた。 しかし〇〇先生は「行くだけでいいと思ってはいけない」等言われ、計画と違った話をしたりで夏頃からあまり行けなくなり、改善してほしいことなど伝えていた。 親と自身、先生、施設長と今後の利用の更新はしない旨の話をした。時間外に話をしたにもかかわらず、その後郵送された書類には、一日利用していたことになっていた。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 申出人が言う施設長も先生も自身のことであり、申出人は何か混乱したのだと思われる。お母さん、申出人、自身と他職員(1名)で他の利用者が帰った16:00から約2時間話をした。この時、お母さんには相談も支援の一環として事業所をご利用したとして1日の利用(10:00～15:00)をしたことにする承諾を得ていたもので、完結していると思っていた。 【事務局 ⇒ 施設長へ助言】 いくらお母さんから承諾を得ていたとしても、サービス提供時間が違うのであれば、申出人と同様の声が挙がってくる。混乱のないためにも市へ確認し対応してほしい。					

《就労移行支援》

ケース	5	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 契約前のアンケートが不適切な質問で通う気がなくなった。 自身は当該事業所の見学、体験後利用することを決め、利用にあたってのアンケートをさせられた。その質問に気分を害したが、契約書に直筆でサインしてしまった。 自身は精神的に苦痛となり、通う気もなくなった。事業所の責任者の名前は分からない。アンケートの質問が不適切で通う気がない。このような事業所に対して行政指導、ペナルティーは課せられないのか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 本会には指導権限等が無いことを説明し、行政機関の担当課の番号を案内した。 【事務局 ⇒ 事業所センター長へ連絡・確認】 アンケートは家庭環境の把握や、虐待、DV被害、自殺リスク検知や、ジェンダー等に関する項目があるが、必須ではなく回答しないと利用できない訳ではない。会社全体で共通の様式を使用しているが、情報を取得する際には、誤解や不信感を招くことのないよう、取り扱いや対応については充分注意していきたい。また、運用方法については監査機関である行政にも連絡、相談している。					

《共同生活援助》

ケース	6	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
苦情内容					
主訴 サビ管や支援員に会ったことがない。利用者が希望する支援を受けられていない。 施設に掲示されている重要事項説明書と運営規定に、サービス管理責任者の名前が2名と記載されているが、今まで会ったことがない。生活支援員も1名と重説には記載があるが会ったことがない。これは職員の設置基準を満たしていないのではないのか。世話人は5～6人ほどいるようだ。施設では移動支援があるが、自身は未成年の為支援を受けられているが、他の利用者は成人ということでその支援が受けられず自身と支援の差があり、困っていると自身に相談された。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 職員の人員配置基準に関しては、施設指定機関である千葉県障害福祉事業課法人指導班の番号を案内。 【申出人 ⇒ 事務局・報告】 県へ相談後、県が当該事業所へ指摘してくれたようで、管理者から新しいサビ管の紹介をされると言われ、重要事項説明書も新しいサビ管の名前でもらった。 当該利用者についても、移動支援をしてもらえるようになり、多少の改善が見られた。					

《共同生活援助》

ケース	7	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 整理・整頓しなさいと言われたくない。 自身は戸建てのグループホームに男性4人で住んでおり、入居してから〇ヵ月経過した。週に何回か「整理・整頓をしなさい」「彼女が来てもいい部屋にしなさい」と職員から度々言われる。それが自身にとってストレスに感じており、相談員や家族に相談してもダメだった。自身としては部屋は整理されていると思っている。 この件で気持ちが疲れ作業所にも行けていないので、貴会から匿名で申入れをして欲しい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 申出人は買い物依存症があり、グループホーム入居時も関係機関と片付けて入居した経緯がある。親族を含む関係機関と以前から部屋に入るものだけにしなさいとなっていたが、本人の自室押し入れが満杯になってきている。今回の件で初めて作業所を休んでおり、申出人としてはつらいことなのだと察する。 【事務局 ⇒ 施設長へ助言】 特定の方から毎回言われると主張しており、一度関係機関交えて本人の部屋の整理について、再度理解してもらう必要があるのではないかと助言し、関係機関を交えて話し合いの機会を持つことになる。					

《共同生活援助》

ケース	8	苦情の分類	権利侵害	申出人	親戚
苦情内容					
主訴 施設が勝手に書類を開封する。 自身の甥が当該施設に入所。甥に父親もおらず小さいころから自身や自身の妻が面倒を見てきた。〇月に障害年金の決定通知書が当該施設に送られたが、開封された状態で自身の所に郵送された。この時は間違って開封したのだと思って何も言わなかった。 その後年金が振り込まれた通知書も開封された状態で郵送された。当該施設に電話したら女性職員が出て、明日電話をしようと言われたが電話もない。 施設が勝手に大事な書類を開封することが不愉快である。 何か理由があるならそれを聞きたい。電話すると言いながら連絡がない施設の体制もおかしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 当施設では本人名義の書類について基本的にご本人に開封してもらうことになっている。療育手帳Aの1、障害者支援区分6であるが、意思表示が出来る。 食事のメニューを選ぶことも、日常会話もできる。申出人は施設職員が開封したと思っているが施設職員が開封したわけではない。 ご本人が開けた書類の中で、申出人へ郵送する必要がある書類かを判断し郵送したことを説明。折り返し連絡することになっていたにも関わらず、不在等で来ていなかったことについても謝罪した。					

《共同生活援助》

ケース	9	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	保佐人
苦情内容					
主訴 居室ドアの窓を外から見えないようにしてほしい。					
自身は、社会福祉士で当該施設の入居者〇〇さんの保佐人である。〇〇さんが、当該施設体験入所中にリフォームがあるといって一時的に2階居室に入居した。 8月頃に1階のリフォームは終わったが、2階の居室のまま。リフォーム後、個室ドアが新しくなり光が差し込むような大きな窓がついた。廊下から中を見れば、居室内の人の動きや影で行動が分かる。〇〇さんは精神疾患もあり何か見えないように暖簾や、窓に紙を貼るようにしてほしい。そもそもドアに窓を付ける必要があるとは思えない。 自身から支援員に言ったものの、あまり真剣に受け止めてもらえていないようだったので、貴会から申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 1階は3部屋あり、1部屋はショートステイや、体験入所者用で既に予約が入っている。1階のみ防犯カメラが設置されており、他の2部屋についても、新規入所者や不安定な人に利用してもらうようにしている。入所者の入れ替わりがあるので、居室移動等は考えていない。窓ガラスは、約30cm×60cmですりガラス。光が見える程度。〇〇さんも納得されていた。リフォームは和室から洋室にするのに伴い、ドアも改修した。ドアに窓があるのは以前からである。 すりガラスに対する不安感については受け止めていきたい。窓は居室の明かりがついているかの安否確認の為。暖簾等取り付ける場合は防災の物でお願いしたい。直接連絡をもらえれば自身で対応していく。					

《同行援護》

ケース	10	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 ヘルパーが見つからず、誠意のない対応をされた。					
外出の際は同行援護を利用。 〇/〇に利用したいと希望を出しておりヘルパーが決まっていたが、ヘルパーの身内の急用により急遽キャンセルとなった。事業所と話した際「見つけます」との返答であったが、翌日に「対応者がいない」と連絡を受けた。 この件について再度電話すると言っていたが、いまだに連絡がない。1ヵ月先の事なのに、次の日に「見つかりません」と言うのは何も事業所として努力していない。自身は契約書通り利用ルールは守っている。事業所側で責任をもって見つけてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 コロナ感染状況が落ち着き、同行援護の利用が増加している。ヘルパーの登録も元々少なく、あたって見たが既に予定が埋まっていたり、家庭の都合等で難しく調整ができなかった。遠くのヘルパーもいるが、事業の特性上、土地勘等ないと支援が難しいのが現状である。 折り返しの件は自身が昨日休みであったり、代表とも協議ができておらず、折り返しの連絡が遅くなってしまっていた。 事務所のスタッフで対応できないか調整中で、〇日までには連絡すると伝えていただきたい。早ければ明日には電話して対応としたい。					

■ 児童福祉サービス 抜粋8件

《保育所》

ケース	1	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 延長保育を臨機応変にしてほしい。					
精神障害者保健福祉手帳を所持しており、保護者の疾病・障害の事由からの保育所利用である。体調から時間内に娘を迎えに行けなくなることが多く、園長と面談し延長保育を書面で交わした。お迎え時間を過ぎてしまうことがありその都度愚痴を言われる。園のホームページには延長保育は19:00までと謳われている。19:00までの延長保育を利用したいと言っても認めてもらえない。疾病を考慮してほしい。臨機応変に延長保育の利用をさせてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 園長へ苦情申入れ・回答】 お子さんはまだ2歳で利用時間も8:00(早朝延長)～18:00(延長)、毎日利用している状況で集団生活で疲れてしまう。延長時間にご両親も納得した上で決めていた。何度も17:00のお迎えの時間を守っていただけず18:00の延長となった。連絡をいただければ単発的な対応は可能であるが、全面的に全て対応するのは難しい。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 園側はお子さんの体も心配してのこと、遅れる場合は連絡をしてほしいこと等を伝え、直接園長と話してほしいと回答。					

《児童発達支援》

ケース	2	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 急にきちんとした説明もなく事業所の休止を伝えられた。					
当該事業所人事担当者から、電話で明日から〇〇校を休止するとの連絡があった。理由は先生が1人辞めたためとの説明であった。〇氏は職員と対立し5～6人退職することになった。どうやら、〇氏からの説明では、退職した職員で2～3か月後に別の場所で立ち上げる予定でいると聞いた。無責任だと感じる。現状を維持して欲しい。嘘をつかずきちんと保護者に伝えて欲しい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 市障害福祉担当へ確認・回答】 市にも同日第1報があり、その後何件か連絡を受けている。 端的に説明するとストライキが起きたようで、本来なら休止は1か月前ではあるが、職員がいらない以上開所しろとも指導できない。現在は利用者の次の行き先を早急に探すよう指示している。 法人代表からは、今日中に利用者へ謝罪文と今回の件で一時保育等かかった費用を負担するとの内容の通知を出し、必要に応じて説明会を開くと聞きとっている。申出人にもそのように伝えて欲しい。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 謝意があり、今後は市へ対応を確認すること。					

《放課後等デイサービス》

ケース	3	苦情の分類	職員の接遇	申出人	両親
苦情内容					
主訴 事業所の対応が不適切である。【メール相談】					
子どもが以前利用していた放課後等デイサービスが閉鎖になり、他の事業所と併用して利用。送迎時に職員が名札を着用していない。送迎時間を自身から確認しないとわからない。電話で送迎時間が分かり「先ほどラインしたのですが見ましたか？」ラインから連絡？ あり得ない！ 格安携帯を事業所は数台持った方がいい。前の事業所は電話連絡だった。〇〇さんは何者なんでしょうか。会った事ないし、いきなりため口で話すのは不愉快。いろいろな所に連絡して疲れているので、相談支援専門員に詳しい話を聞いてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 相談支援事業所へ情報収集・回答】 同じ内容のメールが当事業所にも届いており、明日にでも申出人へ連絡するところであった。申出人が「大きい事業所なら携帯電話を職員に持たせればいい」等話をしていたと聞いている。当該放課後等デイサービスの利用も、当事業所の利用も開始したばかりで、申出人との関係の日が浅いため、申出人の意向をよく確認し、当該放課後等デイサービスと情報共有しながら、対応していきたい。					

《放課後等デイサービス》

ケース	4	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 契約してから4～6月の間サービスを利用できていない。					
子どもが事業所の福祉サービスを利用できていない。事業所に利用できない理由を聞いても分からず、あやふやな対応をされている。 市障害福祉課にも相談したが、市では特に書類の不備もなく、こちらでは対応できない。この件は、県に言うしかないと言われたため、ネットで貴会を見つけて電話してみた。苦情ではなく、指導をして欲しい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 指導機関である千葉県健康福祉部障害福祉事業課療育班の番号を案内する。 【事務局 ⇒ 市障害福祉課へ情報収集・回答】 申出人は契約当初から事業所とやり取りがうまくいかず不信感があった。事業所の初期対応に不満があり、市から指導してくれとの相談内容となったため、指導監査機関である県を案内する流れとなった。					

《放課後等デイサービス》

ケース	5	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 一時的に休むだけなのに、その曜日の利用が出来ないと言われた。					
子どもが当該放課後等デイサービスへ週2回通っている。療育目的で、他の期間限定の習い事を応募したら当選した。期間は2ヶ月間で、〇月末にデイを2ヶ月間休みたいと電話で伝えたら、電話口に出た先生が「分かりました」と了承した。しかし昨日他の先生から「利用したい他のお子さんがあるので、利用していた曜日を他のお子さんに譲って下さい。特別扱いが出来ない」と言われた。デイ利用後、習い事に行くと言ったが、既に他のお子さんの利用が決まっているような言い方をされた。説明を求めたが責任者から連絡がない。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 契約書や重要事項説明書に欠席の取り扱いについての記載がないか確認していただきたい。他の職員から休みの了解を得た事を責任者へ伝え、今後の利用について詳しく説明を求めているかどうか。相談支援専門員へ連絡し今後の利用について責任者と話をする時は一緒に聞いてもらうよう依頼してはどうか。 その対応に苦情として申入れを希望する場合は再度連絡いただきたいと回答すると、申出人より「まずは相談支援専門員へ連絡してみます」と謝意が述べられた。					

《放課後等デイサービス》

ケース	6	苦情の分類	権利侵害	申出人	母親
苦情内容					
主訴 子どもが暴行されたのに改善策が示されない。					
貴会で4カ所目の相談。たらいまわしにされて疲れた。先月と一昨日に、同じ事業所の利用者の高校生に自身の子どもが暴行された。病院に行ったら打撲と診断された。 事業所から謝罪があり今後近づけない様に注意するとの話であった。自身の子はピアノを弾いていたらキーボードを奪われ暴行された。暴れない様に職員が両手を抑えていたのにも関わらず、職員を振り払ってやってきた。事業所は、再発防止に努めて欲しい。謝罪ではなく改善策を示してほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 管理者へ苦情申入れ・回答】 加害者の高校生の子は自閉症があり、自分のテリトリーに入られるのを嫌う。職員も髪を引っ張られる事があるため、日頃から気を付けてはいた。 先月の事故発生時、自身は前任者からの申し送り最中で、見ていなかったが、加害者の子がいつも持っている写真があり、被害者の子がのぞいた為、髪をつかんでしまった。 被害者の親御さんに謝罪したが、加害者の子は利用するレベルではないとのようなことを言われた。改善策としては一緒にならない様にしますという点しかない。謝罪をして対応していきたい。					

《認定こども園》

ケース	7	苦情の分類	被害・損害	申出人	両親
苦情内容					
主訴 骨折事故が続き事故再発防止の徹底と保護者説明会を開いてほしい。					
当該園は骨折事故が5件～6件起きており、園長もきちんとした対応をしてくれないため、今後死亡事故が起きないか心配である。 起きた事故についての周知が園での張り紙や、それすらない時もある。きちんとした報告や、保護者会もない。園長へ聞いても「法人本部に聞かないと分からない」と言われただけ。 事故を100パーセント起こさないことは無理であることは分かるが、きちんとした事故防止に努めてほしい。園で事故防止についてどう考えているのか、説明してほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 園長へ苦情申入れ・回答】 この2年間で確かに6件の骨折事故が発生してしまった。初動対応としては、まずは園長からの謝罪。事故については事故防止委員会で発生原因や再発防止等話し、職員間では情報共有している。保護者への周知については、事故当事者には、事故の詳細や対応等を個別で伝えていたが、他の保護者への周知方法については当事者の保護者の意向を確認の上、法人が判断し周知するか決めていた。 今回の意見を真摯に受け止め、本部、園長と協議しながら対応を検討していきたい。 【事務局 ⇒ 市へ情報提供・回答】 当該園での骨折事故については把握している。県とも情報共有しながら、園の対応について継続して注視していく。					

《認定こども園》

ケース	8	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 不衛生な状態で食事を摂らされた。【メール相談】					
食中毒予防三原則の違反。厚生労働省の保健所における食事の提供ガイドライン違反です。園長が業務時間内にマスクを装着せずに園児に近づき給食を介助し自分の指を舐めました。証拠の動画があります。敷き物を敷かず食事をさせられるなんて初めての暴挙です。雇用主の園長の誤った指示に従業員の保育士さんが勇気を持って異議を申し立て園児の安全衛生的な配膳を確保すべき事案です。園児の安全安心を最優先にして下さい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 園長へ苦情申入れ・回答】 この日は運動会で、もともと園内で給食を食べる予定でいたが良い天気だった。 園庭にクローバーが広がっており、その上に座れば気持ちもよく、そのような経験をさせたい思いから、自身が急きょ提案して園庭で食べることにした。申出人の指摘を受け、園のビデオを確認したところ、膝の上に容器を置いて食べている子どももいたが、確かに地面に容器を置いて食べている園児が映っていた。園としての想いもあっておこなったことではあるが、確かに準備不足で配慮が足らず、大切なご指摘として受け止め対応していきたい。					

■ その他の福祉サービス等 抜粋6件

《社会福祉協議会》

ケース	1	苦情の分類	その他	申出人	本人
苦情内容					
主訴 特例貸付のGW等対応全般について。					
特例貸付の申請を2月にした。県の審査の到着は3月の中旬だと思う。社協HPにはバカ丁寧「電話の問い合わせはご遠慮ください」と書いてある。 市社協を通して審査状況を確認したところ10日前は4月中旬との返答。今日、再度市社協が確認したところ5月予定と言われた。あまりにも遅すぎるし、個別の対応ができないのはどういうことか。再貸付の案内通知数はわかっているんだろうから、対応できる人を増やすとかしてほしい。社協は困っている人を助ける機関じゃないのか。生き死にが関わっているとわかっていない。3点について申入れをして欲しい。①人員を増やしていないのか。②個別の対応を受付けて欲しい。③GW中の休みの対応を考えた方が良い。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 担当部署責任者へ苦情申入れ・回答】 ①については職員を増員して対応しているところである。②については大変申し訳ないが、全ての方に個別対応できないので、このような対応になっていることをご理解いただきたい。③GW中の対応については適切に対応していきたい。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 対応への謝意があり対応を終える。					

《社会福祉協議会》

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 口座変更をしたいと伝えたのに希望していない口座に振り込まれた。					
緊急小口資金特例貸付を借りた。総合支援資金特例貸付も借りようと社協へ手続きした。社協へ電話し口座変更をしたい旨伝えた。その際「申請が通ったら連絡するので再度口座変更の希望を伝えてほしい」と言われた。その後「無事審査が通り本日入金されました」と連絡がきた。口座を確認したところ既に住宅ローンが引き落とされていた。 銀行にも相談したが一度引き落とされたローンはどうしようもないと言われてしまった。ローンの返済の為に借りたわけではない。どう責任を取るのか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 起こってしまった事象(入金→引き落とし)については当会では介入し兼ねる。 本会から口座変更の連絡にかかる齟齬についての申入れは可能であるが、まずは申出人から対応した職員の上司へ直接話しをしてはどうか。 その対応に苦情があれば、再度本会に連絡してほしいと回答すると、申出人より「そうですね。まずは上司へ連絡してみたい」とのことで対応を終える。					

《社会福祉協議会》

ケース	3	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 不必要なところに電話を掛けさせられた。 市社協で緊急小口資金特例貸付の申請をし、県社協へ書類が到着したことは確認。明日、明後日に入金してもらわないと生活が出来ない。自身の審査状況と急を要する対応を依頼したところ、若い職員が、「審査中である。急を要するかどうかは自立相談支援機関へ相談してほしい」と、〇〇市の自立相談支援機関の番号を案内された。 教えられた番号へ電話したが「こちらに相談されても。別機関なので」と困ったような対応であった。不必要なところを案内されて電話を掛けさせられたことを申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 県社協担当部署責任者へ苦情申入れ・回答】 申出人に対応した職員が自立相談支援機関を案内したのは、申出人が生活に困っていると聞いての案内であると思われるが説明不足であった。 特に急を要する対応が必要か否かは、審査によるところである。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 責任者へ申入れしたことを伝えた。					

《社会福祉協議会》

ケース	4	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 無料法律相談が年1回しか利用出来ないことの事前案内がなかった。 社協でやっている無料法律相談の予約をしようと連絡した。予約は〇月中旬にするように言われ、それはパンフレットにも記載されているので納得できた。自身は以前も当該無料法律相談を受けたことがあったが、「1年間に1回でも相談を利用した人は受付られない」と言われた。以前に利用したら受けられない根拠はどこにあるのか。 それなら初回に案内や説明があるべきである。 事前に説明や案内等周知徹底するよう申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 市社会福祉協議会へ申入れ・回答】 申出人から電話があり、無料の法律相談ということで、皆さんに利用がいきわたるよう年1回がルールであることを説明したが、ご納得いただけなかった。申出人が言うように、確かに最初に説明や案内をしていなかったことは落ち度である。 今回は申出人の希望である〇月の相談を受け付けることで納得していただいた。 今回を機に初回予約時に説明をしたり、案内に明記するようにしていきたい。 年1回のルールも、初回相談日からの1年間か、年度での1年間か等については、市でも同様の法律相談を行っているため、市と情報共有しながら決めていきたい。					

《社会福祉協議会》

ケース	5	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 職員の対応・言動が不適切である。					
転居資金貸付(福祉資金福祉費)の申込を行い不承認となった。自身としては〇/〇に引っ越し予定としていた。県社協とやり取りをしており、いつになるのか確認した。すると「〇/〇に引っ越し予定なのはお宅の都合でしょ」と言われた。審査が長引くと、前家賃1カ月分支払わなくてはならないので困る。自身が思わず怒鳴ったところ「審査はできない。お宅とも話せない」と言われた。福祉に携わる人間がそんな対応していいのか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 県社協担当部署責任者へ苦情申入れ・回答】 転居資金貸付は民生委員の聞き取りがあるため、早くても10日から2週間と当該市社協から説明をしている。〇/〇に引っ越しと言うのは不可能な話しである。 本人が言っているようなことは言っていない。また、申出人から怒鳴られたこと等の事実はない。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 申出人と県社協の回答内容が異なるため、申出人と責任者で直接のやり取りをして欲しいと伝え、と申出人より「自身から連絡を取ってみる」とのことであった。					

《社会福祉協議会》

ケース	6	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 総合支援資金特例貸付の3回目を申請したい。					
総合支援資金特例貸付が2回不承認になっている。市社協では1回目は若い担当者、2回目は別の担当者が親身に対応してくれていた。 自身は老齢年金貸付を〇月まで受けており、その後の代わりになるような貸付はないかと〇月に福祉医療機構に相談したところ、総合支援資金特例貸付の案内をされた。市社協へ電話した際、年配の人に「2回申込む人なんていません」と言われた。 申請するしないはこちらの権利ではないか。 3回目の申請をしたいので貴会より申入れをして欲しい。市社協の責任者と話がしたい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 市社協責任者へ苦情申入れ・回答】 該当すると思われた職員に確認したところ、申出人より話があった内容について事実確認できた。自身から自身の立場をお伝えして申出人と電話したところ、最後は落ち着いた様子で話しができた。状況が変わらなければ審査しても同様ではないかと伝えたが、前回とは異なり今回は、申立て書を添付して申請すると話されるため、他の職員が対応する形で3回目の申請をされることになった。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 申入れたことを報告。謝意があり、対応を終えた。					

令和３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、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。

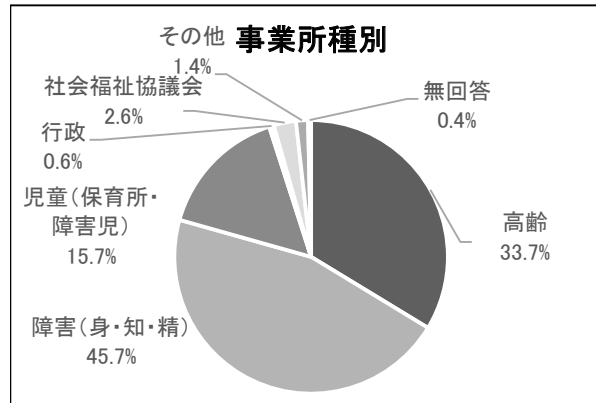
提出のあった１，０５０か所について掲載しています。

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。

(1) 事業所種別 (複数回答あり)

高齢	475
障害(身体・知的・精神)	644
児童(保育所・障害児)	221
行政	8
社会福祉協議会	37
その他	20
無回答	5

合計 1,410



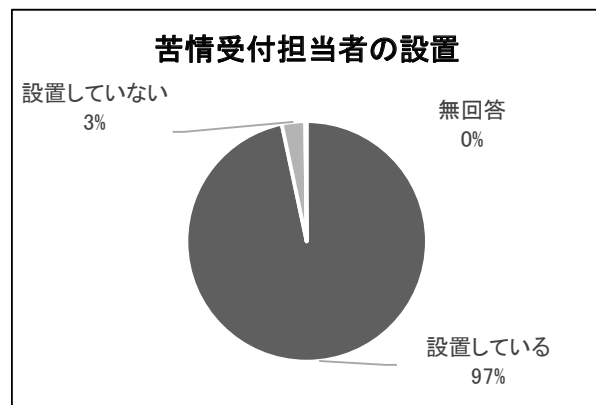
その他内容

幼保連携型認定こども園 5 件、児童養護施設 4 件、第 2 種社会福祉事業(相談業務)1 件、居宅介護支援事業所 2 件、地域密着型通所介護 2 件、放課後児童クラブ(学童クラブ)2 件、学童保育 2 件、介護タクシー 2 件

(2) 苦情受付担当者の設置

設置している	1,015
設置していない	33
無回答	2

合計 1,050



(3) 苦情受付担当者の役職 (複数回答の場合は上位役職でカウント)

管理者(事業所含む)	293	代表社員	13	部長(事務・業務・総務・統括含む)	5	主任相談員	2
主任(事務含む)	103	支援員(主任含む)	13	世話人	4	取締役	2
生活相談員	79	主任保育士	11	ケアマネ	2	責任者(現場含む)	2
施設長	68	副園長(園長補佐含む)	10	支援相談員	4	副主任	2
サービス管理責任者	56	代表	9	事務局(事務含む)	4	主幹	2
所長(センター/ホーム長・寮長・代理含む)	34	指導員(職業・児童・生活含む)	9	事務員(事務担当含む)	2	施設代表	2
課長	28	事務長	8	事務局長	3	室長	2
相談員	24	主査(長・補含む)	8	統括マネージャー(統括含む)	3	主任主事	2
サービス提供責任者	24	生活支援員(主任含む)	7	主幹保育教諭	3	役員	2
係長	18	介護支援専門員(主任含む)	8	相談支援専門員	3	役職なし	44
代表取締役	17	園長	7	副主査	3	その他	23
児童発達支援管理責任者	15	理事長(副含む)	7	主事	3	該当なし(設置していない)	33
副施設長	14	理事(代表含む)	6	保育士	2	無回答	2

合計 1,050

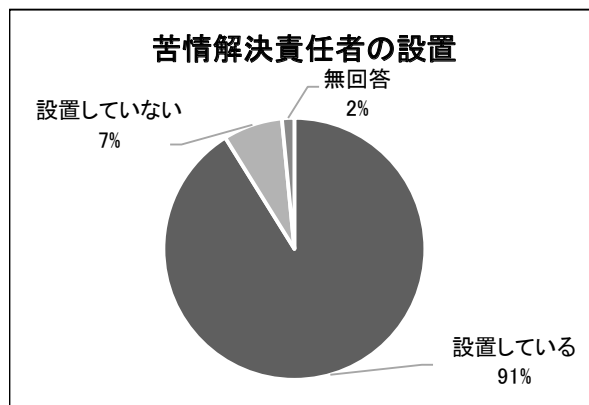
その他内容

療育指導室長、クラス担任、サブリーダー、チームリーダー、専務取締役、利用者相談係、看護師長、介護主任、業務執行社員、業務課員、教室長、権利擁護委員会委員、支所長、事務局次長、指導主任、主任介護福祉士、総務課グループリーダー、相談役、社長、次長、専務執行役、副会長、班長

(4) 苦情解決責任者の設置

設置している	957
設置していない	77
無回答	16

合計 1,050



(5) 苦情解決責任者の役職 (複数回答の場合は上位役職でカウント)

施設長(副含む)	301	課長	9	児童発達支援管理責任者	2
管理者(副含む)	263	部長	9	専務取締役	2
園長	50	サービス提供責任者	8	会長(副含む)	2
代表取締役	47	責任者	7	常務理事	2
理事長(副含む)	46	相談員	5	室長	2
所長(センター/ホーム長・副含む)	46	取締役	5	役職なし	18
事務局長	37	生活相談員	4	その他	15
代表	19	主任	4	該当なし(設置していない)	77
サービス管理責任者	17	事務局次長	3	無回答	16
代表社員	15	教室長	3		
理事(代表・業務執行含む)	13	役員	3		

合計 1,050

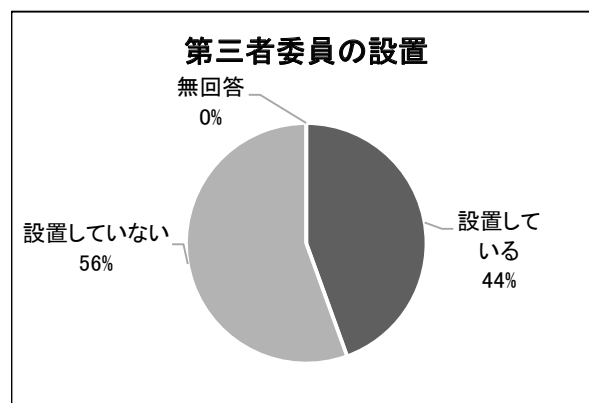
その他内容

施設代表、常務取締役、専務執行役、相談専門支援員、事務局、常務、係長、主幹、エリアマネージャー、生活支援員、支店長、介護支援専門員、保育士、院長、業務課員

(6) 第三者委員の設置

設置している	467
設置していない	583
無回答	0

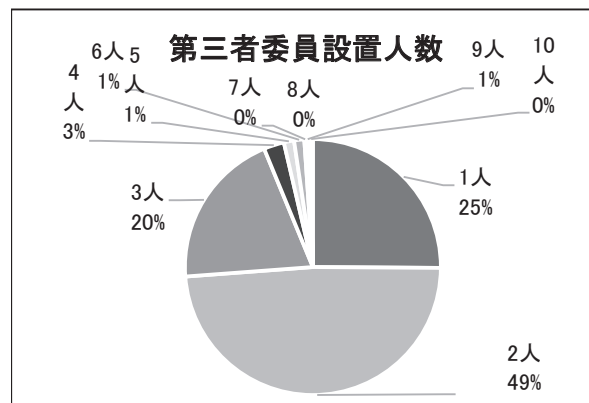
合計 1,050



(7) 第三者委員設置人数

1人	117
2人	227
3人	93
4人	12
5人	6
6人	6
7人	1
8人	0
9人	2
10人	2
該当なし(設置していない)	583
無回答	1

合計 1,050



※グラフに該当なし(設置していない)・無回答 584 力所含まず

(8) 第三者委員の役職 (複数回答あり)

評議員(元含む)	101	地域・福祉団体職員(元含む)	10	相談員(元含む)	5	介護支援専門員	3
地域住民	88	職員・社員(元含む)	10	社会保険労務士	4	運営推進員	2
民生委員・児童委員(元含む)	87	利用者・保護者(元含む)	10	保育士(元含む)	4	税理士	2
学識経験者	78	人権擁護委員	8	委託事業者	4	看護師	2
監事・監査役	72	他法人職員	8	行政書士	3	その他	19
弁護士	48	行政職員(元含む)	7	医師	3	役職なし	2
学校教員(OB含む)	42	市議会議員(元含む)	6	役員(取締役含む)	3	該当なし(設置していない)	583
法人責任者(園長・施設長・管理者元含む)	25	理事	6	第三者評価調査員	3	無回答	34
社会福祉士	22	他法人理事(元含む)	6	司法書士	3		

合計 1,313

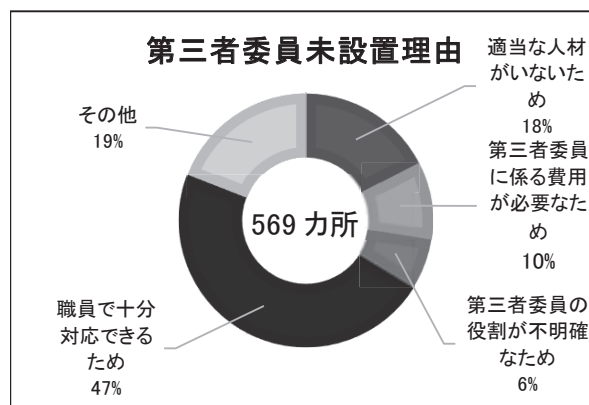
その他内容

公認会計士、臨床発達心理士、薬剤師、教会保育園委員、学校法人学園長、牧師、住職、地域福祉推進員、労働組合、児童福祉司、ボランティアコーディネーター、地域包括、後見人、教育福祉施設従事者、保護司会、精神保健福祉士、医療ソーシャルワーカー、地域活動支援センター運営委員会委員、基幹相談支援センター

(9) 第三者委員未設置理由

適当な人材がいらないため	100
第三者委員に係る費用が必要なため	56
第三者委員の役割が不明確なため	36
職員で十分対応できるため	268
その他	109
該当なし(設置している)	467
無回答	14

合計 1,050

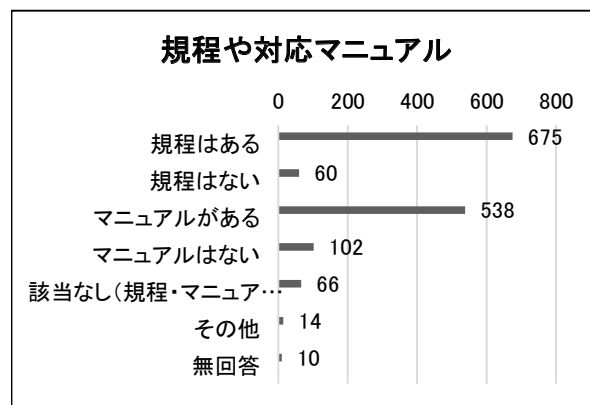


※グラフに該当なし(設置している)・無回答 481 力所含まず

(10) 苦情解決の規程や対応マニュアル (複数回答あり)

規程はある	675
規程はない	60
マニュアルがある	538
マニュアルはない	102
該当なし(規程・マニュアルなし)	66
その他	14
無回答	10

合計 1,465



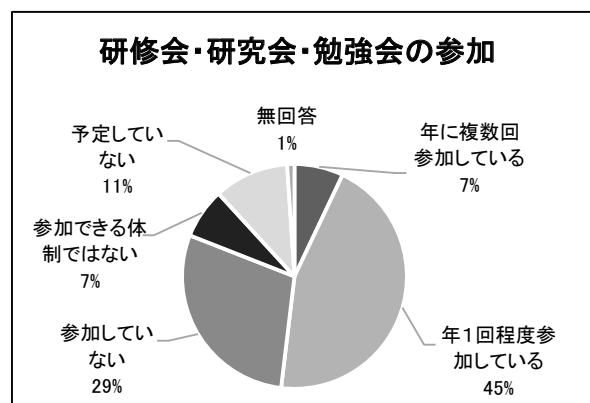
その他内容

要綱はある 3 件,意見や要望をお聞きした時は,すぐに職員間で共有 2 件, 運営規定の中に基本的な考え方を記述 2 件,苦情処理の概要・手順 2 件,『福祉サービスにおける苦情解決のポイント』を利用 1 件,重要事項説明書 1 件,都度対応 1 件,作成検討中 1 件,苦情と思われる事案があれば日誌と報告書に記載し,解決, 契約時に相談窓口を紹介 1 件

(11) 研修会・研究会・勉強会の参加

年に複数回参加している	74
年1回程度参加している	471
参加していない	305
参加できる体制ではない	76
予定していない	113
無回答	11

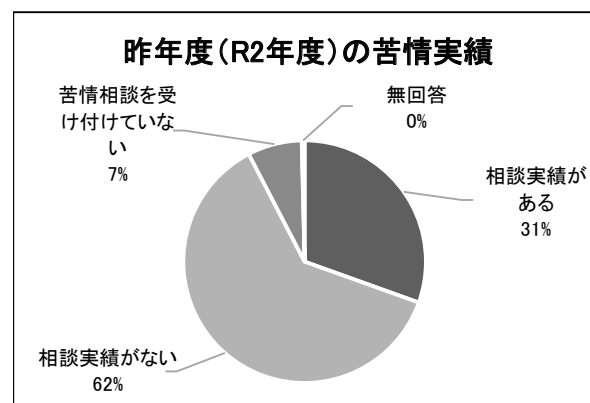
合計 1,050



(12) 昨年度(R2 年度)の苦情実績

相談実績がある	320
相談実績がない	650
苦情相談を受け付けていない	76
無回答	4

合計 1,050



(13) 昨年度(R2 年度)の苦情受付件数

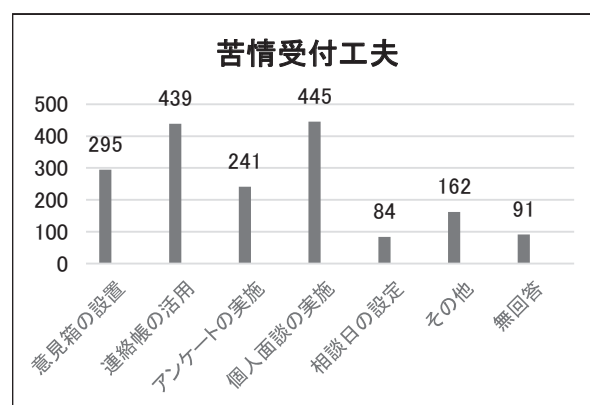
1 件	108	9 件	0	17 件	0
2 件	81	10 件	5	18 件	0
3 件	47	11 件	2	19 件	1
4 件	18	12 件	1	20 件	3
5 件	20	13 件	1	31 件以上	1
6 件	6	14 件	1	該当なし (相談実績なし・苦情相談を受け付けていない)	726
7 件	9	15 件	2	無回答	14
8 件	4	16 件	0		

合計 1,050

(14) 苦情受付工夫 (複数回答あり)

意見箱の設置	295
連絡帳の活用	439
アンケートの実施	241
個人面談の実施	445
相談日の設定	84
その他	162
無回答	91

合計 1,757



その他内容 (記述は該当する内容に応じてまとめています。)

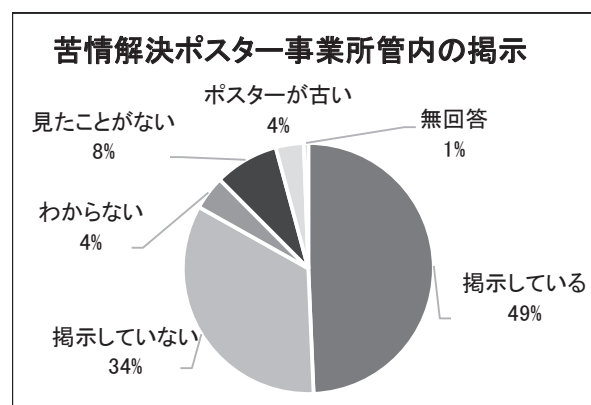
電話相談や連絡 29 件,日頃からのコミュニケーション(関係性構築含む)・雰囲気づくり(時間の確保含む) 16 件,訪問時の聞き取り・モニタリング時 15 件,契約書,重要事項説明書,事業計画に記載及び説明等 13 件,利用(ミーティング)時に直接話を聞く 12 件,送迎時のコミュニケーション 11 件,電話や訪問(面談含む)10 件,ホームページや広報紙掲載,ポスター,第三者委員の掲示 9 件,LINE・SNS・Zoom の活用 6 件,相談窓口周知(パンフレット含む)5 件,メール(チャット含む)4 件,お客様ご意見ハガキの送付 4 件,委員会・座談会開催や利用者会議(利用者自治会)の設定 4 件,電話やメール 4 件,相談窓口の設定 4 件,都度受付(24H 受付含む)3 件,苦情受付シートの活用や書類の整備 3 件,職員からの情報収集 3 件,第三者委員による面談 2 件,ケアマネへの相談・連携 2 件,アンケートの実施 1 件,第三者委員会にて対策を検討し実施 1 件,サービス管理責任者への個別連絡体制 1 件

(15) 苦情解決ポスター事業所管内の掲示

掲示している	518
掲示していない	355
わからない	46
見たことがない	87
掲示しているポスターが古い	38
無回答	6

合計 1,050

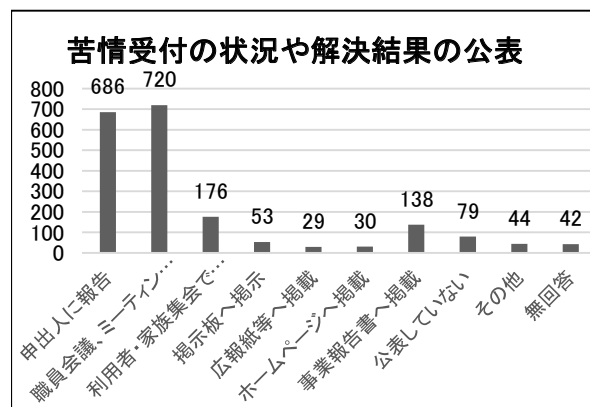
※6/25～8/31 まで 32 件ポスター郵送対応しました。



(16) 苦情受付の状況や解決結果の公表 (複数回答あり)

申出人に報告	686
職員会議、ミーティングで共有 (職員で情報共有)	720
利用者・家族集会で説明	176
掲示板へ掲示	53
広報紙等へ掲載	29
ホームページへ掲載	30
事業報告書へ掲載	138
苦情受付の状況や 解決結果は公表していない	79
その他	44
無回答	42

合計 1,997



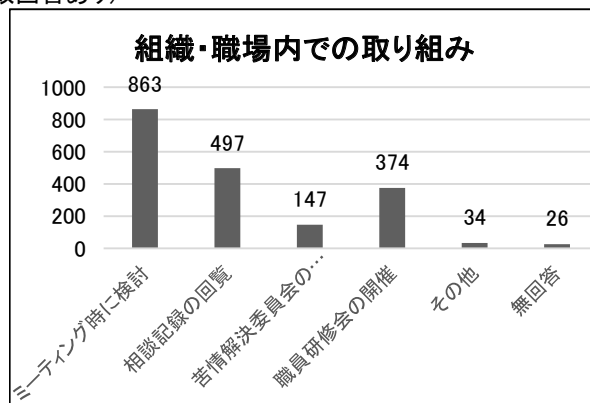
その他内容 (記述は該当する内容に応じてまとめています。)

監督行政(県・市)担当課、包括、申出人関係者へ報告 10 件、運営推進会議 8 件、苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員と情報共有 5 件、役員(理事・監事)及び法人内で共有 4 件、ホームページ・園だよりへ掲載 3 件、苦情報告書へ記載や提出 3 件、業務日誌・ファイリング等で共有 2 件、書面でのアンケート評価の報告 2 件、第三者委員を委託している外部団体の苦情解決委員会に共有 1 件、個人情報消してカウンターに設置 1 件、福祉サービス調整委員会議で報告 1 件、地域活動支援センター運営委員会で報告 1 件、重要事項説明書へ記載 1 件、担当者会議での共有・生活相談会議の実施 1 件、内容に応じて、公表する範囲を検討 1 件

(17) 苦情解決に向けた組織・職場内での取り組み (複数回答あり)

ミーティング時に検討	863
相談記録の回覧	497
苦情解決委員会の設置	147
職員研修会の開催	374
その他	34
無回答	26

合計 1,941



その他内容 (記述は該当する内容に応じてまとめています。)

職員への個人面談・ミーティング(コロナ禍のため、LINE 活用)8 件、苦情発生時の対応・心構えについて 6 件、研修会への参加 2 件、随時協議・共有 2 件、第三者委員へ報告・助言・連絡会議の開催 2 件、毎年利用者・家族利用満足度調査を実施し、苦情となる以前にどのような取り組みをするべきかを法人全体で共有している等 2 件、包括への相談 1 件、虐待防止・権利擁護委員会で検討 1 件、理事会で検討 1 件、介護職員定例会に掲示 1 件、主任会議で報告 1 件、系列園長会時に検討 1 件、運営推進会議における解決過程の検証、評価 1 件、週一回の責任者会議に報告 1 件、年度初めに各所管課に周知 1 件、日頃から保育・福祉等の経験者らを中心に問題提起と啓発 1 件、毎月、リスク管理委員会定例会議を行い、アクシデント、インシデントとともに苦情を受けた報告があった場合、原因の分析と対応の再検討、再発防止策の検討を行っている 1 件、本部役員会から全職員参加のケアミーティング等で共有し解決策を出し実施 1 件

(18)令和3年度中に受理した苦情内容の回答抜粋(一部加工してあります) ※新型コロナウイルス感染症についてはコロナで記載してあります。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	デイサービス	サービスの質や量	○環境 他利用者がうるさいので注意して欲しい	該当利用者、職員から話を聞きとり、騒がしかったという確認がとれた。その際、声の大きさよりも内容が気に障るということがわかった。該当利用者へ話の内容は好ましくない事を伝えた。	周囲の従業員へ聞くと前からそういうことはあったなど、未然に防ぐことができた苦情も存在するので、普段からの情報共有が必要だと感じる。
2	デイサービス	サービスの質や量	○環境 同じテーブルの他利用者の話がしつこく嫌である	席の配置転換。双方の意見聴取後、職員の対応についての話し合いを行った上で対象利用者への説明をし、ご納得頂いた。	サービス提供側はより良い判断だと思っていることが、相手にとっては本意でないこともあるのだと考えさせられた。利用者様の話を傾聴しケアにあたる必要性を感じた。
3	デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が断りもなく手荷物を開けた。	ご家族に対し手荷物を開封した経緯を説明し、謝罪した。今後、了解を得てから手荷物を開ける事を約束した。職員全員にミーティングで接遇等の徹底を講じる様に指導した。	どんな些細な事でも疑念があれば遠慮なくお聞かせ頂けるような信頼関係の醸成を図り、より良い現場の環境づくりが大事であることを痛感した。
4	デイサービス	サービスの質や量	○サービス不十分 個別リハビリの時間が人よりも短かい。周りで手が空いていたスタッフもいたようだが、声を掛けようとしなかった。どうしてあのような対応なのか説明して欲しい。	名前の上がったスタッフ2名と責任者の計3名で訪問し、お話を聞くとともに説明と謝罪を行った。最終的には納得して頂いた。	周りのスタッフ含めた、配慮ある言葉がけや謝罪が非常に重要だと改めて認識した。
5	デイサービス	被害・損害	○介護・支援事故 活動時の音がうるさいと近所の住民から苦情があった。	コロナ防止の為、ドアを開けて活動していたが、ドアを開めて最低限度の開放にして実施した。	騒音に関して、開設の際に市役担当課職員と立ち会いのもと音の大きさは確認してあったが、近所の住民からすれば配慮が足らなかったのかも知れない。
6	デイサービス	職員の接遇	○説明不十分 利用者(聴力の弱い)ご本人からご家族へ「職員が説明もなくトイレ内でズボン脱がし、紙パンツをはいているか見られ、自尊心を軽視された」との訴えがある。	通常、重要な内容は筆談にてお伝えすることになっているが、トイレ内という事もあり、筆談は行わず耳元でお話し内容を理解いただいたと思っていた。ご家族に事実報告し、ご本人の思い違いもあっただろうとご納得いただき、ご本人に謝罪した。	大事なことは筆談で行い、十分にご理解の上、ケアを行うという「ルールの徹底」をする事、また日頃からのご家族との関係性をより向上していく事が重要なこと感じます。
7	デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 家族から利用者をお風呂に入れて欲しいとのご要望があったが、職員から入浴にしつこく誘われるのが気に入らない。	複数名で入浴にお誘いしてしまった事、配慮が足りなかった事に対して謝罪を行う。今後はしばらく時期を置いて入浴再開の折には管理者自らお声掛けを行う旨お話しさせて頂くことで了承を得る。	ご要望に応えたいとの思いから、入浴して頂くという気持ちが前に出すぎていて配慮に欠けていた部分があった。今後は声掛けお誘いの際は一人が行い、強制感を感じさせないような配慮を行っていく事が必要である。
8	訪問介護	その他	○その他 職員の車の運転が乱暴である。	電話連絡を頂いた方謝罪をし、事故を起こさないようにご注意ください。感謝を申し上げた。職員から聞き取りを行い、職員全員に安全な運行を行うよう徹底した。	事業所の名前を入れた車で走行している為、安全第一で運行する必要がある。
9	訪問介護	被害・損害	○物損 ヘルパーが居間の掃除機掛けを行っていたところ、テレビが台より落下し破損。ヘルパーにあてた覚えがなかったため、利用者にお伝えしたところ「テレビが突然落下はしない。」と責任者へ連絡があった。	責任者とヘルパーで、利用者様宅を訪問し現場を検証した結果、掃除機のホースがテレビに接触し落下したものと判断。謝罪をし、管理者、ケアマネージャーへ報告。後日同等のテレビを購入して対応した。	テレビが不安定な台に設置されていて、契約当初から危険だと感じていたが、利用者に助言が出来なかった。契約時もしくは初回ケア時に、環境整備をしっかりとすることの大切さを学んだ。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
10	訪問介護	サービスの質や量	○サービス不十分 訪問時間を過ぎてしまい、遅れてしまう旨の連絡が予定時刻を過ぎてからとなったため、もっと早くに連絡が欲しい。	遅れた経緯を説明して謝罪、今後の再発防止策をご説明しご納得頂いた。	予定に遅れて心配をお掛けすることのないように時間の管理を徹底する。
11	訪問介護	サービスの質や量	○ サービス不十分 事業所拡大に伴う人事異動の為、ヘルパー派遣でさす撤退となつてしまった。 事業所都合で派遣できないというのは納得できない。	利用者、ケアマネと相談し引き継げる事業所を共に探す。見つかるまでは支援を継続する事で納得して頂けた。	人手不足は事実であるが相手の立場になる事の重要性を再認識した。
12	訪問介護	サービスの質や量	○サービス不十分 寝たきりの利用者のオムツ交換をした際、介助バーを開けたまま退室してしまい、帰宅したご家族より訴えがあった。	職員の確認不足だった旨を謝罪。職員には最後の確認を徹底することを指導した。	気の緩みや確認不足が大きな事故につながるかもしれないので、ひとつひとつの確認を行う。
13	訪問介護	サービスの質や量	○ 食事 生活援助サービスでの訪問の際、屋食の調理にて体調に配慮をした薄味で提供のはずが「味が濃すぎる！」とお怒りの電話があった。	ご納得いただけなかった食事提供に対し謝罪。職員への聴き取りに対し改善点を見つけお客様に改善することを約束した。	その日の体調やご気分により、味の感じ方も違うようなので可能な限り味見をしてもらい、ご納得のいく食事の提供を心がけるようにしたい。
14	ショートステイ	権利侵害	○ 虐待 入所者の骨折診断における原因として、施設内で虐待があったのではないかと家族から訴え。	施設長、職員より謝罪。実際に検証しながら説明を行う。職員は体も大きく力もあり、右手を抑え、左手で排泄介助にあたっていたが、時間が長くなり力が入りすぎていたかもしれない。今後このようなことがないよう相談員、管理者で話し合い研修していくことで合意した。	結果的に虐待ととられかねないケースもあると改めて気づき、誤解を生じないような意識的な介護が必要であること、周りの職員が助け舟を出せるようなチームワークが必要だということを学んだ。
15	ショートステイ	職員の接遇	○言葉遣い 職員が利用者へ車椅子より椅子へ座りかえるように促したが納得いかず、職員の言い方に対して不満を持ち携帯電話で家族を呼び、帰宅された。	主任・所長で職員の対応について謝罪。リハビリで利用しているわけではない。利用者の意向を受入れた支援を提供することを職員へ改めて周知していく。	声かけ1つで相手を快くしたり不快を与えてしまうことがある。相手の立場になり声かけの仕方、表情、目線、会話のスピード、会話のボリュームが重要であることを改めて学んだ。
16	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明不十分 施設でコロナによる面会制限をしているにもかかわらず、家族に受診の付添いを依頼された。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今回の受診に関しては感染予防のため、特養担当の上席が対応させていただくこととし納得頂いた。	家族の意向、施設側の意向も伝えつつ、家族の心情にも配慮した柔軟な対応をすることが出来ていなかった。
17	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 家族が面会に来られた際、入所者の腕に傷があり、処置がしてあったので怪我の理由を職員に聞いたが、調べもせずわからないと言われた。	家族の不安や不信感を考え、事実を確認し説明するよう職員に指導した。	家族の立場を考えれば当然の反応である。安心して預けることができる施設づくりが大切だと感じた。
18	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○ 環境 コロナ予防対策にて面会は2週間に1回としているが、緩和して欲しい。	地域の感染状況、緊急事態宣言中、高齢者のワクチン接種が済んでいない等を丁寧に説明しご理解を得られた。	施設側の見解を一般的世論として説明しても、家族心情を汲み取り丁寧な対応や臨機応変な対応も必要。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
19	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明不十分 施設から知らされた受診日にあわせて会社を休んだのに、実際の受診日と違っていた。	ご家族に対し謝罪。担当者のみ受診日を把握していたため、職員同士で確認していくこととした。	職員間の連携の大切さを学んだ。
20	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 生活相談員の対応について、話しの内容が常に一方的であり、淡々とした言い方をする。家族や利用者の心情を理解した上で、話をして欲しいと訴えがあった。	職員の言動について謝罪。今回の件を踏まえ、職員からの聞き取りをし、コミュニケーション能力向上の研修や接遇面の徹底を図るよう伝えた。	職員個々の対応が、施設や法人全体の不信につながる。また、専門用語等については、施設側では当たり前使用前に使用するが、家族としてはわからないこともあるので、分かりやすい表現を使う。
21	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○環境 施設玄関口にゴミが落ちており、掃除をしていないのではないかと家族より訴えがあった。	掃除が行き届いてなかったことを謝罪し、今回の件を踏まえチェックシートを作成し職員間での清掃担当を決め徹底していくことを約束した。	コロナ禍で、消毒作業と並行して清掃業務を実施しているが目の届いてないところがあることが今回のご意見にて浮き彫りとなった。一つ一つ確認しながら業務を行う大切さを再認識した。
22	特別養護老人ホーム	説明・情報提供	○説明不十分 夕食後、嘔吐と排泄時に意識障害あり、夜間であったので相談員、ケアマネ、看護師不在で家族への連絡が翌日となった。家族から夜間でもいいので当日に連絡ほしいとの話があった。	相談員、ケアマネ、看護師が不在の場合でも、介護職員が連絡するよう体制を整えた。今後は連絡を速やかに行うことを家族に伝える。	家族によって電話連絡の対応が異なること。
23	有料老人ホーム	サービスの質や量	○環境 シーツが汚れていることが多く見受けられている。防水シーツの下も汚れていた。何度か見過ごしてきたが三度目となったので今回苦情を言わせていただいた。定期的なシーツ交換以外はみないのか。	衛生管理の不備について謝罪。シーツが汚れた場合は、その場の担当者が責任をもってすぐに交換する。昼夜でどうしても出来ない場合は、必ず別のスタッフに引き継ぎ完了することとし、各課に報告をした。	もし自分達の両親が同じような環境にあった時、自分達はどう思うのか。不快に思わないか。この件を全職員に通達し、衛生管理についての意識化を伝えることで、ご入居者様やご家族様の視点からどうあるのか学ぶことが出来た。
24	有料老人ホーム	サービスの質や量	○食事 食事中、利用者様より、お味噌汁の中にハエが入っていると訴えがあった。	直ぐに新しいお味噌汁と取り換え謝罪。コロナ対策として換気をするために窓を開けていたが、大きな窓に網戸が無かったのと季節が変わり虫が増えたので対応として虫よけネットを取り付けた。	色々状況が変わる中、都度対策を先に想定しておかなければならない。
25	介護老人保健施設	職員の接遇	○関わり方・対応 入居者より、男性職員の夜間オムツ交換時の対応が怖いとの訴えあり。	職員からは特に言葉遣いなども含めて怖い思いをさせるような対応はしていないと返答。あいさつ、声掛けをより意識して行うように指導する。入居者の方にもそのように説明し納得いただいた。	一番優先すべきは入居者様の安心、安全をお守りすることが当然だが、職員のケアも同時に行う必要があると学んだ。
26	介護老人保健施設	職員の接遇	○言葉遣い 職員にとっては親しみをこめたつもり言葉遣いに不満がある。	職員の言葉遣いが不適切であったことを謝罪し、指導することをお約束した。	同じ言葉使いをする職員でもトラブルになる職員とならない職員がいる。画一的な指導ではなく、職員の人間性や相手に与える印象を踏まえて個別対応が必要。
27	認知症対応型グループホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 15時のお茶時、声掛けするといらないと拒否されるが無理やり起こし、ホールへ連れて行こうとした。その時家族が来訪しており、その場を見ていた家族から嫌がっているのに無理に起こしてと職員に向かって言われた。	職員の対応について謝罪を行った。職員から聞きとり並びに教育(接遇)の徹底を実施していくことを約束した。	家族の中には、施設にお世話になっているとの思いから、言いたいことも言えずに、我慢している方もいると思われる。普段からコミュニケーション他、信頼関係づくりを意識しながら、環境を作っていくかなければという事を学んだ。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
28	居宅介護支援	職員の接遇	○関わり方・対応 サービス利用時の職員の対応が上から目線で横柄だった。	利用者及び家族、来客への接遇について、会議を開き再度振り返り、接遇マナーを再度徹底するように周知した。 改善対応について報告し、今回の申出を活かして、今後の業務改善を約束し、再度謝罪し感謝の意を伝えた。	一事は万事と捉え、接遇マナーの改善と質の向上を、日々意識しながら働き続けることが必要。
29	地域包括支援センター	サービスの質や量	○サービス不十分 居宅介護支援事業所のケアマネが、モニタリングの際に、生活に必要なサービスを紹介してくれない。	確認すると、利用者から特段相談がなかったから、必要性が見いだせなかった。生活状況の把握、生活の中で、不便なことや支障があること等、家屋の状況等を客観的にみると、家族の協力の状況や本人の主訴を聴取してくるよう指導を行う。	本人の状況が目標に向かっていのかを確認し、利用している事業所からの情報がリアルタイムで入る体制を構築できるよう、方法について事業所内でも定期的に情報共有や意見交換することで、ケアマネジメントの質を上げることを学ばれた。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	共同生活援助	説明・情報提供	○説明不十分 居室清掃時に私物を捨てられた	同意の上で居室清掃を行なっていることをお伝えしうえ、再発防止のため写真撮影や同意書等の記録を徹底することとした。	その場で同意を得ていても、何でも記録と同意書を取る必要があることを学んだ。
2	共同生活援助	説明・情報提供	○説明不十分 ゴミ出し、窓開け等を入居者が当番制で実施。外泊の申し出があり、順番を変更。この人の次と覚えていた人が、前の人が変わったのに気づかず、当番を間違えてしまった。どうして変更したのか、どうしてみんなに知らせなかったのか。	変更した理由を説明し、今後は何かあれば、掲示したり、事前に説明したりするように話した。	順番を変えるとか、やり方を変えるとか、何か変わること抵抗のある人もいること。こだわりや生活スタイル、気持ちの持ち方が違うことを十分配慮する必要があると思った。
3	共同生活援助	職員の接遇	○関わり方・対応 職員と他の利用者との会話の音が大きくて困る。	楽しそうに話しているのをみて、本当は羨ましく思っていたという事を聞く事が出来た。申出者に対し他者を寄せたくない職員間で思い込んでいた為、気付くことが出来なかった。謝罪すると共に、今後仲間に入りやすい環境づくりが出来るよう、職員全体に周知をすることをお約束した。	利用者の心情を、汲み取り、支援が出来るよう職員全体へ周知する。朗らかな利用者と職員とが話をするだけで、とても明るい雰囲気となるが、それが他の利用者が近寄りたがたい雰囲気となる事もある事を理解し、支援を行う必要があるという旨の周知が必要である。
4	共同生活援助	職員の接遇	○関わり方・対応 施設職員が、出勤時に挨拶してくれない。	申出人に話を聞き職員の対応について謝罪を行った。職員からの聞き取りを実施し、挨拶の徹底をして行く事を約束した。	申出人は、職員の事を言うのは、躊躇ったようであった。挨拶は、大切と入居者とも普段から話しているもので、コミュニケーションの大切さを学んだ。
5	施設入所支援	サービスの質や量	○環境 起床後、職員介助によって車椅子に移乗して施設建物内を自走して移動しているが、一時的に施設内にある扉がある為、扉の向こうに行きたくても行けないから困る。	安全確保の為、一時的に館内の扉を施設していることを伝えたくて今後、起床時車椅子に移乗する際は職員がご本人に行きたい場所を確認。その都度扉を開けて対応することをお約束した。	日頃から些細なことでも利用者のご要望を聞きとる・汲み取る姿勢が大切であり、利用者からのご要望はより良い施設環境を実現するためのアドバイスとなることを学びました。
6	生活介護	説明・情報提供	○説明不十分 利用者が帰宅後に泣いている。何があったのか。	利用中の出来事をお伝えし、謝罪。今後は本人の主訴を把握し、連絡帳に特記事項をお伝えすることを約束する。	職員が忙しく、動いていたため本人の考えを汲み取ることが出来なかった。今後は周りの職員がフォローをしながら本人の意見を聞き取り、コミュニケーションをスムーズに取れるように、職員同士で協力することが大事であると感じた。
7	生活介護	説明・情報提供	○説明不十分 半年に1回実施する個別面談について、「面談の時期になったが、なぜうちは面談してくれないのか、面談して欲しい」	保護者に対し個別面談については、コロナ感染防止の為、緊急事態宣言が発令されている期間は中止している旨をご説明。解除された際に再度日程調整をさせていただき旨をご承いただく。	利用者が入園して間もなく、不安に思われる保護者に対し面談に代わる方法で対応出来たのではないかとと思われる。面談中止のお知らせと同時に代替えの方法を提示することが大切であることを学んだ。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
8	生活介護	被害・損害	○介護・支援事故 帰宅後、利用者の体にあざがあったと家族からの連絡があった。あざができていたことは職員からの報告がなく、連絡帳にも記載されていなかった。このあざは、どのようにしてできてしまったのか。	気が付かず帰宅させてしまったことを謝罪。あざができるようなことは思い当たらず、一日の様子を再度振り返り検証した。時系列で記録として残したところ、日中活動中の机の脚にぶつけている可能性が考えられた。椅子の足にクッション性のある材質のものをまき対応した。	利用者に対して、けがをする可能性のあるものを排除することを常日頃から考えることがリスクマネジメントに繋がることと、事故が起こった時に「見ていませんでした。」ではなく、こちらで「事故の可能性を考え」「ご家族の立場にたつ」視点が必要であると感じている。
9	就労継続支援A型	職員の接遇	○関わり方・対応 作業中の一部のスタッフの見守りが、ずっと見張られているようで不安な気持ちになり、仕事に集中できない。	本人には見守りの必要性を伝え、当該スタッフには過剰な見守りとならないよう適正な立ち位置で見守るよう伝えた。両者を交え誤解が解けるよう話し合いの場を設けた。	仕事上の安全の為、見守りをするのは大切だが、利用者にとって見張りとならないように心掛けていかなければならないことを学んだ。また一点だけでなく、全体を見守れるようにしていくことも大切であることも学ぶ。
10	就労継続支援A型	職員の接遇	○関わり方・対応 最初の緊急事態宣言時(マスクの装着徹底がまだ浸透していない時期)にマスクを未着用で近距離で支援にあたってしまった職員がいたため苦情の申し出があった。	今後マスクの徹底、距離感の徹底をすることを約束した。職員間ではマスクの徹底、感染症対策の徹底を周知し、安心して利用できる環境作りを行った。	コロナが今ほど騒がれていない時期であったが、利用者は職員より感染リスクの高い疾患を抱えているということもあり、他の人以上に神経質になっている方もいるということも学んだ。
11	就労継続支援A型	職員の接遇	○関わり方・対応 職業指導員の作業の指示が曖昧でわかりづらい。職員の指示が統一されていない。	詳細を傾聴し、担当者会議にて検討。指示方法を見直した。	職員が利用者の特性を理解しその人に合った指導をしていく必要性を学んだ。
12	就労継続支援A型	職員の接遇	○関わり方・対応 今朝お迎えに来てくれた職員さんの態度が悪い。 挨拶もせず、違う席に座ってしまった子どもの移動は私たちがやると虐待になるので、お母さんがやってくださいと言われた。	まずは謝罪をし、しっかりとお話を伺った。今まで長い間我慢されていたようで、重ねてお詫びをした。該当職員には聞き取りをし、対応が間違えていることを話した。この職員を申出人の送迎から外すことを希望されたのでそのように対応した。	利用者への思いから保護者に対する怒りのような感情があったことを自分も周りも確認し、信頼関係を取り戻していくために我々がやらなくてはいいけないことを再確認した。
13	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 朝、挨拶をしたのに、職員に無視された。	職員に聞き取りを行う。挨拶された記憶が無く、作業準備に追われ挨拶をされても聞き取れず、結果無視されたと思われたと推察した。事情説明し、今後利用者通所時には特に周囲に注意を払うことを徹底するよう職員間のミーティングで共有した。	利用者の行動、思い込みについては細心の注意を払う必要がある。前もって余裕を持った行動が出来るような環境作りを職員に心がける必要があることを学んだ。
14	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 特定の指導員が差別する他の事業所と比べ、工賃が低いと訴えがあった。	指導員が差別するという点については職員間の聞き取り並びに教育を行った。また、県が掲示している平均工賃の一覧を参考に説明を行う。実際には被害妄想が原因だったが、他事業所に移籍した。	本人の勘違いが原因ではあるが、他事業所に移籍後も、当事業所の指導員を待ち伏せ、移籍した作業所の愚痴、批判を一方向的に話す。本人の病気の特性としてとらえ振り回されない様に対処する。ケアマネ等の第三者に介入してもらう事を学んだ。
15	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 利用3日目、今日の仕事は内職だと聞いていたのにいきなり外仕事に誘われ、断れなかった。猛暑の中、持病の喘息の発作が出そうで、吐き気もして辛い思いをした。障害に配慮していると言いながら、弱い立場を利用している。	本人の怒りを受け止め、担当職員以外の職員も同席し、本人の気持ちを聴き取りしうえで所長、副所長、サービス管理責任者にも報告、相談の上、謝罪と今後の再発防止を本人に誓う。	しっかりと信頼関係が出来ていない状況下では、突発的な作業の参加は基本的にはしないようにし、本人の断り辛い状況や、言い出しにくい状況をよく理解し、配慮するように努めていく。
16	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 作袋を作成中、上手くできず自分なりに上手く出来る方法を探していた。その際、職員に「そうじゃなくて、こうやって」とみんなの前で大きい声で言われて恥ずかしかった。以前からその職員の言い方を我慢していたから頭にきていたと訴えがあった。	本人に対して今まで我慢していた事、職員への不満を伺い、謝罪した。その職員から聞き取りし状況を確認。職員には以前から接遇について注意はしていたが、再度接遇について指導して行く旨を利用者に伝え納得して頂いた。	日頃から職員に対しての不満等がないか、日頃の様子観察聞き取りが必要だと感じた。職員は、利用者との関わり方等を意識してもらい関わっていく必要がある。利用者が我慢せず、何かあったらすぐに話しかける環境作りも重要である。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
17	就労移行支援	職員の接遇	○関わり方・対応 感染症予防対策の検温時に、職員より「いつもより高めですね、体調に変わりないですか？」とヒアリング。利用者より「自分がコロナに罹患していると思われるので止めてほしい」と訴えがあった。	不快なお気持ちにさせてしまった事に謝罪しつつ、コロナに対する対策だけでなく、その他感染症に対する必要な対応として行っていることをご説明し、ご理解いただいた。	こちらの対応についての意図や目的について、より丁寧に周知・ご説明する事が重要であることを再認識した。
18	就労移行支援	職員の接遇	○関わり方・対応 当日欠勤連絡での職員対応。こちらは連絡を入れているのに「前から決まっていたのですか？」と言われた、何でそこまで言われなきゃいけないのかと他の職員への訴えがあった。	内容に対応職員と管理者へ伝え、直ぐ対応職員が謝罪の連絡を入れましたが納得されず、その後管理者より、再度謝罪の連絡を入れたことにより納得して頂くことができました。	当日欠勤連絡の際、聞き方によっては相手に不快な思いをさせてしまうという事、普段のコミュニケーションの大事さを学びました。
19	地域活動支援センター	サービスの質や量	○環境 施設内の段差に利用者がつまづき転倒しそうになった。危ないので段差をなくして欲しい。	その時の状況を確認し、他利用者の歩行状態を意識調査・危険性を検証してみた。段差を解消するスロープ（クッション）の設置を検討した。	低い段差でも利用者の足の上げ方が少なくすり足のようによく歩いていると分かった。段差が事故につながる可能性がある判断出来た為、解消するスロープの設置をすることにした。
20	地域活動支援センター	サービスの質や量	○環境 施設内でのマスク着用を義務化してほしい。	マスク着用が困難な人や、熱中症リスクなどを考え、義務化はできないが、職員が感染予防の呼びかけをこれまで以上に行うこととした。	声をあげてくれる人がいたのは、言いやすい環境を作れているということだと思う。職員はマスク以外にできる感染予防を行いながら利用者の不安を取り除きつつも、互いに違いを理解しあいながら折り合いをつける良い機会になったと思う。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	放課後等デイサービス	利用料	○その他の費用 令和3年4月より報酬改定があった。個別サポートという加算について、受給者証の内容では加算が付かないことになっているのに実際の請求書にはついていたので確認があった。	最新の受給者証の内容と請求書の内容を確認、弊社の請求ミス（個別サポート加算はつかない利用者）であった。折り返しお電話にて謝罪。自己負担額については変更はないこと、次月に正しい請求書をお渡しすることをお伝えした。	請求担当一人が対応していたので、確認したつもりでのミスとなった。次月より複数人でのチェック体制を取った。
2	放課後等デイサービス	サービスの質や量	○環境 送迎時、長時間乗車していることがあり、安全性が心配だと家族より訴えがあった。	乗合いになってしまうこと、曜日によって児童も変わり、遠方になることもあることを家族に説明。安全運転を徹底し、任意保険、定期点検など車両のメンテナンスをしっかりと行っていることを説明。大人数の場合は添乗者を配置していることを説明し納得してもらった。	一緒に乗っている人や、乗っている人の家族は「自分で運転している訳ではなく、他人が運転している為、心配している」のだということが分かり、なるべく乗車時間を減らし、安心して利用してもらえるよう送迎ルートを見直そうと思った。
3	放課後等デイサービス	被害・損害	○介護・支援事故 児童同士でふざけている時に指をドアに挟み、スタッフの対応に不満を感じられた。	家族に対し謝罪。事故報告書やその後の対応等記録を見せてほしいとの事で開示する。しばらく利用がなかったが、法人の代表者が連絡、家庭訪問を行い、家族からもヒートアップしてしまった事に対する謝罪があり、現在利用は再開している。	普段からのコミュニケーションが大切であると学んだ。
4	放課後等デイサービス	サービスの質や量	○環境 児童送迎時に、車両の停車方法が危ない。	お話を伺ったところ、確かに送迎時の安全対策が不十分であることを認識し、謝罪し改善するように申し伝えた。	送迎時の細かな立ち振る舞いが利用者には不安を与えてしまうことを学びました。
5	児童発達支援	職員の接遇	○関わり方・対応 個人の連絡ノートの入れ間違えがあった。帰宅後、ノートを確認した保護者より連絡があった。	ご本人のノートの所在を確認後、自宅に届けた。個人情報となるノートを間違えてしまったことについて謝罪。今後、職員間でダブルチェックするなど間違えをなくすよう取り組むことをお伝えする。	連絡ノートは個人情報であるため、取り扱いには十分気を付けることを再度確認し合うことができた。また、療育時間内で帰りに慌ただしくならないような時間配分の検討をすることができた。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
6	保育所	権利侵害	○プライバシーの侵害 子どもの発達に関する事を他保護者がいる前で話してしまい、注意を受ける。	園長、主任とともに謝罪。園で保護者との関係についてミーティングを開き全職員で共有した。	園で徹底した対応が出来る様にする必要がある。
7	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 延長保育中水分補給する際、本人のコップがなかったため、職員からもうすぐお迎えが来る時間だから我慢ねと言われた。子どもの訴えに耳を貸さなかった新任職員に対し、子どもの思いを受け止めることや水分補給の大切さを指導してほしい。	要望があったにもかかわらず水分提供が出来なかったことに対し謝罪。新任職員で対応に困ったようだったこともあった為、日頃からの指導を徹底していく。コップを忘れた子どもへの対応策として、各クラスに紙コップを整備したことを伝える。	水分補給は季節を問わず必要という認識は職員間で共通してはいたが、コップがない子への対応までには至っていなかった。新任職員は臨機応変な対応が困難であるという前提に立って、他職員に相談することをルーティンにするなど、その後の新任職員への指導にも生かすことが出来た。
8	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 登園時、子どもが泣いていても、担任保育士は何も対応せず、ただ見ているだけであった。笑顔も声かけもなく、そのような保育士がいることにとっても驚いていた。	保護者の方に不快で不安な思いをさせてしまったことを謝罪し、保育士本人にも伝える。すぐによりよい対応をするように指導し、実践した。保護者は改善した保育士の姿に気づいてくれ声をかけてくれた。	謝罪するだけではなく、すぐに対応、改善すると保護者はその対応に理解し、安心してくれる。保護者はまだ未熟な保育士の改善する姿をあたたく受け入れてくれた。信頼につながっていくと感じることができた。
9	学童	その他	○その他 かねてより上級生の振る舞いに不満を感じていた下級生の保護者が、子ども同士のトラブルをきっかけに他保護者を巻き込み、上級生の態度の改善を訴えてきた。	上級生の保護者と面談し、状況を伝えた上で家庭でも改善をお願いした。その旨を訴えがあった家庭に報告した。	下級生の保護者は、上級生とのトラブルがあると学童に対して不安感を抱く傾向にあるため、より細かい視点で保育に当たる必要があると学んだ。

《その他の事業所》					
番号	施設種別	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	社会福祉協議会	職員の接遇	○関わり方・対応 コロナに伴う生活福祉資金緊急小口資金等特例貸付に関する相談をしているが、生活保護制度の利用について話をするとは何なのか。	相談では現状の生活だけでなく、3か月・1年先の生活状況を見立てたうえで相談援助を行なうことを説明。あらゆる方策を情報提供させていただいてることを説明した。結果として、生活福祉資金特例緊急小口資金・特例総合支援資金の貸付申請を受付した。	一時的な生活保護制度の利用の方策もあることを伝えたが、苦情となった。生活保護の申請をするに抵抗を感じる相談者に対する配慮が必要であると感じた。
2	社会福祉協議会	その他	○その他 公用車が30分以上路上駐車しており通り抜けができないので、すぐに動かしてほしい。動かさなければレッカーを呼ぶ。	路上に駐車した職員に連絡。職員が申出人宅に伺い謝罪し、車を移動した。その後、所管課管理職から改めて申出人に電話にて謝罪。申出人から謝罪文をホームページへ掲載の希望が出されたため、職員への注意喚起とともに、謝罪文を作成し掲載した。	個別訪問中であつたとしても、法令順守と個人だけではなく周辺地域への配慮が必要な地域福祉推進の基本を再確認する機会となった。

令和3年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査票

○メール・FAX(提出書式)

○Google フォーム(インターネット提出書式)

【裏面もご記入ください。】

提出先：千葉県運営適正化委員会事務局 F A X : 043-246-0298 / メール : support@chibakenshakyo.com

調査実施機関:千葉県運営適正化委員会

- | | | | |
|--|--|------------|--|
| 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 行政 ⑤ 社協 ⑥ その他（ ） | | |
| 記入者名： | | 連絡先（電話番号）： | |
| Q1 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 | | | |
| (3) 第三者委員 ⇒ ①設置している（ 名）⇒ 第三者委員の役職名（ ）（ ）（ ）
②設置していない ⇒ (4)へ | | | |
| (4) 第三者委員未設置理由 ←
① 適当な人材がない ② 第三者委員に係る経費が必要なため ③ 第三者委員の役割が不明確なため
④ 職員で十分対応できるため ⑤その他（ ） | | | |
| Q2 苦情解決の規定や、対応マニュアルについて教えてください。 | | | |
| ①規定はある ②規定はない ③マニュアルがある ④マニュアルはない ⑤その他（ ） | | | |
| Q3 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加について教えてください。 | | | |
| ①年に複数回参加している ②年一回程度参加している ③参加していない ④参加できる体制がない ⑤予定していない | | | |
| Q4 昨年度（令和2年度）の苦情相談受付件数について教えてください。 ※ 令和2年度の総数 | | | |
| ①相談実績がある⇒（ 件） ②相談実績がない ③苦情相談を受け付けていない | | | |
| Q5 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るか教えてください。 ※ 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（ ） | | | |

Q6 本会作成の苦情解決ポスターを館内で掲示について教えてください。	
①掲示している ②掲示していない ③わからない ④見たことがない ⑤掲示しているポスターが古い	
Q7 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るか教えてください。 ※複数選択可	
①申出人に報告 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苦情受付の状況や解決結果は公表していない ⑨その他（	
Q8 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るかについて教えてください。 ※ 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（	
Q9 受理した苦情のうち1ケースについてその概要等をご記入ください。⇒【令和3年度のケース(令和2年度分でも可)】	
◎概要・主訴	
◎対応状況・結果	
◎苦情から学んだ点	
◎対応に苦慮した点	
Q10 上記(Q9)の1ケースについて、どのような内容に関する苦情でしたか。 ※ 該当する《苦情の分類 ①～⑦》 に○をつけてください。	
《 苦情の分類 》	
○サービスの利用等に関すること	①職員の接遇（関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分）
	②サービスの質や量（食事 / 環境 / サービス不十分 / 金銭管理）
	③説明・情報提供（相談不十分 / 説明不十分）
○利用料等に関すること	④利用料（利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分）
○安全等に関すること	⑤被害・損害（介護・支援事故 / 物損 / 所持金品等紛失 / 暴力）
	⑥権利侵害（虐待 / 暴力 / 身体拘束・行動制限等 / 暴言 / プライバシーの侵害）
○その他	⑦その他（
● ご協力ありがとうございました。 ※ 調査結果については、結果を集計の上、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。 また、苦情解決研修会資料及び千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載することをご承知お願いします。	

OGoogle フォーム(インターネット提出書式)

令和3年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

本調査票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実施しているものです。調査への回答にご協力をお願いいたします。

※法人内で事業所を複数力所運営している場合は可能な範囲で事業所ごとの回答にご協力をお願いします。

※調査票の調査については、結果を集計の上、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。

また、この結果は千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載することをご承知おき願います。

回答期限：令和3年8月31日（火）

(1) 貴法人・事業所名 ※行政の場合は市町村名 〔例：社会福祉法人 ○○○会 ○○特別養護老人ホーム〕

(2) 事業所種別

当てはまるものをすべて選択してください。

☐ 高齢

☐ 障害（身体）

☐ 障害（知的）

☐ 障害（精神）

☐ 児童（保育所）

☐ 児童（障害児）

☐ 行政

☐ 社会福祉協議会

☐ その他: _____

(3) 記入者名〔例：介護 花子〕

(4) 連絡先（電話番号）※ハイフンなし 〔例：07012345678〕

1. 苦情解決体制について

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。※役職は「主任」「施設長」等を記入してください。

(1) 苦情受付担当者の設置について

1つだけマークしてください。

☐ 設置している ⇒ (2) へ

☐ 設置していない ⇒ (3) へ

(2) (1)で「設置している」を選択した方は受付担当者の役職について教えてください。[例：主任]

(3) 苦情解決責任者の設置について

1つだけマークしてください。

☐ 設置している ⇒ (4) へ

☐ 設置していない ⇒ (5) へ

(4) (3)で「設置している」を選択した方は苦情解決責任者の役職を教えてください。[例：施設長]

(5) 第三者委員の設置について

1つだけマークしてください。

☐ 設置している ⇒ (6) へ

☐ 設置していない ⇒ (7) へ

(6) (5)で「設置している」を選択した方は設置している第三者委員の人数を教えてください。
※ プルダウンから選択

1つだけマークしてください。

☐ 1人

☐ 2人

2

☐ 10人

(7) 第三者委員の職業について ※複数選択可⇒ (9) へ

当てはまるものをすべて選択してください。

☐ 評議員

☐ 監事・監査役

☐ 民生委員・児童委員

☐ 学校教員（OB含む）

☐ 弁護士

☐ 社会福祉士

☐ 地域住民

☐ 学識経験者

☐ その他: _____

(8) (5)で「設置していない」を選択した方は第三者委員未設置理由について教えてください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 適当な人材がないため
- ☐ 第三者委員に係る費用が必要なため
- ☐ 第三者委員の役割が不明確なため
- ☐ 職員で十分対応できるため
- ☐ その他

(9) 苦情解決の規程や対応マニュアルについて ※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 規程はある
- ☐ 規程はない
- ☐ マニュアルがある
- ☐ マニュアルはない
- ☐ その他: _____

(10) 苦情解決の体制整備としての研修会・研究会・勉強会等の参加について

1つだけマークしてください。

- ☐ 年に複数回参加している
- ☐ 年1回程度参加している
- ☐ 参加していない
- ☐ 参加できる体制ではない
- ☐ 予定していない

(11) 昨年度（令和2年度）の苦情相談受付について

1つだけマークしてください。

- ☐ 相談実績がある⇒(12)へ
- ☐ 相談実績がない⇒(13)へ
- ☐ 苦情相談を受け付けていない⇒(13)へ

(12) (11)で「実績がある」と回答した方で、昨年度（令和2年度総数）の苦情相談受付件数について
※プルダウンから選択

1つだけマークしてください。

- ☐ 1件
2
☐ 30件
☐ 31件以上

(13) 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

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 意見箱の設置
☐ 連絡帳の活用
☐ アンケートの実施
☐ 個人面談の実施
☐ 相談日の設定
☐ その他: _____

(14) 本会作成の苦情解決ポスターを貴法人事業所館内での掲示について ※ポスターのご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局（043-246-0294もしくはsupport@chibakenshakyo.com）までお問い合わせください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 掲示している
☐ 掲示していない
☐ わからない
☐ 見たことがない
☐ 掲示しているポスターが古い

(15) 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るか教えてください。※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 申出人に報告
☐ 職員会議で情報共有
☐ 利用者・家族集会で説明
☐ 掲示板へ掲示
☐ 広報紙等へ掲載
☐ ホームページへ掲載
☐ 事業報告書へ掲載
☐ 苦情受付の状況や解決結果は公表していない
☐ その他: _____

(16) 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内での取り組みについて ※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ ミーティング時に検討
- ☐ 相談記録の回覧
- ☐ 苦情解決委員会の設置
- ☐ 職員研修会の開催
- ☐ その他: _____

2. 令和3年度中に受理した苦情について

令和3年度中に受理した苦情のうち1ケースについて下記項目に概要等をご記入ください。(ケースは令和2年度でも可) ※ケースがなければ以下項目は空欄でも問題ありません。

◎概要・主訴

例：施設職員が居室の扉をノックもせずに入室し挨拶もしなかった。また、おやつ時に離床介助もしてくれず、そのままおやつを置き、黙って退室していったので職員の横柄な態度に不満を感じたと利用者の家族より訴えがあった。

◎対応状況・結果

例：ご家族に対し不満に至った状況をお話いただいたことに感謝し、職員の対応について謝罪を行った。また、今回の件を踏まえて、職員からの聞き取り並びに教育(接遇面等)の徹底を実施していくことを約束した。

◎苦情から学んだ点

例：入居者のご家族の中には、施設にお世話になっているとの思いから苦情を申し立てることに対する躊躇や諦めの念があると思われる。普段から円滑なコミュニケーションや信頼関係づくりを意識しながらよりよい環境づくりが大切であることを学んだ。

◎対応に苦慮した点

例：職員の聞き取りではきちんと声かけしたと報告を受けたが、利用者にはそのような対応ではなかったようで確認するべきがない。言った言わないの状況は福祉サービス提供者として回避しなければならない。

上記に入力していただいた受理したケースの分類について

1つだけマークしてください。

- ☐ 職員の接遇制度に関すること（関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分）
- ☐ サービスの質や量（食事 / 環境 / サービス不十分 / 金銭管理）
- ☐ 説明・情報提供（相談不十分 / 説明不十分）
- ☐ 利用料（利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分）
- ☐ 被害・損害（介護・支援事故 / 物損 / 所持金品等紛失 / 暴力）
- ☐ 権利侵害（虐待 / 暴力 / 身体拘束・行動制限等 / 暴言 / プライバシーの侵害）
- ☐ その他

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。

Google フォーム

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。

※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」



ホームぺージ

二次元コード

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営業者とする。

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営業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可否
 - 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、立ち会いの可否
- 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、次の事項の可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っせん
- (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）により当該事業者へ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）により当該事業者へ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。

- 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。
- 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。

- 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。
- 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 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。

- 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。
- 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。
- 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、事務長のほか、所要の職員を置く。
 - 3 事務長は、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、調査又はあつ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。

附 則

この規程は、令和4年4月1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）

〔◎：部会長 ○：副部会長〕

	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	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	
3	めぐる 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	みやま しゅうじ 宮間 秀二	(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	はなみつ かずひさ 花光 和久	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) 認知症の人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 副代表 市川手をつなぐ親の会 理事	
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 (社会福祉法人六高台福祉会 理事長)	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
12	こばやし つとむ 小林 勉	千葉県知的障害者福祉協会	副会長 (社会福祉法人菜の花会 理事長)	
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	監事	
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	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長	3. 医療に関し学識経験を有する者である委員
19	いのう ひでとし 稲生 英俊	千葉県精神保健福祉センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長	

(任期: 令和2年7月27日～令和4年7月26日)

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 理事長)
		6	こばやし つとむ 小 林 勉	千葉県知的障害者福祉協会	副会長 (社会福祉法人菜の花会 理事長)
		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	監事 (障害福祉サービス事業所ベルサポ)
		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	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	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
		3	みやま しゅうじ 宮 間 秀 二	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	はなみつ かずひさ 花 光 和 久	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	いのう ひでとし 稲 生 英 俊	千葉県精神保健福祉センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長

(任期: 令和2年7月27日～令和4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や重要事項説明書、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

意見箱等を職員の目につかない場所に設置する。匿名の意見や職員に話し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 匿名でも受け付ける

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、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貰ったり、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



令和4年度

新型コロナウイルスを含む特定感染症に対し、
新たなオプションが追加されました



ホームページでも内容を紹介しています
<https://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、看護職賠償責任保険、サイバー保険、
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		
身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
財物賠償(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
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

- オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ●施設の医療事故補償
 - ・医務室の医療事故補償
 - ・看護職の賠償責任補償
- オプション3 ●施設の借用不動産賠償事故補償
- オプション4 ●クレーム対応サポート補償
- NEW**
- オプション5 ●施設の感染症対応費用補償
休業補償から各種対応費用までワイドな安心
 - ①休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
 - ②消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
 - ③感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

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
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
 - オプション：使用者賠償責任補償
- ② 役職員の傷害事故補償
- ③ 役職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償



プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

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、年末年始を除きます。)

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

受付時間：平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

(SJ21-12224 から抜粋)

令和4年度

<https://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険

検索

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



保険金額・年間保険料（1名あたり） 団体割引20%適用済／過去の損害率による割増引適用

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン	[新設]特定感染症重点プラン
保険金の種類				
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円		
	後遺障害保険金	1,040万円(限度額)		
	入院保険金日額	6,500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		補償開始日から10日以内は補償対象外(*)	初日から補償
賠償責任の補償	地震・噴火・津波による死傷		×	○
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円(限度額)	
年間保険料		350円	500円	550円

商品パンフレットは
コチラ



(ふくしの保険
ホームページ)

*4月1日付で前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

＜基本プランに加入される方へ＞

基本プランでは、地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。

◆**年度途中でボランティア活動保険に加入する場合には「特定感染症重点プラン」への加入をおすすめします。**

例えば、被災地での災害ボランティア活動や当初予定していなかったボランティア活動への参加にあたり、新型コロナウイルス感染症をはじめとした特定感染症への備えとして、特定感染症重点プランに加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

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)

送迎サービス補償 (傷害保険)

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))

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
〈保険会社〉

TEL: 03 (3349) 5137

受付時間: 平日の9:00～17:00 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

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。

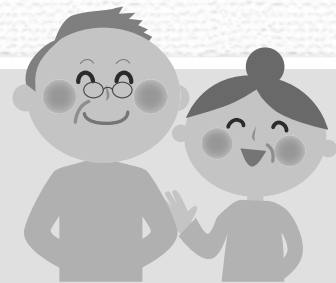
取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〒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

受付時間: 平日の9:30～17:30 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

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^{しつ ごう じょう}権利擁護につながります。

相談方法

● 電話相談

TEL:043-246-0294

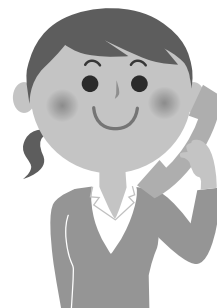
● メール・FAX・手紙での相談

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