

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

千葉県運営適正化委員会

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

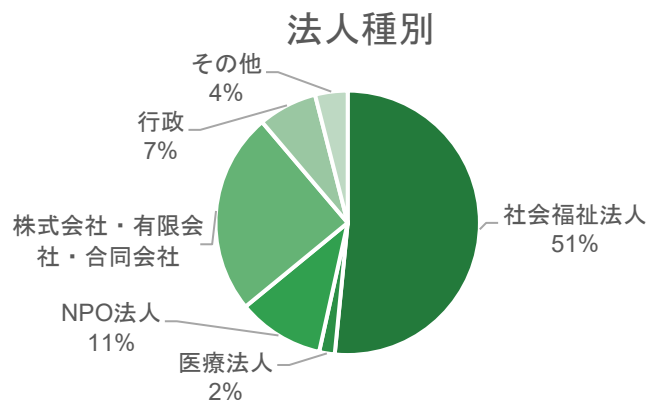
○法人種別

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	1,764
----	-------

《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



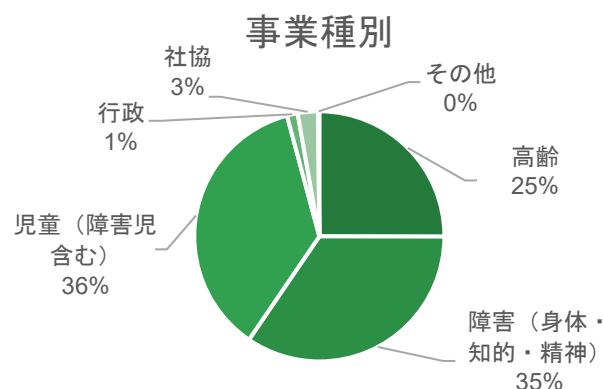
○事業所種別（複数回答あり）

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》

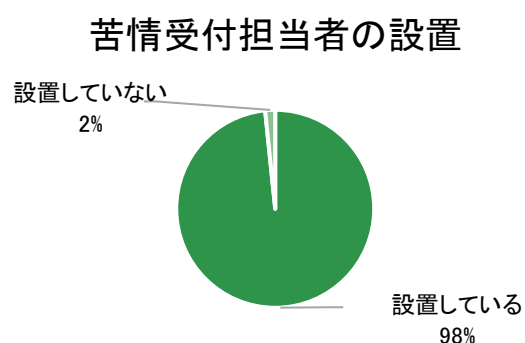
救護施設1件、女性自立支援施設2件



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
----	-------

$$\Rightarrow Q2 \wedge$$


(1) 苦情受付担当者の役職(複数回答あり)

[illegible]

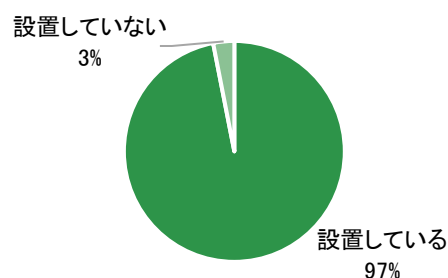
合計	2.042
----	-------

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
----	-------

苦情解決責任者の設置



(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	⑬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	⑭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	⑮役職なし	3
④課長・部長	64	⑨評議員	4	⑭弁護士	0	⑯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

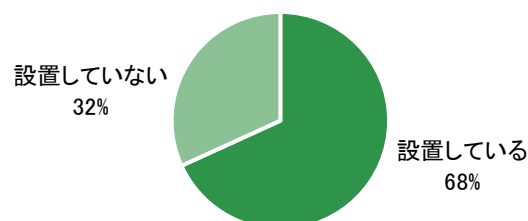
合計 1.923

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
----	-------

第三者委員の設置



(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

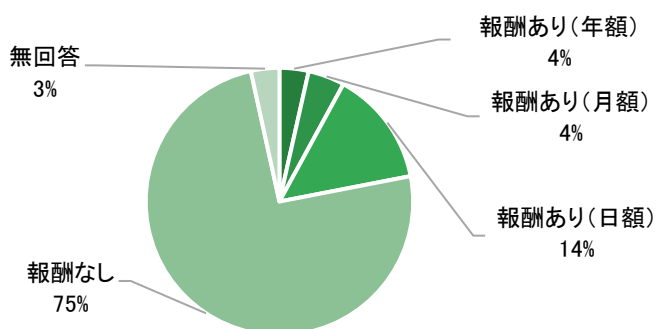
合計	2,244
----	-------

Q4 第三者委員の報酬について

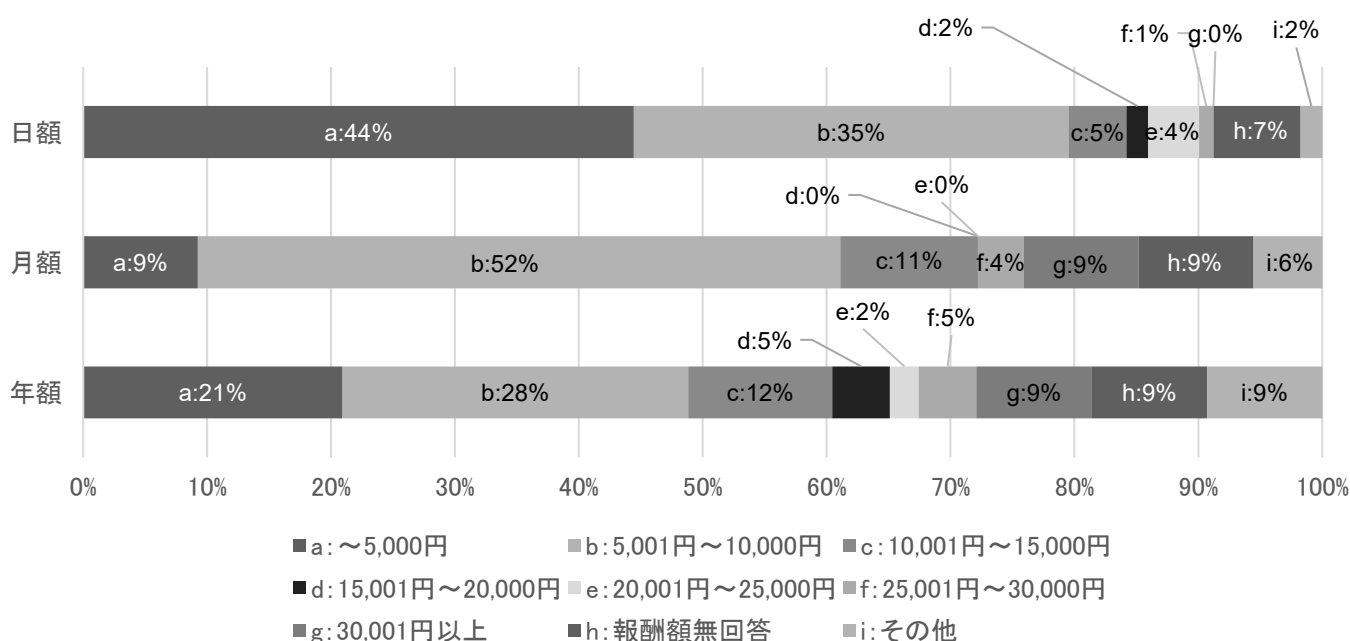
報酬あり(年額)	43
報酬あり(月額)	54
報酬あり(日額)	171
報酬なし	911
無回答	42
該当なし	563

合計 1,784

第三者委員の報酬



(5) 第三者委員の報酬額(報酬ありのみ)

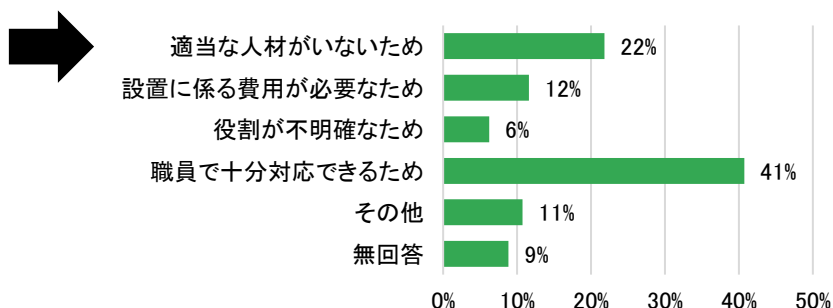


Q5 第三者委員未設置理由について

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

第三者委員未設置理由(526か所)



《その他一部抜粋》

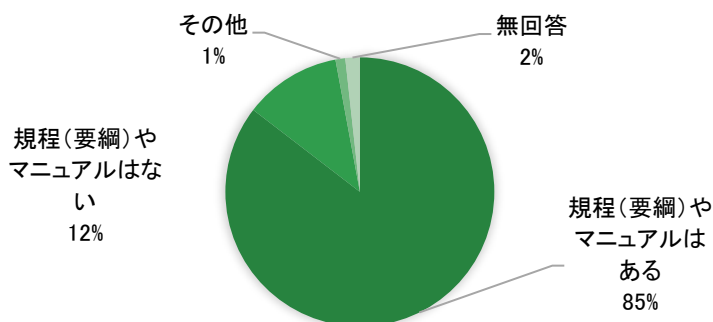
検討中、必要な事案が発生したときのみ設置しているため、行政がその役割を担える体制にあるため、事業所ではなく法人で設置しているため、相談実績が少なく設置に至らないため、設置が必須とはなっていないため、困りごととは県や市、又は弁護士・社労士・司法書士・税理士などの専門家に相談しているため。

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

苦情解決の規定(要項)マニュアル



《その他一部抜粋》

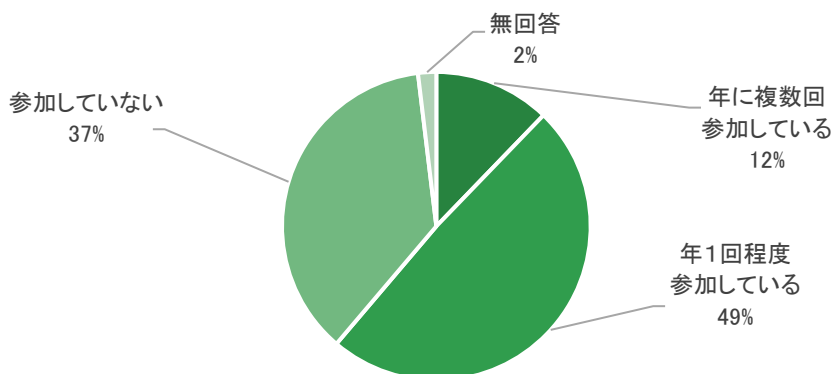
事業所独自の物ではなく法人全体の規定・マニュアルがある、重要事項説明書に記載、マニュアルはないがすぐに社内で連絡を取り合い、対応できる体制をとっている、作成中

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

研修会・研究会・勉強会の参加

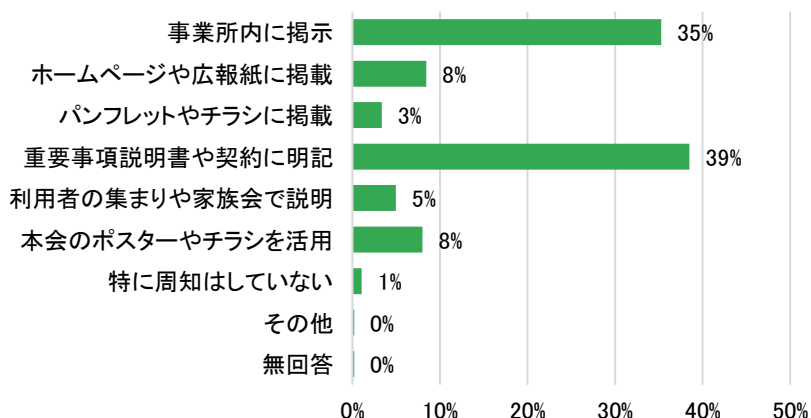


Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

事業所内に掲示	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

苦情解決の仕組みの周知方法

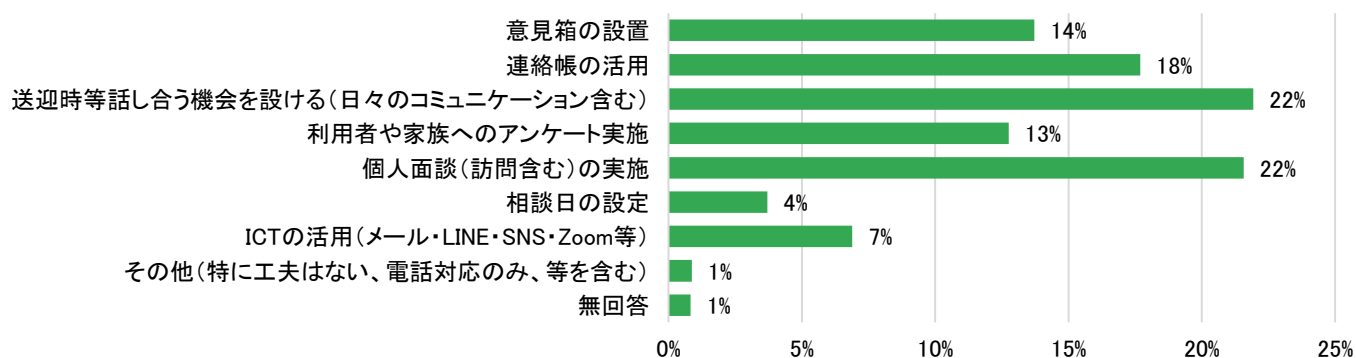


Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について(複数回答あり)

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

苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫



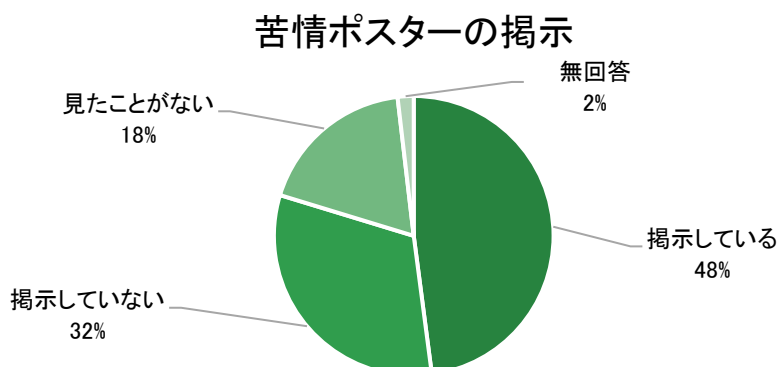
《その他一部抜粋》

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

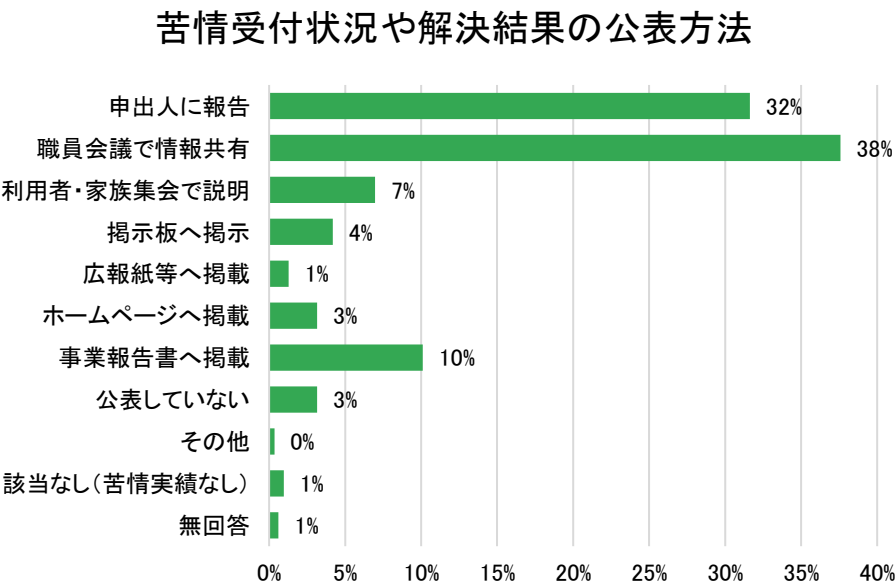
掲示している	855
掲示していない	567
見たことがない	329
無回答	33

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	

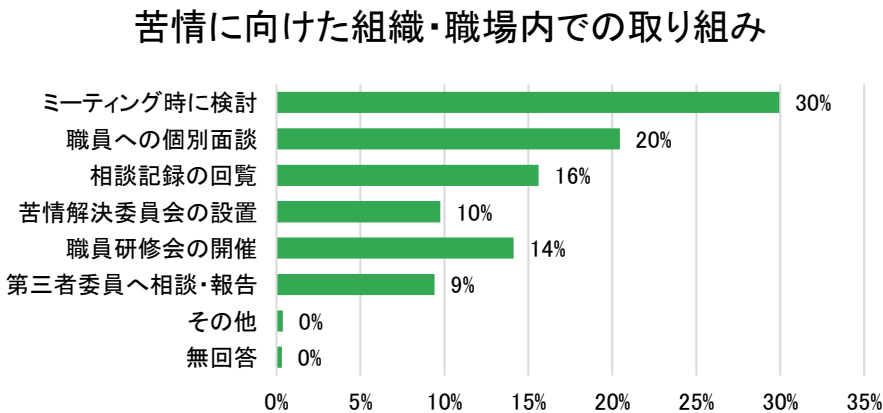


《その他一部抜粋》

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、職員から今日は寒いんですよ。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。送迎時は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つけ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。内容としては、 ①退所時にバ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、対応した職員の特定を行い厳重に注意する。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する。また、退所時の衣類等のチェック方法を再度確認する。☒	ご家族の想いを感じとり、立場が逆であつたら、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つた。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なんか私に言ったことだから、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、他にも何か対応がおろそかになっていることもあると考え、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ていき、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）。	職員からの聞き取りをしたうえで、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つた。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。	ご家族に謝罪している。対応した職員が荷物の片付け方を分かっていたため、指導している。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。	相談し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た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。	研修時にこの事例をだし意見を出し合う。 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、事前に時間変更の申し出とその理由を聴いていたが、失念してしまつた。メモの取り忘れも重なつた。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入ら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、変化があ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「バ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「職員のバワハラとの言葉が気に入り、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、苦情相談者への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連絡を受け、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、説明をしっかりと行い、該当記事の文章を訂正した。	ご本人に謝罪を行い、該当したブログを書いた職員に対して聞き取りを行い注意を行った。	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行っている。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、早急に第三者委員会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。(伝達アプリを導入した)
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、駐車場所を変更した	停車場は、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箇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。	状況を確認した所、更衣室内で他利用者とのトラブルがあったことが分かる。状況が確認でき、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。処置をし経過観察となる。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)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をしている。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、薬の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、その時にトラブルも、泣き声も、訴えもなかったの で、日中に済んだのだと思い、保護者に伝えずに引き渡してしまい、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。 その後丁寧な説明ありがとうございましたと言葉を頂き、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對して担任への怒りをぶつけてきた。	行政に入っていたいただき家庭支援をしていたが、園では母との対応窓口は施設長が行い対応していた。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るよう関りをもつようにした。	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を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、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、音楽がうるさい言われ、その後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いますが、個人情報と言われているみたいで困る。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、自分の子も残ることがあるので、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たと話し、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」と繰り返し言うっており、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、子どもの気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けているが、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ね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、見れるようにしていたが、この件に関しては残っていないかった。スタッフ会議の機会で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。
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うるさく感じるようになったと話があった。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願う。	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く。
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来て状況を伝えたかった。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必要がある。日頃より会員との連絡を密にしていこうとする。
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

○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。

○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			
○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①～⑱を記載してください。					
Q1 苦情受付担当者 ⇒ 1.設置している ⇒ 受付担当者の役職★() () () 2.設置していない					
Q2 苦情解決責任者 ⇒ 1.設置している ⇒ 解決責任者の役職★() 2.設置していない					
Q3 第三者委員 ⇒ 1.設置している(名) ⇒ 第三者委員の役職★() () () () 2.設置していない → Q5へ					
Q4 第三者委員への報酬 ⇒ 1.報酬あり(年額・月額・日額)に()円程度 → Q6へ 2.報酬なし → Q6へ					
Q5 第三者委員未設置理由 ⇒ 1. 適当な人材がいない 2. 設置に係る経費が必要なため 3. 役割が不明確なため 4. 職員で十分対応できるため 5.その他 ()					
★役職選択肢語群(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()					

※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)

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

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

○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

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	

《 苦情の分類 》

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〕 *

○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。

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 ⇒ Q 2 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 ⇒ Q 3 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: _____

○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  Dropdown
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
- ☐ 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