

令和6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113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き始めたことから、各事業所の利用者間や家族とのコミュニケーションなどが徐々に通常のサービスに戻っていく中で、利用者や家族などからの事例も寄せられています。

また、巡回訪問を実施させていただいた事業者からは「(本集計結果の)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6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6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 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	16
3	保育所	21
4	認定こども園	26
5	児童福祉関連施設	28
6	社会福祉協議会（事業所を含む）	29
III	状況調査回答票	
	状況調査回答票（様式1）	30
	状況調査回答票（様式2）	33

# I 令和6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	238か所	229か所	96.2%
障がい者福祉施設・事業所	415か所	357か所	86.0%
保育所	485か所	336か所	69.2%
認定こども園	98か所	85か所	86.7%
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）	32か所	32か所	100.0%
社会福祉協議会（事業所を含む）	59か所	52か所	88.1%
救護施設、授産施設	8か所	6か所	75.0%
合 計	1,335か所	1097か所	82.2%

## 2 苦情解決の体制等について

### (1) 苦情解決のマニュアル規程について

調査対象事業所種別	回答事業所数	作成している		作成していない（理由）			
				作成予定	運営主体の法人の規定に定めている	施設しており、法人の概要等に記載している	その他
老人福祉施設	229か所	227か所	99.1%	1か所	0か所	0か所	1か所
障がい者福祉施設・事業所	357か所	334か所	93.6%	10か所	6か所	1か所	6か所
保育所	336か所	312か所	92.9%	3か所	2か所	16か所	3か所
認定こども園	85か所	83か所	97.6%	1か所	0か所	1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）	32か所	30か所	93.8%	0か所	1か所	0か所	1か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	52か所	51か所	98.1%	1か所	0か所	0か所	0か所
救護施設、授産施設	6か所	6か所	100.00%	0か所	0か所	0か所	0か所
合 計	1097か所	1043か所	95.1%	16か所	9か所	18か所	11か所

※ 苦情解決マニュアル・規程を作成していない事業所が54か所(4.9%)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 材がない ため	その他
老人福祉施設	229か所	223か所	97.4%	0か所	6か所	0か所	0か所	0か所
障がい者福祉 施設・事業所	357か所	244か所	68.3%	16か所	48か所	28か所	10か所	11か所
保育所	336か所	313か所	93.2%	5か所	11か所	0か所	2か所	5か所
認定こども園	85か所	81か所	95.3%	1か所	2か所	0か所	0か所	4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）	32か所	28か所	87.5%	1か所	0か所	2か所	0か所	1か所
社会福祉協議 会（事業所を含 む）	52か所	51か所	98.1%	1か所	0か所	0か所	0か所	0か所
救護施設、授 産施設	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	1097か所	946か所	86.2%	24か所	67か所	30か所	12か所	18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151か所（13.8%）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	223か所	135か所	35か所	0か所	1か所	43か所	2か所
障がい者福祉 施設・事業所	244か所	170か所	36か所	1か所	4か所	21か所	10か所
保育所	313か所	249か所	20か所	2か所	1か所	13か所	27か所
認定こども園	81か所	68か所	5か所	0か所	0か所	5か所	2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）	28か所	14か所	7か所	0か所	0か所	6か所	1か所
社会福祉協議会（事 業所を含む）	51か所	11か所	22か所	0か所	0か所	10か所	7か所
救護施設、授産施 設	6か所	2か所	2か所	0か所	0か所	2か所	0か所
合 計	946か所	649か所	127か所	3か所	6か所	100か所	49か所

※ 平成12年6月7日付け厚生省通知「社会福祉施設の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成29年3月7日一部改正）においては、「第三者委員の報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。」としています。

#### (4) 第三者委員の職種と人数について

調査対象 事業所種別	設置 事業 所数	民生委員		法人の監事や 評議員		弁護士		その他	
	(か所)	(か所)	平均 (人)	(か所)	平均 (人)	(か所)	平均 (人)	(か所)	平均 (人)
老人福祉施設	223	55	1.3	147	1.7	9	1.0	121	1.5
障がい者福祉施設・ 事業所	244	54	1.5	145	1.7	15	1.0	156	1.7
保育所	313	145	1.6	170	1.8	23	1.0	160	1.6
認定こども園	81	40	1.4	53	1.7	2	1.5	39	1.4
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）	28	10	2.2	18	2.2	2	1.5	15	2.3
社会福祉協議会（事業 所を含む）	51	35	1.5	30	1.2	3	1.3	30	1.6
救護施設、授産施設	6	1	2.0	4	1.3	0	0.0	4	1.8
合 計	946	340	1.5	567	1.7	54	1.1	525	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、保育所や認定こども園、社協においては、民生委員児童委員が就任しています。

#### (5) 第三者委員の活動について(複数回答)

調査対象 事業所種別	設置事業 所数	定期的に 報告を受 けている	利用者等 から苦情 を受けた	話し合い に立ち合 い助言	定期的に 訪問して いる	その他
老人福祉施設	223か所	173か所	3か所	5か所	55か所	1か所
障がい者福祉施設・事 業所	244か所	165か所	4か所	19か所	56か所	23か所
保育所	313か所	188か所	13か所	12か所	77か所	28か所
認定こども園	81か所	57か所	1か所	4か所	23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）	28か所	21か所	0か所	0か所	2か所	1か所
社会福祉協議会（事業 所を含む）	51か所	20か所	1か所	1か所	9か所	11か所
救護施設、授産施設	6か所	5か所	0か所	0か所	1所	1か所
合 計	946か所	629か所	22か所	41か所	223か所	68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、「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。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5年度					令和6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	362	340	93.9%	7	307	471	468	99.4%	13	548
障がい者福祉施設・事業所	337	318	94.4%	19	1,157	443	429	96.8%	11	490
保育所	164	153	93.3%	17	286	167	158	94.6%	21	131
認定こども園	59	58	98.3%	0	47	85	82	96.5%	1	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）	97	81	83.5%	1	220	66	65	98.5%	1	91
社会福祉協議会（事業所を含む）	95	95	100.0%	2	169	68	66	97.1%	0	39
救護施設、授産施設	30	30	100.0%	0	5	54	54	100.0%	0	112
合計	1,144	1,075	94.0%	46	2,191	1,354	1,322	97.6%	47	1,466

※ 令和6年度は、老人福祉施設、障がい者福祉施設・事業所において、苦情件数が特に多くなっています。また、全体的には苦情解決においては、解決の割合が増加しています。

### 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	471	233	49.5%	204	43.3%	1	0.2%	5	1.1%	28	5.9%
障がい者福祉施設・事業所	443	337	76.1%	79	17.8%	0	0.0%	0	0.0%	27	6.1%
保育所	167	1	0.6%	151	90.4%	0	0.0%	1	0.6%	14	8.4%
認定こども園	85	1	1.2%	78	91.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	7.0%
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）	66	55	83.4%	9	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%
社会福祉協議会（事業所を含む）	68	33	48.5%	24	35.3%	4	5.9%	1	1.5%	6	8.8%
救護施設、授産施設	54	53	98.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%
合計	1,354	713	52.7%	545	40.2%	5	0.0%	7	0.5%	84	6.2%

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

## 5 苦情の内容について

調査対象 事業所種別	苦情申出 件数	施設設 備の改 善	排せつ 介助	食事	職員の 言動	入浴	金銭管 理	事件 事故	利用契 約	利用料 等	利用者 間のト ラブル	人権問 題	その他
老人福祉施設	471件	33件 7.0%	26件 5.5%	33件 7.0%	135件 27.7%	19件 4.0%	9件 1.9%	12件 2.5%	11件 2.3%	4件 0.8%	118件 25.1%	3件 0.6%	68件 14.4%
障がい者福祉施設・事業所	443件	25件 5.6%	1件 0.2%	25件 5.6%	104件 23.5%	2件 0.5%	4件 0.9%	12件 2.7%	3件 0.7%	2件 0.5%	215件 48.5%	2件 0.5%	48件 10.8%
保育所	167件	12件 7.2%	4件 2.4%	0件 0.0%	76件 45.5%	0件 0.0%	0件 0.0%	10件 6.0%	0件 0.0%	3件 1.8%	21件 12.6%	3件 1.8%	38件 22.8%
認定こども園	85件	8件 9.4%	1件 1.2%	1件 1.2%	27件 31.8%	0件 0.0%	0件 0.0%	4件 4.7%	0件 0.0%	1件 1.2%	5件 5.9%	2件 2.4%	36件 42.4%
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）	66件	10件 15.2%	1件 1.5%	2件 3.0%	25件 37.9%	0件 0.0%	1件 1.0%	2件 3.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	19件 28.7%	1件 1.5%	6件 9.1%
社会福祉協議会（事業所を含む）	68件	8件 11.8%	0件 0.0%	4件 5.9%	27件 39.7%	4件 5.9%	3件 4.4%	0件 1.0%	0件 0.0%	0件 1.0%	3件 4.4%	1件 1.5%	18件 26.5%
救護施設、授産施設	54件	17件 31.5%	0件 0.0%	0件 0.0%	16件 29.6%	0件 0.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	19件 35.2%	0件 0.0%	2件 3.7%
合 計	1,354件	113件 8.3%	33件 2.4%	65件 4.8%	410件 30.3%	25件 1.8%	16件 1.2%	40件 3.0%	14件 1.0%	10件 0.7%	400件 29.6%	12件 0.9%	216件 16.0%

※ 令和5年度と比較すると「施設設備の改善」が5.9%から8.3%に、「利用者間のトラブル」は18.4%から29.6%に増加しています。

※ 「職員の言動」は33.7%から30.3%に減少していますが、苦情の中では引き続き1位となっています。

※ 令和5年度は、回答した892か所から、1,144件(1か所あたり1.28件)の苦情がありましたが、今回は、1,097か所から1,354件(1か所あたり1.23件)と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、児童福祉関連施設は4.04件から2.06件、社会福祉協議会は2.11件から1.31件、保育所は0.60件から0.49件へに減少しています。一方で老人福祉施設は1.87件から2.06件、障がい者福祉施設・事業所は1.18件から1.24件、認定こども園は0.97件から1.00件、その他は3.75件から9.00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	471件	403件	85.6%	6件	1.3%	62件	13.1%
障がい者福祉施設・事業所	443件	378件	85.3%	1件	0.2%	64件	14.5%
保育所	167件	118件	70.7%	1件	0.6%	48件	28.7%
認定こども園	85件	76件	89.4%	1件	1.2%	8件	9.4%
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）	66件	60件	90.9%	1件	1.5%	5件	7.6%
社会福祉協議会（事業所を含む）	68件	43件	63.2%	0件	0.0%	25件	36.8%
救護施設、授産施設	54件	54件	100.00%	0件	0.00%	0件	0.00%
合計	1,354件	1,132件	83.6%	10件	0.7%	212件	15.7%

※ 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	138か所	12か所	17か所	22か所	9か所	191か所	4か所
障がい者福祉施設・事業所	185か所	18か所	42か所	44か所	17か所	312か所	9か所
保育所	147か所	105か所	66か所	80か所	90か所	136か所	28か所
認定こども園	45か所	23か所	12か所	14か所	15か所	50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）	22か所	4か所	5か所	7か所	0か所	15か所	4か所
社会福祉協議会（事業所を含む）	29か所	5か所	12か所	2か所	1か所	31か所	2か所
救護施設、授産施設	6か所	1所	1か所	1か所	0か所	1か所	1か所
合計	572か所	168か所	155か所	170か所	132か所	736か所	58か所

※ 今年度初めて当該アンケートを実施いたしましたが、重要事項説明書や契約書に明記、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	利用者 本人	朝方便意をもよおし、ナースコールを押してお願いしたところ「まだ早いから」と職員から言われ、トイレに連れて行ってもらえなかった。再度ナースコールを押してお願いするも連れて行ってもらえず、職員と喧嘩になったとの申し出があった。	前夜、下剤も服用しており、6:00~6:30頃起床される方であった。起床時間より早いコールだったため、誘導しないで良いと職員が思い込んだ。 自分の身に置き換えて考えず、業務優先となっていた。ご本人にトイレにお連れしなかった事を謝罪した。ご家族へ連絡を行い、上記を説明し謝罪した。 今後の対応として、トイレの訴えの際、早めにトイレにお連れして対応する。他のご利用者の介助中であれば、ご本人に待てるかどうか確認後、具体的な時間の声掛けを行う。待てない場合は、他の職員を呼んで対応を依頼する。 尿意や便意がある事の尊厳を専門職として守るように共有し、周知徹底を図った。
2	特別養護 老人ホーム	家族	①ご家族より「面会時にお菓子を持参しているが「本人が腸の病気があるのにそんなに食べていいの?」と意地悪を言う職員がおり、脅しのように聞こえ食べたくても遠慮すると言っていた」との訴え。 ②ご家族より新型コロナウイルス罹患時、連絡がなく残念だったとの訴え。また救急搬送時に対応した看護師が淡白で冷たい対応で電話の際も軽い感じで少し笑いながら話しており不快だったとの申し出があった。	①本人様及びご家族へ謝罪し、職員の言動や態度を改める旨をお伝えした。 謝罪及び報告の内容に納得された。本人様よりまた何か訴えがあった場合や気になる事がある場合は気兼ねなく連絡して頂くようお願いした。 ②ご家族へ謝罪し、対応の経過を精査し報告する旨をお伝えした。また該当看護師への指導を行う事も併せて報告した。 謝罪及び対応内容の説明を行い納得された。
3	特別養護 老人ホーム	利用者 本人	職員の対応について、私は声が出にくいのに「もっと大きな声で話して下さい。」と言われたり、体位交換をお願いするも「自分で向きを変えてください。」と言われたりした。また、寒がりなので毛布を2枚着ているが「汗をかくから」と1枚足元に置かれ、意地悪をされているように感じた。今回のような事が続いたら、以前の施設に戻りたいとの申し出があった。	職員に状況を確認したところ、ご利用者と職員は親戚関係にあり、出来る事は自分でして頂きたいという気持ちから今回のような対応になっていた。嫌な思いをさせてしまい大変申し訳ないにご利用者に謝罪を行い、了承いただいた。生活相談員も定期的に様子を伺いに行く事を伝えた。身元引受人に連絡し「本人が納得しているならいいですよ。」と話された。
4	特別養護 老人ホーム	家族	家族から確認の電話をしたが返答の連絡がなかったとの申し出があった。	状況説明と謝罪を行った。状況についての確認までに時間がかかることに理解をいただいた。
5	特別養護 老人ホーム	家族	家族の要望で入浴後の洗濯物を家族に一式お渡しした際、別の利用者の衣類が混入していたとの申し出があった。	謝罪して同様の事がないように再発防止に努める事を説明し、了解をいただいた。 洗濯物を委託業者へ出す方と洗濯物を家族に渡す方を再度確認し、現在はミスが減っている。 洗濯物を出す前に、他利用者の衣類が混入していないか目で確認し、別のスタッフにも再度確認している。
6	特別養護 老人ホーム	家族	18:30頃に事業所へ電話をかけたが、宿直員より「本日、職員は帰りましたので、明日掛けなおして下さい。」と言われた。電話を	翌日、担当部署職員より宿直員が対応した内容の確認を行った。内容は、名前を名乗らず、総務課職員と話したいとの意向があり、帰宅した旨伝え、明日、8:30

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			<p>掛けた側からすれば、受付を拒否されているようだった。せめて要件を聞く等の対応が必要ではないか。宿直員の電話の受け答えについては教育をする等の対応を検討した方が良いのではないかとこの申し出があった。</p>	<p>以降に掛けなおしてくださいと伝えたとのころ、電話を切られたとのことだった。 利用者家族の担当課長へ苦情内容を報告し、今後電話対応を改める旨報告した。 同日、代理人の面会のため、来所された際、施設長、事務長よりお詫びを伝え、施設長より宿直員へ指導していく旨伝えた。</p>
7	特別養護老人ホーム	利用者本人	<p>本人はオムツ着用を希望していないのに、男性職員から強く勧められた。また、夜間ポータブルトイレ使用中に長時間待たされて寒かったとの申し出があった。</p>	<p>まずは施設長・主任・男性職員で話し合いを行った。その後、利用者本人にも同席して頂き、希望を傾聴し今後の援助方法の改善を約束し謝罪した。 日中は施設トイレ、夜間はポータブルトイレ使用、離床中は訴えられた部分の援助をする等といった情報を全職員が共有し、統一したケアが行えるようになった。</p>
8	特別養護老人ホーム	家族	<p>面会した時の衣類が同じもので、洗濯してなかったようです。入居して熱が出て面会に行ったとき1週間後も同じ服を着ていたため、週2回のお風呂に入らず同じものを着せてあったと思えました。服はいろいろ選んで同じものにならないように着替えてほしい。母は身だしなみに気を付けていたので、入浴日は全部総替えしてください。汚れたら着替えさせてください。洗濯が間に合わないときは協力できます。 薬はあまり飲ませたくないの、様子を見て調整してください。足の腫れはただのむくみで水虫は悪さしていないとのことでした。 今までのように分からないことがあれば連絡してくださいとの申し出があった。</p>	<p>電話で謝罪し、意向に沿ったケアを行うことを伝えた。 入浴日は衣類の総替えをする。 入浴できなかったときは清拭、衣類交換をする。(代替ケア) 衣類は同じものではなく色々組み合わせさせておしゃれを楽しんでもらうこととした。</p>
9	特別養護老人ホーム	家族	<p>ユニットご家族様からの電話を特養職員が対応した。その際、職員の電話対応が悪く、ご家族様が立腹され申し出があった。今回、併せて施設全体での情報共有が出来ておらず、ご家族様に不信感を抱かせてしまった。</p>	<p>特養職員が外線を取りご家族様を立腹させたにも関わらず報告しなかった。事務所よりご家族様から電話があった旨の連絡をケアマネが受け担当部署に報告した。 担当部署よりご家族様に連絡し、立腹されている事を把握し謝罪した。 今後、同じ事が繰り返されないよう、自身が所属する部署のみの情報だけではなく、他部署の入居者様の情報も把握し、電話対応に関しても職員研修を実施する事をお伝えした。ご家族様にも納得していただいた。</p>
10	特別養護老人ホーム	家族	<p>看取り対応中の入居者へご家族が面会に来られた際のこと、「職員がずっと付き添っており家族だけでゆっくり過ごす時間がなかった。次の面会時は、本人がいる前で『この状態ですが、今度の外来受診はどうしますか?』と言われた。本人の前で言わなくても…とショックだった。また、久しぶりに会う孫がいる前で『最期に着る服を準備してください』</p>	<p>申し出時に担当者からご家族へ配慮が足りなかったことを直接謝罪し、面会に対応した職員へ状況を確認。2回とも同じ職員が対応しており、ご家族が気分を書かれた様子だったことには気づいていたが理由が分からなかったとのこと。 ご家族からの申し出内容を伝え「配慮が足りなかった。」と反省していた。 その後、他職員へも看取り時の対応について注意喚起を行った。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			と言われ、状況について姪には詳しく話していなかったため、心配をかけてしまったと思う。死が近いこともわかっているが、まだご飯も食べるし歌ったり笑ったりする姿を見るとまだ大丈夫という気持ちもあり・・・そんな中で死の準備の話をしてショックだった。」と後日面会時に申し出があった。	施設内で面会の対応について改めて注意点を確認した。また、終末期に直接ご家族と関わる機会が多い看護職員や相談員、介護主任は特に話すタイミング・場所・言い方などを意識する。ご家族が終末期に対してどこまで受け入れているのか、身内の死が間近に迫っている時にどのような精神状態なのかをしっかりと把握し、情報共有を行うようにした。
11	特別養護老人ホーム	家族	入居者が大腿骨頸部骨折したことの対応に対して、数日後にご家族から苦情があった。 母が痛みを訴えたため、救急搬送での病院受診を希望したが手配してもらえなかった。病院受診前にベッドから車椅子への移乗を手伝ってもらえなかった。嘱託医往診時に圧迫骨折との疑いの診断を受けていたことを直ぐに教えて欲しかった。治療費の保証がないとの申し出があった。	苦情を受け、後日ご家族に来所してもらい、再度経緯を説明した。ご家族へ受診前にベッドから車椅子への移乗に関して、スタッフの配慮不足で手伝えることが出来なかったことを謝罪した。前日からの経緯を説明し、受診直前まで立位してトイレに行かれていたため、救急搬送の基準を満たしていなかったこと。嘱託医から既往歴から圧迫骨折の疑いの診断はあったが、受診の指示はなく、疼痛訴え時に痛み止めの指示が出ていたことを説明した。保障に関しても、あきらかな転倒等の事実が無いため、保険等による補償内容ではないことを説明した 数日後、介護事業指導課から骨折の対応に関しての苦情があったと連絡があった。後日、ご家族に来所をお願いし、再度謝罪と骨折までの経緯を説明した。 ご家族との話し合いを重ね、施設側が治療費を支払うことで解決した。
12	特別養護老人ホーム	家族	誤薬事故後の対応について、あやまって、違う方のお薬を提供してしまい誤薬事故になった。嘱託医や薬局に連絡し対応していたが、ご家族へすぐ連絡しなかったことへの苦情と医療機関受診の希望あり。またどうして誤薬事故につながったのか対応がしりたいとの申し出があった。	嘱託医来所後、経過をみるため、ご入院となられた。その間に今回の誤薬事故発生について緊急の委員会をひらき、誤薬に至った原因および再発防止に向けての話し合いを行い、マニュアルを再作成した。 退院時にご家族へ再発防止にむけてのマニュアルをご提示し、納得していただいた。
13	特別養護老人ホーム	家族	利用者様、血圧上昇、右傾き、立位困難あり。主治医より脳梗塞の可能性があるので、救急搬送の指示を受け、息子様に連絡する。息子様来院時、「電話に出た看護師から、1週間前に血圧の薬を中止してから血圧が高くなったと聞いた。何十年も飲んでる薬を急に中止したせいで血圧が高くなり、病院に来ることになったのではないか。」と、やや立腹気味に申し出があった。	搬送先の病院にて担当医から病状説明を受ける際に、「血圧の薬を中止したから血圧が高くなったのではないか」と息子様より担当医へ質問をされる。担当医より、たまに血圧が高いことがあるようだが、今日血圧が高いのは今回の病気とは関係ないとの説明を受け、納得された。 後日、退院時に施設で担当者会議を開催した際、「何十年も薬を飲んでいて、先生の指示だからと急に薬を止められたら体調が悪くなるのは当たり前でしょ。きちんと薬を飲ませて下さい。」と、息子様から再度申し出あり。謝罪を行い、今後の対応として処方変更の指示等ある場合は、息子様へ電話で報告し、意向確認をすることで了承された。
14	特別養護老人ホーム	利用者本人	排泄介助希望にて対応すると、「昨日出たから(排便)薬はいらない(浣腸)、と伝えたのに無理やり薬を入れた。なんで聞いてくれないのか。お腹が変な感じがする。」との申し出があった。	トイレ介助行うと、粘稠液(浣腸液)のみ出てきていた。そして前日の排泄チェック表を確認すると、申し出通り排便があったことが記載されていた。看護師へ上記内容伝え、状況確認を行った。前日の排便確認はチェック表で行っていた。ま

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				<p>た本人からも排便あったと言われたが量的に考え浣腸施行したとの事。なぜ本人からの申し出を聞き入れなかったのか、なぜ他職員へ相談しなかったのか尋ねると、便を出さないといけないということだけで実施してしまったとの事。</p> <p>ご本人の言葉を聞かなかったこと、不快な思いをさせてしまったこと、確認を怠ったことが原因であることをお伝えし、このようなことが二度と起こらよう十分気を付けることを苦情受付け、リーダー、看護師にて謝罪を行った。「私が言ったことを聞いてくれなかったことに腹がたった。でもそのあとはちゃんと聞いてくれてありがとうございます。今度から私の言ったことも聞いてくれたらそれでいいです。お願いします。」との事。</p>
15	特別養護老人ホーム	家族	<p>傷ができた事の報告を受けていなかった。 受診する前に連絡がなかったとの申し出があった。</p>	<p>報告・連絡ができていなかった事に対して電話で謝罪したが納得されず、自宅訪問させてもらう話をしたが「こちらの動きが遅れ、すぐ来なかった。」と拒否された。</p> <p>次の受診に立ち合われた際に、改めてお詫びした。</p> <p>代理人から「いろいろ言ってますみませんでした。」とあり、こちらも今後について報告や連絡を怠らないようする事を伝えた。</p>
16	特別養護老人ホーム	家族	<p>利用者の口腔ケア時、利用者本人が歯ブラシの柄で歯磨きをしようとした。介護職員が歯ブラシを取り上げようとする、利用者は立腹され、歯ブラシを折った。家族に新しい歯ブラシを持参いただきたい旨伝えると、「不適切ケアにあたる。施設側の考えを聞かせてほしい。」との申し出があった。</p>	<p>同日、電話にて口腔ケア時の様子ならびに、ケアに関してお詫びするが納得いただけなかった。後日、家族が来訪された。その際に再度説明ならびにケア方法の改善内容を伝えた。具体的な改善内容も伝えることで、最終的には納得をいただいた。</p>
17	特別養護老人ホーム	家族	<p>利用者本人から家族に厚手の靴下が片方しかないから持ってきて欲しいとの連絡があった。厚手の靴下は値段も高く、どこにでも売っているものではないので衣類管理をして欲しいとの申し出があった。</p>	<p>施設内を探したが靴下の片方が見つからず謝罪を行った。</p> <p>本人が左下肢の浮腫のため、左右別々の靴下を履くことが多くあり、本人からの訴えで洗って欲しいと言われることが多い。個人用の洗濯ネットを購入され、「それに入れて洗濯してほしい。」との希望あり対応を行った。</p> <p>本人用の洗濯ネットを使用し、チェック表への記載を行うようにしたことで現在まで同様の苦情はない。</p>
18	特別養護老人ホーム	利用者本人	<p>「人の携帯電話を勝手に見るし、世話を焼きすぎなんだよ。携帯電話が点滅していると言って勝手に開いた。」とあるスタッフに対する申し出があった。</p>	<p>ユニットリーダーより申出人へ謝罪と対応したスタッフへの注意を行った。すぐに苦情を受けたスタッフも申出人へ謝罪するが、申出人は謝罪を拒否。その後、ユニットリーダーより苦情受付担当者へ報告があり、苦情受付担当者より謝罪と聞き取りを行った。</p> <p>申出人より、「スタッフへの指導と教育をして下さい。」との要望を受けた。また「第三者委員までの報告は必要ない。」とのことだった。その後、スタッフへの指導・教育を実施し、申出人へ改めて謝罪と報告を行い、ご理解いただいた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
19	特別養護老人ホーム	家族	家族様来所時、受付に職員が不在で呼び鈴を鳴らしたり電話をかけても来なかったので、不在時の対応についての申し出があった。	家族様へお詫びをし、再発防止に向け、施設内協議を行った。受付を離れる場合は、来客者が把握できるよう掲示を行うようにした。
20	特別養護老人ホーム	家族	介助を要する方の骨折。内出血について明確に原因が分からない事への申し出があった。	ご家族は転落の思い込みが強く、いつ・誰が・どのようにして対応したかを説明することを求められたが、転落の事実確認できず、行政へ相談し虐待調査を依頼。虐待は無かったと判断されたが、家族は納得されず警察へも相談された。話し合い重ねるも和解できず、転居となった。
21	特別養護老人ホーム	利用者本人	入浴時、髪や体の石鹸をきれいに流してもらえず、身体がぬるぬるしていた。介護職員（外国人・特定技能）にそのことを言ったが伝わらず、きれいに流さないままお風呂から上がった。また、浴槽にも入りたかったが、入れてもらえなかった。自分は便が出ていたからだろうと思ったが、そのことについて説明もなかったとの申し出があった。	最初に本人からの苦情内容を聞いた看護職員が、入浴介助を行った介護職員に確認。苦情申出人からの訴えについてはほとんど理解できていなかったようで、石鹸は洗い流したつもりだったとのこと。浴槽に入れなかったのは歩行が不安定であり、一般浴槽に入れるのが不安（怖い）なため、入れなかったとのこと。入浴者も最後だったため、浴槽に入れないと思い込みお湯はすでに抜いていたとのこと。 看護職員から、当該介護職員に直接指導を行った。また、当日の入浴のリーダーにも采配や段取りなど他のスタッフに指示をしたり、全体を把握し、事故が起きないように配慮するよう指導した。 苦情受付担当者が看護職員から状況を聞き、苦情解決責任者に報告した。 苦情受付担当者が本人に再度状況を確認後、謝罪し、指導を徹底していくこと約束したところ、納得が得られた。
22	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との申し出があった。	職員からも潔白を示すためにと要望があり、監視カメラを居室ドアが見える位置に設置した。本人が聞こえた時間の録画を本人と施設長とが一緒に確認したが何も映っていない。ノック音の聞こえる頻度は少なくなり、聞こえても確認を拒否するようになった。「操作されているから見ても無駄」と言うのが当初のイライラはなくなった。 他の原因、換気扇の音やユニット内の生活音も調べたが該当するものはなく、器質的疾患を疑い耳鼻科受診も勧めてみたが拒否があった。 状況が変わらず苦痛なら部屋を移動するか、ほかの施設に行くかも選択に入れることも提案したが、その意思是妻にも本人にもなく、我慢するとのことであった。 現在監視カメラは設置したままにしているが、録音（録画）はしていない。（ほかの所に優先設置の必要が生じたため） 本人はいまだに職員がノックして嫌がらせをすることを考えているようであるが、口にするとはなくなり、イライラした表情も少ない。 妻は原因がわからないことを疑問に思いながらも、監視カメラを付けてもらったことに感謝の言葉を表し、本人には当施設で生活するのだからと言い聞かせ、

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				あきらめている。また幻覚かもと疑い始めている。 最近になり本人は、居室のノックの頻度は少なくなったとのこと。
23	特別養護老人ホーム	家族	利用者の介護拒否により顔に皮下出血ができたため、家族に報告し見ていただいた。その日は相談員からの説明を受け面会をして帰られた。その20日後くらいに職員の説明で納得していないので、きちんと施設側の説明をトップから受けたいとの申し出があった。	申し出を受けご家族との面談を実施。その際、①母の受傷に至った経緯についてのきちんとした説明を受けたい。②当日の日誌記録一式、面会時の面談記録、ヒヤリハット、その他事故防止、虐待防止に係わる資料等を見せて欲しいとの申し出があった。①について時系列での説明、又、日頃の利用者の状況（介護への抵抗）を介護記録をもとに丁寧に説明した。その結果、納得され、記録等は見なくてよいと言われた。今後、不審に思われていた他のご家族ともご相談いただくように伝え解決に至った。
24	特別養護老人ホーム	利用者本人	①女子トイレに窓をつけて欲しい。②食事中、椅子のスペースを空けて欲しい。③畳の部屋が欲しい。④テレビの音量を下げてほしい。⑤YouTubeチャンネルを創設して欲しいとの申し出があった。	事業所内で協議し、苦情として報告した事を説明した。 ②と④については早急に対応した。 ①については出来る限り早く解決すると返事。 ③畳を購入し、改善した。 ⑤は個人情報観点から、検討中。
25	特別養護老人ホーム	利用者本人	ケアの内容に関する事柄の申し出があった。 ①早朝の排泄希望でトイレへ誘導してもらったが、行為後の対応が遅く、しばらく座位のまま過ごすこととなった。トイレそばの廊下を職員が行き来しているのは分かり、呼びかけるが気づいてもらえなかった。 ②自分で行為を終えることが出来ず、不安も大きかった。また気づいてもらえず悲しくなり泣いてしまい、泣いていることに気が付いた職員から「泣きよらず」という発言があり、とても傷ついた。	申出人(本人)からの内容をまとめ、対応を行った職員へ状況ならびに事実確認を実施。 ①介護記録内容および対応職員への聞き取り、防犯カメラによる状況確認を実施。対応を行うまでの時間経過により事実であることが確認できた。 ②対応職員の意見として、本人から排便の訴えがあり誘導を実施。他の方への携わりもあったため、トイレ前を通る際に注意しながら確認を行っていたつもりでいた。本人から呼びかける声については気が付かなかった。また本人に対して「泣きよらず」と発言した経緯については、なぜ泣いているのか分からず、勤務パートナーへ伝えるために発してしまったと事実であることを認める。 状況確認を行った結果を踏まえ、本人への謝罪を行った。他の方への携わりもあり対応が遅くなったことへの納得も得られ、謝罪に対しても受け入れていただけた。
26	特別養護老人ホーム	利用者本人	火災避難訓練の際、ベッドからの起き上がりが難しいため、訓練に参加しない入所者の方へ訓練がある事を伝えていなかった。本人は寝たきりであり「突然サイレンが鳴ったので、びっくりして本当に火事かと思った。誰も助けに来ないし外でも声がしていたから、私は這ってでも逃げようと思った。」との申し出があった。	本人のお話を聞き経緯を説明し、謝罪すると納得され「避難訓練と知らなかったから、今度からは言っといてくださいね。」と言われた。 火災避難訓練や設備点検等ある時は、事前に放送やサイレンが鳴る事を伝えることにした。
27	特別養護老人ホーム	家族	状態不良にて面会に来た際、ケア内容やスタッフの対応・説明も良かったので、安心して帰った。翌日来ると氷枕が溶けてぬるくなったままだったので、コールを押しして呼んだが、しばらく来ても	まず対応について、ご家族(利用者奥様)へ謝罪し、居室にて、その時の状況確認をした。スタッフ間でこの件を共有して良いか尋ねると、「改善して欲しいので話してください。」と了解されたので、主

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			らえなかった。しかし向かいの医務室からは話し声が聞こえて人がいるようだった。もう行く気がしなくて数日ぶりに面会に来たとの申し出があった。(入所者はご主人)	任の集まる会議にて話し、その結果をまた報告した。 主任会議にて議題にあげた。医務室に関しては、話し合ったうえで対応策を出してもらうことにした。ご家族には対応策をまとめ、施設長と共に伝える場を設け、再度謝罪した。奥様は、「私も夫の状態が悪いから精神的にも過敏になっていた。申し訳なかった。わかりました。」と話され終了した。
28	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	利用者本人	夜間にトイレに行こうとしたら「勝手に動くな」等強い口調で言われた。(センサーマットを使用しており、鳴ったら訪室するようにしていた)との申し出があった。	翌日に利用者に対し、職員本人より謝罪した。次回のショートステイは利用したくないと申し出があり、担当ケアマネジャーに報告。経緯を説明し、謝罪を行った。ショートステイ利用期間中は、決まった職員が担当し、当該職員は対応しないよう伝えた。 その後のショートステイの利用はなかったが、他職員との関係は良好。利用者ご本人より「あの時はお騒がせしました。」や「(謝罪を受けて)納得したので大丈夫です。」等の言葉が聞かれた。
29	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中に口腔ケアセットを使った形跡がない。きちんと口腔ケアをしてほしいとの申し出があった。	口腔ケアの声かけ、誘導を行っていたが、歯磨きしているところを確認していなかった。ご家族に謝罪し、今後は口腔ケアの声かけと歯磨きをする間は付添うことを説明し、ご納得いただいた。
30	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	ご夫婦でショートステイをご利用(妻は認知症)中の夫が「夜、妻のトイレ介助をした男性スタッフが、無理矢理トイレに座らせた。ケアも乱暴だった。同性介助にしてほしい。」と言っていると、担当ケアマネから申し出があった。	担当したスタッフに確認したところ、「(妻)様は認知症により状況理解をする力が低下しておられ、指示が通らないことがある。また、(夫)様は妻の介護を男性スタッフが行うことに抵抗があり、そのことから(妻)様の介護を見て不快になられたのではないか。」との説明があった。 介護する場合はご本人やご家族の思いや、認知症があっても人としての尊厳を守らなければいけない事をスタッフに伝えた。 夜間帯も同性介護を基本とし、可能な限り同性介護で対応することを、ご家族・ケアマネに伝えご納得いただいた。
31	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ってきた荷物の中の洗濯物が、洗ってあるのかどうか分からないとの申し出があった。	退所時に、洗濯済みの衣類をビニール袋に仕分けた状態で自宅へ届けているが、送迎後にご家族が帰宅されるまでの間に本人が荷物の中身を触ってしまい、洗濯済みの衣類かどうか分からない状態となっていた様子で、ご家族よりお電話にて上記の件について申し出があった。 退所時の荷物の状況を説明し、ご納得頂く。今後も同様の状況が続くようであれば、荷物の置き場を変更する等の対応を検討する事とする。
32	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中の入浴の際、湯船につかっていないとの申し出があった。	当日、軟便状態で継続的に排出されたため、一般浴槽へは入ることができなかったことを説明し、代替え措置をとったことの説明を行った。今後、利用前に代替え策等の説明を行うことにした。
33	特別養護老人ホーム(ショートステイ)	家族	ショートステイご利用後、自宅にお送りした際、家に鍵がかかっておりバッグ等を確認したが見つからなかった。本人様が「ここ	鍵の場所について、荷物チェックを行った職員に確認し娘様へ伝えると「ありました。」とのこと。鍵は来られた際バッグにぶら下げてあったが、本人が持つ

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			で待っています。もうすぐ娘が帰ってくるから。」と何度も言われたため、そのまま本人を残し帰園した。その後、自宅に戻られた娘様より「鍵がありません。母は庭をウロウロしているし、すぐに帰ってきたからよかったものの、なぜ母を一人にして帰るんですか。」と強い口調で申し出があった。	ておきたいと言われハンドバックにしまわれていた。しばらくして、持参された押車の収納ボックスに本人が入れられた。 送迎の際に申し送りがなく、普段あまりかかわりのない職員が送り、本人がしっかりされていると思い帰ってきている状況。 相談員が自宅を訪ねて謝罪した。本人の状態を確認したが、特に異常はないとのこと。「今後も利用する予定なので言わせてもらいました。」と話された。再度謝罪を行った。 その後も定期的に利用されており、関係は良好。
34	特別養護老人ホーム(デイサービス)	利用者本人	デイサービス御利用後、送りの際、車中にて利用者様より「明日は来る日かな」と聞かれたが、曜日を勘違いし(思い込み)「休みだから来んでよか」と職員が言い放ってしまった。翌日、朝から本人から事務所へ「来んでよかと、デイサービスの男の人に言われた」との申し出があった。	今日は御利用日になっている事を説明し、他のスタッフ対応にて迎えに行き来園された。来園時、昨日送りを担当した職員は直ちに御利用者様に「自分の勘違い(思い込み)で嫌な思いをさせてすみませんでした」と謝罪する。(御利用者様は難聴もあるため、数回謝罪した。) その後「謝った男の人は顔もみせろっさん」と他のスタッフに話されていたと聞き、翌日御利用日だったので、再度謝罪をしたところ、納得いただいた。
35	特別養護老人ホーム(デイサービス)	利用者本人	委託業者の弁当がまずくて食べられない。他利用者も同様なことを言っているとの申し出があった。	委託業者へ伝えた。他事業所へ残食確認。本人より弁当持参の要望あり。 契約満了に伴い業者の変更を行った。他事業所での残食も多かった。 弁当持参をすることで本人も安心して食べる事ができた。
36	特別養護老人ホーム(デイサービス)	利用者本人	デイサービスのおやつ時間にフロアに職員が2人しかおらず、他の職員は事務所の中で話していたため、ある利用者様より「事務所にいないでこっちに出てこんか」とお叱りを受けたとの申し出があった。	利用者様から見れば無駄話をしていると感じられたと思われるため、直ぐにフロアに出て、状況説明を行い、不快な思いをさせてしまったことについては謝罪した。
37	養護老人ホーム	利用者本人	エアコンが入っていたが、カーテンを閉め窓は開けていた。居室に来た支援員から「エアコンが入ってるのに電気代もつたいない!」と、強い口調で言われた。とても気分が悪かった。娘に電話してここを出て行きたいと思うとの申し出があった。	申出人より、眼鏡をかけている職員だったとの話あり、施設長、苦情受付担当者で当日出勤していた支援員に心当たりはないか尋ねたところ、その支援員は窓が開いていたため、「電気代もつたいない!」と強く言ったとの事であった。施設長よりその支援員へ入所者への言動には気を付けて処遇にあたるよう注意された。 その後、直ぐに施設長、苦情受付担当者、支援員の3名で申出人の居室を訪問し謝罪した。申出人は、朝からお日様に手を合わせ今日一日の願いをしていたため、窓を開けていたと話された。今後、職員も言動に気を付けるという事で了解された。
38	養護老人ホーム	利用者本人	対話集会の中でAさんより男性職員から、夜ご飯の後に急かされて寝かせられた。怖いので、もっと丁寧に欲しいとの申し出があった。	申出人に詳細を聞き取ったところ、男性職員が声掛け説明もなく、車椅子から抱えてベッドに寝かせた。 今後は声かけなどしっかりと行い、利用者の反応を伺いながら、業務を行うようにと園長より指導された。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				園長から申出人へ謝罪と、これまでの経緯の報告を行った。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和6年度の調査として、事業所から寄せられた令和5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B型	利用者 本人	作業時の職員からの指示がなく不親切だったとの申し出があった。	気持ちを汲みおもしろいやりがなかったことを謝罪し、職員へ状況の聞き取りを行い、今後このような気持ちにならないための支援を検討した。手立てとして利用者の方がわかっていると思われることでも確認のための声掛けの徹底や指示を待ち、立ちすくんでいることがないように配慮していくよう職員間で考えを共有した。本人へもその旨を伝えた。
2	就労継続支援 A型	家族	最低賃金での雇用が難しくなったため、本人・保護者・相談支援員同席の下で、事業の作業毎の評価に基づいて説明を行った。また、職業選択の自由があるので、当事業所以外の選択をされることもできる説明も行った。家族で相談の上、賃金が下がっても通所したいと言われたが、賃金が安いので不当であると区役所の福祉課に訴えられた。区役所から本庁の障がい福祉課に報告があり、障がい福祉課の担当者から、連絡があり事情を聞かれたとの申し出があった。	障がい福祉課は、聞き取りの後、適切に対応をしているという判断でしたので、書類などの提出はなかった。苦情を訴えた本人が別の事業所をいくつか見学に行かれ、実習も行った。実習1日目が終わった夕方、本人、保護者から退職すると電話いただき了解した。
3	就労継続支援 B型	家族	利用者に対しての職員の言葉が強いとの申し出があった。	職員一人ずつの報告及び注意喚起を行った。 虐待防止委員会の開催及び注意喚起をするとともに、申出人の思い込みが強く感じられる内容だったが、作業配置を一緒にしない事で申出人が安心された。
4	就労継続支援 B型	利用者 本人	他の利用者さんから強い口調での業務指示があったとの申し出があった。	双方での話し合い、各利用者さんの状態等の確認を行った。各関係機関への支援を要請した。要因となっていた利用者さんの体調管理、また苦情受けた利用者さんへの配慮を行った。
5	就労継続支援 B型	利用者 本人	利用者と職員のトラブル。利用者が職員に電話をしても出てくれないとの申し出があった。	休日の夜とかに利用者が電話をかけてくるため、プライベートな時間だったので出たくなかった。利用者との話し合いで解決した。
6	就労継続支援 B型	利用者 本人	ある職員の就労支援の在り方に対して不満があったとの申し出があった。	利用者本人から苦情解決責任者に苦情の相談があったため、上司に報告した。 上司が職員を呼んで注意・指導を行った。理事長にも報告したため、職員を呼んで理由を聞き注意があった。職員から反省の言葉が聞かれ、メンバーやスタッフに対して謝罪があった。賞罰委員会での対応も実施済み。
7	就労継続支援 B型	利用者 本人	支援員が自分の事を臭いと他利用者に言っている事で、仕事に行きたくないとの申し出があった。	支援員に事実確認、当事者、苦情管理責任者を含めた話し合いを実施した。支援員が言った事ではない事を利用者も理解した。
8	就労継続支援 B型	家族	電話連絡にて母親から「送迎の時間が通常と変わることを聞いてなかった。」そのため、「いつも	現場職員に聞き取りを行ったところ、保護者様への連絡はしてあったとの認識であった。保護者

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			と違う時間に来られて送り出しの準備など焦ってしまった。」との申し出があった。	様へはまず謝罪を行った上で、今回の事態の説明を行った。保護者様からも「そういえば、聞いていたかもしれない・・・」と返答があったが、施設側の連絡調整方法の不十分さを伝え、改めてお互いの確認の仕方や伝達の方法、タイミングなどを提案した。 保護者様も納得していただき、以降は同様の不具合は起きていない。
9	就労継続支援 B型	利用者本人	利用契約解除についての申し出があった。	情緒不安定の利用者さんが連日、スタッフを掴まえてちょっとした言動が気に入らないと時間を拘束し、身動きが取れない状況となり、結果的に他利用者さんへの支援が行き届かなくなった。相談員や理事長、本人、家族等も交えて複数回話し合いを実施（言い分を聞く）。本人の納得が得られない部分もあったが、契約書の項目に沿って対処（利用契約解除）している。弁護士にも相談し、契約書の事項は法的にも問題ないとのことであった。
10	就労継続支援 B型	家族	B型を利用されていて、作業中に男性利用者さんより命令口調で言われる事に対し納得いかず、職員に相談され自宅に帰られてからも家族に報告、家族から申し出があった。	その日その時に利用者さんから訴えやトラブルがあった場合、家族に電話連絡を行っているが利用者さんが家に帰られて家族に話されても家族が話の内容が分からないと再度連絡を受けている。普段からお互いの話が、かみ合わない事でトラブルに発展する事があるため、各職員が間に入り互いの気持ちを伝える様に心掛けている。また現在も家族と電話連絡を取り合っている。
11	共同生活援助	家族	公用車を使用して屋外ウォーキングに出た際、当人を乗せ忘れていた事が発覚し、保護者へ謝罪と経緯の説明を行った際に「以前もうちの子を乗せ忘れた事があった。うちの子ばかりでワザとしか思えない」「謝罪の電話をもらったけど、ヘラヘラしてる感じがして、全く誠意を感じなかった。」との申し出があった。	乗せ忘れ事案が発生した日に謝罪の電話を主任A（事故発生時に現場にいた主任）が保護者に入れているが、ご立腹されている様子が伺えたため、園長、事務長、主任Aの3名で自宅を訪問し、あらためて謝罪を行っている。保護者からは乗せ忘れが生じた経緯と今後こういった対応を取っていくのか具体的に提示をして欲しいとの意向有り。 主任Aにて、乗せ忘れが生じた日の動きと今後の対応策について取りまとめ、保護者に提示した。保護者からは「同じ事を何度も繰り返さないようにお願いします。」「（主任Aに対して）謝る際の言葉選びや言い方に少しカチンときました。もし、自分の子どもに同じような事が起きて、相手から軽い口調で“すみません”と言われて、怒らない親はいないと思いますよ。」との話しがあった。
12	共同生活援助	利用者本人	食事の味付け、形状についての苦情及び食費の返還要求の申し出があった。	食事提供者への確認及び運営主体である法人職員を含めての検証、検討を行い、その結果を

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				申出人へ説明した。申出者へ口頭及び書面で回答し、了承を得た。
13	共同生活援助	利用者本人	衣類が洗濯から戻ってきたところ、上着にマジックで大きく名前が書かれていた。衣類は家族からの贈り物で大切に着ていたもので、とても精神的苦痛を受けたとの申し出があった。	書かれていた筆跡から該当する職員を特定できたため、職員に確認し苦情受付担当者と共に申出人に謝罪を行ったが、ショックな状態は変わらなかった。苦情解決責任者に報告し、責任者と共に再度謝罪を行ない、本人の希望を確認したところ、弁償して欲しいという事だった。インターネットにて申出人の納得される商品を探し、申出人に確認の上で弁償という形で、事業所でスポーツウェアの上下を購入した。購入した商品を申出人に確認して頂いたところ、非常に満足された様子だった。最後に改めて今回の件を謝罪し、今後は同様な件が発生しないよう十分注意しますと謝罪し納得された。
14	共同生活援助	利用者本人	中華丼や太平燕にうずらの卵が入っているが、1個ないし全く入っていない人もいるため、均等に分けてほしいとの申し出があった。	苦情申出人と苦情受付担当者、苦情解決責任者が状況を確認すると、日頃から職員が均等に行き渡るように次ぎ分けていたが、卵の数まで数えていなかった。卵料理の時は、個数を数えて提供するように改善した。
15	共同生活援助	家族	ご家族から入所した利用者の主治医が替わったのは何故か、そういう事は知らないし説明してもらっていない、元に戻してほしいとの申し出があった。	医務に確認すると、入所時にもその件で説明し両親の承諾を得ているとの事だった。ご家族に連絡し以前にも説明し同意を得ている事と、主治医を変更するには両親の同意が必要なため、可能な時に一緒に通院して頂くよう依頼した。
16	共同生活援助	家族	家族より面会の時にスタッフルームに職員が3人座っていた。本人は寝ていたので「昨日もこんな風に寝ていたのですか？」と尋ねたら3人共「昨日は勤務していないので分かりません」と返答があった。車椅子に乗らずに寝ているのであれば何故、起きていないのかを教えてください。前日の様子も分からずにケアを行っているのであれば改善してほしい。職員も忙しいと思うが出来るだけ起こしてもらいたいとの申し出があった。	対応が不十分だった事をサービス管理責任者より謝罪を行った。当時の出勤職員へ確認を行った。1人は別ユニット職員で前日の様子が分からなかった。もう1人は夜勤明け、もう1人は前日休みだった。御家族より普段の様子を尋ねられた際は、記録等を確認して丁寧に受け答えをするように指導を行った。全職員へ業務に就く際には記録、申し送り帳を確認する事の周知を行った。
17	共同生活援助	家族	ご家族から職員Aの高圧的な態度と職員Bの無関心な対応について本人が困っているとの申し出があった。	ご家族へは職員へ聞き取りを行い注意する事を伝えるが、ご家族からはそうする事で本人が不満を告げ口した様な形になり、それは避けたいとの事で、職員への聞き取りや注意はせずに職員への支援様子を注意深く観察していて欲しいとの要望があり対応することとした。
18	共同生活援助	家族	面会の際、利用者の母親から「息子の左目の目じりのあたりに傷がある。傷(約5mmの瘡蓋)はどうしたのか。」と支援員に尋ね	まず傷について、看護師・サビ管・支援員にて事実確認し、サビ管が監視カメラを確認し、利用者所属の棟の関係職員から聞き取

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			られたところ、その支援員が「気づいていなかった」と返答した。「気づいていなかった」とはどういうことですかと申し出があった。	り調査を行った。結果他害、虐待など確認できず、自傷行為も確認できなかったため、怪我に至る経緯が解明できなかったことを母親に伝えた。 併せて支援者としての自覚が不足したことを謝罪するとともに、組織としてのサービス提供が不足していると言わざるを得ないことも伝え、今後このようなことが無いよう努めることをお伝えし謝罪した。
19	グループホーム	利用者本人	グループホームに住む利用者Aが、門限を破ったり、遅い時間に洗濯機を回すので音がうるさいとの事。自分たちもルールを守っているのに不満との申し出があった。	利用者Aは帰宅が遅く食事の時間も守らない、帰宅後も直ぐに出かけ門限も守らないといった行動が目立っていることを聞き、利用者Aから話を聞くことにした。他の入居者の悪口を言ったりしてはぐらかしていた。GHで生活する上、ルールはきちんと守っていくように話をした。自分だけの問題ではないことも伝えたが、本人は納得されなかった。
20	生活介護	利用者本人	トイレのスリッパが利用するたび不揃いになっているどうかしてほしいとの申し出があった。	スリッパ置きの足型を置き、環境設定を行ったとご本人に伝えた。
21	生活介護	利用者本人	利用者同士の接触による骨折事故についての申し出があった。	申出人からの聞き取りをもとに、再発防止について会議を行った。申出人に今後の対応と、事故にあった利用者の現況を改めて説明した。
22	生活介護	家族	家族に対して職員は助言したが結果として保護者を心配させてしまう結果となったとの申し出があった。	保護者も各々性格があり受け止め方も違うので、保護者に伝える前に管理者への相談が必要であることを改めて職員一同で周知した。
23	生活介護	利用者本人	利用者より過度に職員の言動を気にしてしまったとの申し出があった。	苦情解決責任者、当事者、当該職員で話を整理していくことで本人の納得が得られている。精神的な面の波があり、比較的距離感の近かった職員の言動を過度に気にしている様子があったため、しばらく距離をおき精神的に落ち着いた段階で改めて話をすることで本人自身落ち着いた。
24	生活介護	家族	他の利用者を送迎する際、道路に送迎車をはみ出てしまい、道が狭くなってしまった。自家用車で通う利用者がスタッフの誘導で（障害物接近の警告音が鳴る中）狭い通路を運転して通過することがあった。とてもストレスがかかったとの申し出があった。	その場で誘導対応したスタッフが謝罪しているが、翌日、その保護者に会った苦情受付担当者が話を聞く場を設けて、改めて保護者から経緯と思いを傾聴した。翌日、社内に向け苦情の経緯と保護者の思いを発信した上で、原則として社用車が道を譲る対応を基本とする旨を申し送った。また、保護者へも社内への申し送り内容をお伝えし、ご理解を頂いた。
25	生活介護	利用者本人	A利用者が、他の利用者が手袋を忘れた時に自分のロッカーから手袋を出して貸していたのを、B利用者がいつも見ているC利用者が手袋を忘れた際に、A利用者	A利用者が他利用者に手袋を貸すのは、良いがB利用者が勝手に他利用者のロッカーなどを開け、使うのはいけない事だと説明し

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			のロッカーからB利用者が手袋を出して、C利用者に手袋を渡したことにA利用者が立腹されたとの申し出があった。	た。A利用者にもC利用者にも物の貸し借りはしないように伝えた。
26	生活介護	利用者本人	職員の言動が荒いことについて、朝7時前に、ある生活支援員が居室に来て、いきなり毛布をめくり「お前、時間（トイレに行く時間）わかっとなんや！」と怒ったように言われた。2日前に泌尿器科の先生からトイレに行く回数を増やすように言われ、看護師からも詳しく説明されたため、トイレに行くのはいいが、いきなり部屋に来て怒ったように言われたのが気に入らなかった。そこまで言われてトイレに行かなくてもいいとの申し出があった。	まずは不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪し、その生活支援員にも事実確認を行わせていただきたいと話した。当該職員に苦情が上がっている事を報告し、支援状況の聞き取りを行った。当該職員は「おまえ」との発言はしていないが、起床介助時にトイレの声掛けに対し、「今は行かなくていい」との返答があったため、「いや、決まっているじゃないですか。トイレに行くのは自分のためだから、決まった時間にはトイレに行つて欲しい。」と話したとの事。 伝え方が強い口調になっていたのではないかと確認すると、業務の焦りもあり、強い口調であったかもしれないとの反省があった。 当該職員は以前にも支援方法についての苦情があったが、趣味の話などを行うようにもなっており、日頃のコミュニケーションは取れていたようだった。 今後も、これまで通りにコミュニケーションを図りながらも声のトーンや笑顔の支援を行ってほしいと伝えた。
27	生活介護	家族	利用者に褥瘡があり、その処置の道具を事業所で預かり看護師が入浴後に処置を行うが、家族が準備されていたテープを使用していなかったとの申し出があった。	家族が準備し使用されていたテープが強力であったのか、利用者の表皮剥離が見られたため、施設で使用している物を使用し処置を行ったことを説明し、納得された。
28	生活介護	利用者本人	食事摂取に関することの申し出があった。	利用者本人に提供した食事を食べることなく、他利用者へ配ることが度々あったため、指摘・指導を行うも職員の対応が悪いと苦情化した。サビ管や相談支援専門員、苦情受付担当者などを交え、時間をかけ話し合いを続けた。当初は憤慨して暴言等の苦情はあったものの、徐々に感情も穏やかになり、継続利用中である。
29	生活介護	利用者本人	同じ施設内の利用者から早朝や時間を問わず、メールが何度も来た。たわいない内容なので返信しないしていると返事を返すまでくる。家族の世話等で忙しい時に来るので、とても迷惑で困っているとの申し出があった。	相手の利用者に直接話して理解を促す。止まらないときは着信拒否する。一時はやめられるが、忘れたころにまたメールが来るので、着信拒否をしたら、別のアカウント等でくる。本人に促しても止まらず、解決できていない。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和6年度の調査として、事業所から寄せられた令和5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	降園時にお友達から息子が首を絞められているのを別の保護者が目撃した。職員はきちんと見ているのか。子どもが絞められた首の部位を痛がっているののでどうにかしてほしいとの申し出があった。	息子が首を絞められたと訴えてきた保護者（両親）と施設長、主任保育士、担当職員とが話し合いを持った。首を絞めていた過程を担当職員が他児の受け渡し対応で目を離していたので、確認できなかった旨報告し謝罪した。職員は受け渡し時、教室から出ない事と、監視カメラの増設を行い事故防止に努めることをお話し納得いただいた。
2	保育所	家族	延長保育料の請求について、未払いという言葉はおかしいとの申し出があった。	担任、主任が本人と話し、謝罪した。普段迎えに来ない父親だったため、延長保育料についても、理解がなかった。
3	保育所	家族	4月初旬、保護者様より「子どもが登園をしぶった。担任を変えてもらうことはできないか」との申し出があった。以後も担任の言動で気になったとの申し出があった。	事実確認に少しお時間をいただいた。日頃の保育について担任への具体的な助言を行い、職員間でも共有することを保護者様にお約束した。担任は緊張感をもって改善への努力をし、周りもサポートしていったが、登園しぶりはおさまらなかった。園児増もあり、こまやかな保育ができるよう、福祉課にも相談に乗っていただいた。担当制導入により、担任との直接の関わりは減ったが、保護者様は以前よりリラックスした様子で担任と話されるようになった。 導入前より園児たちの様子も落ち着いたが、年度末まで気をつけ合って保育していった。
4	保育所	家族	土曜日保育の依頼を事前に連絡帳に書き受け入れてもらっていた。当日の朝、職員（主任保育士）が両親共に仕事が休みということを知り、保育は難しいと断った。一旦、許可をして断るのは納得できないとの申し出があった。	年長児と2歳児の保護者で、2歳児の連絡帳にだけ両親で姉の歯の矯正の説明を聞きに行くためと書いてあったが、年長児の方には両親とは書いて無く、どちらかは仕事と思い土曜保育を了承していた。保護者の依頼で第三者委員へ報告する。保護者と園長の面談→第三者委員との面談を希望→保護者と第三者委員との面談→第三者委員と担当職員との面談を行い、職員の謝罪を保護者が受け入れられて解決した。
5	保育所	家族	送迎時に園の門扉の電磁錠がきちんと施錠されていないことがある。門を開け放していく保護者がいる等の苦情があり、危ないので施錠することを徹底させてほしいとの申し出があった。	送迎時、出入りする際の門の施錠確認についてプリントを配布して周知した。また、保護者会のグループラインでも回して頂いた。後日、業者に依頼し門扉の上部に追加のロックをつけ、二重施錠にした。
6	保育所	家族	登園の際、玄関に職員がおらず、何度呼び掛けても出てこなかった。 申出人が職場に着いた後、電話にて「誰もいなかったから、玄関においてきたが大丈夫だったか。」との申し出があった。	朝の状況を確認、確かに他の園児さんをクラスまで連れて行っていたため、一時不在状態となっていた。対象園児については、玄関からの登園を確認したため、降園の際に担任とともに謝罪する。ほんの一瞬ではあったが、登園が集中する時間帯は、4月で新入園児やクラスになれず泣いて登園

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				する子が多いため、どうしてもこのような状況が出てくる。 今後の対応を職場間で話し合い、メールや掲示にて全保護者に周知した。
7	保育所	家族	事故が起きた時に園全体で周知されていないことと、事故の検証を全職員で速やかにしてほしいと思った。 ケガした本人の痛みを理解して、より良い搬送の方法があったのではないかと申し出があった。	怪我した子のきょうだいを連れて登園する際に、怪我した子の様子を伺うものの、目を追うことに家族の剣幕がひどくなり、園側でも家族の訴えに寄り添い、園長だよりで園内事故の際の医療機関への搬送や傷害保険での対応等記したものの、その書き方が自分の思いとは違うということで、ますます立腹した。 家族に連絡を取り、仕事の後に園に来てもらい、園長、副園長と話し合いを持った。家族の思いや本音を知ることができたことで、園の対応の中で家族への今後の不安要素を十分くみ取れなかったことを謝った。
8	保育所	家族	令和5年5月より、コロナ感染症が第5類に移行し、運動会を3歳以上児のみだけでなく未満児も開催することになった。その際、未満児を別日の平日に設定したところ、休みが取れないという意見が出た。(3歳以上児は体育館開催で、大人数だったため)	お断りした後、役員会を通して未満児も開催することになったことの経緯をお話した。リハーサルに案内して、母親、祖母様に来ていただいた。
9	保育所	家族	他の保護者が送迎する際、保育所から住宅街を通る時の車のスピードが危ない人がいる。曲がり角も多いのに飛び出してくることがあるとの申し出があった。	園だよりや園内張り出しをして保護者に安全運転を周知した。
10	保育所	家族	次の①、②とも保護者アンケートで自由記入欄に記入されていた要望。 ①門で受け入れの際に朝の急いでいる時間に待たされたり、気づいてもらえない時があった。 ②お迎え時、門の扉を子どもが勝手に開けて駐車場の好きな方向へ逃げていくため、とても危険。	すぐに園内で話し合い、アンケート結果に対しての園の対応として、文書にて保護者全体に周知を図った。門での見送りと受け入れの際の安全の徹底と保護者への協力を呼びかけた。子どもが勝手に解錠できないよう、門に二重の鍵を設置し大人の手で開けることの徹底を行った。また、駐車場では、保護者と手をつなぐことの約束の協力を呼びかけた。 門での受け入れ当番以外に、手伝える職員を増やし、送る際には、担任ができる時は、可能な限りひと声かけて、保護者と会話して送るという形をとった。保護者の協力が得られ、手つなぎの降園もできている。
11	保育所	家族	登園時に園の駐車場で、保護者の車と他の療育施設の送迎車(園児を迎えに来た)がぶつかりそうになった。保護者は危険を感じてクラクションを鳴らしたが、それに対して療育施設の送迎の方が何の態度も示さず去って行ったことに対して、保護者から苦情があった。	保護者から園の担当者に話があり、相手が特定できたため、療育施設に連絡し事情を話した。苦情を言った保護者は謝罪を求めている訳ではなく「とても危険な状況であったことを理解していたのかを知りたい。」とのことだったため、それも伝えた。療育施設から園を通して保護者に対しての謝罪と、再発防止のために十

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
				分配慮するとの言葉があり、保護者側も納得した。 保護者にも園でとった対応を説明した。
12	保育所	家族	玄関で保育士が他の保育士と話していて、保護者の挨拶に気付かなかったとの申し出があった。	保護者に理解を得られ、全職員に周知した。
13	保育所	家族	利用者の上の子の運動会があるので、土曜に預かってほしい旨の申し出があった。次の子は来年度、小学生で環境になじみにくい性格なので、どんな様子か一緒に連れて行かれたらどうかと助言し、下の子は預かることになった。「子どもを連れ行くと見れないのに預かってくれない。」とご意見を頂いた。	こちらの思いとは違い、連れて行くと運動会が見れないことにお怒りの様子だったので、保護者の思いに寄り添った。話し合うことで納得された。
14	保育所	家族	保育内容に関してのご意見。異年齢保育に移行するために準備期間として1年間猶予をもって進めていたが、きちんとした説明がなされていないとの申し出があった。	保護者会を開催して保育方針について、なぜ異年齢保育に移行しようと思ったか、メリット、デメリットなどを話し、各クラスの様子などを丁寧に説明していった。 保護者に対してアンケートをとり、頂いたご意見に返答をしていった。これからの自園の保育を見て頂き、子どもの成長を感じ取って頂いたようで、その後、保育に関してのご意見はない。
15	保育所	家族	年長児へ12月末に返したうがい用のコップに赤カビがついていたとのこと。 忘れ物の靴下が返ってこなかったとのこと。 歯ブラシの保管状況等、園の衛生管理に対する苦情と担任の対応等の申し出があった。	年長児の母親と園長、主任との話し合いを持ち、事情を聴く。 次の日クラスの各リーダーと園長、主任で話し合いを行い各クラス、コップ、歯ブラシ、忘れ物や汚れもの(エプロンや洋服)の日々の状況把握と保護者対応について各クラスより聞いた。 年長児担任よりお詫びと、改善についてお便りを出した。また、保護者会長から全保護者へお便りを出した。 (今回年長児で起きたことは直ちに改善に向けて取り組まれていること、保育士の先生方は日々子ども達に一生懸命尽くして下さっているので、今後も応援していきましょう。とのエールがあった。)
16	保育所	家族	事故が起きた経緯を知りたい。園内の環境は子どもにとって安全なものであるか。安全に過ごせるようにしてほしいとの申し出があった。	園内で事故が起きた経緯を洗い出し、原因を突き止めた。そして今後の対策を検討した。 事故が起きたことへの謝罪をした。園内での話し合いを元に、保護者の方に経緯と今後の対応をお話することで納得していただけた。
17	保育所	家族	①他の家族が園行事内で他子どもも映っている姿を無断でSNSへ投稿 ②学童児の下着が便にて汚染。 ③職員で対応方法が違うとの申し出があった。	①～③家族と直接面談 ①削除していただいた。 ②③職員へ周知徹底、情報共有の徹底。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
18	保育所	家族	子どもに対する視線が冷たく感じたとの申し出があった。	そのように感じさせてしまったことを謝罪したうえで、そんなことはないとの説明。保育園での取り組みなどを説明し、誤解を解こうとした。 当該職員を含め、全職員に、送迎時の対応について一層、気を配るよう話す。 当該保護者はおそらくまだ納得はされていない。当該園児に対しても、園全体で対応している。このことを保護者にも理解してもらいたく、説明を重ねている。
19	保育所	家族	体調を崩した職員の休みが続き、クラスに他のクラスの職員やフリー保育士が入る事があり不安に思われたとの申し出があった。	窓口は信頼関係が出来ている副主任が行い、保護者の不安をしっかり受け止めた。園長・主任・副主任・担任で話し合いしばらくの間、副主任が8時～17時の固定勤務をするようにした。 朝夕同じ職員が対応することで親子とも気持ち安定してきた。
20	保育所	家族	職員の言動についての申し出があった。	保護者から担任へ申し出があった。その時の場面の前後を話す機会をつくったり、いつでも保育参観へきてもらい保育内容を知ってもらうようにした。 ご理解していただき、納得していただいた。
21	保育所	家族	職員の対応。担任の口調が強く感じられた。他の保護者さんに対してもそうなのか？また、2歳児の対応であったために、おむつに関しても朝から履いてきたおむつに名前を書いていなかった事を担任から言われたが進級前後に担任から何も説明はなく、園のしおりも確認したが記載はなかったとの申し出があった。	何も説明はなく、園のしおりも確認したが記載はなかった。後日、元の担任の先生に前年度からだったのか確認すると状況を説明してくれたので理解され、納得していただいた。新クラスになり担任がどんな職員かわからない中、強い口調で担任が話してしまい、保護者対応の件で不快な気持ちにさせてしまったことについて謝罪を行い、今後、担任には気をつけて対応していくように話したことを伝え、ご理解していただいた。 おむつの名前の記入については、本児が自分で脱いでしまうことで他児のものとの区別がつかなくなってしまうため、記名をお願いしたことを説明し納得していただいた。
22	保育所	家族	連絡帳の返却忘れ。「連絡帳の返却が無かった。」と翌日子どもさんの体調を記入したメモ紙に記載があった。連絡帳にて謝罪を行ったが、翌日の連絡帳に「荷物の入れ忘れや、入れ間違いが度々だと不信感につながる。」と再度口頭で申し出があった。	申出人(母親)とは別の方が(家族)が送迎され直接会うことが出来ないため、電話で経緯の説明、謝罪を行い、今後より気を付けていく事をお話し納得して頂いた。 1回目のメモ紙申し出の際に文章謝罪したため、2回目の口頭での苦情につながってしまった。直接会うことが難しい場合は電話にて謝罪する。全家庭において、連絡帳は個人情報(子の成長)が記入されているため、細心の注意を払い確認しながら荷物の整理を行う事を職員間で共有した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
23	保育所	家族	保育所でお友達から噛みつかれることが多い。いじめられているのではないかとこの申し出があった。	0歳児クラスでの出来事だったため、発達上起こりやすい時期でもあることと、保育士の立ち位置や関わり方、本児が噛みつかれる状況等を保護者に説明し謝罪した。 一定期間後に今度は本児が他の児に噛みつくことがあり、言葉が出ないため、噛みつくことで気持ちを表現しているという説明に納得された。再度噛みつきが起きないように保育環境を見直し、家庭での様子も聞いて一緒に考えていくことを伝えたところ、協力が得られるようになった。
24	保育所	家族	母親（4歳児）の親より話があった。朝受け入れる時にある先生が、いつも子どもの名前を間違っただけ呼ぶ先生がいる。やはり子どもの名前はちゃんと呼んでもらいたいとの申し出があった。	それぞれの先生方の話を聞くうちに、心当たりの先生が上がり、本人に確認をしたところ思い込んで呼んでいたとの事。その事を母親に伝え、今後そのような事が無いよう対応していくことを伝えた。 園長、そして当先生によりお迎えの際に謝罪した。職員会議でも全体として取り組んだこと、今後このような間違いがないよう、名前の呼び方の確認をした事を報告するとともに、いやな思いをさせた事のお詫びを行い、今後気持ちよく過ごしてほしいと伝える事ができた。母親もすぐの対応に喜ばれた。
25	保育所	家族	園児が自転車から落ちて目の下にあざとあごに擦り傷を作った事をすぐ保護者に連絡せず、夕方お迎え時になってしまった。どうしてすぐ連絡しなかったのかとの申し出があった。	連絡が遅れたことをお詫びしたが、保護者の気持ちが収まらず、何度も来園されたがこちらの落ち度を謝罪するしかないため、何度も謝罪した。 キズが治り、保護者の気持ちも落ち着いた。
26	保育所	家族	うちの子が叩かれているようだ。相手の親はどう思っているのかとの申し出があった。	時間をとり、面談をしてじっくり話をを行った。後日、「うちの子も叩いているようですね。」と話された。 子ども同士のトラブルに、保育士がしっかり関わり、その場で解決し、保護者に解決できたことを伝えるようにした。
27	保育所	家族	園児が「保育園が怖い。行きたくない。」と言うので、保育士が虐待しているのではないかとこの申し出があった。（2歳児）（連日、不適切保育がテレビで報道されていた。）	本児は、日常で変わった様子は見られない事を話し安心された。また、本児は好き嫌いの多い子なので、今後も丁寧に関わって行くこと。現在の関りを詳しく説明した。 理解していただき、現在も通園中。母親の妊娠中ということも気持ちの面で影響していた様子。その後も納得されている様子。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和6年度の調査として、事業所から寄せられた令和5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	その他 (近隣 住民)	保護者駐車場前の公道への出入りが荒く、衝突しそうになった。安全運転や近所への配慮がないとの申し出があった。	保護者に呼びかけ、なるべく左折での通行と安全運転を依頼。職員がしばらくたつこととした。警察にも相談に行ったが、公道であるために一般的な交通ルールの徹底を依頼する方向になるとのこと。 一方で運動会練習時の騒音に対しては、放送器具やマイクを使用せずに行う。以前から練習時間等は近隣に配布していたが、一層の騒音防止に努める。
2	認定こども園	家族	父親から強い口調で電話あり。「園に行きたくないと言っている。我が子が友だちにやられ続けている様子である。解決が見られないなら退園も考えている。」との申し出があった。	園の相談室で、園長・担任が同席して家族と面談を行った。家庭の育児方針をじっくりと傾聴した。担任からは、園での本児と友だち関係の様子について説明を行った。 家族は、自分の思いを伝えることにより冷静になられて、面談の場がだんだんと和やかな雰囲気になっていった。園での対応についても理解を得ることができて数日後には自分の態度を謝罪された。
3	認定こども園	家族	担当保育士からの一日の様子を伝えられる内容について、子どもができていないことに集中していたとの申し出があった。	担当保育士に園長・主任から苦情の内容を説明し、できないことは今後長い目で育てていくことであって、一日の終わりには保護者にできたことを伝えるよう指導。できなかったことは個別面談で園での様子を踏まえて相談して家庭と一緒に解決していく方針を伝えるように進言した。 保護者へお詫びし、記入担当保育者を変更した。
4	認定こども園	家族	特定の保育者との連絡帳のやりとりがストレスになっている。当面の間、別の先生に記入をお願いすることはできないかとの申し出があった。	対象児の連絡帳を複数職員で確認、保護者の意図を汲み取れていないやりとりが数回あった。 保護者へお詫びし、記入担当保育者を変更した。
5	認定こども園	家族	違う子どもの連絡帳が入っていたとの申し出があった。	担任に確認後名前と通園バッグ等を丁寧に見比べるよう指示し、職員会でも経過の説明を行い同様の指示をした。保護者に謝罪をするとともに、対応経過を説明した。
6	認定こども園	家族	子どもが感染症に罹患していたが登園許可が出ていることを知らない職員から「園舎内に入るのを遠慮して欲しい。」と子どもの前で言われたことが不快だったとの申し出があった。	電話で話をよく聞いて、不快に思われたことをお詫びし、周知が不十分であったことを認め改善していく旨を伝えた。話を終えるとすっきりした様子で、「いつも先生達にはよくしてもらいありがとうございます。今後よろしくお願いします。」と電話を切られた。
7	認定こども園	家族	玩具の取り合いによる園児間でトラブルが発生し、顔に噛みついた園児の家族に状況を説明し納得いただいて帰園されたが、しばらくしてもうひとりの家族から「うちの子だけが悪いのか。噛	家族に状況を説明した職員が、もうひとりの家族からの電話にも対応し丁寧に状況を説明した。玩具の取り合いの現場近くには職員が止められなかったことも謝罪した。状況把握ができたこと

No.	事業種別	申出人	苦情内容	対応結果
			みついた経緯を詳しく教えてもらわなければ、子どもを注意することができない。」との申し出があった。	で感情も収まった様子だった。翌日登園時に来られた家族とお迎えに来られたもうひとりの家族に不愉快な思いをさせてしまったことを詫びた。お二人は感情的になってしまったことを詫びられ、「これからもよろしくお願ひします。」と言われた。
8	認定こども園	家族	子どもが園でぶつかり倒れたが、よく確認もせず、ケガをしていないと思い込んで、そのまま降園させたが、実際は赤くなっておりケガをしていたとの申し出があった。	ご家族へのお詫びと、けがの状態把握(必要であれば受診)。職員間の周知徹底を行った。
9	認定こども園	家族	担任の保育者が挨拶をしない。他の保育者は遠くにいても挨拶される。子どもにとって良くないとの申し出があった。	ご意見頂いたことに感謝し、職員会議の中で全体に伝え、後日当事者には個人的に伝えた。その旨、保護者へも報告した。
10	認定こども園	家族	毎回忘れ物をしたことを指摘されるのが苦痛。保育士の一言で保護者も気持ちが落ち込んだりするので、忘れ物一つくらいあっても「大丈夫ですよ。」の一言が欲しい。 仕事と子育ての両立で忙しいため、忘れ物をすることもある。家庭の支援をして欲しい。また言い方にも気をつけて欲しいとの申し出があった。	忘れ物について決してお母さんを責めるつもりではなく、子どもたちも忘れ物が一つあるだけで気分が落ち込んだりすることがあるので、子どもの気持ちを思っって声を掛けていることを伝えた。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和6年度の調査として、事業所から寄せられた令和5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	保護者から「子どもの靴の裏に動物の糞がべったり付いていた。おそらく園で付いたものと思われる。こどもは動物アレルギーもあるので園内に落ちていないか確認してほしい。」との申し出があった。	今回の事案に関して家族への謝罪と、今後の対応について明示した。(園庭の清掃と併せ、動物の糞の確認。また、万が一見逃し、再度踏んでしまった時には、靴をきれいに洗う事) 朝の園庭整備の際、動物の糞の確認。発見された場合は、園児が帰った際、砂場などにオスバン液などを散布し、糞のにおいを消すことで、再度の動物の侵入を防ぐ。 また、職員は、園児の降園の際、靴の裏を全員確認し徹底した。
2	児童養護施設	利用者本人	担当職員を代えてほしいとの申し出があった。	施設長、統括主任と利用者本人で面談し、嫌だと感じた職員の言動を確認。 職員会議で言葉のかけ方について全職員に注意を促した。
3	児童養護施設	利用者本人	「休みの日は21時30分に寝たい。」(小学生の就寝時間が21時のため) 「何でゲームは2時間しかできないんですか。」との申し出があった。	意見箱に書かれている内容の返事をした。 (回答の内容) 小学生の就寝時間が決まっているのは十分な睡眠時間を確保して、成長を促し健康を守るためです。 ゲームばかりに熱中しすぎず、勉強や外遊びなどバランスよく活動でき、健康的に過ごせるよう考えているからです。
4	児童養護施設	家族	他児より背中をかまれたことに対し、「しっかり見てあげてください。」との指摘を受ける。その後も他児によるひっかき傷を負い、続けてのけがであったため、家族より「何の改善も見られない。」との申し出があった。	施設内の生活の状況を説明し、対策についても説明した。今後の対策として当面の間、生活場面におけるエリア分けを行うことで了承いただき、経過についても報告した。 生活場面のエリアを分けることと職員の配置を毎日確認し情報の共有を行っていった。また、他児と同じエリアで過ごすときは必ず職員を側に付ける配置で支援を行った結果、他児とのトラブルや怪我もほとんどなくなった。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和6年度の調査として、事業所から寄せられた令和5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	その他 (精神科医師、ソーシャルワーカー)	被災した亡き母親名義の家屋をリフォームしてきょうだいと住みたいという本人の希望で動いた。他のきょうだいは、施設入所中や遠方に住む。リフォームをするにしても相続の権利がある子ども全員の同意がいることで、社協が本人の兄に対して相続放棄を迫るかのような話をしたということで入院先の医師、ソーシャルワーカーから申し出があった。	情報共有の協議で関係者間の合意はできた。後日当事者同士の会合の場を設けたが、話は平行線で終わった。 家屋が完成し、家の支払いも済んだが、本人の病状が悪化し退院できない状況。 法的な立場から財産を処理することに関して専門家の助言を各関係先に説明し、成年後見までの道筋を先めしていく方法をとればよかった。
2	社会福祉協議会	家族	「職員によって入浴のかけ湯の時間が違うので、体が温まらないことがある。寒い日は休止したい。」との申し出があった。	職員全員に苦情内容を説明し、職員間で入浴の対応に差が出ないようにした。 家族に対応について話し合ったことを伝えた。寒い日も身体が温まるようになり本人も満足していただいている。
3	社会福祉協議会	家族	障害相談員の言動に不安を覚え、「相談がしづらいので、担当相談員を代えてほしい。」との申し出があった。	利用者家族、事業所管理者、担当相談員による話し合い。相談員の交代。 本人、家族がどのような言葉や行動が苦手としているかを理解し、本人、家族の不安を取り除けるよう相談支援を図るとともに、関係機関との連絡を密に図り連携をとっていく。
4	社会福祉協議会	職員	①デイサービス利用者の計画書や1ヶ月のモニタリングの提出、新規依頼をする際の返事が遅い。 ②デイサービスの昼食献立で冷凍食品利用が多く味付けが濃いとの申し出があった。	①書類の提出状況を確認し、未提出の書類については早急に対応した。 新規契約や変更等のサービス提供依頼時の対応について、再度確認し課内で情報共有を行った。 ②デイサービス利用者へ昼食についてのアンケートを実施し、献立内容の確認を行った。 アンケートの結果、デイサービス利用者中、食事の内容について不満を感じている方は2名であり、ほとんどの利用者は満足していた。
5	社会福祉協議会	利用者本人	視覚障がいのある利用者様に対し、職員の配慮のない言動で不愉快な思いをされ、利用中止を申し出られた。	当日、管理者・副管理者と謝罪に伺い、本人・家族と話し合いを行った。後日当事者である職員と管理者で謝罪に伺った。 通所介護事業所の職員全員で接遇の研修を行った。また、当事者である職員と利用者については徐々に接するよう配慮を行った。

〔事例の掲載にあたって〕

掲載した事例は、令和6年度の調査として、事業所から寄せられた令和5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6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6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/mhYtwjuiKWR64ELVA>



\* 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5年度(2023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	_____件 うち 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、7問へお進みください。

### 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5年度(2023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6年12月発行**