令和8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２１８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いただい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、心より感謝申し上げます。

さて、平成12(2000)年の社会福祉基礎構造改革により社会福祉法第82条が設けられ、社会福祉事業の経営者には、利用者等からの苦情を適切に解決することが求められるようになってから、20年以上が経過しました。この間、各事業者の皆様には、苦情解決責任者や第三者委員の設置など、利用者の立場に立った苦情解決体制の整備に取り組んでいただいております。

一方、本委員会に寄せられる相談の中には、「不満はあるが、事業所に言うと今後の利用に影響するのではないか」「家族がお世話になっているので、我慢するしかない」といった思いを抱えている利用者・家族も少なくありません。制度上は利用者と事業者が対等な立場にあるとしても、実際には「我慢するしかない」という心情が残されていることを、私たちは忘れてはならないと考えております。

本委員会では、こうした利用者等からの苦情・相談に対する助言や調査を行うとともに、事業者や第三者委員を対象とした研修、事業所への巡回訪問等を通じ、事業所段階での適切な苦情解決と福祉サービスの質の向上を支援してまいりました。

さらに、今般の社会福祉法改正では、令和10(2028)年度以降、福祉サービスに加えて保健医療サービス等の利用援助を行う事業へと制度が拡充されるとともに、頼れる身寄りがない高齢者等に対する日常生活支援、入院・入所等の手続支援、死後事務等を行う事業が第二種社会福祉事業として位置付けられることとなりました。これに伴い、運営適正化委員会についても、その適正な運営を確保する役割の対象が広がることとなります。

こうした制度の変化を踏まえ、これからの運営適正化委員会には、従来からの苦情解決の役割に加え、新たな福祉サービスの適正な運営を支える役割も、より一層求められるものと考えております。

本調査は、県内の事業所における苦情解決の取組状況を把握するとともに、各事業所における適正な苦情解決を支援し、今後の苦情解決制度の啓発・普及に資することを目的として、毎年度実施しております。本年度も、各事業所の利用者や家族等から寄せられた事例を踏まえ、その内容を取りまとめました。

巡回訪問を実施した事業者からは、「集計結果の事例を職員研修に活用し、リスクマネジメントに役立てている」との声もいただいております。苦情は単に解決すべき問題ではなく、利用者の声をサービスの改善につなげる貴重な機会でもあります。

御回答いただきました各施設・事業者の皆様に改めて厚くお礼を申し上げます。本集計結果が、各事業所における適切な苦情解決の取組と、利用者本位のより質の高い福祉サービスの実現、さらには今後の新たな制度への対応の一助となれば幸いです。

令和８年１０月

熊本県運営適正化委員会

目　次

Ⅰ　令和８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 …… 20
３　保育所 …… 28
４　認定こども園 …… 33
５　児童福祉関連施設 …… 37
６　社会福祉協議会（事業所を含む） …… 40
Ⅲ　状況調査回答票
令和８年度福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票… 41

Ⅰ　令和８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	253か所	248か所	98.0%
障がい者福祉施設・事業所	420か所	340か所	81.0%
保育所	476か所	318か所	66.8%
認定こども園	137か所	110か所	80.3%
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）	58か所	58か所	100.0%
社会福祉協議会（事業所を含む）	53か所	45か所	84.9%
救護施設	7か所	6か所	85.7%
合　計	1,404か所	1,125か所	80.1%

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	施設しおり、法人の概要等に記載している	その他
老人福祉施設	248か所	246か所	99.2%	0か所	1か所	1か所	0か所
障がい者福祉施設・事業所	340か所	312か所	91.8%	11か所	11か所	3か所	3か所
保育所	318か所	300か所	94.3%	7か所	2か所	9か所	0か所
認定こども園	110か所	109か所	99.1%	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）	58か所	57か所	98.3%	0か所	1か所	0か所	0か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	45か所	44か所	97.8%	0か所	0か所	0か所	1か所
救護施設	6か所	6か所	100.00%	0か所	0か所	0か所	0か所
合　計	1,125か所	1,074か所	95.5%	19か所	15か所	13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51か所(4.5%)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	248か所	240か所	96.8%	0か所	5か所	1か所	2か所	0か所
障がい者福祉施設・事業所	340か所	219か所	64.4%	11か所	62か所	21か所	17か所	10か所
保育所	318か所	287か所	90.3%	4か所	19か所	6か所	0か所	2か所
認定こども園	110か所	110か所	100.0%	0か所	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）	58か所	47か所	81.0%	0か所	9か所	2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	95.6%	1か所	1か所	0か所	0か所	0か所
救護施設	6か所	6か所	100.00%	0か所	0か所	0か所	0か所	0か所
合　計	1,125か所	952か所	84.6%	16か所	96か所	30か所	19か所	12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173か所（15.4%）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	240か所	147か所	40か所	0か所	0か所	45か所	8か所
障がい者福祉施設・事業所	219か所	154か所	33か所	2か所	0か所	24か所	6か所
保育所	287か所	230か所	28か所	2か所	0か所	8か所	19か所
認定こども園	110か所	83か所	17か所	1か所	1か所	5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）	47か所	24か所	8か所	0か所	0か所	9か所	6か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	43か所	13か所	19か所	0か所	0か所	10か所	1か所
救護施設	6か所	4か所	1か所	0か所	0か所	1か所	0か所
合　計	952か所	655か所	146か所	5か所	1か所	102か所	43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	240	86	1.6	181	1.6	19	1.0	115	1.4
障がい者福祉施設・事業所	219	60	1.7	119	1.6	12	1.0	137	1.6
保育所	287	158	1.7	162	1.6	26	1.0	139	1.6
認定こども園	110	51	1.5	78	1.5	8	1.3	56	1.5
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)	47	14	2.0	22	1.5	7	1.2	30	1.9
社会福祉協議会(事業所を含む)	43	34	1.5	24	1.5	3	1.3	25	1.4
救護施設	6	4	2.0	3	1.3	0	0.0	3	2.0
合　計	952	407	1.7	589	1.5	75	1.0	505	1.6

※　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、保育所や救護施設、社会福祉協議会においては、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	240か所	165か所	4か所	9か所	76か所	17か所
障がい者福祉施設・事業所	219か所	135か所	2か所	13か所	69か所	32か所
保育所	287か所	166か所	2か所	13か所	72か所	63か所
認定こども園	110か所	79か所	3か所	7か所	33か所	10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)	47か所	31か所	0か所	1か所	13か所	4か所
社会福祉協議会(事業所を含む)	43か所	27か所	0か所	1か所	10か所	15か所
救護施設	6か所	5か所	0か所	0か所	2か所	1か所
合　計	952か所	608か所	11か所	44か所	275か所	142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。
※　令和８年度は、話し合いに立ち会い助言した件数が昨年度の32か所から44か所に増加しています。
※　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・事業所がありましたが、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７年度					令和８年度				
	苦情受付(件)				苦情以外の受付件数	苦情受付(件)				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	497	482	97.0%	11	457	387	369	95.3%	9	699
障がい者福祉施設・事業所	509	492	96.7%	7	911	342	333	97.4%	4	847
保育所	182	178	97.8%	10	237	125	123	98.4%	2	200
認定こども園	80	78	97.5%	2	55	95	90	94.7%	5	73
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	79	100.0%	0	101	77	74	96.1%	3	104
社会福祉協議会（事業所を含む）	53	47	88.7%	1	82	55	51	92.7%	1	7
救護施設	69	69	100.0%	1	207	6	6	100.0%	0	44
合　計	1,469	1,425	97.0%	32	2,050	1,087	1,046	96.3%	24	1,974

※　令和８年度は、認定こども園、社会福祉協議会以外の種別において、苦情件数が少なくなっています。また、苦情以外の受付件数も若干減少しています。

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	
老人福祉施設	387	173	44.7%	187	48.3%	0	0.0%	1	0.3%	26	6.7%
障がい者福祉施設・事業所	342	234	68.4%	75	21.9%	0	0.0%	1	0.3%	32	9.4%
保育所	125	3	2.4%	114	91.2%	0	0.0%	1	0.8%	7	5.6%
認定こども園	95	2	2.1%	86	90.5%	0	0.0%	0	0.0%	7	7.4%
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）	77	45	58.4%	18	23.4%	0	0.0%	0	0.0%	14	18.2%
社会福祉協議会（事業所を含む）	55	35	63.6%	14	25.5%	1	1.8%	0	0.0%	5	9.1%
救護施設	6	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%
合　計	1,087	497	45.7%	494	45.4%	1	0.1%	3	0.3%	92	8.5%

※　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、障がい者福祉施設・事業所、社会福祉協議会の順でした。利用者本人からの苦情申し出が多い理由としては、利用者がその施設等で生活を営んでいる時間が長く、職員との心理的・物理的な距離が極めて近いこと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	387 件	15 件	12 件	15 件	137 件	4 件	5 件	11 件	7 件	5 件	64 件	6 件	106 件
		3.9%	3.1%	3.9%	35.4%	1.0%	1.3%	2.8%	1.8%	1.3%	16.5%	1.6%	27.4%
障がい者福祉施設・事業所	342 件	15 件	4 件	15 件	97 件	0 件	4 件	2 件	1 件	0 件	137 件	5 件	62 件
		4.4%	1.2%	4.4%	28.3%	0.0%	1.2%	0.6%	0.3%	0.0%	40.1%	1.5%	18.0%
保育所	125 件	10 件	0 件	5 件	59 件	0 件	0 件	3 件	3 件	0 件	16 件	2 件	27 件
		8.0%	0.0%	4.0%	47.2%	0.0%	0.0%	2.4%	2.4%	0.0%	12.8%	1.6%	21.6%
認定こども園	95 件	6 件	0 件	2 件	42 件	0 件	1 件	8 件	0 件	2 件	15 件	3 件	16 件
		6.3%	0.0%	2.1%	44.2%	0.0%	1.1%	8.4%	0.0%	2.1%	15.8%	3.2%	16.8%
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）	77 件	8 件	1 件	2 件	21 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	20 件	0 件	25 件
		10.4%	1.3%	2.6%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.0%	0.0%	32.4%
社会福祉協議会（事業所を含む）	55 件	0 件	0 件	4 件	26 件	2 件	1 件	2 件	0 件	0 件	3 件	3 件	14 件
		0.0%	0.0%	7.3%	47.2%	3.6%	1.8%	3.6%	0.0%	0.0%	5.5%	5.5%	25.5%
救護施設	6 件	0 件	0 件	0 件	2 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	3 件	0 件	1 件
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	16.7%
合　計	1,087 件	54 件	17 件	43 件	384 件	6 件	11 件	26 件	11 件	7 件	258 件	19 件	251 件
		5.0%	1.6%	4.0%	35.3%	0.6%	1.0%	2.4%	1.0%	0.6%	23.7%	1.7%	23.1%

※　令和７年度と比較すると「職員の言動」が34.5%から35.3%に、「利用者間のトラブル」は22.6%から23.7%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７年度は、回答した1,192か所から1,469件(1か所あたり1.23件)の苦情がありましたが、今年度は、1,125か所から1,087件(1か所あたり0.96件)と1か所あたりの件数は若干減少しています。
※　同様に事業所種別ごとに苦情申出件数の割合をみると、老人福祉施設は1.95件から1.56件、障がい者福祉施設・事業所は1.31件から1.00件、保育所は0.51件から0.39件、児童福祉関連施設は2.08件から1.33件、救護施設は9.86件から1.0件と減少しています。一方で、社会福祉協議会は1.04件から1.22件へ増加しています。認定こども園は0.86件から0.86件と同数でした。

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	①苦情解決責任者・苦情受付担当者との話し合い		①のうち、第三者委員を加えての話し合い		その他	
老人福祉施設	387 件	359 件	92.8%	4 件	1.1%	28 件	7.2%
障がい者福祉施設・事業所	342 件	316 件	92.4%	0 件	0.0%	26 件	7.6%
保育所	125 件	105 件	84.0%	0 件	0.0%	20 件	16.0%
認定こども園	95 件	78 件	82.1%	1 件	1.3%	17 件	17.9%
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）	77 件	67 件	87.0%	0 件	0.0%	10 件	13.0%
社会福祉協議会（事業所を含む）	55 件	49 件	89.1%	0 件	0.0%	6 件	10.9%
救護施設	6 件	6 件	100.0%	0 件	0.0%	0 件	0.0%
合　計	1,087 件	980 件	90.2%	5 件	0.5%	107 件	9.8%

※　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）

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	161か所	17か所	57か所	23か所	11か所	212か所	9か所
障がい者福祉施設・事業所	191か所	15か所	37か所	48か所	13か所	306か所	20か所
保育所	134か所	105か所	63か所	60か所	74か所	146か所	28か所
認定こども園	66か所	34か所	21か所	22か所	22か所	67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）	34か所	2か所	7か所	7か所	6か所	41か所	5か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	34か所	8か所	6か所	1か所	2か所	35か所	1か所
救護施設	5か所	1所	2か所	2か所	1か所	1か所	1か所
合　計	625か所	182か所	193か所	163か所	129か所	808か所	70か所

※　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	受付で利用者の郵便物を家族へ渡した際に、誤って他利用者のハガキを一緒に渡してしまった。帰宅した家族から「郵便物の間に他の人宛てのハガキが何枚か入っていた。しばらくそちらに伺えないので、どうしたらいいでしょうか」との連絡を受けた。	郵便物を手渡した職員の確認不足であったことを謝罪し、自宅まで取りに伺った。自宅へ伺い再度謝罪をする。間違いがないよう1枚ずつ確認することを説明し理解を得た。郵便物を渡す際は、束ねたゴムを外し、1枚ずつ氏名確認をするよう徹底した。
2	特別養護 老人ホーム	家族	電話にて、職員の電話対応が悪い。電話対応をさせないでほしい。また、面会に行った際も話が長く、こちらが話をしようとしても直ぐに話を遮られてしまう。誰に面会に行っているのかわからない。一人の職員の対応でこんな思いをするのは残念である。	苦情対応担当者が家族の話を傾聴し謝罪を行なった。苦情内容をまとめて当該職員に話をした。当該職員には利用者と家族の情報を伏せる形で話を進めた。職員は自身の電話対応や家族との対応について何がダメなのかわかっておらず、また自覚がない様子であった。苦情相談以前から電話の対応や家族との面談の際には話を傾聴することが大事と指導を行っていたが、今回の苦情相談を受け、改めて指導を行った。 先方の話は遮らず、最後まで傾聴すること。先方の話は7～8割で自分の話は2～3割にすること。自分の話は端的に短く、だらだらと話をしないこと。 また言葉遣いや、自分にそのつもりがなくとも、声色やイントネーションで誤解を与えることがあること。言葉遣いは丁寧に話していても話す速度や間が大事であること。「いや」「でも」というような否定的な言葉は使わないこと。自身で判断に困った際は、その場で返答せず上席に必ず相談することなどについて、具体的な例を交え指導を行った。
3	特別養護 老人ホーム	家族	病院から退院後の施設の対応について	看護師から家族へ電話をした際、「お看取り」と言う言葉に強く反応されて立腹された。看護師へ状況確認を行い、家族へ謝罪し、以後、説明等を行う時には言葉使いに注意するように周知した。
4	特別養護 老人ホーム	家族	入所者が嘔吐し、病院受診。その後にステージ4の胃がんが見つかり、家族から苦情を受けた。	施設での対応を家族に説明。嘱託医に2週間に1回は診ていただいていたこと。当日の嘔吐以外は前兆等がなかったこと等説明したが、納得されず、解決まで至っていない。
5	特別養護 老人ホーム	本人	施設利用料に関すること。（食費の値上げ）	食材費等の高騰のため、これまで仕入れ先の見直しや商品の変更等を行い、負担をかけないように努力してきたが、長期にわたる物価上昇により、当施設も影響を受けている状況。今後も安定したサービス提供を継続していくために理解を得た。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
6	特別養護 老人ホーム	家族	口腔ケアについて	歯が一本無くなっていることを家族に報告していたが、その後の対応について報告がうまく行われていなかった。早急に歯科受診し、状態改善、職員への口腔ケア研修を行った。歯科受診後の家族への報告の仕方の改善や日々の口腔ケアの質の向上に努めた。
7	特別養護 老人ホーム	本人	介護職員の介助時の配慮不足と傾聴の欠如について	職員は自身の介助による痛みの付与を自覚していなかったが、指導後の謝罪と改善により、利用者から「職員はとても丁寧に介助を行っている。彼は素直で良いですよ。」との前向きな評価を得るに至った。
8	特別養護 老人ホーム	本人	同室の利用者から暴行を受けたので部屋を変えてほしい。	暴行した利用者にも事実確認するも認知症の程度がひどく、理解できないために、映像で確認。事実判明のため、棟と部屋を替えることを暴行を受けた本人・家族へ説明し、了承を得た。
9	特別養護 老人ホーム	家族	入所してからの利用料金を担当ケアマネに聞いた時は3,000円であったが、入所した時には19,000円との話であった。その後、遺族年金の話をしたところ、40,000円から50,000円と説明を受けた。入所前に利用料金についてきちんと説明して頂けなかったのか。	措置施設の利用料金の決定についての説明を行う。措置施設の負担金は施設では決定できないことを入所前の案内で説明する。
10	特別養護 老人ホーム	家族	（申出当日）午前中に面会予定の連絡をLINEで送信されていたが、午後、家族が来所されてから、送信されていたLINEに気づいた。	責任者にて謝罪を行う。今後はLINEの確認の徹底を図る旨伝える。職員間でスマホの携行についてルールを決め、同様のことが起こらないように努めた。
11	特別養護 老人ホーム	本人	スタッフの声かけ（ちょっと待ってください。）に、言われた通りに待っていたが何もしない。（いつまで待っても返事がない。）	声かけしたスタッフが他のスタッフへ申し送りせず時間だけが過ぎていった。他のスタッフは何も知らず利用者本人から「いつまで待てばいいのですか。」と立腹され言われる。（情報伝達不足）本人と話し合い、経緯・説明にて納得される。「要望や対応が出来ない場合に丁寧な説明がほしい」。職員全員に身体拘束にもつながりかねないため、「ちょっと待って下さい」の声かけはむやみに使わないよう周知する。できない場合は丁寧な説明をする。職員間でも再確認し意識づけとなった。
12	特別養護 老人ホーム	本人	職員の声が大きく、怒られている感じがする。	当該職員に状況を聞き取る。地声が大きく、方言を使ったため、怒られているように思われたと考える。利用者に説明しお詫びした。今後、声の大きさに気を付けて、標準語を使用するようにしたことを伝えた。
13	特別養護 老人ホーム	本人	職員の言葉かけが冷たい。職員が、依頼したことをしてくれない。	外国人職員のため、日本語で会話がうまくできなかった。ケアプランでは依頼

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				されたことは、自立支援のために御本人にしていただくことになっていた。 当該職員が外国人で日本語が上手でなかったため誤解が生じたこと並びに御本人には依頼されたことは、自立支援のために自分でしてもらうように説明したところ納得いただいた。
14	特別養護老人ホーム	家族	施設退所の際、衣類等が数点返却されていないと苦情が入った。	2か月間ほど職員で施設内を探して、一部発見する。職員2名で家族の家に出向き直接謝罪をする。残りの1点は見つからなかった。入所者の衣類等を写真に撮り管理するアプリを作成し、再発予防に努めることとした。
15	特別養護老人ホーム	家族	看取りケア中の入居者の家族に看護師から状態の説明を行なった際、不適切な言葉がけを行なったため、後日、別の家族から嫌な思いをしたと相談があった。	訴えを傾聴し、その場で謝罪を行なった。入居者家族への言葉かけを行なう際は、言葉を選び慎重に行なうこととした。
16	特別養護老人ホーム	本人	衣類の紛失	本人から洗濯に出した衣類が数枚返ってきていないと報告を受ける。他の入居者の衣類なども確認し、他者のところに誤って交じっていたものを発見するが、数枚は所在不明となる。衣類はリバーシブルのものもあり、記名されていなかった。名前の記入を徹底し、管理もきちんと行うように改善した。
17	特別養護老人ホーム	家族	夜間帯に転倒あり。臀部(でんぶ)痛めるも、手足の動きも良好で立位も変わらず。家族には仕事の帰りが遅いため、様子観察とした。翌朝は家族から電話時間の指定あり。忙しい時間のため、病院受診後、電話するも繋がらずラインでの報告となる。仙骨部骨折との診断。家族より痛みがあればその時に電話してほしい、受診後の報告はやめていただきたいと言われた。	骨折を伴う転倒なら朝から連絡してほしい、病院受診する時はその前に連絡してほしいとの話があり、今後はこのようなことがないように注意する旨を伝えた。転倒に関しては、骨折の有無はすぐに分かりづらく判断が難しいので、骨折にかかわらず転倒したら朝から電話するとの内容で了承を得た。
18	特別養護老人ホーム	家族	家族が面会時、ひざ掛けを持参し、交換しようとしたところ、夏用のズボンをはかせてあった。「冬物を預けてあるのになぜなのか。(利用者は) 寒がりなのに。また、担当者を変更してほしい。」	衣替えをきちんとできていなかったことを謝罪した。また、担当者の変更を行った。謝罪を受け入れてもらい、担当者の変更も納得してもらった。そして、季節外れの衣類は持ち帰ってもらった。
19	特別養護老人ホーム	家族	面会後に、家族から「今本人が履いてるズボンは自分たちが持ってきたものではないようだ。」との話があった。	すぐに居室にて本人が着用している衣類を確認すると、本人のものではなく施設の備品であったため、家族へ衣類の持参を依頼している最中に貸していたものであることを説明、謝罪する。家族から「やっぱり違ったですか。お世話になっているので(あまり言いたくはないのだけど)、まだ要るものがあったら何

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				でも言ってください。」との言葉があった。
20	特別養護老人ホーム	家族	面会時に本人の整容が行き届いていなかった。また、対応スタッフの接遇が気になる。	上長(上席)が家族と話し、スタッフ教育を徹底することを約束した。
21	特別養護老人ホーム	家族	住所を園に変更している入居者へ郵便が届いた場合、事務員は、園生活で必要とする書類以外については、開封せず、季刊誌等と共に家族へ送付している。今回、手違いで重要書類を開封してしまい、その書類を季刊誌と共に家族へ送付した。重要書類にも関わらず、なぜ開封したのか？今後同じようなことのないようにしてほしい。	入居者の家族からの電話による連絡を受け、担当の事務員に確認した。「通常、重要書類は開封しないのだが、深く考えず開封してしまった。」とのことであった。電話にて経緯を説明し謝罪した。
22	特別養護老人ホーム	家族	施設で整備されているWi-Fiを使用させてほしい。	Wi-Fiの用途を確認したところ、遠方に住む家族のためにテレビ電話等を使って、施設入所中の利用者の顔を見ながら話しをリアルタイムで行いたいとのことだった。苦情申出人の家族のスマートフォンにWi-Fiが使用できるように設定を行った。
23	特別養護老人ホーム	家族	面会の予約を前日にしようと朝から連絡したが時間が早く担当者が不在であった。時間を伝えると担当者から折り返すとの返答であったが折り返しがなかった。当日の朝から連絡すると予約が出来ていないと言われた。前日までに予約すれば良いとのことであったので、予約が出来ていなかったのは事業所のミスなので今後は気をつけてほしい。	面会の予約に関しては、原則前日の事務所が開いている時間でと依頼しているが当日でも受け付けは可能であることを伝え、時間外での予約は職員間での申し送りを口頭だけではなく書類作成をして記録に残すよう対応した。
24	特別養護老人ホーム	本人	朝食の主食はパンを希望されている利用者から、パンなのにお味噌汁がでてくると苦情あり。	本人訴え後、すぐにスープへ変更する。味噌汁のメニューの日はスープへ変更した。
25	特別養護老人ホーム	本人	ヘルパーがサービス中に自分の話が多く掃除が行き届かない。話をせずに掃除に専念してほしい。	担当ヘルパーに私語を慎むように指導を行い、交代せずサービスに入ってもらった。改善ができサービスの継続が出来ている。
26	特別養護老人ホーム	本人	「おむつ交換は対応が荒いから目が回る」と話があったと苦情を受けた。	苦情受付マニュアルに沿い、施設内で協議する。不安感を軽減できるよう、おむつ交換は２名で対応することで決定した。
27	特別養護老人ホーム	家族	「自由に面会が出来ないため、退所し他施設へ移したい。」との申し出あり。家族が本人へ意向を確認すると「ここが良い。」とのことで退所はされなかった。他に理由があればと尋ねると、以前面会時に自力で動き家族の前で転倒	家族へ不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪を行い、全職員へ言葉使い等の再指導を行うことを伝えた。本人が「職員が良くしてくれている。」と答えて下さったことで家族も「母の気持ちが一番なので。」と退所は考え直された。上職へ報告行った。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			した際、駆け付けた職員が発した言葉に不満があったと話される。	
28	特別養護老人ホーム	家族	入浴のため脱衣介助の際、腋窩(わきの下)付近に内出血を発見。介護職員、看護職員で状態確認し、可動制限なく本人から疼痛訴えもないことから、清潔保持のため入浴を実行。家族同行のもと医療機関を受診した結果、肋骨骨折が判明。入浴実行の判断と骨折の原因となる移乗介助方法について指摘があった。	発生日に家族、施設長、看介護部長、介護係長、相談員にて臨時面談を実施。原因となった介助方法の検証と、職員研修の実施、職員教育を実施し、書面にて報告の提示を求められる。 それぞれを実行し、再度、家族と面談の場を設け、報告書面を提示した。
29	特別養護老人ホーム	家族	入所中の妻が職員から暴力があった。事実確認したい。	当該職員・本人への聞き取り、記録の確認にて事実確認をする。その結果、事実ではなかったことを夫へ報告するが、再度、妻が職員から暴力があったと聞いたと苦情に上がったため、法人本部と行政へ相談。行政より職員等への聞き取りがあり、夫、法人担当者同席にて話し合いをする。本人居室へカメラの設置と夫へ記録の開示を行う。認知症状での被害妄想・作話が酷くなっているため、専門医への受診を夫同行にて行う。専門医より内服調整提案あるが夫が拒否。環境改善対応にて支援継続。施設への不信感の解消、適切な介護確認、再発防止と家族の安心感を得るため、居室カメラ設置持続。専門医からの意見を参考に認知症の方への対応を職員へ指導し、利用者が安心して穏やかに過ごせるよう努め、家族へ月1回の報告を行う。行政からも虐待等はなかったと通知があった。
30	特別養護老人ホーム	家族	特定の看護職員の電話対応及び対応の一貫性に関する苦情。 他の職員と比較して、電話対応に配慮が欠けている。 不在着信の折り返し連絡時「あ～やっときた。」といった不適切な第一声があった。 受診後の報告について施設として必ず実施していると説明を受けていたが、歯石除去の受診について報告が必要か確認された。 また、別の機会にも再度報告の必要性を改めて確認し、対応に一貫性がみられなかった。	当該職員へ事実確認を行い、電話対応に配慮を欠く発言があった可能性を把握。 ・苦情として上司へ報告。 ・看護リーダーおよび課長が面談を実施し、責任ある言動および電話対応の重要性について指導し、あわせて家族対応について指示を行った。 ・家族へ指導内容の報告と謝罪を実施。
31	特別養護老人ホーム	家族	施設内でコロナ感染症が発生し、施設の方針に従って、ショートステイ利用者には感染対応が解除になるまで利用の延長をされるか、一旦利用終了し施設の感染対策が解除になるまで在宅で過ごされるか、家族へ意向を確認した。	施設長へ状況を報告し、家族へ病院受診を依頼することとなる。長男へ入電し、本人の状態を説明、病院受診を依頼すると「施設でコロナが発生したから利用を延長したのに、病院には連れて行っていいんですか？ちょっとおかしくないですか？」と強めの口調で話される。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			利用者の家族は利用延長を希望されたため、施設で過ごしていただく。 感染対応を開始し1週間程経った頃、利用者が発熱し、本人の状態を確認すると、風邪症状はなく、利用者から右肘の痛みの訴えと患部に発赤・熱感を認めた。	施設の方針・対応について改めて説明、理解を求めるが納得頂けず、立腹されたまま電話を終えた。家族は、「仕事があるため、今日は受診に行けない。」「手持ちの湿布と痛み止めを飲ませて施設で様子をみてほしい。」との意向話され、病院受診せずに経過観察行った。
32	特別養護老人ホーム	家族	利用者の入所前から家族からリハビリをしっかりさせてほしいとの希望が聞かれていた。	特養の特色を説明し、リハビリを希望されるのであれば、病院退院後すぐに特養へ入所するのではなく、老健等のリハビリ施設への入所など、施設選びについて家族へ情報提供行っていた。 その後、利用者本人が当施設への入所を希望しているとのことにて、当施設へ入所の運びとなった。 入所後、利用者本人・家族から施設の運営・対応について様々な訴えあり、その都度対応行っている。
33	特別養護老人ホーム	家族	利用者は、糖尿病・高血圧等の持病あるが、お菓子やご飯のお供に梅干し等の摂取希望あり、家族が持参された。	医師に確認し、摂取は可能であるがカロリーが高くなるような際には、主食の量の調整指示あり。本人にも説明しお菓子や梅干しなどは職員で預かりとさせてもらっていた。本人は携帯電話を持っており、夜間帯家族との通話で「何も貰っていない。」と話し、その後、家族から施設に入電あり夜勤職員が対応する。家族から職員にやったのではないと強い口調で話された。現在夜間帯であるため、明日改めて相談員から入電行うことを伝えるが納得されなかったが、丁重にお断りし入電終える。翌日相談員から家族に入電した。 夜間帯の入電について、施設の夜間帯の職員配置状況について説明し、長時間の電話対応は困難であること、緊急時を除き電話は日中にして頂きたいこと、入電時の高圧的な口調について配慮いただきたいこと等説明する(カスタマーハラスメントについて、入所契約時にも説明している)。家族は、昨日の電話の口調について全く自覚なく、「そんなこと言ってない。」と言われていたため、長時間の拘束、電話の口調の圧について説明し「はい、分かりました」と渋々納得され入電を終える。
34	特別養護老人ホーム	家族	利用者が点眼依頼のナースコールを押された。点眼は2本あり、職員が1本目の点眼を行い退室する。5分後に利用者からナースコールが鳴るが、他利用者対応中であったため、すぐに訪室することが出来ず待たせてしまう。その	職員研修で、施設であった不適切なケアの内容として議題に挙げグループワークを行った。 後日、当該職員から申し出あり面談を行う。職員から、自身の対応の仕方が利用者を不快にさせてしまったと反省あり。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			間、利用者は何度かナースコールを押される。 職員が2本目の点眼に訪室した際「分かっていますので、何回もコールを押さないでください。」と本人に話し、本人はショックを受け、面会に来た家族へその出来事を話される。その後、家族から相談員へ相談される。	
35	特別養護老人ホーム	家族	面会について、家族の希望あり。家族は日曜日と月曜日が休みであるため、日曜日に面会をしたいとの要望。	当施設は、月曜日～土曜日の午後予約制で面会実施しており、やむを得ない事情を除いて、決められた日時での面会をお願いする。
36	特別養護老人ホーム	家族	居室に設置する福祉用具のレンタルを家族が希望された。	制度上、施設入所での福祉用具のレンタルは出来ないことをはっきり伝え納得頂く。後日整形外科受診し、整形外科医師からも、制度上特養入所者が病院にリハビリに通うことはできないことを説明されるが、家族は納得されなかった。 施設の医師から家族へ施設の設備・体制等について説明され、入所後からの家族の態度がカスタマーハラスメントとなるので止めて頂くよう注意。家族は自覚がないとのこと。以前、入院されていた病院への再入院についても医師から打診されたが、病院から断られた旨家族へ伝えられた。
37	特別養護老人ホーム	本人	利用者から夜勤を担当した職員について相談があり、話を伺うとその職員との関係が良くないため謝りたいとのこと。 詳しいことはその場では遠慮して話されなかったが、他の職員が本人から聞いた話によると、利用者がトイレに行きたいとその職員に伝えたところ、その職員は車椅子を途中まで押し「あとは自分で行ってください。」と伝え、その後はほとんど手伝ってもらえなかった、その後もその職員が怖いと話されていたとのことで、その後も関係が悪く悩んでいる様子だった。	上司と一緒に利用者と家族に説明及び謝罪し、利用者とその職員は和解を行った。当該職員は元々退職予定だったこともあり、その後、その職員と利用者とは関わりがないようにし、そのまま退職した。
38	特別養護老人ホーム	家族	利用者同士での本の貸し借りがあり、貸していた側からいつまでも返却がないとの不満を家族に話され、家族からは事務所の方に相談があった。	借りていた側は居室のベッドで本を読む習慣があるがどこまで読んだかわからず、返しそびれていた。本を本人の元へ返却し、その後のトラブルは発生しなかった。
39	特別養護老人ホーム	本人	特定の職員が食事介助をしてくれない。また、謝罪を要求された。	当該職員と介護課長、苦情受付担当者で面談実施。また、当該部署の職員全員と介護課長で個別面談を実施する。後日、本人と家族に、職員に対して行った

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				事実確認の内容と指導・改善内容を報告し、両者とも了承される。
40	特別養護老人ホーム	家族	夕食後の薬を他利用者の薬袋と重なっていることに気づかず封を切って渡し、入所者の方がそのまま飲まれてしまった。(誤薬) そのことを家族に電話にて連絡する際、報告する態度が電話越しに笑って報告したように感じられ、「笑いごっちゃないと頭にきた。入所して間もないならともかく入所し何か月もなるのにどうしてそのような間違いがあるのか。」と立腹された。	医療機関に相談し、そのまま様子をみることとなった。そのことを家族に報告し、一晩様子を見て気分不良はなかったこと、報告が翌日になったことをお詫びする報告した。 その際、電話口で笑って報告しているような印象を受けたと立腹される。苦情解決責任者及び電話をした担当職員に報告。「自分は笑って報告したつもりはなかったが・・・」との認識であった。家族へ苦情解決責任者、また電話の当事者から直接謝罪した。 誤薬事故についてはなぜそのような事故が起こってしまったか検証を行い、今後重なって封を切ることのないよう小分けに収納できる薬ケースをユニットごと購入し、入所者同士の薬が混ざらないように対策をし、これまで同様「○○さん　夕食後」と2名によるダブルチェックを行った。
41	特別養護老人ホーム	家族	食事の配膳方法について、配膳車を利用して当該利用者の食事を配膳した際、自身の食事が配膳車の下段に置いてあるのを見て「なんで私のばかり下に置いてあるの、汚いです。」との訴えがあった。	本人に直接謝罪し、今後は配膳車の上部にラップをかけて提供するかたちを取ると説明し、以降は上記対応をとった。本人も納得し、以降は同様の訴えなし。
42	特別養護老人ホーム	家族	面会時に髪が伸びており、ヘアカットの希望を複数回職員に伝えていたが、その後、ヘアカットしたような感じもなく、予約がされていないのではないかとの申し出があった。	現状を確認すると、家族からの話をヘアカット担当者へ伝達できておらず、記録も不十分であり、職員間での共有ができていなかった。 そのため、予約状況も不明。後日予約を行い、ヘアカット実施後に家族に報告を行う。その際に、日頃からヘアカットの拒否があることや、短く切らないでほしいという本人の要望もあり、カットしたことがわかりにくい状況もあったかもしれないこと等を家族に説明し謝罪。その後ヘアカットを実施したことを報告する。
43	特別養護老人ホーム	家族	夜間帯の転倒について、連絡が遅い。	深夜に仕事されており、休まれている時間に連絡をすることに何度も叱責があり、本人も外傷等なかったため、翌朝に報告を行うこととした経緯を説明。納得されず、今後は時間を問わず連絡を行うこととし、夜勤者へも共有することとした。
44	特別養護老人ホーム	家族	職員の方の声のかけ方に対して不快に感じる。乱暴に扱われているように思える。	家族へその時の状況をヒアリングし、事業所内で話し合った。事業所責任者から家族へ謝罪し、改善策を説明。威圧的な感じを受ける声掛けの内容を洗い出

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				し、今後の声のかけ方など改善する方向での説明を行った。
45	特別養護老人ホーム	家族	スタッフが利用者に対し悪ふざけのつもりで投げかけた言葉が、本人は冗談として受け取らず、スタッフに対し不信感を抱き、それを家族に話し家族も不信感を抱き苦情となった。	当該スタッフとの面談で、事象の状況・経緯を確認。その旨を家族に直接報告。状況理解された。今後、スタッフに言葉への配慮を指導した旨で納得された。スタッフが利用者と会話するときは、自分の感覚・価値観ではなく、相手の感覚をくみ取って配慮を行うこととした。
46	特別養護老人ホーム	家族	面会時に、本人は家族が準備していたものとは違う洋服を着ていた。（施設の洋服）	対応した職員がその場で謝罪を実施。謝罪と今後は私服の着用を徹底することを説明し納得された。
47	特別養護老人ホーム	家族	病院への付き添い時、当施設の職員の態度が横柄なものに感じられた。今後対応しないでほしい。	謝罪を行い、当該職員の聞き取りを行った。当該職員を今後この利用者の病院への付き添いに同行させないよう対応を行い、納得頂いた。
48	特別養護老人ホーム	家族	職員の言動や態度（声のかけ方など）に対する申し出があった。	本人・職員からの聞き取りと当該職員からの不快な思いをさせた旨の謝罪を行った。
49	特別養護老人ホーム	本人	職員の言動に対する申し出があった。	該当職員への聞き取り、家族への報告、利用者・家族への謝罪、第三者委員への報告を行った。
50	特別養護老人ホーム	住民	山間部のみかん畑の横の道路を利用者送迎のために施設車で通った。道路には路駐されていたトラックがあった。農家の方から施設車が徐行もしないでトラックの横を通って行った。また道を譲らずに走行していた。と匿名で電話があった。	苦情内容を伺い、謝罪を行った。直接、謝罪を行いたく、名前を伺ったところ「大ごとにしたくない。それにこのことを言ったのは、うちに手伝いに来た人が電話をした方が良いと言ったので渋々、電話を掛けた。すみませんね。」と言って電話を切られた。
51	特別養護老人ホーム（ショートステイ）	本人	職員へ排泄介助を依頼したが、職員が居ないと断られた。「食事中はトイレを我慢しないといけないのか」と立腹され「もうここには来ない」と言われた。	立位保持困難と思い込み二人介助での対応と勘違いしていたこと。また、見守り職員がおらずその場を離れられなかったことを本人へ説明することで納得を得ることが出来た。本人、家族へ謝罪を行う。
52	特別養護老人ホーム（ショートステイ）	家族	ショートステイ時に事故があり、事故の報告は行っていたが、経過の報告がなかった。	家族が施設へ来所され、苦情責任者及び相談員が家族の意見を聞いたうえで再度謝罪を行った。家族も落ち着かれ、「今後気をつけてください。」と言われ終了。
53	特別養護老人ホーム（ショートステイ）	家族	ショートステイ利用日で寒い中、ずっと待っているのになかなか迎えが来ない。どうなっているのか。	電話があった数分後に迎えの職員が到着し、お待たせしたことを謝罪した。その後、担当部署の責任者が再度電話にて謝罪した。
54	特別養護老人ホーム（ショートステイ）	家族	ショートステイ退所後、返却されていない衣類があると家族から立腹の連絡あり。施設内を探すもズボン１枚が見つからなかったため、謝罪した。持ち物すべてにおいて記名がなかった。	施設内の記名無の衣類を家族へ確認してもらい、本人の物は回収されたが、ズボンだけがなかった。再度、他利用者の衣類も確認したが、見つからなかった。紛失していることを伝え、家族からは「記名していなかったこっちが悪いので、もういいです。」と言われた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
55	特別養護老人ホーム（ショートステイ）	本人	ショートステイ利用者の「喉が乾いたからラクーナ(ゼリー状の飲料)ください。」の訴えに対して、介護職員が「今はありません。」と口調が荒く、態度が冷たかった。また、退屈で何か活動がないか聞くと「土日は忙しいから、中々活動する時間はありません。」等の発言もあり、嫌な気持ちになった。 また、食事準備の際、他の職員との私語が多くて、食事が出来ているのに配膳までに時間がかかっていた。「私に対してだけ冷たい態度を取っているのか。話しかけるのも怖かった。言いたくはなかったけど、我慢出来なかったから言いました。」と申し訳なさそうに相談があった。	対応した職員に相談室にて状況を確認する。職員には現場がどんなに忙しい状況でも、入居者にとっては関係ないことであるから、職員都合で対応してはいけないと指導する。直ぐに対応出来ない時は、その場しのぎで言わずにきちんと説明してから、後から対応することを心がけるように伝える。 後日、利用者に改めて当該職員が謝罪し納得してもらった。新人職員であり、定期的な面談を実施し、仕事に対する悩みや不安を共有する場を設けた。また、同ユニット職員への協力、支援を要請した。
56	特別養護老人ホーム（デイサービス）	本人	デイサービスの昼食について、「味付けが濃い。お肉が固く噛みきれない。魚料理が少ない。揚げ物が多い。メニューの改善をしてほしい。」等の内容の投書があった。	担当課の課長、係長から調理責任者へ苦情内容を伝え、調理担当者全員に情報共有をした。 その後、調理担当者が対策を検討した。苦情を言われた利用者が特定出来たので、好みに合わせて味付けを工夫したり、食べやすい食材を選んで提供したりした。その後苦情は聞かれなかった。
57	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	通所事業所の朝の迎え時間が決まっていないと苦情	お迎えの時間は決めているが、利用者の時間の認識が難しいため、引き続き迎えの時間を問われた時に時間を伝えていく。
58	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	心不全で入院され退院後、デイサービスでは利用ごとに体重測定をしていた。急激な体重減少が見られたため、家族へ体重の変化をメモで知らせる。「家でご飯を食べさせてないと思われている。デイサービスは止めさせたい。」と家族が言われた。	事業所の職員では心不全の症状として脱水・浮腫(むくみ)の可能性あり、体重の変化を見ることも重要だと思い実施していたが、家族は水分制限は病院から言われたが体重については話はなく「自宅で食べさせてない。」メモを見て自宅での食事が原因と受け取られたようで、立腹された。事業所職員へは、専門職が故に家族としての病気への認識・知識の程度を見落としており、専門職の目線で対応し知らせてしまったことによる苦情。病気にどのような症状がみられ、注意すべきかなど家族と共有し事業所と家族とで支援していくことの話が事前にできていなかったため、内容を説明し再発防止に努めた。
59	特別養護老人ホーム（デイサービス）	本人	昼食後、いつも休憩しているベッドからソファに移動してほしいと職員から話があって移動したが、隣の方の鼾(いびき)が酷く足も延ばせないのできつい、サービス利用を止めたい。	本人にも状況説明し、休憩の仕方を検討することを伝えた。休憩場所を移動していただく場合は、理由を説明し納得いただいた上で行う。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
60	特別養護老人ホーム（デイサービス）	隣人	隣人の方がデイサービスを利用したいと言われているのに、担当ケアマネジャーから今いっぱいで利用できないと言われたとのこと。以前利用はできていたのに、そんなことがあるのか。	対象者の家族と担当ケアマネジャーが話し合いを行い、現状把握をし意向をきいた。
61	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	デイサービスの利用者について、元々予定されていた運動メニューがスタッフの確認ミスで一部のメニューだけ行い、残りのメニューが行えていなかった。本人が家族へ話し、家族から連絡を受けたケアマネから事業所へ連絡があった。	当日の状況について事業所内で確認し、予定していた運動メニューが一部実施できていないことがわかった。利用者と家族に謝罪を行い、その後、全メニューを実施した
62	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	利用者お迎え時に職員が強い口調で利用者に話したことへの家族からの苦情。	本人と家族に謝罪し、受け入れていただいた。
63	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	送迎時、後部座席に利用者が座られているのに、その方の前から手を伸ばし、足踏み台を取ってしまったため、利用者の足に接触するのではないかとの苦情。	その場で謝罪した。スタッフが帰苑後の報告で家族へ連絡を入れ、まだ入職したばかりで、そこまでの教育、指導をしていなかったことを再度謝罪した。また、職員の指導と他職員への周知を行った。
64	特別養護老人ホーム（デイサービス）	家族	迎えの際、薬の確認をしてほしいと家族から職員に伝えたところ、「はい。」と返事をされた。朝と昼の薬を準備しなければならないが、朝と夕の薬を準備され出発し、その後、再度、昼の薬を取りに来られたので、信用ならないと立腹された。	介護リーダーから家族へ電話連絡し、管理者と同行し自宅へ謝罪に伺う旨を伝えると、「電話でよいので、確認をしっかり行い、返事をするように。」との返答あり。再度、謝罪する。送迎前に必ず、行先の利用者の薬は何を持ってくるのかを、声にだして確認してお迎えに出るよう周知した。
65	ケアハウス	本人	価値観の違いによる共同生活上の入居者トラブル。	双方から事実確認、解決に向けた話し合い。共同生活ルールの見直し、全体への周知徹底を行った。
66	ケアハウス	他事業所	職員の態度に関する苦情	苦情受付担当者にて他事業所責任者、本人へ連絡し謝罪。他事業所から大ごとにはしたくないとのことで第三者委員へは報告のみ行う。
67	ケアハウス	本人	入居者間でのトラブルで利用者2人の居室を移動してほしい。	数年前から同階入居者同士のトラブルで身元保証人や第三者委員会を交えて数回話し合いを行った。2人共、別階の居室が空き次第移動していただくことにより、干渉せず生活を継続することを了承される。空室ができ１人が移動され、干渉することはなくなった。
68	ケアハウス	本人	朝食時、自分のお膳を眺めておられ、小鉢の秋刀魚を見て、「これは食いかけ」と立腹された。	内容を伺い謝罪。厨房職員へ報告し、新しい小鉢と交換した。
69	ケアハウス	本人	上の階の方の、夜中の物音が大きくて眠れない。	①本人、上の階の方の両方に話を聞く。（上の階の方は耳が遠く、大きな物音を出しているつもりはなし。）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				②夜間巡視時に物音の確認。（物音が大きかったら、その場で入室し、話を行う。） ③家族へ連絡し、音を抑える道具の購入検討を相談。 ④申し出た本人が音に我慢ができず、部屋移動を希望。たまたま部屋の空きがあったため、部屋移動を承諾し、部屋移動をしていただく。（部屋移動にかかる荷物の運びだしや部屋の清掃料金等は本人負担。）
70	ケアハウス	本人	隣の部屋に夜遅く（23時頃）まで人が集まって大騒ぎしていた。だから、隣の入居者に直接注意したが、施設としてもちゃんと注意してくれ。	直接、隣の入居者及び集まっていた他の入居者を呼び、厳しく注意した。
71	養護老人ホーム	本人	毎朝、入所者が居室入り口で大声で立ち話をしており、うるさく耳障りだ。何度か注意したが一向にやめないのでなんとかしてほしい。	苦情受付担当者が事実確認を行い、早朝に隣室等に聞こえるような大声は出さないようお願いした。
72	養護老人ホーム	本人	中央トイレ（共用）で使用後に流していなかったり、汚したままにしている人がいる。	入所者自治会議においての発言であり、その場で全入所者へ使用時の注意を促した。
73	養護老人ホーム	病院の職員	施設看護師の対応について	病院へ謝罪。当該職員の受診時の対応・言動を指導注意していくと伝える。当該職員と幾度となく面談したが、反省が一切見られなかったため、外部受診を担当させないように対応した。
74	養護老人ホーム	本人	入居者から外部コンビニの配達時に商品が入っていたビニール袋が破れていた。ビニール袋代を支払っているのに、どういうことかと立腹された。	500mℓの缶ジュースを毎回10本ほど依頼された。 配送時に破れたか、または受け取りは当施設の職員が行うため、受け取って本人に手渡す間に破れた可能性がある。 本人には、謝罪を行い、先方のコンビニとも話し合いを行った。
75	養護老人ホーム	本人	夜勤の女性職員に挨拶すると怒ったような返事をしてくる。これなら挨拶なんかしないほうがいい。これからは、無視した態度でいきたい。	施設内意見箱に匿名での投書あり。直ぐに苦情解決責任者に報告。苦情解決責任者から全夜間支援員に苦情内容の報告、入所者への対応に気をつけるよう注意を促した。
76	養護老人ホーム	本人	家族との外出の件で、職員から「私は聞いていない」と食堂の人前で強く叱責された。	当該職員に苦情受付責任者と苦情受付担当者から話を聞き、注意をする。当該職員は「自分は強く叱責していない。」と否定するが、本人がそう受け止めているので、伝え方に注意するよう話す。
77	養護老人ホーム	本人	同室者からお金を盗られた。	本人が直接警察に電話をされた、警察から調査依頼があり事実関係を確認し警察及び身元引受人に報告した。警察から信憑性に欠ける点が多いと判断され記録のみ残すと回答あり、家族は以前身に覚えのない事で警察に訴えられた事があり、本人の勘違いであると思うと回

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				答された。本人は警察からの回答を了承された。金銭は施設に預ける、もしくは鍵付きの戸棚で保管していただくよう説明した。
78	養護老人ホーム	本人	食事形態について、朝、昼は二度炊きになっているが、夕食だけ二度炊きになっていなかったと立腹された。	すぐに厨房に確認し食札の間違いであったために二度炊きのご飯を提供した。時間に追われず落ち着いて配膳をした。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和８年度の調査として、事業所から寄せられた令和７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、用語等を整理して一部編集しています。

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	本人	利用を止めた後に、職員の行動や発言を心配して、匿名での苦情あり。	匿名で何年も前のことでもあり、対応に困ったが、現在はないことを含め、お礼を伝えた。
2	就労継続支援Ａ型	本人	女性利用者がある男性利用者から電話でセクハラ的なことを言われた。１年前くらいから始まり最近エスカレートしてきたので、本人に注意してほしい。	サービス管理責任者が確認したところ当該男性利用者は認めたが、女性利用者から電話がかかってくることが多く、女性利用者からそのような話が好きだから話してほしいと言ってきたようだ。男性利用者は行き過ぎた発言が多かったと反省をされていた。再度苦情受付担当者と、サービス管理責任者で女性利用者に話をしたところ、電話も女性利用者から発信しており、二人の会話が行き過ぎ、本人がどう受け入れていいかわからなくなっての結果になってしまったこと、お互いに何でも話せる関係だとしてもある程度の線引きも必要だということを伝えた。本人も納得された。
3	就労継続支援Ａ型	本人	職員の対応が良くなかった。	苦情解決担当者と責任者で話し合いを行い、改めて申出人に丁寧に説明と対応をした。互いに誤解を生んだ部分とうまく伝わっていなかったところもあり、不満に思われていたが、話し合いをすることで理解が深まり解決に至る。接遇の研修を改めて行った。
4	就労継続支援Ａ型	本人	電子部品に付着している粘着物を、拭き取る作業を行っているが、粘着物の付着にバラツキがあり、拭き取ることが困難な製品の時は時間が掛かり、精神的なストレスと腕が疲れる。	以前より、粘着物の付着が酷くなっている。通常拭き上げる製品と比較し、作業時間の調査、対策案の検討を実施。同じ個所を数回拭かれていた作業が簡素化出来た。作業時間も短縮出来て、力を入れて拭く時間も短くなった。利用者の疲労とストレス軽減になって喜ばれている。
5	就労継続支援Ａ型	本人	人によって職員の態度が違う。（自分への当たりが強い気がする。）	事実確認を行い、そのようなつもりではなかったことを職員から聞き取り本人にも伝えた。（話しやすい利用者だったのが誤解を招いたのかもしれない。）外の施設外作業にも行ってもらい気分転換になるように支援した。仕事は継続され、その職員とも仲良く話したりされている。
6	就労継続支援Ａ型	本人	言葉遣いや支援時の対応	苦情解決責任者・担当者にて面談し行政へ通報する。行政にて面談等、適切に対応あり。今回は虐待の事案は認められなかった。職員全体へ虐待防止についての見直しや周知の徹底。対象職員にて一月置きに面談を実施している。職員の全体の言葉遣いも改善傾向にある。
7	就労継続支援Ａ型	本人	新人利用者の態度や言動でのトラブル	面談にて対応。保護者へ報告を行った後から態度や言動が収まった。
8	就労継続支援Ａ型	職員	熱中症による体調不良が発生したため改善を要望。	症状が発生した翌日に本人から改善の要望あり。状況の確認を行うととも

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				に、事業部責任者への報告及び、申出人との話し合いの日程調整を行う。申出人には対応の経過報告。また、作業は一時中止。 その日の午後に申出人は労基署へ相談。先に会社側との話し合いや提案を行うよう勧められる。その後、再開のためのルールの検討を行う。労基署からの提案をもとに、仮ルールでの作業を再開。体の冷却や休憩等のルールを決め作業を再開した。
9	就労継続支援Ａ型	本人	以前、当施設を利用していた方と現在利用している方とラインにてトラブルへ発展。	以前利用していた方が、現在利用している事業所や当事業所の愚痴をラインでやり取りを行っていた。段々お互いにヒートアップされていった。そのラインの内容を他の利用者へ見せながら愚痴られたことにより3名の利用者が影響を受けた。以前利用していた方は担当相談支援員を含めた関係機関にて面談を行った。当事業所の利用者に関しては苦情受付者にて面談を行った。お互いに距離を置くことで全員が納得された。ライン交換について今回のようなトラブルに発展するため、施設としてラインを含めた連絡先の交換禁止を確認。
10	就労継続支援Ａ型	本人	若い職員で支援内容が雑で時々ため口になる。上司の指導がなっていない。	上司、職員から利用者へ謝罪し、しばらく直接支援から外れて対応を行った。その後、和解され通常通りの支援に戻った。適切な支援技術と接遇マナーの向上を心掛ける。
11	就労継続支援Ａ型	本人	新しい作業を教えてくれなかった。	申出人は作業のクオリティが高いため、別の作業を行っていた。新しい作業は簡単な軽作業のため、軽作業を得意とする利用者に手順を教えていた。難易度の高い作業ができる利用者が少ないので、能力に応じた作業を提供している。申出人はネガティブ思考に陥りやすいため、モチベーションを保てるよう声掛け見守り面談等を行った。
12	就労継続支援Ａ型	本人	給食の魚のから揚げが生臭い。	話を聞きメニュー変更することを伝えた。サバの竜田揚げにメニュー変更した。
13	就労継続支援Ａ型	本人	作業配置に関して、2人ペアでの作業と思っていたら、1人作業だったので戸惑った。説明をしっかりしてほしい。	申出人に説明が分かりにくかったことを謝罪する。申出人からも、自分も確認すれば良かったとの返答があり和解した。一度説明した後に、ズレがないか再度確認した。
14	就労継続支援Ａ型	本人	利用者同士でもめて、相手利用者の態度にカッとなり、髪の毛をつかんで職員に止められた。そのことで、相手利用者が警察に被害届を出して、殴られたと報告して	警察にも、殴ったわけではなく、経緯も含めて事実を伝える。相手利用者も、始めに怒らせるようなことをしたのだし、取り下げることはできないかと話をするが、取り下げるつもりはないとのこと。警察に何度か2人とも話をしに行き、

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			いた。どうにか取り下げてもらうように話してほしい。	その後、特に何もない。同じ作業場では、お互いにしづらいし、また、もめる可能性が高いため、別の場所での作業配置にした。また、直接話すことは避けて、何か言いたいことがある時は、職員を介して伝えるようにした。
15	就労継続支援Ａ型	本人	職員の一人が次々と仕事を指示するが、その職員はあんまり動かない。	職員ミーティングで一つ一つ話し合い解決した。問題があったことについては、話し合いを行い改善していった。①休憩時間を決まった時間にとる。②夏の暑い時は外の仕事はさせないで、室内の業務に切り替える。③水分補給を頻繁に行い体調管理に努める。
16	就労継続支援Ａ型	地域住民	社用車の安全運転について	対象車両を運転していた職員への注意喚起。全職員への情報共有し安全運転への更なる意識づけを行う。 全車両へ安全運転に対する表示を行い意識づける。
17	就労継続支援Ａ型	本人	本人から苦情責任担当者に、「特定の職員が自分に対して冷たい対応をしてくる。挨拶をしたり、話し掛けても素っ気ない。他の利用者には何も言わないが、自分にだけ注意してくる。送迎時も自分には何も話し掛けてこない。」等の訴えがある。	利用者・職員・苦情責任担当者の3名で話し合いをする。利用者からの訴えを職員が答える形で話し合いを行った。話し合いの中で利用者の中にあったわだかまりがなくなっていき、自分も勘違いしていた部分もあったと職員に話す場面が見られた。職員からも嫌な気持ちにさせてしまったことに対して申し訳なったと利用者に伝え、話し合いを終えた。
18	就労継続支援Ａ型	本人	利用者が、他の利用者にお願いしたら「俺に指示するな」と強い口調で言い返してきた。言葉遣いを改めてほしい。	強い口調は良くないので、注意すると伝えた。また、申出人に注意した旨伝え、納得される。利用者同士で指示をしないことを再度周知。但し、協力し合って作業することは良い事なので、お互いが助け合えるような言葉遣いを心がけることも大事と伝えた。
19	就労継続支援Ａ型	本人	作業内容が変わる場合の事前説明がない。	作業開始前の申出であったため、詳細は作業開始後に説明予定であったことを伝えた。その後、苦情解決担当者へ引き継ぎ、本人の仕事に対する姿勢を認めたうえで、会社として作業内容の変更があり得ることを周知していただきたい旨をお伝えした。利用者からその日、体調が悪かったので、強くあたってしまったと後日謝罪があった。
20	就労継続支援Ａ型	本人	利用者同士のコミュニケーション	対象者それぞれから事実確認を行い、迷惑行為をしないよう指示する。会社のルールを再確認した。
21	就労継続支援Ａ型	本人	食事中に場所取りをしていたが、戻ってみると水筒は台の横に移動されていた。	申出人が用意した椅子は戻してあった。水筒は台の端に移動されていたため、「その場所は自分が取っていた場所」と言ったが、相手の方は何も言わずにいた。隣にいる他の利用者と仲良く話をしていたので、その場所に座ったのかもしれないと思った。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				相手は何も言わず、その場所を動かれなかったため、仕方なく自分は違う場所で食べた。相手からは、その後は謝りの話もなかった。職員へ相談し対応した職員が上司に相談。苦情受付担当者、苦情解決責任者が介入。申出人の話を聞いた上で相手の方へも聞取りを行う。双方の話に食い違いも出てきていたため、両者を呼んで、苦情受付担当者も同席のもと話を聞いた。 相手の方は、申出人の思いを理解したうえで、申出人に一言謝罪された。
22	就労継続支援Ａ型	本人	賞与がない。連絡への返事が遅い等の多岐に及ぶ苦情	本人の通勤時のけがをきっかけに、営業時間外の返事の要求やそれがなかったことでけがが悪化したとの言い分による責任の追求など行動が徐々にエスカレートし、事業所の利用者全員参加する場で持論を述べられるなどが発生したため、再三にわたる話し合いを行なった。本人の言い分は精神状態の悪化も伴い許容値を超えていたため、利用契約の終了を通告した。恐怖を感じる周囲の利用者への影響も大きかったため、個々にヒアリングを行い、面談の頻度を増やすなどメンタルケアに注力した。
23	就労継続支援Ａ型	家族	送迎の運転手によって送迎場所への到着時間が違いすぎる。暑い中、待たされることがあり体調が心配。到着時間を定める、もしくは到着5分前に自宅に電話を入れていただけないか。	送迎運転手によっても多少の到着時間のずれが生じるが、それよりも曜日やその日の天気によって到着時間が大きく変わる状況。要望のあった到着5分前の電話連絡は運転中なので安全運転・交通ルールの観点から難しいと判断し、送迎車が渋滞などでいつもより5分以上遅れが発生した際、運転手は事業所に連絡し事業所から家庭に電話を入れるようにした。到着時間の大方の目安が分かることで家族・本人とも納得された様子。
24	就労継続支援Ｂ型	本人	昼食後にトイレに入っていたところ、友人の利用者に鍵を開けられた。日頃から仲が良く楽しいが、トイレを開けられびっくりした。どうしたらいいのかわからなかった。	対象利用者へ事実確認を行うと事実だったため、すぐに本人へ謝罪したが、対象利用者の障がい特性上、事の重大さの理解が乏しく「許してもらえる」という安心感が見られた。再度、やってはいけないことを伝え、対象利用者の家族も同席の上、今後は絶対にしないことを確認した。また、しばらくは距離を取り考える時間を持ってもらうこととなった。その1週間後に本人との面談を行うと、トイレの心配は減ったものの、日頃から仲が良かったため寂しさもある様子。しかし、もうしばらくはこの距離感を保ちたいとのことで、対象利用者にその旨伝え、あと1週間様子をみることとなり、その後、再度話し合いの場を作った。その結果、友人関係は継続するが、今回のよ

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				うなことは絶対にしないことを約束して話し合いを終了した。
25	就労継続支援Ｂ型	本人	職員に対し要望が叶わないことによる不満。	要望を叶えることが難しいことを伝えた。利用者の要望に対しては、出来る限り対応するが、出来ない場合には、本人が納得できるよう丁寧に分かり易く説明することを職員間で申し合わせた。
26	就労継続支援Ｂ型	家族	利用者同士の関りについて	保護者との話合い・利用者同士での話合い。利用者同士の話し合いの中で互いのことを理解し合えた。
27	就労継続支援Ｂ型	本人	連絡ノートを未記入のまま返してしまい、帰宅後、利用者から電話にて連絡あり。	担当者が対応し、本日の活動、学習内容を報告。次回、通室時にノートに記入し、今後このようなことがないよう伝え、お詫びした。
28	就労継続支援Ｂ型	家族	送迎車の車内が寒すぎる。	乗車の際、本人にひざ掛けを使用するようにした。保護者も納得した。
29	就労継続支援Ｂ型	家族	本人が落ち込んでいるようである。事業所の対応を知りたい。	事実確認した上で、家族へ状況の説明を行った。対応する職員を変更することで納得される。職員の配置転換、業務における指導方法の見直し、改善を実施した。
30	就労継続支援Ｂ型	家族	母親から本人の状態を受診時に医師に伝えることが難しいと相談あり。	母親に対して配慮がなかったことを管理者から謝罪し、母親に送信した動画は削除。母親から対応した職員の立場が悪くならにようにしてほしい。本人は、様々な様子を見せられる方で、これまでも家族とライン等でのやり取りも行っていた。それでは、管理者や上司によるチェック機能不全になってしまうリスクが想定される（情報漏洩や不適切な投稿、トラブル、就業時間外の対応等）ため、以後、家族との連絡や情報提供は、社用の公式アカウントを使用するよう徹底した（個人で連絡先を交換しない。）
31	就労継続支援Ｂ型	ごみ収集車の作業員	利用者がごみ収集車の近くに来て危ないので作業ができない。事故などがあれば責任を取らないといけなくなる。自分には小さな子どももいるので、仕事がなくなったら困るのでよろしくお願いしますと言われた。	ゴミ収集業者の方にはこちらも本人に何度も話しているが、なかなか理解してもらえない状況であることを話し、謝罪する。 本人には少し時間を空けてゴミ収集業者の方が言われたことを話し、近くに行ってはいけないことを説明すると頷かれていた。 ゴミ収集業者へ電話を入れ、対応策の検討を行ったことの報告を行う。本人は外部の方などが来ると興味を持って近づいていかれる方であり、危険性を考え、施設内での行動は自由にできるが、外に出るためのドアの開閉は職員が行うことにして、必要以外に外には出ないように対応することを伝えると、「分かりました。対応ありがとうございます。」との返答をいただく。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
32	就労継続支援Ｂ型	家族	送迎等施設外での勤務職員の言動	情報の提供への感謝と再発防止の周知、徹底、家族にさらなる情報提供を促した。相談しやすくなった、言ってよかったと安心された。
33	就労継続支援Ｂ型	本人	利用者間のトラブル（利用者から悪口を言われた。）	本人の要望のもと本人と相手利用者からそれぞれ話を聞いた。本人が日々面倒でやらなかったことを相手方が気になっていた。ある時は相手利用者が代わって処理されていたことが分かった。集団生活であること、面倒がらず処理することなど自身も振り返りをされた。
34	就労継続支援Ｂ型	家族	通所送迎時間の誤り	家族からの申出により判明。謝罪して修復に努めた結果、円満解決。送迎時間やコースの誤りが判明したため、職員の当日の動きを再確認した。
35	就労継続支援Ｂ型	本人	申出者の所持する水筒を他の利用者が誤って破損させてしまった。	苦情担当者が破損させた利用者の家族と連絡をとり、落とした水筒と同サイズの水筒を購入してもらい弁償されることで終結。
36	就労継続支援Ｂ型	本人	職員によって作業支援の手順や内容が違う。	職員と手順や内容を確認、統一するようにした。利用者と確認し特に問題なかった。
37	就労継続支援Ｂ型	家族	利用日数は減らせない。それなら辞めてもらうと言われた。	利用者の母から「利用日数は減らせない、それなら辞めてもらう。」と職員から言われた。何とかならないかと相談があった。実際には不安を理由に毎月徐々に利用日数を減らしたいとの要望を続けている利用者に対して、これ以上減らすと、そのうち全く来れなくなってしまうから、これ以上利用日数を減らすのは止めておいたほうがいいとの助言であった。母親の聞いた話と実際の会話には乖離があったため、本人と母親と3者面談を行い、今後についての話し合いを行なった。本人も母親も止めるつもりはなかったため、事実を聞いて納得し、その後、利用日数は徐々に回復していった。
38	就労継続支援Ｂ型	本人	委託弁当になってから、カレーがなくなったので、カレーを提供してほしい。	利用者・スタッフの定例会議で他の利用者の意見も踏まえ、要望のカレー提供にかかる備品や、配膳ルールを整備して定期的にカレーメニューを組み込むようにした。
39	就労継続支援Ｂ型	本人	利用者間のトイレの使い方に対しての苦情	話し合いを行い、トイレシートの利用などの対応をした。
40	就労移行	本人	訓練中に他の利用者に職員が指導した時の言い方が威圧的に聞こえた。	本人と苦情解決責任者と話し合いを行った。指導した職員と周りにいた職員に話を聞いた。本人は怒りが収まらずに役所に連絡。その後、話し合いを何度か設け解決できた。
41	共同生活	本人	作業途中で隣の席の人のトイレ離席が多く、移動時、足を踏まれそうになり困る。また、目の前	作業場内での席替えを実施する。席が離れたことで相手の動きが気にならなくなり、作業に集中できるようになった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			を行き来されると気になって作業に集中できない。	
42	共同生活	本人	利用者が職員から嫌なことを言われた。	上司が職員に言動の真意を確認した。本人に職員と上司が利用者の部屋で謝罪した。
43	共同生活	家族	送迎等施設外での勤務職員の言動	情報の提供への感謝と再発防止の周知、徹底、家族にさらなる情報提供を促した。
44	共同生活	本人	利用者から同室（4人部屋）の利用者について、早朝からテレビをつけていたり、生活音がうるさい。共同のエアコンを勝手に操作し、自分の都合のいいように室温を調整し困る。	同室の利用者は協調性に乏しく、多床室での生活が困難であると判断し、個室に移動させた。
45	共同生活	家族	利用者の保険証を郵送してほしいと要望があり、数日後届いていないと連絡があった。	事務員に確認したところ、送ったということで、家族は郵便局に追跡調査までかけたが、見当たらず、もう一度事務室を調べると他の書類に混じっていた。事務員が直ちに電話で謝罪し、謝罪文も一緒に送った。その文章が気に入らないところがあるということでもう一度、施設長名で謝罪文を送った。郵送したときの書類を残しておくこと。二重チェックすること。外部に出す文章は必ず施設長の決裁を得ること。
46	共同生活	家族	帰省した際に、帰省時に預かった準備物の中に他の利用者のマイナンバーカードが入っていた。また、この件について帰省した当日に職員から電話にて謝罪があったが、軽い謝罪の仕方だったことで立腹された。	翌日に施設長とグループホームサビ管で自宅に伺い謝罪を行う。再発防止に向けた対応を行っていく旨を伝える。保護者からは、万が一のことがあれば悪用される可能性と、受け取った側が疑われる場合もあると話があり、取り扱いについては再度お願いしますとの話があった。マイナンバーカードを使用する際には、持ち出し者リストの張り出しをし、他者へ見える化をする。
47	共同生活	本人	同室者との関係性において一人部屋を希望されるが、対応できないことを伝えると理解が難しい状況。同室者がテレビを見せず、音楽も自由に聴けないと話した。	一人部屋への意向を希望されるが難しいことを伝え、苦情対象となる利用者を他の居室へ移動を検討し対応することを提案する。苦情対象者の居室移動で対応した。
48	共同生活	家族	保護者が来園された際、当該利用者の居室に布団が置いてあり、父親から「誰か泊ったのかと思ったが、当日聞きそびれてしまった。」と、後日連絡帳に記載されていた。	連絡帳確認後、すぐに支援員から苦情解決責任者に報告。その日に苦情解決責任者から家族に謝罪の連絡を入れた。同様の指摘が今後ないよう周知していくことを伝える。後日、担当支援員からも謝罪を行う。後日の連絡帳にて「宜しくお願いします。」との返答があり、その後同様の指摘はない。
49	共同生活	本人	自分の食事のお盆に、デザートがなかった（アイス）。ゼリー、野菜ジュース等は食べないと言っ	介護職員がアイスを調理員からもらい、本人へ渡すが、栄養士が傍にいたのに話も聞いてもらえなかった。謝罪も数日後だった。立腹され、不信感を持たれ

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			ていたが、アイスは食べないと言っていない。	る。最終的に管理者が謝罪し、本人は謝罪を受け入れた。
50	グループホーム	家族	グループホームを利用したばかりで施設で買ってもらうのか、自分で用意するのかがわからなかった。本人が「これがない。あれがない。」と言うので、家庭で購入して持たせた。	契約時に口頭説明で施設と個人で用意する物品の説明をしたが不十分だったため、洗濯洗剤や室内灯の電球などを自分で購入して持ってこられていた。説明不足を謝罪した後、改めて、個人の購入物品についてプリントを用意し、本人と保護者へ説明を行った。細かな部分まではプリントに記載しきれないこともあり、困りごとなどは定期で相談・聞き取りを行うようにした。
51	グループホーム	本人	冬場の脱衣所が寒いので洋服を脱いでお風呂に入るのが嫌だ。寒くないようにしてほしい。	苦情受付担当者が申出人から話を聞き、現在の状況を確認すると、浴室と脱衣所のドアを開けて室温が均一になるように対応していたが、気温の低下に伴い浴室と脱衣所に温度差が生じ衣服の着脱に支障をきたすことがあった。脱衣所に音風ヒーターと室温計を設置した。
52	グループホーム	本人	消灯後に職員が利用者と話をしている声で起こされ迷惑だとの訴え。	施設の構造上、響き易い環境であることと、職員の時間を意識した配慮ある行動をとる旨の説明。当該職員への指導を実施した。
53	生活介護	家族	送迎で自宅に戻ってきた際に、尿失禁があっていた。本人が「トイレに行きたい。」と言えたらいいが、それは難しいため、支援者がもう少しトイレについて気にかけてほしい。	その日の状況確認を行った。その日は、普段よりも排尿回数が多かった。帰る前のトイレ誘導が通常より早かった。家族としては、改善してもらえれば良いということだったので改善策を徹底している。①帰宅前の排泄誘導の徹底。②排泄状況の伝達を職員間で行い、送迎に行く職員が把握する。③家族へ連絡帳または送迎時に口頭で伝える。
54	生活介護	家族	電話対応の際、職員の説明不足で家族が誤解し苦情が発生した。	当日すぐに苦情対応担当者が自宅を訪問し、説明および謝罪を行った。説明を理解いただき、謝罪を受け入れていただいた。
55	生活介護	家族	生活介護の入浴支援において、家族としては「湯船につからせたい。」との思いがあるが、本人が「湯船につかりたくない。」と言ったとの理由で入らせてもらえなかった。本人の意思を聞くことも大事かもしれないが、入る気持ちになるよう声かけや支援を考えてほしい。	事業所としては、発作の危険性もあることから、本人の意思に加えバイタルの状態、顔色等総合的に判断して、湯船につかっていただくか、シャワー浴にするか選択している旨伝え、その判断内容を家族と共有するための手順等を事業所内で検討、決定した。体調確認の結果、湯舟につからない選択をすることは今後もあり得ると伝えたうえで、その判断基準と共有方法について書類にまとめ、家族と共有した。

〔事例の掲載にあたって〕
掲載した事例は、令和８年度の調査として、事業所から寄せられた令和７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、用語等を整理して一部編集しています。

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	発熱などの場合に連絡がつきやすいように、シフト制で就労している保護者には休みかどうかを口頭や連絡帳などで確認しているが、そのことが「仕事に行っているのか信用されていない気がする。」という意見だった。対応した職員は言った言わないになるので「何かに書いて教えていただければ」という対応をしたが、それが不信感を煽る結果になってしまった。	夫婦で来園され、経緯を話された。こちらとしての説明をした後、父親から「休みを全て把握するというのはこちらとしてもプライベートな部分なので言いたくない。」と話された。こちらの言い分の「連絡がつきやすいように」という部分は理解してもらえたが、それならば登園するときに「休みなので仕事場じゃなく携帯に連絡ください。」ぐらいでいいのではないか？お互いにそれで状況が伝われば問題がないと判断した。
2	保育所	家族	保育士からの報告で保護者から「YouTubeを見せてもらった。園での携帯電話の活用の仕方や園の方針を知りたい。また、運動会で使用する曲の選曲について歌詞の内容まで把握して選曲しているのか、子どもは色んな言葉を吸収していくので、そこまで配慮して選曲してほしい。」と意見があった。	園長に話があると申し出られたので、日時を設定し申出人と、解決責任者（園長）と面談を行った。保護者の方に園でのITの活用方法を伝え、選曲については配慮していく旨を伝え理解してもらった。職員間で携帯の活用方法や、IT等の活用方法を再確認、共有した。選曲については歌詞の内容を確認し適切なものなのかを確認の上、使用することとした。
3	保育所	家族	けがに対する詳しい説明をしてほしい。	自宅を訪問したが母親不在。（電話にて連絡し報告をする。）納得してもらえた。口頭だけでなく書いて記録に残し渡した。
4	保育所	家族	プール遊びの時プールに入れる塩素の顆粒2.5ミリを誤って1粒口に含んだ乳幼児がいた。早く気づいて吐き出させて水でうがいや洗浄をして様子を見た。	塩素の管理、掃除の手順、一斉メールでの保護者への報告を行った。 園からのお詫びの手紙に対して、保護者から誠意のなさの指摘を受け、担任の配置換え等要求が膨れてきた。今後、保護者との信頼関係が築けないことを考慮して転園してもらうことにした。
5	保育所	家族	乳児が室内でけがをした。担任と主任保育士が応急処置をしてすぐに保護者に連絡をした。事故の原因や対応、今後の対策について説明し、ケガも軽微だったため保護者にも納得していただいた。 しかし、園長が保護者に謝罪した際、笑顔だったため、園側として反省していないと受け止められ、気分を害された。	保護者からの相談を受けた第三者委員が園長に伝えた。園長は第三者委員と苦情内容について話し合い、その内容を保育園職員に報告した。翌日、園長は保護者に謝罪した。その結果を第三者委員に報告した。保護者は担任の対応については問題なく受け入れており、園長の言動についても謝罪を受け入れ、その後の信頼関係は回復してきている。
6	保育所	家族	担任の連絡帳の書き方が気になる。子どものことで悩んでいるのに真摯に対応してもらえてない印象を受けた。	苦情対応者は担任と母親と3人の面談時間を作り、指導不足の点を謝罪した。謝罪し丁寧に対話をすることで納得された。連絡帳の記入の仕方など再度職員間で話し合い共通認識を持った。
7	保育所	家族	保育士の保護者対応について	あらためて、主任・副園長が保護者に対応して、保育士への保護者対応の指導も行った。複数あるので、それぞれの保護者への対応を検討中である。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
8	保育所	家族	駐車場で保護者が立ち話をして子どもを見ていない。	駐車場では､車に乗込むまで子どもの手を離さないよう保護者に周知｡【駐車場での立ち話はご遠慮ください。】の貼紙や便りでの啓発｡かなり改善されてきた。
9	保育所	家族	年長児の巡回相談後に、対象児の家庭へ、保健センターから発達検査を勧められたことで、祖母が「うちの孫は知恵遅れなのか。」「園から町や保健センターに言ったのか。」と怒鳴り込んで園に来られた。	苦情受付担当者・苦情解決責任者・クラス担任にて面談を行った｡あくまで巡回を受けて保健師が気になられたお子さんへ連絡を入れていることを伝えた。苦情解決責任者がしっかり話をくみとり、「園でもしっかりサポートしていくこと、何かあったらいつでも教えて下さい。」と伝えることで落ち着かれた。
10	保育所	家族	園児がけがをした後の職員の保護者に対しての言葉に関して	園長・主任・保護者と面談の機会を設けて丁寧に状況を伺った｡当該保育士への指導を行うことを説明した｡保育士本人に加えて職員全体にもけが発生時の保護者対応に関する注意点を改めて周知し、日頃の保育を振り返り見直す機会とした。
11	保育所	家族	昼寝時の保育者の対応の仕方に納得いかない。	保護者への経緯の説明。第三者委員、市、県、保護者、職員の話し合いを行った。
12	保育所	近隣住民	朝の込み合う時間にハザードランプを付けてバックで駐車する方がいるので、後ろが渋滞して危ない。(自園の駐車場が一般道に面しているため) 車が渋滞している時は前向きで駐車してほしい。近隣に迷惑が掛かっている。	直ぐに謝罪し、保護者の方に一斉メールで注意喚起を促した。その後は、クレーム等はなかった｡職員も保護者に込み合う時間帯はなるべく早く車に戻って頂くよう促し、駐車場の様子も見に行くようにした。
13	保育所	家族	利用者間のトラブルについて	見守りや環境設定の工夫により、トラブルを減らしていく。環境設定により、利用者が落ち着いて過ごせる環境にした。
14	保育所	家族	子どもの持ち帰った弁当箱の空の容器にクレヨンや色鉛筆が入っていた。子どもからは特定の2名の名前が出ている。先日は嫌な内容の手紙がかばんに入っていて、子どもが破き捨てた｡「幼児なので我が子の言う話をうのみにはしないが、昨日は話しながら泣いていた。就学前のため、大事にしたくない」と父親から相談があった｡他にも､2名との友達関係でのトラブル等での不安がある。	園児の父親が副園長に相談。2名の園児は「びっくりさせようとしてやった。」「もう1人がやっていたからやった。」と言っていたため､「このことで本人はとても怖く、おうちで泣いていた。好きだから驚かせたいとか、悪戯したい､という気持ちでしたことも相手はとても怖い思いをして傷つくことがある。」と担任から話した。また、クラスの子どもたちと「お友だちの持ち物やお手紙、お友だちが嫌がること、困ったことは先生に言いに来ること」等を話し合った。
15	保育所	家族	預かり保育の迎え時間の件。19時までの預かり保育なのに、その前に園から何時頃になるか確認の電話がある。必要ないのではないか、嫌な気分になった。	翌日、主任保育士から園長に報告。状況の調査中に、以前にも他の保育士と同じようなことがあっていたことが分かった。その方は、平常は18時過ぎに迎えに来てるので30分頃になっても来られない時は確認の電話を入れていたとの

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				ことだった。状況が分かり、園長と話し合う機会を設けた。時間を確認する園の事情を説明した。そして保護者に謝罪と迎えの時間確認は朝の送りの際に聞くことにして納得してもらった。事前に迎え時間の確認。申し送りの漏れがないようにノートの作成。閉所時間までは確認の電話はしないことにした。
16	保育所	医師	予防接種の接種間隔について、職員は保護者から「違う種類の予防接種をすぐに接種していいか」相談を受けたので、受けれない場合があるので、病院に相談してほしいと伝えると、病院側から「接種できるのに、不安を煽るような発信はやめてほしい。」との苦情。	職員全員に内容を周知し、言い回しに気を付け、誤解を与えないよう、また、医療的な知識を確定発言しないように伝えた。職員から保護者への伝え方を改善した。
17	保育所	友達	メールによる職員の言動についての苦情。友達から聞いた話として「お片付けへたくそだね。」「○○くんは動かなかったら無視していいの」など担任が話していると聞き伝えに聞いたことで園への不信感が感じられ、園長及び運営されている方にも対応をお願いするとともに対応と結果を連絡してほしいとの内容。グーグルの口コミに同じような内容が書かれているとの連絡もあった。	メールでの苦情であり、匿名であったため、本人を特定できなかったが、職員には母親の気持ちをしっかり受け止めて丁寧な対応を行う必要があり、配慮していくよう伝えた。それに伴い、グーグルの口コミに投稿した保護者を調べ相手が確認できたので、個別に面接を行い、時間を十分確保して話を聞くことができた。クラス担任、職員に母親の気持ちを受け止め、話を聞くことに配慮していくよう伝えたことで保護者の気持ちに寄り添った。今後も丁寧な保育を行っていくこと、今後も何かあったら話をしていただくよう伝え、共通理解に努めることで納得された。
18	保育所	家族	子どもの手が荒れているのは、保育園の水が冷たいせいなのか。	冬だったこともあり、乾燥しやすい手肌質だったため、手洗い後、優しく水分が残らないように拭く等、声掛けしていくと話した。
19	保育所	近隣住民	長時間、園庭で泣いている園児の泣き声がうるさい。夜勤明けで午前中寝るので静かにさせてほしい。	電話での申出だったため、その場で謝罪をした。すぐに該当園児の担任に伝え、園児を室内に移動し落ち着かせた。匿名での電話だったため、その場で今後は気をつけるよう伝え謝罪をした。その後は同様の申出はあっていない。
20	保育所	家族	子どものけがについて	保護者と面談し状況を説明した。保護者は状況が分かり、納得された。
21	保育所	家族	他の園児のオムツを履いて帰宅した。他の園児の濡れたオムツを履いてしたのではないか。不衛生なので気をつけてほしい。	担任が連絡帳にて、その日お迎えに来た母親、翌朝にも謝罪。一度履いたオムツは、汚れていない場合も処分する。履き間違いのないように、名前を必ず確認する。
22	保育所	家族	3歳児クラスの子の保護者が、入園して10日程のおやつのメニューがお好み焼きの日があり、お好み焼きが苦手で食べたら嘔吐してしまうことを面談時に伝え	翌朝、登園した際に母親と担任と主任保育士で話をし、面談時に聞いていたが、保護者の方はその日はおやつは何も提供されず、ただ見ていただけと思っていたようで、お好み焼きを配膳はしてい

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			ていたが、おやつにお好み焼きがあった日に、食べていないことを保護者に伝えたところ、何も食べていないのか、代替品はなかったのか、などとその日の夕方に保護者から電話での問い合わせがあり、その時の状況を詳しく知りたいとのことだった。	るが食べられなかった旨を話している。アレルギーでない限り、代替品の提供はしていないことを伝えていた。入園してすぐのことで、まだ保護者の方との信頼関係が築けておらず、保育士の説明も不足していたので、保護者の方には今後も園での様子をしっかり伝えることと、アレルギー以外での代替品の提供は行っていないことをその場で伝え、そのことについては了承いただいた。必要であればアレルギー検査をしていただくことにした。
23	保育所	家族	父親から新年度の活動についての質問があり、保育士の説明を聞いて不快に感じた。	電話にて丁寧に説明する。誤解されていたことで和解。いつも対応する人以外(父親・祖父母)の方々への対応をしっかりと考えた。
24	保育所	地域住民	駐車場利用者の利用状況に対する苦情	苦情の電話をかけてこられた。園長が対応し、すぐに保護者へ一斉メールで連絡。利用する際の配慮をお願いした。保護者同士で声を掛け合うことによって、歩道の上の点字ブロックに乗り上げることが減った。自転車道を塞いで駐車場に入る順番を待とうとする車も減っている。
25	保育所	家族	保育者の対応に不信感を持った。	主任が保護者から話を伺い、その後すぐに担任を交えて面談した。担任がもう少し気を配って対応すると伝えた。保護者も話を聞いてもらって安心していた。普段から保護者の方に寄り添うよう配慮する。
26	保育所	家族	園内で起きた園児のけがに対し、わざとではないがけがをさせてしまった園児の保護者へは知らせてあるのだろうか。わが子がけがをさせた場合、自分だったら知りたい。	保護者と対話を重ね、以前あったひっかきの件の園の対応についても不満があったことが分かり、誠意をもって対応した。園側の配慮や考えも理解いただき、今後の改善策を共通理解して結果は全保護者に周知した。
27	保育所	家族	慣らし保育の1回（1日）の時間が短くてお迎えが早い日が続くと困る。	クラス担任に周知し、慣らしの時間について再検討。子どものペースに合わせて慣らしを行っていることを理解いただきつつ、保護者の要望にも応えられるよう配慮。慣らし保育については、保護者と担任のやり取りを密にしお互い誤解のないように納得いく進め方で行った。現在クラスにも職員にも慣れ楽しく園生活を送っている。
28	保育所	家族	緊急時に一斉メールで配信されても仕事中スマホを見ないので電話が欲しかった。連絡へのレスポンスが遅い。	緊急時に電話で一世帯ずつ連絡を入れるとなると時間がかかるし回線がふさがる。地震の場合、回線そのものが使えない場合もあり一斉メールは電話より早い連絡手段のため、理解いただきたいところだが、なるべく該当世帯に対しては特に意識して対応することを共有。連絡へのレスポンスは答えがわかった

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				段階で直ぐに伝えするようにしている。メール一斉送信は、アプリへの移行に伴いアプリから配信。
29	保育所	家族	わが子の描いた絵に、他の子が勝手に名前を書き換えた。	その時の状況を子どもたち（当人）で確認し話し合う。その状況を保護者に報告した。
30	保育所	近隣住民	園内の除草作業を保護者会と共に実施した。実施前に保育園周辺の家庭への挨拶には回っていたが、早朝だったこともあり、「機械の音がうるさい。休日の早朝に実施するな。」と少し離れた住宅の方から、お叱りの電話があった。	まずは謝罪の電話でお詫びをした。保護者会役員と今回の件について話し合いを持った。苦情があったことを、理事長及び理事会で報告し、次回からは、早朝ではなく実施する時間を検討した。苦情の申出人へ報告し納得していただいた。
31	保育所	家族	慣らし保育について	必要性を説明し納得された。また、こと細かく説明し時間等を調整した。
32	保育所	家族	職員の園児への対応について	事実と確認されたため、謝罪を行い、当該職員の指導を行った。また、利用者の家族と和解した。当該職員へ個別指導を行い、職員全体にも周知をすると共に全体の職員研修を実施した。
33	保育所	家族	休日、園庭で親族が飼っている犬を遊ばせているが衛生上よくない。	園長が飼い主に伝えた。その後、休日飼い犬を園庭に入れないようになった。園庭の遊具や樹木に取り付けていた犬専用のロープやリードをはずした。
34	保育所	家族	支援事業所に午前中利用後、午後から保育園利用が何故出来ないのか。	職員から利用出来ないようなことを言われたと電話での申出であった。対応した職員に話を聞くと、電話でお尋ねがあったが、そのような説明はしていない。しかし、伝わり方不足であった様子。当日園児のお迎え時、職員とともに説明し直す。保護者も理解してもらった。（保護者の方から私も受け止め不足であったようです。と言葉をいただいた）電話でお尋ねの件の説明を行ったが、再度、確認や内容が正しく伝わっているか直接話しをした。説明事項への再確認の徹底を行った。
35	保育所	家族	同じクラスの園児から何度も噛みつきがあり、あざになって残っていた。噛まれる恐怖があるので職員を１人つけてほしい。他の子どもにも被害が及ばないよう対処してほしい。	所長、園長、担任で噛まれた園児の自宅に謝罪に伺った。特性のある園児のため室内環境等を工夫し、クラス間の職員で対応する。保護者同士でも話し合い、園側でも環境や援助で支えていくことを伝え納得された。
36	保育所	家族	母親から担任へ、言葉遣いに気をつけてほしい。保護者ともっと信頼関係を築いてほしいなど言われた。	言葉遣いの件に関しては、気をつけるように直接担任に伝えた。担任は保護者に直接謝罪をしたく話しかけたが、保護者から無視され続けた。

〔事例の掲載にあたって〕
掲載した事例は、令和８年度の調査として、事業所から寄せられた令和７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、用語等を整理して一部編集しています。

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	以上児クラスで、着替えた洋服を数日持ち帰り忘れ、洋服に染みが残り洗濯をしても落ちなかった。	まずは担任に苦情内容の確認をする。実際に持ち帰り忘れの把握ができておらず、連絡をいただくまで気づいていなかった。丁寧にお詫びをし、お子さんがとても気に入っていた洋服でもあり、同様の洋服を購入してお渡しすることでお子さんも安心し、保護者も納得いただいた。個々の状況に合わせて着替え等を行う場合もあるため、毎日、降園時や後で各自の担当箱等を必ず目視してチェックし、忘れ物があった場合は保護者へ連絡し、週末などお返しするまでに時間がある時は、了承の上、洗濯を済ませておくことをさらに徹底することにした。
2	認定こども園	地域住民(意見箱)	園と道路の間にあるチェーンポールが道路まではみ出していて歩行者の邪魔になり危ないので改善してほしい。(道路にはみ出ないように)	行政へ報告したところ、現地を見に来られ状況を確認された。匿名のため、行政から意見箱の結果報告をされた。チェーンポールが道路にはみ出ないように職員、保護者へも周知を行った。
3	認定こども園	家族	園に子どもへの対応についての不満を申し出られた。	わが子の対応を一番に行ってほしい。このような相談があるごとに丁寧な対応をしてきた。また、1対1での対応はできないことも伝えていた。保護者からの一方的な要望が多いので、行政の指導班担当者に相談していたが、今回は、改善や対処について、園への指導や要望はなかった。苦情後に退園された。保護者から職員へ直接クレーム等があった場合、内容把握と早期解決のため、園長・副園長・主幹等と一緒に相談を聞き、早めの対応、解決を行うことを職員に周知徹底した。
4	認定こども園	近隣住民	利用者家族の運転が荒く、注意をしたら逆ギレされた。	利用者家族全体に文書で注意喚起を行った。
5	認定こども園	家族	迎えに行った際、下の子が感染症に罹患していると思い込んだ担任から「感染症の方は入室を控えてください。」と言われた。感染症ではなかったのに確認もしないで一方的に言われ不愉快だった。その他、日頃から溜まっていた担任への苦情を数点話された。	担任はクラスリーダーとして、責任感から伝えなければならないという気持ちが強く出てしまったのではないかと思われる。感染症を疑って対応してしまったことをお詫びした。保護者は日頃から溜まっていたことを話したことで少しすっきりした表情で帰られた。担任にこの件を報告し、保護者との関係性が築けていなかったのではないかと思われるので、機会を見てお詫びをするよう勧めた。この担任については、他の保護者からも意見を頂くことがこれまでにも何度もあった。本人に悪気はないのだが、言葉足らずなところがあるので誤解を招きやすいようなので、相手の立場に立って丁寧に関わるよう指導を行った。
6	認定こども園	家族	未満児組のかみつきに対して、相手の親になぜ伝えないのか。	未満児の成長の段階の説明や、本児の園でのかわいい生活ぶりを伝えた上で、

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				園で起きたことは、園の責任であること。本児への配慮した環境設定を見直すことも伝えたところ、「親の思いを受け止めてもらい、感謝の気持ちでいっぱいです。」と話していただいた。未満児15名の職員配置を4名から5名にし、本児と他児の距離を保つような環境設定を行った。
7	認定こども園	近隣住民	登園中の保護者の運転が荒っぽい。	匿名だったため、その場で、保護者へお便りにて車の運転には十分気を付けるように、お知らせをしますと伝えた。徐行運転の強化を呼びかけている。
8	認定こども園	家族	友だちとの関係のことで相談	保護者の方に日頃の様子を伝え、園での様子を見ていただく。保護者に納得していただき、引き続き配慮していく。
9	認定こども園	家族	連絡帳の記入内容について、表現・言葉の選び方によって傷つくことがある。	担任には言わないでほしいということだったので、家族と直接話し納得していただく。園全体の問題として、職員会議での報告にとどめた。
10	認定こども園	家族	職員対応について	聞き取り調査・アンケート調査を実施。相談者の話をしっかりと聞き、心配をさせるようになったことを謝罪する。人権チェックリスト等定期的に振り返りを行う。
11	認定こども園	家族	園児同士のトラブルにおける保育教諭の家族に対する状況説明に対する不満。	まずは副園長が対応し、主任・園長に報告。当該の保育教諭と保護者同席のもと対話。保護者への状況説明と謝罪、今後の改善を伝え、納得いただいた。事案が起きた際の状況の説明・対応の詳細を当該保護者に細かく説明を行った。
12	認定こども園	家族	利用料の受領に関する問い合わせと対応について	利用者の保護者と受領事務にかかわる担当者と苦情解決責任者の三者（5名）で話し合った。支払いの結果を一緒に確認し納得された。対応についても謝罪し和解した。受領事務の仕組みを改善した。保護者対応については、誤解を招く言動を避け、話すタイミングに気をつけることや内容を書面化することを確認した。
13	認定こども園	近隣住民	近隣駐車場利用者から匿名で、「園駐車場を利用する車両の跳ね水により車が汚れる。」との申出があった。	申出人は名前も連絡先も言われなかったので、その場で話をした。状況を確認し、保護者・職員に対して徐行運転と周囲への配慮を周知した。園だよりや送迎時の声掛けによる注意喚起を実施し、理解を得ることができた。
14	認定こども園	家族	園児の園からの飛び出しについて	当日に保護者と会い話をする。今後このようなことがないようにすることを約束し、納得していただいた。防犯カメラや職員による見守り、門の施錠を実施する。
15	認定こども園	家族	トラブルによってできた顔のひっかき傷について	傷が綺麗に治るために、再度、園医に相談した。傷の継続的なケアを続けることが大切なので、園でも軟膏を毎日一回

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				湿布し、外に出る時は必ず絆創膏を貼りケアに努めた。傷も薄くなり、保護者からも、「ありがとうございます。」と言っていただき納得していただいた。爪の検査を徹底する。職員の配置を見直した。
16	認定こども園	家族	園児の見方（捉え方）が保護者の思いと違い、そこを指摘されて、親の感情が我慢できなくて苦情となった。	園長と主幹保育教諭と保護者で話し合いをもった。それぞれがどのような見方、考え方で子どもを見ていたのか出し合い、双方の違いが明確になり、今後の見方考え方をすり合わせていき、子どもにとって最善のものとなるようにしていきましょうとなった。送迎の際や連絡帳などを通して、考えや捉え方を随時話し合って改善していった。
17	認定こども園	家族	職員対応、言葉かけについて	直接、家族と話し改善策を伝えて落ち着かれた。汚れた衣類はある程度園で洗ってお返しするようにした。
18	認定こども園	家族	子どもが登園時や家庭で保育園に行きたくないと泣くので、友達ともめているのではと心配して母親が担任に相談したところ、「子どもは母と別れて部屋に入るとすぐに泣き止むので、大丈夫です。」と話して、対応を終わらせたので、思いをきちんと聞いてくれないように思えた。	その日の夕方、母親の思いを受け入れない対応に見えたことを謝罪し、朝の登園時に保護者が長くいらっしゃると子どもがなかなか切り替えることが難しく余計に泣いてしまうので、話を短めに終わらせてしまった旨を伝えた。今後も子どもが登園時に泣かれると思うので、安心できる環境つくりを心掛け、夕方の迎えの際に一日の様子を伝え、保護者に安心していただけるように心がけた。
19	認定こども園	家族	前年度末に起きた事故についての詳細な説明と謝罪について（事故直後は園に対する理解を示してくださっていたが、しばらく経ってから正式な謝罪と説明を求められた。）	必要に応じて、話し合いや説明、謝罪等を行った。納得いただけているようだ。
20	認定こども園	家族	子ども同士のトラブル（かみつき）により、親同士のトラブルとなった。	園が仲裁に入り話し合い、説明、謝罪等を行った。納得いただいた。
21	認定こども園	家族	駐車場で園児がシール交換をしていたり、保護者が長時間立ち話をしている。車も停められないし、危ないので注意してほしい。	園だより等で保護者全体に駐車場利用時のお願いをするも改善が見られないため、名前が挙がっていた家庭と個別に話してお願いをした。申出人には個別に対応した旨を伝えると、安心された様子だった。長時間駐車場にいる家庭が減り、子ども同士を遊ばせたい保護者は、駐車場ではなく隣の公園に移動している。
22	認定こども園	家族	コロナ禍の頃と比べると手洗いの習慣が身についていない。衛生面の躾に手を抜かないでほしい。身の回りのことなどしっかり教えてほしい。	手洗いの紙芝居を読んで手洗いの大切さを知らせたり、手洗いチェック当番を子どもの当番の中に入れてみたり、園で歌っている手洗い歌を保護者にも紹介しお家でも取り組めるようにした。 また毎月の保育計画の中にしっかり手洗いなどの養護の配慮のねらいなどを月初めに保護者に伝えたりと、発達に

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				応じた手洗いの働きかけを行っていることを保護者にしっかり伝えていこうと保育者間で話し合い、ドキュメンテーションの中でも手洗いなどピックアップして保護者に伝えたりしている。 手洗いや身の回りのことは丁寧に繰り返し個々に合わせて対応していくしかないと思うので、保護者と協力しながらしっかり取り組んでいきたいと思う。
23	認定こども園	家族	運動会にてカメラマンの配置をしていなかった。	保護者全体メールにて、配置できなかった経緯と今後の対応策を示し、謝罪を行った。今後、カメラマンの確保ができない場合は、事前に保護者へ告知する。事前の告知と早い段階でのカメラマンの確保を行う。
24	認定こども園	家族	保育士間で特性のある園児の話をしていた時に、違う保護者がお迎えに来られ、そのことを耳にされた。	数日後、園長に相談に来られ、その時の様子や担任への不信感などじっくりとお聞きした。 また担任にも事情を聞き、より良い手立てや寄り添い方などを話していたそうで、部分的に耳に入った保護者の誤解もあるかと感じたため、後日、園長・担任・保護者で面談を行った。保護者の思いをじっくりと聞き、担任の思いも丁寧に説明する中で、保護者の誤解も解くことができた。 今後、信頼関係を築いていくよう、心がけて保育にあたっている。担任の子ども達のことを考えての行動だったが、午睡時などじっくりと話し合う時間を設けることが大事だったと思うので、今はそのように取り組んでいる。
25	認定こども園	保護者	駐車の仕方についてルールを守らないとの苦情（匿名）	園内の掲示や保護者向けお知らせアプリにて、駐車の仕方について再度提示をし、注意喚起を行った。日頃の送迎者だけでなく、祖父母等も含め理解してもらうように周知した。

〔事例の掲載にあたって〕
掲載した事例は、令和８年度の調査として、事業所から寄せられた令和７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、用語等を整理して一部編集しています。

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	利用者への声掛けができていない。具体的には食事前のメニュー紹介。支援時の声掛けができていない職員もいる。	声掛け支援の再周知。メニュー表をすぐに確認できるように工夫する。再周知前より、声掛けが多くなった。
2	児童福祉関連施設	家族	療育のプログラムが自分の子どもには合わない。	保護者の不満を傾聴した。止めたい意向が強かったので、それは保護者が決定されていいことだと伝え、止められた。職員に周知し、保護者の悩みに寄り添えるように通達した。また、保護者に対して、いつでも相談を受け付けることができることを再度伝えた。
3	児童福祉関連施設	利用者本人	支援体制に対する不満	利用者と解決責任者及びスタッフリーダーと話し合い、利用者の要望に沿って改善。利用者の満足度は上がり、支援の向上に繋がった。
4	児童福祉関連施設	近隣住民	利用者が地域猫に餌をあげている。その猫が庭に糞をするので、餌やりを止めてほしい。	謝罪して、餌やりを止めるよう利用者に説明した。また、民生委員にも報告した。地域猫には餌やりをしない。
5	児童福祉関連施設	保育園の先生	登園を利用した利用児が髪の毛に粘土を付けた状態で保育園に戻り、経緯の説明がなかった。また保護者へも連絡がなかったので、説明は責任を持って対応してほしいとの連絡あり。苦情発生日翌日に電話連絡。	翌日に児童発達支援管理責任者が保育園に連絡をして、苦情内容を詳しく聞き謝罪を行った。また保護者へ経緯を説明し謝罪を行った。その後、直接、保育園に行き謝罪を行った。関係者が疑問に思うことが予想される場合には、直接説明を行うようにする。
6	児童養護施設	本人	年下児童から名前をバカにされたり、足を蹴られたり、叩かれる。ゲームをしているとわざと電源を切られたりする。普段から小バカにしてくる。	苦情受付担当者が申出人から苦情内容の聴き取りを行う。内容確認後、申出人の要望に沿って、速やかにホームリーダーへ報告し、ホームリーダーから当該児童へ普段の生活の様子を含め、振り返りをし、思い通りにならない時に他児に対して不適切な態度を取ることがあると発言があり、改善策を話し合った。 今後、同じような状況になった場合は、他児と距離を取ること、職員へ相談すること、状況によっては職員が介入することを話し合い、安心安全なホーム作りを行った。その後、苦情受付担当者から申出人へ状況の確認を行い、改善傾向にあるということで、終結に至った。
7	児童養護施設	本人	日課の指示の内容で、申出人の納得できる理由を提示してほしい。	申出人と苦情解決担当者が個別の時間を取り話の内容を整理した。申出人と話を整理する中で、日課の大切さを整理し、その日課を終えてからゲーム等の好きな時間を持った方が申出人にとって、利益が高いことを話し、申出人も納得した。
8	児童福祉関連施設	家族	対応のアドバイスを具体的にほしい。	先輩スタッフも面接に同席。納得いただけた。担当の対応向上研修。担当へのサポート体制の強化・担当の対応向上研修を実施した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
9	児童福祉関連施設	家族	施設内の行事で学童の宿泊体験（1泊2日）に参加したが嫌だったこと（職員が体調を気にかけてくれなかった等）を泣きながら母に話したと母親から職員へ申し出があった。	母親の担当職員がどんな所が嫌だったのか話しを聞き、その後、苦情解決責任者と母親の担当職員と母親と話しをし、嫌な気持ちにさせたことへの謝罪を行う。子どもへの謝罪をどうするか相談し、母親から伝えてもらうことになった。 その後、子どもが母親へ職員ともう一度仲良くなりたいと言っているとの申し出があり、直接話しをして和解した。
10	児童福祉関連施設	家族	入浴後の医療的ケア（胃ろう処置）において、患部の保護と隙間対策にコヨリ状にしたティッシュを巻いて処置することになっていた。巻きの高さ（厚み）をティッシュをあらかじめちぎって調整することとなっていたが、その調整を怠り長いまま巻いて処置していた。高さが出たことで患部が圧迫された状態となり、皮膚の擦れが発生し出血。帰宅後に家族が気づき連絡を受けた。	看護スタッフ全員に対して医療処置の手順・マニュアルを再確認した。今後同じことを起こさないことを家族へ約束し、承諾を得た。
11	児童福祉関連施設	本人	Wi-Fiが繋がらずにタブレットが使えない。	運営会議で話し合い、そのハウスだけWi-Fiが繋がらずタブレットが使用できていないことがわかったため業者に依頼。それでも改善ができずタブレット本体を変える。Wi-Fiがつながり、子どもたちの苛立ちや喧嘩、職員への苛立ちをぶつけることが減った。また、施設全体でタブレットの利用について再度見直すことができた。
12	児童福祉関連施設	家族	園児同士のトラブルへの対応を急いでほしい。	特性上の問題、環境の問題等の両面から調査を行いながら、申出人への不利益がないよう利用児・家族間の仲介を行った。
13	児童福祉関連施設	家族	利用日数が支給日数に達していないことへの不満。	その場で、利用する時のシステムを説明した。
14	児童福祉関連施設	家族	放課後デイ終了後、自宅へ送迎した。その時、利用児童（車いす使用者）のお尻が濡れていた。母親が「介護者がなぜ気付かなかったのか疑問に思います。」と連絡があった。	状況の確認と今後の対策について職員で話し合い、保護者・本人に対し、謝罪と対応策について説明を行った。今後も注意しながら対応することを徹底した。
15	児童福祉関連施設	本人	苦情箱にて受理。施設を利用した日に、道路向かい側の自販機でジュースを購入。室内で飲もうとしたら、「外のスペースで飲んでね。」と言われた。なぜ室内で飲んでいけないのか教えてほしい。室内で飲みたかった。	利用日に①皆が平等に楽しくの説明。②多くの児童が利用している中で、ジュースを飲めない子はどんな気持ちか。2点を丁寧に説明した。申出人はいつもは水筒を持参していた。又、いつもはお金を持っていなかった。たまたまその日はお金を持っていて購入した。説明が腑に落ち、表情も晴れ納得した様子であった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
16	児童養護施設	家族	けがについて施設から報告を受けていたが、実際に見た時、悲しくなった。当時の状況を詳しく知りたい。	けがの状況について詳細説明を行うとともに、今後の対策について話をする。「うちの子も譲らないところがありますが、何かされても訴えないので、よろしくお願いします。」とのこと。
17	児童養護施設	家族	私物が紛失した。	家庭専門員が対応。補填し管理体制の見直しを実施した。

〔事例の掲載にあたって〕
掲載した事例は、令和８年度の調査として、事業所から寄せられた令和７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、用語等を整理して一部編集しています。

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	近隣住民	災害ボランティアとして活動した時、空き地と思われた場所にトラックを止めて家財の搬出を行ったが、私有地であった。別の日に同被災者宅を訪問した折、無断駐車の苦情を言われた。よく見ると、空き地の壁に駐車禁止のステッカーを貼ってあった。	「ボランティアかもしれんけど、一言も声かけずに無断駐車して、どういうつもりだ。」と言われ、配慮が足りずご迷惑をかけたことを謝罪した。道の反対側に被災された方の駐車場があり、その駐車場を使用した。
2	社会福祉協議会	本人	町の投書箱に「社協の会費や募金は強制か」との投書があり。	事務局内で検討。住民の任意である。①区長会での説明　②回覧、社協だよりには「任意である」こと、募金額を目安額と表記するようにした。③募金、会費の使途について、今以上に社協だよりなどで周知をしていく。
3	社会福祉協議会	家族	シルバー人材センター部門で、木の剪定作業に本人との連絡がとれないままに作業に入ったところ、剪定してほしいと言われていた木を伐採してしまった。依頼者から大切な樹木のため、樹木を弁償してほしいとの訴え。	本人、家族に謝罪を行い、現在保険会社との補償について対応を行っている。作業に入る際は必ず事前に連絡を入れ、作業場所を確認の上、対応するようにした。
4	社会福祉協議会	本人	社協ホームページ問い合わせに匿名で送られてきたもの。社協の車に車間距離を詰めて来られあおられた。	お詫びと詳しい状況を教えていただきたい旨をメールしたが、返信はなかった。運転記録を確認したが、該当するものは無かった。安全運転管理者から「適切な車間距離の取り方」について注意喚起と情報共有を行った。
5	社会福祉協議会	本人	資金貸付の利用相談で個室対応せず、相談者のプライバシー保護に欠けた。	配慮に欠けた対応を謝罪。貸付対象外であることも含め長時間不満を述べられ、その後、許容された。
6	社会福祉協議会	家族	制度利用にあたって、当該職員の段取りの悪さ、知識不足、約束の時間に遅れるなど社会人としてのマナー不足との指摘あり。	不足していた知識については、保険者所管課へ確認し対応。当該職員とチームリーダーでケース経過を振り返る時間を設けた。制度利用については、所管課からの説明で納得していただいた。職員の言動については、チームリーダーとセンター長で謝罪に伺い、家族に納得いただいた。
7	社会福祉協議会	本人	当該利用者にあまり慣れていない職員が担当した際、入浴後の対応に時間がかかり風邪をひいた。	入浴後の対応に時間がかかってしまったことで風邪をひかせてしまったことを謝罪。事業所スタッフ全員で対応を協議し、入浴後の手順や必要な用具を再確認し、各手順で使用する物品を事前に準備することで、円滑に対応できるよう改善した。

〔事例の掲載にあたって〕
掲載した事例は、令和８年度の調査として、事業所から寄せられた令和７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、用語等を整理して一部編集しています。

7　救護施設
※事例の記載はありませんでした。

Ⅲ　状況調査回答票

様式１

令和８年度
福祉サービスの苦情解決に関する状況調査回答票

＊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８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://x.gd/XLGpf
＊1事業所ごとに御回答願います。　〔二次元コード〕

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		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７年度（２０２５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いないため 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7年度(2025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８年１０月発行