令和７年度

福祉サービスに関する

苦 情 解 決 事 業 資 料 集

・令和７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》

＜社会福祉法に基づく苦情解決の仕組み＞

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。

＜福祉サービス事業所における苦情解決の仕組み＞

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、苦情解決責任者及び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。福祉サービス利用援助事業は、高齢者や障害者の方々が、福祉サービスの利用に関する支援や財産管理等のサービスを通じて、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・相談を行い、指示を受けながら、相談者への助言や、事業者に対する事実確認、助言、申し入れ、当事者同士の話し合いの調整、知事通知等を通じて苦情解決を進めています。

本委員会では、福祉サービス事業所を対象とした苦情解決研修会の開催や、福祉サービス事業所を訪問し意見交換等を行う巡回サポート事業等を通じて、事業者段階での苦情解決体制の整備を促進し、その取り組みが効果を発揮できるよう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8年3月

千葉県運営適正化委員会委員長　小賀野 晶一

目　次

1　令和７年度千葉県運営適正化委員会事業報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

2　苦情相談対応事例・・11

○　高齢福祉サービス・・・13

○　障害福祉サービス・・・16

○　児童福祉サービス・・・24

○　その他の福祉サービス等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27

3　苦情解決体制調査結果・・29

4　参考資料・・54

○　社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 29 年 3 月 7 日付）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55

○　福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・60

○　千葉県運営適正化委員会設置規程・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・64

○　千葉県運営適正化委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・66

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も掲載しています。

※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）https://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」

ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ
二次元ｺｰﾄﾞ

◆令和７年度千葉県運営適正化委員会事業報告

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

１　運営適正化委員会本会議（全体会）の開催

運営適正化委員会の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８年 3 月 12 日(木)	■第１回　全体会　【ハイブリッド開催】(委員 17 名) (1) 令和７年度事業報告(案)について (2) 令和８年度事業計画(案)について (3) 令和８年度事業予定表(案)について

２　苦情解決部会（苦情解決合議体）の開催

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

（１）苦情解決部会の開催状況・内容

期　　日	主　　な　　内　　容
令和７年 4 月 17 日(木)	■第１回苦情解決部会(委員６名) ・新規苦情相談等について(苦情 27 件、その他 27 件) ・当委員会に寄せられた苦情等の相談について （県への依頼文書提出について）
5 月 15 日(木)	■第２回苦情解決部会(委員７名)【オンラインでの参加１名】 ・新規苦情相談等について(苦情 13 件、その他 47 件) ・継続ケースの経過、結果について(5 件) ・当委員会に寄せられた苦情等の相談について （県への依頼文書提出報告）
6 月 19 日(木)	■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 24 件、その他 41 件) ・巡回サポート事業について ・千葉県の予算に関する要望について
7 月 17 日(木)	■第４回苦情解決部会(委員８名) ・新規苦情相談等について(苦情 15 件、その他 40 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

	・千葉県の予算に関する要望について
8月21日(木)	■第5回苦情解決部会(委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情12件、その他53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
9月18日(木)	■第6回苦情解決部会(委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情23件、その他42件) ・巡回サポート事業について
10月16日(木)	■第7回苦情解決部会(委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情22件、その他30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
11月20日(木)	■第8回苦情解決部会(委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情21件、その他37件) ・巡回サポートについて ・当番県における関東甲信越静ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会の報告
12月18日(木)	■第9回苦情解決部会(委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情11件、その他47件) ・巡回サポート事業について
令和8年 1月15日(木)	■第10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、その他26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
2月19日(木)	■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20件、その他40件) ・巡回サポート事業について報告 ・千葉県の予算に関する要望に対する回答について ・令和8年度の苦情解決部会開催予定について
3月19日(木)	■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17件、その他44件) ・巡回サポート事業について報告

（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(35 件)				苦情申出人(利用者等)と事業者間の調整等による解決(180 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	
737	215	2	0	33	0	0	180	0	0	0	522

※苦情以外の相談件数(イ)にポスター等の対応 54 件含む

(注)苦情解決の結果に関する分類は以下のとおり

①相談助言	申出人への助言で解決に至ったもの
②当事者間の話し合い解決の推奨	申出人に対し当事者(利用者と事業所)間の話し合いによる解決を推奨したもの
③専門機関・関係機関への紹介・伝達	他の専門機関を紹介し、希望に応じて当該機関への伝達を行ったもの
④その他	相談段階で申出人の意向が確認できずに終了に至ったものないしは苦情申し出の取り下げに至ったもの
⑤事情調査	委員会・事務局による事情調査(照会含む)を行ったもの
⑥助言・申し入れ	事業者に改善の申し入れや提案を行ったもの
⑦当事者間の話し合いの調整	事業者・利用者間の話し合いの実施に向けた調整を行ったもの
⑧あっせん(書面)	事業者と利用者間のあっせんを行い書面合意に至ったもの
⑨県知事通知	利用者への著しい不当なサービスが行われ委員会の介入にもかかわらず、事業者として修正がなく県知事通知を行ったもの

②サービス種類別の苦情内容分類

（単位：件）

サービス種別 / 苦情内容区分	高齢福祉サービス	障害福祉サービス	児童福祉サービス	その他の福祉サービス等	合計	%
① 職員の接遇	5	79	2	14	100	50.0%
② サービスの質や量	3	16	5	0	24	11.0%
③ 説明・情報提供	2	24	9	3	38	16.8%
④ 利用料	0	7	0	0	7	3.0%
⑤ 被害・損害	3	1	0	1	5	2.0%
⑥ 権利侵害	6	27	7	0	40	16.8%
⑦ その他	0	1	0	0	1	0.4%
合　計	19	155	23	18	215	100.0%
割　合	8.8%	72.1%	10.7%	8.4%	100.0%	

(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７年 ５月 29 日(木)	■第１回運営監視部会(委員 10 名)　【ハイブリッド開催】 (1) 令和６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 ①千葉県後見支援センター　②千葉市成年後見支援センター (2) 令和６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７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
７月 10 日(木)	■第２回運営監視部会(委員８名)　【ハイブリッド開催】 (1) 令和 7 年度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 ①千葉市社協　②酒々井町社協　③栄町社協　④大多喜町社協 ⑤我孫子市社協
９月 25 日(木)	■第３回運営監視部会（委員 11 名）【ハイブリッド開催】 (1) 令和７年度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 ①千葉市社協　②酒々井町社協 (2) 令和 7 年度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柏市社協　②八街市社協　③富津市社協　④白井市社協 ⑤流山市社協　⑥松戸市社協　⑦成田市社協　⑧印西市社協
11 月 27 日(木)	■第４回運営監視部会（委員 10 名）　【ハイブリッド開催】 (1) 令和 7 年度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いすみ市社協　②浦安市社協　③木更津市社協　④山武市社協 ⑤習志野市社協 (2) 当番県における関東甲信越静ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会の報告

令和８年 １月 29 日(木)	■第５回運営監視部会(委員８名)　【ハイブリッド開催】 (1)令和７年度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 ①千葉市社協　②酒々井町社協　③栄町社協　④大多喜町社協 ⑤我孫子市社協　⑥柏市社協　⑦八街市社協　⑧富津市社協 ⑨白井市社協　⑩流山市社協　⑪松戸市社協　⑫成田市社協 ⑬印西市社協　⑭いすみ市社協　⑮浦安市社協　⑯木更津市社協 (2)令和７年度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 ①千葉県社協
３月 12 日(木)	■第６回運営監視部会(委員 11 名)　【ハイブリッド開催】 (1)令和７年度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山武市社協　②習志野市社協　③千葉県社協 (2)令和７年度現地調査の結果について (3)令和８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７年７月 29 日	千葉市社協	268	66	334	10
2	８月 26 日	酒々井町社協	22	15	37	7
3	９月 ４日	栄町社協	3	1	4	4
4	９月 29 日	大多喜町社協	14	13	27	7
5	10 月 ７日	我孫子市社協	33	20	53	8
6	10 月 15 日	柏市社協	87	43	130	10
7	10 月 28 日	八街市社協	29	14	43	8
8	11 月４日	富津市社協	12	11	23	8
9	11 月 17 日	白井市社協	22	9	31	8
10	11 月 25 日	流山市社協	33	17	50	7
11	11 月 28 日	松戸市社協	80	71	151	8
12	12 月 ２日	成田市社協	36	13	49	8
13	12 月 ８日	印西市社協	31	25	56	9
14	令和８年１月 20 日	いすみ市社協	39	19	58	7
15	１月 22 日	浦安市社協	33	39	72	8

16	1月26日	木更津市社協	96	55	151	7
17	2月5日	山武市社協	96	56	152	7
18	2月9日	習志野市社協	27	19	46	7
19	2月26日	千葉県社協	－	－	－	－
合　　計		19社協	961	506	1,467	138

(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7年7月29日	千葉市社協	17
2	8月26日	酒々井町社協	12
3	9月29日	大多喜社協	4
4	10月7日	我孫子市社協	4
5	10月15日	柏市社協	1
6	11月4日	富津市社協	1
7	11月17日	白井市社協	3
8	11月25日	流山市社協	1
9	11月28日	松戸市社協	18
10	12月2日	成田市社協	3
11	令和8年1月20日	いすみ市社協	3
12	1月26日	木更津市社協	8
13	2月5日	山武市社協	5
14	2月9日	習志野市社協	1
合　　計		14社協	81

(4) 千葉県社協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協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	配布時期等
ホームページ広報	県民・事業所等	通年
苦情解決制度に係る リーフレットの配布	行政、社協、 社会福祉法人・事業所、 地域包括支援センター等	研修会受講者希望者等へ適宜配布
苦情解決制度に係る ポスターの配布（Ａ３・ Ｂ３サイズ）	社会福祉施設・事業所等	随時配布

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デマンド配信及びオンライン研修で計３回開催した。

【基礎編】〈第１回・オンデマンド研修〉

配信期間	申込者数	講　義　内　容
令和７年 10 月 1 日（水） ～10 月 31 日（金）	129 名	【講義】 ・「苦情対応に求められる事業所の姿勢と 苦情解決のあり方」 ・「第三者委員の役割」 講師　駒沢大学 文学部 社会学科 社会福祉学専攻 教授　川上　富雄　氏

【基礎編】〈第２回・オンライン研修〉

期日・会場	参加者数	講　義　内　容
令和７年 ①　11 月 13 日（木） ②　12 月 15 日（月）	①　62 名 ②　42 名	【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決の基本姿勢と 組織的対応～ソーシャルワークと コミュニケーションの視点から～」 講師　昭和女子大学大学院 生活機構研究科福祉社会研究専攻 教授　北本　佳子　氏

【応用編】（オンライン研修）

期日・会場	参加者数	講　義　内　容
令和８年 １月 13 日（火）	93 名	【講義】 「障害者差別の解消と 福祉サービスにおける苦情解決に向けて ～利用者との建設的な対話を手がかりに～」 講師　埼玉県立大学　名誉教授　朝日　雅也　氏

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。

訪 問 日	施 設・事 業 所 名	施設種別	所在地
令和7年 10月9日(木)	(株)ハニーキッズ　ハニーキッズ四街道園	児童発達支援・ 放課後等デイ	四街道市
令和8年 2月17日(火)	(株)ＣＬＡＮＮ　ＬＩＧ南流山	就労継続支援 Ａ型	流山市
3月17日(火)	(一社)国際障害者支援協会　トレッセ鎌ケ谷	就労継続支援 Ａ・Ｂ型 就労移行支援	鎌ケ谷市

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７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	250 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組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７年７月 11 日　～　８月 29 日
調査対象	県内福祉サービス事業所及び行政機関等（3,073 か所）
有効回答数	1,784 か所（回収率 58.0%）
回答方法	・Google フォーム回答数　1,745 か所　98% ・メール回答数　39 か所　2%

８　各団体等への事業説明

運営適正化委員会事業に関する理解と連携を推進するため、県内の関係団体の研修会等にて事業説明を行った。

期　　日	会　　場	研修等名　※(　)は出席人数
令和７年 ９月 ９日(火)	千葉県社会福祉センター3 階中会議室２	千葉県手をつなぐ育成会障害者 110 番 令和７年度第２回定例会（13 名）

９　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７年 ７月 ７日(月)	全国社会福祉協議会 第3～5 会議室	運営適正化委員会事業研究協議会（2 名）
10 月 24 日(金)	千葉県社会福祉センター 大会議室・研修室D （当番県：千葉県）	関東甲信越静ブロック 運営適正化委員会委員長等・相談員連絡会（6 名）
11 月 ６日(木) ～ 11 月 ７日(金)	全国社会福祉協議会 第3～5 会議室	運営適正化委員会相談員研修会（1 名）

１０　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８年 ３月 16 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

令和７年度　苦情相談対応事例

【事例の掲載にあたって】

令和７年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全７３７件のうち苦情相談は２１５件でした（その他の相談は５２２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３１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７年度　苦情相談対応事例（抜粋３１件／苦情２１５件）

高齢福祉サービス（6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	被害・損害
3	老人短期入所施設	権利侵害
4	軽費老人ホーム（ケアハウス）	サービスの質や量
5	軽費老人ホーム（ケアハウス）	職員の接遇
6	軽費老人ホーム（ケアハウス）	職員の接遇

児童福祉サービス（5ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	保育所	権利侵害
2	幼保連携型認定こども園	説明・情報提供
3	幼保連携型認定こども園	説明・情報提供
4	放課後等デイサービス	権利侵害
5	児童発達支援	権利侵害

その他の福祉サービス等（4ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	婦人保護施設	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

障害福祉サービス（16ケース）		
No.	施設種別	苦情の分類
1	共同生活援助	職員の接遇
2	共同生活援助	サービスの質や量
3	共同生活援助	職員の接遇
4	就労移行支援	利用料
5	就労移行支援	説明・情報提供
6	就労継続支援A型	職員の接遇
7	就労継続支援A型	職員の接遇
8	就労継続支援A型	職員の接遇
9	就労継続支援B型	サービスの質や量
10	就労継続支援B型	説明・情報提供
11	就労継続支援B型	職員の接遇
12	相談支援事業所	説明・情報提供
13	相談支援事業所	職員の接遇
14	居宅介護	サービスの質や量
15	居宅介護	職員の接遇
16	生活介護	その他（横領）

令和７年度 苦情相談対応事例 （抜粋３１件／苦情２１５件）

■ 高齢福祉サービス 抜粋 6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	本人
苦情内容					
主訴 生活相談員の対応を改めてほしい。意見を聞いてほしい。					
・自身の生活しているホームで夕食時に、食堂で認知症利用者が自身のコップを取ろうとしていたのを見て、自身は大声で「やめなさい」と注意した。夕食後に生活相談員のＢ氏（男性）と介護職員がいきなり自身の個室に入り込んで一方的に自身を責め立てた。 ・当該施設は自身にとって過ごしやすい所であり、過去にトラブルもあったが、本件については、その時のいきさつを聞かずに、介護職員がその現場を見ていないのに、自身が悪いように一方的に決めつけるのはいかがなものかと思う。自身の意見を聞いてほしい。 ・弁護士事務所に相談したら貴会を案内されたので、電話した。名前を出して構わないので、申入れてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・当施設利用開始時は当施設のルールを守っていたが、当施設のルールを変えた時に、申出人は守っておらず、職員から注意を促しても同じことを繰り返す。職員に怒鳴ることもある。 ・申出人は透析となり、以前食べられていたものが、医師から摂取を控えるようにと言われたことで、ストレスが溜まっていると思われる。 ・本件については当施設内で情報共有して、できる限り改善していきたいと思っている。しかし、これまでの申出人とのやり取りでカスハラに該当する部分があり、職員が疲弊しており、先日申出人の娘とは、当施設としてはこれ以上の受け入れが難しいことも話している。今後は申出人の娘と相談しながら他施設の受け入れ先を探そうと思っている。申出人には、「施設長に伝えた」と言ってほしいとのことで、電話を終えた。					

≪特別養護老人ホーム≫

ケース	2	苦情の分類	被害・損害	申出人	甥
苦情内容					
主訴 クッションカバーをぼろぼろにされ謝罪なしは納得がいかない。					
・今年、当該施設に入所した叔父のことでお話ししたい。先日、購入したばかりのクッションカバーがボロボロで使えない状態になっていた。どうやらネットを使わず洗濯をした上、乾燥機を使ったため損壊したようで、クッションカバーが使い物にならなくなっていたが、連絡がない上、施設側に落ち度はないとの回答であった。施設側の苦情解決責任者は施設長であるが、こちらの電話から逃げ回っており、出てはくれないので、「クッションカバーを弁償してほしい。それがダメならせめて謝罪文を提出してほしい」と申入れしてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人はあちこちに話をしておりこちらも対応に苦慮している。申出人の叔父は失禁回数や尿量が多く、クッションカバーまで濡れてしまい、日に平均 3 回も洗って、乾燥を繰り返しているため、結果としてボロボロになってしまう。そのため弁償に値するものとは、認識しておらず、口頭での謝罪は行っているが、謝罪文を提出する考えはない。申出人に現場で口頭での謝罪は行ったが、直接自身からお話はしていないため、次回来所の際には直にお話がしたいと伝えていただきたい。 【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 ・申入れ・回答を伝える。申出人より、今回の件で、あちこちに連絡したが、ここまで親身に対応してくれたのは、貴会だけであった。本当にありがとうございましたと電話が終了する。					

≪老人短期入所施設≫

ケース	3	苦情の分類	権利侵害	申出人	長女
苦情内容					
主訴　ショートステイで、転倒した母親の医療対応をしない。					
・自身は、90 歳の母親と同居しているが、母親がショートステイで当該施設を利用した時に転倒した。当該施設の看護師から「転倒し、その際に頭もぶつけたようだから迎えに来て通院しては」と言われたが、仕事中ですぐに行けないので現状を確認したところ、看護師が「大丈夫みたいですよ」と言ったので、体調に変化があった時には救急対応を依頼し、帰宅を待った。 ・帰宅した母親は、強い足の痛みを訴え、震えて熱もあり救急車で病院に行ったところすぐ手術および入院が必要であった。 ・ケアマネよりなぜ、救急対応してくれなかったか確認したところ看護師.が「こちらの範疇ではない」と言い、施設長より「予期せぬ転倒だから保険対応もしない」と言われた。いい加減な対応で納得がいかない。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　市保健福祉部高齢者支援課へ虐待通告】 ・ネグレクトが懸念されたため、申出人と併せ本会からも市に虐待通告をした。 【本会　⇒　申出人へ報告】 ・(指導も希望があったため県介護事業者指導班を案内した)県に早速連絡を入れることとする。いろいろ情報を聞けて助かった。ありがとうございましたと謝辞があり電話を終了した。					

≪軽費老人ホーム(ケアハウス)≫

ケース	4	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	妹
苦情内容					
主訴　3 か月以内に退去しろ、退去しなければ、申出人宅で引き取れと言われた。					
・姉が施設の物を持ち出してしまうことが頻回になり、当該事業所での支援の限界と言われ、3 か月以内に退去するように言われた。市にも相談に行き、次の施設を探しているが、3 か月以内に見つからなかった場合、どうなってしまうのか聞いたところ、自身で引き取れと言われ困っており、連絡を入れた。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・姉を追い出すような対応はしないが、申出人はしたたかな面があり、当事業所から積極的に次の施設が見つかるまでは大丈夫とは言い難い。しかし包括支援センターと自身はつながっており、包括支援センターが申出人に協力し、施設を探していることも把握している。 ・申出人と自身とで連携し、状況を確認し合っていきたい。その上で、期間内に施設が見つからなくても追い出さない対応はしていく。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・申入れた内容について報告し、今後は苦情解決責任者と相談して頂きたいことを説明すると、苦情解決責任者は信頼できるので、相談する。相談する際には息子にも協力してもらうとのことだった。					

≪軽費老人ホーム（ケアハウス）≫

ケース	5	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　運転手の職員と勤務時間外にドライブに行ったことで非難されている。					
・昨年から当該事業所を利用しているが、先日、送迎の運転手からドライブに誘われ、勤務時間外に出かけたところ、当該職員が上司から叱られる結果になった。勤務時間外であり、当該職員に非はないと思い、抗議をしたが、勤務時間外であっても利用者と個人的な付き合いをしてはいけないとのことらしい。文書での確認を求めたが、採用時に指導しているとのことで、明確な回答は得られず、自身が文書で抗議したところ、施設長が直接自身と面接をすると言っていたが、一向に話し合う気配がない。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・昨日申出人が大騒ぎをしていて、今日、施設長が直接対応する。当該職員へは厳重に注意している。 ・申出人へは自身も同席して対応しようと考えている。					

≪軽費老人ホーム（ケアハウス）≫

ケース	6	苦情の分類	職員の接遇	申出人	娘
苦情内容					
主訴　①　生活相談員の対応が悪い。②保証金が返ってこない					
・①当該施設の生活相談員の対応が悪い。かつ当該施設の対応もいかがなものかと思う。調査をしてほしい。今年の2月に自身の母親が腰を悪くして入院した。2～3月には退院を見込まれていたみたいだが、その時に生活相談員が自身に事前の話し合いなどをせずに病院に電話して母親の情報のやり取りをされていた。そして当該施設から来月中に退所していただきたいとのお話を受ける。自身が鍵の返却をしに当該施設に伺ったが、1人の職員も立ち合いもなく終わった。生活相談員の対応について当該施設にお話をしたことがあり、職員が施設長を呼ぶと言ったが、結局施設長とは話ができなかった。施設の対応が悪いのではないかと思った。 ・②退去時の保証金が戻ってくると思われたが、クリーニング代等が差し引かれていた。知人の司法書士に聞くと、「これは 2 重取りにあたる」と言われ、当該施設に問い合わせたが、「契約どおりですので」としか言われない。クリーニング代等の詳しい内容や配膳費は契約書には書かれていなかった。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　申出人へ専門機関の案内】 ・申出人より指導・調査できる機関と、保証金のことで相談できる機関を教えてほしいとのことで。県健康福祉部と県弁護士会の「高齢者障がい者電話相談」を案内する。					

■ 障害福祉サービス　抜粋16件

≪共同生活援助≫

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　入居者に電動キックボードを壊されたが、施設は対応してくれない。					
・現在入居しているGHに新しく入ってきた入居者が、障害特性から2階の自室の荷物を窓から下に投げたところ、下にあった自身のプランターと電動キックボードが壊された。 ・弁償も含め、相談するため最近運営会社が変わったGHの契約書に載っていた本社に連絡したところ「この電話は、現在使われておりません」と流れた。契約不履行である。 ・糖尿病と膝関節変形症があるためキックボードが壊れて徒歩で、歯科に行ったが途中低血糖になり膝の痛みと重なりフラフラになってしまった。 ・①不備のない契約書に再契約したい。 ・②壊した利用者もそうではあるが、自身も生活保護を受給しているので、現金ではもらえない。同じグレードのキックボードを早急に自身の行きつけのショップで購入し、名義変更をしてほしい。 ・③膝が痛いので、早急に移動手段を提供しろ。膝が痛いのに放置されている現状は、虐待である。GHが早急な対応をしないのであれば、第三者委員会に伝えると言ってほしい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・①契約書に記入されている運営会社本社の番号は、問題なくつながるので、勘違いしていると思う。 ・②キックボードの補償については、物を2階から落とした利用者と協議中である。 ・③キックボード購入前から移動手段として、あちこち行くのにGH職員を顎で使っていたが、対応できる職員も限られるためGHとしての日中対応は、出来ない。これらは、申出人にすでに伝えてある。その上で、虐待と訴えるのであれば、致し方ないと思っている。 ・本日15時にGHに行き、申出人に話すこともあるので、その時に再度伝える。					

≪共同生活援助≫

ケース	2	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴　喫煙した利用者を未だに利用させている。					
・当該施設は禁煙であり、規則を破った場合、退去になるが、1か月前に喫煙した利用者が未だに利用している。苦情解決責任者へ自身から聞いたことはあるが、次の施設が見つからない、再発しないように注意して対応していると言われ続けている。本当に探しているのか不安である。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人からは何度か同内容で相談を受けている。当該利用者の退去は間違いないが、次の事業所が見つからない。申出人には再発防止の見守りをしながら、引き続き探していると伝えているが、不安で貴会に連絡を入れたのだと思う。貴会から連絡があったことは自身から申出人へ伝える。					

≪共同生活援助≫

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　支援員の対応がひどく直してくれない。					
・世話人の支援、口の利き方が酷い。顔を洗ったのに「洗ってない」とかお風呂に入っているのに「入ってない」とか言われた。 ・特に隣室の A 氏には厳しい言い方をして近所迷惑であるので、辞めてほしい。 ・世話人の携帯にその旨メールしても返しもなければ、同じことの繰り返しとなってしまう。 ・これは、精神的な虐待だ。申入れてほしい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人は、正義感が強いうえに体調も思わしくないこともあり、強く介入してきた。 ・当初、施設のある市に相談したようだが、虐待の申入れを希望したため援護地の町が入り、コンプラ委員も含め両人と町で話し合いがあった。その結果、虐待ではないが、不適切対応ではあったという事になり、その際に苦情等については貴会に相談をするよう町から両人へ連絡先のプリントが渡されていたので、今回電話をしたものと思われる。申出人は体調が悪く、近く入院を検討している状態であり余計に世話人の態度にイラつきを覚えたと思われる。 ・明日、当該世話人にはコンプラ委員、理事を含め、本部で聞き取りを行い、その後、今後の方向性を話し合われる。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・申入れ結果を伝え、苦情解決責任者から連絡が入ることを説明すると謝辞があり、対応を終えた。					

≪就労移行支援≫

ケース	4	苦情の分類	利用料	申出人	本人
苦情内容					
主訴　数分電話でやり取りしただけで、施設外支援として請求されたことが納得できない。					
・当該事業所から不当な請求をされていると思い、貴会に連絡を入れた。 ・先日、当該事業所の職員と 3 分ほど電話でやり取りをしたが、施設外支援ということで請求された。 ・このことに納得がいかず、市に相談したところ、請求は正当なものとのことで、不満があれば、貴会に連絡するように案内された。相談支援専門員にも相談したが、市と同様、正当な請求と言われ、割り切れない思いがある。請求されることについては仕方がないと思うが、こういった思いをしたということを申入れて頂きたい。自身の素性は明かして構わないとのことだったので、了解し電話を終えた。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・電話だけでなく、振り返りの面接も含めた請求であり、正当のものである。申出人へは説明しているが適切に理解して頂けなかったのかもしれないとのことだったので、事務局より説明の際、申出人の妻や相談支援専門員も交えて対応できないか提案すると、今後そのようにしていこうと思うとの回答だった。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・貴会の説明は理解できたが、自身で改めて直接確認してみようと思うとのことだった。					

≪就労移行支援≫

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　退所したいのに、退所させてくれない。					
・自身は、就労移行支援施設に通所している。そこでの苦情は、①退所したいのに退所出来ないこと。②就労移行施設の利用者が特定の利用者の名前を呼び捨てて、馬鹿にしたり嫌がらせや迷惑行為をする。③就労移行施設職員が、自身の前職ついて悪く言う事である。 ・①は自身で仕事を探しているので、必要がない。就労移行施設の都合で在籍させられている感じがする。 ・②は本社に手紙を送っても改善されておらず、居心地が悪い。 ・③は言葉の暴力であると感じられる。 ・退所手続きを早めにして欲しいと申入れてもらいたい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・①は現在退所の手続きが進んでいる状況である。 ・②は申出人と同じ作業にならないよう調整をしていたが、申出人はずっと気になってしまう障害特性がある。 ・③は面談時に「前職と合っていなかったのかもしれませんね。次はここで頑張っていきましょう」と職員が伝えたが、申出人は前者の部分しか受けておらず、前職を悪く言うと捉えられたと思う。 ・退所書類は今週中の送付を考えている。 【本会　⇒　申出人へ報告】 ・「そうですか。わかりました。ありがとうございます。」と謝辞があり電話対応を終える。					

≪就労継続支援 A 型≫

ケース	6	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　利用者に「健常者みたい」という発言はおかしい。					
・当該事業所での利用継続に限界を感じたため退所を検討している。 ・①福祉サービス利用者に向けて「健常者みたい」との発言は、傷つくので改めてほしい。 ・②運営的な問題が多い。これについては、⑴写真加工ソフトの使い方を自身が職員に教えることがあった。⑵他利用者の個人情報を職員が漏らし、自身が諫めたことがあった。⑶契約更新は、3 か月ごとと決まっているのに一切話がなく、ずいぶん経ってから自身の声掛けで更新を行う事ができた。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・①については申出人の能力の高さを評価しての発言であり、悪気があったわけではない。 ・②⑴についてはメンター制度の一環としてアウトプットで作業理解を深めてほしかった。 ・②⑵については、そういうことはないと思いたいが、いつだれがという部分が明確でないので、分かれば、その方を注意して個人情報の研修を再度受けてもらいたいと考えている。 ・②⑶については、きちんと続けられない利用者もいるため、契約を有期にして短期間にしているが、申出人は問題が全くなかったため、失念した部分であった。今後改善を検討していきたい。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・申入れ結果は、そんなものかと思った。 ・今後は他の就労継続支援 A 型の実習に入る。良いところが見つかってよかった。 ・申入れたことへの謝辞があり、対応を終えた。					

≪就労継続支援 A 型≫

ケース	7	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴　横柄なスタッフがいたが、自身が直接指摘するように所長から言われた。					
・一年前から当該事業所を利用していたが、一般就労につながったことから、今回退職に向けて手続きしている。当該事業所を利用中、特定の男性職員の対応が横柄で、2 度ほど所長に苦情を言った。今年の 3 月に自身、所長、当該職員とで話し合い、当該職員が自身と関わらない体制に変えてくれた。 ・ところが別の利用者が、自身と同じ被害を受けていたことが発覚し、所長に相談した。自身は所長が当該職員に直接指導すると思っていたが、所長からもうすぐ辞めるから自身が直接気持ちを当該職員に話さないと、伝えることができなくなると言い、自身が当該職員に抗議することになってしまった。最後の最後で納得いかない対応をされてしまった。所長には今回のことで、貴会などに連絡を入れることについて説明はしてある。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・自身も申出人から話を聞いていて、貴会から連絡が入ることは了解していた。 ・当該職員に対する不満について、自身に訴えていたが、自身が対応するだけでは納得できないとのことで、急遽自身、申出人、当該職員とで話し合う場を設け、申出人から当該職員へ直接思いを話すことになった。自身が強要するような促しはしていない。 ・申出人は当該職員のことを拒否しており、当該職員が申出人に関わらないように環境調整をして、落ち着いていたが、退職直前になり、不満が再燃したと思われる。申出人が言っていた被害を受けたという利用者について、本人から話を聞いたが、全くトラブルはなかった。当該職員について、申出人以外から苦情はなく、指導が必要な職員ではないと捉えている。 ・自身と申出人は連絡が取れる関係であり、今後も定着確認などで連絡を入れるので、貴会との話も申出人へ説明していく。					

≪就労継続支援 A 型≫

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　クレームに対応せず相手をかばう。					
・自身は当該施設を退所の方向で考えているが、その経緯が納得いかず、電話した。 ・当該施設の発達障害の A 氏(男性)はトラブルが多く、サビ管に相談したところ「障害特性で、皆に対してそうだから様子を見てください」と言われた。その後も特に対応せず変化はなかった。結果、自身は辞めなければならなくなった。 ・相談支援専門員に話したところ A 氏を擁護するような発言であったため、相談支援専門員とは今月いっぱいで契約を終了とした。 ・今後は、障害者就労支援センターに支援してもらい作業所を探したり、相談支援専門員を紹介してもらうなどの約束はしている。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・A 氏は障害特性からいたずらや相手に強い言葉で話してしまう事がよくあるが、暴力はない。 ・申出人は A 氏がほかの人にやっていることをクレームしている。A 氏に注意するなどの対応はしているが、すぐ直るものではないので、申出人にはその点をわかってもらいたかった。こちらの説明不足で、申出人が不快な思いをしたのであれば、それは申し訳なかったと思うと伝えてほしいとのこと。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・了解した。あまり納得はいかないが、次に向けていきたいと思う。ありがとうございましたと電話が終了した。					

≪就労継続支援Ｂ型≫

ケース	9	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴　利用者が体を触ってくるが、職員が対応してくれない。					
・当該事業所にて利用者が自身の体を触ってきた。やめてと言ったがしつこく触ってくる。セクハラであることも伝えたが、ただのコミュニケーションだと言い、行動を止めないどころか、お腹を出して見せてくる始末。管理者に訴えたが、適切に対応してくれていないように感じ、6/13 にしっかりした体制を構築して欲しく、要望書を出した。6/20 までに回答して欲しいと書いた。また、それまでの間は休むことを伝えたが、職員から明日、9 時に迎えに行けばよいですよねとのメールがあり、貴会に連絡を入れた。 ・夫と相談支援専門員には相談できていて、別の事業所へ行くことも提案されたが、当該事業所が回答いただけるのか確認したい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人を触ったのは 20 代の知的障害のある男性利用者。カメラで確認したところ、申出人の肩を叩いていた。当該利用者は自身のお腹を出したり、他の利用者にもしつこく迫ったりしている。 ・今後について、部屋を分け、当該利用者には一人職員をつけることで、決定している。文書ができたら、事務所内で回覧し、申出人へは 20 日までに回答する予定である。予め貴会から申出人へ伝えて構わない。申出人が休むことについては正式に申請があったわけではなかったので、迎えの確認の連絡を入れた。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・当該事業所も対応していることが分かり安心した。しかし、相談支援専門員には事業所を変えることを提案されており、今後、一緒に見学に行く予定。					

≪就労継続支援Ｂ型≫

ケース	10	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
苦情内容					
主訴　パソコンのレンタル料の請求の説明が不十分、相談支援専門員を紹介してくれない。					
・当該事業所を在宅で利用しており、パソコンをレンタルしているが月 5 千円支払っている。工賃が月 5 万程度にしかならないのに、5 千円請求されることが辛い、また、数か月分一気に請求されるので、負担が大きい。前回は 3 万円請求された。①パソコンのレンタル料についての説明がなかったわけではないが、具体的な額や請求方法の説明はなかったことが不満である。②相談支援専門員をつけてくれると言っていたが、未だに担当がつかない。③レンタル料が高すぎることについて事業所に直接相談したところ、上層部に相談し、回答すると言われたが、未だに回答がないどころか、自身が避けられているように感じる。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・①については毎月レンタル料を引き落とすことになっていたが、銀行印が間違っており、申出人がなかなか手続きを進めてくれなかったので、一括請求になってしまった。このことは申出人へ説明していたようだが、理解が得られていなかったかもしれない。②については相談支援専門員をつけることを勧めたが、紹介する話にはなっていない。希望があれば、市や基幹につなげることは可能。③については①②も含めて、自身が対応するので、申出人へ案内して頂きたい。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・申入れたことを報告すると、申出人より①については確かに手続きのミスはあったが、そんなに対応は遅くなかったと認識している。②は依頼したつもりだった。今となっては水掛け論になるので、③と含めて、改めて話をしたい。自身が職員から避けられていると感じていたので、対応してくれるのはありがたい、早速電話をかけてみるとのことだった。					

≪就労継続支援Ｂ型≫

ケース	11	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴　体験の時と話が違う。					
・自身は、ネット広告で当該事業所を見つけ在宅で作業ができるとのことだったので、話を進めていたがなかなか進まず、半年かかりやっと契約に至った。 ・体験時に希望した作業は、作業手順書もあるとのことだったので、安心していたが、契約書として送られたものには違う作業名が書かれていた。 ・サビ管に確認したところ「希望の作業をおこなっていただきたい。作業上必要な場合少し他の作業にも関わってもらうかもしれないが、嫌であれば断っていただいて構わない」と言われた。 ・ところが、現場の職員から「申出人の希望部門はもう一杯になってしまっている。その仕事は今ないので、他の作業をしてほしい」と言われた。 ・また「作業手順書は、まだない。作っている最中である」とのことで納得がいかない。 ・名前を出して構わないので、申入れをお願いしたい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人は、以前やっていた仕事から、希望している作業のスキルもありしており、その技術を他の作業に生かしてほしいとスタッフが考え、先走った結果である。 ・①作業手順書は、本日やっと出来上がったので、お見せすることができる。 ・②希望の作業はあるので安心してほしい。 ・回答について文章を希望とのことなので作成して渡そうと思う。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・了解した。作業手順書が出来てよかった。もう少しやってみたい。忙しい中お手数おかけしてありがとうございましたと謝辞があり、対応を終えた。					

≪相談支援事業所≫

ケース	12	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
苦情内容					
主訴	**自身がどういったサービスを受けているのか、相談支援専門員に聞いたところ、社長に聞くように言われ、連絡を入れてもつながらない。**				
・医師から診断書を書いてもらうにあたり、自身がどんなサービスを受けているのか記載しなければならない。相談支援専門員に聞いたところ、ヘルパー、自宅支援援助、就労支援サービスと言われたが、一切受けていないので、どういうことなのか聞いたところ、直接社長に聞いて下さいと言われた。社長に連絡を入れているが全くつながらず、困っている状況である。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人はかなりのクレーマーで事業所を転々としている。関わった事業所の職員の何人かは療休や退職をしている。当該事業所でも相談支援専門員が申出人に関わることに限界を訴え、申出人の対応は自身がすることとした。自身と連絡がつかないとのことだが、時間外の連絡であるため、対応しておらず、時間内に連絡を頂ければ、自身が対応すると伝えて頂きたい。 ・ヘルパー、通院同行支援、就労支援等のサービスについては一時、利用していたが、すぐに不満が溜まり、利用を辞めてしまっている。申出人は再度利用したいと言っているので、探すことにはなっている。 ・今後について、申出人の主治医や基幹相談支援センターと関係者会議を開き、当事業所を含め、特定の事業所の負担過重とならないよう連携した支援体制を構築していく予定である。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・申入れたことを伝え、回答を報告すると申出人より営業時間内に連絡を入れようと思う。ヘルパー、自宅支援援助、就労支援サービスについて、確かに一度は利用したが、あまり納得がいく対応ではなかったのでいずれもすぐに辞めてしまった。利用を取り下げるつもりはなく、改めて利用したいとも思っている。その他の疑問に思っていることも含めて、確認してみるとのことだった。					

≪相談支援事業所≫

ケース	13	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴　相談支援専門員が相談に乗ってくれないので、変えてもらいたい。					
・当該事業所の相談支援専門員を変えて欲しい。自身が働かず休んでいたのも悪いが、自身の話を聞かず、信頼関係が築けないので、変えるように申入れて欲しい。貴会のことはネットで調べた。自身の素性は明かして良い。 ・自身は1年程前からグループホームを利用しているが、近々他市のグループホームに転居する予定であり、そこで新たな相談支援事業所と契約を結ぶので、当該事業所との契約を解約しても良いと思っている。新たなグループホームについては両親の同意さえ得られれば、入居できることとなっている。両親は反対していないので、転居できると思う。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人は他市に住む彼女と無断外泊を繰り返しており、B 型作業所も休んでいた。休んでいたことを注意したところ、こういう顛末になった。 ・他市でグループホームを探していることは把握していて、転居希望のグループホームとも話はしている。当該グループホームは保護者の同意なしに、契約はできないと申出人へ伝えており、両親は転居に同意しないと言っていることも確認している。新規契約の手続きが進むようなら、契約解除に向けて引継ぎ等を速やかに行うので伝えて欲しい。 【申出人　⇒　事務局へ報告】 ・他市のグループホームの契約が確定したら、すぐに報告し、手続きを進めてもらう。早速、対応してくれてありがとうございましたとの謝辞があり、電話を終えた。					

≪居宅介護≫

ケース	14	苦情の分類	職員の接遇	申出人	友人
苦情内容					
主訴　サービス提供責任者からひどい言葉を投げつけられた。					
・自身は、当該利用者（以下 A 氏）の友人であるが、本日 A 氏が体調不良のためヘルパーへの代弁を希望したので、自身がヘルパーに分別方法や路上駐車を辞めていただくように伝えた。 ・その後、介護支援事業所のサービス提供責任者から A 氏に高圧的に連絡があり「部屋に友人がいたのか。ヘルパーが見知らぬ人にクレームを言われたと言っていた。こんなことでは、そちらの支援にはもう入れない」と言われた。A 氏には相談支援専門員がいるが、忙しく連絡が取れない。 ・当該施設のサービス提供責任者とのことで、さらに落ち込み、自身が代わって貴会に連絡をした。 ・申入れを本人は希望しているのでお願いしたい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　相談支援専門員に情報提供・事実確認】 ・A氏の確認を得た上で、相談支援専門員に情報共有を行う。 ・当該事業所からは、申出人の指示が多く、口調がきつい。もう行きたくないと言うヘルパーが出てきてしまっていて困るとの話しであった。 ・この後、A氏と話をする予定なので、申入れについてもそこで検討し、結果を貴会に連絡したい。 【相談支援専門員　⇒　事務局】 ・申入れをA氏が希望していたが、それは、当該事業所に罰則を与えたいと言う希望からであった。それはできない旨伝えたところ、だめならサイトの口コミに書き込むとの話しであったので、自身からサイトの口コミは逆に訴えられる可能性がある。十分気を付けるようにと伝えた。 ・今後については、こちらで引き続きA氏の支援を続けたいと思う。お世話になりましたと謝辞があり、電話を終えた。					

≪居宅介護≫

ケース	15	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴　ヘルパーの対応に不満がある。					
・当該事業所を先月から利用しているが、ヘルパーの対応に不満がある。 ・家の片づけを依頼しており、基本的には物を捨てて貰っているが、いちいちもったいないとか売った方が良いなどと言われて、困っている。今日、ヘルパーの利用日だったが、こういった対応が嫌で、今日はキャンセルの連絡を入れた。当日キャンセル料を払ってでも今日はキャンセルしたく、連絡を入れたところ、30 分だけでも利用しないかと言われ、嫌な思いをした。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・物の処分については申出人の了解を得て、処分していたが、その際にまだもったいないなど、ヘルパーの気持ちを伝えてしまっていたかもしれない。ヘルパーの対応改善は早急に行うが、申出人が今のヘルパーと気まずい関係になってしまっているなら、変更も可能。今後の対応を検討したい。 ・今日のキャンセルについては、安全確認をと考えたことからの提案だったと思われるが、今後、気を付けていきたい。申出人には困ったことがあれば、遠慮なく自身に相談して頂きたいとも伝えて頂きたい。					

≪生活介護≫

ケース	16	苦情の分類	その他（横領）	申出人	職員
苦情内容					
主訴　作成した小物等を職員が横取りしている。					
・10 年以上勤務していて、ずっと気になっていたことがあり、今も同じことが起きたため、連絡を入れた。 ・当該事業所で作った小物を売りに出す前にいくつか職員が持ち帰っている。昔からの慣習で横領にあたるという意識がないように思える。改善を求めたく、貴会から申入れて頂きたい。 ・苦情解決責任者に申入れて頂ければ、改善すると思われる。ただ、今回、目撃したのは自身だけであり、自身が特定されてしまうので、日を改めて申入れて頂きたい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・作成した小物のうち、不格好で売りに出せない物を職員間や関係者にもらってもらうことがある。しかし申出人のように不快に思う人が出ることも理解できる。申出人にも伝わるよう、すぐに改善策を周知する。					

■ 児童福祉サービス　抜粋5件

≪保育所≫

ケース	1	苦情の分類	権利侵害	申出人	母親
苦情内容（メール相談）					
主訴　保護者に説明なく、職員がビデオで児童を撮影している。					
・保育所に勤務している者だが、職員が私用のカメラで、児童を撮影していることに疑問を持ち、貴会に連絡を入れた。園長に聞いたところ、特定の職員に許可していると言ったが、保護者には了解を取っていないと言っていた。保護者に伝えて良いか確認したら、ダメだと言われた。貴会で対応して頂けるか。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　市市民福祉部こども課運営係へ確認・回答】 ・申出内容を伝える。申出人から直接連絡を頂ければありがたいが、十分調査対象と考えられるとのこと。その後、申出人からも市に連絡が入り、市が対応していくことが明らかになった。					

≪幼保連携型認定こども園≫

ケース	2	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	母親
苦情内容（メール相談）					
主訴　担任との面談で不安になった。					
・先日急に担任から面談の時間を後日取ってくださいと言われた。何かあったのか、他の人にも面談しているのか自身だけなのか、と思ったが、その後担任の先生と面談した。 ・自身はフルタイムで働いていて、登園は朝早く、迎えは一番最後である。そのため、担任と自身とは時間が合わずほとんど顔を合わせることがないので、直接話したのはほぼこれが初めてだった。 ・面談の中で、自身が普段こういう風にやっている、と話したことについて、担任からはもっとこうすれば、と言われることが多かった。自身の育て方でいろいろできていないことについて言いたいことがあったのか、結構否定的だったと感じている。内容としては、「夜、子どもがなぜ機嫌が悪いのかわからない。寝つきが悪く、遊んでしまったり、寝入りができなくて怒って泣いていることが多い。」と、担任に話したら、「時間がかかってもよいように、もっと早く寝かせたらいいんじゃないですか」と言われるなどである。 ・担任についてどうこう言いたいという事ではないし、保育園への苦情という事ではないのだが、とても不安な気持ちになってしまった。こんなことを連絡帳に書いて角が立つのも困るし、どうしたらいいかと悩んでしまった。名前を出して構わない。申入れ後に自身に連絡してほしい。とのこと。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申入れ内容には思い当たることがある。面談の後、担任は「言い過ぎてしまったかもしれない」と気にしていたので、主任保育士(昨年の担任)が気にかけて申出人に声をかけフォローしたつもりだった。 ・申出人の心配なことや疑問点に対して、担任の物言いが気になったり、補足が足りなかったのかもしれない。丁寧に話をできるように配慮していく。 ・申出人の都合の良い時に、担任一人の視点からでなく客観的な視点から、違う職員の話も聞けるように機会を作ろうと思う。 【申出人　⇒　事務局へ報告】 ・申入れしたことへの謝辞があり、電話を終えた。					

≪幼保連携型認定こども園≫

ケース	3	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	父親
苦情内容					
主訴　娘の情報を教えてくれない。					
・妻は精神的不安定から別居し、娘とともに母方実家に行ってしまった。その後、娘は当該幼稚園に通っており、住民票も母方実家に移している。同居していたときは児相や警察が頻繁に介入していた。自身にも親権があるのに当該幼稚園が自身を連絡先に登録してくれず、理由も説明してくれない。 ・市に相談したら、貴会を案内された。県にも問い合わせたが、対応できないと言われた。警察や児相にも連絡を入れているが、対応をしてくれない。妻との関係については家裁に相談し、手続きを進めている。 ・自身の要望について、当該幼稚園へ手紙を出したが、妻に渡されてしまったことから、状況は悪くなってしまっている。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人の対応に困っている。ネットの口コミに散々書かれてしまい、申出人の妻が対応しているが状況は変わらない。 ・申出人は警察署、県や市にも連絡を入れており、当事業所でも関係機関に確認している。申出人の妻に不適切な様子はない。本件は申出人からの避難のケースだと考えられるが、児相の動きなどは把握していない。当事業所としては契約者との約束事を守るしかなく、申出人の妻が、申出人との連絡を拒否しているので、それ以上の対応はできない。 ・今後の申出人への対応については県や市にも助言を頂きながら、検討していくとのこと。					

≪放課後等デイサービス≫

ケース	4	苦情の分類	権利侵害	申出人	店員
苦情内容					
主訴　子どもたちを商業施設に連れてきては放置している。					
・自身は、ホビーショップの店員である。自身が働いているショップに当該施設のスタッフが 1 名もしくは 2 名で、子どもを 2～6 名ほど連れて遊びに来ることが、頻繁にある。ショップに入ると子どもたちは点々バラバラに散ってそれぞれで遊んでいるが、当該施設のスタッフは、自分も遊んだり、車に物を取りに行くなどして子どもの動向を見てはいない。時には、店員に「ちょっと見ててください」と子どもを任せて当該施設のスタッフが遊んでいることもある。 ・インシデントにつながる恐れもあり心配である。 ・以上を苦情としてではなくあくまでこちらはショップなので、店や自身も匿名としてうまくそちらで取り扱っていただけないであろうか。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　申出人へ依頼】 ・虐待の恐れがあるため、通告することになるが、申出人もあくまで匿名として連絡いただけないか確認したが、ショップ店員としてハードルが高いとのことなので、勇気を出して連絡いただきありがとうございましたと謝辞を述べ電話を終える。 【事務局　⇒　障害者虐待防止センターへ報告】 ・ネグレクトの疑いとして虐待通告を行ったところ、当課で、調査検討を行うとのこと。					

≪児童発達支援≫

ケース	5	苦情の分類	権利侵害	申出人	父親
苦情内容					
主訴　娘が当該事業所で怒られたことで行き渋りをして困っている。					
・娘は、当該施設に 2 年位前から通所しているが、今年の 5 月あたりから行き渋りが出てきた。その時は、先生が怖いのかなと思っていた。 ・7 月頃、同級生の父親と園で少し話した際、同級生の父親が当該施設に用があって行ったときにうちの娘がお昼寝をせずにお昼寝をしている子の近くでコロコロ転がって遊んでおり、へらへらとやめようとしなかったら先生が娘を壁に押し付けて泣くまで怒っていたことがあったとのことだった。 ・当該施設内での娘の事は、連絡帳や面談で知るのみだが、その際には毎回ネガティブな言葉ばかり言われている。 ・当該施設は、自主性を重んじるところであるため、先生も厳しいのかもしれないが、心配である。 ・今朝、また娘が行き渋りをして、車内で大泣きしたようだ。 ・昨年度まで通っていた長男は、その先生がお友達を叱った後、周りをきょろきょろして他の子が見てないことを確認してからその友達を叩いていたと話していたが、当該施設に話をしても「あの先生は（叩くなどの行為は）しないよ」と取り合ってもくれなかった。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　市障害福祉サービス課へ虐待通告】 ・虐待の通告をしたところ、本課で調査を検討するとのことで、謝辞を述べ電話を終える。 ※本件の申出人の主訴は、行き渋りの改善であったが、虐待が疑われるため通告をし、市が対応することとなった。					

■ その他の福祉サービス等　抜粋4件

≪婦人保護施設≫

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　管理者が利用者や職員の悪口を言い、ひいきもしている。					
・自身はH県で暮らしていたが、夫の暴力から避難した。4年前から当該事業所を利用していて、当該事業所内で手伝いをし、工賃を貰っている。今は当該事業所への不満から作業も拒否している状況。 ・苦情内容は 2 つある。①管理者が利用者や職員の悪口を言っている。②管理者が利用者をえこひいきし、自身のことは嫌っているようで、態度が悪い。他利用者がちょっかいを出してきて困っているが、対応してくれない。 ・このことについて、施設長に訴えたが、状況が改善されない。関係不調の利用者については、知的障害者であり、協力しながら生活して欲しいと LINE での回答があった。 ・一方、管理者の対応については、真摯に受け止め、調査したい、第三者委員や貴会にも相談して構わないとも書いてあった。施設長自身が直接調査するとも書いてあった。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・管理者の不適切な言動について、事実確認ができていないため、調査をしたいと思っている。しかし、管理者が自身の妻であり、自身が調査するわけにもいかず、悩んでいる。申出人の担当 CW がH県にいるので、報告し、申出人とやり取りをしてもらう調整をしようと思っている。 ・利用者間のトラブルについては相手が知的障害者であり、申出人より手をかけて対応している事実は否めない。また、作業がいい加減に見えてしまうこと、そのことについて職員が注意しないことについても申出人の言う通りだが、障害特性からやむを得ない状況であり、受け入れて頂きたい。 ・担当 CW との連携を密にし、申出人が孤立しないような支援体制を構築したいと考えている。 【本会　→　申出人へ報告】 ・知的障害のある利用者の件については理解しているが、何とかして欲しい思いはある。管理者が施設長の妻であることは知っていた。調査して頂けるのはありがたい。ぜひ調整してもらいたい。					

≪社会福祉協議会≫

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	息子
苦情内容					
主訴　母親への支援がいい加減で、説明も納得いくものではなかった。					
・母親に対する支援のいい加減さに 2 点不満がある。 ・①年末年始に生保の支給が多めにあったが、全て引き出されてしまい、家賃が払えなくなり、遅れてしまった。このことを職員に伝えたら、「一日くらい遅れても問題ない」と言われた。まずは対応の不備を謝罪すべきではないか。 ・②サブスクの手続きを勝手にされてしまった。「見回りサービス付きで 2,000 円」を毎月払う羽目になりかけた。自身で対応し、事なきを得たが、このことを伝えたところ、「生保を受給しているのだから、お金はかからないだろう」といい加減なことを言ってきた。 ・貴会にお願いしたいのは今の自身の思いを申入れて欲しい。また、同じようなことが起きないためにどうすべきなのか助言が欲しい。					
対応経過・結果					
【事務局　→　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人から同内容で聞いており、謝罪をしろと言っている。貴会から聞いた内容は職員に周知する。 【事務局　→　申出人へ報告】 ・貴会に連絡を入れた後、自身も当該事業所へ連絡を入れた。言いたいことは全て言い切った。貴会に自身の気持ちを聞いて頂き、自身の気持ちを当該事業所へ伝えて頂けただけで十分であると言い、電話を終えた。					

≪社会福祉協議会≫

ケース	3	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母親
苦情内容					
主訴　息子の生活困窮に対して、適切に対応してくれない。					
・息子は生活困窮で、当該事業所に相談していた。N氏が担当で弁護士につながり、自己破産の手続きをすると言っていたが、半年経っても動きがなく、不安になり、ケアマネに相談し、貴会に連絡を入れた。 ・息子は借金が多く、車を処分する必要があるが、処分すると今のバイトが続けられなくなると言い、手放すことに消極的。一方でこのままだと生活が立ち行かなくなる心配があり、自身が市や当該事業所に問い合わせているが明確な回答がない。今後の支援のタイムスケジュールなどを把握したい。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・担当のN氏に確認したところ、明日、申出人の息子と一緒に弁護士相談に行くことになっている。ケアマネには伝えているが、うまく連携できていない様子。 ・弁護士の話では自己破産の手続きは可能とのことだったが、申出人の息子より自己破産をしてしまうと今のバイトができなくなってしまうかもしれないとの相談があり、明日、自己破産の手続きを進めるかどうかを含め、相談することになっている。 ・引き続き本件のことで問合わせの必要がある場合はN氏が対応する。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・状況が分かり、安心した。自身からケアマネに報告しておくとのことだった。					

≪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　貸付の相談をしたが、まともに話を聞いて貰えなかった。					
・当該事業所の対応について、国に苦情を言ったところ、貴会を案内された。 ・当該事業所に電話で貸付の相談を何回か入れたがまともに対応してくれなかった。病院の支払いができないと相談しても、病院に相談すれば支払いは待って貰えると言い、門前払いされる。 ・お金を貸してもらいたいが、貸して貰えないのなら理由を分かりやすく説明をして頂きたかった。					
対応経過・結果					
【事務局　⇒　苦情解決責任者へ申入れ・回答】 ・申出人はアルコール依存があり、飲酒して連絡を入れてくることが多かった。携帯電話代や病院の支払いができないという主訴で、頻繁に連絡を入れてくる。当事業所ではケアマネと連携し、病院が支払いを待ってもらうよう調整しており、そのことを申出人へ伝えているが、病院に相談しようとしない。ただ、職員の説明が不親切な可能性は否定できないので、不快な思いをさせたことについては謝罪している。今回の件は職員に周知しておくと伝えて頂きたい。納得いかなかったり、直接の対応を求められたりするようであれば、自身の名前を伝えて頂いて構わないとのことだったので、了解し、対応を終えた。 【事務局　⇒　申出人へ報告】 ・申入れたことと、その内容について報告し、了解を得て、対応を終えた。					

令和７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１，７８４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。

令和7年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査結果

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、インターネット（Google フォーム）上の回答及びメールで回答を回収した。

【調査期間】

令和 7 年 7 月 11 日～令和 7 年 8 月 29 日

【調査対象】

県内福祉サービス事業所及び行政機関等（3,073 カ所）
※行政より委託している場合は調査周知を依頼。

【有効回答数】

1,784 カ所（回収率 58.0%）

【回答方法】

Google フォーム回答数　1,745 カ所　98%
メール回答数　39 カ所　2%

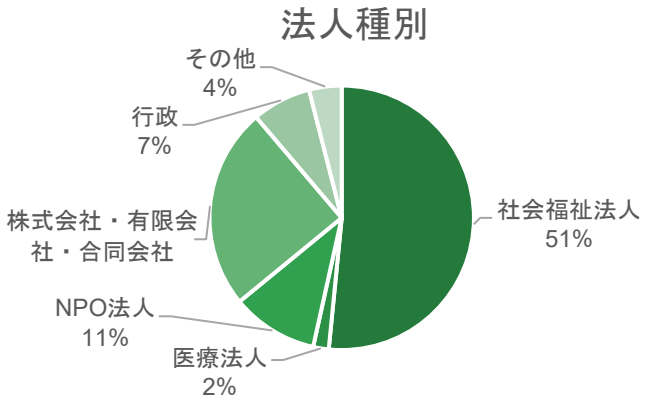
【調査項目】

事業所種別・苦情受付担当者及び苦情解決責任者の体制・第三者委員の設置・苦情受付件数等、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アンケート調査を実施した。

3 調査結果

○法人種別

社会福祉法人	920
医療法人	34
NPO 法人	189
株式会社･有限会社･合同会社	441
行政	129
その他	71
合計	1,784

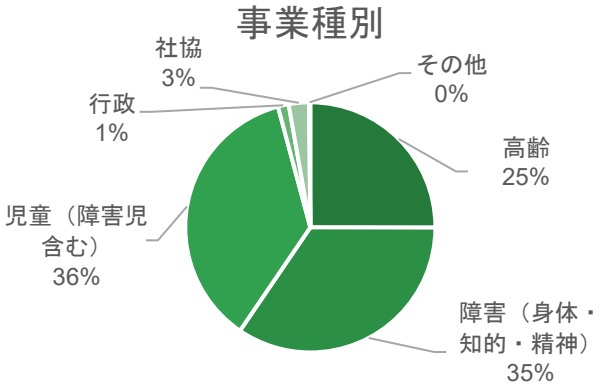


≪その他≫

一般社団法人 25 件、学校法人 32 件、一般財団法人 1 件、公益財団法人 3 件、生活協同組合 1 件、企業組合 1 件、地方独立行政法人 1 件、合資会社 2 件、宗教法人 2 件、労働者協同組合 1 件、個人 1 件

○事業所種別（複数回答あり）

高齢	468
障害（身体･知的･精神）	645
児童（障害児含む）	679
行政	26
社協	49
その他	3
合計	1,870



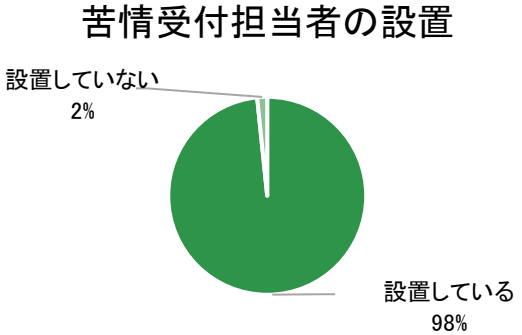
≪その他≫

救護施設1件、女性自立支援施設2件

Q1 苦情受付担当者の設置について

設置している	1755
設置していない	29
合計	1,784

⇒ Q2 へ

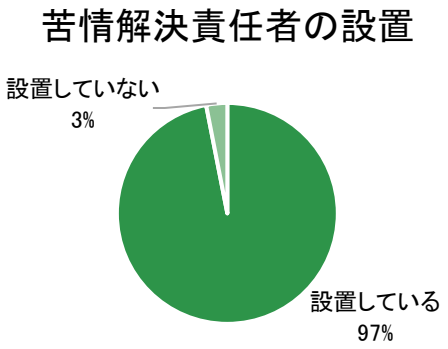


（1）苦情受付担当者の役職（複数回答あり）

①施設長（事業所の長含む）	304	⑥相談員（支援員含む）	341	⑪民生委員･児童委員	12	⑯他施設の長･役員	7
②サービス管理･提供責任者	300	⑦理事長	27	⑫大学･学校教員等	2	⑰元利用者家族	0
③管理者	256	⑧代表社員	28	⑬監事･監査役	4	⑱役職なし	44
④課長･部長	84	⑨評議員	9	⑭弁護士	0	⑲その他	100
⑤主任	431	⑩地域住民	5	⑮社会福祉士	16	無回答	44
						該当なし(設置していない)	28
						合計	2,042

Q2 苦情解決責任者の設置について

設置している	1,697
設置していない	54
無回答	33
合計	1,784



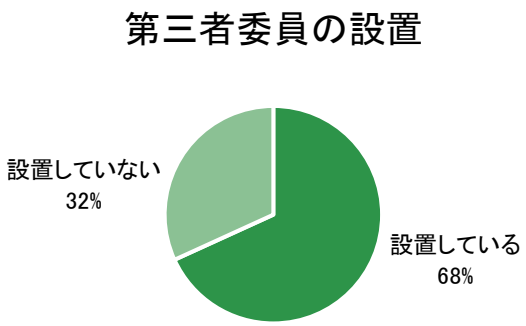
(2)苦情解決責任者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	1,067	⑥相談員(支援員含む)	10	⑪民生委員・児童委員	1	⑯他施設の長・役員	15
②サービス管理・提供責任者	84	⑦理事長	89	⑫大学・学校教員等	0	⑰元利用者家族	1
③管理者	319	⑧代表社員	52	⑬監事・監査役	1	⑱役職なし	3
④課長・部長	64	⑨評議員	4	⑭弁護士	0	⑲その他	56
⑤主任	34	⑩地域住民	0	⑮社会福祉士	2	無回答	70
						該当なし(設置していない)	51

合計 1,923

Q3 第三者委員の設置について

設置している	1,209
設置していない	563
無回答	12
合計	1,784



(3)第三者委員の設置人数

1人	282	4人	32	7人	11	10人	7
2人	670	5人	7	8人	0	無回答	23
3人	185	6人	2	9人	2	該当なし	563

合計 1,784

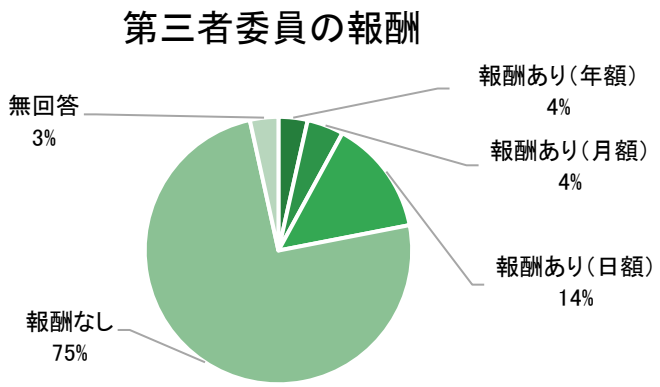
(4)第三者委員の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	49	⑥相談員(支援員含む)	25	⑪民生委員・児童委員	239	⑯他施設の長・役員	158
②サービス管理・提供責任者	12	⑦理事長	16	⑫大学・学校教員等	82	⑰元利用者家族	40
③管理者	17	⑧代表社員	10	⑬監事・監査役	166	⑱役職なし	58
④課長・部長	12	⑨評議員	218	⑭弁護士	98	⑲その他	246
⑤主任	7	⑩地域住民	167	⑮社会福祉士	33	無回答	28
						該当なし(設置していない)	563

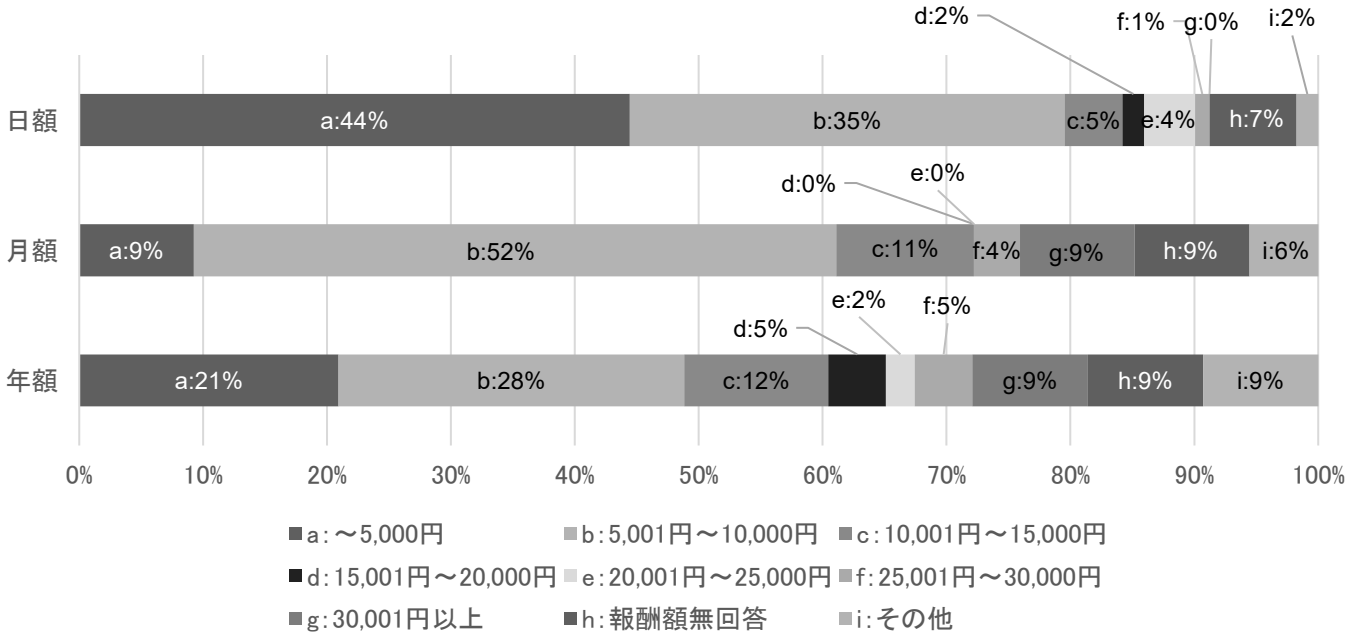
合計 2,244

Q4 第三者委員の報酬について

報酬あり（年額）	43
報酬あり（月額）	54
報酬あり（日額）	171
報酬なし	911
無回答	42
該当なし	563
合計	1,784

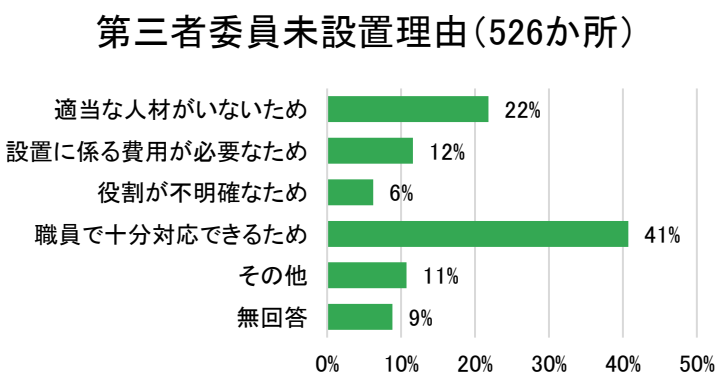


（5）第三者委員の報酬額（報酬ありのみ）



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	126
設置に係る費用が必要なため	67
役割が不明確なため	36
職員で十分対応できるため	235
その他	62
無回答	51
該当なし（設置している）	1,207
合計	1,784

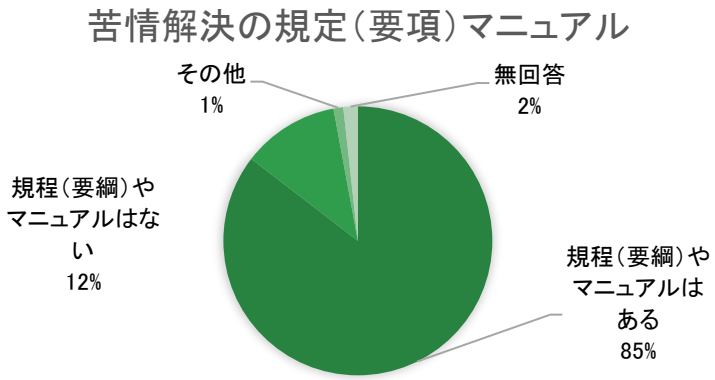


≪その他一部抜粋≫

検討中、必要な事案が発生したときのみ設置しているため、行政がその役割を担える体制にあるため、事業所ではなく法人で設置しているため、相談実績が少なく設置に至らないため、設置が必須とはなっていないため、困りごとは県や市、又は弁護士・社労士・司法書士・税理士などの専門家に相談しているため。

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	1,524
規程（要綱）やマニュアルはない	208
その他	21
無回答	31
合計	1,784

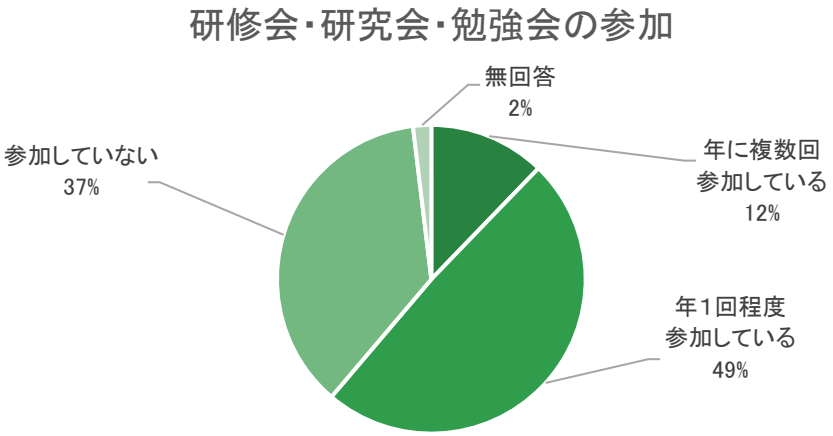


≪その他一部抜粋≫

事業所独自の物ではなく法人全体の規定・マニュアルがある、重要事項説明書に記載、マニュアルはないがすぐに社内で連絡を取り合い、対応できる体制をとっている、作成中

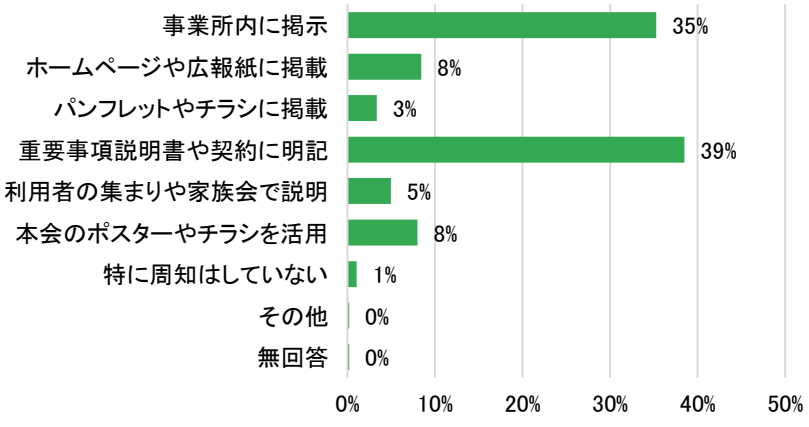
Q7 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加について

年に複数回参加している	218
年1回程度参加している	874
参加していない	658
無回答	34
合計	1,784



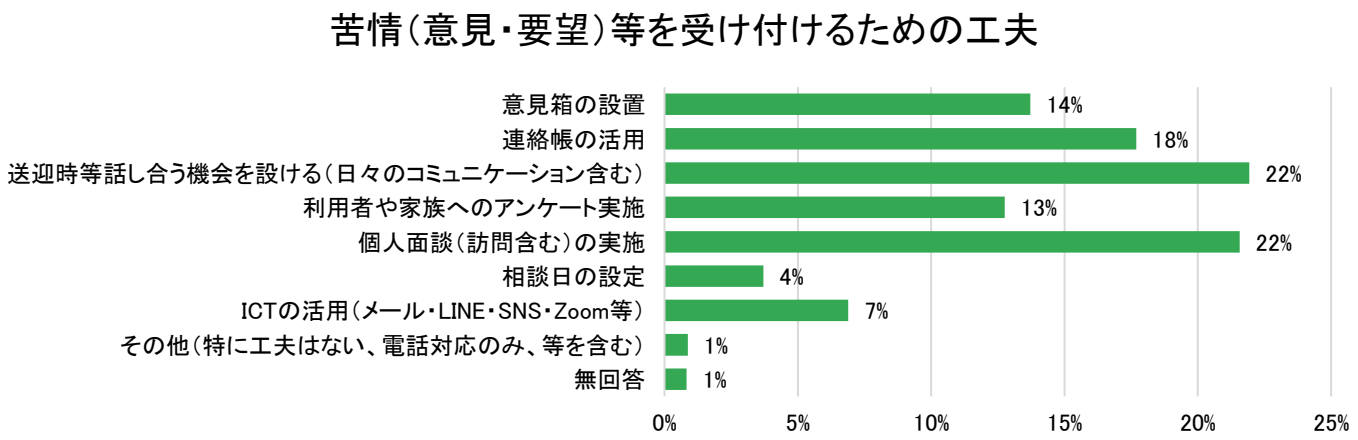
Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて（複数回答あり）

事業所内に掲示	1,262
ホームページや広報紙に掲載	302
パンフレットやチラシに掲載	120
重要事項説明書や契約に明記	1,378
利用者の集まりや家族会で説明	178
本会のポスターやチラシを活用	286
特に周知はしていない	38
その他	7
無回答	7
合計	3,578



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	643
連絡帳の活用	829
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）	1,028
利用者や家族へのアンケート実施	598
個人面談（訪問含む）の実施	1,011
相談日の設定	174
ICT の活用（メール・LINE・SNS・Zoom 等）	323
その他	41
無回答	39
合計	4,686

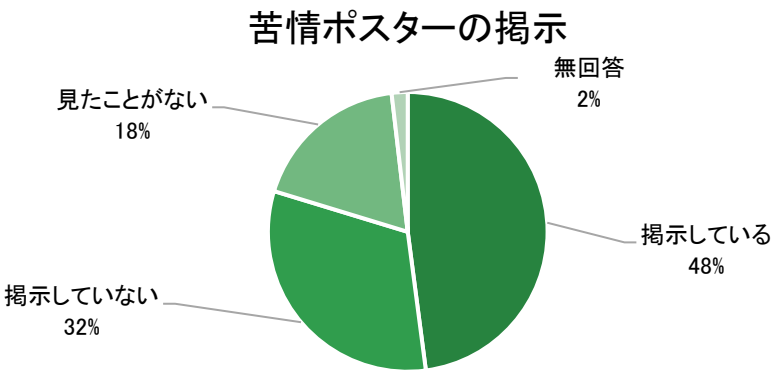


≪その他一部抜粋≫

随時受付、電話や訪問時に対応、電話番号を掲示している、契約・重要事項説明時に説明を行っている、アンケート用紙の設置、ポスター掲示、オンブスパーソン、月１回の対話集会。

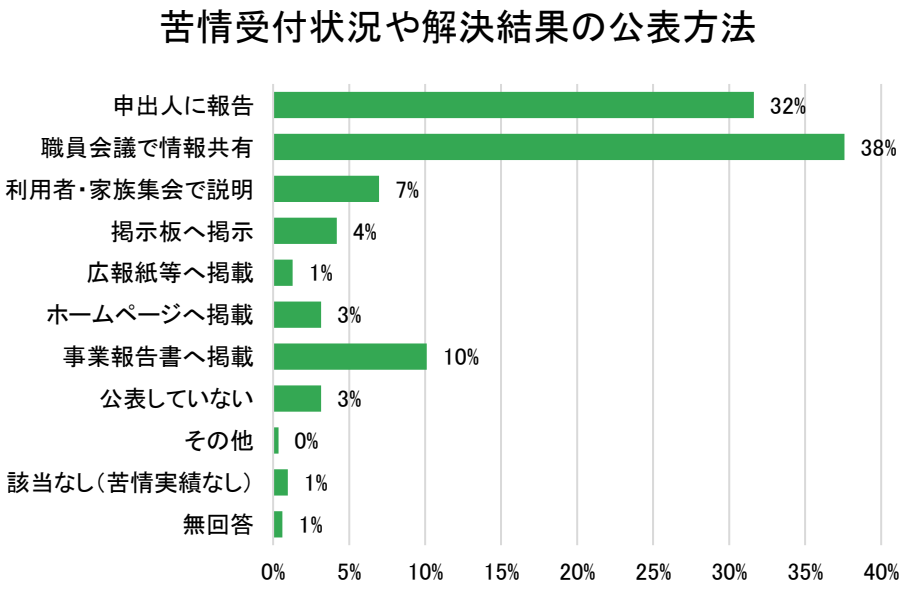
Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

掲示している	855
掲示していない	567
見たことがない	329
無回答	33
合計	1,784



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	1,180
職員会議で情報共有	1,402
利用者・家族集会で説明	260
掲示板へ掲示	156
広報紙等へ掲載	48
ホームページへ掲載	118
事業報告書へ掲載	377
公表していない	118
その他	13
該当なし（苦情なし）	36
無回答	23
合計	3,731

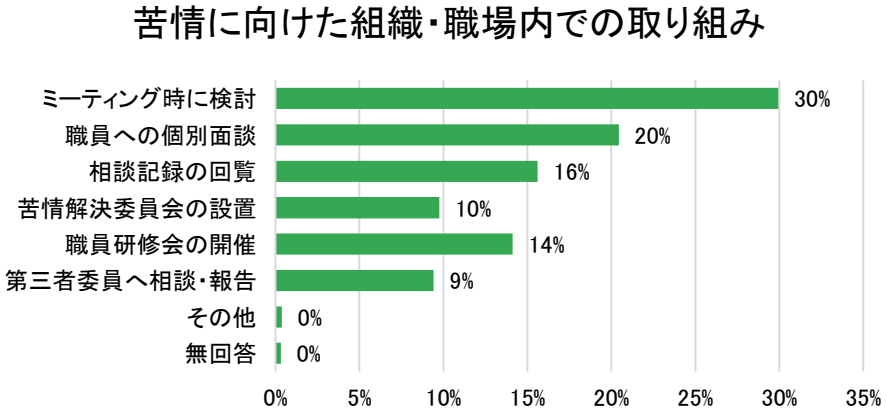


≪その他一部抜粋≫

役所へ報告、利用者・家族へ運営懇談会議事録にて報告、ICT を活用して利用者家族等へ周知、文書回覧して保管

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	1,482
職員への個別面談	1,012
相談記録の回覧	773
苦情解決委員会の設置	483
職員研修会の開催	699
第三者委員へ相談・報告	466
その他	19
無回答	16
合計	4,950



Q13 昨年度（令和6年度）の苦情受付について

実績がある	470
実績がない	1,295
無回答	19
合計	1,784

（6）昨年度（令和6年度総数）の苦情相談件数

1 件	180	6 件	13	11 件	2	16 件	5	21 件	0	26 件	0	31 件以上	7
2 件	95	7 件	12	12 件	2	17 件	1	22 件	1	27 件	0	無回答	1
3 件	64	8 件	13	13 件	1	18 件	1	23 件	0	28 件	1	該当なし（実績がない）	0
4 件	21	9 件	4	14 件	1	19 件	3	24 件	0	29 件	0	合計	470
5 件	28	10 件	9	15 件	2	20 件	1	25 件	1	30 件	1		

Ｑ１４　令和５年度もしくは令和６年度中に受理した苦情内容の回答抜粋（一部加工済み）

≪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	特別養護老人ホーム （権利侵害）	○プライバシーの侵害 SMSを活用した情報発信を開始するにあたり、利用者および家族から掲載の可否や注意点を確認していた。しかし、掲載拒否の利用者について施設内での情報共有を怠ってしまい、知らずに掲載してしまった内容を見たご家族より苦情が入った。	早急に家族へ謝罪し、家族が確認している中で、掲載の削除を行った。また、掲載の可否や注意点について施設内で再度周知を行った。	SNSは複数の職員が関わり利用をしていたが、すべての職員が正しい情報を共有できていなかった。同様の事例が今後も起きうるため、SNSにかかわる職員の教育と情報共有が重要である。また、家族への聞き取りについても、親族間で意見が違う場合もあるため、複数の家族から聞き取ることが重要であるほか、親族間で意見を統一しておいてもらうことも重要である。
2	高齢	特別養護老人ホーム （説明・情報提供）	○説明不十分 ショートステイから帰宅した日に自宅で発熱あり、コロナウイルス、マイコプラズマ肺炎の陽性の診断を受けた。また家族もコロナウイルスに感染してしまった。ショートステイの利用中、他の利用者に発熱等があった場合は、家族にもその旨を教えていただきたかった。	家族へ謝罪する。また施設内で感染症が発生した場合には、同期間に利用していたご利用者ご家族、ケアマネジャーへ報告することとした。	新型コロナウイルス感染症の５類感染症への変更に伴い、それまでに設けていた多くの制限を緩和したが、ショートステイの利用にあたっては、利用者ご本人のみならず、高齢のご家族がいる状況なども踏まえ、改めて感染症発生時の必要箇所への情報共有等を徹底する。
3	高齢	特別養護老人ホーム （サービスの質や量）	○環境 デイサービス浴室掃除をしている時、窓が開いており、その際の話し声が大きく近隣住民からうるさいとのご意見。	事業所に状況確認し、今後の対応検討とその内容を通報してくださった方へ報告。	近隣に近い環境での配慮。
4	高齢	特別養護老人ホーム （職員の接遇）	○関わり方・対応 朝、寒いのでベストを着せてほしいと訴えると、職員から「今日は寒くないですよ。頭おかしいんじゃない？」と言われた。	職員へ確認し「頭おかしいんじゃない」との発言があったことは確認できなかったが、話の内容はほぼ認めており、反省の言葉が聞かれた。	権利擁護委員会を中心に介護職員の接遇についての研修を行っている。
5	高齢	特別養護老人ホーム （権利侵害）	○暴言 送迎時に職員が利用者へ暴言（強い口調）を吐いているのを利用者家族・近隣の方が確認しており県・市の苦情窓口へ相談を入れたことで発覚した。	該当職員が特定できていた為、個別に状況確認と苦情内容を伝え指導を行った。送迎時、周囲の職員が見ている場面ではなく単独時間となる為、チーム職員だけでなく送迎ドライバーにも情報共有を行い、複数の目でそれぞれの対応・言動も含めて観察や声の掛け合いを行う体制を構築した。該当職員に対しては日頃の様子を経過追いするだけでなく定期的（約3ヶ月に1回のペース）に個別面談を実施しながら指導を継続している。	匿名を希望される苦情に関して（左記も同様）は、申出人と直接話す事ができず確実な状況が把握できない為、対応・対策が取りにくいと感じる。こちらの対策や事実確認をした状況なども説明できないため確実に改善に繋がっているのかも判断がしにくいと感じる。
6	高齢	特別養護老人ホーム （利用料）	○利用料関係 請求書の封入、発送をする際に、似ている利用者様の名前同士を入れ替えて封入してしまった。	家族へ謝罪し、発送手順について担当している職員（複数）に確認をした。間違った郵送物については着払いで送り返して頂いた。	個人情報に関するダブルチェックが行われていなかった。発送作業だけでなく、個人情報を扱う作業については複数の職員で確認をすることとし、手順を決めておくことにした。
7	高齢	特別養護老人ホーム （職員の接遇）	○説明不十分 「3年前に入居申し込みをした際、すぐに入れると言われたが、そのまま連絡がなく、今回問い合わせたら入居は難しいと言われた。優先順位に変化があったにもかかわらず連絡がないのはおかしい」と申出。要望としては、①入居の順番を教えてほしい②法人の体質を改めてほしい③相談員の対応を改めてほしい。	①順番を教える②傾聴のみ③相談員の対応について謝罪し、相談員には教育的指導を実施。	3年前と対応した相談員が違うため、申し送りがきちんとできていなかった。異動等の引継ぎについてはより丁寧に行う必要を感じた。

≪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
8	高齢	特別養護老人ホーム （サービスの質や量）	○退去・サービス提供停止 ※ショートステイ利用後、ご家族より報告を受ける。 ①退所時にパットを付けずに帰宅されていた。 ②汚れた衣類ときれいな衣類が一緒にカバンに入っていた。 ③尿漏れ用の布パンツがまだら色に色落ちしている状態であった。 以上の報告を受ける。	ご家族へ謝罪し、対応した職員を厳重に注意する。また、個人の対応のみならず、職員全体で報告書を共有し大切な衣類を預かっていることへの認識を確認。退所時の衣類等のチェック方法を再度確認。	ご家族の想いを感じとり、立場が逆であったら、自分がそのような対応を受けたらどう思うのか。各々へ聞き取りを行った。その結果、やはり嫌な思いをすると回答した職員が全員となる結果であった。それを踏まえ、相手の立場で物事を考え対応することの重要性を再確認した。
9	高齢	特別養護老人ホーム （職員の接遇）	○関わり方・対応 夜間、トイレに行きたくて、ナースコールで呼んだけど、来てくれなかったことがあった。 ナースコールは、危険な時にも呼ぶことがあるから来てくれないと不安になる。 本人からは、特定の職員に言うと私が言ったとなるから、言わないでほしい。 とのこと。	ご本人様及び家族へ謝罪する。ナースコールが他の入居者と重なり、すぐに行けなかったことを説明。ただし、応答ができるにもかかわらずできていなかったこともあり、再度ユニット職員にナースコールの意味、すぐに行けない場合は応答することを含め周知する。また、発生したユニット以外のユニット（施設内）でも同様なことが起こらないよう、施設内の問題として捉え、改めて周知をする。	ナースコールの意味合いがおろそかになっていること、利用者の身になることを改めて感じた。中途採用職員も多く入社していることから、再度周知をすることに至った。施設内で改める機会を持つということを再認識できたと感じている。今回のことを重く受け止め、現場の対応を見直しするきっかけとなった。マニュアルを活用し、改善を図っていく。
10	高齢	特別養護老人ホーム （サービスの質や量）	○サービス不十分 夜間帯での排泄対応が遅い（7件とも同一入居者様より）。	職員からの聞取りをしたうえで、ご家族に謝罪し夜間帯の職員の配置状況等を説明。他の入居者様のケアに入っている場合、どうしてもお待たせしてしまうことがあることを伝える。職員のヘルプ体制を見直し、なるべく要望に応えられるようにした。	今回の件についてはご家族の理解を得ることができず夜中でも何度も電話が掛かってくるなど職員もかなり疲弊してしまった。苦情と過度な要望とカスハラをきちんと区別して対応する必要があると感じた。
11	高齢	軽費老人ホーム （サービスの質や量）	○食事 食事がおいしくない。	嗜好アンケートをとって皆様の好みにあった食事の提供をできるように検討。	日頃より、食事は皆様にとって大きな楽しみであるにもかかわらず、おいしくないとご指摘いただいた事は問題である。定期的に満足度をはかるなどしていく必要がある。
12	高齢	短期入所 （サービスの質や量）	○サービス不十分 ショートステイ退所時に、荷物がバラバラになって入っていた。また、汚染した靴がそのままバッグの中に入っていたため、バッグ内の衣類に匂いがついてしまった。	ご家族に謝罪。対応した職員が荷物の片付け方を分かっていなかったため、指導。汚染した靴については、汚染していたことに気付くことが出来ていなかったため、確認を行うよう指導する。	応援職員へのフォロー体制が不十分だった。応援や慣れていない職員が出来るよう、マニュアル作成を行っていく。見た目で判断せず、匂いなど細かなところにも意識を向ける必要がある。
13	高齢	訪問介護 （職員の接遇）	○関わり方・対応 バッグが見当たらない。もしかしたら訪問介護員に盗られたかもしれないとケアマネジャーに相談してきた。	相談されてから直ぐにバッグが出てきたが置き場所を訪問員が変えていた（利用者にも変えたこと伝え了承済だったが忘れていた・置き場所を変えたのは利用者の希望ではなかった）。 認知機能低下も見受けられるため、いつもの場所から変えないように指導した。	研修時にこの事例の意見を出し合う。 片付けが苦手な方で散らかっているようにみえるが、その人なりの考えや決まりがあるため、基本あった物は元の位置に戻す。 特に認知機能が低下している方の対応は注意する。
14	高齢	訪問介護 （職員の接遇）	○説明不十分 担当ヘルパーがサービス予定時間に10分以上遅れて到着した。担当サービス提供責任者より説明、お詫びが無かった。	サービス提供予定時間より遅くなる旨を事前に連絡し忘れた事、速やかに謝罪出来なかった事を利用者、家族に直接お詫びし、ご理解頂けた。 苦情処理報告書に仔細を記入して上司に報告、ミーティング時に原因と今後の対応について検討した。	担当ヘルパーからは、事前に時間変更のとその理由を聴いていたが、伝えるのを失念してしまった。メモの取り忘れも重なった。ミーティング時に他の職員とも、初歩的なミスが信頼を損なう原因になり得ると話し合った。
15	高齢	地域密着型通所介護 （被害・損害）	○介護・支援事故 違う靴を履いて帰ってきた。靴を返してほしい。	他の利用者の靴と入れ替わっていた。家族へ謝罪し、ご自宅へ届ける。	認知症のあるご利用者様の手に渡ってしまっていた。職員間での持参品の管理ができていなかったことも原因がある。持参品には名前のないものもあり、記入と管理の徹底を行う。

≪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	障害者支援施設 （説明・情報提供）	○説明不十分 保護者より、入所している息子の髪型が気にくわないとの指摘があった。	当該利用者は髭剃りを自己管理し、時におでこや生え際などを剃ってしまうため、剃っている現場が確認されたら、声掛けを行うことを保護者に伝え、受け入れていただいた。	当たり前とは思わず、変化が有った際には積極的に情報提供を行う姿勢が必要である。
2	障害	自立訓練 （職員の接遇）	○関わり方、対応 利用者同士の口論で、利用者AがＢへマナーを注意したところ、Ｂは「私の方が先輩だ」という旨の発言があり、職員が「パワハラにあたる可能性の言動なのでやめましょう」と伝えた所、Ｂは後日「職員のパワハラとの言葉が気になり、よく眠れなかった」と話された。	よく眠れなかった、という結果に対しては職員からBへ謝罪し、そのうえで同様の事象には違う言葉を用いて同様の対応をする可能性がある旨を改めて伝えた。	本人の受け取り方次第で心証を害する事を理解し、便利な言葉に頼らず優しく伝える事を心がけたい。
3	障害	共同生活援助 （職員の処遇）	○言葉遣い 職員の言葉遣いが厳しい。	対象となる職員への面接指導、苦情相談者へ対応結果を報告した。	言葉の受け止め方は人それぞれであること。また、理解力・判断力が乏しい方に対する伝え方については、相応の知識技術が必要である。そのことを皆が知る必要があると学んだ。
4	障害	就労移行支援 （職員の処遇）	○説明不十分 職員から「後で説明する」との話があったまま、返事をもらえていないことが何度かある。	センター長が一次対応（聞き取り）したのち、解決に向けてエリアマネジャーが面談を実施。	・新規利用者に対してこまめな気配りや声掛けができていなかった。 ・契約やオリエンテーションなどはきちんと時間を作り説明する。 ・記録やTODOを作り、対応の漏れを防ぐ。
5	障害	就労移行支援 （職員の処遇）	○関わり方、対応 当該ケース担当相談支援事業所より、担当スタッフに怖さを感じていると本人が訴えているとの共有を受けた。	苦情受付担当者サービス管理責任者より謝罪。当該利用者に詳細を伺う。当該担当スタッフへのヒアリングと今後の関わり方に関する指導を実施し、現在に至っている。また、全スタッフに向け研修を実施し、以後の再発防止を図っている。	感じ方は人それぞれであり、態度、口調などノンバーバルなコミュニケーションをその人にあわせて行っていくことが大切である。
6	障害	就労継続支援B型 （権利侵害）	○プライバシーの侵害 ホームページのブログ記事に対して、本人より苦情が入った。すぐに本人へ連絡し、説明をしっかり行い、該当記事の文章を訂正した。	ご本人に謝罪し、該当したブログを書いた職員に対して聞き取り後、注意を行った。	障害者の芸術についての紹介を交えたブログだったが、TVで紹介された為、名前を記入してしまったことに対して、本人より消して欲しいとの苦情。 ブログを作成する際は、チェック体制を厳密に行うように話し合い対処した。
7	障害	就労継続支援B型 （職員の処遇）	○関わり方、対応 農園での生産活動時、職員の教え方が乱暴で（利用者の腕を持って動かしながら鋸の使い方を指導した）、痛かった。その後、（上手に鋸を使えなかったため）他の年下の同性利用者と交代させられて、心が痛かった。もう、腕を掴んだりするのはやめてほしい。	苦情解決責任者が本人と面談し、当該職員とも面談後、三者で面談。当日の状況やその際の双方の考え・想い等を共有し、指導が乱暴だと感じさせた点を謝罪。また、今後はゆとりを持った指導を行い、ゆとりがない際は、別の作業を担当してもらう等を確認した。	就労現場では、生産効率に意識が回り、ときに利用者の気持ちやプライドを忘れてしまうが、今後は利用者個々の気持ちを想像しながら、配慮して関わっていく。
8	障害	就労継続支援B型 （その他）	○その他 女性利用者が男性利用者と連絡先を交換したところ毎日連絡がある。仲間として交換しただけだが、好意をもたれているような発言や態度を示されている。何とかしてほしい。	相手の男性利用者から意見を確認したところ何度も連絡していることが分かったため、経緯を説明し、本人に何度も連絡することをやめるよう伝えた。	利用者間の連絡先交換については自由にしている。権利擁護の観点からも禁止にする予定はないが、利用者同士の関係性について、運営側はある程度把握しておくため、職員間での情報共有は適宜行うように徹底する。
9	障害	就労継続支援B型 （権利侵害）	○虐待 複数の支援員に無視をされたり、あからさまに不機嫌な態度をとられる。	当該支援員に聴取、心理的虐待等の不適切な行動を改める様話すが改善がなく、当該利用者の相談員を通して虐待の疑いを市へ通報。両人と面談の上、お互いが納得し関係は修復された。 今後は虐待研修を行い、月に1度の職員会議で倫理綱領、行動規範の読み合わせを行う。早急に第三者委員会の設置が必要と考え現在動いている。	介護や障がい者支援は誰でもできる仕事ではないと思う。支援員に倫理的な思考を持って働いてもらえる様に、面談や研修を通して知識をつけてもらう努力をしていく。当法人は問題解決能力が欠けており、早急に第三者委員の設置が必要と感じた。

≪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
10	障害	生活介護 （説明・情報提供）	○説明不十分 休んだ日に配布された施設からのお知らせが次に登所された際に配られず、情報を得るのが遅れてしまった。休みの次の日に登所した際には必ず受け取れるように施設でのルールを徹底してほしい。	家族にお会いして謝罪をする。対策として、各グループの配布物を入れるカゴに未配布用ファイルを作って管理をする。毎回、必ず配布漏れがないかの確認をする。	施設からの情報が適切に行きわたらないことは施設に対する不信感にもつながることにもなる。
11	障害	生活介護 （サービスの質や量）	○サービス不十分 送迎時、待ち合わせ場所に来なかったため、そのまま送迎バスが出発したが、遅れてきた利用者が歩いて移動してしまい、一時的に行方不明となった。（GPS等で見つかった）	本人、家族へ謝罪した。対応した職員へは厳重に注意した。	今後、保護者と連絡を取り合い、利用者のいる場所を確認しあう。（伝達アプリの導入）
12	障害	生活介護 （その他）	○その他 利用者送迎で道路沿いの停留所に車両を停車した際、通行の妨げになる為、停めないで欲しいと近隣住民の方から苦情があった。	苦情を入れた方には謝罪し、停車場所を変更した。	停車場所は、大通りで交通量が多く、送迎時間は通勤時間と重なる為、一般の方にご迷惑をかけてしまった。全車両の停車位置の確認を行い、他の車両の邪魔にならない場所となっているか点検を行う。
13	障害	生活介護 （説明・情報提供）	○説明不十分 農場作業中に利用者が顔を含めて複数個所を蚊に刺されてしまい、虫刺されに対してアレルギーもあったらしく、その痕が大きくなってしまった。	農場作業に行く際には腕カバーやネットなどを使用し、出来るだけ素肌の露出を避け、ご家族の了解を得て、虫刺され予防のスプレーを使用することにした。	虫刺されに対するアレルギーなど、普段ご家族自身でもさほど気にしていない情報であったとしても、できる限り早期に情報の収集に努める。
14	障害	生活介護 （被害・損害）	○介護・支援事故 日中活動で１０人乗りの車両で農場に出かけた際に、利用者の１人を車に取り残し、気づかないまま３０分程度放置してしまった。	幸い今回は外気温がさほど高くなく、職員が比較的早く気が付いたのでご本人には何事もなく大事には至らなかったが、ご本人及び家族へ謝罪する。実際に対応した職員へは厳重に注意するとともに虐待に該当する疑いもあることを踏まえ、職員全員参加で再発防止策を検討し、その内容をご家族に報告するとともに車両乗降時の手順を全員で共有し、徹底する。	車両乗降時の手順は決まっているが、日常の流れで確認が曖昧になってしまうことがあり、定期的な確認とダブルチェックの徹底が必要。
15	障害	生活介護 （説明・情報提供）	○説明不十分 利用者が帰宅した際、下唇に切り傷、内出血等の怪我があることに家族が気づく。連絡帳を確認するも何も記載がなかった。何があったか知りたい。	状況を確認したところ、更衣室内で他利用者とのトラブルあり。状況を家族に連絡する。翌日、看護師が確認し、受診の必要はないとの診断。処置後、経過観察となる。今後、他利用者との関わり方について本人と話をする。	家族も状況が把握できたことで一定の理解はしたが、以前にも他利用者に叩かれることがあり不安は残っている。怪我やトラブルがあった時は必ず連絡帳に記載又は電話で家族に状況を伝える（職員への周知）ことが必要。
16	障害	生活介護 （職員の接遇）	○関わり方、対応 朝の受け入れ時、玄関で車を駐車したまま職員と保護者が話し込んでいた。車を停める事ができず、待たされてしまった。	すぐに謝罪し、車を停めて頂き受け入れ、帰宅のお迎えの際にも謝罪している。車で待機することで、利用者の体調面だけではなく、保護者の予定も崩れる可能性があることを意識する。	相談や話が長くなる際には、車を駐車したままにせず空きスペースに移動してから対応する。
17	障害	施設入所支援 （説明・情報提供）	○説明不十分 保護者より短期入所の初利用で利用期間中、服薬がされていなかった。「施設での引継ぎと服薬管理について説明を求めます」との苦情を受け付けている。	本人、家族への謝罪。短期入所係と受け入れユニットにて薬の引継ぎ方を改めて確認と対応の周知をする。	短期入所での初利用の方とは特に確認項目について丁寧に進めていく事。薬や貴重品、アレルギーなど中でも必要な項目については複数でチェックしていくことが必要。

≪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 （説明・情報提供）	○説明不十分 時間外保育中、数日前に園で顎を怪我していた5歳の園児から、再度微量の出血があるのを職員が見つけたが、その時に訴えがなかったので、日中に対応済と思い、保護者に伝えずに引き渡してしまった。気づいた保護者が引き返し、説明を求めてきた。改めて確認すると傷口が少しひらいていることが分かり、受診した。	真相は、本児がテーブルの間を這って歩いていて、何かに引っかかり、顎を床にぶつけたが、恥ずかしい気持ちがあり、保育士に黙っていたことが分かった。その場での謝罪はもちろんだが、保護者からは時系列でその時の様子を書いてほしいと要請されたので文書を作り、謝罪文を添えてお渡しした。 その後丁寧なご説明ありがとうございますとの言葉を頂き、それ以上の問題はなかった。	はじめに気づいた時点で、憶測で考えず、本児への確認をすべきだったこと。 疑問に思ったことがあれば、周りに聞く。 事務室の職員が介入した時にまず、事情聴取をしたが、急を要する怪我ではなく、夕方遅い時間だったので事情を聞くよりも病院の予約をしてあげたほうがよかった。 など、手順と連携の大切さがわかった。
2	児童	保育所 （職員の接遇）	○関わり方・対応 担任より母から相談をうけた父の行動（子どもを叩き落した）について園長へ虐待行動になってしまうのではと報告し、園長が行政へ相談したことに対して担任への怒りをぶつけてきた。	行政が入り家庭支援をした。園では母との対応窓口は施設長が行った。今回の件は職員は義務とし報告をしたので、それに対しては悪くないと判断し、母から職員を守れるような体制をとった。	何か1つでも気に入らないと思われてしまうと誤解を招いてしまい本来の問題でない方向に話しがむいてしまう。1つずつ誤解が解けるよう話し合いをしながら保護者の不安要素が取り除けるように関わったので、今後も誠心誠意対応していこうと思った。
3	児童	保育所 （職員の接遇）	○その他 年長クラスにおいて男の子が女の子の体を触り 嫌がっているので、その事実があるか確認してほしい。	両園児からの聞き取り クラスの防犯カメラの確認 両保護者と面談 謝罪 職員間で共有し再発防止策を考え実行した エリアマネ 行政へ相談もおこなった。	職員の配慮不足もあったので 再度確認しデリケートゾーンの話を再度 そのクラス全体で行う。男女わけての着替えや午睡を行う。職員体制の見直しを図る。
4	児童	保育所 （権利侵害）	○虐待 対象児が体調不良を訴えたが気づいてもらえず、そのまま帰宅。帰宅後、高熱があることが判明し、担任の不適切な対応を指摘された。	本人及び家族への謝罪、担任職員に状況の確認をし、対応の仕方を厳重に注意した。その後、職員会議を開き、全職員に情報の共有をし、人権保護研修を実施した。	園児一人ひとりの訴えに丁寧に向きあうこと、職員会議では、日々の保育を振り返った時に、不適切な保育にあたる対応があるのではないかと思われる状況があった。一つ一つの状況を話し合い、どういった対応が適切なのか、職員で共有した。
5	児童	保育所 （サービスの質や量）	○食事 1歳児の園児が、まだ家庭で牛乳を飲んでいないにも関わらず、担任が誤って飲ませてしまった。	誤って飲ませた保育士には厳重に注意をし、園児のお迎えの際に、母に状況を説明し謝罪。 母からは、既に牛乳を飲み始めていたが園には連絡を入れてなかったとの事だった。しかし、翌日保護者からは、誤って飲ませた事に対しての今後の対応は大丈夫かとの疑問が残るとの苦情の連絡を受けた。	日頃からアレルギー児や、未完了の園児に対する食べ物の提供の仕方を給食従事者や、保育士間で徹底した指導をしていたが、今回の事が起こってしまった。再度、確認を重ね誤食、誤飲を防いでいくよう指導にあたる。
6	児童	保育所 （その他）	○その他 公園で子どもと運動会の練習をした際、音楽がうるさいと言われ、その後に役所にクレームが入る。	事前にその方にお声がけをして始め、なるべく小さい音にした。今後も始める前に、声かけをし、音は最小限にとどめることにした。	近隣の方へ理解をしてもらえるよう、普段から交流をもったり、公共の場を使っているので公園に来ている方への配慮をしっかりしていく。またゴミ拾いなども積極的に子どもと一緒にしたりする。
7	児童	保育所 （権利侵害）	○プライバシーの侵害 家が近い職員が外で会った時に○棟の○○ちゃんと言われ、親しみをこめてだとは思うが、個人情報を言われてるみたいで困る。又、お迎えに行った時に、同じ職員が帰りたくないと言ってる子に対して残っている子はかわいそうということを話していて、自分の子も残ってることがあるので、そういう言い方は違うと感じたと話された。	保護者に謝罪し、本人に対応を改めるように伝えると話し、職員に話しをする。保護者に不快な思いさせて申し訳ない、言い方には気を付けると反省し、直接保護者に謝罪する。職員会議でも伝え、情報を共有する。人権擁護を毎年、年２回実施している。	時間外職員であり、研修等に参加する機会が少なかったので、研修に参加する機会を増やし、資質の向上に努めていきたい。 保護者への伝え方は、受理した苦情全部に今後の課題となっているので、まずは保護者との信頼関係を築き、園内研修等充実させ、向上に努める。

≪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
8	児童	保育所 （サービスの質や量）	○食事 アレルギー児に対し、診断書の期限が切れる直前での再受診のご案内になってしまった。その際に給食提供ができないという内容を伝えてしまい、保護者を不安にさせてしまった。	保護者に対し、再受診のご案内が遅れたこと、給食を提供しないと誤解を与えるような話をしてしまったことを謝罪する。診断書が提出されるまでも変わらずに給食は提供すること、アレルギー児への対応の仕組みの見直しを行うことで納得していただいた。 対応した職員には電話での伝え方の難しさをしっかり伝え、対応を新卒に委ねた主任にも新卒が対応して良い内容ではなかったということで判断ミスであったことを伝える。職員間で再度ルールを確認し、ミスがない仕組みを作った。	ルール、マニュアルを徹底することの大切さを痛感し、マニュアルを守る仕組みを職員間で話し合い、誰が対応してもミスをしない仕組みを作っていくことが大切であることを改めて感じた。
9	児童	保育所 （職員の接遇）	○関わり方・対応 本来は職員から保護者に手渡されるべき連絡帳を、子ども経由で渡そうとした保育士（会計年度任用職員）がいた。なかなか取りに来ないで戸惑っている子ども（2歳児）に「取りに来て」と繰り返し言っており、本児も泣いてしまい見ているのがつらくなった。	保護者から個人面談の申し出があったため、担任が面談し発覚する。その場で保護者には謝罪し、職員へは適切に指導する旨伝える。当該職員には個人面談をし、連絡帳は本来職員から保護者に手渡すものであることを伝え、子どもの心持ちに寄り添った保育、対応を行うように指導する。職員全体へは「連絡帳は職員から保護者に手渡すことが基本」と連絡ノート、会議等で周知した。	子どもへの個人の対応は主任、所長が把握できない部分が多い。正規職員は研修の機会も多く、子ども主体の保育について身についているが、会計年度職員については丁寧な対応ができていると自信をもって言えない状況がある。研修や個別の指導を通して、質の向上を図っていかなければいけないことを学んだ
10	児童	保育所 （権利侵害）	○プライバシーの侵害 園児の保護者より、園児のオムツ替えや着替えの場面を第三者に見られたくないとの要望。	園児のオムツ替えや着替えの場面を第三者に見えないように工夫し、保護者に説明し理解を得られた。	保護者により気になる部分が個々で違う。全ての要望に応えられるわけではないが、子どもの利益と権利を考え、保護者が安心して預けられるように、各要望を職員間で検討し、保育環境を考えていく必要がある。
11	児童	放課後等デイサービス （サービスの質や量）	○サービス不十分 支援内容の引継ぎについて、疑問に感じた。毎度同じミスを繰り返しされており、支援の質について不満を感じたとのこと。	保護者へ謝罪をしている。本児の担当に入った職員にはこのことを共有して注意をしている。改めて支援について職員間で共有していき、見直しをしている。	他職員にも確認を行うと、記録を読まずに次のプログラムの作成をしていることが多いと判明した。利用者との信頼関係にも結び付くため、職員には支援プログラムを作成する際に引継ぎがないか必ず確認を行い、サービス内容の向上に繋げていく。
12	児童	放課後等デイサービス （職員の接遇）	○関わり方・対応 保護者に対する管理者の対応と職員の対応が異なっており、事業所内の情報共有のやり方や職員教育に対するご質問を受けた。	無理に答えずに分からないことは管理者に報告・相談することや、事業所内で相談窓口の一元化を行った。また他事業所も情報共有し、保護者が混乱しないようルールを定めた。	経験の少ない職員は、保護者の対応に慣れておらず焦ってしまうことが見受けられるので、報告・相談を徹底するように改善。管理者に対しても職員教育や情報共有方法を見直すように指示している。また焦りが色々な事故につながる可能性があるため、安心して落ち着いて働ける環境づくりに取り組んでいる。
13	児童	児童発達支援 （説明・情報提供）	○相談不十分 より自宅から近い事業所での利用を希望していたが、スタッフがその登録をしそびれていた。	保護者様に謝罪、今後同様なことが起こらないようにさせていただくことをお伝えしてご納得いただいた。	親とのやりとりをいつも議事録に載せ、見られるようにしていたが、この件に関しては残っていなかった。スタッフ会議の機会で親とのやりとりは抜け漏れなく記載していくように周知した。
14	児童	児童発達支援 （職員の接遇）	○関わり方、対応 母より担任あてに電話で問い合わせがあった。「着替えの時に職員がきつめの言葉がけをし、終了後に部屋から出て行ったが怒って出て行ったように感じた。着替え後、袋をリュックに入れる時にぐずっていた場面で職員が子どもにやらせていた。無理にさせずに終わらせればよいのにと思った。1歳児にどこまで求めるのか。」との内容だった。	来所時に担任より嫌な思いをさせてしまったこと、療育について説明不足を謝罪し、職員の対応についての説明をした。1カ月後、副所長より直接話を聞きたい旨を伝え面談。改めて、謝罪し、今後の対応等を説明する。また、「ママはいつも大変なんだよ」といった話を何度も聞くと嫌な気持ちになるとの話があった。問い合わせのあった対応については説明を聞き、納得することができたとの話が伺えた。	・支援をする際に保護者への説明と考えを確認しながら進める必要性 ・療育の意図やねらいの説明を丁寧に行う必要性 ・保護者の思いに寄り添い、労うことの必要性 ・複数の職員で対応し、連携すること

≪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
15	児童	児童発達支援 （権利侵害）	○虐待 園への行き渋りが激しく、最近ほとんど登園していない。理由を聞くと「いじめられるから、行きたくない」と言う。具体的には昼食時にお弁当の中の好きな物を取り上げられて「嫌いな物を食べないとあげない」と言われ、大泣きしながら食べたとのこと。特定の職員のみが強い対応をする。褒めて欲しい場面で我が子が待っているのに褒めてもらえない。他児をえこひいきしている。担当を代えてほしい。	まずは嫌な思いをさせてしまったことを謝罪する。担任には状況を話し、改善するように指導すると約束する。職員の変更については新年度に向けて検討し、後日相談させてほしいとお願いする。	お休みが多くなっていることに関して、こちらから保護者に聞いてみる必要があったと思う。もっと早く話を聞くことが出来れば、登園できたのではないかと反省する。

≪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	社協	社会福祉協議会 （説明・情報提供）	○説明不十分 弁護士相談の内容を漏らさないでほしい。弁護士相談を受けたが、弁護士の隣に関係のない方が座っていて聞いていた。プライベートな部分まで話したため、情報が漏れないか心配している。	市役所の広聴受付からのケースで、回答を求められていないことから直接その方へは対応していない。今回のケースから相談に係る次の点について対応方法を変更した。当日、相談者に今回の相談窓口はどの相談員が関わるのか、秘密を厳守していること等、箇条書きにしたものを目で追ってもらいながら説明する。	相談を受ける前に受付する職員から、より丁寧な説明を行うよう心掛けている。
2	社協	社会福祉協議会 （被害・損害）	○その他 前を走っている移動サービスの送迎車が交差点内の徐行と一時停止を行っておらず、運転が心配になり、後ろを走行して事業所まできて状況を伝えた。気を付けた方がよい。	申出者に感謝し運転中に心配をかけたことを謝罪。状況確認のうえ注意・改善をしていくことを説明。帰所後の運転協力会員へ状況確認を行い、戻り時間が遅くなり急いだことも原因のため、交通ルールの順守徹底と余裕をもった送迎スケジュールの管理を検討し、協力会員連絡会で報告し全体で情報共有をはかる。	安全にサービスを実施していくためには、繰り返し交通ルールの順守徹底や、小さな気づきも情報の共有をしながら改善をはかっていくことが必要である。日頃より会員との連絡を密にしていくようにする。
3	社協	社会福祉協議会 （被害・損害）	○その他 本会で実施している移動サービスに関する苦情。サービスを提供する車両が危険な運転をしているところを見かけた。そのような運転をしないよう徹底してほしい。	・ドライブレコーダーで苦情事象を確認し、ドライバーへの指導及び再発防止を講じる。 ・職員研修を実施し、安全運転の徹底を再周知。 ・苦情申出者には、安全運転徹底を再周知することを伝えた。	運転技術も意識も、慣れによって慎重さが失われるため、研修等で初心にかえる機会が必要である。

＜　参　考　資　料　＞

令和７年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査票

（メール提出書式、Google フォーム提出書式）

【裏面もご記入ください。】

回答期限　令和7年8月29日（金）

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7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

〇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。

〇なお、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/fKszHSTxzvgJCiiA9 **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（　　）		
サービス区分名称		**記入者名**	
連絡先（電話番号）		**メールアドレス**	

〇貴法人（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★役職選択肢語群より該当する①～⑲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

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

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.ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞや広報紙に掲載　3.ﾊﾟ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.本会のﾎﾟ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.ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞへ掲載　　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.ﾐｰﾃｨﾝｸﾞ時に検討　　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　（　　）

〇貴法人（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6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6年度のケースもしくは令和5年度分

概要・主訴	
対応状況・結果	
苦情から学んだ点	

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つに〇をつけてください。

≪　苦情の分類　≫	
〇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/その他）
	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/その他）
	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/その他）
〇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/その他）
〇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/その他）
	⑥権利侵害（虐待/暴力/身体拘束・行動制限等/暴言/ﾌﾟﾗｲﾊﾞｼｰの侵害/その他）
〇その他	**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、苦情解決事業資料集として本委員会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。

令和7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。

※ 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、この結果は本委員会ホームページにも掲載することをご承知おきくださるようお願いいたします。

回答期限：令和７年８月２９日（金）

* 必須の質問です

1。 メールアドレス *

2。 **法人種別** *

1 つだけマークしてください。

- 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:

3。 **事業所名** （※ 行政の場合は市町村名） *

4。 **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:

5。 **サービス区分名称** 〔例：特別養護老人ホーム、訪問介護、就労継続支援B型、共同生活援助、保育所、放課後等デイサービス、社会福祉協議会　等〕

6。 **記入者名**〔例：介護　花子〕 *

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

8。 **メールアドレス**〔例：support@chibakenshakyo.com〕 *

〇貴法人（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①～⑲を記載してください。

9。 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

10。 （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〕

11。 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

12。 （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：①〕

13。 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

14。 （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 Dropdown

1 つだけマークしてください。

- 1人
- 2人
- 3人
- 4人
- 5人
- 6人
- 7人
- 8人
- 9人
- 10人以上

15。 （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：⑩、⑫、⑭〕

_____

16。 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

17。 （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〕

_____

18。 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.適当な人材がいないため
- 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: _____

19。 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: _____

20。 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

21。 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: _____

22。 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: _____

23。 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にお問い合わせもしくはこちらから（ https://forms.gle/8miV2Q2T8DrZE8KV6 ）必要枚数をお申し込みください。（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

24。 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: _____

25。 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: _____

〇貴法人（事業所）・貴市町村における昨年度の相談実績について

26。 Q13　昨年度（令和６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 ⇒（6）へ
- ◯ 2.相談実績がない

27。 （6）Q13で「１.相談実績がある」を選択した方は 昨年度（令和６年度）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 Dropdown

1 つだけマークしてください。

- 1件
- 2件
- 3件
- 4件
- 5件
- 6件
- 7件
- 8件
- 9件
- 10件
- 11件
- 12件
- 13件
- 14件
- 15件
- 16件
- 17件
- 18件
- 19件
- 20件
- 21件
- 22件
- 23件
- 24件
- 25件
- 26件
- 27件
- 28件
- 29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６年度のケースもしくは令和５年度分 （実績がないもしくは提供不可な場合は空欄でも差し支えありません。）

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。

28。 概要・主訴

例：夜間にトイレ希望のため、ナースコールを押したが「ちょっと待ってください」と言われたまま来てくれなかった。30分後に再度ナースコールを押したが同様の対応をされた。結局２時間待たされ具合が悪くなってしまった。

29。 対応状況・結果

例：ご本人及び家族へ謝罪する。じっさいに対応した職員へは厳重に注意する。虐待（ネグレクト）に該当する疑いもあることを踏まえ、高齢者虐待防止法に関する研修を実施する。

30。 苦情から学んだ点

例：虐待に関する振り返りを個々人に指示したところ、職員間で不適切なケアがある場面に遭遇している職員が数名いた。ユニット型は馴染みの関係づくりという視点もあるが、職員同士が馴染み関係になりすぎ、お互い注意喚起できなくなるデメリットが生じていると気づかされた。配属のローテーションも検討し、業務の視点で、夜間待機中の業務マニュアルの見直しも図っていく。

31。 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。

- ◯ 職員の接遇に関すること （ 関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分 / その他）
- ◯ 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/その他）
- ◯ 説明・情報提供 （ 虚偽記載/相談不十分 /契約拒否/ 説明不十分 / その他）
- ◯ 利用料 (利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分 / その他）
- ◯ 被害・損害（ 介護・支援事故 / 物損 / 暴力/所持金品等紛失 / その他）
- ◯ 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 ）
- ◯ 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】

〇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】

〇福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

〇千葉県運営適正化委員会設置規程

〇千葉県運営適正化委員会委員名簿

改正後全文

障 第 ４ ５ ２ 号
社援第１３５２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０３０７第１号
社援発０３０７第６号
老 発０３０７第42号
平成 29 年３月７日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚 生 省 社 会 ・ 援 護 局 長
厚 生 省 老 健 局 長
厚 生 省 児 童 家 庭 局 長

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

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

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

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

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

（別紙）

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

（対象事業者）
社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。
また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1　苦情解決の仕組みの目的

○　自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。

○　このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。

○　苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

2　苦情解決体制

(1)　苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2)　苦情受付担当者

○　サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

○　苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア　利用者からの苦情の受付

イ　苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ　受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3)　第三者委員

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

○　設置形態

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

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

○　第三者委員の要件

ア　苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ　世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

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

○　人数

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

○　選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア　理事会が選考し、理事長が任命する。

イ　選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○　職務

ア　苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ　苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ　利用者からの苦情の直接受付

エ　苦情申出人への助言

オ　事業者への助言

カ　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ　苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク　日常的な状況把握と意見傾聴

○　報酬

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

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

3　苦情解決の手順

(1)　利用者への周知

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

(2)　苦情の受付

○　苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○　苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア　苦情の内容

イ　苦情申出人の希望等

ウ　第三者委員への報告の要否

エ　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

○　ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3)　苦情受付の報告・確認

○　苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○　投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○　第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4)　苦情解決に向けての話し合い

○　苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

○　第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア　第三者委員による苦情内容の確認

イ　第三者委員による解決案の調整、助言

ウ　話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5)　苦情解決の記録、報告

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

ア　苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

イ　苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ　苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6)　解決結果の公表

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

⑴　裁判所において係争中のもの又は判決等があったもの。

⑵　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。

⑶　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。

⑴　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

⑵　⑴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。

⑴　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

⑵　⑴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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　⑵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。

⑷　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。

⑸　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。

⑹　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。

⑺　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。

⑴　事情調査

⑵　申出人への助言

⑶　申出人と事業者との話合い等による解決のあっせん

⑷　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。

⑴　「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。

⑵　「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。

⑶　⑵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。

⑷　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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　検討の結果、申出人と事業者との話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。

⑷　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。

⑴　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。

⑵　あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。

⑶　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。

⑷　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。

⑸　部会によるあっせんを打ち切る場合には、「あっせん打切通知書」（第12号様式）によりその理由を記して、申出人及び事業者に通知すること。

⑹　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。

⑺　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。

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、調査又はあっせん 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。

令和7年3月31日現在

千葉県運営適正化委員会　委員名簿（選出分野別）

	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等	選出分野
1	さとう　ゆい 佐藤　惟	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科　准教授	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	めぐろ　よしあき 目黒　義昭	（一般社団法人） 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	
4	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	（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長	
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	介護福祉士	
7	（　欠　員　）			
8	おまた　たけし 小俣　威	（公益社団法人） 認知症の人と家族の会千葉県支部	副代表	1．社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 イ　福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者
9	おおた　のぶこ 太田　信子	（一般社団法人） 千葉県手をつなぐ育成会	理事 広報部会長	
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	副会長 （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	さとう　しげひろ 佐藤　滋洋	千葉県知的障害者福祉協会	相談支援部会事務局長 （社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会　常務理事）	
13	みよし　えりこ 三好　恵里子	（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 （社会福祉法人ウィズ　理事長）	
14	おがの　しょういち 小賀野　晶一	千葉大学 京都府立医科大学	名誉教授 客員教授	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	弁護士 高齢者・障がい者支援センター 副委員長	
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 （公益社団法人）成年後見センター・リーガルサポート本部　個人情報保護安全管理措置委員会委員	
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	ののむら　つかさ 野々村　司	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6年7月27日～令和8年7月26日）

令和8年3月31日現在

千葉県運営適正化委員会　委員名簿（所属部会別）

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	おおた　のぶこ 太田　信子	千葉県手をつなぐ育成会	理事 広報部会長
		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	理事
		5	しょうだ　たかゆき 正田　貴之	一般社団法人 千葉県高齢者福祉施設協会	副会長 社会福祉法人六高台福祉会　理事長
		6	さとう　しげひろ 佐藤　滋洋	千葉県知的障害者福祉協会	相談支援部会事務局長 社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会　常務理事
		7	みよし　えりこ 三好　恵里子	特定非営利活動法人 千葉県精神障害者自立支援事業協会	理事 社会福祉法人ウィズ　理事長
		8	おがの　しょういち 小賀野　晶一	千葉大学 京都府立医科大学	名誉教授 客員教授
		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・リーガルサポート本部 個人情報保護安全管理措置委員会委員
		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	さとう　ゆい 佐藤　惟	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科　准教授
		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	（　欠　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	ののむら　つかさ 野々村　司	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6年7月27日～令和8年7月26日）

令和8年度版

社会福祉法人等が経営、運営する
福祉施設・事業の賠償・傷害事故と、
法人の経営にともなうリスクを
幅広く補償します。



しせつの損害補償

「しせつの損害補償」に新たな加入方式「法人包括プラン」ができました。従来の「しせつの損害補償（施設単位加入）」と「法人包括プラン（法人包括加入）」のいずれかを選択・加入できます。

法人包括プラン NEW

「法人包括プラン」は、福祉施設・事業を経営・運営する社会福祉法人が加入対象です。（社会福祉協議会を除く）



- ポイント1 安心：福祉施設（事業）の明細要らずで、全ての福祉施設・事業を賠償事故からまとめて補償
- ポイント2 便利：期中で新たに始めた福祉施設（事業）も手続き不要で自動補償
- ポイント3 簡単：契約時は全ての入所型・通所型施設の合計定員数の申告のみ（保育所は別途加入）

しせつの損害補償（従来の加入方式）

従来のしせつの損害補償は、社会福祉法人、社会福祉協議会、公立福祉施設（自治体）、NPO法人、公益社団法人、公益財団法人が加入対象です。

「法人包括プラン」・「しせつの損害補償（従来の加入方式）」ともプラン1～4は、共通内容です。

- プラン1 施設業務の補償
- プラン2 施設利用者の補償
- プラン3 職員等の補償
- プラン4 法人役員等の補償

見積作成・加入手続きは簡単便利なインターネットから!!

PCからの場合は、ふくしの保険 検索
https://www.fukushihoken.co.jp/ よりアクセス!!

スマートフォンやタブレットの場合はこちらの二次元コードよりホームページにアクセスしてください。

● 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。）

（SJ25-11172 より抜粋）

令和８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

保険金の種類＼プラン			基本プラン	天災・地震補償プラン
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	
	地震・噴火・津波による死傷		×	○
賠償責任の補償	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

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）

<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。
- ◆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。
- ◆中途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**

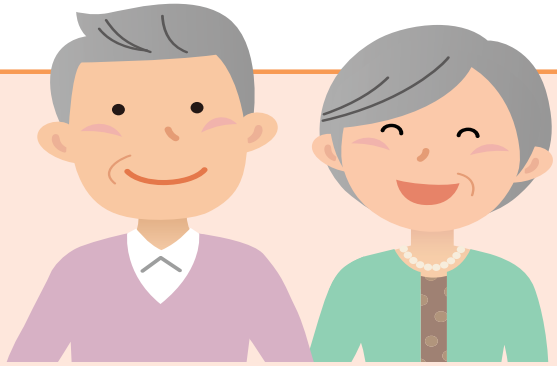
〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03（3349）5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、年末年始を除きます。）
この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

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。）

〈SJ25-09878 より抜粋〉

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や、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