

令和7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129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第82条により、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、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いたことから、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「(本集計結果の)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、本集計結果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7年12月

熊本県運営適正化委員会
委員長 三角 恒

目 次

I	令和7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
7	苦情解決の仕組みを利用者や家族へどのように周知しているかについて（複数回答）	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	17
3	保育所	23
4	認定こども園	27
5	児童福祉関連施設	30
6	社会福祉協議会（事業所を含む）	31
III	状況調査回答票	
	状況調査回答票（様式1）	33

I 令和7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	256か所	255か所	99.6%
障がい者福祉施設・事業所	423か所	390か所	92.2%
保育所	467か所	358か所	76.7%
認定こども園	114か所	93か所	81.6%
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）	38か所	38か所	100.0%
社会福祉協議会（事業所を含む）	55か所	51か所	92.7%
救護施設	7か所	7か所	100.0%
合 計	1,360か所	1,192か所	87.7%

2 苦情解決の体制等について

(1) 苦情解決のマニュアル、規程等について

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	施設しており、法人の概要等に記載している	その他
老人福祉施設	255か所	251か所	98.4%	3か所	0か所	1か所	0か所
障がい者福祉施設・事業所	390か所	357か所	91.5%	11か所	15か所	4か所	3か所
保育所	358か所	325か所	90.8%	4か所	5か所	23か所	1か所
認定こども園	93か所	93か所	100.0%	0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）	38か所	38か所	100.0%	0か所	0か所	0か所	0か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	51か所	45か所	88.2%	0か所	5か所	1か所	0か所
救護施設	7か所	7か所	100.00%	0か所	0か所	0か所	0か所
合 計	1,192か所	1,116か所	93.6%	18か所	25か所	29か所	4か所

※ 苦情解決マニュアル・規程等を作成していない施設・事業所が76か所(6.4%)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「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 材がいな いため	その他
老人福祉施設	255か所	245か所	96.1%	0か所	9か所	0か所	1か所	0か所
障がい者福祉 施設・事業所	390か所	228か所	58.5%	14か所	88か所	34か所	20か所	6か所
保育所	358か所	337か所	94.1%	2か所	11か所	5か所	1か所	2か所
認定こども園	93か所	91か所	97.9%	0か所	2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）	38か所	31か所	81.6%	0か所	4か所	3か所	0か所	0か所
社会福祉協議 会（事業所を含 む）	51か所	49か所	96.1%	1か所	0か所	0か所	0か所	1か所
救護施設	7か所	7か所	100.00%	0か所	0か所	0か所	0か所	0か所
合計	1,192か所	988か所	82.9%	17か所	114か所	42か所	22か所	9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204か所（17.1%）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	245か所	154か所	40か所	2か所	0か所	45か所	4か所
障がい者福祉施 設・事業所	228か所	160か所	35か所	2か所	2か所	24か所	5か所
保育所	337か所	278か所	28か所	8か所	1か所	17か所	5か所
認定こども園	91か所	74か所	10か所	0か所	0か所	7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）	31か所	18か所	5か所	0か所	0か所	8か所	0か所
社会福祉協議会（事 業所を含む）	49か所	13か所	28か所	0か所	0か所	8か所	0か所
救護施設	7か所	3か所	1か所	0か所	0か所	3か所	0か所
合計	988か所	700か所	147か所	12か所	3か所	112か所	14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 児童委員		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	245	89	1.6	165	1.8	18	1.0	129	1.6
障がい者福祉施設・ 事業所	228	66	1.6	138	1.9	16	1.0	143	1.7
保育所	337	172	1.7	173	1.5	29	1.0	169	1.6
認定こども園	91	47	1.6	65	1.3	3	1.3	51	1.6
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）	31	10	1.4	19	1.4	3	1.3	19	2.2
社会福祉協議会（事業 所を含む）	49	38	1.5	31	1.3	3	1.3	30	1.5
救護施設	7	3	1.7	4	1.3	0	0.0	4	2.0
合 計	988	425	1.6	595	1.5	72	1.2	545	1.7

※ 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、保育所や認定こども園、社協においては、民生委員児童委員が多く就任されています。

(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	245か所	198か所	6か所	5か所	59か所	10か所
障がい者福祉施設・事 業所	228か所	150か所	11か所	12か所	62か所	20か所
保育所	337か所	179か所	11か所	10か所	80か所	29か所
認定こども園	91か所	68か所	3か所	4か所	21か所	6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）	31か所	24か所	0か所	0か所	5か所	2か所
社会福祉協議会（事業 所を含む）	49か所	21か所	1か所	0か所	10か所	16か所
救護施設	7か所	6か所	0か所	1か所	1か所	1か所
合 計	988か所	646か所	32か所	32か所	238か所	84か所

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

※ その他には、「苦情等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6年度					令和7年度				
	苦情受付(件)				受付件数 苦情以外の	苦情受付(件)				受付件数 苦情以外の
	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	471	468	99.4%	13	548	497	482	97.0%	11	457
障がい者福祉施設・事業所	443	429	96.8%	11	490	509	492	96.7%	7	911
保育所	167	158	94.6%	21	131	182	178	97.8%	10	237
認定こども園	85	82	96.5%	1	55	80	78	97.5%	2	55
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）	66	65	98.5%	1	91	79	79	100.0%	0	101
社会福祉協議会（事業所を含む）	68	66	97.1%	0	39	53	47	88.7%	1	82
救護施設	54	54	100.0%	0	112	69	69	100.0%	1	207
合計	1,354	1,322	97.6%	47	1,466	1,469	1,425	97.0%	32	2,050

※ 令和7年度は、老人福祉施設、障がい者福祉施設・事業所、保育所、救護施設において、苦情件数が特に多くなっています。また、全体的には苦情以外の受付件数も増加しています。

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	497	233	46.9%	226	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	38	7.6%
障がい者福祉施設・事業所	509	338	66.4%	142	27.9%	0	0.0%	2	0.4%	27	5.3%
保育所	182	1	0.6%	167	91.7%	0	0.0%	0	0.0%	14	7.7%
認定こども園	80	1	1.2%	71	88.8%	0	0.0%	0	0.0%	8	10.0%
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）	79	70	88.6%	8	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%
社会福祉協議会 （事業所を含む）	53	26	49.1%	14	26.4%	2	3.8%	1	1.9%	10	18.8%
救護施設	69	68	98.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%
合計	1,469	737	50.2%	628	42.8%	2	0.1%	3	0.2%	99	6.7%

※ 利用者本人からの苦情申し出の割合が多いのは、救護施設、児童福祉関連分野、障がい者福祉施設・事業所の順でした。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	497 件	50 件	16 件	15 件	160 件	22 件	2 件	20 件	5 件	6 件	78 件	6 件	117 件
		10.1%	3.2%	3.0%	32.2%	4.4%	0.4%	4.0%	1.0%	1.2%	15.7%	1.2%	23.6%
障がい者福祉施設・事業所	509 件	32 件	7 件	12 件	142 件	2 件	11 件	6 件	1 件	3 件	180 件	3 件	110 件
		6.3%	1.4%	2.3%	27.9%	0.4%	2.1%	1.2%	0.2%	0.6%	35.4%	0.6%	21.6%
保育所	182 件	23 件	0 件	3 件	88 件	0 件	0 件	3 件	2 件	0 件	18 件	3 件	42 件
		12.7%	0.0%	1.6%	48.4%	0.0%	0.0%	1.6%	1.1%	0.0%	9.9%	1.6%	23.1%
認定こども園	80 件	3 件	0 件	2 件	46 件	0 件	0 件	3 件	1 件	1 件	7 件	7 件	10 件
		3.8%	0.0%	2.5%	57.5%	0.0%	0.0%	3.7%	1.3%	1.3%	8.7%	8.7%	12.5%
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）	79 件	6 件	0 件	16 件	12 件	0 件	1 件	1 件	0 件	0 件	22 件	1 件	20 件
		7.5%	0.0%	20.2%	15.2%	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%	27.8%	1.3%	25.4%
社会福祉協議会（事業所を含む）	53 件	0 件	0 件	0 件	33 件	1 件	0 件	0 件	0 件	0 件	2 件	1 件	16 件
		0.0%	0.0%	0.0%	62.2%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	1.9%	30.2%
救護施設	69 件	4 件	0 件	2 件	25 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	25 件	0 件	13 件
		5.8%	0.0%	2.9%	36.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.2%	0.0%	18.9%
合 計	1,469 件	118 件	23 件	50 件	506 件	25 件	14 件	33 件	9 件	10 件	332 件	21 件	328 件
		8.0%	1.6%	3.4%	34.5%	1.7%	0.9%	2.3%	0.6%	0.7%	22.6%	1.4%	22.3%

※ 令和6年度と比較すると「職員の言動」が30.3%から34.5%に、「人権問題」は0.9%から1.4%に増加しています。

※ 「職員の言動」は昨年に引き続き、苦情の中では1位となっています。

※ 令和6年度は、回答した1,097か所から1,354件(1か所あたり1.23件)の苦情がありましたが、今年度は、1,192か所から1,469件(1か所あたり1.23件)と1か所あたりの件数はほぼ同じでした。

※ 同様に事業所種別ごとに苦情申出件数の割合をみると、老人福祉施設は2.06件から1.95件、認定こども園は1.00件から0.86件、社会福祉協議会は1.31件から1.04件へ減少しています。一方で、障がい者福祉施設・事業所は1.24件から1.31件、保育所は0.49件から0.51件、児童福祉関連施設は2.06件から2.08件、救護施設は9.00件から9.86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	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
老人福祉施設	497件	437件	87.9%	7件	1.4%	53件	10.7%
障がい者福祉施設・事業所	509件	394件	77.4%	3件	0.6%	112件	22.0%
保育所	182件	135件	74.2%	2件	1.1%	45件	24.7%
認定こども園	80件	78件	97.4%	1件	1.3%	1件	1.3%
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）	79件	73件	92.4%	0件	0.0%	6件	7.6%
社会福祉協議会（事業所を含む）	53件	41件	77.4%	0件	0.0%	12件	22.6%
救護施設	69件	68件	98.6%	1件	1.4%	0件	0.0%
合計	1,469件	1,226件	83.5%	14件	0.9%	229件	15.6%

※ 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。

7 苦情解決の仕組みを利用者や家族へどのように周知しているかについて (複数回答可)

調査対象 事業所種別	事業所内でのポスター 等の掲示	広報誌（園だより）へ の掲示	ホームページへの掲載	集会・家族会での説明	パンフレットへの掲載	重要事項説明書や契約 書への明記	その他
老人福祉施設	158か所	20か所	41か所	22か所	15か所	218か所	6か所
障がい者福祉施設・事業所	207か所	19か所	43か所	54か所	8か所	348か所	11か所
保育所	123か所	107か所	58か所	62か所	80か所	138か所	35か所
認定こども園	41か所	27か所	14か所	16か所	13か所	57か所	3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	2か所	10か所	4か所	3か所	21か所	4か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	34か所	7か所	14か所	0か所	1か所	34か所	1か所
救護施設	6か所	1所	1か所	1か所	0か所	0か所	2か所
合計	593か所	183か所	181か所	159か所	120か所	816か所	62か所

※ 昨年度から当該アンケートを実施しておりますが、昨年度と同様に重要事項説明書や契約書への明記、事業所内でのポスター等の掲示の順で多く周知されていました。

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	隅々まで掃除機をかける職員もいればかけない職員もいる。掃除をする範囲も違う。できていない職員に指導をしてもらいたい。	利用者家族へ謝罪し、全職員が同じ内容のサービス提供ができるよう指導し、努めるようにすることを約束し、解決した。
2	特別養護老人ホーム	利用者本人	夜間のおむつ交換の際、不快な思いをした。(足を挙げられた、何度もゴロゴロとされた。)	申出人へ謝罪を行い、職員への聞き取り、内容を確認した。以降、苦情はなくなった。
3	特別養護老人ホーム	家族	誤薬事故が発生した同じ利用者に後日、内出血形成が認められた。内出血は施設利用中に形成したものではない可能性もあったが、家族は「職員の虐待があるのではないか？」との疑念を持たれ、苦情申出に繋がった。	家族が行政に相談(苦情申出)をされ、調査が行われた。結果、虐待の事実はなかったとの認定があり、それを行政から苦情申出者へ伝えられた。誤薬防止マニュアルを再作成し、誤薬を防止するために、全体会議等で職員へ周知した。
4	特別養護老人ホーム	家族	入所者が褥瘡で入院となった際、施設職員で送迎し、家族にも病院に来てもらった。家族は職員から「あとをお願いします。」と言われたため「職員から詳しい説明がなかった。『あとをお願いします』ってあまりにも無責任に感じた。対応した職員では話にならないのでケアマネと話したい。」との申出があった。	担当ケアマネが訪問して謝罪。その後苦情報告書を作成し会議で原因分析、対応策など検討。謝罪し以後気をつけるということを伝えて家族も了承された。
5	特別養護老人ホーム	家族	家族連絡先の転記ミスで、病状の説明が滞ってしまったことで信頼関係が築けなくなった。	一連の経緯を説明し謝罪した。信頼関係が築けなくなったとのことで希望退所された。入所者全員の連絡先を再確認し、家族への説明を密に行うことを全職員で共有した。
6	特別養護老人ホーム	家族	夜勤職員が夜中に何度も居室ドアをノックする。叩かないようにしてほしい。(2023年3月から聞かれるようになった。)	家族が監視カメラの設置を希望され、職員からも潔白を示すためにと要望があったために居室ドアが見える位置に監視カメラを設置した。本人が聞こえた時間の録画を本人と施設長と一緒に確認したが何も映っていなかった。ノック音が聞こえても確認を拒否するようになり、本人は前のユニットでは職員がノックして嫌がらせをすると考えていたようであるが、移動後に苦情は聞かれない。家族からも苦情を聞くことはなくなった。
7	特別養護老人ホーム	家族	① 家族へ意向の聞き取りを行っている際に「爪が伸びていますので気になります。耳も赤くなっています。」と話され、「爪はこまめに切ってほしい。皮膚の乾燥に注意してほしい。」との要望を受けた。 ② 家族との面会の日、後にその家族から電話で「散髪を依頼した際、髪を短めに切ってほしいと要望していたが、今日見たときに散髪をした感じがしなかった。また、散髪代の領収証ももらっていない。散髪をしてあるのかどうか説明してほしい。」との苦情があった。	家族に謝罪を行い、次のとおりとした。 ①については、利用者が手で皮膚を触ることもあると説明し、今後は爪切りを適切に行い、皮膚の乾燥に対してもサービス計画書に明記し対応していくと説明した。また、ユニットリーダーにも説明し、週に1回の爪切りをサービス計画書に明記し、実施日と対応者を記録するようにした。 ②については、今後も散髪に対する家族の要望を業者に伝え、必要時は切りなおしていただくこととした。また、領収証は手渡しではなく、家族に郵送にてお渡しするようにした。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
8	特別養護老人ホーム	家族	面会時、介護員の利用者に対する発言内容に家族が疑問を持った。	担当上席及び施設長に連絡し、家族に謝罪し内容を説明した。法人及び当該職員の謝罪を受け入れ、その後も引き続きご利用いただいた。日頃の言動を再確認し、職場内研修、教育内容の見直しを行った。
9	特別養護老人ホーム	家族	面会后に連絡があり、「いつも暖かくしてもらっているのに、今日はベッドで寝ていたが薄手の布団しかかけてなかった。声を掛けても今までは目を開けたり、声を出したりしていたのに反対を向いて機嫌が悪かった。高齢になると寒く感じるし、寒がりだったので帰ってから気になった。また、10年ほど前の職員の言動についても思い出したので注意をしておいて欲しい。」と話された。	急に寒くなった時期で衣替えはしていたが、昼に暖かい日もあったことから布団はまだそのままだった。連絡後にすぐに交換を行った。10年ほど前の職員については、確認をしたところ既に辞めている者であったため、その旨を伝えたところ「辞められているなら良いです。」と言われた。その後は良い関係が築けている。
10	特別養護老人ホーム	家族	「面会に行った時、本人から体調不良があったことを聞いたが、施設から報告がなかった。また、今の体調を看護部から説明を受けたが上から目線で話され不愉快で不信感に繋がった。」との電話連絡があった。	電話で家族の話を傾聴し、再度家族の意向を伺い謝罪した。怪我や体調不良等で臨時薬が処方されたときや、臨時薬等の処方はなくとも、細やかな状態報告を徹底していくことを伝えたところ、納得していただいた。 普段と違う体調やケガ等で様子を観察し、臨時薬を使用する場合は必ず家族へ連絡を行うこととした。 その後、体調が回復された時に再度連絡する。説明が上から目線であったことに対してはお伝えする時の声のトーンやゆっくりわかりやすい言葉でお伝えするように改善した。
11	特別養護老人ホーム	利用者本人	施設のロビーで、いつも朝からずっと大声で騒ぎ居座っている利用者がいて新聞も読めない。また、お菓子を散らし、酒を飲んでいる人もいるようだ。ロビーで飲食は駄目だろう。何とかして欲しい。	大声で話している入居者に注意すると共に、ロビーでの飲食は禁止の旨を伝えた。併せて、ロビーに備えているテーブルに飲食禁止との張り紙をした。また、この騒ぎの中心人物の担当ケアマネに相談し、デイサービスの利用日を週1日増やしてもらった。
12	特別養護老人ホーム	利用者本人	おむつのマジックテープが当たり皮膚がすれて痛い。夜も眠れない。おむつ交換の時に職員が引っ張り、痛いと言ったのにその時、謝りもしなければ確認もしなかった。その後も別の職員に見てもらったが、「どうもなっていない。」と言われたがずっと痛い。ちゃんと見て手当してほしい。	囑託医の診察により、看護職員が保護剤を塗布した。そのうえで、本人と介護者と苦情担当者で話し合い、言動についての確認と注意を行い、マナー研修を実施した。
13	特別養護老人ホーム	利用者本人	夜間遅い時間や朝早い時間のテレビまたはラジオの音が大きくてうるさいので何とかしてほしい。	それぞれの利用者から聞き取りをして事実確認を行った。どうしてもテレビやラジオを夜中に使用したい場合は音量を下げるか、イヤホンの使用をしていただくこととした。しばらくはお願いした内容で対応していただけた。 夜間の遅い時間に部屋の外に音漏れをするほどの音量であれば居室の中に訪問させてもらい、音量の調整をさせていただくこととし、了承していただけた。
14	特別養護老人ホーム	家族	① 面会時に手が汚れており、爪も伸びている。 ② 義歯が黒く汚れているのが気になる。	①については、自分で洗われる方であるが、確認していくこととした。爪切りも定期的に行うこととした。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				②については、協力歯科医にも相談して対応策を検討した。利用者が鉄剤を服用されており、定期的にポリドントにて洗浄していることを家族にも説明し、現状の対応で継続していくことに了承していただいた。
15	特別養護老人ホーム	家族	本人宛の書類の中身を確認せずに代理人へ送らないでほしい。まずは本人へ見せて欲しい。との申出があった。	本人は理解が難しいことから、施設と一緒に内容確認後、郵送することとした。家族からは「それでよい。」との返答があった。
16	特別養護老人ホーム	利用者本人	トイレ介助や着替えの際に「男の人は足を高く持ち上げられるので怖い。こけたら骨を折る。優しくしてほしい。」また、居室にもどり、介助バーを持って立った際にも「男性は荒かけんここで頭を打ったこともあった」との申出があった。	本人へ謝罪を行った。支援方法（声掛け・移乗など）の確認を行い、丁寧な支援を行うこととした。 本人へその後はどうか確認すると「最近は大丈夫」とのこと。 定期的に確認を行うようにした。
17	特別養護老人ホーム	家族	携帯電話とスマホの2台を本人のベッド上に置いてほしい。本人に電話するけど繋がらないので毎回職員が切っているんでしょ。そうでなければ本人が電話に出ない証拠はあるんですか。	事実確認を行い、孫2人（1人はTV電話）、CM、ケア支援長、ユニットリーダー、生活相談員同席で報告会を行ったが、ユニット家族間の信頼関係の再構築が難しい状況であった。 ユニット移動の際に家族へユニット内のできることに、できないことを確認し、電話の時間帯もこちらから提案を行った。 ユニット家族間で内容確認をしたうえで移動してもらったところ、その後、家族からのクレームは聞かれていない。
18	特別養護老人ホーム	家族	職員の対応が荒い。自分のペースで進めるから、声を荒げてしまった。	利用者と対応した職員に苦情の内容を確認し、利用者に謝罪した。利用者に対しての言葉使いや声の大きさ、表情等について当該職員に指導した。
19	特別養護老人ホーム	家族	部屋の隅に埃が溜まっていた。食べかすのような物も落ちていた。	部屋の状況確認。外部の清掃業者が定期的に清掃しているが、合間に介護スタッフでも可能な限り清掃することとした。申出人にその旨説明し、了承を得た。
20	特別養護老人ホーム	家族	面会途中にシルバーカーのごの中から、家族がマスクを両手に抱えて持ってこられ「この前の面会時も入っていたので持って帰った。今日もみたら入っていた。時々シルバーカーの中の確認も行ってほしい」と言われた。	家族に謝罪し、当日の介護職員のリーダーに報告し、対応を話し合うよう申し送りを行った。また、その利用者の担当職員にも翌日出勤時あったことを申し送りを行った。 利用者はマスクをまだ使える、もったいないと思われ収集されていたようで、不衛生でもあるため、定期的に確認するよう職員間で話し合い、徹底することとした。 また家族にも後日、担当職員から定期的なお手紙の中で、謝罪と今後の対応についての報告を行った。
21	特別養護老人ホーム	家族	利用者の家族に対して電話対応の苦情。	食事が中々摂取出来ないため、体重が6kg減っているため、家族へ看取りのお話しをした。家族は、看取りという言葉に驚かれ苦情となった。 家族に直接お会いし、担当医を交えて現状の説明をした。家族へ看取りの話をする際は、オブラートに包むように連絡するようにした。 直接、看取りという固有名詞を言うと家族が驚かれるので気を付けなければならない。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
22	特別養護老人ホーム	家族	面会のため、家族が来設。本人の体調不良あり、玄関ドア越しでの面会に了承いただき、対応した。利用者は補聴器を使用しておられるが、家族から「聞こえない様子で、話をしたくてもできない。施設として何らかの対策を検討してもらわないと困る。」との苦情があった。	上司へ報告し、家族へ相談を行う旨の説明を行ったところ了承されたため、施設長へ苦情内容報告を行った。 施設長は「特別な対応はできない。重度の入居者も多く、感染のリスクがある際は玄関ドア越しでの面会を継続していく。」とのことだった。 本件について、施設入居者の状況を説明し、感染の状況に応じて随時対応を行っていく旨の説明を行ったところ、家族は了承された。
23	特別養護老人ホーム	利用者本人	夜間、職員から「トイレの回数が多か。」と言われたり「居室の入口に立っていてトイレの手伝いをしてもらえなかった。」との苦情があった。	職員間で苦情について次のとおり改善に向けた会議を開催した。 利用者へ不快な思いをされたことのお詫びを申し上げ、今後十分注意を払い安心して過ごしていただきたい旨伝えることとした。 家族へ状況を報告し、お詫び申し上げ改善していく旨を伝えたところ、「これからも宜しくお願いします。」との言葉があった。
24	特別養護老人ホーム	利用者本人	面会時に家族から「(本人は)『職員の言葉が強い、トイレに行きたくても人がいないから。』と言って連れて行ってもらえない。パットにしてよか。』と言う。我慢に我慢をして『トイレ。』と言っているのにひどい。また、『寝た時にカーテンを閉めてくれと言ってもしてくれない。眩しいのにこのままだったらここに居れない。他所に行こうと思っている。』と言っている。」と涙ながらに訴えられた。	家族による面会の際に訴えられたため、その場で利用者と家族に不快な思いをされたことへのお詫びを申し上げ改善していく旨を伝えた。 面会后改めて利用者から内容を確認し、今後十分注意を払い安心して過ごしていただけるよう努めていく旨を伝えた。 その後、身元引受人である長男様へ内容を伝え、お詫び申し上げ改善していく旨を伝えた。
25	特別養護老人ホーム	家族	利用者の衣類の管理について 利用者の家族が肌着を持参したため衣類整理をしようとタンスの中を確認すると、すでに肌着が5~6枚入っていたため、家族は「肌着が足りないと言われて持ってきたのに、タンスの中に何枚もあった。見たらわかるでしょう。タンスの中に入っているものを使ってください。持ってきた分は持って帰るので必要な時に言ってください」と気分を書したように話された。	家族が次回来所時に、確認不足の点と今後は確認を行う旨をお話しし、謝罪を行ったところ了解された。
26	特別養護老人ホーム	家族	「担当者会議でケアプランを見ながらの説明がなかった。また、ケアプランと状態の報告に整合性がなかった。」との申出があった。	担当ケアマネジャーに相談し、対応を検討した。 ケアプランを作成し直し、再度説明を行った結果、納得された。
27	特別養護老人ホーム	利用者本人	職員の言動で嫌な思いをした。「コールを何回も押さないで。なんですか。」と言われたなどと投げやりな言葉かけがあった。また、「物を触らないで。」と強い口調で言われた。「嘘の咳をした。」と言われた。	所属長へ報告。該当職員への聞き取りを行うこととした。 苦情解決責任者と所属長、関係職員で協議し、協議の結果を利用者へ報告した。また、該当職員から利用者への謝罪の意向があったため、利用者も受け入れられた。
28	特別養護老人ホーム	利用者本人	介護支援専門員の態度に対して無意識の思い込みが原因で解釈のズレが生じ、約1年間にわた	事実確認を行ったところ、利用者の思い込みであったことが判明し、利用者も納得された。しかし、1年以上も前のこと

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			り利用者が悩んでいた旨の相談があった。	でもあり、ケアマネの心身の状況で、もしかしたら利用者を不快若しくは不安にさせてしまう態度をとっていたのかもしれないので、対応する際の自分自身の表情一つで不安にさせてしまうこともあることを常に意識しながら対応していくこととした。
29	特別養護老人ホーム	家族	入所中の母に使ってもらおうと、毛布を持参した。面会制限があるので、職員に預けた。2日後に面会は出来たのだが、預けていた毛布が袋に入ったまま、ベッド横の車いすのハンドルに下げてあった。それを見てものすごく悲しくなった。	申出時には、残念な思いをさせてしまったことをお詫びし、経緯の確認及び改善策については時間をいただき、翌日改めてお詫びするとともに説明を行った。説明については聞いていただけだが、信頼の回復に至らず退所となった。
30	特別養護老人ホーム	家族	母から「着替えがない。」と連絡があったが、次の日には「みつかった。」と連絡があった。その後、母から「衣類があった。」と連絡があるまでの間に、仕事中にもかかわらず何度も衣類の件で電話があった。施設側が衣類の所在を把握しているのであれば、母になるべく早く説明をしていて欲しかった。	苦情担当者が家族へ謝罪し、介護職員へ改善を講じるように促した。また改善策を検討していく旨を家族へ伝えた。本人から家族へ自身の携帯電話で連絡していることは職員も把握していたので、今後は連絡内容に気付いた時点で、本人への衣類の説明及び家族への施設からの連絡を実施していくこととした。
31	特別養護老人ホーム	家族	「面会の際、右腕や足に傷・かき傷のような跡が多数あり、処置もされていないと思われ、これはどういうことなのか。傷等についても何も聞いていない。本人は、言葉を発しないし、夜も寝なかったりすることがあるので、手荒い事をされているのではないかと疑念している。」と不信感を抱かれた。	家族からの意見、訴えを細かく何度も傾聴し、苦情解決責任者や苦情受付担当者をはじめ、ユニットスタッフ、各部署責任者を交え何度も家族の求めに応じて話しを伺う場を設け、納得されるまで話しをすることでひとつひとつ疑念点を解決していった。傷跡ができた原因を究明したところ、機械浴での入浴の際に器具が当たってしまった可能性があった。また、肌の乾燥防止や生活の場において体が当たって危険な箇所には保護カバーをするなど周辺環境の整備等の対応策を検討、実施した。話しをすることで家族の気持ちも少しずつ解れ、理解は進んだ。
32	特別養護老人ホーム	家族	家族から本日退所後、「荷物確認するとガーゼ（透明ビニール袋に入れていた）が入っていなかったが、忘れていないか。」と確認の電話があった。「更に、電話を対応したスタッフにガーゼが無いかな尋ねたが、『ありません。』の一点張りで話にならない。普通は『確認してみます。』と言わないのですか。」との苦情があった。	電話対応した職員へ確認すると、「入所時、自分が薬を取り出した際、ガーゼが入っていなかったため。」とのことだった。再度、施設内にないか確認したところ、返し忘れていたバッグがあった。そのバッグは送迎車の中で、持ち出し中だった。その中を確認すると、透明ビニール袋に入っているガーゼを発見した。返し忘れていたバッグと一緒に返却と謝罪を行った。その後、相談員も謝罪の電話を入れたことから家族も納得された。
33	特別養護老人ホーム	家族	食費の値上げについて申出人から施設部長に苦情の申出があった。	食費の値上げに伴い、施設利用料金表について、改正した内容の詳細説明を行った。食材費等の高騰のため、これまでの仕入れ先の見直しや、商品の変更等を行い、利用者に負担を掛けないように、当事業所も努力してきたが、長期にわたる物価上昇により影響を受けている状況などの

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				説明を行ったところ、食費の値上げについての理解を得た。
34	特別養護老人ホーム	利用者本人	「朝（の離床前に）オムツ交換をして欲しいが、介護職員から『もったいないですよ。』と発言を受けた。朝（離床前に）オムツ交換をしてもらわないと気持ちが悪いので交換をして欲しかった。また、ひとりが使えるオムツの枚数が決まっているのか教えて欲しい。」との申出が看護職員が居室を訪室した際にあった。	看護職員から施設課長へ報告があり、施設課長が申出人へ謝罪と苦情内容についての確認を行った。 苦情内容の確認を行った施設課長が当該介護職員と面談を行い、経緯説明を求めた。 「介護職員は申出人から要望を受ける1時間前にオムツ交換を実施していたので、再度交換するのが手間である。」という意味であったとのこと。 しかし、「発言は申出人に対しては言っておらず、申出人が聞こえていたのであれば独り言が聞こえてしまったのだと思う。」とのことであった。 施設課長と当該介護職員が申出人に対して、今回の介護職員の発言についての説明を実施した。今後オムツ交換の時間を検討する旨を伝えたところ、申出人は納得された。
35	特別養護老人ホーム	家族	入居者がコロナ陽性となり、その隔離期間に踵部褥瘡が形成された。そのことで家族から、「施設の介護が不十分。」との指摘を受け、さらに「施設が講じている感染症対策が不十分で、感染防止に対する施設職員の意識が低い。」との指摘があった。また当件に乗じて、日常から気になっていたという介護内容（入浴、体位交換など）についても意見をいただいた。	まずは当該入居者の感染症及び褥瘡形成の事実について謝罪した。 その後、感染隔離中の介護内容について説明、感染症対策については当時施設で実施していた内容とその意図を詳細に説明した。次に、感染症に対する職員の意識の低さについて、どの場面でそのように感じたのか聞き取りを実施。日常から気になっていたという介護内容については、一つ一つ内容を聞き取り、施設側の意図を説明した後、今後の改善について家族の意見と実施可否について擦り合わせを行った。 謝罪は受け入れていただき、当面は感染症の拡大防止に注力しつつ、褥瘡も完治まで尽力することで家族は了承された。 数日後、電話にて介護内容改善について検討の結果を伝えたところ、「動いていただいております。先日は強く色々言いすぎてすみません。今後もよろしく願います。」との言葉をいただいた。
36	特別養護老人ホーム	家族	家族から、「本人と携帯で話した際いつもと違う様子に違和感を持ち施設へ問い合わせた。本人が他者への暴言、暴力行為があり、気持ちを落ち着かせる薬を服用中の説明を受けた。病名を尋ねたが、『個人情報関係があるので私からはお答えが出来ない。医師からの説明の場をつくってもらうことは出来る。』との回答だった。県外在住なのに、そのために帰省しなければならないのか。家族なのになぜ教えてもらえないのか。対応した看護師の対応が反抗的で気分を害した。」という内容の苦情があった。	配慮の無い言動が家族を不快にさせたことについて、対応した職員を厳重注意した。 苦情受付担当者から、家族へ連絡し謝罪した。対応した職員には厳重注意を行った旨伝え、近況報告が出来ていなかったことに対してもお詫びした。家族への謝罪と説明を行ったことで了承いただいた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
37	特別養護老人ホーム	家族	定期受診されている利用者家族から、「今、病院に来院したが窓口で『今日はキャンセルになりました。』と聞いた。次回の受診日はいつですか」と問い合わせがあった。	毎月定期受診に家族が同席されていたが、今回施設都合で受診の日程を変更していた。 家族が病院へ同席されることの把握・周知が出来ていなかったことで、せっかく足を運ばれたことへの配慮が欠けていたことに気付いた。 電話で当日キャンセルになった事の謝罪を行ったところ、「次回受診の際、日程が合えば再度同席する。」とご理解をいただいた。 以降は、日程調整後、連絡をすることで了承を得た。
38	特別養護老人ホーム	家族	利用者の外来受診の日程を家族と共有していたが、当日スタッフが認識しておらず、診療所にいた家族から事業所に連絡が入り発覚した。	家族から連絡を受けた後に、直ぐ本人を受診先へお送りして家族と合流して謝罪した。 相談部と医務間で受診日程の情報共有を強化することとした。 次回の受診日程が解った時点で即カレンダー等に記載することを習慣づけ、再発を防止する方向であることを家族に伝えたと了承された。
39	特別養護老人ホーム	家族	家族から、「(利用者が)夜間帯の興奮時は自宅へ電話をしてほしい。」と強く希望あった。 その日、夜間帯に興奮があったため、家族へ対応の電話をしたが、深夜の連絡となってしまったため、家族から「連絡する時間を考えてほしい。」との申出があった。	夜勤者がすぐに苦情受付担当者(ユニットリーダー)へ報告した。 翌朝、ユニットリーダーが電話で家族に謝罪し、今後このようなことが無いよう指導することを伝えた。 家族から、休日や夜間電話対応できる日時を詳しく知らせていただくこととした。
40	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	家族から「入浴時お湯が熱かったため、介護者に訴えたが『大丈夫。』とそのまま入浴介助を進められた。本人は『もう泊まりには絶対行かない。』と言っている。訴えがあった時は話を聞いて欲しい。」との申出があった。	次の日、本人がデイ利用のとき、デイ主任へ話されたため、デイ主任が謝罪した。本人はデイ終了時にはそのことを忘れておられたため、次のショートステイ利用は本人の聴き取り等は行わず、通常通り利用していただいた。 家族へは同日、介護担当者から状況報告、謝罪を行い、後日改めて生活相談員から家族・居宅ケアマネへ状況説明・謝罪を行った。 担当した介護職員への指導を行い、家族も納得した状況で、再度ショートステイを利用していただいている。
41	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	短期入所利用中の利用者が帰宅直前に転倒された。病院を受診したところ、右大腿骨骨折との診断を受けられた。 転倒後に受診相談をする際、家族には電話で謝罪した。 受診支援時は、付き添いの職員が病院で直接謝罪を行った。 利用者は手術をした方が痛みも回復も早いとのことで入院されたが、入院後しばらくして、家族から「事故を起こした際のマニュアルはないのか。自宅に来ての謝罪はないのか。」と施設の対応に不満を訴えられた。	連絡を受けて、後日、担当ケアマネと特養相談員、主任生活相談員で自宅を訪問し、謝罪を行った。 その際、「転倒につながるような動きをすることは施設の方も予測がついたのではないか。」と言われたので、転倒された経緯を説明し、食事介助中で施設側の見守りが十分にできていなかったことが事故につながり申し訳なかったと改めて謝罪した。 家族は、「このまま何も対応をしてくれないのかと不安になり、きちんと説明をしてほしかった。」とのことだった。 施設の方から自宅を訪ね、見守りが十分にできていなかったことを謝罪した。謝罪後、家族へ今回の事故の対応について保険を適用することを検討していることを伝えた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				家族からは、「自分たちからも入退院や本人の状況等連絡を入れるので、施設からもどのような対応をするのか逐一連絡を入れてほしい。」とのことだった。話し合い後は口調も穏やかになっていた。
42	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	① ショート利用時の衣類が除菌シート使用により脱色してしまった。 ② 当日の入院予定で家族が仕事を休み、自宅待機していたが、入院が翌日へ変更となった。	① 家族から報告あり、介護職へ状況確認を行ったところ、食べこぼしをふき取る際は除菌シートの使用はしないこととした。また、利用前に洗濯できるような衣類の持参を依頼し、他のショート利用者へも同様にチラシにて周知した。 ② 家族から催促の連絡があり、施設からも病院へ問い合わせを行った。家族に謝罪し、状態変化の際はその都度、連絡を家族へ入れることとした。また、病院での本人の状況を聞いて家族へ報告するようにした。
43	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	「ショートステイから帰宅された後、利用者がカバンから衣類を出してしまっているの、どれが洗濯物か分からない。」との申出があった。	今回は、すべての衣類が洗濯済みであったことを電話にて家族へ伝えた。 電話では、興奮されていたこともあり、こちらの説明についてなかなか聞き入れていただけない状況がみられたことから、日を改めて荷物の取扱いについて家族と検討を行った。
44	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	本人が自宅で尿取りパッドをトイレに流して詰まらせてしまうので、短期入所の退所時は尿取りパッドを使わないようにしていた。しかし、前日の短期入所の退所後、自宅のトイレが詰まっている。尿取りパッドをあてて退所したのか確認してほしい。	退所前にトイレ誘導した状況を施設職員に確認すると、尿取りパッド内に多量の排尿があったため、自己判断で尿取りパッドを使用したことが判明した。 家族に連絡し謝罪した。家族が水道工業者に依頼をしている状況だったため、施設事業部長が自宅を訪問した。 作業の結果、施設で使用していた尿取りパッドが見つかったため、作業費用を施設負担で支払うこととした。 家族から、「対応ありがとうございました。」との話があった。
45	特別養護老人ホーム(デイサービス)	家族	① デイルームに職員が2名いるにも関わらず、転倒状況を見ていないのは何故か？ ② 事故状況について、職員から連絡があったが名前を名乗らなかった。 ③ 入院と分かっているのに入院準備をしてない。	① 相談員が自宅を訪問し謝罪を行った。食事介助や食器の片付け中で、目を離した際に転倒されたことを説明した。 ② 名前を名乗らなかった職員には、今後必ず名前を名乗るように指導した。 ③ 入院先の病院への入院時は、入院セットを借りるようになっていたことを説明した。 上記内容を説明し了解いただいた。見守りの強化を行うこととし、電話の際は、必ず名前を名乗るようにした。
46	特別養護老人ホーム(デイサービス)	利用者本人	お迎えの時間になっても迎えが来なかったため、本人から「送迎はまだですか？」と怒った口調で連絡があった。	すぐに別のスタッフがお迎えに行き、謝罪をしてデイにお連れした。しばらくは不機嫌だったが、その後は徐々に普段通りの表情に戻られた。デイ利用も継続されている。
47	特別養護老人ホーム(デイサービス)	家族	通い利用の送りの際、荷物のバッグの中に箱ティッシュが破けていた、使用済みのティッシュも入っていたとの電話あった。	職員へ確認したところ、本人が使用済みのティッシュをバッグに入れるのを職員がみており、箱ティッシュも本人が破っていたことが判明する。些細なことでも情報を職員間で共有し、帰る前に必ずバッグの中身を確認する。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
48	特別養護老人ホーム(デイサービス)	家族	デイサービスから帰宅後、家族(夫)から「補聴器がない。今日は付けて行ったかどうか。」と申出があった。	<p>デイサービス内を探すが見当たらなかったため、家族(夫)に了承を得て自宅へ探しに行った。</p> <p>いつもデイサービスに持参している赤い洗濯物入れに本人が補聴器を外して入れていたが、家族が中身を確認せずに洗濯機で洗っていたため、補聴器は水でぬれていたが、異状なく正常に作動していた。</p> <p>決まり事として、迎え時に確認するように決まっていたが当日は職員による確認ができていなかった。</p> <p>補聴器はメンテナンスの代替品だったこともあり、「もし紛失したり壊れたりしていたら、謝って済む問題じゃない。再度改めてほしい。」と苦言があった。</p>
49	特別養護老人ホーム(デイサービス)	近隣住民	デイの送迎車がアパートの玄関近くの邪魔になる所に停められているので気を付けてほしい。	<p>苦情申し立てがあった際に、電話にて謝罪した。</p> <p>送迎時の運転には気を付けることとし、駐車場所も決められた場所や邪魔にならない所に駐車するようにした。</p>
50	ケアハウス	利用者本人	利用者間のトラブルに対する施設の対応について	<p>施設との話し合い、第三者委員との話し合い、最終的に家族を交えての話し合いを数回行ったところ、利用者ともに居室を変更し、今後互いに干渉しないことで了承された。</p>
51	ケアハウス	利用者本人	入居されて初めての請求書を食堂で渡したことについて腹が立ったと訴えあり。「然るべき場所で課長から説明をして渡すべきだ。」と言われた。	<p>十分に説明をしないでお渡したことを謝罪して、食費や電気代など月ごとに代わる費用については、翌月に計算して、請求することを説明した。</p> <p>ご指摘いただいたことを、今後入居される方の説明に役立てるようすることをお伝えしたところ、「分かってもらえれば良い。」と納得された。</p>
52	ケアハウス	利用者本人	髪の毛が落ちていたことから、「お風呂場の清掃が不十分だ。清掃担当の職員は目が見えてないのか。」と興奮した様子で話された。	<p>しばらく傾聴後、丁寧に謝罪し、今後このようなことが無いように職員間で徹底しますとお話した(カスタマーハラスメント気味の内容であった)。</p>
53	ケアハウス	利用者本人	利用者から「服が部屋から無くなった。」との訴えがあり、翌日以降も他の職員に同様のお話があった。その際、職員が「部屋は探されましたか?」と声をかけたところ、利用者が立腹された。後日、利用者から「認知症扱いされているように感じた。」「上から目線の言い方だった。」「もっと寄り添って話を聞いてほしい。」とのお気持ちが寄せられた。	<p>利用者および関係職員へ聞き取りを行ったうえで、施設長・課長・対応した職員の3名で利用者のお部屋を訪問し、謝罪を行った。利用者にはご納得いただき、ご了承いただいた。</p> <p>また、結局服は見つからなかったことから、「盗難ではないか、防犯カメラで確認してほしい。」とのご要望があり、カメラ映像を確認した結果、盗難の事実は認められなかった。</p> <p>言葉遣いについては、相手の受け取り方を意識し、より丁寧に配慮ある対応を心がけるよう指導した。</p> <p>物が見当たらない場面では、他者を疑う傾向があることを踏まえ、利用者の自尊心を傷つけないような対応を徹底することとした。</p> <p>今後は、こうした事例を踏まえた振り返りを、毎月実施している。職員会議の中でも継続的に行っていくこととした。</p>
54	ケアハウス	利用者本人	居室の天井から水漏れがしているようだ、居室の照明、クーラ	<p>水漏れをしている居室の真上の方の居室の洗面台がつまっていたこと。また、水</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			ーが付かなくなってしまった。確認してほしい。	の止め忘れが原因で下の階への水漏れが発生していることが分かった。 職員が手分けして、居室内の漏れている所を拭き上げ、電気系統は業者を手配した。また、9月のことであったため、居室内の涼しさを保つため、廊下から扇風機にて風を送り足元はセンサーライトで対応した。
55	養護老人ホーム	利用者本人	夜間支援員に「居室前のトイレを女性利用者3名で使用している。ほかの方かもしれないけど、便器内にトイレトーパーが多量にあり、便器内の洗浄が2時と4時に行われていなかった。皆さんにちゃんとするよう言ってください。」との苦情があった。	翌日のミーティング時にその報告があり、相談員、支援員で話し合いを行った。そのトイレに注意喚起のポスターを貼ることとし、すぐに作成し実行した。そのトイレを使用される他2名の入所者へは、相談員から、使用後の流し忘れに注意するよう伝えた。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和7年度の調査として、事業所から寄せられた令和6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	就労継続支援 A型	行政	作業中にトイレに行きたいと言ったら、「行くな。」と言われたり、職員からにらまれることがあった。	<p>本人、該当職員へ聞き取り調査実施。また他利用者や職員へも聞き取りを行い、事実確認を行った。苦情解決責任者、本人、該当職員にて話し合いを実施。</p> <p>「行くな。」という言い方をしていた職員は確認できず、他利用者への聞き取りでも確認できなかった。</p> <p>しかし、毎日作業中の決まった時間にトイレの訴えがあるため、作業前にトイレに行ったかの確認は行っており、言い方や説明不足な点もあり本人が行きにくい雰囲気を作ってしまうサビ菅から謝罪を行った。</p> <p>睨んだ件については、「作業態度について注意指導を行ったが、改善がなくその後も作業中にふざける様子が続く日があり苛立ちが表情に出ていたかもしれない。」と該当職員も認め謝罪した。</p> <p>本人も謝罪を受け入れられ、自分にも非があったことを認め謝罪された。</p>
2	就労継続支援 A型	家族	20代女性利用者の家族から、「娘の携帯に同じ事業所の男性利用者から一緒にドライブに行こうとメールが届いている。事業所から男性利用者には注意してあげられないか」との話があった。	<p>メールを送った男性利用者に話を聞いたところ、「(女性利用者が)アドレスを教えてくれたのでドライブに誘った。」とのことだった。</p> <p>男性利用者には、「事業所で一緒に働く仲間として仲良くすることは良いと思いますが、個人的な付き合いを行う場合には、相手の同意が必要だと思います。女性利用者はドライブに行きたくないようなので、今後はドライブに誘うようなメールを送ることはやめましょうかね。」と伝えたと、ところ、「わかりました。もうしません」と答えられた。</p>
3	就労継続支援 A型	利用者 本人	作業する際の服装が、利用者に伝えている内容と異なったため注意したところ、「ルールを守るよう利用者に伝えるのであれば、まずは職員が守ってほしい。」との申出があった。	作業場所の担当職員の服装を確認し、その後、利用者に説明した。
4	就労継続支援 A型	利用者 本人	「物販を強制的にさせられた。また最賃を払わない。」との申出があった。	<p>物販に関しては、強制的な発言はしていない。しかし、他利用者が購入した際に自分も買わなきゃと思われ、時が過ぎ「強制的」となったのではないかと。</p> <p>法人全体で最賃の支払いに関しては、最賃除外もしていないため、A型で就労している場合は最賃を支払わないことは、ありえないことを伝えた。</p>
5	就労継続支援 B型	利用者 本人	利用者が支援員にちょっかいを出した。それに対して、支援員が笑いながら「コラ～」と言い、首に手をかけるしぐさをしたところ、利用者が「〇〇さんが首を	<p>利用者から話を聞き、その後、支援員からも話を聞いた。</p> <p>「いつもふざけあっている延長上の対応だったが、怖がらせたのであれば申し訳ない。」という</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			絞めるしぐさをしたから怖いです。謝ってほしいです」と話をされた。	気持ちを利用者と支援員と苦情受付担当者で話をした。
6	就労継続支援B型	家族	電話にて施設へ「送迎時間に遅れがあったことを知らなかったため、雨の中長い時間待たされた。」との苦情があった。	保護者に謝罪の後、施設に戻ってきた送迎職員と運転手に聞き取りを行ったところ、「前の利用者宅で乗り込み時間に時間がかかってしまったことに加え、交通渋滞があったため、大幅に遅刻した。遅刻していることは認識していたが、早く着かないかという思いが先走り、連絡することなどは頭になかった。」とのことだった。
7	就労継続支援B型	利用者本人	男性職員が特定の利用者と自宅で飲酒をしているという話を聞いたが、事業所として認めているのか。	苦情解決委員会を開催し、委員代表が関係者に確認したところ事実と判明した。 チーム内の親睦を深めるための理由であったが、チーム全員ではなく、利用者は2名のみで、うち1名は女性であった。また事業所への実施、事後の報告はなかった。 職員が利用外で個人的に利用者と飲食することは原則禁止しており、特別の事情がある場合は、事前に報告するよう周知している。そのため、該当職員に減給等の処分をした。
8	就労継続支援B型	利用者本人	「業務中、仕事に関する話を利用者同士で話していると、急に『そんな事できません。』と激昂され、その後の作業はストライキを起こされたかのように何も手をつけられなかった。謝罪をしても聞き入れてもらえない。」との申出があった。	その時に同行していた職員及び本人に聞き取りを行い、くい違いがないかの確認を行った。 担当職員、利用者2名、管理者で話し合いの場を持ち、利用者2名がその時感じた気持ちについて明らかにした。 仕事のため、嫌な気持ちになっても感情的にならず、仕事を全うするのが義務であり、仕事を放棄するのは他者への負担がかかるため、控えるよう促した。 その利用者は、「気を付けます。」と反省された。
9	就労継続支援B型	利用者本人	作業量について、二人の職員の指示が違い、分からない。以前していた作業に戻りたい。	話し合いをして、職員の指示統一ができていないことをお詫びした。 生産、出荷状況で変動するので、職員間の情報共有、指示の一本化、利用者への詳しい説明をしていくことを全職員へ周知した。 以前の作業は、他者との関係性の問題や集中力を欠いていた経緯があり、人手不足の時、応援に行くことを提案したところ、了解された。
10	就労継続支援B型事業所	家族	① 一部の職員の挨拶がない。 ② 電話で相談したが、納得いくような回答(対応)をしてもらえなかった。	①、②の苦情を受け、上司へ報告し、部署で話し合いを行った。 その後、サービス向上委員会へ報告。職員各自の振り返りを行い、改善策を実施し、同じことを繰り返さないように周知徹底した。
11	就労継続支援B型	利用者本人	足や腰が不自由なのに、送迎の際に職員から早く車に乗るよう	当該職員へ状況聞き取りを行ったところ、「後ろから押した

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			急かされた。後ろから押された。 (女性利用者と女性職員)	りはしていない、急かしてもいない。足が不自由な利用者なので、車に乗る際、介助出来るよう後ろへ立っていただけ」とのことだった。 心理的圧迫感を感じたのではないかと判断した。
12	就労継続支援 B型	家族	家族から、「(利用者が) 支援員から無視されていて、1人だけ重労働させられている。」とメールにより苦情があった。	施設内で直ちに支援員、利用者への聞き取りを行ったが、そのような事実は確認できなかったことを家族に説明した。 しかし、家族は納得されなかったため、行政へ報告・相談を行った。 行政、労働局は、当施設職員と利用者へ聞き取り調査が実施されたが、そのような事実はないと結論づけられた。 利用者本人が、利用者間トラブルで注意を受け、そのことを家族へ隠したいがため嘘をついていたことが分かった。
13	就労継続支援 B型	利用者 本人	申出人と他利用者間のトラブルについて 申出人から「他利用者から付きまとわれている。監視されている。なんとかしてほしい。」との苦情があった。	まずは申出人が落ち着けるよう、活動の場で申出人と当該の利用者が一緒にならないよう活動の計画を立て実行した。また、当該の利用者、直接支援を行う職員に申出人の訴えについてどう思うか確認をとった。 当該利用者本人、2人に関わる支援者からもそのような行為はないとの返答であった。 直接的な事実関係がないとしても、申出人が悩んでいることは事実であるため、引き続き申出人と当該利用者と一緒にしないよう配慮を行った。 申出人にはどうしてそのように感じるのか等詳しく聞き取りを行い、都度アドバイスをすることとした。
14	就労継続支援 B型	利用者	「昼食時、A氏が独り言で『殺される。』など皆に聞こえる声で言うのでご飯が美味しく楽しく食べれない。」と訴えがあった。	A氏に事実確認をしたところ、「男性の声(幻聴)が聞こえる。」とのこと。休憩時は他の利用者も休憩室を使っているので、できるだけ声に出さないように。また、聞こえてきたことはメモに取るように促した。 それでも気になる利用者には、相談室を開放することとした。
15	共同生活援助	利用者 本人	「ある職員から、挨拶をしているのに、『きちんと挨拶をしてください。』と言われたり、パット交換の際も準備してない段階なのに『すぐ横になってください。』などとトゲのある言い方をしてコミュニケーションが取りづらい。」 また、「話し方、口調、態度から『支援してあげる。』というような感じを受ける。」との申出がサビ管にあった。	所長へ報告し、所長、受付担当者、当該職員で三者面談を行った。 当該職員が申出人に謝罪し、改善することを約束したところ、申出人が謝罪を受け入れ納得された。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
16	共同生活援助	家族	職員のナースコール対応について、家族から「排泄のため、ナースコールを押したら『また〇〇さん?』と言われた。そのような対応をされたら、ナースコールを利用できなくなってしまう。これまでも同様のことがあっている。職員に迷惑を掛けたくないと言い、水分摂取を控えてしまい、膀胱炎になったこともある。ナースコールの対応を見直してもらいたい。」との苦情があった。	今回、不適切な支援があったことを利用者と家族へ謝罪した。 今後、ナースコール対応マニュアルに沿った支援、利用者の状態にあった支援が提供できるよう職員に周知を図った。
17	共同生活援助	近隣住民	「(当該事業所作業場の) エアコン室外機の音が気になるため、室外機を移設して欲しい。」と隣接する近隣住民から法人本部宛てに電話が入った。 数年前にも別の場所の機械音がうるさいとして連絡があったため、以前も移設対応をとった経緯あり。	苦情の電話を受け、その日のうちに理事長が相手先へ出向き、詳しい状況の確認がなされた。数年前も今回も騒音と言える様なレベルの音ではないと業者や複数の職員間での見解であった。 しかし、申出人は過敏傾向の方ということもあり、その後、苦情解決責任者・受付担当者・事務員を交え内容を共有し話し合いの結果、今回も見積もりをとり、移設工事を業者に依頼することとなった。 12月の極寒の時期でもあったため、利用者には工事終了までの期間はファンヒーターで代替対応した。
18	共同生活援助	利用者本人	職員が必要ないのに、プライベートなことを聞きたがる。	職員と面談。職員会議で、日常の会話の中で、互いにプライバシーに係る話題を掘り下げないよう努めるとした。
19	共同生活援助	家族	安定剤の量が、相談もなく知らぬ間に増えていたことが帰省時に判明した。施設が薬で抑制しようとしているのではないか。	施設内での様子を主治医に伝え、増量になっていた。これについて、看護師は家族への相談もなく、伝えるのを忘れていた。 保護者の不信につながったため、謝罪と説明を行った。
20	共同生活援助	利用者本人	特定のスタッフの態度が気になる。何か言われはしないかと思いき緊張する。	申出人と担当スタッフが個別面談を実施したところ、「申し出たときは、状態が悪かったため訴えたが、消化できているので特に何も思っていない。」とのことであった。 また、スタッフミーティングで苦情があったことを報告し、入所者と接する際の声掛け、態度、表情などのコミュニケーションについて、互いに注意点などの振り返りを行った。 更に、活動や訓練場面において指導を要するような場面での関わりのポイントを再確認し、共有した。
21	共同生活援助	家族	いつも同じ服を着ている。また、家族が持ってきた服を他利用者に着せているのではないか。	A氏はこだわりが強く、好みの服しか着ないことや職員が衣替えをしても自分で入れ替えてしまうことを伝えた。 また、個人の持ち物を他の利用者に着せることはないと説明したが、納得されなかった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
22	共同生活援助 (ショートステイ)	家族	その利用者は、毎週1泊2日定期でショートステイを利用。 主介護者である妻の入院療養のため、急遽ミドルステイ利用開始。 3週間ほど経過した頃、妻から電話があり、「職員のAさんという方の対応（言葉遣いや言動）を主人が不快に感じている。」との申出があった。 このことは、利用者から妻へ電話で伝えられたようだ。 利用者へ聞き取りを行う旨伝え、聞き取りを行うと、A職員について、「口調が強い。」「こちらが話をしに行くと無視するような対応をとられた。」とのこと。	話し合いの場を持ち、A職員と会って直接話を聞いたことと、意見を伝えることができたことで、利用者、家族ともに納得された。 利用者は、その後も妻の体調が改善されるまで引き続きミドルステイを利用され、1か月強の利用を終え退所となった。
23	グループホーム	利用者本人	グループホーム内において、早朝5時頃自室にて大音量で音楽を流している状況。 同室者で「大きな音で流さないで」と注意をしたが聞きいれてもらえず逆に立腹する状態であったため職員に訴えがあった。	利用者には共同生活でのルールを伝え、音量を上げて音楽を聴きたい時はヘッドホンを使用して聴くように改善方法を示した。
24	グループホーム	利用者本人	利用者Aさんが洗面所で利用者Bさんに水をかけられた。 AさんからBさんには自分(Aさん)がいることは分かっており、目で確認してわざと水をかけているのに、「ごめんなさい。」と言っているけど、本当にそう思っているのか。	AさんBさんと苦情受付者と話し合いを行いBさんからAさんへ謝罪を行った。 苦情受付者からBさんは高次脳機能障害があり突発的、反射的な行動があることを説明し、職員の見守り不足でトラブルを回避できなかったことを謝罪した。 更に後日、Aさん、Bさん、Bさんの母親、苦情受付者と話し合いを行ったところ、Bさんの母親からAさんに謝罪があった。 Aさんは、「同じ障がいがある者同士なので気持ちよく生活したい。」との気持ちが伝えられた。
25	生活介護	利用者本人	ズボンのベルト通し部が破れていたため、注意してほしい。	破損に至る原因として、入浴支援を行った支援員がズボン着衣の際、ベルト通し部を持って引き上げていたことが判明した。 介助を行った支援員は、その破損に気付いていなかったため、支援員が利用者に謝罪を行った。
26	生活介護	利用者本人	同施設の利用者から体を触れたり、着替えを見られたりされているため、対応してほしい。	当人同士とその家族を交えての話し合いを実施。 話し合いにて触らず、見ないという内容で当人同士の約束にて解決した。
27	生活介護	利用者本人	「新人職員の入浴支援研修の際、ずっと見られているような感じがして嫌になる。私たちはみせものではない。」と申出があった。	当該利用者に部長、課長が今までの入浴介助支援研修の在り方について謝罪したうえで、入浴介助支援研修の目的の説明を行った。
28	生活介護	利用者本人	連絡帳の渡し忘れについて、安易に考えているのではないか。また、渡し忘れが続いている。	直接、利用者へ謝罪を行い、改善内容の説明とこれからの改善への取り組みを見ていただきたいことを伝えたとこ、ご理解をいただいた。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和7年度の調査として、事業所から寄せられた令和6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>コロナが5類になったタイミングで、以前のように送迎の際、保護者にお子さんの保育室まで来ていただくようお願いしたところ、「朝忙しいのに保育室まで連れて行かなくてはならないのは納得がいかない。おたくらの都合でしょ。」と電話口でまくしたてられた。</p>	<p>保育室まで来ていただくようお願いした次の理由を丁寧に説明した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 保育室から玄関口まで保育士が出てきている間、保育室が子どもたちだけになってしまい、安全対策が万全ではない。 2 保護者さんに保育室の様子や子どもたちの様子をいつでも見ていただけるように。 3 担任保育士との情報交換がしやすいように。 <p>さらに、時間がなくてお急ぎの際には近くにいる保育士に遠慮なく声掛けして子どもの受け入れを頼んでいただいでよいことをお伝えした。</p>
2	保育所	家族	<ol style="list-style-type: none"> ① 保護者が職員の勤務時間外の交友関係を把握しており、「そういった職員には信頼して預けられない。」といった内容。 ② 園児同士でのトラブルでの怪我の様子を保護者に伝え忘れていた。 ③ 園の駐車場の砂利が、施設外に出ている。 	<ol style="list-style-type: none"> ① 苦情申出人と主任、園長と話し合いの場を設けるが進展なし。第三者委員を交えての話し合いを提案したが、断られた。 ② 苦情申出人と主任、園長と話し合いの場を設けようとするが電話に出られないし、登降園時も終始無言。第三者委員に助言を仰ぎながら、苦情申出人との距離感を探りつつ、数週間かけて話してもらえるようになった。 ③ すぐに掃除を行った。
3	保育所	家族	<p>園児に熱がありお迎えをお願いしたところ、「仕事が落ち着いてから来ます。」とのお返事だったが、1時間半たってもお返事がなかったのもう一度電話したら、「今急いで向かってるのに催促の電話とはどういうことか。」とお怒りだった。</p> <p>「仕事上そんなに早く迎えに行けない。」とのことだった。</p> <p>結局いつものお迎えの時間と変わらない時間だった。</p>	<p>保護者の方の気持ちを受け止めながら、保育所は集団の場であること、利用者の病気が急変するリスクを伝えて、他に行政で頼れる方法を考えていたり、早めにお電話をしていくことを提案した。</p>
4	保育所	近隣住民	<p>当園の近所の方から行政へ電話があったとの連絡があった。</p> <p>それは、「(本園の)保護者が子どもさんをチャイルドシートやジュニアシートに乗せなかったり、抱っこしたまま運転している。以前にも伝えていたが改善されなければ警察へ通報する。」とのことだった。</p>	<p>保護者会会長へ連絡し駐車場利用についての手紙に記載し注意喚起を行うとともに、保護者へ一斉メールを送った。</p> <p>また、園だよりにも記載して周知した。</p> <p>併せて、警察に連絡し、シートベルトの指導を行ってもらった。</p>
5	保育所	近隣住民	<p>「園前の駐停車禁止区域で、園児が保護者の自家用車から降車している。交通ルール違反のうえ、道路を塞いでいてとても迷惑。何度も見ており嚴重注意し、やめさせて欲しい。」と朝早く電話があった。</p>	<p>すぐに全園児世帯に一斉メールで苦情の電話内容を報告。保護者会会長にも相談。保育園と保護者会それぞれで駐車場の使い方の文書配布。</p> <p>園前に停車している保護者を見かけたらその場で注意したところ、保護者自身でも声を掛け合う姿が見られた。</p>
6	保育所	家族	<p>連絡帳に書いてある表現への苦情について</p>	<p>利用者家族と話し合い、受け取られたような保育士からの思い</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				はないことを伝えるとともに、連絡帳などの表現についての園内研修を行った。
7	保育所	老人クラブ会員	運動会への案内が老人クラブにはいくのに、区長にいかないのはなぜか。また、来賓競技内容が高齢者にはきつく危険に感じる人もいる。改善してもらいたい。	園長は苦情内容を聞き、原因について主任保育士と話し合い、誤解が生じた理由を探った。配慮不足と対応のまずさが原因であると確認し、解決策を講じて申出人に謝罪するとともに改善策を報告した。
8	保育所	家族	アプリの連絡帳にて「以前は園での子どもの様子など直接伝えて下さっていたが、今年度になりほとんどない。園児への対応などで大変かと思いますが、週に1度でも難しいでしょうか？苦情になってしまい申し訳ないが、あまりにも？と思うことが多くあったため連絡しました。」とご意見があった。	担任がアプリで内容を確認し、すぐに主任保育士に報告があった。 様子を確認したところ、母親に話しかけてもあまり関わってほしくないように返事もままならないままに帰っていくので、話しかけられるのが苦手に見えていた。 「自然と父親に話す回数が増えていたかもしれない。文章では伝わりにくい事もあるので、子どもの様子などは直接お話しすればよかった。」との事だった。 話しかけられるのが苦手に見えるが、話しかけてほしいのかもしれないので、積極的に話しかけるように心がけるように対応することになった。
9	保育所	家族	門扉に不具合があり、自動施錠が出来なくなったため、門扉を開放していたが、防犯上不安との申出があった。	現状をメールにて説明。しかし年末で業者も忙しく部品の調達も難しく、思うように作業が進まなかったことで、行政に相談された。 こちらの対策として、インターホンを押してもらいカメラで保護者の確認は行っていること。また、出入りの少ない時間帯は、建物自体は施錠していることを伝えた。
10	保育所	家族	発熱後24時間お休みのルールを緩和できないか。 降園後解熱し翌日は元気なお休みしないといけないのか。	保育園独自で発信しているわけではなく、厚生労働省の記載分を参考にさせてもらっていることを伝え、あくまでも集団の場なので必ず病院受診をして先生の指示を受けていただくこととした。 そのうえで、当日の夜から翌日までに熱が無ければ登園しても大丈夫ですと伝えた。
11	保育所	家族	お迎えの時、担任が泣いている本児(2歳)を抱いてトイレへ向かった様子を見ておられ、その時の対応に不満を持たれたことについて 座らせ方が乱暴だったことと、泣いている本児をひとりにして室内へ戻ったことに対して、「泣いている子をひとりにさせなければなかった理由は何か？抱っこしたままあやすことは出来なかったのか？」との申出があった。	その時の状況のすり合わせと担任からの話を聞き、相違がなかったかを確認した。 園長、主任、担任で母親が何に對して怒っているのかを話し合い、子どもへの対応がどうすべきだったかの話し合いを行い、直接謝罪に伺うことにした。 園として今後のあり方を伝え担任からも再度謝罪をした。
12	保育所	家族	登園時間が遅くなってしまいが、担任の子どもを受け入れる態	当該職員にひとつひとつ聴き取りを行った。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>度が冷たく感じる。お集まり中、気付いていても他の子ども達と歌をうたい続け、15分以上待たされることがあった。特に月曜日は大泣きでの登園になってしまい調子が悪いにも関わらず、冷たい態度を取られてしまう。</p> <p>朝の外遊び中にも、担任本人から受け入れ場所へ来てくれることはなかった。</p> <p>お迎えの時は、子どもの様子を担任からあまり聞くことがない。</p> <p>子どもは髪の毛を長くしている。「切ったらどうですか?」と言われたため、今まで「切ったら?」と言われたことがないのでびっくりした。</p> <p>このようなことが4回以上あるので、話がしたかった。</p>	<p>泣いて登園してきたときは対応するが、タオル・帽子掛けや朝の支度をしているときは行わなかった。</p> <p>母親も部屋に顔を出さずに見ているときがあったので気が付かなかった。</p> <p>髪の毛は「切ってとは言っていない。結んできて」と母親に伝えた。</p> <p>当該職員も他の子の対応に追われていて保護者に対して不十分だったかもしれないことを説明した。</p>
13	保育所	家族	<p>子どもの食事用エプロンにカビが生えていた。どこで保管していたのか知りたい。</p>	<p>使用していないエプロンだったが、早退時に返却し忘れ、5日間園の個人棚（カゴの中）に保管していた。</p> <p>梅雨時期でもあったためか返却した際に、エプロンにカビが生えていた。</p> <p>新しいエプロンを購入し弁償し、保護者に謝罪したところ了承を得た。</p>
14	保育所	家族	<p>他児からの噛みつきが2か月の間に6回ほどあり、母親から連絡ノートにあまりに頻繁過ぎることに対して、今後対策などはどうするのかの確認があった。</p> <p>夕方のお迎え時に保育士が「気を付けてみていきます。」とのみ伝える形になってしまい、その後の対策をしっかりと母親に話していなかったことで、母親も不信感を持たれ、行政に相談に行かれた。</p>	<p>母親に改めて謝罪をし、今後の取り組みについて話をした。</p>
15	保育所	家族	<p>こどもを連れて朝登園した時、ある職員の受け入れる時の態度に不満がある。(適切ではない)</p>	<p>保護者、園長、該当職員で1回目の面談を行い、保護者のご意見を聞いたところ、「保育園としての対応を考えて意見が欲しい。」とのことなので、全職員で話し合いを行い、改善点を考えた。</p> <p>その後、2回目の面談を保護者、園長、該当職員で行い、改善点を伝え、改めてお詫びをした。</p>
16	保育所	匿名	<p>不適切な保育が行われているのではないだろうか?と行政に電話があった。</p>	<p>行政から全職員に聞き取り調査が行われ、事実確認後、調査結果、「不適切な虐待の案件なし。」であったことを保護者会役員会にて話し合い、ホームページと園だよりにて報告した。</p>
17	保育所	近隣住民	<p>運動会練習の音楽の音がうるさい。自分は夜勤明けなので眠れない。</p>	<p>スピーカーを変えて音の出力を落とし向きも変えてみた。</p>
18	保育所	近隣住民	<p>保護者の停めていた車と車の間から子どもが見え隠れしていた。</p>	<p>子どもたちの交通指導だけでなく、保護者のかたへの指導を行うこととお約束するとともに、その日のうちに安心メールを使っ</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>その子の保護者はどこにいるのか確認してみると他の保護者同士で話をしている子どもを見ていなかった。</p> <p>保護者の方にお子さんから目を離さないようにお伝えしてほしい。</p>	<p>て、このような事案があったことを周知するよう伝えた。</p>

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和7年度の調査として、事業所から寄せられた令和6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	子どもが行事(運動会)に病気で欠席したが、翌週の登園後に担任の先生が思ったように声をかけてくれなかった。	保護者と担任へ状況を詳しく聞き取り、双方の気持ちを把握することとした。 担任なりに子どもに声をかけてはいたが、子どもを通してうまくその会話が伝わっていなかった。 また、年長児で最後の運動会だったため、残念だった気持ちが強かったようで、担任への期待も大きかったようだった。
2	認定こども園	家族	「遠足の時の集合写真に自分の孫が写っていないかった。その時に孫はどこにいたのか。園の危機管理はどうなっているのか。このことに関して職員で情報共有をしてほしい。謝罪を求めているわけではないので謝罪はいりません。」とのことであったが、担任からの謝罪がなかったと立腹された。	その時のお子さんの様子と職員の対応について話した。職員会議で情報の共有をした。 集合写真等掲示する場合、漏れている子どもがいらないか複数の職員で確認するようにした。 園外保育の時の子どもの把握を徹底することを再度確認した。
3	認定こども園	家族	職員が間違っアレルギーの除去食を提供した。 その事を保護者へ伝えると、状況説明を求められた。	クラスの全職員が話し合いの場に同席し、除去食でないものを提供した経緯を説明した。 提供食器、トレイなどで、普通食と区別していたにも関わらず、間違ってしまったことに対して、職員が声を掛け合いながら、次のとおり、二重に確認し合うようにする事とした。 除去食の園児に対しては、最後に食事を提供することとし、職員全員が確認した後に提供するようにした。
4	認定こども園	家族	3月の新入園児説明会の個人面談で担任が土曜登園について父に説明を行っていた。 当該園児は4月から母と登園したが、3月の説明会の内容を母が理解しておらず、行き違いが生じたことから、父が熊本市保育幼稚園課へ説明を求めた。	両親共に重要事項説明書の内容を丁寧に説明して、理解していただいた。
5	認定こども園	近隣住民	近隣にお住いの方から匿名で、「夕方の降園時に私が借用している駐車場に園児が飛び出してくることがあり、大変迷惑している。何とかならないか。」と申出があった。	特定の保護者に対してだけではなく、近隣へ迷惑をかけないように、口頭と保育ICTシステムのお知らせで厳重に注意した。
6	認定こども園	家族	我が子が玩具の取り合い中、顔を噛まれた。 祖母の迎えで、祖母に状況説明を行ったが、母親に直接伝えることができなかったため、「状況を知りたい。女の子なのに顔を噛まれたので気を付けて欲しい。」と母親から電話があった。	直接伝えなかったことを謝罪し、母親に直接連絡を入れるようにした。 電話で母親に担任が状況説明をきちんと行うと「我が子も手を出したので、その時はきちんと注意してください。」と言われた。
7	認定こども園	家族	発表会での園児代表挨拶で毎年0歳から入園してきた子ども全員で言っていたが、1歳以降に入園した子ども(0歳から入りたくても入れなかった子ども)の気持ちも考えてほしい。	保護者の方と直接話しをした。 職員間で話し合いをした結果、発表会直前で練習も始めていたため、今回はそのまま0歳児から入園してきた子どもで園児代表挨拶をすることにした。保護者の方

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				にもその旨を話し、納得していただいた。
8	認定こども園	家族	子どもを迎えに行くと、我が子だけ玩具を片付けさせられていた。他の子は遊んでいた。その時に対応した保育士の我が子に対する言い方が嫌だった。以前もあったのに何も変わっていない。	特定の保育士に対する印象が以前から悪く、保育士も反省し態度を改めているものの、どうしても偏見があり言動が許せない様子。 今回も何も言い訳せずに、対象保育士が謝罪した。
9	認定こども園	家族	給食を食べきれない時の対応が担任によって違う。「もう、いいよ。」という担任もいるが、少しでも多く食べさせようとする担任もいる。 「給食が嫌だからこども園に行きたくない。」と言うので転園も考えている。	担任には、自分が苦情を言ったことを知られたくないということだった。 他にも同じような対応をしている職員がいるかもしれないので職員会議で全員に伝え皆で対応を考えた。
10	認定こども園	家族	こどもが家庭で塗ったネイルを園職員が剥がしたと言っている。なぜそのようなことをするのか。	当該園児が在園する時間帯に係る全ての職員に聞き取りをしたところ該当行為は無く、本児が自分で剥がしているところを目撃した職員がいた。 時系列で説明し母親が把握できているかを確認しながら丁寧に対応した。
11	認定こども園	家族	「いつもは保護者に抱っこされて登園する娘(1歳児)が、この日は、頑張って歩いて登園したのに慣れない先生で、あまりリアクションがなく娘が泣いてしまった。大変申し訳ありませんが、よろしければ、〇〇先生か〇〇先生に褒めてもらうことは可能でしょうか？連絡するか迷ったが娘にとっては大事なことだと思い、ご連絡させていただきました。」との内容が登降園管理アプリで連絡が入った。	連絡内容について、その時の様子も含め園長へ報告した。 対応職員は、本児に「知らない先生でごめんね。」と伝え父親にも声をかけお預かりした。 いつもは抱っこで登園していたのに、この日は歩いて登園したことを把握していなかった。 苦情処理受付者から父親へ電話をし、謝罪。 担任から歩いて来たことを褒めるように対応したところ、現在は泣き止み、いつも通り過ごしていること伝えると安心された。
12	認定こども園	家族	お産を控えた娘を思っの祖母の行動だった。 「慣れない孫に対して園の方から『泣いたら電話します。』と言われ、いつ電話が来るかもしれないと落ち着かない日々を過ごしているの、もう少し気長に見てはくれないだろうか。」と言う要望である。	まずは祖母の意見について、気持ちに寄り添いながら聞き、共感したり緊張している祖母が和らぐような話の方向に持っていき、十分に祖母の気持ちを吐き出すように聞くことに専念した。 担任にもストレートに伝えると傷ついてしまうので機会をみて話すようにした。 10月後半には落ち着いて泣かずに登園できるようになり、一緒に入園したお友達と一緒に手をつないで部屋に入ってくるまでに変わってきた。 本件について、そのクラスの問題だけにせず、園全体の問題として考えるようにし、常に笑顔での対応を心がけることとした。
13	認定こども園	家族	園内にてケガが発生、手術を行うことになった。通院、入院などその後の経過がわかっていたので、園としてもその様子を見守っていた。しかし、その姿勢について	保護者の思いを聞き、誤解を招く形となってしまったことや、ケガに対して改めて謝罪した。 ケガが発生したことでの今後の改善策やケガ発生時の防犯カメラの視聴を行った。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			て誠意がないと捉えられてしまい、苦情の申出があった。	

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和7年度の調査として、事業所から寄せられた令和6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	児童福祉関連施設	家族	利用者を抱っこしている状態で、抱っこの手を持ち替える際に転倒させてしまったため。	経過観察後、病院へ受診し特に症状が見られず納得された。
2	児童養護施設	家族	利用者の歯が黄ばんでいる。歯磨きをされる時間が短い。口腔内の細菌は虫歯、歯周病、誤嚥性肺炎、感染症等にも繋がる恐れがあるのでしっかり歯磨きをしてほしい。	口腔ケアの支援向上のために歯科衛生士による全職員対象の研修を計画し実施した。今後も1年に1回は口腔ケアの研修を計画し支援技術を維持できるようにした。 申出者のお子様の歯の黄ばみは改善した旨家族からお礼の言葉をいただいた。
3	児童養護施設	利用者本人	隣の部屋から騒音、怒鳴り声が聞こえる。	怒鳴り声が聞こえた時に内線を入れて注意したり、翌日に話を聞いたり、隣の人困っていることを伝えた。 市の要対協（要保護児童対策地域協議会）にも報告し面談に来所してもらった。 完全になくなることはないが怒鳴り声はほとんどなくなり、気にならなくなった。
4	児童養護施設	家族	面接時にフツと職員が居眠りをした。	申出人の家族と面談し、謝罪し今後このようなことがないように気を付けることや担当職員にも入ってもらうことにした。 信頼関係ができていたおかげで、理解していただいた。
5	児童養護施設	家族	入所後、初めての帰省の際に迎えに来られた保護者から「ろれつが回っていない。」「薬漬けにしている。」等の不満と対応した職員への暴言等があった。	弁護士へ相談後、県・市・児童相談所・学校・主治医等の関係機関と連携し、保護者への対応、説明を行った。 最終的に県と警察の調査が入り、保護者の訴えは認められなかった。 また、当該家族が転居された事もあり、自然に収束した。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和7年度の調査として、事業所から寄せられた令和6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	家族	居宅サービス計画書がないまま、自宅でサービス担当者会議が開催された。開催された翌日、家族から居宅介護支援事業所の管理者へ電話にて連絡があった。	<p>管理者が自宅を訪問し話を聞くと「居宅サービス計画書が間に合わなかった事を何とも思っていないような言動が見られ、不信感を持った。」と家族から指摘を受けた。</p> <p>報告があった日に担当者が自宅訪問し、家族から話を聞いたところ、「しっかりとした説明と、計画書が間に合わなかった理由を伝えてほしかった。」と言われた。</p> <p>利用者、家族が自宅生活を送るうえで不安を抱えながら介護をされている話を聞いた。</p> <p>状況を確認してから計画書を作成しても良いだろうと安易な考えであったことを自身で反省し、家族へ謝罪した。</p> <p>「自分が感じたことははっきり言わないと気が済まない性格だからすっきりした。話を聞いてもらって良かった」と言われた。</p>
2	社会福祉協議会	利用者本人	<p>「ヘルパーに問い合わせをしたのに、違う人（担当ケアマネ）から返答があった。ヘルパーは家族の分の調理はできないことをヘルパーから説明してほしかった。」</p> <p>「何故ヘルパーに聞いたことを包括担当者が知っていて答えるのか不信感があった。直接、ヘルパーから説明が欲しかった。」と立腹して来所された。</p>	<p>信頼されているサービス提供責任者が対応したところ、問い合わせの内容に対して直接返答しなかったことを謝罪し、訪問介護の内容については、再度説明した。</p> <p>担当ケアマネとの信頼関係が構築されていなかったこともあるが、担当者が計画を立てられるため、普段から情報共有しており、知り得た情報は報告をすることになっていると丁寧に説明。</p> <p>また、開始時に、利用者への支援であるため、調理も家族分はできないと伝えておくべきであったと謝罪を行った。</p>
3	社会福祉協議会	家族	高齢者の健康教室で、送迎運転手が99歳の利用者を帰宅途中で下ろし、20mほど歩いて帰らせた。きちんと自宅まで送ってほしい。	<p>家族からの電話で発覚し、運転手に話を聞いたところ、道が狭く運転に自信がなかったため、途中で下ろしたことが判明した。</p> <p>苦情解決責任者から謝罪の電話を行ったことで、「次回から気を付けてほしい。」と言われ終了した。訪問しての謝罪は拒否された。</p>
4	社会福祉協議会	家族	職員との会話の中で、他人の個人情報と話され、あまりいい気がしなかった、別の所でも我が家のことを話しているのではないかと不安に思った。	<p>この件に関して、利用者、家族とお話しし、不快に思われたことを深く謝罪した。</p> <p>利用者、家族へは、このようなことが二度と起きないように、職員に対しても指導したことを伝えた。</p>
5	社会福祉協議会	利用者本人	生活支援員（嘱託職員）が利用者に対してのものの言い方がきつい。担当を交代できるのであれば交代してほしい。	<p>生活支援員の上司が利用者から申出があったことを説明し、次回から担当を変更する旨を職員に伝えた。</p> <p>申出者に上司がお詫びをしたうえで、指導をしたことと、担当者を変更することを伝えた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
6	社会福祉協議会	家族	訪問介護員が冷蔵庫の中を勝手に整理した。	利用者が謝罪を受入れられた。私物を整理する際の当事者への確認の徹底を行った。
7	社会福祉協議会	利用者本人	ただ相談したかっただけなのに、「後見制度を分かっていますか」など言われ気分を書した。	謝罪し、改めて相談を受けた。利用者に謝罪を受け入れていただいた。相談や質問の内容は何なのかしっかりと話を聞かせていただいた上で誠意ある対応をした。
8	社会福祉協議会	家族	ある職員の送迎ルートだけ、他の職員と違う。また、スピードが速く、恐怖を感じる。	苦情の対象者、苦情受付担当者、苦情解決責任者で事実確認、分析、再発予防について話し合い、その後、他事業も含め全体で安全運転講習を行った。
9	社会福祉協議会	医師	医師に書類作成をお願いしたいが時間をとってもらえず、事務員に連絡を入れたうえで、ファックスにより書類作成依頼をしたところ、依頼の仕方についてとがめを受けた。	医師に謝罪の申し入れをするため時間をいただきたいとお願いしたが、業務が忙しく訪問を断られた。数日後、医師の指定する時間に往訪し、改めて謝罪した。
10	社会福祉協議会	家族	訪問介護の利用者から緊急用の携帯電話へ着信が20:05にあった。所持していた職員が気づかないまま、翌日に気付いて折り返したところ、利用者本人は緊急用携帯へ電話はしていないと言っている。本人が混乱してしまっているのわかるように説明してほしい。	後日、担当ケアマネジャーと一緒に訪問した。家族と本人の前で緊急携帯電話の着信履歴を見ながら、電話をかけたことがわかったが、電話帳への登録がされておらず、知らない番号からの着信と理解していた。しかし、これまでも本人は何度か緊急携帯の番号へ発信をしたことがあった。家族の話によると本人は認知機能の低下により、短期記憶に障がいが出ていること、携帯の使い方がわからなくなっているときがあること、日常生活上でも混乱する場面が起きている状況を伺った。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和7年度の調査として、事業所から寄せられた令和6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

※事例の記載はありませんでした。

令和7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

* 次のURLまたは熊本県社会福祉協議会のホームページから御回答ください。

〔ホームページ〕 HOME > 運営適正化委員会 > 苦情解決に関する状況調査
> 令和7年度苦情解決に関する状況調査の実施について

〔回答フォームのURL〕 <https://forms.gle/np2h1pNJbrkCAwMi8>

* 1事業所ごとに御回答願います。



事業所等名 (施設名)		事業所等 所在地 (住所)	〒
		電話番号	
メール アドレス			
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6年度(2024年度)の実績を対象とします。

● 今後、本アンケート並びに研修会等の案内方法については、「電子メール」による御案内に変更しますので、御協力をお願いします。

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) 合計 (_____人)
(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、**設問7**へお進みください。

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

- 6 3の(1)で解決した方法をお答えください(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	(_____ 件)
(2) (1)に第三者委員を加えての話し合い	(_____ 件)
(3) その他 [_____]	(_____ 件)
合 計	(_____ 件)

- 7 苦情解決の仕組みを利用者や家族へどのように周知しているかお答えください
 (該当するものに○印を付けてください)(複数回答可)

(1) 事業所内でのポスター等の掲示	(2) 広報誌(園だより)への掲載
(3) ホームページへの掲載	(4) 集会・家族会での説明
(5) パンフレットへの掲載	(6) 重要事項説明書や契約書への明記
(7) その他(具体的に _____)	

御協力ありがとうございました。

【調査・回答票送信先】

熊本県社会福祉協議会

熊本県運営適正化委員会(担当:中尾)

〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町3番7号

電話:096-324-5471 ファックス096-355-5440

メールアドレス tekiseika@kumashakyo.jp

8 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6年度(2024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。

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。

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7年12月発行