

令和4年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査結果

＜確定版＞

千葉県運営適正化委員会

1 調査目的

福祉サービス事業者段階の苦情解決体制の実情を把握し支援するため実施した。

2 調査方法

郵送により、依頼文を発送し 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～令和 4 年 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)

※法人内で複数事業を展開及び行政より委託している場合は調査周知を依頼した。

【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%

【調査項目】

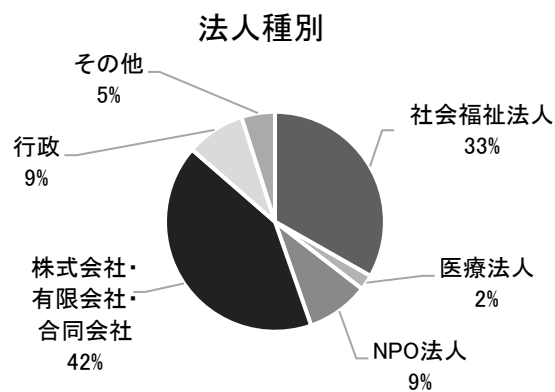
事業所種別、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の設置・役職、第三者委員の設置・報酬、マニュアルや規程、苦情受付件数の実績等県内の福祉サービスにおける苦情対応の取り組み状況について調査を実施した。

3 調査結果

○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



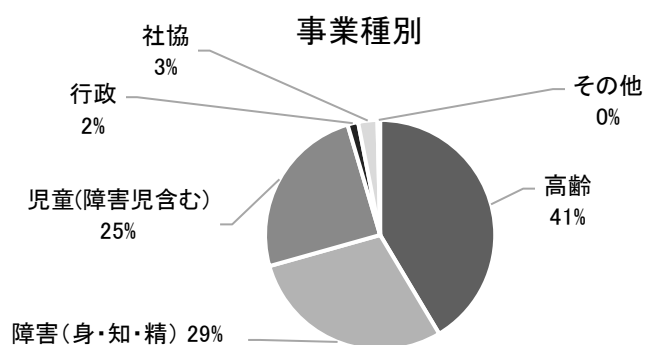
《その他》

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》

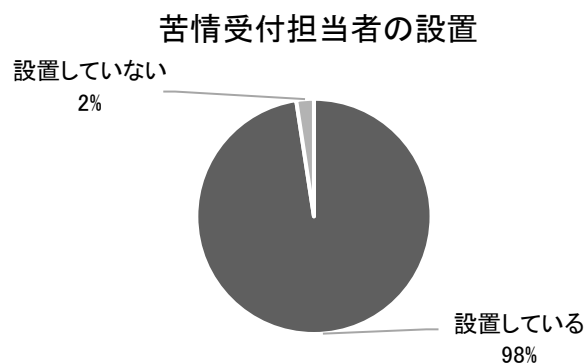
訪問看護 3 件、医療機関 1 件、福祉用具貸与・販売 1 件

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

⇒ Q2 へ

合計 1,198



(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
---------------	----

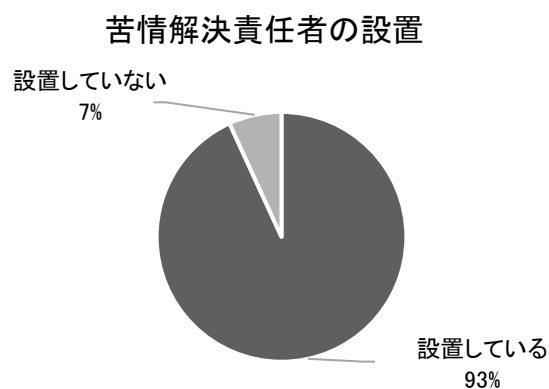
合計 1,445

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

⇒ Q3 へ

合計 1,198



(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

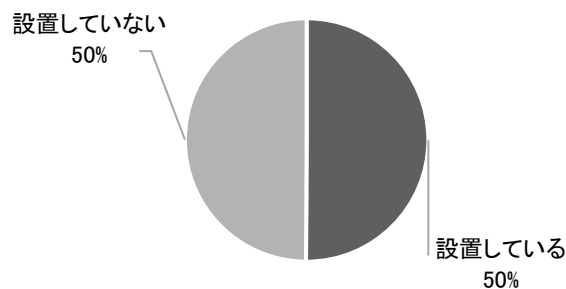
Q3 第三者委員の設置について

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

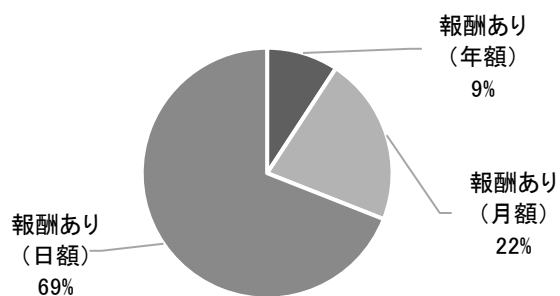
Q4 第三者委員の報酬について

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

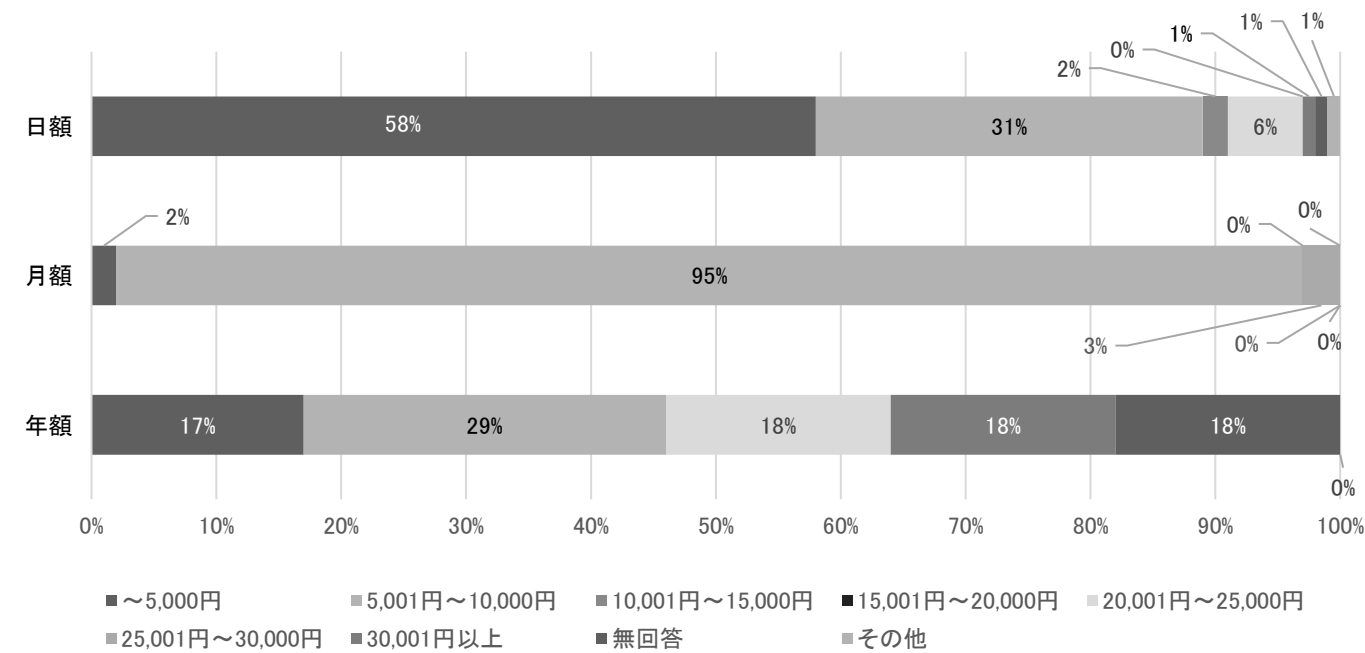
合計 1,198

→ (5) へ

第三者委員の報酬



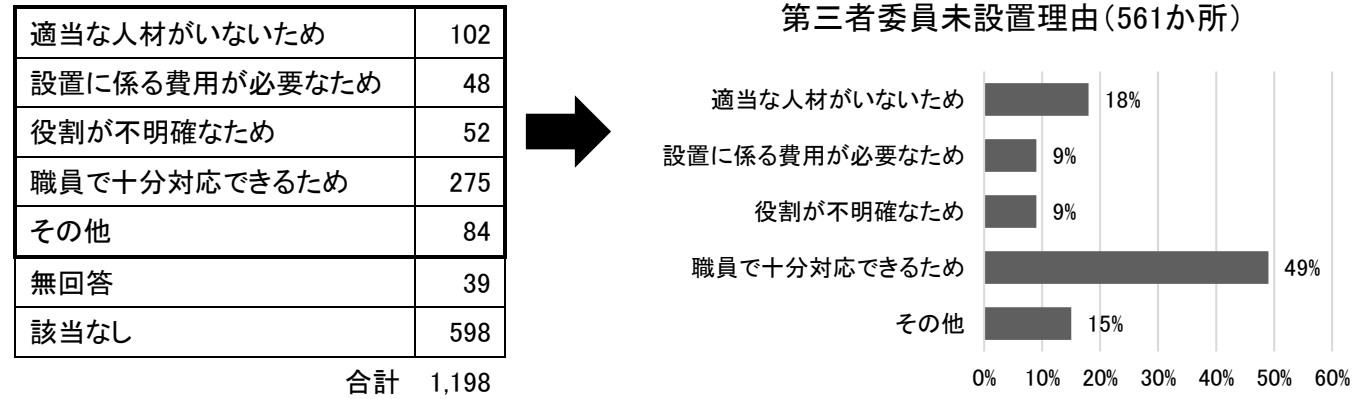
(5) 第三者委員の報酬額



《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



《その他一部抜粋》

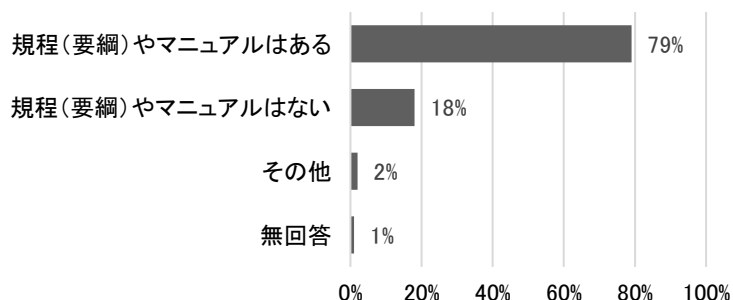
本社・本部の対応、職員数の問題、検討中、市(指定管理者)に委ねている、顧問弁護士(苦情解決含む)を契約している、市や関係機関との連携、必要性を感じない、設置義務ではない、運営推進会議で代用

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》

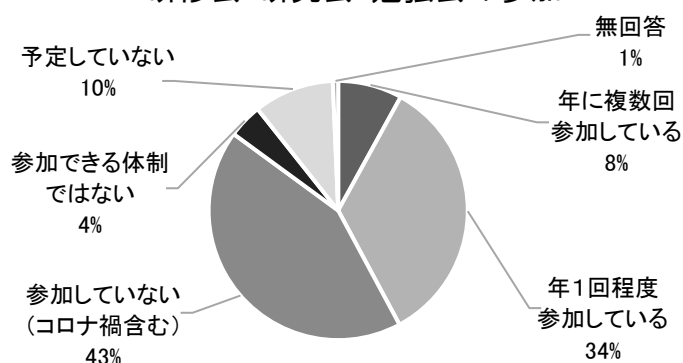
千葉県運営適正化委員会のハンドブックを活用、作成中、社内フローはある、不当要求行為等対策マニュアル、運営会議で解決、外部機関へ委託している、契約書・重要事項説明書に記載、ポスター掲示

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

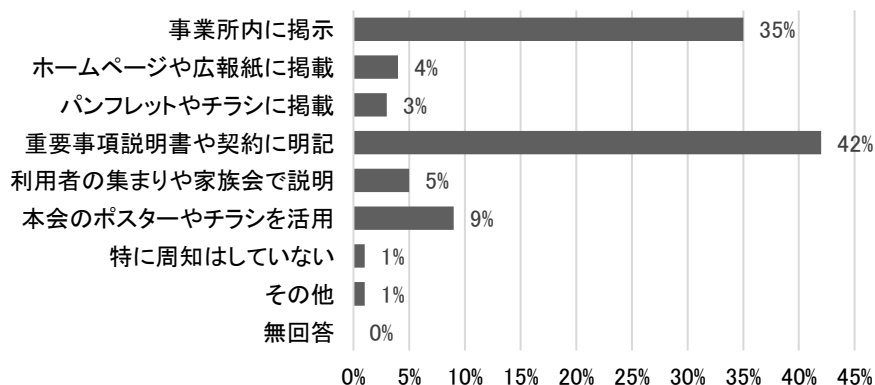


Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

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》

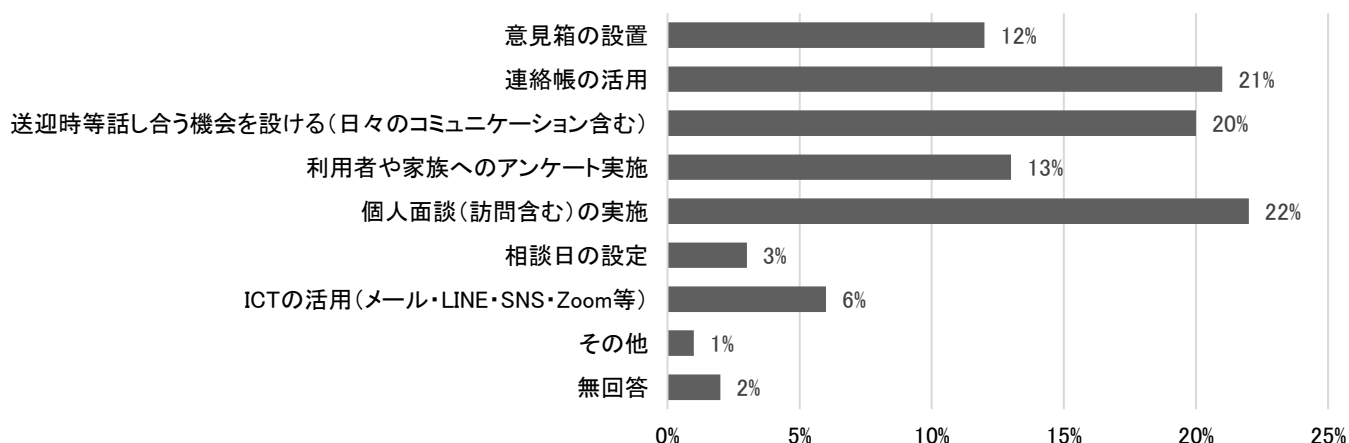
閲覧可能な資料として事業所内に設置、推進運営会議で説明、リスク委員会にて報告、ご家族に口頭で伝えている
送迎時や面談時に周知、お便りを配布、配信、文書や手紙で周知、入所や入園のしおりに明記、契約時に説明、理事会

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



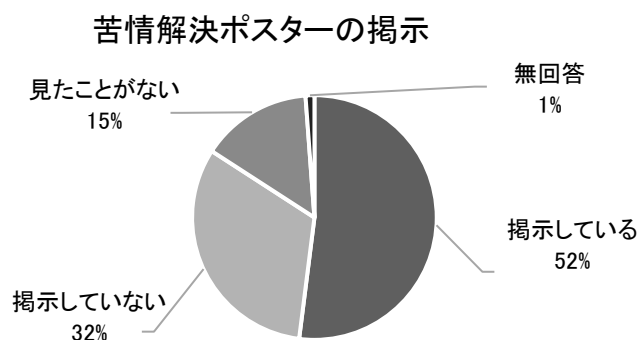
《その他一部抜粋》

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

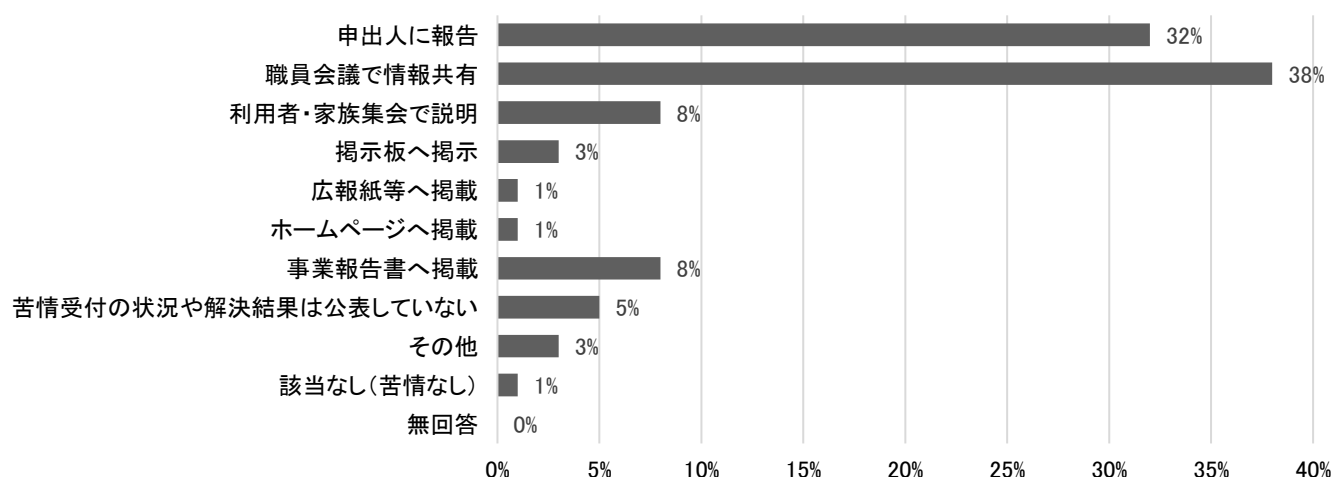


Q11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表しているかについて(複数回答あり)

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

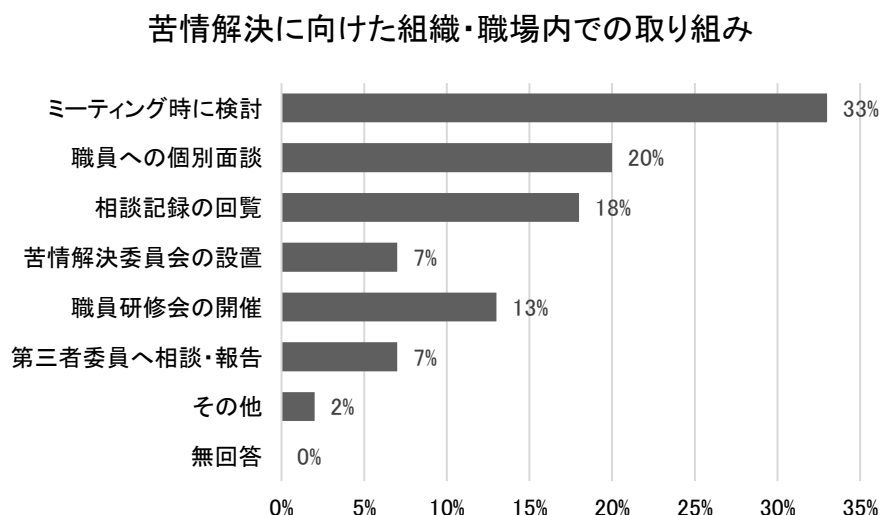


《その他一部抜粋》

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	

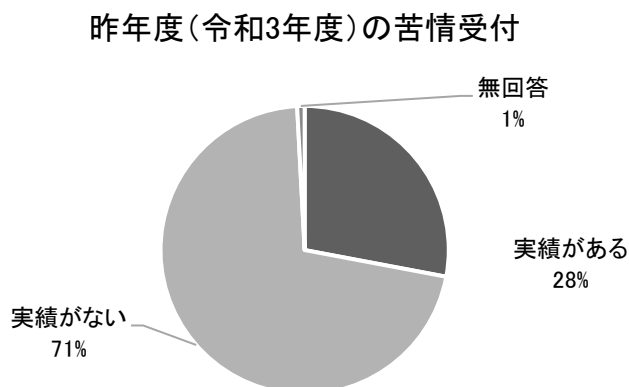


《その他一部抜粋》

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。以後再発させない為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、施設と家族間で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、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良いものではないか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。請求書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を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。家族へ状況の説明し、謝罪をする。	洗濯後から戻ってきたとき、よく確認しないまま、荷物に入れてしまった。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したが、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、改めて転倒時のご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。不明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に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、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ー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、〇〇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が、なかなか許可がおりない。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床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ナ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たため、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、利用者に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、本日の方が残っていた。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な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する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 離床支援のために来室した職員が「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。怖い思いをしたくなかったので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いけ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、不安を汲み切れていなかったこと、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出しづらい面があり、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が、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。利用者に対しても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。万一来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ぬと感じた。
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。説明は丁寧にわかりやすく伝えて欲しい。職員に対する不信感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。その代わりに、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、納得してもらった。	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」と感じてもらえたことで、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、落ち着いて適所をしてもらえるよう心掛けていく。

《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ひ、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。その経験年数に惹か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、細かく記録を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伝えました。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、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ない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された。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いない旨を伝えた。	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の場面を予想し、未然に防ぐことができるように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ど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るようにすると共に、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回くらいの着用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だにしてしまう。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と返信してしまった。その後自立腹の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た。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こと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った。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ったが、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った。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った、とご家族より訴えがあった。	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ったが、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った。	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言ひした。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。	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・FAX(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①～⑯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					

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()

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 ()

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

◎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

※ 該当する《苦情の分類 ①～⑦》に1つに○をつけてください。

○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

- ⑥権利侵害(虐待/暴力/身体拘束・行動制限等/暴言/フラッシュの侵害)

○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、ご承知おきください。

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()

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ロ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し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