

令和4年度

福祉サービスに関する 苦情解決事業資料集

- ・ 令和4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
- ・ 苦情解決体制調査結果
- ・ 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4年度においても本委員会の事業で新型コロナウイルス感染症の影響を受けた部分もありましたが、利用者等からの苦情相談の解決に取り組むと同時に、オンラインや参集での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5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4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
○	高齢福祉サービス	14
○	障害福祉サービス	19
○	児童福祉サービス	24
○	その他の福祉サービス等	28
3	苦情解決体制調査結果	31
4	参考資料	58
○	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）	59
○	福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱	64
○	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	68
○	千葉県運営適正化委員会設置規程	70
○	千葉県運営適正化委員会委員名簿	72

◆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、全体会を会議にて開催。

期 日	主 な 内 容
令和 4 年 7 月 28 日(木)	■第 1 回 全体会 【オンライン会議】（委員 16 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及び部会長・副部会長の選任について (3) 令和 3 年度千葉県運営適正化委員会事業報告について (4) 令和 4 年度千葉県運営適正化委員会事業計画について
令和 5 年 3 月 9 日(木)	■第 2 回 全体会 【オンライン会議】（委員 17 名） (1) 令和 4 年度事業報告(案)について (2) 令和 5 年度事業計画(案)について (3) 令和 5 年度事業予定表(案)について (4) 苦情相談対応時間について

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 4 年 4 月 13 日(水)	■第 1 回苦情解決部会(委員 8 名) ・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)
5 月 18 日(水)	■第 2 回苦情解決部会(委員 7 名) ・新規苦情相談等について(苦情 19 件、特例貸付 4 件、その他 20 件) ・継続ケースの経過、結果について(4 件) ・巡回サポート事業について
6 月 15 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 4 件、その他 38 件) ・継続ケースの経過、結果について(7 件) ・困難ケースの対応について

7月20日(水)	■第4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23件、特例貸付3件、その他33件) ・継続ケースの経過、結果について(2件) ・巡回サポート事業について
8月17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14件、特例貸付2件、その他21件) ・継続ケースの経過、結果について(4件) ・巡回サポート事業について
9月21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12件、特例貸付2件、その他33件) ・継続ケースの経過、結果について(4件) ・巡回サポート事業について
10月19日(水)	■第7回苦情解決部会(委員7名) 【オンライン参加1名】 ・新規苦情相談等について(苦情17件、特例貸付一件、その他22件) ・継続ケースの経過、結果について(5件) ・巡回サポート事業について
11月16日(水)	■第8回苦情解決部会(委員8名) 【オンライン参加1名】 ・新規苦情相談等について(苦情13件、特例貸付2件、その他25件) ・継続ケースの経過、結果について(5件)
12月21日(水)	■第9回苦情解決部会(委員7名) 【オンライン会議】 ・新規苦情相談等について(苦情9件、特例貸付一件、その他22件) ・継続ケースの経過、結果について(5件) ・巡回サポート事業について報告
令和5年	
1月18日(水)	■第10回苦情解決部会(委員7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1件、その他29件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) ・巡回サポート事業について報告
2月15日(水)	■第11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、特例貸付一件、その他20件) ・継続ケースの経過、結果について(3件)
3月22日(水)	■第12回苦情解決部会(委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情14件、特例貸付1件、その他23件) ・継続ケースの経過、結果について(2件) ・巡回サポート事業について報告 ・令和5年度の苦情解決部会開催予定について

○令和3年6月より新型コロナウイルス感染拡大防止に係る対応
予約制による来所(面談)相談の一時見合わせ、電話相談受付時間を10時～16時に変更。

(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 （ 140 件 ）				苦情申出人（利用者等）と事業者間の 調整等による解決（ 82 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	
534	222	51	4	78	7	0	80	2	0	0	312

※ 新型コロナウイルス感染症に伴う苦情相談 28件

(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	9	48	13	10	80	36.0%
② サービスの質や量	8	19	13	2	42	18.9%
③ 説明・情報提供	3	8	5	2	18	8.1%
④ 利用料	6	5	2	0	13	5.9%
⑤ 被害・損害	4	6	4	0	14	6.3%
⑥ 権利侵害	2	17	4	2	25	11.3%
⑦ その他	2	11	1	16	30	13.5%
合 計	34	114	42	32	222	100%
%	15.3%	51.3%	19.0%	14.4%	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 4 年 5 月 26 日(木)	■第 1 回運営監視部会(委員 10 名) 【オンライン会議】 (1) 令和 3 年度福祉サービス利用援助事業に係る事業報告・課題等について ①千葉県成年後見支援センター ②千葉県後見支援センター (2) 令和 3 年度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 (3) 令和 4 年度現地調査の実施について ①現地調査の日程調整(案)について 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
7 月 28 日(木)	■第 2 回運営監視部会(委員 10 名) 【オンライン会議】 (1) 令和 3 年度館山市社会福祉協議会現地調査について (2) 令和 4 年度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松戸市社協 ②千葉市社協 ③我孫子市社協 (3) 社会福祉協議会による不適切事案の発生・再発防止の取組強化について (4) 令和 4 年度現地調査に係る部会委員の担当社協(未確定社協分) の調整について
9 月 22 日(木)	■第 3 回運営監視部会（委員 11 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＞の結果について ①松戸市社協 ②千葉市社協 ③我孫子市社協 (2) 令和 4 年度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酒々井町社協 ②柏市社協 ③大多喜町社協 ④いすみ市社協 ⑤流山市社協 ⑥浦安市社協
11 月 24 日(木)	■第 4 回運営監視部会（委員 10 名） 【オンライン会議】 (1) 令和 4 年度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

令和5年 1月26日(木)	(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 ①酒々井町社協 ②柏市社協 ③大多喜町社協 ④いすみ市社協 (3)福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果について ①山武市社協 ②木更津市社協 ③八街市社協 ④印西市社協 ⑤佐倉市社協 ⑥白井市社協 ⑦栄町社協 ⑧習志野市社協 ■第5回運営監視部会(委員10名) 【オンライン会議】 (1)令和4年度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 ①流山市社協 ②浦安市社協 ③山武市社協 ④木更津市社協 ⑤八街市社協 ⑥印西市社協 ⑦佐倉市社協 (3)福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果について ①富津市社協 ②成田市社協 ③千葉県社協
3月9日(木)	■第6回運営監視部会(委員11名) 【オンライン会議】 (1)令和4年度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＜書面調査＞の結果について ①白井市社協 ②栄町社協 ③習志野市社協 ④富津市社協 ⑤成田市社協 ⑥千葉県社協 (3)令和4年度現地調査の結果について (4)現地調査におけるサービス利用経過票(支援記録)の確認方法について (5)令和5年度の現地調査について

(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	令和4年8月2日	松戸市社協	89	51	140	10
2	8月23日	千葉市社協	264	68	332	15
3	9月8日	我孫子市社協	36	22	58	8
4	9月27日	酒々井町社協	25	15	40	7

5	10月13日	柏市社協	109	33	142	10
6	10月31日	大多喜町社協	15	9	24	7
7	11月2日	いすみ市社協	35	16	51	7
8	11月18日	流山市社協	12	10	22	7
9	11月22日	浦安市社協	45	30	75	7
10	11月30日	山武市社協	69	25	94	7
11	12月8日	木更津市社協	71	35	106	7
12	12月14日	八街市社協	26	22	48	7
13	12月19日	印西市社協	29	20	49	7
14	12月22日	佐倉市社協	96	70	166	10
15	令和5年1月12日	白井市社協	19	14	33	7
16	1月16日	栄町社協	2	3	5	6
17	1月25日	習志野市社協	24	17	41	7
18	1月30日	富津市社協	22	9	31	8
19	2月16日	成田市社協	16	16	32	10
20	2月28日	千葉県社協	－	－	－	－
		20社協	1,004	485	1,489	154

※大多喜町社協は令和3年度実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い、令和4年度に実施した。

(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4年8月2日	松戸市社協	23
2	8月23日	千葉市社協	18
3	9月8日	我孫子市社協	2
4	9月27日	酒々井町社協	2
5	10月13日	柏市社協	3
6	10月31日	大多喜町社協	1
7	11月2日	いすみ市社協	4
8	11月18日	流山市社協	1
9	11月22日	浦安市社協	2
10	11月30日	山武市社協	5
11	12月8日	木更津市社協	3

12	12月22日	佐倉市社協	11
13	令和5年1月12日	白井市社協	3
14	1月25日	習志野市社協	7
15	1月30日	富津市社協	1
16	2月16日	成田市社協	3
計		16社協	89

(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、リー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
苦情解決制度に係るリーフレットの作成・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	4,000部作成 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4,000部

5 苦情解決事業に関する研修会の開催

①福祉サービス苦情解決研修会

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で計5回開催した。

期 日		参加者	講 義 内 容
基礎編	<第1回> 令和4年 11月11日(金)	239名	【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決体制の仕組みづくり」 講師 平野 方紹 氏 立教大学 コミュニティ福祉学部福祉学科 元教授 全国社協福祉サービス質の向上推進委員会 苦情相談体制・研修部会 部会長

基礎編	<第2回> 11月21日(月)	273名	【講義】 「福祉サービスにおける苦情対応の 意義と基本的な対処法」 講師 武島 洋子 氏 (公認心理師・産業カウンセラー) 株式会社ツクイスタッフ パートナー講師
応用編	<第3回> 12月2日(金)	101名	【講義】・【ミニ演習】 「苦情対応の流れを知る」～苦情を成長のきっかけに～ 講師 吉野 有紀 氏 株式会社ツクイスタッフ パートナー講師
	<第4回> 令和5年 1月17日(火)	73名	【講義】 「現代社会における子どもと家庭の状況」 ～苦情対応から子育て支援へ～ 講師 水鳥川 洋子 氏 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 委員 元千葉県中央児童相談所 所長 【実践報告】 コーディネーター 水鳥川 洋子 氏 ・学校法人アゼリー学園 銀の鈴保育園 園長 佐藤 映江 氏 ・特定非営利活動法人にじと風福祉会 理事長 吉野 眞里子 氏
	<第5回> 2月6日(月)	110名	【講義】 「苦情解決の意義と視点を学ぶ」 講師 井上 牧子 氏 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会長 目白大学 人間学部 人間福祉学科 教授 【実践報告】 コーディネーター 井上 牧子 氏 ・社会福祉法人サンワーク サンワークL事業所 ぱれっと 施設長 藤田 敏之 氏 ・社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会 でい・さくさべ 所長 佐藤 滋洋 氏
合 計		796名	

②新設障害者支援事業所向け事例検討研修会

近年、障害福祉サービスの相談が多い傾向から新設障害者支援事業所で開所3年以内、福祉サービス事業者が配置する苦情受付担当者、苦情解決責任者向けに苦情解決の流れを体験し、質の確保・向上を図ることを目的とした事例検討会を参集にて開催した。

期 日	参加者	講 義 内 容	会 場
令和5年 2月3日(金)	17名	【演習】 「事例を通して苦情解決の流れを体験する」 講師 岩崎 香 氏 早稲田大学 人間科学学術院 教授	千葉県経営者 会館 407～409

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行った。

令和4年度より苦情解決体制調査票に事業の希望有無について記載できるようにした。22か所の事業所が実施を希望したが、新型コロナウイルス感染症が県内で拡大したこともあり、実施に至ったのは3件となった。

訪 問 日	施 設・事 業 所 名	施設種別	所在地
令和4年 12月6日(火)	(株) ディーケーエルドルフィンキッズ保育園	認可保育園	千葉市
12月26日(月)	障がい者の自立を支えあう会（特非）ウィズ ベーカリーウィズ	地域活動支援 センター	千葉市
令和5年 2月24日(金)	(福) かたくり会 あすか園	就労継続支援 B型	柏市

7 調査研究事業の実施

① 苦情解決事業資料集

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・関係機関へ配布した。

作成・配布物	主な配布先	作成部数
令和4年度福祉サービスに関する 苦情解決事業資料集	行政、社会福祉法人等	500部

② 苦情解決体制調査

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苦情解決体制調査を実施した。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4年7月11日～9月12日
調査対象	県内福祉サービス事業所及び行政機関等（3,797か所）
有効回答数	1,198か所（回収率31.6%）
回答方法	- Google フォーム回答数 1,088か所 90.8% - メール回答数 47か所 3.9% - FAX 回答数 61か所 5.1% - 郵送回答数 2か所 0.2%

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4年 7月12日(火)	全国社会福祉協議会 オンライン会議	運営適正化委員会事業研究協議会 (2名)
10月7日(金)	オンライン会議 (当番県：神奈川県)	関東甲信越静ブロック 運営適正化委員会委員長・相談員連絡会 (2名)
10月24日(月)	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)

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
令和4年 7月7日(木)	(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) 令和3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	書面開催
令和5年 3月20日(月)	(1) 千葉県運営適正化委員会委員の欠員に伴う後任者の選考について	書面開催

(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
令和4年 6月28日 ～7月11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 市町村社協掲示板 千葉県社会福祉センター掲示板 千葉県社協ホームページ

令和４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４年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全５３４件のうち苦情相談は２２２件でした（その他の相談は３１２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４年度 苦情相談対応事例（抜粋３４件／苦情２２２件）

高齢福祉サービス（１０ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	特別養護老人ホーム	職員の接遇
2	特別養護老人ホーム	職員の接遇
3	ケアハウス	職員の接遇
4	ケアハウス	利用料
5	訪問入浴	サービスの質や量
6	通所介護	サービスの質や量
7	居宅介護支援事業所	職員の接遇
8	地域密着型通所介護	職員の接遇
9	短期入所生活介護	説明・情報提供
10	看護小規模多機能型居宅介護	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A型	職員の接遇
2	就労継続支援A型	職員の接遇
3	就労継続支援B型	権利侵害
4	就労移行支援	サービスの質や量
5	就労移行支援	職員の接遇
6	共同生活援助	権利侵害
7	共同生活援助	権利侵害
8	相談支援事業所	職員の接遇
9	生活介護	サービスの質や量
10	居宅介護	被害・損害

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	職員の接遇
2	保育所	職員の接遇
3	保育所	利用料
4	放課後等デイサービス	職員の接遇
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	サービスの質や量
7	放課後等デイサービス	サービスの質や量
8	児童発達支援	職員の接遇

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	職員の接遇
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	説明・情報提供
6	基幹相談支援センター	職員の接遇

令和4年度 苦情相談対応事例 (抜粋34件／苦情222件)

■ 高齢福祉サービス 抜粋 10件

《特別養護老人ホーム》

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	息子の妻
苦情内容					
主訴 施設サービス計画書のサインを遡った日付で求められた。					
・契約書に記載されていた、苦情窓口の〇市介護保険課へ電話したら「介入できない」と言われ、貴会の番号を教えてもらい電話した。 ・義父は昨年1月から入所している。一昨日、施設サービス計画書が複数枚送られてきて(過去の)日付で署名、捺印をお願いしますと記載されていた。 ・遡るものではないと思い、電話したところ現在のケアマネのA氏が出た。まとめて出されても困るとA氏へ言ったが、「監査に関わるので出してもらわないと困る」と、一方的だった。 ・本来、内容を確認・納得した上で実施するもので、遡って署名、押印するものではないと思う。 ・契約書に記載されていたのに市が介入できないと言うのもおかしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ回答】 ・〇市介護保険課が本会を案内したのかが不明。指導、監査機関は県になることを伝える。申出人より「一旦整理して、もう一度施設には貴会にも相談したことを伝えた上で、話をしてみようと思う。」と謝意が述べられたので対応を終える。					
【事務局 ⇒ 〇市介護保険課へ確認・回答】 ・施設サービス計画書のことで県以外で話を伺う事は出来るかと聞かれたので、貴会を案内した。 ・市では指導権限がなく介入出来ない可能性があるかと伝えたが、自身が勘違いしたかもしれない。事後のサインは基本的には通常あり得ないので、施設側に問題がある可能性がある。 ・再度申出人から電話をいただければ、自身が対応する。					
【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 ・〇市へ再度相談されてみるのも方法であると伝えると謝意が述べられたので対応を終えた。					

《特別養護老人ホーム》

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	息子
苦情内容(メール相談)					
主訴 父が口を開けないので胃瘻しかないと言われ病院を探そう言われた。					
・当該施設から父が口を開けてくれないので口腔ケアが出来ない。医師からは食事が出来なくなっているからもう胃ろうしかないと言われた。 ・このままでは困るので病院を紹介してくださいと言ったところ、うちでは病院の紹介はしていないので自分で探して対応してくださいと言って、自分たちで病院を探せと言わんばかりでした。 ・手がかかる入所者なので家族に嫌がらせをして退所させようとしているようです。 ・この施設を退所していった入所者はこういう形が多かったのではないかと思います。 ・立ち入り調査をしていただきたい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へメール送信】 ・本会の役割を説明し、立ち入り調査等を求められるのであれば、監査・指導機関である〇市〇部法人指導課へご相談されるのも方法であること、本会の介入をご希望される場合はご連絡いただきたいと思います。					
【申出人 ⇒ 事務局メール受信】 ・〇市〇部法人指導課に伺って詳細を話して対応していただくようお願いしました。貴会が介入していただかなくても大丈夫です。との返信があり、対応を終える。					

《ケアハウス》

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 天井からのホコリで目がつぶれそうである。業者を紹介してほしい。					
・当該事業所の部屋の天井からホコリが落ちてきて目に入り、目がつぶれそうである。 ・この件で不安定になり、現在精神安定剤を処方してもらっている。 ・痛みがあることを職員に訴えたが「ホコリだよ。布団バタバタしていればそうなる。」と言われた。 ・すす払してくれる業者を紹介して欲しいとお願いをしたら「知らないよ」と言われた。 ・部屋にはダニもあり、今まで業者を入れて駆除等40万円かけてきた。 ・天井にホコリが付いているのか確認し、自身にすす払い業者を紹介して欲しいと申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ苦情申入れ確認・回答】 ・部屋の状況を一緒に何度も見に行き確認しているが、説明しても申出人の耳に入っていない。エアコン清掃は申出人が外部の業者に頼んでいる。 ・ダニの件は業者から「(ダニは)いないですよ」と言われているが納得いかず、複数の業者に消毒に入ってもらっており、その後職員が部屋で20万円ほどの領収書を見つけている。 ・業者の紹介はできるが、結局申出人が法外な費用を求められてしまう。そのような心配がある方に紹介するのも違うと思う。また、紹介後のトラブルを避けるためにも紹介はお断りしたいと考えている。 ・現在、申出人は落ち着いて生活している。申出人からタイミングがよいときに自身に声をかけてくれと言ってほしい。本会から申出人へ結果を報告し、対応を終えた。					

《ケアハウス》

ケース	4	苦情の分類	利用料	申出人	娘
苦情内容					
主訴 原状回復費の内容に納得がいかない。					
・父親は5年間当該施設に入居。入居時、保証金20万円を入れた。 ・原状回復費は「26万円くらいだ」と相談員から口頭で言われたので、仮の書面を退去時にもらった。 ・退去時、自身の前で職員が居室の汚れや傷等のチェックをしていたが、何も言われなかった。 ・1ヵ月後、原状回復費の見積書(内訳書)が届いたが、29万円の請求となっていた。 ・詳細を見ると室内ハウスクリーニングの中にキッチン換気扇清掃、壁紙張替え代等となっていた。 ・消費者センターには「原状回復費は全額負担にはならない。経年劣化は払わなくていい」と言われた。 ・原状回復費の内容に納得がいかない。きちんと説明をしてほしいと申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 施設長へ申入れ・回答】 ・保証金の範囲では収まらず、足が出るんじゃないかと伝えており了承されていると思っていた。見積をとると、原材料費が高騰しこの金額にならざるを得なかった。 ・退去時は目視の範囲で職員がチェックしており、特に説明等していない。 ・2年目以降に退去となった場合は全面的なリフォームをしている。(契約書内訳項目のものを請求) ・契約書第〇条に原状回復の義務があることを記載している。					
＜本会より＞ ・国土交通省の原状回復費のガイドラインや法的な観点から施設の顧問弁護士等へ確認し、法人としての取り扱いを確認してほしい。					
【施設長 ⇒ 事務局へ報告】 ・顧問弁護士や理事長と協議し、結論から言うと、現在の契約書の内容は欠陥があった。 ・顧問弁護士から、この契約書は何を言っているか分からない。全面的なリフォームとは読み取れない。国交省のガイドラインに沿って、契約書を改めた方がよいと意見をもらった。 ・見積もりも2社の業者から取り、破損しているところを申出人へ請求する予定。保証金内で収まると思う。 ・既に入居されている方については、退去時にガイドラインに基づいて、利用者立ち合いのもと工事する個所の確認をすることとした。					

《訪問入浴》

ケース	5	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	姉
苦情内容					
主訴 訪問入浴の時間が短縮されている。					
・当該事業所の訪問入浴(週3)、訪問看護、福祉用具貸与のサービスを受けている。 ・スタッフが入浴の用意をし、片づけるまで時間がかかるので、入浴時間が5分くらいになっている。 ・入浴時間が短いので、認知症の妹はしばらくすると「今日、お風呂は?」と聞いてくる。 ・スタッフは私たち世帯の支援時間を削り、次の世帯への訪問時間を確保しているのではないか。 ・訪問入浴のスタッフも通常3～4名で来るが、名前も名乗らないし、会っても挨拶しない。来る人も結構変わる。 ・以前、男性ばかりのスタッフが来て困惑したことがあり、事業所に苦情を言ったら、最近は改善した。 ・貴会から適正な入浴時間の確保を申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・入浴の時間はバイタルチェックをして、スタッフの看護師が体に負担にならないような時間配分している。入浴後も看護師が様子をみていて、疲れがみられる時は早く終了することもある。 ・ただ、申出人世帯の場合、記録によれば時間を短くした事実はない。 ・違うスタッフになることもあるが、その時は最初に従前から訪問しているスタッフが挨拶をして、続いて初めて訪問したスタッフも挨拶している。次の訪問時には申出人へ丁寧に説明していきたいと思う。 ・本会より申出人へ報告し、対応を終えた。					

《通所介護》

ケース	6	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 デイサービスへ食事の持ち込みはダメなものか聞きたい。					
・デイサービスのことで聞きたい。 ・自身は腸が悪く、パウチの梅粥を持っていったら上の方から持ち込みはダメだと言われてしまった。今まで2～3度持って行った際は何も言われなかった。 ・病院の先生にも言われていたので、自身としては良いと思ってした。 ・デイサービスへ食事の持ち込みはダメなものか聞きたい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会では判断しかねるが、衛生上の取扱いでそのような対応をしている事業所はあるかもしれない。病院の主治医からも食事を持ち込んだ方が良いと言われているのであれば、事前にケアマネや家族を通して事業所に話してみてもいいかと助言。 ・申出人より「そうね。そうする。」と謝意があり、対応を終えた。					

《居宅介護支援事業所》

ケース	7	苦情の分類	職員の接遇	申出人	息子
苦情内容					
主訴 ケアマネが家に届いた食べ物を持ち帰った。					
・母親は兄夫婦と同敷地内の離れで生活しており、自身は離れて暮らしている。 ・自身が母親の家に行ったところ、初めてケアマネと会った。とても明るく気さくな話し方の人だった。帰り際に、ケアマネが「これ、いいのねー。いただいていくねー。ごちそうさまー。」と言ってペットボトルと一緒に冷凍された魚のような物を持ち帰った。 ・ケアマネが帰った後、母親に聞いたら、宅急便が届き中身を開けたら、ケアマネが「私それ好き」と言ったので、母親があげると言ったようだ。 ・通常「あげる」と言われても、もらわずに帰ると思う。 ・自身も以前ヘルパー研修を受けたことがあるが、一切物をもらわないでくださいと言われた。ヘルパーでもそうなら、ましてやケアマネがもらっているのか。 ・自身から「母親が持たせてしまった」と言って事業所へ連絡しようかどうかといろいろ考えている。 ・ケアマネのことを母親が気に入っているの、苦情とまで言えないが、さすがにどうかと思って電話した。このような時はどうすれば良いか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会の苦情対応の流れを説明。申出人が苦情解決責任者へ直接申し出たり、本会の介入も可能であるが、まずはお母さんやキーパーソンであるお兄さんの意向を確認されてはどうかと助言する。 ・申出人より、兄夫婦と相談して決めたいと思うとの返答があり、対応を終えた。					

《地域密着型通所介護》

ケース	8	苦情の分類	職員の接遇	申出人	息子の妻
苦情内容					
主訴 目が不自由な義父に社長が自分でやるようにと言ってきた。					
・義父は片目が見えず、片方はぼんやり見える程度なため、「水」や「お茶」を取りにいけない。そのため、職員の方が持ってきてくれる対応をしている。 ・先日、社長が事業所に来た際、義父に自分で取りに行くようにと注意するように言ってきた。 ・それを見た周りの人が「この方は目が不自由な方なんだから」と言ったところ、気まづくなったのか社長は義父に謝罪もせず、スタスタと歩いて行ってしまったようだ。 ・義父が管理者に事情を説明したところ「ごめんなさいね」と謝罪はあったが、社長からはなかった。 ・主人(息子)にも話したところ「それはないだろ」となり、県に判断してもらいたく電話した。 ・ケアマネには朝話をしたところ、事業所に事実確認をし、報告を受けたが(不自由であることを)知らなかったとは言え、そのような対応はないと思う。 ・ケアマネには、事業所にもう一度きちんと説明して確認してほしいとお願いしているところである。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会の役割を伝え、県の機関ではないこと、まずはケアマネの返答を待ってみてはいかかと助言。その後、本会からの申入れを希望するようであれば電話して欲しいと伝えた。 ・申出人より「そのようにしたい」との返答があり対応を終えた。					

《短期入所生活介護》

ケース	9	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	娘
苦情内容					
主訴 コロナワクチンを接種していないことを理由にショートステイを断られた。					
・現在入院中の母親は持病があり、主治医の判断でコロナワクチンを受けない方がいいと言われ接種していない。 ・当該ホームの相談員から電話があり、「コロナワクチンを打っていない人は入れない」と言われた。 ・持病の件を当該ホームへ伝え、返答を待ったがその後も同様の回答であった。 ・ケアマネとはPCR検査の陰性証明書で受け入れしてもらえないかを施設側に聞くこととしている。 ・当該施設のショート利用は初めてであるが、もっと早くに言ってくれればと思う。 ・このような対応は法律的にどうなのか。福祉施設でこのような対応はいいのか。					
対応経過・結果					
※本会より、コロナワクチン接種における施設対応の明確な回答が即答できないため、一旦確認し折り返す。指導・監査機関である〇市へ対応について確認する。					
【事務局 ⇒ 〇市〇部介護保険事業課へ確認・回答】 ・コロナワクチン接種をしていない事だけを理由に断るのは一般的に適切ではない。 ・やむを得ない場合、施設と利用者としてしっかりとやり取りをしていただくこととなる。 ・申出人から市へ直接連絡をもらえれば、市から施設側へ話を聞く事は可能である。 ・本会から、申出人へ〇市〇部介護保険事業課の連絡先を案内した。					

《看護小規模多機能型居宅介護》

ケース	10	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	家族
苦情内容(メール相談)					
主訴 人員不足を理由に介護内容の変更及び、訪問回数を減らされている。					
・人員不足を理由として、介護内容の変更及び訪問回数を減らされています。 ・一時的であるとの説明ですが、弱い立場なので受け入れざるを得ません。 ・当初の契約は毎日朝昼夕にオムツ交換+経管栄養で、1ヶ月後にはお昼はオムツ交換のみ。 ・現在は日曜日の昼オムツ交換なし ・本日、今後はオムツ交換のみとし、経管栄養はできないとの申し出がありました。必要ならば他の施設を紹介するとのことでした。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 〇市〇部△課へ確認・回答】 ・本会より施設名と苦情概要を伝える。 ・市に相談は入っていない。人員不足の話は聞いていないが、利用者が増えてきているとは聞いている。その内容であれば、申出人へ電話番号と自身の名前を出していいので、案内してもらってかまわない。					
【事務局 ⇒ 申出人へメール送信】 ・職員の人員に関する内容が含まれていたことから、所管を確認したところ、〇市〇部△課法人指導班がご担当とのことでした。お名前は出しておりませんが、事業所名を伝えたと、お話を聞いてくださるとの返答がありました。直接、担当所管へご相談いただければと思います。と返答し、対応を終えた。					

■ 障害福祉サービス 抜粋10件

《就労継続支援A型》

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容(メール相談)					
主訴 障害特性に対して笑ったことを謝罪し、聞きとれるよう配慮してほしい。					
・感音性難聴で利用当初から「両耳補聴器使用」「聞き取れない時は筆談をお願いします」と何度も伝えている。 ・しかし、話しが聞き取れなくて聞き返すと、必ず笑うサービス管理者がいて毎回不愉快な思いをしている。 ・何度も同じ対応(無意識に笑う)なので、一度、傷付いている旨を伝えましたが返答なし。 ・障害の特性に対して何度も笑ったことを謝ってほしい。以後、聞き取れるよう配慮をお願いしたいと申入れてほしい。電話での対応が困難です。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 代表へ申入れ・回答】 ・申出人は読唇術もできるため、自身も筆談ではないが、何度か伝えると伝わる。 ・サービス管理者は仕事の指示を申出人にわかるように指示していない可能性がある。癖で(悪意があるわけではないが)笑ってしまうことがある。申出人が「傷ついている旨を伝えた」という点は初耳。 ・当職が早急に対応していきたい。ビジネス用のチャットワークを使用しているので、申出人用のユーザーを設定し、業務指示等はそれを活用していきたいと思う。 ・申出人への対応方法については全職員へ再度注意喚起していきたい。					
【申出人 ⇒ 事務局メール受信】 ・早速代表が話し合いの場を設けてくださり、サービス管理者からも謝罪もありました。そして自身専用のチャット(文字打ち)を作ってください、いつでも職員に質問などができるような形をとっていただけました。チャットを利用し、今まで聞き取れていなかったこと、聞きづらかったこと等の回答をもらいたと思います。サービス管理者との報連相も、よりしっかりできるようになりました。本当にありがとうございました。との返答があり、対応を終えた。					

《就労継続支援A型》

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	不明
苦情内容(FAX相談)					
主訴 事業所を許可する前に行政がきっちり指導してほしい。					
・開所したばかりの当該事業所のSNS(〇/〇投稿)に、利用者の訓練給付金が利用者の飲食代に充当しているように思われますが、これは違反ではないでしょうか。税金が利用者の食費に充当されており、物で利用者を勧誘する卑劣な手段ではないでしょうか。形を変えた税金のバラマキでしかありません。 ・県障害福祉事業課が、開業前に足を運び実態調査もするわけでもなく、関係書類だけで許可するのは無責任すぎる。 ・また、代表による言葉の暴言が飛び交い利用者が訓練出来る状態ではなく、管理者を兼務しているが、事業所にはほぼ不在で、このような状況でなぜ開業させたかわかりません。 ・県障害福祉事業課は当該事業所に対して適切な指導をお願いいたします。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 県健康福祉部障害福祉事業課法人指導班へ情報提供・回答】 ・本会に届いたFAXの内容を情報提供し、虐待防止対策班にも情報共有を依頼。					
【事務局 ⇒ 管理者へ申入れ・回答】 ・当事業所は開所したばかりなので、訓練等給付費はまだ入っていない。 ・投稿した日に写っていた果物は代表個人のお金で、利用者や職員へ慰労を込めて買ったもの。 ・訓練等給付費を利用者の飲食代には充当していない。 ・SNSは、代表が楽しい事業所だということを発信しているつもりだが、誤解されてしまう方もいるということので気をつけていきたい。代表へも報告し今後は誤解を受けないようにしていきたい。					

《就労継続支援B型》

ケース	3	苦情の分類	権利侵害	申出人	兄
苦情内容					
主訴 セクハラした職員が残っていることで、妹が事業所を通えない。					
・妹が担当の男性職員からセクハラを受け、泣きながら帰ってきた。 ・作業をしている時に妹が「わからない」と言ったら、当該職員が妹の後ろから抱きつく形で作業を教えた。 ・口市障害福祉課の職員〇氏含め話し合いがあったが、当該職員はセクハラをしたことを認めなかった。 ・妹がこの時にセクハラをした人がいる限り、事業所には行けないと伝えた。 ・しかし管理者から「法人で決まり、当該職員は残す形で、女性職員を増やし担当を女性職員にする」と言われた。事業所は妹にやった行為の重大さをわかっていない。 ・昨日、直接口市△課〇氏へこのことを言ったところ、貴会を案内された。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・既に市が関与されているのであれば、引き続き市で対応していただいた方がよいと思われる。 ・本会から市へ連絡し情報共有すると回答。					
【事務局 ⇒ 口市△課〇氏へ情報共有・回答】 ・当該職員が作業時を教える際、二人羽織の形で、時には手を触ったと言って申出人から連絡があった。 ・セクハラ調査を行い、覆いかぶさるような指導はあったこと、行き過ぎた指導として管理者も認めた。 ・以前も当該職員は同様のことで文書指導し改善報告書を求めたことがあった。 ・話し合い時、法人には異動等対応をよく考えてほしいと伝え、市から職員に文書を出し厳重注意した。 ・本件は2人のみの空間で起きたものではなく、衆人環視の中で発生したものである。市としてはセクハラ案件とはとらえていない。行き過ぎた指導により、不快に感じた方がいるという案件だと思っている。					
＜本会より＞ ・既に市が事業所へセクハラの調査に入り、事業所へ改善報告書を求め、話し合い時に対応の提案もされている。 ・指定管理者で監査指導権限があるのであれば、市が引き続き事業所へ指導していただきたい。 ・〇氏より「分かりました。市で引き続き対応します。」との返答があった。 ・本会より、そもそもセクハラではなく性加害行為であるため、県障害福祉事業課にも報告することを伝えた。					

《就労移行支援》

ケース	4	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 就職活動時に支援をしてほしい。					
・就職先(障害者雇用枠)へ履歴書を送る際、ハローワークの人から「面接時に職員が同行する場合は履歴書に同行することを書いてください」と言われたので、「同行する」と記入した。 ・当該事業所のスタッフに確認し「もしかしたら同行します」と書き直して履歴書を郵送した。 ・郵送後、センター長へ確認したら「面接時に同行すると1人じゃ何も出来ないと思われるよ」と言われた。 ・自身は面接時に同行してもらい、出席率や事業所での様子を言ってくれると思っており、そのような支援をしてくれるのが事業所の役割だと思う。また履歴書の記載内容も確認して助言してもらいたかった。 ・貴会から就職活動時に支援するよう申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ センター長へ申入れ・回答】 ・申出人から連絡があったが、電話での説明だったので上手く伝わらなかったのかもしれない。 ・面接同行が出来ない会社もあるので、履歴書に『支援者が同行します』と書いてしまうと、書類選考で落ちてしまうこともある。 ・履歴書には『就労移行支援事業所に所属している』と記入する欄があるので、そこに記入していれば支援者が同席するかどうかについて面接の許可が出てから、当事業所から会社採用担当者へ連絡する。 ・履歴書もマイナスイメージにならないよう、内容や表記の仕方等の添削・確認しているがこの日はたまたま、初めての利用者に職員がついていた。 ・自身から再度申出人へ対応していく。誤解のないよう、なるべく対面で対応したいと思う。					

《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 男性利用者からのストーカー行為をスタッフが今後も注意してくれるか不安。					
・〇月の終わり頃から、同年代の男性利用者からストーカー行為を受けている。当該事業所の元責任者〇氏からは、「思い過ごし」と言って取り扱ってくれず、その男性利用者はどんどんエスカレートしていった。 ・事業所の入口の所で、毎回待ち伏せされ「おはようございます」と声を掛けられたり、手の消毒や打刻の機械の所でぴったり近くに来る。席も自身の前か隣か後ろに座る。 ・嫌なのでギリギリに行くようにし、席も遠くに座るようにしたが、途中で席を移動し、隣の席に移ってきた。 ・今まで何度も〇氏に言ったが「彼に悪気はない」と言って、男性利用者へ注意してくれなかった。 ・市障害福祉課の職員にも相談した。 ・半年後、本社へ相談したら、上席者からようやく男性に注意してくれ、距離を取るよう対処してくれた。 ・男性利用者と同じ日があったが、スタッフが「席移動はダメだ」と注意してくれるようになった。 ・男性利用者は就職活動で暫くいなかったが、再度通い始めると聞いた。 ・先日、〇氏、上席者、担当職員が揃って異動になり、職員が自身を守ってくれればいいが、対応してくれるか不安である。 ・また、〇氏が異常なくらい男性利用者を庇っていたので、自身の住所を教えてしまわないか不安。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・ご不安な気持ちでお電話いただいたということで良いかを確認。まずは、新しく着任した責任者へ利用にあたりご不安なことを直接伝え、当該男性利用者への対応を確認されてはどうか。 ・以前、市障害福祉課へ相談されているため、再度市へ相談されるのも方法であると助言した。					

《共同生活援助》

ケース	6	苦情の分類	権利侵害	申出人	本人
苦情内容					
主訴 マスクをつけろと脅迫、強要される。					
・グループホーム内のルールとして自分の部屋以外はマスク着用が義務付けられている。 ・自身は発達障害で感覚過敏の症状があり、マスクの中の自分の匂いが気になる。また、アトピーでアルコール消毒を控えたいことを併せて職員にお願いした。アルコール消毒はわかってもらえたが、マスクに関してはわかってもらえなかった。 ・マスクが鼻まで上がっていないなどと言いがかりをつけられた。 ・緊急事態宣言も出てない現在において強要、脅迫するのは違うと思う。こちらの事情があるのにもかかわらず、ルールだからといって押し付けがましいことをするのも違う。 ・貴会からマスク着用が困難であることを申入れをしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 県健康福祉部障害福祉事業課法人指導班へマスク着用についての考え方を確認・回答】 ・マスクの着用はあくまでも個々の事業所ごとの判断になる。					
【事務局 ⇒ グループホーム代表へ申入れ・回答】 ・申出人は都合が悪くなると何かにつけて発達障害と言う。 ・アルコール消毒に関しては手が荒れるということでこちらも折れたが、マスクについては事業所として他の利用者を守る観点でも厳しい。 ・他の利用者から申出人に対して「マスクの着用をしない」等多くの苦情が上がっており、共同生活が難しいのではないかと感じている。 ・立体マスク等の着用を勧めたこともあったが、結局は気分を着用していることもあった。 ・自身からも相談員に報告したいと思うが、申出人にマスク着用はグループホームのルールとして運用していると伝えて欲しい。 ・本会より、申出人へ報告し、対応を終えた。					

《共同生活援助》

ケース	7	苦情の分類	権利侵害	申出人	父親
苦情内容					
主訴 食事・入浴介助、健康管理、清掃のサービスがきちんと受けられていない。					
・当該グループホームでは食事介助・入浴・健康管理・清掃のサービスが受けられていない。 ・約半年間の入所で15キロ痩せてしまった。 ・食事・入浴介助は拒否するとの理由で受けられないと聞いたが、食事介助を見たところ食べないと促しもせずに片付けていたことが分かった。 ・心配なので1週間に1回差し入れを持って行ったが体重は変わらなかった。 ・差し入れた物も見守りをしていないので他の子が食べていたこともあった。 ・子どもの拒否から入浴しておらず、タブレットで様子を見ても毎回同じ服を着ている。事業所に何度も言うてようやく入る状況。 ・部屋も掃除しておらず、どの子の部屋も汚い。 ・怒鳴り声も聞こえ、人間的な支援ではなく機械のように扱っている。 ・〇市には虐待通報をし、内部の様子を聞かれた。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・虐待の通報をし、現段階で〇市が調査をしており、動きを待っているところであれば本会からも〇市へ情報提供をしていくと回答すると、申出人より謝意がある。					
【事務局 ⇒ 〇市障害者虐待防止センターへ情報提供】 ・本会より、連絡があった旨を伝え引き続きの対応を依頼した。					

《相談支援事業所》

ケース	8	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 相談支援専門員からグループホームでの食事提供に切り替え、食費を払えと言われている。					
・グループホームの入居契約時に食事は自炊でもいいし、グループホームの食事(朝・夕食事代27,000円/月)でも良いと言われた。 ・自身は入居当初はグループホームでの食事提供であったが、途中から自炊やコンビニで買った物を食べることに切り替えた。 ・資格を取得する夢を諦めきれず、大学の編入試験を受けるつもりで食費を1万円前後で抑え、その分を教材費に充てようとしている。 ・当該事業所の相談支援専門員の〇氏から「グループホームが食事の提供をしなかったことで、虐待になってしまうので、グループホームの食事代を払え」と言われたが、意味がわからない。 ・来月、ケア会議の予定で関係者職員がみな集まるが、自身だけでは立場が弱く心配である。 ・ケア会議前に、申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 相談支援専門員へ申入れ・回答】 ・申出人は食事がプロテインやサプリメントを主となり、栄養面で偏って体調を崩してしまうことを心配している。 ・グループホームで提供される食事をしっかり摂らないと倒れる可能性があるため、グループホームの食事を食べるようにと伝えた。必要な栄養をお金に換えて、体調を崩しては本末転倒である。 ・また申出人の障害の特性上、もし倒れた時に「グループホームから食事を与えてもらえなかった、何も提供してもらえなかった」とグループホームの責任にする可能性があり、そのように言った。 ・申出人は退院時の約束も守られず、あれも、これもしたいと言っている状況。 ・来月のケア会議で関係者と申出人とでよく話し合っていきたい。との回答がある。					

《生活介護》

ケース	9	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	父親
苦情内容					
主訴 ①職員が足りない理由で利用者の茶碗洗いをさせられる。 ②一人の職員から娘が個人ターゲットのような対応をされた。					
【①】 昼食時に利用者が使用したお皿を就労継続支援B型の利用者が賃金をもらって洗っている。 ・そのB型の利用者が休みの時は、娘が役に立てればと思い手伝っていたが疲れて、本来の生活介護の作業が出来なくなりました。そのことを伝えたら、施設長から「今後見直すようにします」と言われた。 ・その後職員が利用者全員を集め、皿洗いが出来ないかを聞き、現在は他利用者が1人で洗っている。 ・皿洗いが社会訓練のためならわかるが「職員が足りないの」との説明だったようだ。					
【②】 事業所で1人ずつ、利用者全員の前で話す場面があり、娘が答えたエピソードを職員の〇氏が皆の前で取り上げ、個人ターゲットのような対応されたようだ。 ・事業所を辞めることはもう決まっている。今後は他の事業所を探していく予定。 ・自身からも施設長へ〇氏の対応については直接言おうと思っているが、このようなことを貴会から事業所へ言ってもらっても良いものか。意見を聞きたい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会の苦情対応の流れを説明する。 ・皿洗いの理由が職員不足なのか、まずは〇氏の対応含め、直接苦情解決責任者へ確認した方が良いのではないかと助言する。 ・申出人より「娘が事業所へ最後の挨拶に行く前に、嫌な思いをするのも心配なので、（解約手続きが）終了するまでは考えたい」と言って電話が切れた。 ・その後、申出人から連絡はなく、本会での対応は一旦終了とした。					

《居宅介護》

ケース	10	苦情の分類	被害・損害	申出人	本人
苦情内容					
主訴 ヘルパーに子どものおもちゃを捨てられた。					
・人工透析をしており、当該事業所を掃除で利用している。 ・ヘルパーの〇氏(60歳代)は掃除しても全く綺麗にならない。 ・子どもが、友達からおもちゃを借りてきて、後日返す予定だった。 ・〇氏が掃除に入ったが、翌日その借りたおもちゃが無くなっていることに子どもが気づいた。 ・不燃ごみをまとめている場所に他のおもちゃが入っていたが、借りたおもちゃは見つからなかった。 ・店に同じおもちゃを見に行ったが、高額で買えない。 ・借りたおもちゃはヘルパーが可燃ごみの方に捨ててしまったと思う。 ・そもそもヘルパーはゴミを捨てるのに、自身に一度も声を掛けたことがない。 ・昨日、当該事業所の代表と話したが、「証拠がないのでどうしようもできない」と言われた。 ・ヘルパーにとってはゴミのように見えても、うちにとっては大事な物。 ・捨てる際は一言声を掛けてほしいということを事業所へ言っておいてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 代表へ申入れ・回答】 ・当事業所は訪問介護事業所を35年以上やっており、ヘルパー研修校の指定も受けている。 ・ヘルパーの〇氏は会社が出来た頃から30年のベテランで、きちんと仕事をすると評判の人。 ・申出人から電話があり、同日中に〇氏へ確認したが、「孫もそのおもちゃを持っていて、どんなものかは分かるので捨てない」とはっきり言われた。 ・透析をすると疲れるのも分かるが、申出人宅はとにかく、ゴミ屋敷。床に服が散乱し、服の上に重なるように服が置いてある状態。おもちゃは何かにかき込まれたり、紛れ込んだのだと思う。 ・はっきり捨てていないと言っているのであれば、証拠がない限りこちらも責任は取れない。 ・ゴミを捨てる時も、何でもかんでも捨てたりしない。判断がつかない物は基本的には捨てず、声を掛ける。 今までに一度もこのようなことで苦情を受けたこともない。 ・今回のことをヘルパーには教訓として周知していきたい。					

■ 児童福祉サービス 抜粋8件

《保育所》

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	両親
苦情内容					
主訴 挨拶がなく職員の対応に不信感がある。					
・子どもを車で園に送迎しているが、朝の送りに30分くらいかかってしまう。 ・子どもを送る際、園の外廊下の下駄箱までは親と一緒にいけるが、その先の教室には入ってはいけないと言われている。(理由は聞いていないが、コロナの感染防止だと思う) ・教室に入ると子どもは通園バックからコップ、水筒等を出してそれぞれの場所に仕分ける。 ・年齢が上の子はさっさとやれるが、自身の子どもはそうではなく、どうしてよいか途方に暮れている様子もある。 ・ガラス扉のため中の様子が分かり、先生によって目を配ってくれている人と無視する先生がいる。 ・天気の良い日はその仕分け後、親が中庭に子どもを連れて行くことになっている。 ・中庭に連れて行っても先生が来てくれる時と来ない時があり、また先生が挨拶しなかったこともある。 ・匿名相談で自身とバレないように園に指導できないか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・園への指導については、公立の保育所であるため、運営主体である〇市幼保運営課へご相談されてはどうかと番号を案内する。本会からも市と情報共有しておくことと回答した。					
【事務局 ⇒ 〇市幼保運営課へ情報共有】 ・昨日、匿名相談として申出人から相談があり、同日中に担当課長から園へ事実確認をしている。 ・聞き取りした中で改善した方がいいところは園へアドバイスしている。					

《保育所》

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	父親
苦情内容					
主訴 園の対応に釈然としない。					
・子どもが登園後、午前中の活動で園庭に出て体操をするが、担任が園庭で人数確認を怠った。 ・子どもは教室で一旦着替え終えたが、着替え直していた。そこで、別のクラスの担任が階段の鍵を掛けてしまった。鍵は子どもの手の届かない場所にあり、30～40分間1人で取り残されてしまった。 ・ちょうど業者の人が声を掛けてくれて、子どもを園庭まで連れて行ってくれたようだ。 ・園長からは「余裕がない状況で園庭に出なくてはならない状況を作ってしまったことについてすみませんでした」と謝罪があった。担任からも丁寧に謝罪はあったが責任者からはなかった。 ・具体的な改善策を出してほしいと言ったら「園庭に出る時、入る時は点呼を徹底します」と言われ、話が終わったという感じであった。 ・他保護者に対しても説明責任はあるのではないかと伝えたところ、説明会が開かれた。冒頭の挨拶で「この説明会は本件の父兄の希望により行いました」と言われた。保護者説明会を開くよう頼んではない。 ・また、今後はチェックリストを作るとは言われたが、理事長からは現場の負担が増える等、職員を守るような言い方をされ、全く誠意を感じられず、釈然としない説明会であった。〇市からは「事故報告書は作成するように」と指導があったとのことだった。 ・自身から〇市へは相談をしていない。園の説明会はあっても、重大なものと捉えていない。理解していない態度で全く釈然としない。 ・このまま園に預けることに自身がなくなっている。どうしたら良いか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会の苦情対応の流れを説明する。 ・園は今回の件を〇市に相談し、保護者説明会を開催されている様子。 ・当事者である申出人が市へまだ相談されていないのであれば、まずは市へ園とのやり取りを伝え、事故報告書の開示請求なども含め確認されてはどうかと回答すると、申出人より「これだけ園とやり取りし貴会から園へ言って事を荒げたくはない。〇市へ相談してみようと思う」と、匿名希望とのことで対応を終える。					

《保育所》

ケース	3	苦情の分類	利用料	申出人	母親
苦情内容					
主訴 濃厚接触者として休んだ分の給食費の返還と、請求書がほしい。					
・子どもが当該園を利用していたが、園に不信感があり3月で退園。 ・子どもがコロナの濃厚接触者となったため3月上旬の7日間は待機期間で園を休んだ。 ・既に2月中旬には3月末で退園するので、3/□以降は休むと伝えていた。 ・昨日、3月分の引き落としがあり、確認すると間違いが分かった。また請求書も届いていない。 ・給食費(副食費)が、1ヶ月4,500円、コロナで返金制度が出来て、2月分から初めて返金が発生した。 ・詳細が知りたいと、職員に聞いたところ、園では1食160円の計算と聞いた。 ・利用していない土日祝日も含まれるのかを本部へ確認してもらったところ回答に2週間以上掛かった。 ・とにかく、3月分の濃厚接触者として休んだ分と、3/□以降休みの連絡をしたにも関わらず、引き落とされていることに納得がいかない。 ・貴会から休んだ分の給食費の返還を申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 園子ども事業部管理担当者へ申し入れ・回答】 ・担当者として当社の関東3県の子ども事業部として利用料のことで対応している。 ・お母さんとも話をしており、副食費は一律4,500円/月。返金する場合は、1食160円×休んだ日数と伝えている。 ・今回3/□以降の欠席については間違えて請求してしまい申し訳なかった。 ・弊社の完全なミスであるため、母親の申し出のあった日数で計算し直し返金したが、再度自身から母親へ連絡し、誠心誠意謝罪、対応しようと思っている。 ・担当者としても4月に園に関わるようになり、園長や職員も代わったばかりである。 ・4月の保護者説明会時に、今回に付随するようなご意見をいただいております、対応や周知方法等検討していきたい。					

《放課後等デイサービス》

ケース	4	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母親
苦情内容					
主訴 管理者の対応としていかななものか。					
・子どもが週1回当該事業所を利用。子どもの車椅子を前日の夕方事業所の職員が自宅に取りに来て、翌日事業所で職員が支援学校のバス停まで車椅子を持って行き事業所で使用。 ・先月、事業所から帰ってきたら車椅子のバネが壊れていた。 ・壊れたことを管理者からでもなく、送迎ついでのような感じで「壊れました」と送迎の職員に言われた。 ・壊れた理由を知りたいと言ったら、管理者から「経年劣化のなにものでもないの、責任はない」と言われた。 ・その対応が失礼な言い方。今までも基本、「自分(管理者)が先に出ることはない」と言って、他の職員が対応する。このような対応をされ管理者としてどうなのか。 ・管理者の対応に誠意がないと申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 理事長へ申し入れ・回答】 ・管理者から報告を受けている。 ・車椅子の故障については、介助式車椅子のブレーキ部分を触っただけでコロっと取れてしまったようだ。 ・管理者からは、まずは送迎の職員から謝罪しようという気持ちだった。 ・管理者が元から壊れていた等の発言はあったかもしれないが「経年劣化のなにものでもない」と言うような言い方はしないと思う。また管理者は「基本は担当者に対応する」と言いたかったのだと思う。 ・どちらにしろ、申出人への伝え方や対応について配慮していればよかった。申し訳なかった。 ・自身から申出人へ直接連絡するというより、まずは組織上、管理者の上席者である福祉事業部責任者から直接申出人へ連絡して対応していく。					

《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	父親
苦情内容					
主訴 契約どおりのプログラムを実施してほしい。					
・子どもが当該事業所の〇〇教室に通っている。プログラムが複数あり選択できるようになっている。 ・子どもは学習支援で算数(1コマ)とプログラミング(1コマ)を選択し、週2回(2コマ)で契約していた。 ・今年の3月途中から教室長が〇氏に替わり、プログラミングをやらず、学習支援を2コマするようになった。 ・その対応について説明を求めたところ〇氏から「プログラミングはご褒美だから」と言われた。 ・子どもからはわからないことを聞ける環境になく、算数検定の過去問をやらせていると聞いた。 ・子どもの爪をみたら、むしってしまっており、ストレスがあるのだと感じた。 ・匿名で①～④について本部へ申し入れしてほしい。 ①勉強以外のプログラムをやっていると記載されているが、やらせてもらえないのが多々ある。 ②契約どおりにしてほしい。(勉強できたらやらせてあげるは辞めてほしい。) ③障害の特性理解をし、どうすれば集中できるか考え、環境を作ってあげてほしい。 ④もう少し子どもが(質問等を)聞きやすいようにしてあげてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 本部へ申し入れ・回答】 ①②についてその子の特性に合わせて療育をしている。学習支援だけであれば塾と同じである。事業所としては学習支援とセットしてもらうことに意味があると考えている。 ③④についてはその都度教えていく対応をしているが、満足にできなかったことについては申し訳ない。 ・前任者の教室長は物腰が柔らかい者だった。そのため、がつつり勉強という〇氏のやり方についていけない方が多く、このような苦情となったのかもしれない。 ・〇氏は6月に他の教室に異動しており、今後、〇〇教室に配属することはない。 ・市からも事情説明を求められている。多分同じ内容だとは思う。迷惑をおかけして申し訳ない。					

《放課後等デイサービス》

ケース	6	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 送迎時間が遅く、重説に記載されているサービス提供時間と違う。					
・重要事項説明書(重説)にはサービス提供時間は10:00～16:30と記載されているが、朝の迎えの家の到着が10:20や酷い時は事業所へ到着するのは11:00近くになることがある。このようなことが夏休みに入って4、5回あった。 ・送迎時間は前日や2、3日前にメールで連絡がくるが、送迎時間もまちまち。 ・匿名相談で特定されないよう、あまり詳細は伝えず、送迎が遅く重説に記載されているサービス提供時間と違う。きちんと明記された時間に療育してほしいということを申し入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 代表へ申し入れ・回答】 ・基本的には重説に記載しているとおり、10:00までに事業所に到着するように迎えに行っている。 ・しかしスタッフがコロナに感染したり等で人手不足で送迎車が通常2台のところを1台で行かざるを得ない場合は、どうしても10:00を過ぎてしまうことがある。朝はバタバタしておりその説明等をしていなかった。 ・2台運行が出来ている時は9:30には迎えに行き、10:00には支援を始められている。 ・1台運行時は普段より早く9:00に出発しているが、それ以上となると職員の就業規則にも関わってくる。 ・ギリギリのスタッフでやっており、現在アルバイト等職員の募集もしているがなかなか集まらない状況。 ・10:00から支援開始が出来るように、今後も努力をしていきたい。また、送迎時間が遅れる際には保護者へ理由を説明していきたい。					

《放課後等デイサービス》

ケース	7	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 猫アレルギーに対して軽視している。					
・子どもが昨年より利用していた。利用直前に当該事業所が猫を1匹飼い始めた。 ・子どもは猫アレルギーがあるので、絶対触らせないでほしいと伝え、アクリル板の扉で分離しているので触らせない約束のもと利用を決めた。 ・しかし今年のモニタリングの際、相談支援専門員から「(子どもは)猫が好きでよく触っているんですね」と言われ驚いた。 ・更に7月には2匹目の猫も飼っていた。飼う時に声を掛けてくれたら、もっと早くに辞めていた。 ・子どもが学校でいじめにあい、学校に行きたくないと言い出したことを代表へ話したところ代表の経歴や身の上話をされたが、親としては事業所のトップとして不安になった。 ・貴会から猫アレルギーを軽視しすぎではないかとの声が挙がったことを申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 代表へ申入れ・回答】 ・確かに、見学时にアレルギーがあると聞いており、触らせないと言った。 ・しかし〇君が、どうしても猫に触りたいと言い出したため、送迎の職員からも保護者へマスクをした状態で、猫に触ったら手を洗う、服に着いた毛を粘着カーペットクリーナーで取る等の対策を伝え、了承を得ていた。 ・アレルギーの有無に限らず猫に触った子どもはみな同じようにしている。 ・この時に文書等の取り交わしをしていなかったのは甘かったと思う。 ・2匹目の猫を飼ったことも連絡帳や送迎の職員から伝えていたが、何も言ってきていなかった。 ・〇君が学校でいじめにあった話を聞き、励ます意味で自身の話をしたが、後になって猫の話をした。 ・今回の件で、基本はアレルギーのあるお子さんは触らせないこととした。触らせるようなら、同意書を取るようしていきたい。					

《児童発達支援》

ケース	8	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母親
苦情内容					
主訴 責任者の言動にデリカシーがない。					
・現段階で事業所名は伏せて相談したい。 ・来年度、子どもが小学校に入学する。 ・昨日、自身が事業所に子どもを送りに行った際、当該事業所の責任者から「普通級に行きますよね」と言われた。 ・まだ普通級なのか、支援級なのか悩んでいるところで、現在審査の結果待ちであると回答した。 ・帰りは夫に迎えに行ってもらったが、他の保護者のいる前で「〇〇小学校に行きますよね」と小学校の名称を言われてしまった。 ・責任者は以前から浮かんだことをすぐに言う人であるが、他の保護者の前で言うのはデリカシーがなさすぎで、配慮が何も無いのではないか。 ・直接言って、逆恨みされ、今後利用できないのも困る。 ・このようなことを苦情として言ってもいいレベルなのか悩んでいる。客観的な意見を聞きたい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会の苦情対応の流れを説明する。 ・まずは苦情として構えて話をするのではなく、ご主人と一緒に昨日の言動について嫌な思いをしたことや、何の目的で確認されたのかを責任者に時間を作ってもらいゆっくり話してはどうか。 ・その対応で苦情ということであれば本会へ再度連絡いただきたい。と回答すると申出人より「直接事業所へ話してみる勇気が出てきた。夫と相談してみたい」と謝意があり、対応を終えた。					

■ 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	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 生活の立て直しの相談をしたら、親が泣こうがやるしかないと言われた。					
・生活の立て直しの相談に行ったら、対応した職員が、「親が泣こうが、何だろうがやるしかない」と言われた。 ・生活の立て直しの専門的なアドバイスが欲しかったのにそのような言い方をされた。 ・貴会から対応した職員の言い方がおかしいと申入れをしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ ○市社協責任者へ申入れ・回答】 ・申出人に対応した職員は自身である。申出人は、当社協の事務局長にも直接苦言された。 ・申出人の生活の立て直しのお手伝いや提案をさせていただいたが、「自分でも分かっていることだ」と言い、納得できない様子だった。 ・提案としては①自己破産②障害者雇用で就労されているが転職し収入を増やす③副業をアドバイスした。 ・申出人は「親は車がほしいと泣きじゃくるかもしれない」と言っていた。その言葉をオウム返しに言いそこから話が切り取られてしまった。 ・申出人も親御さんも生活保護について望んでいない様子。 ・申出人には親御さんと切り離して生活を考えられないかと話をしたところ怒ってしまった。 ・自身も親御さんを大切に思う申出人の気持ちを汲めなかったことは申し訳ないと思い、その場で謝罪したが、申出人から再度話したいと要望があれば、事務局長が対応することを貴会から申出人へ伝えてほしい。 ・本会から申出人へ報告し、対応を終えた。					

《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 プライバシーに配慮してほしい。誠実な対応をしてほしい。					
・生活困難なことを○市社協に相談したところ、「嫌な話を聞いた」と言われたり、プライバシーの配慮がない場所で話をされた。 ・様々な貸付に関しても出来ないと言われ大変困っている。 ・私語が多く、普段からまじめに仕事をしているようにはとても思えなかった。 ・匿名でプライバシーの配慮について申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ ○市社協責任者へ申入れ・回答】 ・相談時の場所については、社協が市役所の中にあるため、個室の相談室はその都度借りる形であり、事前に相談日を連絡いただければ、個室の相談室を借りられる。または、社協の他事業のカウンターが空いていれば、そこで話を聞き、他の人が来なければ、個人情報を守られるスペースはある。 ・しかし、急に相談に来られて、そのカウンターも埋まっている場合は、オープンスペースのような形になっている。 ・申出人は職員の様子も見て、私語と思われてしまったのかもしれない。 ・貸付相談の内容にはなるべく対応できるよう、県社協に聞いたり、調べたりしているが今後はもっと慎重に対応していきたい。 ・不快な思いをさせぬよう、職員には周知徹底していきたい。					

《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 お金の出し入れを社協に頼もうとしたら、有償サービスを使うような話になっていた。					
・脳梗塞で退院後、歩行が不自由であるが、自宅から500メートル先のATMまでは何とか行けていた。しかし、そのATMが閉鎖され困ったので、昨日当該社協の日常生活自立支援事業担当課へ電話した。 ・対応した男性職員が冷たい態度で「自身の担当のケアマネへ連絡してみる」と言われた。 ・再度連絡したら、当該職員が「ケアマネと話して有償サービス(付き添いサービス)を頼むことになっているみたいだけど、ケアマネから連絡がなかったか」と言われた。ケアマネから連絡はなく、自身から連絡するつもりもない。 ・有償サービスは、生活保護者でも利用すると500円/回の利用料がかかり、更に交通費もかかる。結局、自身で何とか出来るので、有償サービスは断った。社協の日常生活自立支援事業であれば、生活保護者の利用料は無料。 ・自身がいない間にそのような話になっていて、その対応に頭にきて貴会に電話した。 ・このような社協を貴会から指導し、申入れてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 市社協責任者へ申入れ・回答】 ・申出人から「ケアマネへ連絡してほしい」と言われたため、連絡したところ、以前使っていた有償サービスの話が申出人から出て、既にお願したと聞いた。 ・申出人は浪費癖もあり、社協が入ることで混乱するのでケアマネから申出人へ連絡するという話だったので、自身から申出人にはそのように伝えた。 ・ATMは約半年前くらい前に無くなったが、あまり距離が変わらない所に支店もある。 ・申出人はタクシーを頼むよりは有償サービスの方が安く、また社協なら利用料は無料でしょと言っていた。 ・申出人はお金の出し入れは自分で出来るので、過剰な支援となってしまう。 ・今回は急に連絡が入り「年金が入るから銀行でお金を下ろしてきてほしい」と言われた。 ・貴会から申出人へ回答する際は「苦情解決責任者には伝えた。まずはケアマネとよく話し、申出人から連絡が入れば話を聞く」と言っていることを伝えてほしい。 ・本会から申出人へ報告し、対応を終えた。					

《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 職員の対応で不快な思いをし、謝罪をしてほしいくらいである。					
・生活が苦しく所持金が少ないので、社協の生活福祉資金を借りようと相談したところ、市役所内にある自立相談支援センターA氏から家賃補助の話をした。 ・自身は就職の面接をしていたが、採用されても働くのは1カ月後となり、生活が厳しくA氏とB氏から「生活保護の方が良い」と言われ、生活保護の申請を行い、自身と子どもの1週間分の14,000円を借りた。 ・昨日、仕事の内定の連絡がきて、5日後から働くことが決まり当該社協へ電話したところ、B氏が「生活保護の申請を取り下げて、貸付申請することは自由だが、貸せませんよ。生活出来ないから生活保護にしたのに話が違うのではないかと」言われ、自身から「では子どもと2人で心中するしかないですね」と言ったら、「わかりました。失礼します」と言って電話が切られた。採用が決まり、状況が変わったので連絡しただけである。 ・借金があるので、貸付が受けられないことは理解したが、このような対応をした職員の態度は酷い。 ・貴会から職員の対応で不快な思いをしたと申入れしてほしい。折り返しの連絡は不要。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ ○市社協責任者へ申入れ・回答】 ※A氏とB氏は○市社協職員であるが、自立相談支援センター担当A氏は市役所内で勤務、生活福祉資金貸付担当B氏は○市社協内で勤務しており、普段は離れた場所で勤務している。 ・生活福祉資金貸付と自立相談支援センター職員との連携部分において注意を促していきたい。 ・働こうとしている意思のある人に対して、このように思われた対応をしてしまい、申出人の訴えを受け止められず、終了してしまった部分について申し訳ない。 ・不快な思いをさせてしまったことについては事実であるので、対応には気を付けるように職員には注意喚起していきたい。					

《社会福祉協議会》

ケース	5	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
苦情内容					
主訴 今までのやり方を変えられた。					
・今年3月まで担当だった職員が異動になり、4月から担当者が新しく代わった。 ・今までの職員の時はあまり細かなルールはなく、ある程度無理してくれ雑費1万円/月使えていた。 ・しかし、新しい職員になり「お金の管理がきちんとできていない」と指摘され、雑費5千円/月と提案された。臨時で入った小遣いも今までは出納帳に記載して見せれば、全て使えていた。しかし、今後は小遣いとして使っても、残金は社協に預けろと言われ、文書にされた。 ・今まではそのような取り決めはなかったので心外だ。 ・来月もイベントで臨時のお金が入る予定だが、これではやりづらいので解約したいと思う。 ・①月によっては雑費が5千円に収まらない時もあるので、そういう時は認めてもらいたい。 ・②臨時で入ったお金を返さないといけないルールが書面化されたことに納得がいかない。 ・①、②について貴会から申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ ○市社協責任者へ申入れ・回答】 ・昨日内部で話し合い、申出人は理解力に乏しく、事実ではないこともあるため、1対1ではなく、前任者にも聞きながら話をしていこうと言っていたところである。 ・申出人は今までは仕事をしていたが、現在は仕事を辞め、探している。 ・収入がないので現状を伝え、どこを優先するか等の話をしたが、上手く伝わらなかったのかもしれない。支援者側は残金のことを心配するが、利用者からは不自由さがあり、葛藤するところ。 ・①②については問題なく対応できると思う。 ・申出人の意向を文字にして説明したことが、決められたと捉えられてしまったのだと思うが、ルール化したわけではない。自身から申出人へ連絡し、説明していきたい。					

《基幹相談支援センター》

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 基幹相談支援センターの職員が虚偽と事実を揉み消しにした発言をした。					
・5月、介護ヘルパー事業所の職員から連絡があり、当該基幹相談支援センターの職員A氏から「3時間も何をするんですか！3時間もありませんか？！」と聞かれたとのこと。 ・A氏へ自身が確認したところ「そんなことは言ってないですよ。」と発言をしていた。 ・介護ヘルパー事業所の職員が連絡したところ、「その話は、なかったことにしてください。」とA氏が発言したとのこと。これは事実を揉み消す発言である。 ・そのため、自身はA氏が発言した「そんなことは言ってないですよ。」が、虚偽の発言だと確信した。 ・以上の内容から、計画相談員でもないA氏が、自身の支給量等の話を介護ヘルパーの職員にすること自体間違っているため、厳重な指導を行っていただきたい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 基幹相談支援センター責任者へ申入れ・回答】 ・「言った、言わない」ではなく、どのように受け止められたかが大事である。 ・普通3時間の利用とはあまり聞かないので、「この方は3時間出るんだー」というようなことをA氏がヘルパー事業所の職員に言ったのは事実のようだった。A氏としてはそういうつもりで言ったわけではないようだった。 ・しかし、時間数に関して発言するのは業務範囲を超えていることを口頭指導し、業務改善命令を出した。 ・もみ消す発言については、「事業所へお任せします」と言う発言が、そのように捉えられてしまったのかもかもしれないとのことだった。 ・どちらにしても不快な思いをされてしまったことは事実であるため、申出人へ連絡していきたい。					

令和４年度 苦情解決体制調査 《結果》

【掲載にあたって】

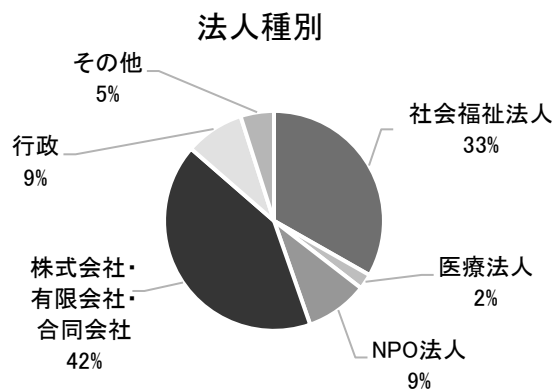
本調査結果は、事業所における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の調査を取りまとめたものです。

提出のあった１，１９８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。

○法人種別

社会福祉法人	398
医療法人	27
NPO 法人	110
株式会社・有限会社・合同会社	500
行政	104
その他	59
合計	1,198

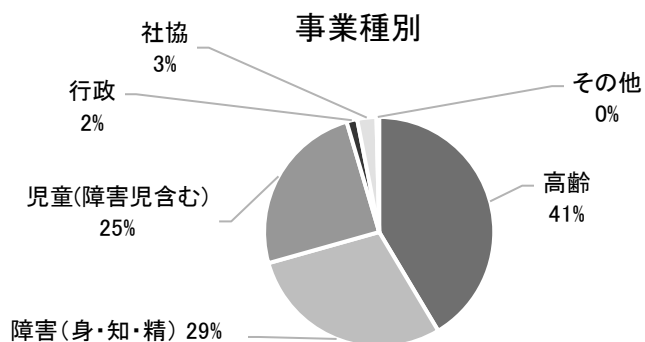


《その他》

法人なし 1 件、ワークホーム 2 件、一般財団法人 1 件、一般社団法人 29 件、学校法人 10 件、企業組合 2 件、公益財団法人 6 件、公益社団法人 2 件、合資会社 2 件、宗教法人 1 件、農業共同組合 3 件

○事業所種別（複数回答あり）

高齢	553
障害（身体・知的・精神）	390
児童（障害児含む）	331
行政	20
社協	36
その他	5
合計	1,335



《その他》

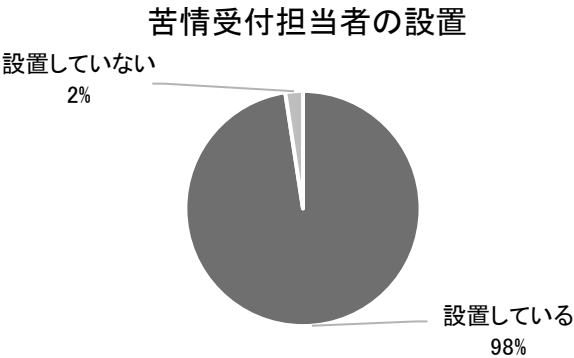
訪問看護 3 件、医療機関 1 件、福祉用具貸与・販売 1 件

Q1 苦情受付担当者の設置について

設置している	1,169
設置していない	29

合計 1,198

⇒ Q2 へ



(1) 苦情受付担当者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	263	⑥相談員(支援員含む)	177	⑪民生委員・児童委員	4	⑯他施設の長・役員	6
②サービス管理・提供責任者	211	⑦理事長	13	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0
③管理者	339	⑧代表社員	25	⑬監事・監査役	3	⑱役職なし	44
④課長・部長	47	⑨評議員	0	⑭弁護士	2	⑲その他	47
⑤主任	218	⑩地域住民	0	⑮社会福祉士	6	無回答	10
						該当なし(設置していない)	29

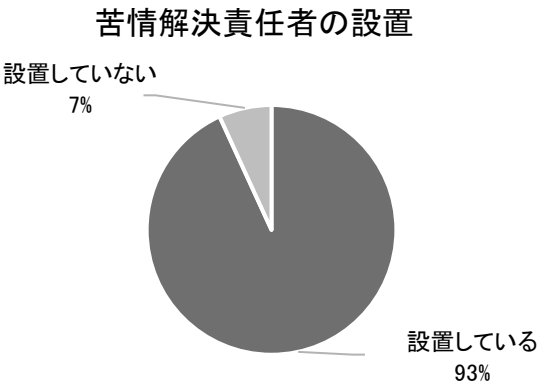
合計 1,445

Q2 苦情解決責任者の設置について

設置している	1,116
設置していない	82

合計 1,198

⇒ Q3 へ



(2) 苦情解決責任者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	608	⑥相談員(支援員含む)	16	⑪民生委員・児童委員	2	⑯他施設の長・役員	13
②サービス管理・提供責任者	70	⑦理事長	79	⑫大学・学校教員等	2	⑰元利用者家族	0
③管理者	281	⑧代表社員	39	⑬監事・監査役	1	⑱役職なし	2
④課長・部長	43	⑨評議員	1	⑭弁護士	1	⑲その他	21
⑤主任	6	⑩地域住民	2	⑮社会福祉士	2	無回答	2
						該当なし(設置していない)	82

合計 1,273

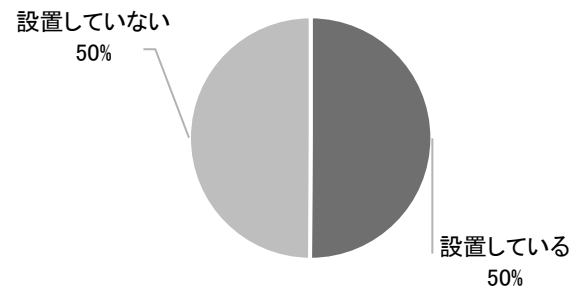
Q3 第三者委員の設置について

設置している	600
設置していない	598

合計 1,198

⇒ Q5 へ

第三者委員の設置



(3) 第三者委員の設置人数

1人	128	4人	20	7人	3	10人	2
2人	313	5人	8	8人	2	無回答	12
3人	107	6人	4	9人	1	該当なし	598

合計 1,198

(4) 第三者委員の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	11	⑥相談員(支援員含む)	19	⑪民生委員・児童委員	166	⑯他施設の長・役員	63
②サービス管理・提供責任者	8	⑦理事長	10	⑫大学・学校教員等	48	⑰元利用者家族	11
③管理者	19	⑧代表社員	4	⑬監事・監査役	79	⑱役職なし	47
④課長・部長	8	⑨評議員	109	⑭弁護士	64	⑲その他	131
⑤主任	3	⑩地域住民	99	⑮社会福祉士	20	無回答	9
						該当なし(設置していない)	598

合計 1,526

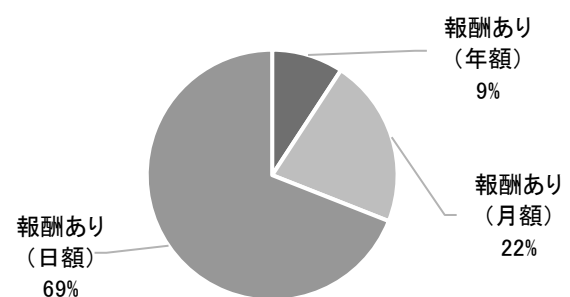
Q4 第三者委員の報酬について

報酬あり(年額)	17	報酬なし	400
報酬あり(月額)	40	無回答	16
報酬あり(日額)	127	該当なし	598

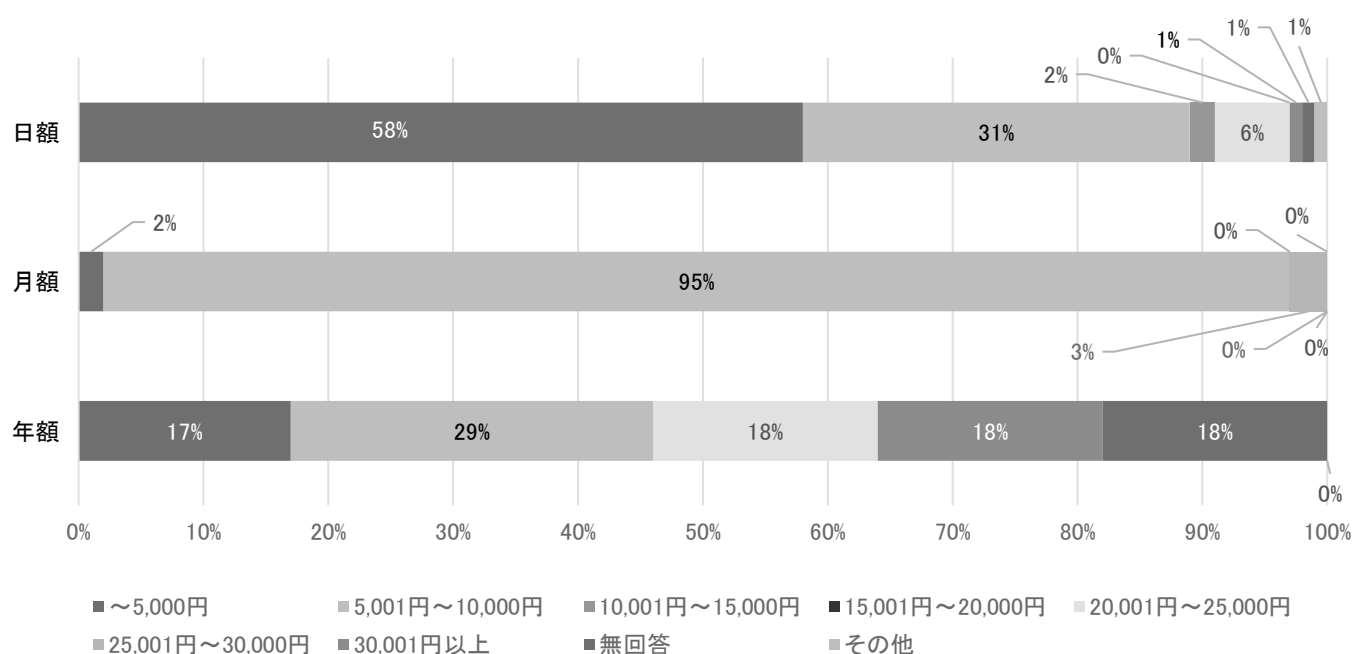
合計 1,198

→ (5) へ

第三者委員の報酬



(5) 第三者委員の報酬額



《その他一部抜粋》

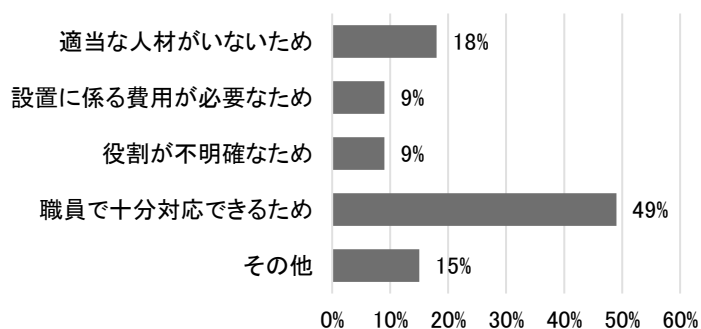
本社・本部の対応、職員数の問題、検討中、市(指定管理者)に委ねている、顧問弁護士(苦情解決含む)を契約している、市や関係機関との連携、必要性を感じない、設置義務ではない、運営推進会議で代用

Q5 第三者委員未設置理由について

適当な人材がいないため	102
設置に係る費用が必要なため	48
役割が不明確なため	52
職員で十分対応できるため	275
その他	84
無回答	39
該当なし	598

合計 1,198

第三者委員未設置理由(561か所)



《その他一部抜粋》

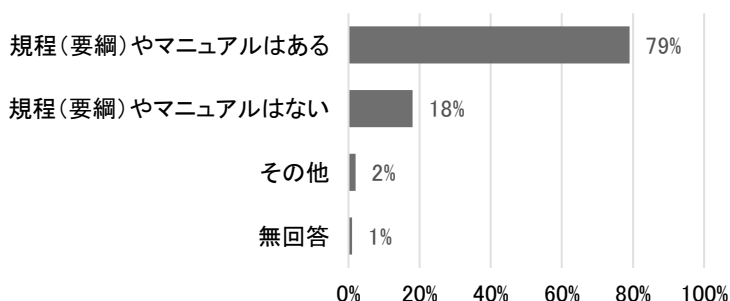
本社・本部の対応、職員数の問題、検討中、市(指定管理者)に委ねている、顧問弁護士(苦情解決含む)を契約している、市や関係機関との連携、必要性を感じない、設置義務ではない、運営推進会議で代用

Q6 苦情解決の規程(要綱)マニュアルについて

規程(要綱)やマニュアルはある	947
規程(要綱)やマニュアルはない	219
その他	21
無回答	11

合計 1,198

規程(要綱)やマニュアル



《その他一部抜粋》

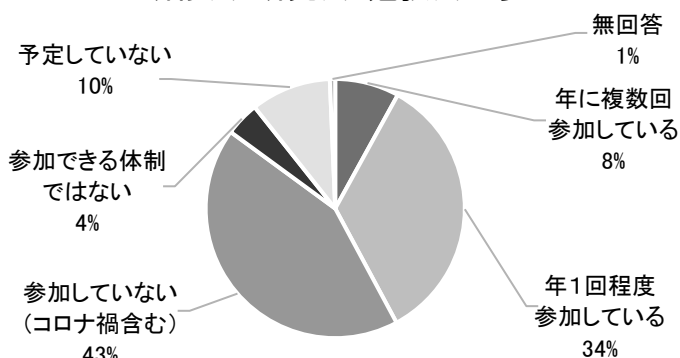
千葉県運営適正化委員会のハンドブックを活用、作成中、社内フローはある、不当要求行為等対策マニュアル、運営会議で解決、外部機関へ委託している、契約書・重要事項説明書に記載、ポスター掲示

Q7 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

年に複数回参加している	96
年1回程度参加している	409
参加していない(コロナ禍含む)	514
参加できる体制ではない	51
予定していない	120
無回答	8

合計 1,198

研修会・研究会・勉強会の参加

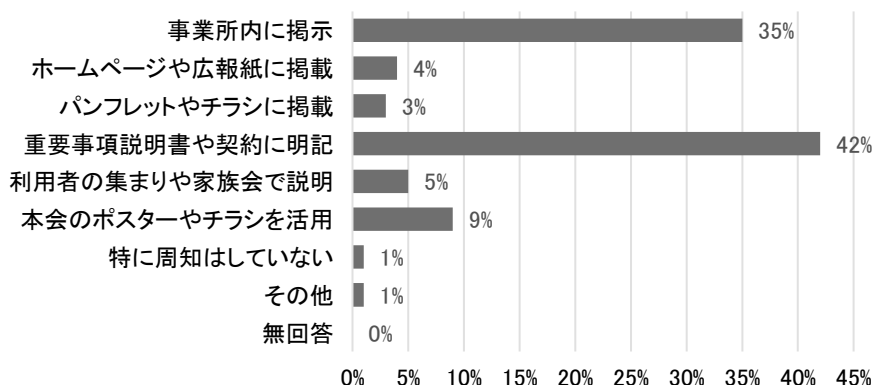


Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

事業所内に掲示	727
ホームページや広報紙に掲載	89
パンフレットやチラシに掲載	52
重要事項説明書や契約に明記	876
利用者の集まりや家族会で説明	107
本会のポスターやチラシを活用	198
特に周知はしていない	29
その他	14
無回答	3

合計 2,095

苦情解決の仕組みの周知方法



《その他一部抜粋》

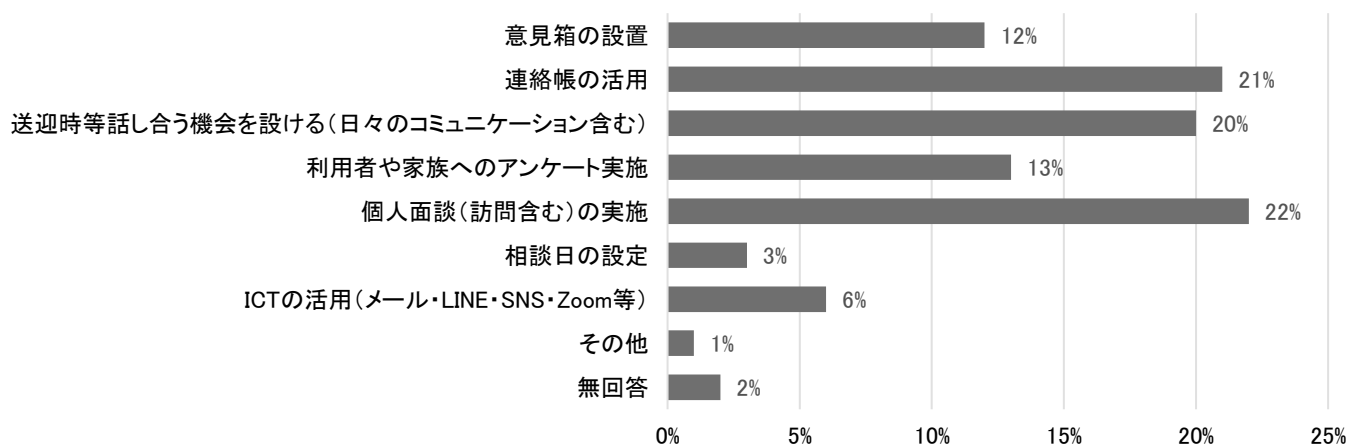
閲覧可能な資料として事業所内に設置、推進運営会議で説明、リスク委員会にて報告、ご家族に口頭で伝えている
送迎時や面談時に周知、お便りを配布、配信、文書や手紙で周知、入所や入園のしおりに明記、契約時に説明、理事会

Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について(複数回答あり)

意見箱の設置	320
連絡帳の活用	550
送迎時等話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーション含む)	539
利用者や家族へのアンケート実施	360
個人面談(訪問含む)の実施	600
相談日の設定	73
ICTの活用(メール・LINE・SNS・Zoom等)	148
その他	37
無回答	57

合計 2,684

苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫



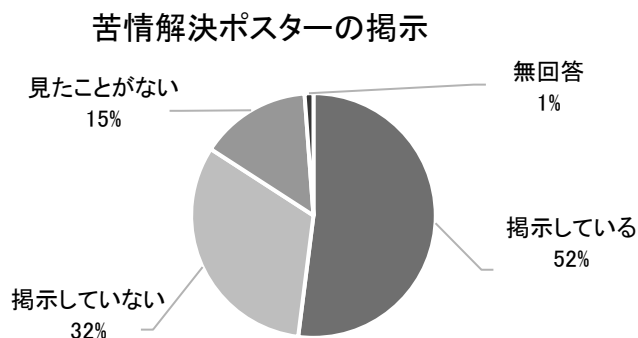
《その他一部抜粋》

随時受付、電話・携帯・手紙での受付、受付番号の設置、定期的に発行する施設新聞により「要望苦情等」の受付を実施、理事長宛親展封筒の年1回配布、事業所に伝えにくい場合は直接施設長へ連絡していただく等、葉書を設置し本社窓口に送付できるようにしている、家族会に定期出席や意見・要望等話し合い、関係機関との連携(ケアマネ・相談員など)、運営推進会議、苦情相談窓口について複数案内し説明を行うことを徹底

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

掲示している	623
掲示していない	385
見たことがない	176
無回答	14

合計 1,198

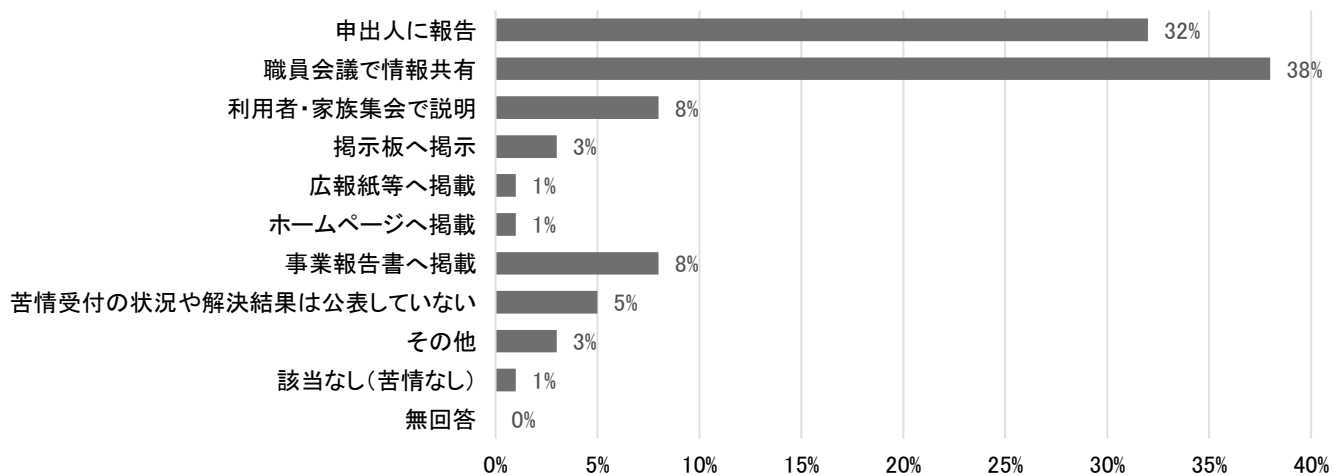


Q11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表しているかについて(複数回答あり)

申出人に報告	795
職員会議で情報共有	924
利用者・家族集会で説明	200
掲示板へ掲示	66
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	193
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	112
その他	71
該当なし(苦情なし)	28
無回答	7

合計 2,455

苦情受付状況や解決結果の公表方法

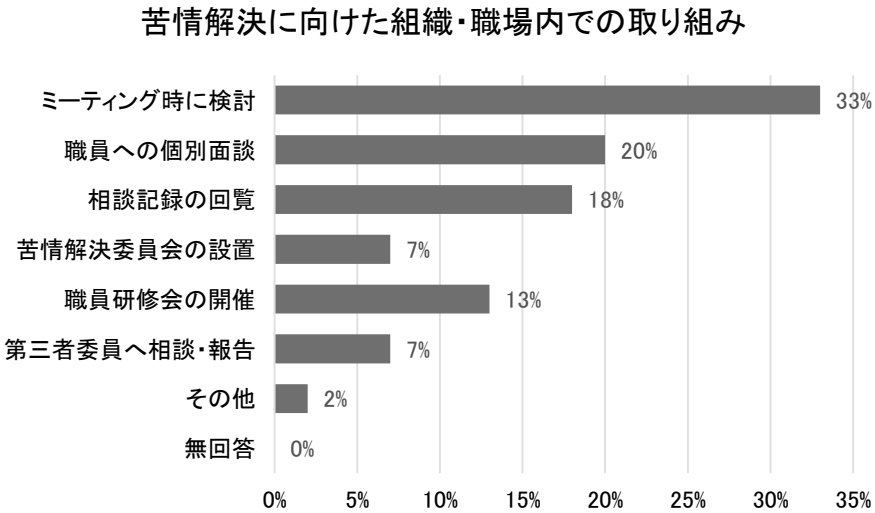


《その他一部抜粋》

運営推進会議で報告、第三者委員会議で報告、福祉サービス調整委員会議で報告、評議員会で報告、理事会で報告、リスク管理委員会で報告、ケアマネジャーへ報告、市担当課や法人への報告・相談・情報共有、保険者へ報告、民生委員や地域包括職員に報告、会報や園だよりにて家族に報告、文書配布、連絡帳で報告、メール配信、アンケート実施や公開、運営連絡会報告書、苦情報告書や事故報告書、保護者へ携帯アプリでの周知、苦情解決処理簿の記入、苦情相談受付書の回覧、書面記録を所管に報告・提出

Q12 円滑な苦情解決にむけて組織・職場内でどのような取り組みをしているかについて（複数回答あり）

ミーティング時に検討	1,003
職員への個別面談	614
相談記録の回覧	531
苦情解決委員会の設置	208
職員研修会の開催	405
第三者委員へ相談・報告	223
その他	48
無回答	13
合計 3,045	

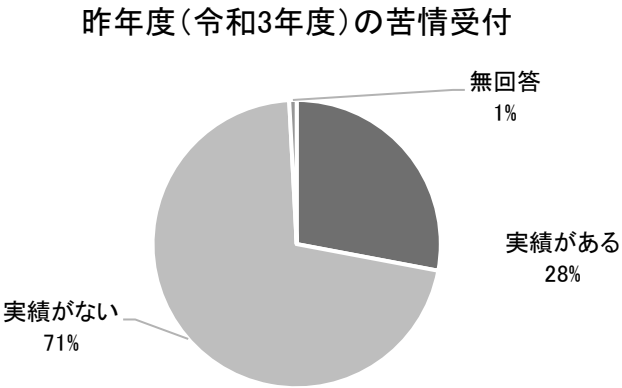


《その他一部抜粋》

早急な対応 お詫び、法人内リスク管理委員会に位置付けている、本社へ報告・連絡・相談、市担当課への報告・連絡、社内安全対策委員会に報告・相談、必要な場合に記録、分析を実施、運営適正化委員会への報告相談、理事会、職員間や会議にて対応の相談、施設長、受付担当、相談担当等複数の関係者で話し合い、職員会議にて事例及び解決について説明

Q13 昨年度（令和3年度）の苦情受付について

実績がある	335
実績がない	853
無回答	10
合計 1,198	



(6) 昨年度（令和3年度総数）の苦情相談件数

1 件	124	6 件	5	11 件	3	16 件	1	21 件	1	26 件	1	31 件以上	8
2 件	67	7 件	5	12 件	3	17 件	1	22 件	0	27 件	0	無回答	7
3 件	46	8 件	6	13 件	1	18 件	1	23 件	0	28 件	1	該当なし	863
4 件	20	9 件	3	14 件	2	19 件	0	24 件	1	29 件	1	合計 1,198	
5 件	21	10 件	4	15 件	1	20 件	1	25 件	0	30 件	0		

Q14 令和4年度中に受理した苦情内容の回答抜粋（一部加工済み）※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	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	高齢	小規模多機能型居宅介護	その他	○その他 利用者の近隣住民よりアパートの隣の部屋から異臭がするとの訴え。	食べることができるもの以上に買い込み、腐っていても破棄しないため、許可を得て、腐食したものを中心に廃棄する対応とした。申出人や管理人に対しては、利用者意向など、事情や対応を説明し、何とか理解を得ている。	認知症や生活習慣・行動癖などのため、ひとり暮らしのご利用者と近隣住民とのトラブルが多い。事業所だけで抱えることなく、生活支援課の担当者や地域包括支援センターとも相談しながら、できる限り支援を継続することを学んだ。
2	高齢	小規模多機能型居宅介護	サービスの質や量	○サービス不十分 入浴予定であったが、入浴した形跡もなく着替えも行っていない、と利用者家族より訴えがあった。	入浴を行えなかった経緯を確認し家族へ報告し謝罪。以後再発させないための対応を検討し家族にその内容を説明し、徹底していくことを約束した。	今回は指摘して頂けたが、指摘を受けていなかったら、不快な思いのままでいる利用者や家族がいるのだと肝に銘じて職務に当たろうと思った。
3	高齢	通所介護	職員の接遇	○関わり方・対応 送迎時間の迎え時間について、当初決定した時間から変更となり、施設と家族間の取り違えているための苦情。	担当ケアマネにその内容を報告、家族への謝罪をし今後の時間等の説明、その内容により家族も承諾。家族との話し合いの結果を担当ケアマネに報告した。	苦情については、速やかに解決の方向性を検討し対応することにより、家族との信頼関係を築くようにする。
4	高齢	通所介護	職員の接遇	○言葉遣い 夜勤職員の言葉遣いが乱暴で、叱責されているようだと、利用者から訴え。	施設長から当該職員に注意し、ミーティングで事例として取り上げた。ご利用者本人に、生活相談員から謝罪した。	このケースは言葉による虐待に該当すると認識している。当該職員には虐待という認識が希薄なので、重ねて考え方を説明した。
5	高齢	通所介護	職員の接遇	○説明不十分 帰宅願望が強い利用者が、帰りの送迎間際で「帰る」と言い出す。送迎時間より少し前に自宅にお送りする。家族は予定時間より前に到着したことに関して事前連絡がなかった。	送迎間際に帰宅願望が激しくなったため、連絡せず施設を出発したことを説明し、お詫びした。早くお送りする場合は、事前に電話連絡する旨をお伝えした。	少しの時間だとしても、介護で疲れている家族にとっては事前連絡なしで早く利用者（要介護者）が帰宅することはストレスになる。家族の心情にも配慮して対応しなければならない。
6	高齢	訪問介護	職員の接遇	○言葉遣い 訪問時の職員の対応が雑であり不快だったと本人より訴え。	双方より聞き取りを行い、発言の言葉遣いに誤解を招くような言葉があったと判断。改善するための方法を当職員と話し合い、申出人に伝えるも納得せず、再度話し合いを行い了解していただく。家族へも報告した。	相手は友達ではなくお客様であることへの意識の欠落と親しくなったとの勘違いから起こったと考えた。改めて、どんな言葉遣いをしても良いものではないと再認識したうえで尊敬語と丁寧語の使い分けの勉強の指示を職員に出した。
7	高齢	訪問介護	利用料	○利用料関係 請求書の内容についての確認したい。	直接訪問し、内容の説明をする。請求単位などが記入されており、金額と違う事を不審に思われていた。加算などが入る事を説明し、納得して頂く事ができた。	身体介護や生活援助の金額が違う事を契約時に話をしたが、理解されていなかった為、その日に利用金額確認書などを用いて説明する事が重要だと思った。
8	高齢	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 家族へタンス持参依頼をし、持参してくださったが、タンスの高さが高くテレビが置けなかった。依頼時に、サイズを具体的に連絡して欲しいと家族より訴え。	施設職員より交換可能か相談するも無理といわれる。タンスはそのまま使用していくこととなった。サイズ等は事前に介護職員と確認し、家族に分かりやすい様に伝える旨報告する。	コロナ禍のため、居室まで家族を案内しておらず、どの様な物が必要か、分かりづらいところがあった。写真等を説明していく事が大切だと学んだ。
9	高齢	特別養護老人ホーム	被害・損害	○その他 衣類の紛失があった。	探したら出てきたので、謝罪とともに返却した。	物品の管理について再考するとともに、注意の必要性を職員一同共有した。
10	高齢	特別養護老人ホーム	被害・損害	○その他 退所された方が、衣類を返してもらえなかったとの訴え。	家族の苦情を受け入れ謝罪。（実際は衣類のすべてをお返ししていた）職員への聞き取りを行う。今回のような対応方法について再確認した。家族が市介護保険課にもその旨訴えていたため情報共有を行った。	まずは相手の訴えを辛抱強く聞き入れ、受け入れることが解決につながったと感じられた。
11	高齢	特別養護老人ホーム	利用料	○説明不十分 領収書の内容について、職員（生活相談員）が説明した際に、適切な説明ができなかったため、不満を感じたと家族より訴え。	家族様に対し、苦情解決責任者が説明をさせていただき、謝罪を行った。また、職員から聞き取りを行い、状況に応じた適切な対応や説明の教育の徹底を実施した。	日頃からの電話対応や問合せについての接遇や分かりやすい説明をすること意識しながら対応することが大切であることを学んだ。
12	高齢	特別養護老人ホーム	被害・損害	○その他 ショートステイ利用後、カーディガンの襟が切れていた。	ショートステイ利用中に食べこぼしてカーディガンが汚れてしまったので洗濯に出したが、その時に何かで引っかけてしまい破れてしまったと思われる。家族へ状況を説明し、謝罪をする。	洗濯後から戻ってきたとき、よく確認をしないまま、荷物に入ってしまった。きちんと確認して、家族へ説明ができればよかったということを学び、職員間で共有した。

《高齢者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
13	高齢	特別養護老人ホーム	利用料	○負担金関係 退去後、居室のリニューアル(原状回復)を実施しているが、入居時保証金の枠を超える額を請求したところ、入居者に負担させる額としては高額であること、毀損した等の部分以外の原状回復は不要であり、全面的に実施するならば施設負担とすべきではないかとの訴え。	一度は同意を得ていたため工事を実施してしまったが、ご家族と協議をする中で一部については施設側で負担することとした。これにより入居者の負担総額を入居時保証金の範囲内に軽減することができ、家族のご理解をいただいた。	福祉施設の原状回復は、一般の賃貸住宅における取り扱いとは異なるものであり、費用を全額退居者の負担とすることについて、施設側の基本的認識が問われることとなった。第三者委員の弁護士へ相談し、原状回復に係る国交省のガイドラインに沿って入居契約を見直す等、施設運営の在り方を根本的に見直す契機となった。
14	高齢	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 オンライン面会を予約したのに、時間になっても連絡がないと訴え。	すぐに確認すると、面会予約表に記載されていたが、事務所のホワイトボードには書かれていないため、職員が把握できていなかった。	利用者は面会を楽しみにされていたため、大変申し訳なかった。新しい事を始める時は、どのように伝達すればこの様なミスがないか考えながら対応していく。
15	高齢	居宅介護支援	被害・損害	○その他 地域の住民から、歩行中に病院の駐車場から出てきた送迎車に道を塞がれたとの訴えがあった。	お詫びし、状況などを伺った。ドライバーと添乗職員からの聴き取りとドライブレコーダーの確認後、改めて苦情責任から謝罪を行った。また、今回の件を踏まえて、安全走行への教育の徹底を実施していくことを約束した。	職員からの聴き取りとドライブレコーダーの映像確認から、その場の安全確認と歩行者との距離は取られているとも判断できる範囲ではあった。通常の安全確認では足りないことを常に意識し、十分な確実な安全確認と走行を行うことが必要だと感じた。
16	高齢	居宅介護支援	被害・損害	○その他 掃除のサービス終了後ヘルパーが間違えて電話のコンセントを抜いてしまっていた。電話が故障したと思い、別居している家族に相談したところコンセントが抜けていた。その間連絡ができず困ったとの訴え。	利用者、ご家族に丁寧に説明した。退室前に触った物が入室時と同じ状態になっている事の確認をしっかりと行い、防止する事をお伝えした。	独居の方の通信手段を断ってしまった。体調悪化等なく大きな事故につながらなかったが、ちょっとしたミスが大事につながる事を感じた。
17	高齢	地域密着型通所介護	被害・損害	○介護・支援事故 デイサービス利用中に転倒され、4日後に骨折が判明。転倒時の状況説明が不十分だった為、受診が遅れたと家族より訴え。	転倒時の状況説明が不十分であったことを謝罪し、改めて転倒時の様子とその時の対応、転倒された日以降の利用時の様子をお伝えする。治療費の支払い、再発防止策のスタッフへの周知徹底を行ったこと、同様の怪我がないように努めていくことを約束した。	その場では良いと思われる対応でも、状態の変化により利用者、家族の心境変化があると思う。不透明な点や不審点がある際には遠慮せず、問い合わせをしていただけるように、普段から利用者、家族との信頼関係を築いていくことが大切であることを学んだ。
18	高齢	在宅介護	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が前月のサービス金の集金で利用者の自宅を訪れたところ、早くしてください。とお金を支払うことをせかされた。その態度に不満を感じたとの訴え。	職員の心無い対応に対して利用者に誠心誠意謝罪し、今後同様のことがないよう担当職員に厳重な注意を行った。	職員がどんなに忙しい時間であろうと、利用者への対応に影響してはならない。常に利用者の気持ちになり、よりよい信頼関係を築くことが大切であることを学んだ。
19	高齢	居宅介護支援	説明・情報提供	○説明不十分 利用者(夫婦)の訪問介護で生活援助を行ったが、訪問時に受診すると言いつつ、不在になった。ヘルパーは利用者が不在の場合はサービス提供できないと説明したが、そんなことは契約書に書かれていないと、訪問介護の管理者とケアマネジャーに苦情がある。	契約時に、契約書等の内容を説明したが、時間がかかり、もう説明しなくてよいと申出があり、すべてを説明しきれなかった。そのことをお詫び、契約書に書かれていないことについては、双方協議の上で決めるとうたっているため、協議したことを用紙にまとめて提出し、了解をいただいた。	契約時にしっかり説明できなかったことに問題があるが、法令遵守は絶対であることを丁寧に説明し、それを文書で提出することで納得していただいた。苦情があっても、丁寧に説明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	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	障害	共同生活援助	職員の接遇	○関わり方・対応 起床時職員が起こしてくれず、寝ていた。会話や相談をしたかったのに職員の愚痴を聞かされた。早く寝たいのに、○○時まで起きていないとダメだと監視されていて嫌だとの訴え。	職員の対応に謝罪し、一人ずつ面談を行い、教育指導をし改善していく旨をお伝えした。迅速に実施していく事で職員の意識も変わった。	普段見えていなかった事や、職員全員の意識の薄さを改めて認識する事ができた。面談を行った事で職員同士のコミュニケーションも必須だと言う事を学んだ。
2	障害	共同生活援助	職員の接遇	○関わり方・対応 (別事業所の)グループホーム世話人の話し方が横柄で何度伝えても対応何してくれないとの訴え。	本人の訴えをグループホーム管理者と相談員に伝え、ケース会議を行い、本人の希望を伝え、本人の希望とグループホームでの生活他についてお互いに納得する方法を取ることができた。	世話人は毎日変わるため苦情が通りにくかった様子。別の視点からの話からお互いに納得でき良かった。
3	障害	共同生活援助	職員の接遇	○関わり方・対応 昼食の際に見守ってもらっているが、職員Aさんの時はそうしてくれないと、利用者から訴え。	利用者にはお詫びをした上で、改善していくよう約束した。	以前より、対応をする旨を約束していたが統一できていなかった。改めて、周知した。

《障害者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
4	障害	共同生活援助	説明・情報提供	○相談不十分 利用者より、グループホームでの生活も長くなってきたので自立生活をしたいが、なかなか許可がない。自分はグループホームの犠牲になっているのではないかと思うとの訴え。	利用者の受給者証発行元である市福祉課と連絡を取り、関係各機関（グループホーム、計画相談の実施施設、就労センター、市福祉担当）などが一堂に会しケース会議の機会を設けることとした。	施設関係者と利用者の自立訓練習熟度にかんがりの乖離があり、施設側の自立生活面での危惧が定員満杯の犠牲になっていると誤解を生む結果となっていた。
5	障害	共同生活援助	説明・情報提供	○説明不十分 別事業所より、事業所内にて職員のコロな感染陽性者が発生した際は、陽性者の勤務スケジュールを速やかに伝えて欲しい。	利用者へヘルパーとの接触状況については連絡を済ませていたため、必要な情報は伝えていた。しかしながら、双方の事業所がコロナ蔓延の中で、先方事業所内での連絡不備が原因と思われるため、丁寧に説明を行った。	関連事業所との情報共有の第一報については、電話以外の方法で行うこととなった。
6	障害	共同生活援助	権利侵害	○暴言 夜中の巡回の時に部屋に鍵をかけておいたら、鍵を開けるように怒鳴られた。怖くて生活できないとの訴え。	職員に事実を確かめたところ、様子を見ることができないため、開けるように言った。怒鳴ったことも認めたため、利用者及び家族に謝罪。職員に、適切な対応について周知徹底することを約束した。	一人勤務で、他職員の目が入らずどのような接し方をしているかのチェックができていなかった。研修や打ち合わせなどで、虐待防止の啓蒙をする程度では、足りないことを感じた。利用者がサービス管理責任者と話したいと申出てくれたため、日頃から、物を言いやすい関係作りをしていたことは、大切だと学んだ。
7	障害	生活介護	職員の接遇	○関わり方・対応 送迎の車内にてお休みの利用者Aの座席に利用者Bが荷物を置いていたため、利用者Aの隣席の利用者Cが乗り込みつらそうにしていたと、利用者Cのご家族より訴え。	利用者Bに口頭で注意、車内の座席を変更、送迎のドライバーさんに声掛けをお願いし、対応を行ったことを利用者Cのご家族に報告。翌日のミーティングで経過と結果をスタッフに報告し、情報を共有した。	職員や他利用者にとっては些細なことでも、ご家族は気にされることがある。利用者や家族も気持ちよく過ごせるよう、心を配り信頼関係を築き上げていくことの大切さを学んだ。
8	障害	生活介護	職員の接遇	○関わり方・対応 自身で出来ることまで支援者が手を出してしまうとの訴え。	利用者と面談を行い、支援者の対応について、行き過ぎたことを確認。支援者へのフィードバックを行い、支援方法について周知した。	日頃から、利用者を確認しながら過度な支援にならないようにすることの大切さを学んだ。
9	障害	生活介護	被害・損害	○その他 利用者より、施設で行っている消毒でズボンの一部が色落ちした。家族から、連絡ノートを通じ事実確認の依頼あり。また、補償についても説明を依頼される。	・色落ちしたズボンを確認し、消毒液による色落ちと判明。 ・コロナ感染予防の為、椅子など利用者が使用する物に対し液を吹きかけ拭き取り不十分だったことが原因であった。 ・管理者より家族に連絡し消毒液である事を伝え謝罪した。	・直接吹きかけるのではなく雑巾等に吹き替え拭いたり時間をずらしたり同じ事が無いよう対応している。 ・感染予防は必要だが見直す良い機会となった。
10	障害	生活介護	被害・損害	○介護・支援事故 家に帰って服薬の入れ物を確認した所、本日の分が残っていた。昼食時に服用させているのか確認をしたい。	家族に対しすぐに入電し、服用出来ていなかった事について謝罪を行った。そして次回からはダブルチェックを行い必ず実施することを約束した。	服薬担当した職員の利用者への支援の経験が浅かった事もあるが、法人全体で周知し再発防止に努める。
11	障害	生活介護	サービスの質や量	○サービス不十分 帰宅するため、家族が居室を訪れた際、利用者の居室内に排尿の失敗による衣類が床に置いており、着用している衣類が濡れている状態を目にしていた。帰宅した際に担当の支援員に母親がその状況を伝えている。	排尿の失敗することが度々あるため、定期的な排尿の失敗の促しや排尿が失敗していないか随時確認していくことを周知して再発を防止していく。	数年前にも同様のことが家族により確認されておりショックを受けていた。一度は改善されつつも、職員の入れ替わりや支援の風化により同様のことが起きてしまった。過去の事例を定期的に見直し風化させないように確認作業が必要である。
12	障害	生活介護	被害・損害	○その他 15:45から送迎サービスの帰りを待っていた。16:10になっても送りが来ないことからおかしいと思い、見回すと利用者のバッグを発見。自室にいたのを発見した。職員からの直接の引き渡しがなく、何もなかったからよかったが、対応をしっかりとしてほしいと訴えがある。	施設長より家族に電話する。直接の引き渡しが基本であり、今後はこのようなことがないようにすると伝え、謝罪。また、該当職員に状況を確認し、引き渡し時には直接家族に引き渡すよう再確認した。丁寧に謝罪し、今後注意していくことを伝え納得される。翌日、直接施設長より謝罪した。	この件で定期的な職員への周知が必要であると感じた。送迎時の注意点として、職員全員に再度直接の引き渡しの周知を図り、今後の再発防止に努めることとした。
13	障害	地域活動支援センター	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者家族より、迎えに来た職員に洋服についた猫の毛を衣類用クリーナーでとりこんだ対応をしているのはあなただけですよと言われたとの訴え。	職員に状況確認を行い、利用者と家族に謝罪。洋服についた猫の毛をはたく事を利用者には話していたが、家族には説明できていなかった。猫の毛の対応について家族に説明した。	説明ができていなかったことによる不適切な対応であった。
14	障害	障害者支援施設	職員の接遇	○関わり方・対応 家族より内服薬を郵送したが、施設に届いているかとの問い合わせを受ける。対応した職員の確認不足があり届いていないと返答をしてしまう。	実際は法人本部に届いており確認不足であった。家族へ届いている旨の連絡をし謝罪。今後の対応として、宛名を施設名だけでなく利用者個人の名前までを記入いただくことで確認をとれる状態とした。対応方法については家族とも協議して一緒に検討をして決定している。	内服薬を家族で対応いただいている利用者がいるが確実に届いているかの確認をしなければ利用者の健康に影響が出てしまう。家族との連携と合わせて問い合わせ等あった際は、確認後の返答までを確実に行うことが重要と学んだ。また、家族にも安心いただける対応をすることを学んだ。

《障害者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
15	障害	障害者支援施設	権利侵害	○虐待 職員が、他利用者の髪の毛を引っ張っていることが虐待ではないか。喧嘩しているように見える。事業所では静かに穏やかに過ごしたい。	事実確認・調査委員会を開いた。ある利用者が思うようにならないと他利用者に向かっていくため、家族承認のうえ、職員が抑止している。職員が利用者の髪の毛を引っ張ることはないことを確認。	要望である静かな環境の提供、相談に乗ることができる体制等が必要であった。権利擁護虐待防止委員会及び対応に関する規程の見直しを行った。
16	障害	障害者支援施設	職員の接遇	○関わり方・対応 離床支援のために入室した職員が「腰が痛い」と言いながら来た。方法を覚えていない様子もあり、以前、その職員の手が顔に当たったこともあるので恐怖を感じ、「他の職員を呼んできて」とお願いするも「1人でできる」と聞き入れてもらえなかった。怖い思いをしなくなったので2人の職員で支援に入ってもらいたい。	利用者に謝罪し、2人支援の徹底をすることを約束する。対象職員には面談を実施し、利用者との関わりについて指導する。	利用者の訴えを真摯に受け止めること、利用者が安心して支援を受けられるようなくてはならないことを職員が理解できるよう指導しなくてはならない。
17	障害	就労移行支援	職員の接遇	○関わり方・対応 外出予定日に連絡なく欠席。家族に連絡したところ「体力の不安から行きたくないと言った」聞いてもらえなかったとの訴え。家族から無理に参加させるのはどうなのかとお叱りをいただく。	無理に参加しなくても良いと利用者に伝えていたことを説明、不安を汲み切れなかったこと、ご心配をおかけしたことにお詫びを伝えた。	利用者が自分の気持ちを表しづらい面があり、家族も利用しづらくなるのではと連絡することを躊躇されていた経緯があった。家族とも積極的にコミュニケーションをとっていく必要性をあらためて学んだ。
18	障害	就労移行支援	サービスの質や量	○環境 イベント終了後、記念撮影を実施。一人の利用者が写真が苦手であると事前に申し出があった為、撮影に臨まず部屋の隅で見学。撮影後、一部の利用者が個々に写真撮影を始め、写っているのではないかとパニックを起こされる。利用者に対して配慮が足りないとの訴え。	謝罪し、撮影した写真はSNSに上げない事、安心して頂きたいとお伝えした。話を聞き落ち着いたところで帰宅するよう促した。その後、面談を実施し2度謝罪したところ、気持ちも晴れた様子となった。	利用者の個々の障害特性、配慮事項等について今一度職員間で共有。万に備えての対策を充分にとる必要があると感じた。慣れてくると忘れがちな障害特性を改めて今回気付く事ができた点等、考えるきっかけにもなった。
19	障害	就労移行支援	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者が在宅訓練のメールを支援員に送っていたが、当日中に返信がなく、不満を感じたと訴え。	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、お昼休憩に入る前にメールをチェックする、担当支援員だけではなく他支援員も確認をし、支援員同士で共有を必ず行う等をしていくことを約束した。	業務の忙しさから漏れてしまうことがあることが分かった。業務面の割り振りや1人だけではなく、支援員間の連携が非常に重要であると改めて認識した。
20	障害	就労継続支援A型	その他	○その他 利用者Aの連絡先を利用者Bが許可もなく利用者Cへ教えてしまった。利用者Aより利用者B、Cへ困っている旨を伝えて欲しいと訴え。	利用者3名と職員で話し合いの場を設け、皆が聞いている状態で1人ずつ聞き取りをし、事実確認。利用者B、Cへは何がいけなかったかを伝え、今後はこのような事の無いよう指導し、利用者Aとその場で和解。	利用者は大人同士だが社会人としてのルールやSNSとの関わり方に対し希薄であるという事を学んだ。
21	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者の親族から、利用者や家族のことにに対し職員から心無い言葉を言われたり、対応を受けたと訴え。	・関係職員に確認すると、職員の態度や言動が誤解を与えた部分もあるが訴えが概ね事実であることが判明。 ・利用者、関係職員、管理者で話し合いを行い他にも不満等がないか再度事情等を確認。 ・利用者及び親族に対し謝罪と報告を行った。	・職員の通常業務内での言動や行動においても常に注意し、正しくないとと思われること(例:挨拶の仕方等)があった場合は、職員が自覚できるようその場で伝え、改善するように指導しなければならなかったと感じた。
22	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 職員からその日の仕事手順や説明不足。説明は丁寧にはわかりやすく伝えて欲しい。職員に対する不信任と職員に聞いても曖昧な態度や言い方がきつい。	第三者委員を通し、関係機関への周知と利用者への謝罪を行い、上司への報告書作成と周知をして、職員同士の共有と支援方法の見直しを行った。	作業ができるのと職員の思い込みにより、利用者任せを行い過ぎた。その結果、声掛けやコミュニケーション不足だった。このくらいできるだろう、との思い込みによる声掛け不足が招いた。利用者目線・立場を考えながらの個々の支援が大切だと学んだ。
23	障害	日中活動支援	サービスの質や量	○環境 施設内でマスクを着用していない人が見受けられる。マスク着用を義務化してほしい。	手洗い・検温など、コロナ対策は元より実施しており、施設内でのマスク着用義務化はしないこととしていた。今回利用者からの申し出があったので、改めて苦情解決責任者を中心に職員内で検討を行う。コロナの感染をできる限り避けようとする思いは理解するが、夏場のマスク着用による熱中症リスク、精神疾患等によりマスク着用が困難な人がいるため、施設として義務化はしないこととした。その代わり、職員・利用者でコロナ対応マニュアルの読み合わせをし、人との距離を保つことを促すよう、職員が適宜声掛けをすることとした。以上の対応を申出人に伝え、納得をもらった。	結果として申出人の希望が叶わなかったとしても、無下に却下するのではなく、「自分の申出により少し改善された」と感じてもらったことで、納得を得られたのではないと思う。特に精神疾患をお持ちの利用者に対しては、落ち着いて通所をしてもらえるよう心掛けている。

《障害者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
24	障害	通所介護	その他	○その他 ある利用者が、特定の他利用者から、言葉によるハラスメントを受けたとの訴え。	利用中に不快な思いをされたことに対してお詫びを伝えた。他者を誹謗中傷することやハラスメントがないように、今後同様なことがあった場合には、その場できちんと対処をしていくことを約束した。	利用者間のトラブルについては、日ごろから相性等を考慮した対応をしていたが、疾患による障害の程度の違いやものの考え方、性格により、相容れないこともあり、その場合は利用日が重ならないようにする等の配慮をしていく必要があることを学んだ。
25	障害	相談支援事業所	権利侵害	○その他 受給者証の受け取りについて、相談支援事業所経由で受け取ったことに立腹し苦情を訴える。	口頭で了解いただいていたが、確認するすべがなく、謝罪させていただいた。	双方の言った言わないにならないように、書面で確認できるようにすることを学んだ。
26	障害	多機能型事業	説明・情報提供	○説明不十分 利用者に誤った行事の日程情報を伝え、混乱してしまったと家族より訴え。さらに連絡帳で数日前に確認記載があったにも関わらず職員が返答を連絡帳へ記載していなかった。	家族へ謝罪を行った。お便りのミスがないか3重で確認及び連絡帳での内容確認と情報の共有を現場職員へ徹底するように教育すると伝えている。	連絡帳間での情報共有の大切さとお便りなどミスプリントで日程を間違えて情報を出してしまうと、利用者にとって混乱を招いてしまう情報一つをとってもミスは大事であるという事を学んだ。
27	障害	生活訓練	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者の容姿に関することで、「職員がマウントを取ってくることが多い」と利用者より訴えがあった。また、会話の中で職員が否定語を使ったことが気になったとの訴え。	否定語の使用があったことを認めた上で、利用者に対して謝罪。また、生活訓練事業所の職員の対応の心構えについて、職員全員の問題として取り上げ確認をした。	利用者と話す際に否定語を使用していたことに気が付き、改善することを確認した。また、利用者との距離感、個々の特性に合わせた支援ができていなかったことを確認した。

《児童福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 お迎え直前に怪我。何処でどの様に怪我をしたか、対応の先生が担任では無いからと言い、他人事だった。担任でなくとも、自分が見ている時に出来た怪我については説明してほしいし、処置をしてからお帰りにしますか？くらいは聞いて欲しかったとの訴え。	担任以外の職員がその場にいた時は、その職員が責任を持ち、対応し他人事にならないよう、社内研修で指導した。また今後同じような事が起きた場合、全職員が適した対応を取れるように周知した旨を説明した。	苦情になるような行動をとった職員は入職間も無い職員であったが、経験年数は豊富だった。その経験年数に惑わされる事の無いよう対応する。
2	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 アレルギー食の進め方について、職員と保護者の話し合いがうまくいかず面談を実施。	口頭ではなく、ノートを作成し、行き違いや思い違いがないよう担任、園長と確認した。	保護者ごとに、細かく記録等残して対応していく必要があると感じた。特にモンスターベアレントと言われるような保護者も増えてきているので、職員の学びが大切だと感じた。
3	児童	保育所	被害・損害	○その他 園に通っている子どもから順番に家族全員コロナに感染してしまった。園として感染対策を徹底していたが。	マスクについては様々なリスクから全員に強要する事はできない。また危機管理については陽性者が発生している事を電話連絡し、そのことを承知の上で利用していただいた事、消毒作業を1日2回行っている事等をお伝えした。	家族全員が体調を崩して大変な状況の中、保育園が大好きなお子さんが、丁度誕生日を迎えるタイミングで感染してしまい、辛かった為、その気持ちを園にぶつけられたと思う。その気持ちを受け止めつつ、園として行っていたことを丁寧にお伝えした。今後も信頼関係を築いていきたいと思った。
4	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 お迎え時、気持ちの良い挨拶がされず、嫌な気持ちになったと保護者から訴え。	園長が保護者の気持ちを十分聞いた上で、職員の対応について謝罪。職員から聞き取りを行い指導することを伝えた。加えて、該当職員を含めて話し合う機会を作り、十分話し合いを行った。	普段から保護者とのコミュニケーションや信頼づくりの重要性を確認したり、コミュニケーションの基本となる笑顔での挨拶ができているか振り返りを行うなど職員全体で共有した。
5	児童	保育所	権利侵害	○介護・支援事故 子どもが怪我をした際、担任からの丁寧な説明がなかった。また怪我をした子ども自身に非があると言われた。以前もこの職員が担任だった時に怪我が多く担任を変えてほしいと訴え。	謝罪し、怪我について子どもに否があったという担任からの話についても丁寧に説明をした。担任を変えてほしいということについては、保護者の話をじっくり聞き、不安な思いを受け止めながらも担任の変更はしかねることを説明し、納得していただいた。	保護者の方への怪我の説明はより丁寧に順を追って行う必要がある。普段から保護者とのコミュニケーションをとり、信頼関係を築けるようにすることが大切であるため、送迎時に子どもの様子を伝えるなど積極的に行うことを学んだ。
6	児童	保育所	サービスの質や量	○環境 保育所におけるマスク着用について、子どもがストレスにより発疹等の症状がでている。マスクをつけないことを認めてもらいたいとの訴え。	3歳以上児童のマスク着用については義務ではないので、無理につけることはない旨を伝えた。	感染症対策については保護者によって考え方が違うこともあり、ルールを一方的に押し付けるのではなく、対話により理解を得ることが大切だと学んだ。

《児童福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
7	児童	保育所	被害・損害	○暴力 子ども同士のトラブルで、顔を引掻かれ、防ぐことができなかったのかとの訴え。	園長、副園長、担任で状況説明の場を設け、謝罪をする。今後の対応策を伝え、未然に防ぐことができるよう対応していくことを伝える。	職員間で子どもの特性や関わり方の場面を予想し、未然に防ぐことができるよう職員間の連携の大切さを改めて痛感した。
8	児童	保育所	サービスの質や量	○環境 園児・保護者用の門扉が重く、雨天時や兄弟が多い保護者には、朝夕の開け閉めが大変。その間に子どもが飛び出したりする危険もあるのでなんとかしてほしいとの訴え。	園だよりを通して送迎の混み合う時間、雨天時はできる範囲で職員が立ち、園児の飛び出し防止の面からも必ず閉めてほしいと伝えた。市役所にも報告し早めの改修を依頼していく。	園内だけで早急に改善が難しい苦情であるが、保護者からの声が行政が動くきっかけになりやすい。利用しやすい保育環境のためにもどんだん声を拾っていくことを大切にしたいと思った。
9	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 子どもが短期間の間に同じ場所を2回怪我した。不安を感じている。	子どもの関係性や遊び方を把握し、お互いの関わり方を知らせていけるように伝え、謝罪する。	怪我が続くことで保護者は保育士がどのように子どもに関わっているのか不安に感じる。子どもの特性を捉え怪我につながらないようにすると共に、日頃から保育所での過ごし方や友達との関わり方などを知らせ安心感につなげる必要がある。
10	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 保護者より、担任が変わり、子どもから保育所での話を聞く機会が減ったと感じていた。子どもの様子の変化に声をかけると、「給食のおかわりができない。良い子ではないからもらえない。」と訴えがあった。	保護者の話を十分に傾聴し、相談していただけたことに感謝し、不安な思いへの謝罪。主訴に対し、担任に聞き取りを行い報告することや今後、食事の対応やコミュニケーション等の改善に向けて指導していく旨を伝える。時々、声をかけ相談しやすい環境を作るように努める。	子どもと担任との関係を考え、相談することや苦情を申し立てることを躊躇し、控えてしまう家庭があることを念頭において、何でも話し合える信頼関係作りと相談しやすい環境作りが改めて大切であることを学んだ。
11	児童	保育所	利用料	○その他の費用 個人購入品が高い。特に体操服は年に24回くらいの着方で購入するのはどうかと思うとの訴え。	昨今の家庭状況などを考慮し、体操服の購入を廃止した。	子どもの貧困化について、当園でも配慮すべき時期に来ていると感じた。
12	児童	児童発達支援	職員の接遇	○関わり方・対応 お迎えの車両に乗っている女児から保護者に見送られる男児に対して「頭が腐っている」と言われたと保護者から職員に訴えがあった。送迎職員が聞こえずそのままにしてしまう。保護者は自分の話を信用されていないと思い、先生としての対応に不信感を感じたとLINEで訴え。	・責任者不在で帰所時間間近だったため、LINEを見た職員が後で話を聞くこと返信してしまっ。その後ご立腹のLINEが止まらなくなった。 ・苦情を受けた本人が送迎しながら謝ってしまっ。結果誤解が解けお許しを受ける。 ・事後報告を受けた責任者が謝罪するとともに、職員に苦情解決体制を再度確認する。	職員は現場優先にしてしまった事で、保護者の気持ちに寄り添うことをせず、受け止めてもらえない気持ちを爆発。後回しにせずすぐに訴えを聞く姿勢をとることを常に職員に伝えないと苦情の経験がない職員は忘れてしまいがちであることを学んだ。
13	児童	放課後等デイサービス	サービスの質や量	○環境 利用者が室内にいる際、施設出入口の鍵が開いていることが多く、誰でも出入りが自由になってしまっているのに対して利用者の家族より指摘があった。	今後の対応方法について検討し、安全に利用できるような環境を提供していくことをお伝えした。	安全管理の不十分さがあつた。あらゆる可能性を考えておく必要があると感じた。
14	児童	放課後等デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 ・苦手な子ができ、苦痛があるように感じているが、施設側から子どもの様子が伝えられない。また、管理者に聞いても明確な返答がない。 ・特定の職員の言動が横柄で不愉快。事業所の職員では話にならないため、施設長と面談がしたいと、利用者の家族から訴え。	施設長が家族と面談し、事情を丁寧に聞き取る。 その後管理者・特定の職員・他職員と面談を行ない、事業所の問題点と今後の対応方法を明確にした。 その内容を家族にお伝えするとともに、管理者・特定の職員から謝罪。支援方法が明確に決まり、実行されたことで環境が変わり、子どもの表情が和らいだため、安心できたとのこと。	相手方の個人情報を守ろうという思いで明言を避けていた節があつたが、家族としては「秘密にされている・嘘をつかれている・本当のことがわからない」と感じ、不信感に繋がってしまった。トラブルとなっている利用者双方に対して、平等かつ必要な情報開示を行なうべきだった。 また、必要な支援方法を明確にできなかったことが、事業所としての力不足であつた。利用者が穏やかな気持ちで生活できる環境作りに真摯に取り組まなければならなかった。職員が家族とどういうやり取りをしているのか、話し方や言葉遣い等を客観的に見て、個別に、十事業所全体で振り返りや指導をしていくことの重要性を学んだ。
15	児童	放課後等デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 送迎時、児童が泣いて帰宅したにも関わらずスタッフの説明が不十分であつた、とご家族より訴えがあつた。	当日送迎を担当したスタッフに事実確認を行い、なぜそうなったかを把握したうえで、その保護者に再度謝罪と状況の説明を行った。その上で他のスタッフにも今回の件の共有と指導、記録に残した。	保護者の方でもいろいろな方がいるので、その方に合わせた柔軟な対応が必要である。常日頃そのような指導をしていたつもりではあつたが、徹底できていなかった。為、施設内研修時に保護者対応も合わせて行うことが必要だと感じた。
16	児童	放課後等デイサービス	被害・損害	○物損 メガネにキズがついていた。 他利用者にメガネを床に投げられたのが原因かと思われる。 キズがついたため、見にくくなってしまつた。	当日勤務していた職員にその時の状況を詳しく聞き家族に説明した。 職員が止められなかったこと、その事をご家族にお伝えしていなかった事をお詫びした。帰り支度の時間帯は隣り合わないよう配慮し、職員も注視していくことをお伝えした。	今回の事案を見ていた職員がいたのだが、他職員に知らせず、また帰りの際に家族に報告が出来なかった。 職員間の連絡共有を図り、帰りの時には家族にご説明出来る体制を整えていく。

《その他の事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	行政	老人ホーム	サービスの質や量	○環境 コロナの影響で、声出し等のサークル活動を制限していたが、カラオケサークルの代表がコロナ新規感染者の減少に伴い(当時)、サークル活動の再開願の申出。	管理職や指定管理者とも協議し、声出し活動再開に向けた、感染症対策を講じた上、またサークルには自主感染対策を行うことを条件に活動を認める方向とした。	担当だけで判断せず、管理職や指定管理者とよく相談の上、結論を出すことが大事と学んだ。
2	社協	社会福祉協議会	利用料	○説明不十分 シルバー人材センターから請求書が届いたが、金額が前回よりも高額であった。間違いではないのかとの訴え。職員が電話で対応し、現場の状況を鑑みて作業内容を変更した旨を説明したが、連絡もなしに作業内容を変更したことや、作業人数や時間、金額を事前に知らせて欲しかった。	作業内容の変更についてはお詫びをし、作業人数・時間・金額等については作業してみないとわからないため、事前に見積もることはできないことをお伝えした。	今後、作業内容に関しては内容をよく確認し、場合によっては作業内容が変更することをお客様にお伝えすることを徹底する。
3	社協	社会福祉協議会	職員の接遇	○関わり方・対応 施設の利用時間が17時までであるにも関わらず、清掃員が20分前に退室するよう促してきた。これまでも時々あったが、自分たちの勤務時間の都合で追い出されるのはおかしいのではないかと。	申出人に対し謝罪を行うとともに、再発防止を約束した。外部委託している清掃業者リーダーに聞き取りを行い、スタッフ間で共通認識を図るよう指導した。	清掃スタッフの経験の長さが利用者との距離感を曖昧にしまったことが今回の苦情につながったと考える。外部業者とはいえ委託者としてスタッフの教育・指導を徹底していく必要があると感じた。

＜ 参 考 資 料 ＞

令和4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)

○メール・FA X(提出書式)

【裏面もご記入ください。】

回答期限 令和4年9月12日(月)

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

令和4年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

調査実施機関:千葉県運営適正化委員会

○本調査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。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。

例)同一法人内で特別養護老人ホーム・デイサービス・訪問介護事業3か所運営している場合は1か所ずつの回答となります。

○なお、本調査結果をスムーズに開示するため、調査票フォームURL: <https://forms.gle/EUazwQKEzevNERd99> にアクセスのうえ、インターネット上での回答に御協力いただきますようお願いいたします。

法人種別	1.社会福祉法人 2.医療法人 3.NPO法人 4.株式会社・有限会社・合同会社 5.行政 6.その他()				
事業所名 (行政の場合は市町村名)					
事業種別	1.高齢 2.障害(身体・知的・精神) 3.児童(障害児含む) 4.行政 5.社協 6.その他()				
記入者名			連絡先(電話番号)		
○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における苦情解決体制について ※ 役職は下記★役職選択語群より該当する①～⑱を記載してください。					
Q1 苦情受付担当者 ⇒ 1.設置している ⇒ 受付担当者の役職★() () () 2.設置していない					
Q2 苦情解決責任者 ⇒ 1.設置している ⇒ 解決責任者の役職★() 2.設置していない					
Q3 第三者委員 ⇒ 1.設置している(名) ⇒ 第三者委員の役職★() () () () 2.設置していない → Q5へ					
Q4 第三者委員への報酬 ⇒ 1.報酬あり(年額・月額・日額)に()円程度 → Q6へ 2.報酬なし → Q6へ					
Q5 第三者委員未設置理由 ⇒ 1.適当な人材がいない 2.設置に係る経費が必要なため 3.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()					
★役職選択語群(下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください) ① 施設長(事業所の長含む)、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員(支援員含む)、 ⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、 ⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他					
Q6 苦情解決の規程(要綱)やマニュアルについて 1.規程(要綱)やマニュアルはある 2.規程(要綱)やマニュアルはない 3.その他()					
Q7 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 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(コロナ禍含む) 4.参加できる体制がない 5.予定していない					
Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※ 複数選択可 1.事業所内に掲示 2.ホームページや広報紙に掲載 3.パンフレットやチラシに掲載 4.重要事項説明書や契約書に明記 5.利用者の集まりや家族会で説明 6.本会のポスターやチラシを活用 7.特に周知していない 8.その他()					
Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について ※ 複数選択可 1.意見箱の設置 2.連絡帳の活用 3.送迎時等話す機会を設ける(日々のコミュニケーション含む) 4.利用者や家族へのアンケート実施 5.個人面談(訪問含む)の実施 6.相談日の設定 7.ICTを活用(メール・LINE・SNS・Zoom等) 8.その他()					
Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について ※ポスターはご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局もしくはメールにてお問い合わせください。(サイズはA3もしくはB3サイズです) 1.掲示している 2.掲示していない 3.見たことがない					

Q11 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について ※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（ ）	
Q12 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 ※ 複数選択可	
1.ミーティング時に検討 2.職員への個別面談 3.相談記録の回覧 4.苦情解決委員会の設置 5.職員研修会の開催 6.第三者委員へ相談・報告 7.その他 （ ）	
○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における昨年度の相談実績について	
Q13 昨年度(令和3年度)の苦情相談受付件数について	
1.相談実績がある⇒（ 件） 2.相談実績がない	
Q14 受理した苦情のうち1ケースについて概要等をご記入ください ※令和4年度のケースもしくは令和3年度分	
◎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	
Q15 上記(Q14)のケースについて、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1つに○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/退去、サービス提供中止 /金銭管理）
	③説明・情報提供（虚偽記載/相談不十分/契約拒否/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/暴力/所持金品等紛失）
	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。調査結果につきましては、苦情解決研修会資料として掲載する他、運営適正化委員会事業資料集として千葉県社会福祉協議会のホームページに掲載いたしますので、ご承知おください。	
～ 巡回サポート事業について回答にご協力をお願いいたします ～	
Q16 巡回サポート事業について 本委員会では、苦情解決の役割について理解を深めるとともに事業者段階における苦情解決体制整備を進めております。苦情解決部会委員と事務局で事業所へ伺い、事業所内での課題や困難ケースへの対応等について意見交換を行っております。 ※実施の際は事業所ごとの新型コロナウイルス感染症対策に考慮し実施する予定です。	
1.事業実施を希望する 2.事業に興味があり、話を聞きたい 3.事業実施を希望しない 4.その他（ ）	

○Googleフォーム（インターネット提出書式）

令和4年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

本調査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。

例えば、同一法人内で特別養護老人ホーム・デイサービス・訪問介護事業3か所運営している場合は1か所ずつの回答となります。

※ 調査結果については、集計のうえ、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4年9月12日（月）

*必須

○法人種別 *

- ☐ 1.社会福祉法人
- ☐ 2.医療法人
- ☐ 3.NPO法人
- ☐ 4.株式会社・有限会社・合同会社
- ☐ 5.行政
- ☐ その他: _____

○事業所名 （※ 行政の場合は市町村名） *

○事業種別 *

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.高齢
- ☐ 2.障害（身体・知的・精神）
- ☐ 3.児童（障害児含む）
- ☐ 4.行政
- ☐ 5.社協
- ☐ その他: _____

○記入者名〔例：介護 花子〕 *

○連絡先（電話番号）※ 半角数字、ハイフンなし 〔例：07012345678〕 *

○貴法人（事業所）貴市町村の事業における苦情解決体制について

（1）～（3）の役職については【★役職選択肢語群】より該当する①～⑱を記載してください。

Q1 苦情受付担当者について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (1) へ
- ☐ 2.設置していない ⇒ Q2 へ

（1）Q1で「1.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。

【★役職選択肢語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他〔例：②、③、⑥〕

Q2 苦情解決責任者について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (2) へ
- ☐ 2.設置していない ⇒ Q3 へ

（2）Q2で「1.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。

【★役職選択肢語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他〔例：①〕

Q3 第三者委員について

※ 事業所ごとに設置をしている第三者委員の設置状況についてご回答をお願いいたします。
なお、本会は第三者委員ではありませんのでご承知おきください。

1つだけマークしてください。

☐ 1.設置している ⇒ (3) へ

☐ 2.設置していない ⇒ Q5 へ

(3) Q3で「1.設置している」を選択した方は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

(4) Q3で「1.設置している」を選択した方は第三者委員の役職を教えてください。

【★役職選択語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他 【例：⑩、⑫、⑭】

Q4 第三者委員への報酬について1つだけマークしてください。

☐ 1.報酬あり（年額） ⇒ (5) へ

☐ 2.報酬あり（月額） ⇒ (5) へ

☐ 3.報酬あり（日額） ⇒ (5) へ

☐ 4.報酬なし ⇒ Q6 へ

(5) Q4で「1～3 報酬あり」と選択した方は報酬金額を教えてください。
〔例：5,000円程度〕

Q5 Q3で「2.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。

- ☐ 1.適当な人材がないため
- ☐ 2.設置に係る費用が必要なため
- ☐ 3.役割が不明確なため
- ☐ 4.職員で十分対応できるため
- ☐ その他: _____

Q6 苦情解決の規程（要綱）やマニュアルについて
1つだけマークしてください。

- ☐ 1.規程（要綱）やマニュアルはある
- ☐ 2.規程（要綱）やマニュアルはない
- ☐ その他: _____

Q7 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。

- ☐ 1.年に複数回参加している
- ☐ 2.年1回程度参加している
- ☐ 3.参加していない（コロナ禍含む）
- ☐ 4.参加できる体制ではない
- ☐ 5.予定していない

Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて

※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.事業所内に掲示
- ☐ 2.ホームページや広報紙に掲載
- ☐ 3.パンフレットやチラシに掲載
- ☐ 4.重要事項説明書や契約に明記
- ☐ 5.利用者の集まりや家族会で説明
- ☐ 6.本会のポスターやチラシを活用
- ☐ 7.特に周知はしていない
- ☐ その他: _____

Q9 苦情（意見・要望）等を受け付けるための工夫について

※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.意見箱の設置
- ☐ 2.連絡帳の活用
- ☐ 3.送迎時等話し合う機会を設ける（日々のコミュニケーション含む）
- ☐ 4.利用者や家族へのアンケート実施
- ☐ 5.個人面談（訪問含む）の実施
- ☐ 6.相談日の設定
- ☐ 7.ICTの活用（メール・LINE・SNS・Zoom等）
- ☐ その他: _____

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

※ 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もしくはメールにてお問い合わせください。（サイズはA3とB3サイズがあります）

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.掲示している
- ☐ 2.掲示していない
- ☐ 3.見たことがない

Q11 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。

- ☐ 1. 申出人に報告
- ☐ 2. 職員会議で情報共有
- ☐ 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
- ☐ その他: _____

Q12 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。

- ☐ 1. ミーティング時に検討
- ☐ 2. 職員への個別面談
- ☐ 3. 相談記録の回覧
- ☐ 4. 苦情解決委員会の設置
- ☐ 5. 職員研修会の開催
- ☐ 6. 第三者委員へ相談・報告
- ☐ その他: _____

○貴法人（事業所）・貴市町村における昨年度の相談実績について

Q13 昨年度（令和3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。

- ☐ 1. 相談実績がある ⇒ (5) へ
- ☐ 2. 相談実績がない ⇒ Q16 へ

(6) Q13で「1. 相談実績がある」を選択した方は 昨年度（令和3年度総数）の苦情相談件数について教えてください。 ※ プルダウンから選択

1つだけマークしてください。

- ☐ 1件
- ☐ 2件
- ☐ 3件
- ☐ 30件
- ☐ 31件以上

Q14 受理した苦情のうち1ケースについて概要等をご記入ください。

※ 令和4年度のケースもしくは令和3年度分

(実績がないもしくは提供不可な場合は空欄でも問題ありません。)

なお、調査結果については、集計のうえ、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。
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。

◎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すべがない。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。

Q15 上記（Q14）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 / 退去、サービス提供中止/金銭管理）
- ☐ 説明・情報提供（虚偽記載/相談不十分 / 契約拒否/ 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 / 暴力/所持金品等紛失）
- ☐ 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

～ 最後に巡回サポート事業について回答にご協力をお願いいたします ～

本委員会では、苦情解決の役割について理解を深めるとともに事業者段階における苦情解決体制整備を進めております。苦情解決部会委員と事務局で事業所へ伺い、事業所内での課題や困難ケースへの対応等について意見交換を行っております。※実施の際は事業所ごとの新型コロナウイルス感染症対策に考慮し実施する予定です。

Q16 巡回サポート事業について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.事業実施を希望したい
- ☐ 2.事業に興味があり、話を聞きたい
- ☐ 3.事業実施を希望しない
- ☐ 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

【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」



ホームペーヅ

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で打ち切る場合には、「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。

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	ないとう やすお 内藤 八洲夫	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	やまもと きよみ 山本 喜代美	千葉県手をつなぐ育成会	理事 市原市手をつなぐ親の会 副会長	
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4年7月27日～令和6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	やまもと きよみ 山 本 喜代美	千葉県手をつなぐ育成会	理事 市原市手をつなぐ親の会 副会長
		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	副理事長
		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	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	特定非営利活動法人 子どもセンター帆希	理事 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	介護福祉士
		6	ないとう やすお 内 藤 八 洲 夫	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	弁護士（本千葉総合法律事務所） 高齢者・障がい者支援センター 副委員長
		8	いのう ひでとし 稲 生 英 俊	千葉市こころの健康センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長

（任期：令和4年7月27日～令和6年7月26日）

令和5年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!



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
お見舞い等の各種費用	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	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
- 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
使用者賠償責任補償
- ② 役員・職員の傷害事故補償
- ③ 役員・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。)

令和5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適用

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン	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
コチラから



(ふくしの保険
ホームページ)

*3月末までに契約手続きが完了し、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。

<重要>

- ◆ 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。
- ◆ 特定感染症重点プランでは中途加入の場合でも補償開始日より特定感染症が補償対象となります。
- ◆ 年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆ 中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆ 途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。

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

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。)

〈SJ22-12223より抜粋して作成〉

あなたの思いや願いを 聞かせてください。

福祉サービスに対する苦情相談は、
利用者からの大切なメッセージです。

あなたの苦情相談が福祉サービスの質の向上、利用者の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 10時～12時 / 13時～16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5号 千葉県運営適正化委員会

●来所相談（面談）※要予約

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5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5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