

**令和5年度  
福祉サービスの苦情解決に関する  
状況調査集計結果**

〔苦情内容と対応結果110事例収録〕



**熊本県運営適正化委員会**

社会福祉  
法 人 **熊本県社会福祉協議会**

## はじめに

日ごろから、適切な苦情解決のための体制整備と利用者本位の福祉サービスの提供に御尽力されている各事業者の皆様をはじめ、本委員会の事業に御理解、御協力をいただいております関係各位に感謝申し上げます。

さて、2000年の社会福祉基礎構造改革で改正された社会福祉法により、社会福祉事業の経営者は、常に提供する福祉サービスについて、対等な立場である利用者等からの苦情に対して、適切な解決を求められるようになってから、既に20年位以上が経過しています。

しかしながら、本委員会への相談の中には、利用者は「文句を言ったら退所させられるかもしれない。退所したらどこにも行くあてがない。」や「不満はあるけど、事業所には家族がお世話になっているから我慢するしかない。」という気持ちが抜けきれず、制度上対等な立場になったとしても「我慢するしかない。」などの心情が現在も見受けられます。

そこで、本委員会では、福祉サービスの利用者等からの苦情・相談に対する必要な助言や調査をはじめ、事業者及び第三者委員の適切な苦情解決のための研修会の開催や、事業所への巡回訪問などを行っているところです。

本調査は、県内の事業所における苦情解決に対する取組状況を把握するとともに、事業所段階での適正な苦情解決の推進を支援し、今後の苦情解決制度の啓発・普及を図ることを目的に毎年度実施しております。

とくに、本年度はコロナ禍も落ち着き始めたことから、各事業所の利用者間や家族とのコミュニケーションなどが徐々に通常のサービスに戻っていく中で、利用者や家族などからの事例も寄せられています。

また、巡回訪問を実施させていただいた事業者からは「(本書の)事例をもとに職員研修を実施し、リスクマネジメント管理に役立てている。」との声もいただいております。

最後になりましたが、本年度も御回答をいただいた各施設・事業者様には厚くお礼を申し上げますとともに、本書が各事業所における適切な苦情解決と、なお一層の利用者本位の質の高いサービスの実現のための参考書になれば幸いです。

令和6年1月

熊本県運営適正化委員会  
委員長 三角 恒

## 目 次

I	令和5年度福祉サービスの苦情解決に関する状況調査集計結果	
1	調査対象事業所の種別と回答状況について	1
2	苦情解決の体制等について	
(1)	苦情解決マニュアル、規程等について	1
(2)	第三者委員の設置について	2
(3)	第三者委員の報酬等について	2
(4)	第三者委員の職種と人数について	3
(5)	第三者委員の活動について（複数回答）	3
3	苦情受付・解決状況について	4
4	苦情の申出人について	4
5	苦情の内容について	5
6	苦情の具体的な解決方法について	6
II	苦情内容と対応結果	
1	老人福祉施設	7
2	障がい者福祉施設・事業所	20
3	保育所	29
4	認定こども園	36
5	児童福祉関連施設	39
6	社会福祉協議会（事業所を含む）	40
7	救護施設	42
III	状況調査回答票	
	郵送した回答票（様式1）	43
	グーグルフォームによる回答票（ブラウザの画面）	47

# I 令和5年度福祉サービスの苦情解決に関する状況調査集計結果

## 1 調査対象事業所の種別と回答状況について

調査対象事業所種別	調査数	回答数	回答率
老人福祉施設	237か所	194か所	81.86%
障がい者福祉施設・事業所	414か所	285か所	68.84%
保育所	487か所	275か所	56.47%
認定こども園	97か所	61か所	62.89%
児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）	27か所	24か所	88.89%
社会福祉協議会（事業所を含む）	45か所	45か所	100.00%
救護施設	8か所	8か所	100.00%
合 計	1,315か所	892か所	67.83%

## 2 苦情解決の体制等について

### (1) 苦情解決のマニュアル規程について

調査対象事業所種別	回答事業所数	作成している		作成していない（理由）			
				作成予定	運営主体の法人の規定に定めている	施設あり、法人の概要等に記載している	その他
老人福祉施設	194か所	191か所	98.45%		2か所		
障がい者福祉施設・事業所	285か所	253か所	88.77%	19か所	9か所	2か所	
保育所	275か所	259か所	94.18%		8か所	3か所	
認定こども園	61か所	60か所	98.36%	1か所	1か所		
児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）	24か所	22か所	91.67%		1か所	1か所	
社会福祉協議会（事業所を含む）	45か所	44か所	97.78%	1か所			
救護施設	8か所	8か所	100.00%				
合 計	892か所	837か所	93.83%	21か所	21か所	6か所	0か所

※ 苦情解決マニュアル・規程を作成していない事業所が55か所(6.17%)ありました。作成していない施設・事業所においては、平成12年6月7日付厚生省通知「社会福祉施設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日付一部改正）を参考に「福祉サービス苦情解決体制」としてのマニュアル・規程等を作成する必要があります。

## (2) 第三者委員の設置について

調査対象 事業所種別	回答事 業所数	設置済み		設置していない（理由）				
				設置予定	運営主体 である法 人体制(役 員・職員) で対応し ているた め	第三者委 員を設置 する予算 がないた め	第三者委 員として 適切な人 材がない ため	その他
老人福祉施設	194か所	187か所	96.39%	1か所	6か所	0か所	0か所	0か所
障がい者福祉 施設・事業所	285か所	185か所	64.91%	17か所	46か所	21か所	13か所	2か所
保育所	275か所	255か所	92.73%	0か所	8か所	3か所	0か所	3か所
認定こども園	61か所	59か所	96.72%	1か所	1か所	0か所	0か所	0か所
児童福祉関連 施設（障がい児 施設・母子生活 支援施設を含む）	24か所	21か所	87.50%	0か所	3か所	0か所	0か所	0か所
社会福祉協議 会（事業所を含 む）	45か所	43か所	95.56%	2か所	0か所	0か所	0か所	0か所
救護施設	8か所	8か所	100.00%	0か所	0か所	0か所	0か所	0か所
合 計	892か所	758か所	84.98%	21か所	64か所	24か所	13か所	5か所

※ 運営主体である社内体制（役員・職員）で対応していることを理由に設置していない施設・事業所を含め64か所（7.17%）が未設置となっています。

※ 福祉サービス利用者の立場から公正中立である「福祉サービス苦情解決体制における第三者委員」については、平成12年6月7日付け厚生省通知「社会福祉施設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日付一部改正）を参考に設置の検討が必要です。

## (3) 第三者委員の報酬等について

調査対象 事業所種別	設置 事業所数	報酬・交 通費共に 支払って いない	交通費の 実費を支 払ってい る	報酬を支払っている			
				年額	月額	日額	その他
老人福祉施設	187か所	112か所	26か所	0か所	1か所	37か所	11か所
障がい者福祉施 設・事業所	185か所	125か所	21か所	2か所	0か所	22か所	15か所
保育所	255か所	185か所	31か所	1か所	1か所	15か所	22か所
認定こども園	59か所	49か所	2か所	0か所	0か所	3か所	5か所
児童福祉関連施設 （障がい児施設・母子生 活支援施設を含む）	21か所	14か所	2か所	0か所	0か所	5か所	0か所
社会福祉協議会（事 業所を含む）	43か所	12か所	13か所	0か所	0か所	5か所	13か所
救護施設	8か所	4か所	2か所	0か所	0か所	1か所	1か所
合 計	758か所	501か所	97か所	3か所	2か所	88か所	67か所

※ 平成12年6月7日付け厚生省通知「社会福祉施設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）においては、「第三者委員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。」としています。

#### (4) 第三者委員の職種と人数について

調査対象 事業所種別	設置 事業 所数	民生委員		法人の監事や 評議員		弁護士		その他	
	(か所)	(か所)	平均 (人)	(か所)	平均 (人)	(か所)	平均 (人)	(か所)	平均 (人)
老人福祉施設	187	48	1.50	122	3.17	6	1.00	97	2.76
障がい者福祉施設・ 事業所	185	38	2.42	114	2.63	10	1.00	110	2.99
保育所	255	106	2.31	120	2.63	16	1.00	125	3.07
認定こども園	59	27	2.59	39	1.77	2	1.00	32	1.66
児童福祉関連施設（障 がい児施設・母子生活支援 施設を含む）	21	4	1.00	9	1.67	2	1.00	14	5.93
社会福祉協議会（事業 所を含む）	43	26	2.19	19	1.47	2	1.00	27	4.59
救護施設	8	2	4.00	3	2.00	0	0.00	4	3.25
合計	758	251	2.29	426	2.19	38	0.86	409	3.46

※ 第三者委員には、法人の監事や評議員が多く就任されていますが、保育所や社協においては、民生委員児童委員が就任しています。

#### (5) 第三者委員の活動について(複数回答)

調査対象 事業所種別	設置事業 所数	定期的に 報告を受け ている	利用者等 から苦情 を受けた	話し合い に立ち合 い助言	定期的に 訪問して いる	その他
老人福祉施設	187か所	140か所	2か所	2か所	50か所	11か所
障がい者福祉施設・事 業所	185か所	116か所	6か所	11か所	52か所	18か所
保育所	255か所	140か所	6か所	7か所	60か所	40か所
認定こども園	59か所	41か所	1か所	0か所	16か所	7か所
児童福祉関連施設（障 がい児施設・母子生活支援 施設を含む）	21か所	15か所	0か所	0か所	4か所	3か所
社会福祉協議会（事業 所を含む）	43か所	18か所	0か所	0か所	6か所	18か所
救護施設	8か所	4か所	1か所	0か所	2か所	2か所
合計	758か所	474か所	16か所	20か所	190か所	99か所

※ 施設・事業所からの定期的な報告も多くありますが、第三者委員の施設・事業所への定期的な訪問が最も多くあります。

※ その他には、「発生時に対応している」や「苦情がなく報告していない」「研修会に参加している」としている施設・事業所がりましたが、苦情等がない場合も定期的な情報交換を行い、連携を図りながら利用者支援を行うことも必要です。

### 3 苦情受付・解決状況について

調査対象 事業所種別	令和3年度					令和4年度				
	苦情受付(件)				受付件数 苦情以外の 受付件数	苦情受付(件)				受付件数 苦情以外の 受付件数
	受付件数	解決した件数	解決率	第三者委員が 関わった件数		受付件数	解決した件数	解決率	第三者委員が 関わった件数	
老人福祉施設	973	970	99.7%	13	1,087	362	340	93.9%	7	307
障がい者福祉施設・事業所	959	950	99.1%	7	1,091	337	318	94.4%	19	1,157
保育所	260	260	100.0%	9	379	164	153	93.3%	17	286
認定こども園	115	114	99.1%	3	100	59	58	98.3%	0	47
児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）	155	155	100.0%	3	263	97	81	83.5%	1	220
社会福祉協議会（事業所を含む）	90	89	98.9%	0	306	95	95	100.0%	2	169
救護施設	26	26	100.0%	0	162	30	30	100.0%	0	5
合計	2,578	2,564	99.5%	35	3,388	1,144	1,075	94.0%	46	2,191

※ 令和4年度は、老人福祉施設、障がい者福祉施設・事業所において、苦情件数が特に少なくなっています。また、苦情解決においては、解決の割合が減少しています。

### 4 苦情の申出人について

調査対象 事業所種別	受付 件数	利用者本人		利用者の保 護者・家族		民生委員		代理人		その他	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
老人福祉施設	362	176	48.6%	152	42.0%	0	0.0%	2	0.6%	32	8.8%
障がい者福祉施設・事業所	337	251	74.5%	65	19.3%	0	0.0%	1	0.3%	20	5.9%
保育所	164	15	9.1%	134	81.7%	0	0.0%	3	1.8%	12	7.3%
認定こども園	59	3	5.1%	52	88.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.8%
児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）	97	78	80.4%	17	17.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.1%
社会福祉協議会（事業所を含む）	95	40	42.1%	33	34.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	23.2%
救護施設	30	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	1,144	593	51.8%	453	39.6%	0	0.0%	6	0.5%	92	8.0%

※ 利用者本人からの苦情申し出が多いのは、障がい福祉分野、児童福祉関連分野、その他の分野の順でした。特に障がい福祉分野での利用者本人からの苦情申し出が多い理由としては、障がいがある方の積極的な福祉サービスの利用が背景にあると考えられます。

## 5 苦情の内容について

調査対象 事業所種別	苦情申出 件数	施設設 備の改 善	排せつ 介助	食事	職員の 言動	入浴	金銭管 理	事件 事故	利用契 約	利用料 等	利用者 間のト ラブル	人権問 題	その他
老人福祉施設	362 件	21 件	12 件	30 件	91 件	7 件	5 件	10 件	2 件	3 件	34 件	4 件	143 件
		5.8%	3.3%	8.3%	25.1%	1.9%	1.4%	2.8%	0.6%	0.8%	9.4%	1.1%	39.5%
障がい者福祉施設・事業所	337 件	22 件	0 件	7 件	96 件	0 件	0 件	0 件	0 件	1 件	127 件	0 件	84 件
		6.5%	0.0%	2.1%	28.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	37.7%	0.0%	24.9%
保育所	164 件	6 件	1 件	5 件	76 件	0 件	0 件	7 件	0 件	1 件	17 件	3 件	48 件
		3.7%	0.6%	3.0%	46.3%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.6%	10.4%	1.8%	29.3%
認定こども園	59 件	6 件	0 件	0 件	33 件	0 件	0 件	1 件	0 件	2 件	2 件	0 件	15 件
		10.2%	0.0%	0.0%	55.9%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	3.4%	3.4%	0.0%	25.4%
児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）	97 件	6 件	1 件	0 件	31 件	0 件	1 件	2 件	0 件	0 件	21 件	0 件	35 件
		6.2%	1.0%	0.0%	32.0%	0.0%	1.0%	2.1%	0.0%	0.0%	21.6%	0.0%	36.1%
社会福祉協議会（事業所を含む）	95 件	4 件	1 件	4 件	44 件	2 件	3 件	2 件	0 件	4 件	1 件	0 件	30 件
		4.2%	1.1%	4.2%	46.3%	2.1%	3.2%	2.1%	0.0%	4.2%	1.1%	0.0%	31.6%
救護施設	30 件	3 件	0 件	0 件	15 件	1 件	0 件	0 件	0 件	0 件	9 件	0 件	2 件
		10.0%	0.0%	0.0%	50.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	6.7%
合 計	1,144 件	68 件	15 件	46 件	386 件	10 件	9 件	22 件	2 件	11 件	211 件	7 件	357 件
		5.9%	1.3%	4.0%	33.7%	0.9%	0.8%	1.9%	0.2%	1.0%	18.4%	0.6%	31.2%

※ 令和3年度と比較すると「施設設備の改善」が3.6%から5.9%に、「利用者間のトラブル」は12.5%から18.4%に増加しています。

※ 「職員の言動」は39.6%から33.7%に減少していますが、苦情の中では引き続き1位となっています。

※ 令和3年度は、回答した1,195か所から、2,578件(1か所あたり2.16件)の苦情がありましたが、今回は、891か所から1,144件(1か所あたり1.28件)と大幅に減少しています。

※ 同様に事業所種別ごとに苦情申出件数の割合をみると、児童福祉関連施設は6.20件から4.04件、老人福祉施設は4.12件から1.87件、障がい者福祉施設・事業所は2.66件から1.18件、認定こども園は1.74件から0.97件、保育所は0.63件から0.60件に減少しています。一方で社会福祉協議会は1.45件から2.11件へ、救護施設は3.25件から3.75件へ増加しています。



## 6 苦情の具体的な解決方法について

調査対象 事業所種別	苦情申出 件数	苦情解決責任 者・苦情受付担 当者との話し合 い		第三者委員を加 えての話し合い		その他		継続中	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
老人福祉施設	362件	249件	68.80%	39件	10.80%	73件	20.20%	1件	0.30%
障がい者福祉施設・事業所	337件	248件	73.60%	18件	5.30%	64件	19.00%	7件	2.10%
保育所	164件	124件	75.60%	5件	3.00%	35件	21.30%	0件	0.00%
認定こども園	59件	52件	88.10%	0件	0.00%	7件	11.90%	0件	0.00%
児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）	97件	85件	87.60%	1件	1.00%	10件	10.30%	1件	1.00%
社会福祉協議会（事業所を含む）	95件	74件	77.90%	2件	2.10%	19件	20.00%	0件	0.00%
救護施設	30件	30件	100.00%	0件	0.00%	0件	0.00%	0件	0.00%
合計	1,144件	862件	75.30%	65件	5.70%	208件	18.20%	9件	0.80%

※ 最終的な解決方法については、昨年度同様に、苦情解決責任者・受付担当者との話し合いでの解決が最も多く、苦情の多くが施設・事業所段階で解決されています。

※ 第三者委員のもとでの話し合いによる解決については、「3苦情等受付件数及び解決」の第三者委員が関わった件数に比例して増加傾向にあります。



## II 苦情内容と対応結果

### 1 老人福祉施設

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	特別養護 老人ホーム	家族	<p>ご家族から「パンツがちゃんと上がってなかったため、ズボンとベッドが濡れていた。誰がこういう対応をしたのか？」</p> <p>介護のプロだろ。私でもこういう事はした事がない。誰がこういう対応をしたのか。」との申し出があった。</p>	<p>苦情受付した翌日、申出人へ謝罪と経緯説明の訪問をする旨の電話連絡を行なったところ、「今後こういう事がないようにしてくれればいい、訪問までしなくても良い。」と受け入れていただいた。</p> <p>事業内で会議を行い再発防止に向けて職員一同徹底していく事とした。</p>
2	特別養護 老人ホーム	家族	<p>ご家族（長男様）が書類作成のために来所され、作成後に次のとおり話があった。</p> <p>「他の利用者にコロナウイルス感染者が出たため、私の親にもPCR検査がされた。その際、『結果は翌日に連絡します。』とのことだった。翌日、電話があったときには出れず、折り返し連絡したが、その後、連絡がなかったのので、翌々日施設に電話したら、『陰性でした。』と軽く言われたので、命を預かる施設なのにそのような対応でとても残念に思った。」との申し出があった。</p>	<p>介護長から申出人へにきちんと報告ができていなかったことをお詫びしたところ、「介護長さんや介護部長さんはいつもきちんと連絡をされていたんですが、残念な気持ちになった。」と言われた。</p> <p>介護長から今後は感染予防に努め、報告や連絡体制をきちんと整えることを伝えてお詫びすると、申出人は理解された。</p> <p>連絡チェック表を作成し、連絡の有無、報告済みなどをチェックし、連絡に漏れないようにした。</p> <p>また、連絡担当を決め、担当者は事業所内の他の職員にも連絡内容を伝え、折り返しの電話があった際、担当者不在時は、代わりに内容を伝え、担当者に報告するようにした。</p> <p>17時30分までにかかってこない時には宿直者に申し送ることにした。</p> <p>また、翌日までに連絡がないときは、再度連絡するようにした。</p>
3	特別養護 老人ホーム	利用者 本人	<p>苦情受付担当者が排泄介助のため、利用者ご本人の部屋に訪問した際、「話を聞いてほしい。」として次のとおり申し出があった。</p> <p>「夜間トイレに行きたくなり、ナースコールを押して職員を呼んだが、職員から『さっきも行ったでしょ。何回も行く必要はない。』と言われ、トイレを我慢した。その後は、腹も立ち気分も悪くなって朝まで眠れなかった。トイレに行きたいときには行かせてほしい。」とのこと。</p>	<p>当該職員へ事実確認を行ったところ、「10～30分ごとにナースコールで排泄介助を依頼されて対応したが、排尿が確認されなかったため、そのような言動になった。また、最近では申出人の認知症状が進行している様子も伺っていた。」とのことだった。</p> <p>しかし、行った行為は拘束と同じであり、言葉の暴力でもあることから、実際に申出人は不快な思いをしているため、改めなければならないことを指導したところ、当該職員も反省し、責任者とともに申出人に謝罪したことで、申し出んから了承していただいた。</p> <p>今回の内容について、全職員へ周知し、提供しているケアについてはすべて対応することが前提であり、ご利用者様の希望や思いは受け止めて対応すること。</p> <p>また、認知症状の進行により記憶が不明確な点が見受けられる</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				場合でも、丁寧に説明を行い、思いに寄り添うことがケアであるということを確認し合った。
4	特別養護 老人ホーム	家族	ご家族が面会に来られた際、室内の洋服掛けを見られ、「前年に買って来た洋服が足りない。」と言われた。 また、「施設の敬老会が近いためその服を敬老のお祝いで着てほしかった。」と何度もその旨を訴えられ、更に「以前も服がなくなったことがあった。」と言われ、その後も同様の話を繰り返すうちに徐々に機嫌を悪くされた。 その後も2度ほど同じご家族から電話があり、「自宅でも確認したが見当たらない。」との申し出があった。	翌日介護の責任者から申出人へ連絡し、話をすると「昨日の洋服の件は私の勘違いのようだった。」とのことだった。 敬老のお祝いについては、前年ご家族が持参された別の洋服があり、ご本人はその時よりも体の拘縮が進んでいるため、施設で加工して着ていただくことで了解を得た。 今回は申出人の勘違いだったが、それだけご本人であるお母様のことを想う気持ちがあるので、その気持ちを尊重しつつその後も対応していくこととした。
5	特別養護 老人ホーム	利用者 本人	利用者ご本人から「出されるお茶がいつも冷たい。」との申し出があった。	元々「冷たいものが良い。」と申出人が言われてたのだが、日によっては好みも違うので、その都度たずねて提供することを全スタッフへ伝達した。 以降は、申出人へ確認することで、不快を感じられることはなくなった。 連絡事項、申し送り等で、全スタッフへの周知を行うとともに、口頭で伝達・確認を行うようにした。
6	特別養護 老人ホーム	家族	ご家族から、利用者ご本人の病院受診のために迎えに来られた際、「気温に合ったもので、もっと見栄えの良い服を着せてほしい。」との申し出があった。	洋服については、職員1人のみではなく、複数のスタッフで確認するようにした。 その後、申出人からの訴えはなく、どうしてもご本人が着替えられない際は、申出人へきちんと説明を行うことで、納得されるようになった。 連絡事項、申し送り等で、全スタッフへの周知を行うとともに、口頭で伝達・確認を行うようにした。
7	特別養護 老人ホーム	家族	ご家族から、「母の日の数日前にプレゼントを持ってきて渡してもらおうようお願いしていたが、母と電話で話した際、『もらっていない。』と言う。どうなっているんですか。確認してほしい。」との申し出があった。	届けられていたプレゼントはユニット内のスタッフルームに保管したままになっていたため、すぐにご本人へお渡しした。 申出人へ電話して謝罪したところ「いいですよ。」と返答された。 数日後、フィルム越しの面会に来られた申出人にあらためて謝罪すると「大丈夫ですよ。」と言われた。 面会制限があり、直接お渡ししていただくことが出来ないの、預かった際はユニットスタッフ全員に周知する。また、施設からのプレゼントや、花束等も同様に置き渡し忘れがないようにしていくこととした。
8	特別養護 老人ホーム	利用者 本人	ある日、施設の電気設備点検のために12時から13時まで停電し	各利用者様への事前説明をしていなかったことを謝罪し、今後

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>たため、ポンプが止まり断水した。</p> <p>利用者ご本人から、その日の昼食後に「停電と断水になるなら前もって言うておいてもらわないとビックリするよ。」との申し出があった。</p> <p>また、他の利用者からも「食後に歯磨きとうがいができなかった。」との申し出があった。</p>	<p>は、きちんとご利用者様へ伝えるようにした。</p> <p>点検の日時等が分かった時点で、事前に張り紙や口頭で早めに伝えることを徹底するようにした。</p>
9	グループホーム	家族	<p>ご家族から、「コロナ感染対策で窓越しの面会の際、他の利用者につき添っている介護職員が足でイスを動かしたり、ズボンの後ろを握りあげるなどの行動があった。私の親がそのような手荒い介護を受けているのではないかと心配になった。」との申し出があった。</p>	<p>責任者から、当該職員に聞き取りを行い、状況確認をすると、申出人が話されたとおりであったため、対応は丁寧にやさしくするように指導した。</p> <p>そのうえで、申出人へ謝罪を行った。</p> <p>施設内研修にて、接客研修を実施した。</p>
10	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	<p>ショートステイ利用者のご家族から、「汚れた衣類と清潔な衣類との区別がされずに一緒にカバンの中に入れてあった。また、『使用した便座カバーは新品のものと交換し、使用している物は廃棄してほしい。』と頼んでいたが、廃棄されておらず新品のままカバンに入っていた。」との申し出があった。</p>	<p>ご利用者様が着用しておられる衣類については、施設で洗濯しているため、ご本人についても同様の対応をし、洗濯した衣類をカバンに入れて返却したが、このことをご家族の送迎時に説明できていなかった。</p> <p>また、ポータブルトイレを使用しているため、使用前に消毒を行っていることから、便座カバーは未使用であった。このことを説明せず申出人へ返却していたため、事後連絡して説明した。</p> <p>申出人に状況を説明したことで、御理解いただいた。</p> <p>便座カバーについては、「消毒の有無に関係なく使用してほしい。」との申し出があったため、以降は使用するようにした。</p> <p>衣類については、基本は洗濯して返却するが、洗濯できなかった場合、袋に分けて送迎時にご家族に伝えるようにした。</p> <p>便座カバーについては、持参されたら使用し、退所時に廃棄するようにした。</p> <p>今後も申出人のご意向に沿ってサービス提供できるように職員間で情報共有を図ることとした。</p>
11	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族の対応による病院受診から帰設後、ご家族から「本人は姿勢保持できない程ぐったりしているが、抗精神病薬の過剰服用ではないか。本人がどのような状態であることを望んでいるのか説明してほしい。」と求められた。</p> <p>また、抗精神病薬の服用の頻度の見直しや、ご家族に対する職員の対応の改善、窓口担当者の明確化等の要求があった。</p>	<p>申出人へご本人の抗精神病薬の服用理由、量、タイミング等を詳細に説明したところ、理解・納得された。</p> <p>また、受診時のご本人の状態は、以前から時折同様な状態になることがあり、抗精神病薬の最終服用時間並びに服用量から考えても薬効が原因とは認められないことから、偶然タイミングが被ったものとして納得された。</p> <p>職員の対応については、配慮不足だったことを謝罪し、今後職員の再教育を実施することとした。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>窓口担当者の明確化についても、職員教育とともに体制整備を行うこととした。</p> <p>後日、申出人から、「御対応していただきありがとうございます。今後もよろしく願います。」との言葉をいただいた。</p> <p>ご家族に対する職員の対応について、全職員が参加する研修にて事例や対応例を教示する内容を実施した。</p> <p>併せて、ご家族からの意見や要望があった場合、担当部署に言うよう案内するのではなく、対応した職員が一時的に内容を聴取・受け付けし、その後該当部署へ報告するように体制整備を行った。また、報告を受けた部署は、対応の結果を必ず申出人へ報告することとした。</p>
12	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族の送迎による病院受診をされ、帰された際、「お世話になっている身ではありますが、衣服に食べこぼしの汚れのようなものが付いていた。」との申し出があった。</p>	<p>すぐに謝罪し、今後は気を付けることを伝えたところ、申出人は「はい。よろしく願います。」と穏やかに話された。</p> <p>ユニットスタッフのリーダーに苦情内容を伝え、更衣の実施状況の確認について、ケアミーティングで検討した。</p> <p>部門長やリーダーが今回のご本人の更衣状況について確認し、対象となったユニットのみではなく、全フロアに共通する課題であると判断し、多職種も含めたケアミーティングで協議した。</p> <p>多職種を含めたケアミーティングで協議することで、全体のユニットのルールとして、居室入口に整容のチェック項目を記載した掲示票を導入し、職員の意識付けを行っている。</p>
13	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族の面会時、ご家族から「利用者への声掛けがなれなれしく、金色のネックレスをじゃらじゃらさせている職員がいる。」との申し出があった。</p>	<p>職員への指導と、全体研修での教育を実施し、職員向けのマニュアルを徹底させた。</p> <p>申出人に職員への教育について報告したところ、納得された。</p> <p>職員が勤務中の身だしなみに気を付けるようになった。</p>
14	特別養護老人ホーム	家族	<p>利用者ご本人が死亡退所された。</p> <p>利用料の支払い等が終了し、施設に届いていた郵便物をキーパーソンだった娘様に郵送したところ、ご家族（息子様）から「コロナの給付金の案内書が入っていた。役所に問い合わせたところ『亡くなっているので請求できない。』と言われた。亡くなる前に早く郵便物を送ってほしかった。」との申し出があった。</p>	<p>対応した職員は「清算に時間がかかることはキーパーソンである娘様には伝えていたが、郵便物については給付金の案内だとは気付かなかった。」とのことだったため、施設長と部長が協議のうえ、部長が申出人に電話で謝罪した。</p> <p>申出人からは、「給付金がもらえなかったことは悔やまれますが、父も将来お世話になります。」と仰っていた。</p> <p>改善策としては、ご本人のご家族には、連絡して郵便物を取りに来ていただくこととし、郵送を希望される際は実費をいただくこ</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				とを了解いただいたうえで郵送することとした。
15	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	<p>ホームショートステイ利用中、職員に対して利用者ご本人から、「ここから出て家に帰る。」や「あの人(職員)の顔も見たくない。」などの発言があった。</p> <p>同日、ご家族との面会の日にも同じ内容を話され、ご家族から「今まではこのような発言はなかった。施設で何かあったのか。」との申し出があった。</p>	<p>翌日、ご本人から話を聞くと職員Aには、「声が大きく介護が荒い。」などの訴えがあったため、介護した職員Aに確認したところ、「朝の離床介護時でバタバタしており、声が大きく、介護については荒く感じさせてしまった。」とのことだった。</p> <p>職員Aからご本人に、不快な思いをさせてしまった旨の謝罪を行い、今後のケアの仕方についてあらためて意識して対応することを伝えたところ、ご本人からは「自分か勘違いしていた。」との発言があり、申出人であるご家族も安心されていた。</p> <p>今後このようなことがないように、コミュニケーション等に関する課内研修を実施した。</p>
16	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族から、「施設の職員が近所に住んでおり、私の親が施設を利用していることを近所の人に話したことで、近所の人に知られてしまった。」との申し出があった。</p>	<p>調査したところ、職員は洗濯の委託先の職員であったため、委託業者に苦情内容を伝え、当該職員及び他の従業員に指導をしてもらった。</p> <p>ご本人及び申出人に謝罪と改善した内容を説明し、納得していただいた。</p> <p>委託先の職員にも委託業者を通じて指導及び職員教育が実施され、委託業者とは、個人情報取り扱いの誓約書を締結した。</p>
17	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族から、「褥瘡ができたことについて経緯を説明してほしい。今までは連絡してもらっていたのに、なぜ今回は連絡をくれなかったのか。」との申し出があった。</p>	<p>施設内でできる限りのケア、処置を行った結果だが、痛い思いをさせてしまったこと、大規模クラスター発生中の連絡体制に不備があったことについて謝罪し、ご本人は治療目的にて入院していただいた。</p> <p>また、体調変化時の連絡体制について、関係部署にて打ち合わせを行い、今後の対応についても周知し、申出人へも報告した。</p> <p>申出人は、入院治療の経過が良好であったことや、退院受入後の連絡体制について説明したところ、納得いただいた。</p> <p>施設におけるご利用者様の体調変化時の連絡体制について内部で協議した結果、各部署の役割分担を明確化し、連絡を取り合いながら、皮膚観察・体位変換など入念に対処することができるようになった。</p>
18	特別養護老人ホーム	利用者本人	<p>利用者ご本人から「ある介護職員は、以前から介助が雑で、後ろから介助して『これ以上はできない。』といきなり言う。『すみません。』や『遅くなりました。』の言い道も知らない。」と興奮された様子で申し出があった。</p>	<p>申出人へ謝罪したうえで、当該職員から話を聞き、状況を調査・把握した。</p> <p>申出人へ施設ケア課長とともに再度謝罪したところ、「話をしたからもういい。もう済んだこと。これからも頼むな。」と言われた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				職員へサービス、マナー、職務姿勢の研修を行うこととし、リーダー会議を開き、全職員へ伝達・共有を行った。
19	特別養護老人ホーム	利用者本人	利用者ご本人から、「入浴の際、貼っている湿布を職員がいきおいよく剥がすため痛い。もう少し丁寧に対応してほしい。」と別の担当職員に申し出があった。	対応した職員に内容を伝え、苦情受付担当者とともに申出人に謝罪を行った。 申出人は納得され、職員にも丁寧な対応を行うよう指導した。 スタッフ会議や連絡事項にて、苦情に内容と丁寧なケアを徹底するように職員全体へ周知を図った。
20	特別養護老人ホーム	利用者本人	特別養護老人ホームのユニットで、新聞一部を回し読みしていたが、読みたい時間に読めなかったり、居室で読まれる方もおられたことからトラブルになった。 利用者ご本人から「他の利用者は、共有の物を部屋に持って行って違反している。」と苦情の申し出があった。	ユニット内の新聞については、これまでも車いすの背に隠される利用者など、たびたびトラブルが発生していることから、対応を話し合った。その結果、談話室に新聞コーナーをつくり、新聞はさみにセットして読んでいただくようにした。 新聞を居室に持ち込まれることがなくなり、談話室で順番に読まれることでトラブルが減った。 利用者間のトラブルについて、環境を整えることで回避できることができた。
21	特別養護老人ホーム(デイサービス)	利用者本人	居宅ケアマネージャーがデイサービスの利用者ご本人から、「あそこには、横着な女がおる。車の中で『喋るな』と言われた。いつもツンツンしとる。もうあそこには行きたくない。」との苦情があったとの申し出があった。	その日の送迎対応したスタッフに状況確認したところ「ご本人は同じことを何度も繰り返す言われるため、つい口から『車の中で喋るな。』と暴言を吐いてしまった。」とのことだった。 そのスタッフには、ご利用者様の個別性を理解し、対応には十分注意すること。また、介護職としての認識を持ち、感情をコントロールする必要性が求められることを説明し、注意喚起を行った。 居宅ケアマネージャーとともにご本人宅へ伺い、不愉快な思いをさせたことをお詫びした。 今回の件に関しては、デイサービスだけの問題として捉えずに、施設全体で検討することとし、接遇や職員アンガーマネジメントの勉強会を行った。 今後年間行事スケジュール(月1回)の勉強会の中に取り組みしていくようにした。
22	特別養護老人ホーム	家族	ご家族と面会の際、利用者ご本人のおなが鳴った。 その後、差し入れられた品物を加えた食事提供の様子の写真をラインでご家族へ送信すると、「食事の量が足りないから母のおなが鳴ったのではないですか。」と電話で訴えられた。	①ご本人は、普段から昼食後に排便があることが多く、面会の際の時間(15:00)前の13:30頃に中等量の排便があった。腸の蠕動(ぜんどう)運動によりおなが鳴った可能性がある。 ②管理栄養士により1日の食事摂取量を定め、栄養あるメニューで提供しているため、適正な食事の内容となっている。 ②を申出人へ説明し、副食を少し残されるところも伝えた。①の件も説明し、お通じの状態を伝えた

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>ところ、申出人から「思ったことは言わないと気が済まないので、いろいろと考えてしまうので、すみません。」との返答があった。</p> <p>ラインを活用して、こまめにご本人の様子を伝えるようにした。</p>
23	特別養護 老人ホーム (ショートステイ)	家族	<p>施設からの利用期間中のマスク着用依頼により、交換用マスクを持参されていた利用者ご本人のご家族から、「①持参されていたマスクの数が減っていない。②歯ブラシの新品を持たせたが、使用した形跡が見られず、入歯洗浄剤の数も減っていない。」と電話での申し出があった。</p>	<p>現場に確認後、担当ケアマネジャーにも情報共有を行い、申出人にケアが不十分であったことの謝罪と状況説明のために自宅訪問を調整していたところ、申出人から「謝罪はいいので、状況が知りたい。」との返答があった。</p> <p>担当ケアマネジャーと介護責任者、生活相談員が同席して自宅訪問し、ケアが不十分であったことの謝罪と、生活の場の写真を見ていただき、口腔ケアの内容報告を行ったところ、申出人に内容を御理解いただいた。</p> <p>①持参されたマスクを施設で預かり、夜勤明けの職員が前日のマスクを交換するというルールを作成し実施することとした。</p> <p>②口腔ケアの情報を短期入所者の申し送りに記入し、見守り・一部介助・全介助の方のケア方法を記載し、職員間の情報共有を図った（朝食と昼食：早出勤職員、夕食：遅出勤職員）。</p>
24	特別養護 老人ホーム	家族	<p>ご家族から、「私の親が職員から『トイレにばかり行ってから。』などと強い口調で言われた。他の利用者も我慢しているのではないか。」との申し出があった。</p>	<p>担当の職員に確認したところ、「トイレが頻回で、目をご不自由であることもあり、転倒リスクが高かったため、待っていただいていたところ、動かれた際に『あがないから動かないで。』と言うことがあった。強い口調で言ったつもりはないが、そう取られてしまったのかもしれない。」とのことだった。</p> <p>このことを申出人に説明したところ、ご理解いただいたが、後日あらためて説明と謝罪を行った。</p> <p>申出人に、ご本人には不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、改善を図る旨を伝えたと、「職員さんの気持ちはわかります。ただ、年寄りには優しい言葉をかけてもらえば嬉しいし、強い口調だと怒られていると感じますので、今後もお世話になりますので、よろしく願います。」との言葉をいただいた。</p> <p>担当の職員を指導したことにより、処遇面の改善がみられた。</p> <p>また、時間が経過すると意識が薄れてしまう傾向にあるため、定期的な評価・意識付けを行っていく。そして、職員の不適切な声掛けを聞いた際は、その都度注意していく。</p>



No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
25	特別養護 老人ホーム	家族	ご家族から、「亡くなった日の事だけど、施設から『呼吸がいつもと違うのですぐに来てください。』と連絡があり、すぐに施設に向かったところ、職員から『今、清拭をしているので待って下さい。』と言われた。何の説明もなく、どういう状況が分からなかったが、施設長が来られてお悔みを言われた。その後に本人と会い、職員さんから説明を受けたが、おかしくないか。」との申し出があった。	連絡により、最初に着いたキーパーソンの方には会ってもらい、清拭の許可を得てエンゼルケアを行っていたが、少し遅れて来られた申出人には、エンゼルケアが終わるまで待ってもらっていた。 待ってもらっている時に施設長からお悔やみを言われた状況だった。 「対応について確認をして欲しい。」とのことだったが、説明がなく、待っている間にお悔みを言われたことで不信感につながったと思われる。夫婦で入居されていた方だったため、申出人とはその後も連絡等を行っており、良い関係が築けている。 連絡した際と状況が変わる場合があるため、来てもらったご家族への説明はきちんと行うこととする。また、キーパーソン以外にも会わせたい方がいないか確認をしてからエンゼルケアを行うようにした。
26	特別養護 老人ホーム	家族	施設側の連絡漏れにより、利用者ご本人が新型コロナウイルスに感染したとの連絡が遅くなったためご家族に電話で謝罪した。 その際ご家族から、「今頃連絡するのはおかしくないですか。急に言われて驚いている。早く連絡をください。」との申し出があった。	申出人へご本人が新型コロナウイルスに感染されてからの状況を詳しく説明するとともに、連絡が遅れてしまったことの謝罪をした。 翌日、施設長から謝罪と状況説明を行い、体調が安定するまで毎日申出人へ経過報告をすることとした。 毎日経過報告をすることで申出人から「よろしくお願ひします。」言われるようになり、申出人の安心感が得られた。 新型コロナウイルス感染が急激に拡大した際の連絡方法について、再度検討を行い、連絡担当者の徹底と感染状況一覧にて、誰がいつ連絡したのかを記録するようにした。
27	特別養護 老人ホーム	家族	ご家族から、「私の親が職員に『コーヒーを飲みたい旨をと伝えたら水を持ってこられた。』とのことだった。本人の意向は聞いてもらえないのか。どういうことなのか。」との申し出があった。	対応した職員に状況確認を行ったところ、「ご本人には、コーヒーはすぐには用意できなかったため、後でコーヒーを持って行くことを伝えずにお茶を出した。その随分後にコーヒーを提供した。」とのことだったため、申出人に説明した。 すぐに対応できず、待たせてしまったことと、言葉が足りずに誤解を招いてしまったことを説明して謝罪した。 申出人は施設の説明に納得された。 ご本人に話をする際は、ゆっくりと丁寧に、また、理解を得られたことを確認するように、職員の対応を指導した。
28	特別養護 老人ホーム	家族	ショートステイ利用のための送迎の際に、ご家族から「前回帰	他の利用者コロナ感染者がおられたため、隔離対応での入浴

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
	(ショー downstairs)		<p>宅した後、おむつを交換したら、足の付け根に便がついていた。コロナ対応で大変だと思うが、開きにくい側の足なので、すみませんよろしくお願いします。」との申し出があった。</p>	<p>が実施できず、全身清拭のみ行ったため、職員の不手際であった。便が付着していたこと及び入浴できなかったことを含め、申出人に謝罪した。</p> <p>謝罪した結果、申出人からは「コロナで大変な状況だったから仕方ないです。開きにくい側の足だし、見えづらかったかもしれないので、予め伝えておいたほうがよかったですと思いました。」と言っていた。</p> <p>後日、相談員から再度謝罪を行ったところ、申出人は「そんなに気にしなくても大丈夫です。お忙しかったのではないかと思います。拭きづらかったのだと思います。」と話された。</p> <p>以降、同様なことがないように職員へ周知することを伝えた。</p>
29	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族から、「入所申請をしているが、あとどのくらい待たなければならないのか施設に電話したら『入所申請はされていない。』と言われた。確かに申請したので、そんなはずはないと思い3回程伝えたが、『名簿に名前がない。』と言われたため、確認しに行く旨を伝えると、その後『確かに申請はありました。名簿更新時の手違いで、抜け落ちたようです。待機者は40～50人位です。』と大まかな回答で、色々うわさもあり、不信感を持った。」との申し出があった。</p>	<p>入所待機者名簿と申請者綴りにも書類がなかったため、相談員が「申請がない。」と返答したが、パソコン内の待機者名簿から申請されたことが判明した。しかし、入所申請取り下げ分のファイルに綴じてあった。</p> <p>ご本人の入院期間が長くなっていることから、詳しい状況について入院先の病院に現状を確認したところ、バルーンカテーテルの処置が必要であり、入所後も通院時間が片道30分程かかることから、ご本人の身体的負担も大きいため、ベッドの空き状況を申出人に説明したところ了解された。</p> <p>以降、入所申請を受理したことをハガキにて、①受付年月日、②受付番号（入所の順番ではなく必要度で決定することを付記）、③年1回の調査書の送付と返送（返送がない場合申請を取り下げたと理解する旨を記載）を知らせるようにした。</p>
30	特別養護老人ホーム	家族	<p>夕食後誤って翌朝の薬を利用者ご本人に飲ませてしまった。すぐに連携医療機関に連絡したところ、「翌朝の分は飲ませずに、しばらく経過観察するように。」との指示を受けた。しかし、その日の深夜に高熱と顔面蒼白、意識喪失で緊急搬送となり、搬送先の病院で、コロナ陽性反応あり、肺炎症状も併発。そのまま入院となった。</p> <p>翌日、ご家族が施設に来られたため、入院時の状況などを説明したところ、「誤薬に対して、病院に連絡からあまり影響はないから経過観察すればいいという問題ではない。誤薬はあってはならない問題だ。」という苦情を申し立てられた。</p>	<p>コロナ対応で応援で入っていた別ユニットの職員から、当日の状況聴取したところ、「新型コロナ感染症対応で、居室での夕食の食事介助を実施した際、翌朝の分の薬を飲ませてしまった。ユニットの薬の配置が他のユニットと異なるため、十分確認せずに飲ませてしまった。」とのことだった。</p> <p>その後来所された申出人には、説明が不十分であったことを謝罪したが、ご本人の容態が芳しくなかったこともあり、強い口調での苦情申立となった。</p> <p>徐々にご本人の容態が安定してきたこともあり、申出人の態度が軟化し、「今後ともよろしくお願いします。」との発言があった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>今回の事故は、新型コロナウイルス感染症のクラスター発生下という非常事態の元で発生したことで、特養部とショートステイにおける薬の保管状況が異なっていたことも要因と考えられるため、施設全体での薬の取扱いを統一することとした。</p> <p>また、事故が発生した際の手順の検証を行い、協力医及び上司への報告と遅滞なく事故の概要とご利用者の状態を第一報として報告することで、施設に対する信頼を損なわないようにする。</p>
31	特別養護老人ホーム	家族	<p>左肺炎にて入院した利用者のご家族から、「施設での食事の摂取量にムラがあるということは聞いていたが、病院で面会したときに手指の拘縮や両下肢が細くなっていたのにとっても驚いた。また、施設とはオンライン面会を行っていたが、下肢の状態は分からなく、手指の拘縮や体重が3か月前と比べて4キロ減少していることについてスタッフから説明がなかった。状態・現状の説明や報告をしてほしかった。」との申し出があった。</p>	<p>申出人が来園され、苦情受付担当者及び介護職員（責任者）、看護職員（責任者）にて、経過および状態の説明を行った。また第三者委員への報告も行った。</p> <p>申出人に説明不足について謝罪したところ、その場で納得され解決した。</p> <p>状態説明を行っていたものの、数値等についての具体的説明を行っていくことと、医療に関する内容については医師からの説明も行っていくこととした。</p>
32	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	<p>利用者ご本人の失禁が続いていたため、デイ送迎時に職員からご家族（娘様）に状況を説明したところ、会話の中でご家族から、「リハビリパンツに代えた方がいいですかね。」と尋ねられたため、職員が「そうですね。」と会話の流れの中で相槌を打った。ご家族はリハビリパンツに代えるべきであると捉えられたため、「しっかりと母をみていただけないなら他の認知症デイに変更したい。」との申し出があった。</p>	<p>担当ケアマネージャーからも連絡があり、相談できる場所を増やすために、デイサービスの利用を2か所にするのを説明すると、ご家族（配偶者）も了解され、「娘が『先日は介護疲れが溜まっており、言い過ぎた。』と言って反省していた。」とのことだった。また、「職員に教育をしっかりとしてほしい。」との依頼もあった。</p> <p>ご家族には、デイサービスご利用時の様子を丁寧に伝えてくこととし、娘様から相談があった時には、ご家族に寄り添った言葉かけが必要であったと協議した。</p>
33	養護老人ホーム	家族	<p>利用者ご本人が継続的な入院治療が必要となり退所された。その際、市担当者が立ち会ってすべての物品をご家族へ返却した。</p> <p>後日ご家族から、「テレビが古いものと換わっている。」としてテレビを持参され「弁償してほしい。」との申し出があった。</p>	<p>ご本人は10年程前に入所された方である。購入時のテレビの箱、説明書など一式を収納しており、持参されたテレビがそのテレビであることを説明したが、申出人は納得されなかった。</p> <p>顧問弁護士へ経緯を相談すると「施設には何の問題もない。」との回答を得た。</p> <p>申出人へ施設長から説明したところ、後日テレビを引き取りに来られた。</p> <p>入居時に持ち込まれた物品については、個人ファイルに物品目、個数等を記録し、テレビや貴重品は写真を撮って記録するようにした。</p>
34	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族が19時半頃に利用者ご本人の着替えを持って来所された際、「施設から『事前に連絡を</p>	<p>対応した職員に聞き取りを行ったところ「持ち帰り衣類の準備に時間を要するため、事前連絡を</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>れていただきたい。連絡がない場合は、対応できない』と言われた。時間が遅くなる場合、対応していただけないのであれば、洗濯物はリース業者に依頼しなければいけないのか。」との申し出があった。</p>	<p>お願いしていた。」とのことだった。</p> <p>施設としては、入所時にご家族には対応に時間を要する場合は、少し待っていただくこともある旨を説明している。また、原則として夜間は21時まで対応していることを職員へ再周知した。</p> <p>申出人へ対応した職員の認識が異なっていたことが今回の原因であったことを謝罪し、職員には再度統一した認識のもとで対応を行うこととしたところ、謝罪を受け入れていただいた。</p> <p>職員一人ひとりの認識の違いが今回の事例となった。口頭による伝達では、同様の事例が再発する可能性があるため、全職員が確認できる伝達ノートに事例の記載と、施設方針を載せて周知することとした。</p>
35	特別養護老人ホーム	利用者本人	<p>利用者ご本人から、「同室者の夜中のおむつ交換時に明かりがついて眠れない。あまりにも明るいので、明るさを調整してもらいたい。」との申し出があった。</p>	<p>明かりをつけて起こしてしまったことについて申出人へ謝罪し、同室者が夜間帯におむつ交換が必要なことと、今後は明かりが漏れないように対応策を検討し、実行することを説明したところ、納得を得た。</p> <p>居室中央の仕切りカーテンの上の部分が網状で光が漏れていたため、遮光カーテンに取り換えた。</p>
36	特別養護老人ホーム	家族	<p>ご家族から、「私の親の要望に対応してもらえていない。逆に『わがまま過ぎる。』』と言われたとのこと。こういった事を言う職員さんがいるのであれば早急に改善していただきたい。」との申し出があった。</p>	<p>数日掛けて全職員に聞き取り調査を行った。「同じことを何度も言われるので言葉遣いが荒くなったのではないか。」との意見が多く、「誤解を招く言動が有ったかもしれない。」と言った意見もあり、後日、申出人に職員からの聞き取りの内容を説明した。</p> <p>全職員へ今後、言葉遣い・態度を改めるよう指示し、申出人にも説明したところ、納得していただいた。</p> <p>言葉遣い・態度を改める。また、ご本人の状況を随時、ご家族へお伝えするようにした。</p>
37	特別養護老人ホーム	家族	<p>利用者ご本人の入浴介助の際、左手首が表皮剥離してしまったことをご家族へ連絡報告したところ、「同じような事故が何回も発生している。母は痛みの訴えはできません。また、高齢でもうすぐ誕生日です。ここに預けている以上は、気を付けてください。」との申し出があった。</p>	<p>申出人への報告の際、次のような点で疑問や不快に感じられたと考えられた。</p> <p>①ご本人の状況について、こちらからは「出血はなく、苦痛な表情はなかった。」と伝えたことについて、「母は痛みの訴えはできません。」と話されている。その言葉の裏には「出血が少なかったから大丈夫と言うのか?」「訴えはできない状態なのに苦痛はなかったとわかるのか?」という思いがあったのではないかと想定された。</p> <p>②状況説明後、こういうことがないように注意する旨を伝えた</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>ことについて、「何回も発生している。」については、「ちゃんと対策をしてくれるのか？」という疑心暗鬼があるように感じた。</p> <p>介護課長へ一連の状況について報告し、以下の点について対応を検討した。</p> <p>①ご家族へ事故報告する際、痛みの有無や苦痛表情などは、意思疎通のレベルを踏まえて伝える。</p> <p>②皮膚状態が脆弱で、剥離を繰り返している方については、ケアプランや24Hシートにも具体的な対策があがっていないので、追加するようにした。</p> <p>③アームカバー・レッグウォーマーを使用する際の周知事項として、皮膚状態確認の場面を具体的に示すようにする。</p> <p>④事故レベルに応じた報告書の提出について、安全対策委員会での再確認する。</p>
38	特別養護老人ホーム	利用者本人	利用者ご本人から、「外国人の介護の仕方が荒くて困っている。」との申し出があった。	<p>申出人へ謝罪し、特殊技能外国人に対し、指導を行う旨を伝えた。また、不満や不快に感じる可能性がある場合は、我慢せず話していただくようお願いした。</p> <p>課長及び責任者で直接処遇を行う職員への入所者処遇の仕方を確認し、指導を行った。</p>
39	養護老人ホーム	利用者本人	利用者ご本人から、「入浴場の前のいすに座っていると、ドアが開閉するたびに中の様子が見えて、プライバシーが守られていない。どうにかするのが職員でしょう。」との内容で申し出があった。	<p>入浴を待っていただくためにベンチを設置しているが、中が見えるという事に職員が気づかなかったことをまず謝罪した。</p> <p>早速、環境整備を行う事を申出人へ伝えた。</p> <p>その日の午前中のうちにのれんを購入して設置し、目隠しになるように対応した。午後には、申出人に改善した点を確認していただいたところ、了承された。</p> <p>職員が周囲を見渡す余裕がなく動いていることで、プライバシー保護の観点から見落とししていたことを反省し、職員間で共有を図った。</p> <p>即時対応できることは行う事したことで、早期解決に繋がったと思われる。</p>
40	養護老人ホーム	利用者本人	利用者ご本人から、「盗癖のある入所者に対して、施設が対応してくれない。」と第三者委員会委員へ苦情があり、施設に状況確認があった。	<p>窃盗行為については、司法と医療の両面からアプローチしており、適正に対応していることの説明を行い、同委員会から理解を得た。</p> <p>申出人には、適正に対応している内容を説明し、理解を得た。</p> <p>盗癖のある入居者は、医療の面で入退院を繰り返す中で、改善がみられている。</p>
41	養護老人ホーム	利用者本人	利用者ご本人(女性)から、「男性入所者から卑わいなことを言われ、セクハラを受けている。」との申し出があった。	<p>施設長と主任相談員がその男性入所者に事実確認をすると、最初は「身に覚えがない。」としていたが、話が進むと事の重大さに気</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>付かれ、「今後このようなことはしない。」と誓われた。</p> <p>施設としては、食堂ではお互いの席を離し、職員が男性入所者の行動を注視することとした。</p> <p>また、申出人には「この男性入所者から何か言われたり、嫌な思いをした場合はすぐに職員に報告してください。」と伝えたところ、「相談してよかった。」との言葉があった。</p> <p>1か月後、申出人へ聞き取りを行ったところ、「おやつのみかんやお菓子を持ってきて、『好きよ。』と言われることがあったが、我慢できる範囲なので相談まではしなかった。」とのことだったため、男性入所者から話を聞くと、「不愉快な思いをさせてしまった。」と反省された。</p> <p>相談員から入所者間の食べ物のやり取りの禁止も含め、男性入所者には今後セクハラがあった時はご家族、行政などと協議することになることを伝えた。</p> <p>完全に解決できたわけではないため、男性入所者には職員から根気強く説明を継続し、すべての入所者が安心して楽しく生活できる施設づくりを心掛けることとしている。</p>

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

## 2 障がい者福祉施設・事業所

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	自立訓練（生活訓練）	利用者本人	利用者ご本人から、「他利用者が共有スペースのテレビのチャンネルを勝手に変える。」との申し出があった。	共有スペースはテレビ鑑賞だけのスペースではないため申出人がテレビを鑑賞中ではないと思われたのかもしれない。見たい番組があれば話し合って決めればいかがかと助言した。 「次回から助言を参考にしてみます。」と理解され、解決した。その後同様の苦情は無くなった
2	就労継続支援A型B型 障害児相談支援	家族	連絡帳を通してやり取りしているご家族（母親）から電話があった。「息子の連絡帳を見ていると、事業所で精神薬をすぐに飲ませているようで、あまり気持ちが良くない。連絡帳の文章も冷たい感じがする。事業所には精神薬を持たせないようにしたいです。」としたうえで、具体的に職員2名の名前が出た。	管理者が連絡帳を確認すると、不穏時にすぐに精神薬を服薬しており、連絡帳の文章にも高圧的な印象を受けたようだった。 担当職員2名に文章の書き方・状況の伝え方について指導した。 管理者・担当職員2名と申出人へお詫びに行き、「今後は、ご本人の状況など、なるべく直接いろいろお話をさせていただきたい。」とお願いした。 ご本人の不応行動等は連絡帳ではなく、なるべく直接会って話をするようにした。 マイナスな情報を伝える時は、同じくらいプラスな情報も伝えるように心掛けることとした。
3	就労継続支援A型	利用者本人	利用者ご本人から、「担当職員から仕事に関してのダメ出しをされて自信がなくなった。作業の様子も監視されているみたいで嫌な気持ちになった…」との訴えがあった。	苦情相談責任者が当該担当職員に話を聞いたところ、「作業の様子を監視したりはしていないが、作業が上手く出来るようになってほしいという思いもあり、口調も厳しくなってしまったのかもしれない。」とのことだった。 申出人・苦情担当責任者・担当職員の3名で話し合いを行い、申出人に対してつらい思いをさせてしまったことに対して謝罪した。 これからの作業の進め方について、申出人と担当職員で話し合いを行ったところ、申出人は職員の言動に対して理解を示された。 利用者待遇に対してあらためて全職員で確認を行うこととした。
4	就労継続支援A型B型	利用者本人	利用者ご本人から、苦情ボックスに特定職員の態度について「職員の利用者に対する言い回しが気になるので改善して欲しい。」と投函があった。	申出人、苦情解決担当者、当該職員の3者での面談、事実確認を実施したところ、申出人からの明確な要望等はなく、「話を聞いて欲しい。当該職員と関わりたいとの思いから来るものである。」とのことだった。 今後、三者で申出人の気になったことや、困ったことを聴き取る機会を定期的に持つことで納得された。
5	就労継続支援A型	利用者本人	利用者ご本人から、「二ラの受け取り作業をしていた時、受け取った材料を順番に並べて置いていた。午後からの作業中Aさんがどれを取ってよいかわからず、	二ラを入れたコンテナの置き方を確認し、担当スタッフへ置き方と置く順番の位置を統一することし、二ラを持って行く順番を決めて全員に周知した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			『どれや?』と言ってきたことに頭が真っ白になり、しばらく動揺していたが、気持ちを切り替えて作業を続けた。本当は『〇〇から持って行ってください。』と言うつもりだったが、先にきつい言い方をされて何も言えなくなった。』との申し出があった。	申出人は、誰にも言えずにモヤモヤされていたが安心された。
6	就労継続支援 A型	利用者 本人	利用者ご本人から、「作業中に、検査員（支援員）から『バリ取り残しがある。』と説明を受けた。その後も『バリがあったとして声掛けをされた。』職員によって言うことが違う。」と声を荒げられた。更に「削れているという検査員、削れていないという支援員がいる。なぜ人によって言うことが違うのか。」との申し出があった。また、作業中に、「製品のバリ取り残しが見えない。」と、声が大きくなり、その後立腹された。	周りの状況をみて作業場から移動していただき、申出人の気持ちを傾聴したところ、毎回削れていないという支援員からだったことも立腹する原因だった。両者に説明をして理解していただいたところ、「すみません。」と互いの誤解が解け、作業復帰できた。削れていないという検査員には、現物を見てもらい、削れているものもあることを伝えた。「削れていない物を削るよう指示するように。」と伝えた。申出人の「バリが見えない。」の発言に対しては、老眼鏡の調整が必要である。また、状況に応じて支援員の伝え方（声の大きさ・速さ・トーン）にも気を配るようにすることを職員間で共有した。
7	就労継続支援 A型B型	利用者 本人	利用者ご本人から、「できあがった製品を積み込む際、進んでやらない人多すぎる。特にAさんは全くやっていない。不公平だと思う。Aさんをはじめみんなで作るようにしてほしい。」との申し出があった。	普段の状況と職員の指示について、職員や他の利用者から聞き取りを行ったところ、Aさんに関してはその時間帯、職員の指示で他の作業を担当している事が多いが、それ以外の時は手伝わない事があることがわかった。また、進んで行く人とそうでない人の差が大きかった。その都度職員が声かけをしたり、振り分けを行うなどなるべくみんなで作るような形をつくっていくことにし、申出人の同意を得た。製品の積み込み作業の主力は、これまで通り体力があり進んで参加する人達であるが、他の方も製品が持てる人は少しずつでも分担して運ぶようになった。また、運べない人については、通常の作業を継続したり、片付け等のできる作業を担当してもらうこととした。職員が細かく指示を出すことにより不満は軽減されている。
8	就労継続支援 A型	利用者 本人	利用者ご本人から、「就労継続支援事業所の利用者は、障がいによって能力差がある中で、できる人ができない人の分まで作業をしている。できる人には負担があるのではないかと。できない人に注意してほしい。」との申し出があった。	意見を踏まえ、利用者全員と面談及びアンケートを実施し、一人ひとりの意見を聞き、話し合いを行うこととした。申出人とは、障がいの違いや、特性、能力も一人ひとり違うけれど、その人に合った作業を提供する中で、できることを自分のために頑張ること。自分の目指すこと



No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>ろほどこなのかをしっかりと話し合ったところ、ご本人の納得いく答えが見つかり、今はご本人の目標に対して日々取り組まれている。</p> <p>沢山作業がある中で、一人ひとりの取り組みたい作業などアンケート実施し、まずは挑戦してみても自分に合っているか等を判断し、作業提供していく。その都度相談できるように声掛けなどもこまめにするようにした。</p>
9	就労継続支援 B型	利用者本人	<p>送迎を利用し通所される利用者ご本人から、「送迎担当の運転で乗車することに不安がある。」との申し出があった。</p>	<p>申出人や同乗される他の利用者からも話しを伺うと、「ブレーキやアクセルの使い方、道選び（狭い道に行くこと）で不安を感じている。」という方が他にもおられることがわかった。</p> <p>運転を担当している職員へ話しを聞くと自覚がない様子だった。</p> <p>職員全体に安全運転の声掛けを行い、当該の職員に対しても注意をし、送迎に慣れた職員に同乗してもらい、順路や運転時の注意点を伝えるなどの指導を行った。</p> <p>送迎に出る回数を減らすことや、乗車時間が長くないように送迎便を増やすなど、各職員の負担を減らすと共に、命を預かることの自覚や、意識を保つために、安全運転の声掛けを出発前に行うこととした。</p>
10	就労継続支援 B型	利用者本人	<p>職員が利用者ご本人の表情の変化に気づき、お声を掛けると、「作業内容で確認したいことがあり担当の職員に伝えたいが教えてもらえなかった。話しを聞いて欲しい。」との申し出があった。</p> <p>また、担当職員から「知らない。」と言われたと話された。</p>	<p>ご本人へその場で謝罪し、お話しを伺う中で落ち着かれた。</p> <p>別途当該職員から話しを聞いたところ、自覚がない様子だった。</p> <p>ご本人は、難聴という疾病で聞き取り辛い際は唇を読まれ判断されるため、冗談のつもりや、ふとした言葉でも誤解が生じたり、相手を傷つけてしまうこともある事を伝え、当該職員を注意した。</p> <p>ご本人と当該職員の作業場所が一緒にならないように配慮し、職員全体に言葉遣い、支援についての研修を行い、言葉選びや接し方について意識を持たれるようにお声掛けをするようにした。</p>
11	就労継続支援 B型	その他（地域住民）	<p>施設近くの道路で車を運転していたドライバーから、当事業所の送迎車について「車間が狭いのに無理に入ってきた。運転も荒かった。車いすマークが付いていたので、福祉車両だと思うが、そのような運転でよいのか。私ならうちの祖母を預けたくない。」と厳しい口調で電話での申し出があった。</p>	<p>まずは申出人へ謝罪を行い、送迎の運転はマナーを守って安全運転するように徹底することを伝えた。</p> <p>この時の送迎担当者は、「時間帯が17時過ぎで交通量が多く、焦りの心理もあり、荒い運転となってしまった。」とのことだった。</p>
12	就労継続支援 B型	家族	<p>ご家族から、「新型コロナウイルス感染症対策に関する事業所の方針がは</p>	<p>感染リスクレベルも下がり、少しずつ落ち着き始めたころのお</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			つきりと見えないので、文章化して示してほしい。身内との交流後の対応等以前のように自宅待機や検査の必要があるのかわからない。障がいのある利用者だけの情報では正確に伝わらないことも多いため、方針を定期的に示してほしい。」との申し出があった。	<p>盆期間中、県外などの遠方の家族との接触も視野に入れ、体調チェック表を配布し、感染対策を呼びかけていた。</p> <p>これでは、同様にリスクを伴う場合の対応としても継続する予定であったが、あらためてリスクレベル変更にもなった対応の検討も必要であり、それを都度、ご家族にも文書等で周知する必要があると考えられた。</p> <p>よって、施設長が電話にて申出人に謝罪と説明を行い、その後、利用者のご家族には感染対策に関する文書を配布した。</p> <p>長期休暇前や、方針が大きく変わるときには、文書で伝えることとした。</p>
13	就労継続支援B型	家族	ご家族から、「本人が送迎バスの車中で、同乗利用者からいたずらを受け、背中に傷を負って痛がっている。」との申し出があった。	<p>連絡帳にて知らせを確認した職員から苦情受付担当者へ報告があった。すぐに更衣室で背中 of 傷を確認すると、指でつまんだような内出血痕が2か所確認できた。</p> <p>被害を受けた利用者からの聴取で特定された利用者へ確認したところ、発話困難ながら「した。ごめんなさい。」の返答があった。</p> <p>また、同乗している他利用者数人と運転手にも事実確認したが、目撃者がおらず不明瞭であった。</p> <p>申出人へ対応した内容の顛末と謝罪の意をまずは電話と、連絡帳にて伝えたところ、理解していただき、穏やかに受け入れられたため終結に至った。</p> <p>送迎車の座席を見直し、利用者了承のもと一部変更した。</p> <p>本件の考察として、その場の衝動的なものだけではなく、以前から度々みられた当事者同士の対人不和が誘発要因とも考えられたため、日頃からどんな些細な案件でも早めに対応し、できるだけ解決していくことを意識し、支援に当たるよう職員へ周知した。</p>
14	就労継続支援B型	その他(地域住民)	送迎中の対応について、「クラクションを何度も鳴らされびっくりした。」との申し出があった。	<p>当該職員への聞き取り、指導を行った。</p> <p>後日管理者、責任者にて謝罪に出向いた。</p> <p>申出人は謝罪に納得されたため、解決、終結となった。</p> <p>当該職員には、やむを得ない場合を除き、別ルートで送迎するよう指導した。</p>
15	生活介護	利用者本人	不眠の傾向がある利用者A様は、夜間帯に頻繁にナースコールにて職員を呼び「身体が痛い」「体位交換して」「布団を着せて」「布団を脱がせて」や、「なんでもない」「間違えた」等の度重なるコールがあった。	<p>A様は、新型コロナウイルス罹患後から、情緒不安定ない様子が見られ、夜間不眠、身体の不調等を訴えていた。</p> <p>内科を受診しても異常は見当たらず、眠剤の処方を受けていたが、服薬に対する強い拒否があり、服薬が継続できずにいた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			この利用者の訴える声や職員との会話により、利用者B様を含む同室の3名があまり眠られていない状況だったため、「どうかしてほしい。」との申し出があった。	また、心療内科では予約が数か月後となることから、夜間帯は当直職員がコールの都度当該利用者の要望に伝えていた。 A様には、1人分の空きのある部屋に移動してもらい、申出人であるB様を含む元々同室だった3名とは別の部屋となったことから、この3名も安眠できるようになった。 A様と同室になった利用者には難聴があり、ともに安眠できている。 なお、スタッフセンターからも近いため、コールがあったら職員がすぐに駆け付けることができる。 A様は、後に心療内科を受診したところ、新型コロナウイルスによるPTSDの診断があり、抗不安薬、入眠材の処方を受け、投薬による効果が出てその後は比較的安眠できるようになられた。
16	共同生活援助	利用者本人	障がい者グループホームで、余暇時間など利用者A様が居室入口付近に座ってテレビを観ていることが多く、同室者B様が近くを通る際、B様の足を叩いたり、つねったり、押すなどの行為が毎日のようにあったとの報告があった。 また、同室者の私物を壊す行為もあり、B様から「やめてほしい。」との申し出があった。	利用者A様と申出人であるB様のベッドの位置を変更するよう話し合いを行い、ともに了承された。 また、A様には、テレビを見る際は床に座らず、ベッドに座り過ぎしていただくよう言葉かけを行うこととした。 ベッドの位置を変更後、A様は床に座ることがなくなった。しかし、二人のトラブルは現状も続いている。 利用者間でのトラブルについて何かあった場合、職員へ伝えてもらうよう促し、職員も早めに対応(環境調整)することを周知し、支援にあたっている。
17	生活介護	利用者本人	利用者ご本人から「食事介助に来てもらえなかった。」との苦情の申出があった。	職員に新型コロナウイルス感染者があり、入居棟を号館ごとの対応とし、食事介助も号館ごととしたため、夕食介助をお待たせすることとなった。 申出人は、待たされたことに立腹され、「食事介助に来てもらえなかった。」と表現された。 新型コロナウイルス感染者発生時に、管内の放送でアナウンスはしていたが、十分ではなかった。また、個別の対応や、声掛け、同意が必要だった。 緊急時は入居者、短期入居者への説明を丁寧に行うこととし、館内放送が聞こえにくい部屋や、ラウンジ等の場所では、直接声掛け、説明を行うようにした。以降は、同様の苦情はなくなった。
18	生活介護	家族	ご家族(母様)が、利用者ご本人のおやつとしてプリン(5個)を持って来所された際、職員から「以前から持参されているプリ	申出人には、担当職員が午後の水分補給と一緒にプリンをご本人へ提供していたことを説明したところ、「実際に見ていないの

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>ンは、週1回のみ提供していた。」と聞き、その説明がなかったことに立腹された。</p>	<p>でどうにでも言える。他の所にも相談しようと思ったが、自分の子どもがいじめにあうのではないかと心配で言えなかった。わからないことが色々あるので、その都度言ってもらいたい。」と言われた。</p> <p>おやつの日が限られていることもあり、今後プリンは売店で必要数購入していただくようにした。</p> <p>ご本人の生活状況や健康状態について、今後も引き続きその都度連絡を入れることとした。</p> <p>その後、プリンは定期的に提供できており、申出人にも生活状況や健康状態等その都度連絡を入れていることから、良好な関係性が保たれている。</p>
19	生活介護	利用者本人	<p>頭部や顔等に複数か所に外用塗布が必要な利用者ご本人は、職員に入浴後の塗布を依頼していた。</p> <p>その利用者ご本人から、「(特定の職員に)塗布の方法について説明すると、『わかった、わかった』と言いながら、自らのペースで塗布する職員がおり、必要以上に厚く塗布されることなどがストレスで、がまんの限界である。支援を受けたくない。」との申し出があった。</p>	<p>当該職員に事実確認を行ったところ、軽口を叩きながら支援することはあり『ベトベトに塗ってやろうか。』と言ったことはあったが、厚塗りをしている意識はなかった。冗談を言い合う関係性と思い、申出人が不快に思っていることに気付いていなかった。」とのことだった。</p> <p>苦情を受け、当該職員から、これまでの対応を反省し、申出人に謝罪した。</p> <p>当該職員は、支援全般において、段取り良くスムーズに済ませることを優先している部分があったため、利用者のペースで意向を確認しながら丁寧な対応を心掛けるように指導した。</p> <p>また、支援の改善が図れるように、他職員の対応を確認し、支援の改善に時間をかけるように指導した。</p> <p>なお、当該職員は、申出人の外用塗布はしばらく行わないこととし、他生活支援員の理解協力を促した。外用塗布以外の支援については、これまでどおり支援を受けており、関係性は改善している。</p>
20	特別養護老人ホーム(デイサービス)	家族	<p>ご家族(母様)から、「しばらく利用を中止したい。」との話があり、内容を伺うと「利用のために自宅で迎えを待っていたが、予定の時間になっても車が来ないため、事業所へ連絡したが、謝罪もなく不快に感じた。」とのことだった。</p> <p>また、「送迎場所と送迎時間をはっきりしてほしい。」との要望があった。</p>	<p>苦情解決責任者と同担当者が内容を共有したうえで、事業所内でも協議した結果、次のとおり事業所内で決まり事を定めた。</p> <p>共通認識のもとでサービスを提供するとともに、スタッフ全員が短期入所者の受け入れに対して、関心を持つように、日程表の掲示か所を増やし、再発防止に努めることとした。</p> <p>後日、施設長及びび所長が申出人へ謝罪と対応策の説明を実施した。</p> <p>謝罪と今後の対応策について説明したことで、理解を得ること</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				ができ、今後も継続してサービスの利用をいただけるようになり解決した。
21	就労継続支援A型	利用者本人	利用者ご本人(女性)から、「同じ事業所の男性利用者から、ボディタッチされるのが嫌だ。どうにかしてほしい。」との申し出があった。	申出人と面接を行い、状況を話せる範囲で聞き取りを行った。 別途、対象の男性利用者とも面接を行い、事実確認を行ったところ、「ボディタッチはコミュニケーションのひとつだと思っていた。」とのことだったが、不愉快に思っていたことを知り、申出人へ謝罪をされた。
22	生活介護	家族	コロナ禍で対面による三者面談が中止になり、書面を送付して個別支援計画等に署名をいただくことにしていた。 その際、ご家族から、「担当職員から書類が送られてこないため、催促したが年度を過ぎて送ってこない。いったいどうなっているのか？」との苦情があった。	担当職員に確認すると、「送付することを忘れたまま放置していた。異動になったのでそのままにしていた。」とのことだったため、業務改善命令を発出して注意し、直ちに書類を送って対応するように命令した。 申出人に謝罪して必要な手続きを行った。 コロナ禍であるからこそご家族との情報共有や連携を綿密に行うように全職員へ注意喚起を行った。
23	就労移行支援 就労定着支援	利用者本人	利用者ご本人(女性)から、「女性の支援員から、体調が悪い時やケガをした時に『大丈夫か。』と心配をして声をかけてくれるのはうれしいが、何度か『嫁入り前の体なんだから。』や『これから赤ちゃんを産む体なんだから。』などの枕詞をわざわざ付けなくても良いのではないか。」また、「自分は今のところ結婚も出産もする予定はない(していない)。結婚や出産の予定がある人には言うてもいいと思うが、今の自分にそのように表現されることに違和感を感じる。支援員さんは悪気があるって言うてないことは十分理解しているので、謝って欲しいわけではない。」との申し出があった。	当該支援員は、「数か月前のことで正確にどのように言ったか覚えていない。ただ、直接的な言い方を申出人にはしていないと思うが、申出人がそのように感じたのであれば、申し訳なく今後は発言に気を付けていきたい。反省している。」とのことだった。 申出人には、「支援員が何気なく発した言葉をどのように感じられたのか、伝えていただくことが私たちの気づきとなるので、今後も違和感などがあった場合には遠慮なく伝えて欲しい。」と伝え、ご理解いただいた。 今回のご意見については対人援助の学びとして、他の支援員にも情報共有して表現の仕方を学ぶ研修に活かしている。
24	短期入所	家族	日中一時利用者ご本人がトイレ内で発作を起こされた際、職員がバッグをトイレの床に置いて対応したことを見たご家族から、「我が家では物を大切に扱っているのに、掃除をしても清潔とはいえないトイレの床に直接物を置くなんて。」との申し出があった。	苦情があったその日にバッグを入れるカゴを準備し、玄関の靴箱に設置した。 また、全職員に外部の利用者の私物だけではなく、入所利用者に対して、私物の取り扱い、入室時の対応を振り返ってもらうために文書を作成して回覧した。 迎えに来られた申出人には、不快な思いをさせたことを謝罪し、今後の対応を説明した。 申出人は、苦情が入った夕方には対応が整っていたことに感心されたが、この後も価値観のすり合わせが非常に大変だった。 今後は、玄関靴箱にバッグを入れるカゴを準備し、陰洗ボトルも準備するにした。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
25	グループホーム	家族	<p>利用者ご本人が胃腸炎になられたため、ご家族の対応で病院受診し、自宅で療養されることになった。</p> <p>症状が落ち着きグループホームに戻られた際、ご家族からスタッフに薬を渡された。</p> <p>次回の自宅帰省時、ご本人がのどの痛みを訴えられていたことから、ご家族は、「先日預けた薬を本人は『飲んでいない。』と言う。きちんと飲ませていないのではないか。そのため菌がまだ残っているのではないか。」との申し出があった。</p>	<p>対応した担当職員が申出内容を傾聴し、ご本人が薬を飲んでいるか確認し連絡することとなった。</p> <p>施設の看護師並びに先日薬を受け取ったスタッフに確認したところ、薬を受け取ったスタッフは、「申出人から『熱が出た時、吐き気があるときに飲ませてください。』と言われていた。」とのことだった。</p> <p>薬について確認したところ、薬情(薬剤情報提供書)は入っていなかった。</p> <p>内容を会議に諮り職員間で共有し、施設長に報告後、グループホーム窓口の副施設長から申出人に連絡することとなった。</p> <p>まずお薬について、「熱が出た時、吐き気が出た時に飲ませてください。」と伺っていたことからそのように対応させていただいていたことを伝えた。</p> <p>また、今後については薬情を預かり、対応に漏れがないようにさせていただくことをお願いしたところ、申出人にご理解いただき、「こちらもばたばたして伝え切れていませんでした。」とのことだった。</p> <p>薬だけでなく薬情まで受け取り、対応の仕方の共有や、漏れがないようにすることとした。</p>
26	生活介護	家族	<p>ご家族から、「健康診断の結果をもらいたいと職員に依頼を3、4回したが、返答はなくそのままになっている。他の職員に尋ねてもそのことさえ知らない。『わかりません。』と言うので、その後の確認などの動きもない。」との申し出があった。</p>	<p>現場職員への聞き取りを行い、今回の案件についてどのように動く必要があったのかを検討、確認した。</p> <p>依頼のあった内容に対する返答を申出人にすぐに行い、今後の対応について報告を行うことでご理解いただいた。</p> <p>相談、依頼内容に対しての現状報告をご家族へ行き、すぐに返答できない場合は、次回の連絡をいつまでに返答するかを明確に伝えることとした。</p> <p>また、「わかりません」ではなく、「確認して〇〇(誰)から、〇〇(いつ)までに再度連絡いたします。」とわからない事はわかる人(担当や副主任)に確認するようにした。</p>
27	計画相談支援	その他(地域住民)	<p>匿名の電話で「家の近くのごみ置き場にそちらの施設に通われている人が来て、アルミ缶を持ち出していたようだ。そのような行動は迷惑行為だと思います。」との申し出があった。</p>	<p>利用者の一人が、そのごみ置き場近くの家からアルミ缶をもらっていたため、確認したところ、誤解を招く行動として捉えられたようだった。</p> <p>コロナ感染症防止のため、空き缶集めを中止していたが、その利用者は回収を行っていたため、アルミ缶の回収を依頼していたお宅にもそのことを伝えた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>今回初めて外部からの苦情であったが、利用者の行動による苦情が発生する可能性が理解できた。</p> <p>利用者に対しては、暮らしルールをわかりやすく説明し、理解してもらうことの必要性も感じた。</p> <p>見通すことができない事案であったと反省させられた。</p>

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

### 3 保育所

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	保育所	家族	<p>朝、登園時に園児が便意を訴えた際、職員が「沢山便を出してやるね。」と母親の前で言ったとのこと。母親は言い方が動物（ペット）的扱いのようで不快と思われ、その日の夕方に報告を受けた父親から副園長宅に苦情の電話があった。</p>	<p>苦情受付の翌日に申出人である父親と面接を行い、夫婦間での怒りや、苦情として申し出るまでの葛藤を傾聴し、園側の非を謝罪した。</p> <p>また、職員に対しても話し合い、指導と両親の気持ちに置き換えた時の心境を共に考え、今後の声かけにより配慮する旨を伝えた。</p> <p>面談にて申出人も納得され、その翌日の朝に職員からも申出人に直接謝罪した。</p> <p>当月の職員研修にて全クラスで今一度保護者への対応や園児への声かけに対して共有し、再発防止を図った。</p> <p>職員一人ひとりがより園児への対応や、保護者への伝え方に配慮し、丁寧な保育が実施できるようになった。</p> <p>苦情の訴えはあったが、申出人とはその後、対応した副園長へも様々な想い(苦情以外)も話してもらえるようになり、信頼関係を築くことができた。</p>
2	保育所	家族	<p>保護者から、「運動会当日の組体操の時に、子どもが他の子どもから顔を蹴られたり、足を踏まれていた。ビデオにも映っていたが、その子どもの親はこのことを知っているのか。また、どう思っているのかを尋ねたい。」との相談があった。</p>	<p>問題の場面に対し、相手の親は、園で撮影したビデオを見るまで気づいていなかった。確認後申出人に電話をされたが、納得されないため、園長・主任・双方の家族で話し合いの場を設けた。</p> <p>親同士で話し合いをしている間も、子どもたちは一緒に遊んでおり、申出人は仲よく遊んでいる子どもたちの姿を見ながら「子どもは『怖い。』と言っていたが、こんな感じで楽しんでいることに安心した。今後は、こういうことがないようにお願いします。」として解決した。</p> <p>園側も今回の件に限らず、子どもの行動をしっかりと把握して対処していくことが大事であったと思う。</p>
3	保育所	家族	<p>保護者から、「2歳児クラスに最近登園した子どもの衣服が後前だったり、裏返しになっていることが多い。自分で頑張っていることは良いが確認をきちんとしてほしい。」との申し出があった。</p>	<p>年度も後半になるので、できることを増やしていきたいという思いを伝えたいというので、その都度確認をすることを忘れないようにすることを申出人に伝えた。</p> <p>職員には、全児童に対して、自分の身だしなみについても関心を持つように働きかけ、言葉かけをするようにした。</p> <p>今回のことをきっかけにして、丁寧なかかわりを心掛けるよう全職員に周知した。</p>
4	保育所	家族	<p>前日の園の活動で使用した黄色い絵の具が付いたままの白いズボンを履いて登園したため、「玄関で子どもを預かる際、朝から付いていました。」と降園時に</p>	<p>ありのままを知らせていたことが保護者の気分を害することになったため、汚れたら着替えることとし、ひどい汚れの時には手洗いして返すことを伝えた。そう</p>



No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			職員が伝えたところ、保護者は「汚れたら着替えさせてほしい。服が汚れたままで登園させてしまった。」と言われて気分を害された。	すると申出人は、「そこまでしなくてもいいです。」との返答だった。 園の活動で絵の具を使用する際は、事前に「汚れてもよい服で来てください。」と伝えるようにした。 なるべく送迎は、子どもと直接関わるクラス担当が対応するようにし、様子を伝えていくことで保護者のわだかまりが取れた。 申出人は、朝から機嫌よく子どもを送ってくれるようになった。 子どもも朝から機嫌よく登園する姿が多くなった。その後もよく質問があるが、よく考えたうえで保護者に返答するようにしている。
5	保育所	家族	保護者から「担任の先生たちは連絡帳を見ないんですか。昨日連絡帳を書いたんですが返事がなくて…。見ているのか、見ていないのかわからないんですよね。見たなら印鑑とかサインやお返事とかしますよね。苦情の用紙に書いてもよかったが、一応、主任に伝えておこうと思った。特に体調面に関してだったので返事がほしかった。」との申し出があった。	相談が夕方まで担任は退勤していたため、すぐに担任に電話で確認をすると「連絡帳を見ておらず、一日遅れて返事をした。」とのことだった。 今後の対応、①全園児が登園した後に連絡帳のチェックをするようにする。②連絡帳に伝言がある場合はその場ですぐに、サインをする。忙しくてできない場合は後で書けるようにするようになった。
6	保育所	家族	園児の母親から「腰痛で登降時に保育士の気遣いが感じられず、子どもも園が面白くなさそうに感じる。現状を知りたい。」との申し出があった。	園児・両親と面接し、内容を確認し合った。 母親は外国人でもあり、意思の疎通がうまくいっていなかったようで、誤解であったことが判明した。家庭の状況を更に把握し、安心して子どもを預けていただけるようにすることを約束した。 家庭ごとの状況を分析し、家族ごとに状況に応じた対応を心掛けるようにした。
7	保育所	家族	行政の担当課へ保護者から、「保育士の口調が強い。」として、保育士の不適切な保育に関する情報提供があった。	第三者委員会による苦情に対する事実確認のために、当該年齢クラスの保育士数名への聴き取りと、第三者委員会による当事者の事実確認を行った。 内容の解決にはなっていないが、当事者からの退職届が提出された。 職員全員に知らせ、園内研修等を行い、保護者と園児に対する保育のあり方を初心に帰って努めるよう、日々反省するように指導を行っている。
8	保育所	その他(近隣住民)	近隣住民から、「夏祭りの際、園からの音が大きいので音量を下げしてほしい。また、日常の音量についても配慮していただきたい。」との苦情があった。	園長が出向き、お詫びし、音量を下げる旨を伝えたところ、申出人から了承を得た。 音量を下げ、早朝に流していた音楽を流さないこととした。
9	保育所	家族	保護者から、「土曜保育を依頼しにくい雰囲気保育士から感じた。コロナ感染防止対策が厳し	責任者からの報告を受け、朝礼で職員に情報共有を図った。 保護者支援の意味も理解し、土曜保育に限らずいつでも、だれで

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			く感じられる。」との申し出があった。	も受け入れ、保護者の心身の負担を軽くすることを最優先にすることを共通理解した。
10	保育所	その他 (近隣住民)	近隣住民から、「日頃から、運転が荒い保護者がいる。また、マラソン大会が実施されるが、保育園への保護者のお迎えの時間と重なるため、保育園で係員などを準備するなどしてほしい。」との申し出があった。	申出人の意向を十分に聞き入れ、謝罪を行った。そのうえで、保護者へマラソン大会当日の帰路の運転には注意するよう呼びかけた。 当日は、混雑を防ぐため、職員3名が配置について交通整理を行い、混雑や事故を防ぐことができた。 来年度もマラソン大会当日は、職員又は後援会役員等が交通整理をすることを検討している。
11	保育所	その他 (近隣住民)	近隣住民から、「自宅窓から外を見ていたら、保育園から大声で『また見ている。』と言われた。」として、その長男から電話での申し出があった。	その日の夜、園長と主任が訪問したところ、申出人の父は高齢で、いつ言われたのか、どんな子どもだったのかなど詳細についてはわからなかった。 また、園長を叩こうとする程興奮されたが、大声を出されたという部屋も日頃は入らない場所のようで、説明してもこちらのお話を聞かれなかった。 翌日、申出人である長男が「迷惑をかけました。」と言って来られた。 申出人の父には、認知症の疑いが考えられたため、行政の担当部署へ報告し、職員には近隣とのよい関係づくりを申し合わせることにした。
12	保育所	家族	保護者から、「給食費等をPAYPAYで払いたい。早朝、夕方いつでも支払える方法をとってほしい。」との申し出があった。	振込先を再度伝え、コンビニ決済の契約を進めることにした。
13	保育所	家族	園児(1歳児)の母親から「他の子どもの紙パンツを履いて帰った。次の日もそうだった。次の日はシャツがなくなっている。園では用品の取扱いをどうしているのか。毎日間違われては困る。」との苦情があった。	担任がすぐに母親に電話をかけ、紙パンツの履かせ間違いや、シャツの紛失について謝罪し、今後クラス職員全員で気を付けることを伝えた。 シャツがなくなったことについては、クラスの他の子どものバッグに入っていたことが分かり、洗濯とアイロンがけをして家まで謝罪をしに行ったところ、こちらの誠意が伝わり、笑顔で対応していただいた。 紙パンツには名前を大きく書き、人数分をセットするようにした。 着替えはその都度子どものバッグから取り出し、必ず名前の確認をするようにした。
14	保育所	家族	発熱で欠席し、病院でRSウイルスと診断を受けた園児について、担任から登園許可書が必要であることを知らされていなかった保護者から、次のとおり申し出があった。 「入園のしおりを見て登園許可書が必要な欄にRSウイルス	指摘があったことをすぐに園長に伝え、自分達も分かっているだろうと思い込んでしまい、伝えることを忘れていたことを話した。 その日のお迎え時に、申出人に直接謝罪をし、二度と同じことがないようにしますと伝えた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>の名前が載っていなかったため、そのまま登園したが、担任から『登園許可書が必要だ。』と言われた。事前に伝えてほしかった。保護者に対して不親切だ。説明が足りない。相手を敬う言葉の使い方ができていない。上の人の指導はどうなっているのか。」とのことだった。</p>	<p>申出人は「二度と同じことがないように。」と言って帰宅された。謝罪の時には、言葉づかいに関しては、研修などを行い、全職員のスキルアップを目指すことと、全ての保護者に対して持ち物・提出書類の締切日などを伝えていくことを職員間で共有した。</p> <p>なお、令和5年度の園のしおりには、登園許可書が必要な病名を詳しく載せ、分かりやすくなるよう改善した。</p> <p>そのうえで、全ての保護者に対してその都度、必要な物、弁当(土曜日)、提出書類の締切日などを事前に伝えるよう全職員で周知し徹底している。</p>
15	保育所	家族	<p>食物アレルギーがあり、除去食を提供している園児について、ある日のおやつにおいて、他児の普通食と入れ違いが発生し、普通食を食べたことから、母親から次のような要望があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ お皿が入れ替わることも考えられるため、お皿を特定のものに変えたほうが良い。</li> <li>・ 職員全体で、同じ対応ができるよう望む。</li> <li>・ おたよりに、「少し熱が高かった。」とあったが、お迎え時には、他クラスの職員から「変わりなかったです。」と言われたため、職員同士の連携をしっかりと行い正確に伝えてほしい。</li> </ul>	<p>お迎え時、申出人に経緯の説明を行い、園長、主任、担任が謝罪した。</p> <p>その際、申出人は、「これまでも誤食があったことを含め、安心して預けられない。嫌がらせとも受け取れる。謝られても困る。誤食が起こってから対応するのではなく、起こらないようにしてほしい。」対策、対応を後日改めて伝える形で話を終えた。</p> <p>以下のとおり、対策を実施することとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ トレーを固定する(アレルギー児全員、色や柄が違うものにした)。</li> <li>・ 除去食の食材が複数重なる場合は、間違いを防ぐために、アレルギー食材でなくても、統一したものを使用する。</li> <li>・ 朝は、出欠確認ができない場合も考慮し「出席」扱いとし、アレルギー児分は必ず準備する。</li> <li>・ 必ずダブルチェックを行い提供する。(土曜日は、数回見返し確認する)</li> <li>・ 前日にトレー、クリップ、プレートを用意し、朝に必ず確認する。</li> <li>・ トレーは、除去がない時も使用する。</li> <li>・ 前日に、人数を書くボードに翌日、誰が何のおやつ・給食が除去食なのかわかるようにプレートに○をつけておく。</li> <li>・ 水曜日には翌一週間分の発注をかけるので、発注書にアレルギー食材に色分けをしてマーカーを引き、それが抜かれるのか、代替品になるのかを記入しておく。</li> </ul>
16	保育所	家族	<p>前日の体操教室で園児の腕にあざができていたが、保育者が気付かずそのまま帰ってしまった。</p>	<p>腕のあざの件をきちんと伝えられなかったことと、今回のケガについて謝罪した。クラスで再度話し合い、会議でも報告し、あら</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			翌日、プール遊び中にプールのへりにあごを裂傷し、病院受診し4針縫合した。 保護者に経緯を伝えたところ、「けがは仕方ないが足の発疹が治ってやっとプールに入れるようになったのに。あまり良く思っていない。」とのことだった。 また、前日のあごの件も話がなかったことにも不快を示された。	ためて子どもたちの把握を徹底するようにした。 申出人には、気を付けていくことを伝えたところ、「お願いします。」とおっしゃっていただいた。 遊んでいるときも子どもの変化に気づけるように、職員間の見守りを徹底するようにした。
17	保育所	家族	園児のお弁当箱のフタが吸着しており、開けようとした職員が壊してしまった。お迎え時に父親に謝ったが、「謝り方が軽く対応が気に入らなかった。」と次の日の朝から電話で苦情があった。	職員間で破損の経緯、謝罪時の様子を共有し検討した。 電話があったその日の夕方、お弁当箱を弁償し不十分な対応だったことも含め改めて申出人へ謝罪した。 申出人は納得していただき、理解を得た。 園側が破損、紛失等の過失がある場合は、丁寧に経緯を説明するとともに、しっかりと謝罪するよう話合った。また、吸着したフタの開け方を共有し破損の再発防止に努めた。
18	保育所	家族	1歳児クラスでかみつつきが続き、かみつかれた子どもの保護者から、「相手の保護者はかみついていることを知っているのか？」との手紙を担当が受けた。	保護者、担任、園長と話し合い、状況の説明と相手の保護者への説明、今後のクラス運営について話し合った。 申出人は、直接会って話すことで状況を把握でき、納得された。 かみついていた子どもも言葉が出るようになり、安定した。話し合ってからクラスの中でかみつつきはなくなった。
19	保育所	家族	年長児同士のトラブルがあり、片方が顔をひっかかれた。保護者がお迎え時にひっかき傷を見られ、「ひどくないか。」と憤られ、経緯を伝え謝罪するが納得されずに帰られた。	日にちをかけて申出人に丁寧に対応し、改善策などを伝えていった。 徐々に申出人は納得された。 トラブルが起きた時の状況を職員会議で確認し、職員の業務や配置の見直しをした。
20	保育所	家族	2歳児クラスの園児の母親から「給食やおやつを食べないことへの指導が行き過ぎている。」と担任へ相談があった。 また、この園児は登園時に泣いたり「保育園に行きたくない。」と母親に訴えていた。	元々偏食の強い園児で、食事等の時間がかかることから、母親ともそのことで担任とはよく話をしていた。 国の方針である偏食をなくすべく食べることへの理解はされており、対応は担任に任せてくれていた。 しかしながら改善が見られないことで、担任・母親ともに悩んでいたところだった。 特に口の中に食べ物を入れたまま、飲み込まずにいたので、3月ということもあり、朝のおやつをなくして、その分給食を食べられるようになろうと練習していた。 その後、進級で新担任に経過説明し、本人のやる気が出るようにアプローチしていった結果、以前よりもよく食べるようになった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>母親が離婚したことや、母親には新しい交際相手がいることなどで、ただの偏食だけでなく、家庭の特別な理由も関わって精神的な面で落ち込んでのことだったようだ。</p> <p>アプローチを変えたことと、進級により担任が代わったことで本人のやる気が出るようになった。</p>
21	保育所	家族	<p>夕方お迎え時について、保護者から「園の門が開いていて、子どもが飛び出しそうとして危ない。」と怒った口調で担任へ話され、その後電話があり同様の苦情があった。</p>	<p>翌日、保護者に送迎時は必ず門を閉めていただくよう、門に掲示するとともに、園児の全家族に一斉メールによる配信で通知した。</p> <p>職員には、送迎時に門の確認もするように共有した。</p> <p>しかし、その後も、園と保護者がやり取りを行うノートにも3日程苦情が続いたため、第三者委員会を開いて話し合った。</p> <p>その後、ノートにてお迎えの際の子どもの受け渡し方を伝えてこられたので、園も受け入れ、今後も門の確認はできるだけ職員も気を付けるようにすることを伝えたとこ、「門の張り紙は外してもよい。」との連絡があった。</p> <p>これ以降、職員は送迎時には門、運動場などを注意して見るようになった。</p> <p>申出人の要望を聞き、安全に園児を受け渡すようにしたことで、安心感をもってもらえるようになった。</p>
22	保育所	その他 (近隣住民)	<p>近隣住民から、「当保育園児の保護者と思われる車が、近くのアパートの駐車場に無断駐車し、違法に止めてある様子が毎日見られる。」旨の申し出があった。</p>	<p>申出人の情報により、ナンバーを確認したところ、園児の保護者であることが特定できたため、当該保護者様に詳細を伝えたとこ、同保護者様は、「その駐車場は不動産屋を通じて契約している。」とのことだった。</p> <p>園は、地域住民にわかるよう(誤解を招かないよう)に、保護者の了解のもと契約車のプレートを作成し、車のフロントガラスに貼り付けた。</p> <p>地域住民からその後苦情はなくなった。</p> <p>全保護者には、駐車場の利用について、再度園だよりで周知し、先の不動産屋へも誤解を招かないように改善を依頼した。</p>
23	保育所	家族	<p>年長の園児が、腹を立てて物を投げるなどして暴れて危険だったため、保育士が止めようとした際、保育士の爪が園児の腕に当たり、小さな傷ができてしまった。</p> <p>お迎え時、母親に状況を説明すると納得されたが、父親が激しく立腹して、翌日「保育士がケガをさせた。どういことだ。」と電話で言われ、その日夕方来園された。</p>	<p>夕方、申出人である父親が来園されたため、園長と保育士で対応したところ、父親の怒りはおさまらず、怒鳴られることもあった。</p> <p>傷ができてしまったことを丁寧に謝り、状況を説明して故意ではないことも繰り返し伝えた。2時間程話をし、帰られる頃は少し落ち着いた様子だった。</p> <p>翌朝、申出人から「昨日はすみませんでした。今後もよろしくお</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				願います。」と穏やかな声で電話があり、解決に至った。
24	保育所	家族	園児の保護者から、担任に対して「クラスだよりの発行回数を増やす等で保育園でのわが子の育ちをもっと知り、情報共有したい。」との申し出があった。	苦情解決責任者・苦情受付担当者と申出人とで話し合いをしたところ、申出人はこれまでの胸の内をじっくり語られた。 その結果の要求部分（申出人が願っていること）を翌日担任へ伝えた。 担任はパソコン操作が苦手であるが、手書きでもクラスだよりを発行すると約束し、実行した。 申出人は、担任とも直接話されるようになり、お互い以前よりも話せる関係になった。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

#### 4 認定こども園

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	認定こども園	家族	保護者から「お迎えの際、子どもの顔に傷があった。担任に状況を聞くが説明がなく、不安に感じた。」との申し出があった。	該当クラスの全職員に傷に関しての状況等を聞き取る旨を、申出人へ説明した。 担任が傷の有無、傷発生の状況を把握しておらず、また申出人への報告がなされていなかったことをお詫びした。 クラスミーティングを行い、子どもの行動見守りの徹底、降園時に園児の様子や変化をきちんと把握してお渡しするなど、対応の徹底を改めて行うこととした。
2	認定こども園	家族	保護者から「子どもが『トイレで先生に押されてケガした。』と言っているが、先生から伝えられた内容と違うので、説明を受けたい。」との申し出があった。	担任への聞き取りと、周囲にいた園児たちの証言から、「ケガした園児の行動に問題があったため、注意を受けた。」との事実を申出人に説明した。 説明を受け、職員が押したわけではないことを理解され、解決した。
3	認定こども園	家族	各保護者から次のとおり申し出があった。 ①「年中児同士で遊んでいる際にトラブルになり、相手から「ぶっ殺すぞ。」と言われた。喧嘩は仕方ないが、言葉の暴力についてしっかり指導してほしい。」との申し出があった。 ②夕方遊んでいる際に転倒してケガしたため、園で手当を行った。このことを保護者へ迎えの際に伝えたところ、「ケガした際はすぐに伝えてほしかった。」との申し出があった。 ③「友達との関わりの中で、『いつも同じ子に叩かれたりつねられたりする、園に行きたくない。』と言っている。」との申し出があった。 ④年長児が発表会前にコロナに感染した。発表会当日には完治しそうだったため、職員から「かかるなら今でよかったですね。」と伝えたところ、「本来なら感染したくないのに、“かかわるなら今”のような言葉はどうなのか。嫌な思いをした。」との申し出があった。	①相手の子どもの（コミュニケーションの苦手さ、感情のコントロールが上手くできない等の）状況を伝え、個々に合わせた対応を行っていることを申出人に伝え、言葉についてはクラスで話し合いながら、周知していくことを伝え納得を得た。 申出人は「クラスの状況等も踏まえ見守りを支援する。」とのこと。担任間でよく連携し丁寧に関わっていくよう伝えた。 ②ケガをしてから1時間以内だったことや、当該園児も元気に過ごしていたことから、口頭での説明での対応と判断した。謝罪し、今後は早めに連絡を入れるようにすることで納得された。 ③年中児はトラブルが増えやすいこと等を伝え、環境を変えるなどの対応を行うことで納得いただいた。 ④申出人の気持ちに寄り添い、心から謝罪した。担当職員からの説明では納得されなかったため、主幹保育教諭からも謝罪することでご理解いただいた。 これらの事例について、園全体で職員に周知し、共有を図った。
4	認定こども園	家族	1歳児の園児の噛みつきが続いている案件について、伝え方や伝えるタイミング等の行き違いがあった。 噛まれた園児の保護者は、何度も同じ園児から噛まれたため、園や噛んだ園児の保護者へ不信感を持った。 申出人から、「両家の保護者と話し合いをしたい。」との申し出があり、話し合いを行った。 園側は、園長・副園長・主幹・担任が出席した。	園での対応について、両家の保護者にきちんと説明し、謝罪した。 園としての考え方や今後の対応等を伝えたところ、誤解等も解けてお互いに納得された。 本件は、大型連休をはさんだ日の出来事だったため、担任の休みも交互に入り、担任同士の情報の共有や、上司への報告が上手くできていなかったことも今回の原因の一つである。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				職員会議では、再発防止等今後の対応について話し合いを行い、今後はこのようなことがないように再発防止に努めることとした。 また、保護者への伝え方の統一や、職員同士の情報の共有、上司への報告の仕方について話し合いを行い改善した。
5	認定こども園	家族	延長保育料について、当園は18時以降の利用は1日につき200円徴収している。 延長保育記録簿に保護者自身でお迎えの時間を記入し署名をさせていただいているが、申出人は、18時過ぎてのお迎えであるにも関わらず、「駐車場についたときは18時前であったので延長保育ではない。」と言い張り、延長保育記録簿への記入を拒んだ。 また、「延長保育になるのであれば職場に戻る。」と言って、子どもを置いていこうとした。	後日、申出人と園長、事務長との話し合いを行った。 お迎えに来た時間というのは、あくまでも園が子どもを引き渡した時刻であることを説明をしたことで納得いただいた。 他の保護者にも、念のため、延長保育について、再度説明を行うこととした。
6	認定こども園	その他 (近隣住民)	近隣住民から匿名で「園の駐車場や門から、園児が飛び出してくることがある。事故が起こる可能性があるので、園から保護者に注意喚起してほしい。」との申し出があった。	名前も連絡先も言われなかったもので、その場で話を聞くのみだった。 職員が保護者への声掛けをしたり、苦情内容を掲示した結果、園児の飛び出しが減少した。 交通誘導の職員にも情報共有を行い、園児の行動に目を向けるように徹底した。
7	認定こども園	家族	園児の保護者が新型コロナウイルスに感染されたため、登園時に園の看護師による抗原検査を受検してもらうよう伝えたとこ、 「待機期間が過ぎているのに、行く必要があるのか。」と立腹された。	同居家族に感染者がいる場合、保護者には抗原検査受検の協力を求める旨のメールを全ての保護者へ周知していることを申出人へ説明した。 また、職員も週1回検査していることも伝えた。 申出人は、園児に負担がかかる検査をすることを疑問と捉えているようだったが、園の感染症対策の説明により同意された。 園の感染防止対策について、保護者への周知が不十分だったため、園での取り組みや、対策方法が伝わるように、職員会議で内容を検討し、再度メールで配信した。 それ以降同様の苦情は発生していない。
8	認定こども園	家族	園児に蕁麻疹が広範囲に出現した。 ある園児のお迎えの際、保護者へ「様子を見てください。」と職員が伝えたが、翌日も蕁麻疹が少し残った状態で登園した。 その保護者には、園児の受診をすすめたが、「急に言われてもムリ。仕事で対応できない。誰が受診をすすめているのか責任者を出してほしい。」と終始激昂された。	主幹保育教諭がまず申出人の話を聞き、後に園長が電話で説明したことで理解していただいた。 日頃から申出人は、園の看護師に対する考え方の相違や、不満があったことを伝えられ、言動や伝え方が悪かったことを謝罪した。 申出人が仕事で忙しいことと、保護者の気持ち寄り添った言葉かけの工夫をすることや、園の方針や対応をしっかりと丁寧に伝えるようにした。



No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				また、病み上がりなどの登園の目安を統一し、全職員が把握するように共有を図った。
9	認定こども園	家族	<p>1人の保護者から次のとおり申し出があった。</p> <p>①「送迎時、職員が数人でかたまって話し合っている。挨拶しても気づかない時もある。その間職員は子どもを見ていない。」</p> <p>②「病気のため自分が現在仕事ができないからかもしれないが『お迎えが早かったですね。』などと言われるのは心外だ。」</p>	<p>市保育課からの通報であったため、申出者には直接園側の意思を伝えることができなかったため、職員会で検討を行った。</p> <p>①については、当日の情報伝達や、職員間の諸確認、園児の出欠や健康状態の伝達などを実施していた。</p> <p>また、保育以外の話題もあったため、女子会のように見えたのかもしれない。</p> <p>職員間の保育についての伝達は、午前中などでお互いに時間をとりやすい時に、できるだけ手短かにするように心がけるようにした。</p> <p>②も含めて誤解されるような言動については、今後注意することとした。</p>

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

## 5 児童福祉関連施設

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	児童養護施設	利用者本人	女子棟の児童から「男性の管理宿直者に不審な動きがあるので、代えてほしい。」との相談があった。	管理宿直者に事実を確認したところ「高学年の児童が夜中に動いていたので、確認のため様子を見ていた。」とのことだった。 申出人に伝えたところ「同性の宿直の方が良い。」との要望があったことから、施設としての対応を会議で検討した。 シフト表の切り替えに伴い、管理宿直者の配置変更を行い、女子棟には女性、男子棟には男性とし、全体に周知した。 他の児童からも「同性のほうが安心。」という声もあり、申出人も納得し、解決した。
2	児童養護施設	利用者本人	児童から「携帯電話は夜の9時30分を過ぎたら次の日に使えないルールを変えてほしい。大人だけの意見を取り入れて子どもの意見を取り入れないのはおかしい（取り入れてもらえないだろうけど）。さすがに5分とかは無理だろうけど、1分位はいいと思う（それなりに用事もあるから）。」との申し出があった。	携帯電話の使用については、購入前に誓約書を児童にも書いてもらい、児童と職員で確認を行っている。 使用上の問題が生じた場合は、その都度話しを行っている。 申出人には職員から「多少はおおめに見ているが、今後も状況を把握しながら、その都度、臨機応変に対応していきたいと考えている。」と回答した。 携帯電話の使用については、児童を交えてルールを決めているので、引き続き問題が生じた場合、児童と職員の話し合いを行っていくこととしている。
3	児童養護施設	家族	児童の家族から「PTA総会のプリントをもらっていない。学校行事等のプリント類は全てファックスで送ってほしい。」との申し出があった。	児童の家族には、新学期当初に学校書類を渡していることから、確認いただいたところ、「その中に総会のプリント等も入っていた。」とのことだった。 ただ、家族支援も必要な家族だったため、以前もファックスしていたが、今後も今までどおり送る旨伝えた。 なお、今までどおりファックスを送るようになるが、施設の担当職員の勤務によっては、タイムラグが生じる可能性があることを説明し、了承いただいた。 タイムラグが生じることを理解いただいてからは、苦情の連絡はない。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

## 6 社会福祉協議会（事業所を含む）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	社会福祉協議会	利用者本人	<p>通所介護にて、病院代と薬代支払いのため、ご利用者様の財布を預かり、ご本人を先にご自宅へ送迎した。</p> <p>その後支払いを済ませ、ご自宅を再度訪問して薬と財布を渡したところ「お釣りが足りない。」との申し出があった。</p>	<p>元々財布に入っていた金額について、申出人と職員の双方で確認ができていなかった。</p> <p>財布のお金と病院代と薬代の金額を紙に書き出して説明し、誤解を招くような行動だったことに謝罪をしたところ納得いただいた。</p> <p>お金のやり取りはできるだけご利用者様にさせていただくようにし、職員が預かる場合は、預かった金額と支払った金額については特に慎重に確認を行い、説明を必ず行うように徹底するようになった。</p>
2	社会福祉協議会	その他（近隣住民）	<p>近隣住民から「(当法人の)看板を掲げた車両が横断歩道の進入時にスピードが速かった。」との申し出があった。</p>	<p>運転していた職員に聞き取りのうえ、注意指導を行った。</p> <p>申出人へ電話し、謝罪することで納得いただいた。</p> <p>事業所内への周知し、交通規則の学習を図ることとした。</p>
3	社会福祉協議会	家族	<p>ご利用者様の娘様から「母が入浴待ちをしていたところ、男性浴室担当の職員から声をかけられ、男性浴室へ誘導された。男性浴室で裸にされた。まだ中には裸の男性利用者もいて『とても恥ずかしかった。』と帰宅後言っている。」との苦情があった。</p>	<p>苦情の内容から明らかに職員の過ちであったことを認め、謝罪した。</p> <p>職員全員に苦情の内容を伝え、入浴時の同性介助の原則を守ることはもとより、高齢者の羞恥心・プライドを配慮した介護を行なうよう注意した。ご利用者様と申出人とも当該職員、管理者が深謝したことで、気持ちを静められた。その後も変わらず利用していただいている。</p> <p>重介護で排せつや入浴に異性の介護を要する可能性のある利用者には、利用前にその旨説明し、了承を得るようにした。</p>
4	社会福祉協議会	家族	<p>家族から「オムツ交換時に声掛けをせずに交換だけを済ませ、早めに帰るヘルパーがいる。本人に対し気持ちよく話しかけてくれるヘルパーもいるが、サービスを統一してほしい。」との申し出があった。</p>	<p>苦情受付後、職員研修時に、あらためてご利用者様へのサービスの在り方について協議を行った。</p> <p>各ヘルパーへ周知を行い、改めることができた。</p> <p>訪問時の挨拶・体調確認・検温を行い、オムツ交換時は声掛けや確認を行いながらサービスを提供することを全職員で心掛けるようになった。</p>
5	社会福祉協議会	利用者本人	<p>ホームヘルパーが買い物時、ご利用者様が希望された商品がなく、数軒の商店を回った。</p> <p>ご利用者様へ数軒回るような買い物は出来ないことを伝えたと、誤解を与え怒られた。</p>	<p>後日、再度申出人宅へ訪問した際、買い物のために数軒回ると訪問の時間が遅くなり、本来の支援内容が提供出来ない事を伝え、必要な買い物（常備食材等）はあらかじめ店を決めて事前に注文を行い、支援日に持参することについて、申出人と話し合いを行った。</p> <p>訪問する職員の負担もなくなり、申出人も納得いただいた。</p> <p>ルールを決めたので、職員間の情報共有は欠かさず行い、新しい情報には注意を払うこととした。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				利用者のパーソナリティを考慮し、誤解を与える可能性がある行動や言葉には注意を払うようにした。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

## 7 救護施設

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
1	救護施設	利用者本人	<p>ご利用者様から次のとおり申し出があった。</p> <p>①自室の机が不具合をきたしているので担当職員Aに伝え対応を待っていたが対応されず、別職員Bに伝えたところ即対応された。そのことを職員Aへ報告すると「勝手にしないでください。」という態度を取られ、驚いた。</p> <p>②以前車いすを使用していたとき、入浴時に担当職員Aが手を差し出したので、支えてもらうために手を出すと、職員Aは手を引っ込めた。事故になったら大変だと思った。</p> <p>③トイレに時間がかかった時に、外で待っていた職員Aに嫌な顔をされた。</p> <p>これら等が重なって、職員Aを担当から外してほしい。</p>	<p>職員Aに対して、担当のことをそのように思ってしまう原因が何かしらあると思うこと。また、処遇面で難しい方とは思いますが、申出内容を踏まえて、再度その申出人の接し方を見直すよう促した。</p> <p>職員Aへの苦情の申出内容について、時間をかけてしっかり聴くこととした。</p> <p>できないことはできない（申出人が求める支援のすべてが可能ということではない）ため、申出人に努力してほしいことについても、納得していただけるよう協議し、お互いに決めたことは紙に書くようにすることで納得いただいた。</p> <p>担当職員は2名1ペアなので、職員間の連携を図りながら、新しく担当する気持ちで対応するように促した。</p>

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和5年度の調査として、事業所から寄せられた令和4年度の苦情内容と、事業所が対応した結果について、種別ごとにまとめ、用語等を整理して編集しています。

令和5年度  
福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票

様式1

\* 本アンケートは、次のURL、または、二次元コードから、Googleフォームによる回答が可能です。(1事業所ごとに、本アンケート回答票、Googleフォームのいずれか1つの方法で御回答願います。)



● GoogleフォームのURL <https://bit.ly/42JXodd>

事業所等名 (施設名)		事業所等 所在地 (住所)	
		電話番号	
記入者氏名	記入者の苦情解決体制における記入者の役割 ア 苦情解決責任者 イ 苦情受付担当者 ウ その他 ( )		

\* 事業所等名の欄には、法人名ではなく事業所名(施設名)を御記入ください。

\* この調査は令和4年度(2022年度)の実績を対象とします。

● 本アンケート並びに研修会等の案内方法について、「電子メール」、「郵送」のどちらを御希望されますか(該当するもの1つに○印を付けてください)

ア	「電子メール」のみを希望する。 メールアドレス ( _____ )
イ	「郵送」のみを希望する。
ウ	「電子メール」と「郵送」の両方を希望する。

1 事業所等の概要(設置主体・種別)について(該当するものに○印を付けてください)

(1) 設置主体	ア 社会福祉法人    イ 公立・公営 ウ その他 ( _____ )
(2) 種別	ア 老人福祉施設    イ 障がい者福祉施設・事業所 ウ 保育所            エ 認定こども園 オ 児童福祉関連施設(障がい児施設・母子生活支援施設を含む) カ 社会福祉協議会(事業所を含む) キ その他 ( _____ )

2 苦情解決の体制等について(該当するものに○印を付けてください)

(1) 苦情解決のマニュアル規程について	ア 作成している イ 作成していない ※ 作成していない理由をお聞かせください。 a 作成予定 b 運営主体の法人の規定に定めている c 施設しており、法人の概要等に記載している。 d その他 ( _____ )
(2) 第三者委員の設置について	ア 設置済み イ 設置していない ※ 第三者委員を未設置の理由をお聞かせください。 a 設置予定 b 運営主体である法人体制(役員・職員)で対応しているため c 第三者委員を設置する予算がないため d 第三者委員として適切な人材がないため e その他 ( _____ )

\* 2の(2)で、イ「設置していない」に○印を付けられた場合は、**設問3**にお進みください。

(3) 第三者委員の報酬等について	ア 報酬・交通費共に支払っていない イ 交通費の実費を支払っている ウ 報酬を支払っている ※ 以下の中から選択して金額を記載してください。 a 年額で支払っている (金額: _____円) b 月額で支払っている (金額: _____円) c 日額で支払っている (金額: _____円) d その他 ( _____ )
(4) 第三者委員の職種と人数について	ア 民生委員 ( _____人) イ 法人の監事や評議員 ( _____人) ウ 弁護士 ( _____人) エ その他 ( _____人) <div style="text-align: right;">合計 ( _____人)</div>
(5) 第三者委員の活動について(複数回答可) ※ 事業所等は、第三者委員へ確認して記入をお願いします	ア 事業所等から、定期的に報告を受けている イ 利用者等から、直接苦情を受けた ウ 利用者等と事業所等の話し合いに立ち合い、助言した エ 事業所等を定期的に訪問している (年 _____回) オ その他 ( _____ )

**3 苦情受付・解決状況について** (該当するものに○印を付けてください)

(1) 苦情受付件数	うち ( _____件) ① 解決した件数 ( _____件) ② 第三者委員が関わった件数 ( _____件)
(2) 苦情以外の受付件数	( _____件)

※ 苦情以外とは意見・要望・相談等です。苦情と苦情以外の区別は記入者の任意で構いません。

\* 3の(1)で、0件と記入された場合は、本設問で終了です。御協力ありがとうございました。

**4 3の(1)で受付けた苦情申出人は誰でしたか** (該当する項目に○印と件数を御記入ください)

※ 合計件数は、上記3の(1)苦情受付件数と一致するように御回答ください。

(1) 利用者本人 ( _____件)	(2) 利用者の保護者・家族 ( _____件)
(3) 民生委員 ( _____件)	(4) 代理人 ( _____件)
(5) その他 ( _____件)	合計 ( _____件)

5 3の(1)で受付けた苦情はどんな内容でしたか(該当する項目に○印と件数を御記入ください)

※ 合計件数は、上記3の(1)苦情受付件数と一致するように御回答ください。

(1) 施設設備の改善	( 〇 〇 〇 件)	(2) 排せつ介助	( 〇 〇 〇 件)
(3) 食事	( 〇 〇 〇 件)	(4) 職員の言動	( 〇 〇 〇 件)
(5) 入浴	( 〇 〇 〇 件)	(6) 金銭管理	( 〇 〇 〇 件)
(7) 事件・事故	( 〇 〇 〇 件)	(8) 利用契約	( 〇 〇 〇 件)
(9) 利用料等	( 〇 〇 〇 件)	(10)利用者間のトラブル	( 〇 〇 〇 件)
(11)人権問題	( 〇 〇 〇 件)	(12)その他 [ 〇 〇 〇 ]	( 〇 〇 〇 件)
合 計			( 〇 〇 〇 件)

6 3の(1)で解決した方法はどのようにしてですか(該当する項目に○印と件数を御記入ください)

※ 合計件数は、上記3の(1)苦情受付件数と一致するように御回答ください。

(1) 苦情申出人と苦情解決責任者・苦情受付担当者との話し合い	( 〇 〇 〇 件)	
(2) (1)に第三者委員を加えての話し合い	( 〇 〇 〇 件)	
(3) その他 [ 〇 〇 〇 ]	( 〇 〇 〇 件)	
(4) 継続中 [ 〇 〇 〇 ]	( 〇 〇 〇 件)	
合 計		( 〇 〇 〇 件)

\* 上記6の(4)継続中の苦情がある場合には、[ ] 欄に6の(1)、(2)、(3)のいずれかを選択して御記入ください。

御協力ありがとうございました。

【調査・回答票送信先】

〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町3番7号県総合福祉センター5階  
熊本県運営適正化委員会事務局<担当：有木(アリキ)>  
メールアドレス tekiseika@kumashakyo.jp  
ファックス 096-355-5440(送信票は不要です)



## 7 苦情対応事例について

様式2

- \* 苦情の事例がない事業所等は、様式2の提出は不要です。

事業所等名(施設名) \_\_\_\_\_

- \* 令和4年度(2022年度)に寄せられた苦情について、差し支えない範囲で御紹介ください。
- \* 御提出いただいた全事例の中から、事業所等の種別ごとに数件を事例集として編集します。
- \* 事業所等名などは公表いたしません。
- \* 用紙が足りない場合は、コピーをして記入してください。

申出人	ア 利用者本人	イ 家族	ウ その他 ( _____ )
苦情内容			
対応の経過			
解決結果			
改善した内容等			

最後まで御回答いただき、ありがとうございました。



## 福祉サービスの苦情解決に関する現況調査回答票

◆本回答にあたり、googleログインは必要ありません。

kumamoto.tekiseika@gmail.com [アカウントを切り替える](#)



\* 必須の質問です

メールアドレス \*

メールアドレス

A 事業所等名 \*

※「法人名」ではなく「事業所名（施設名）」を御記入願います。

回答を入力

B 事業所等所在地（住所） \*

回答を入力



C 電話番号 \*

回答を入力

D 記入者氏名 \*

回答を入力

E 記入者の苦情解決体制における記入者の役割 \*

苦情解決責任者

苦情受付担当者

その他: \_\_\_\_\_

F 今後の連絡方法について \*

※本アンケート並びに研修会等の案内方法について、「電子メール」、「郵送」のどちらを御希望されますか。

「電子メール」のみを希望する。

「郵送」のみを希望する。

「電子メール」と「郵送」の両方を希望する。

6 電子メールのアドレス

※このフォームの最初に入力された「メールアドレス」と案内を御希望される「電子メール」のアドレスが異なるときは、案内を希望されるアドレスを御入力願います。

回答を入力

次へ

1/5 ページ

フォームをク





# 福祉サービスの苦情解決に関する現況調査回答票

kumamoto.tekiseika@gmail.com [アカウントを切り替える](#)



\* 必須の質問です

## 福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票（1 / 4）

※この調査は、**令和4年度(2022年度)**の実績を対象とします。

### 1 事業所等の概要（設置主体・種別）について \*

#### （1）設置主体

- 社会福祉法人
- 公立・公営
- その他: \_\_\_\_\_



### （2）種別 \*

- 老人福祉施設
- 障がい者福祉施設・事業所
- 保育所
- 認定こども園
- 児童福祉関連施設（障がい児施設・母子生活支援施設を含む）
- 社会福祉協議会（事業所を含む）
- その他: \_\_\_\_\_

### 2 苦情解決の体制等について \*

#### （1）苦情解決のマニュアル規程について

- 作成している
- 作成していない

※「作成していない」を選択された場合、その理由をお聞かせください。

- 作成予定
- 運営主体（法人）の規程に定めている
- 施設のしおり、運営主体（法人）の概要に記載している
- その他: \_\_\_\_\_

#### （2）第三者委員の設置について \*

- 設置済み
- 設置していない



※「設置していない」を選択された場合、その理由をお聞かせください。

- 設置予定
- 運営主体である法人体制（役員・職員）で対応しているため
- 第三者委員を設置する予算がないため
- 第三者委員として適切な人材がないため
- その他: \_\_\_\_\_

※2の（2）で、**イ「設置していない」**を選択された場合は、**本フォーム最下部の「次へ」**を押下して「**3苦情受付・解決状況について**」にお進みください。

**（3）第三者委員の報酬等について**

- 報酬・交通費共に支払っていない
- 交通費の実費を支払っている
- 報酬を支払っている

※報酬を支払っている場合、以下の中から金額を入力してください。

- 年額で支払っている
- 月額で支払っている
- 日額で支払っている
- その他: \_\_\_\_\_

その金額はいくらですか。

回答を入力



**（4）第三者委員の職種と人数について**

民生委員

選択

法人の監事や評議員

選択

弁護士

選択

その他

選択

**（5）第三者委員の活動について（複数回答可）**

※事業所等は、第三者委員へ確認して記入をお願いします。

- 事業所等から、定期的に報告を受けている
- 利用者等から、直接苦情を受けた
- 利用者等と事業所等の話し合いに立ち合い、助言した
- 事業所等を定期的に訪問している
- その他: \_\_\_\_\_



※前の設問で「事業所等を定期的に訪問している」を選択した場合、年間何回訪問していますか。

選択

戻る

次へ

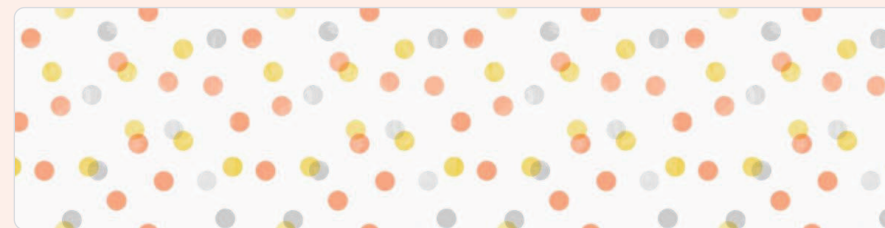
2/5 ページ

フォームをクリア

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

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。不正行為の報告 - 利用規約 - プライバシーポリシー

Google フォーム



## 福祉サービスの苦情解決に関する現況調査回答票

kumamoto.tekiseika@gmail.com [アカウントを切り替える](#)



\* 必須の質問です

### 福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票（2 / 4）

#### 3 苦情受付・解決状況について \*

##### （1）苦情受付件数

※以降、件数を半角数字で御記入願います。無い場合は「0」と記入してください。

※「0」の場合は本設問で終了です。本フォーム最下部の「次へ」を繰り返し、最後のフォーム最下部の「送信」を押下してください。

回答を入力

3の（1）のうち、**解決した件数**を御記入願います。

回答を入力

3の（1）のうち、**第三者委員が関わった件数**を御記入願います。

回答を入力

## (2) 苦情以外の受付件数

※苦情以外とは意見・要望・相談等です。苦情と苦情以外の区別は記入者の任意で構いません。

回答を入力

## 4 3の(1)で受付けた苦情申出人は誰でしたか

### (1) 利用者本人

※以降、項目ごとの件数を半角数字で御記入願います。無い場合は「0」と記入してください。

回答を入力

### (2) 利用者の保護者・家族

回答を入力

### (3) 民生委員

回答を入力

### (4) 代理人

回答を入力

### (5) その他

回答を入力



戻る

次へ

3/5 ページ

フォームをクリア

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

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。 [不正行為の報告](#) - [利用規約](#) - [プライバシーポリシー](#)

## Google フォーム





## 福祉サービスの苦情解決に関する現況調査回答票

kumamoto.tekiseika@gmail.com [アカウントを切り替える](#)



### 福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票 (3 / 4)

#### 5 3の(1)で受付けた苦情はどんな内容でしたか

##### (1) 施設設備の改善

※以降、件数を半角数字で御記入願います。無い場合は「0」と記入してください。

回答を入力

##### (2) 排せつ介助

回答を入力

##### (3) 食事

回答を入力



##### (4) 職員の言動

回答を入力

##### (5) 入浴

回答を入力

##### (6) 金銭管理

回答を入力

##### (7) 事件・事故

回答を入力

##### (8) 利用契約

回答を入力

##### (9) 利用料等

回答を入力

##### (10) 利用者間のトラブル

回答を入力



(11) 人権問題

回答を入力

(12) その他

※「〇〇〇〇：〇〇件」のように入力してください。

回答を入力

6 3の(1)で解決した方法はどのようにしてですか

(1) 苦情申出人と苦情解決責任者・苦情受付担当者との話し合い

※以降、項目ごとの件数を半角数字で御記入願います。無い場合は「0」と記入してください。

回答を入力

(2) (1)に第三者委員を加えての話し合い

回答を入力

(3) その他

※「〇〇〇〇：〇〇件」のように入力してください。

回答を入力

(4) 継続中

※ 6の(1)、(2)、(3)のいずれかを選択して、「(1) 〇〇〇〇：〇〇件、(2) 〇〇〇〇：〇〇件、(3) 〇〇〇〇：〇〇件」のように入力してください。

回答を入力

戻る

次へ

4/5 ページ

フォームをクリア

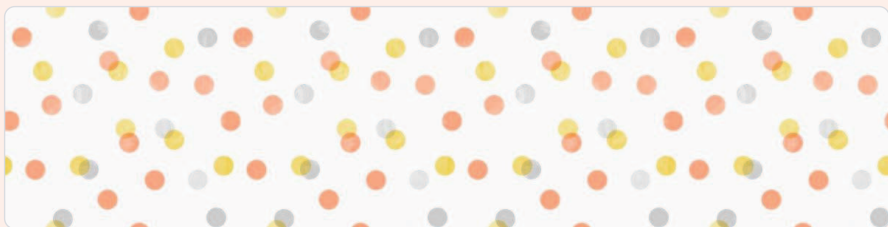
Google フォームでパスワードを送信しないでください。

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。 [不正行為の報告](#) - [利用規約](#) - [プライバシーポリシー](#)

Google フォーム







## 福祉サービスの苦情解決に関する現況調査回答票

kumamoto.tekiseika@gmail.com [アカウントを切り替える](#)



### 福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票 (4 / 4)

※苦情の事例がない事業所等は、**本フォーム最下部の「送信」**を押下してください。

#### 7 苦情対応事例について

##### (1) 申出人

※令和4年度(2022年度)に寄せられた苦情について、差し支えない範囲で入力してください。

※事業所等名は公表いたしません。

利用者本人

家族

その他: \_\_\_\_\_

##### (2) 苦情内容

回答を入力

\_\_\_\_\_



##### (3) 対応の経過

回答を入力

\_\_\_\_\_

##### (4) 解決結果

回答を入力

\_\_\_\_\_

##### (5) 改善した内容等

回答を入力

\_\_\_\_\_

※苦情対応事例が2件以上ある場合は「[福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票\(その2\)](#)」をクリックして引き続き御入力をお願いします。**その際、まずは本回答票を先に「送信」してください。**

※最後までご回答いただき、ありがとうございました。

※熊本県運営適正化委員会へのご意見、御要望がございましたら、御入力願います。

回答を入力

\_\_\_\_\_

回答のコピーを自分宛に送信する

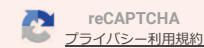
[戻る](#)

[送信](#)

5/5 ページ

[フォームをクリア](#)

Google フォームでパスワードを送信しないでください。



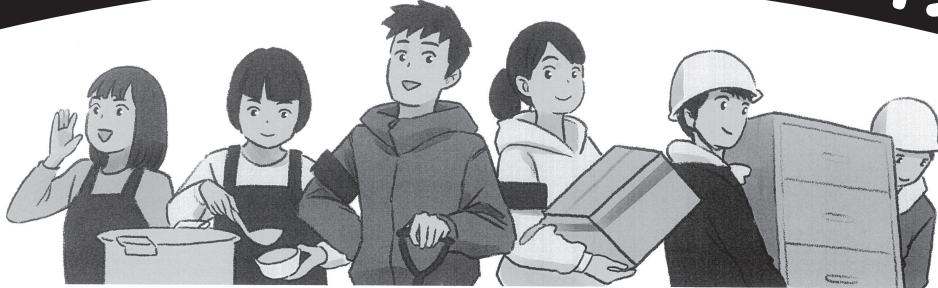
このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#) - [利用規約](#) - [プライバシーポリシー](#)

Google フォーム



日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

# ボランティア活動保険



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

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン	特定感染症重点プラン	
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円			
	後遺障害保険金	1,040万円(限度額)			
	入院保険金日額	6,500円			
	手術保険金	入院中の手術	65,000円		
		外来の手術	32,500円		
	通院保険金日額	4,000円			
	特定感染症	補償開始日から10日以内は補償対象外(*)	初日から補償		
賠償責任の補償	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)			
年間保険料		350円	500円	550円	

商品パンフレットは  
コチラから



(ふくしの保険  
ホームページ)

\*3月末までに契約手続きが完了し、前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

## <重要>

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

**ボランティア行事用保険** (傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

**送迎サービス補償** (傷害保険)

**福祉サービス総合補償**  
(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

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

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

<引受幹事> 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03 (3349) 5137

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

この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03 (3581) 4667

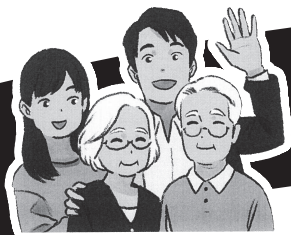
受付時間: 平日の9:30~17:30 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

令和5年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で  
充実補償をご提供します!



ホームページでも内容を紹介しています  
<https://www.fukushihoken.co.jp>



社会福祉施設総合損害補償

# しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

## プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、  
動産総合保険、費用・利益保険)

### ① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

#### ▶保険金額

	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応		
身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用		
事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

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

- ② 個人情報漏えい対応補償
- ③ 施設の什器・備品損害補償

## プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



## プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
- ② 使用者賠償責任補償
- ③ 役員・職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償
- ⑤ 役員・職員の傷害事故補償



## プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

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

団体契約者

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事  
保険会社〉

損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL : 03 (3349) 5137

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

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL : 03 (3581) 4667

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

令和5年度

ホームページでも内容を紹介しています  
<https://www.fukushihoken.co.jp>

# 全社協 保育所・認定こども園の損害補償

スケールメリットを活かした充実した補償と割安な保険料です。



◆ 加入対象は社会福祉法人等が運営する認可保育所、認定こども園

## セットプラン

保険金額	基本セットプラン	天災セットプラン	基本セットプラン	天災セットプラン
身体賠償（1名・1事故）	1億円・7億円	2億円・10億円	死亡保険金	121.2万円 108万円
財物賠償（1事故）	1,000万円	1,000万円	後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4%～100%
受託・管理財物賠償（期間中）	200万円	200万円	入院保険金（1日あたり）	1,700円 1,500円
うち現金支払限度額（期間中）	20万円	20万円	手術保険金	入院中の手術：入院保険金日額の10倍 外来の手術：入院保険金日額の5倍
人格権侵害（期間中）	1,000万円	1,000万円	通院保険金（1日あたり）	1,100円 1,000円
事故対応特別費用（期間中）	500万円	500万円	天災補償	なし あり
被害者対応費用	1名につき 5万円限度 1事故 10万円限度			

## 個別プラン

### プラン1 保育所業務の補償

- ① 基本補償
- オプション1 ● 地域子育て支援拠点事業等補償
  - オプション2 ● 施設の借用不動産賠償事故補償
  - オプション3 ● 看護職の賠償責任補償
  - オプション4 ● クレーム対応サポート補償
  - オプション5 ● 施設の感染症対応費用補償
- 休業補償から各種対応費用までワイドな安心
- ① 休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
  - ② 消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用などの費用を幅広く補償
  - ③ 感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り
- ② 個人情報漏えい対応補償
- ③ 保育所の什器・備品損害補償

新型コロナウイルスへの備えとして、施設の感染症対応費用補償をご提供しています



### プラン2 保育所利用者の補償

- ① 園児の傷害事故補償
- ② 来園者の傷害事故補償
- ③ 園児送迎車搭乗中の傷害事故補償

### プラン3 職員等の補償

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

### プラン4 法人役員等の補償

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

● 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（賠償責任保険、サイバー保険、学校契約団体傷害保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険）です。

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「保育所・認定こども園の損害補償」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〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
 〈保険会社〉 TEL：03(3349)5137

受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、年末年始を除きます。）

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。）

**熊 本 県 運 営 適 正 化 委 員 会**

**〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町3-7**

**TEL 096-324-5471**

**FAX 096-355-5440**

**令和6年1月発行**