

# 令和5年度福祉サービス苦情解決事業 アンケート調査報告書

## 目次

はじめに	1
I 調査の実施方法	2
II 調査結果の概要	3
III 調査結果の分析	11
IV 苦情対応事例	17
VI 福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領	36

令和6年3月1日

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

新型コロナウイルス感染症が、3年以上にわたって蔓延し、多くの福祉サービス事業所が感染を経験し、また、入所施設では、集団感染も少なくありませんでした。

利用者にとっては面会制限や行事の縮小が続きました。職員も外出や外食を控えてきたほか、人と人との接触に神経をすり減らす毎日だったと思います。コロナ禍の日常は、利用者にとっても事業所にとっても大きなストレスであり、本調査の事例においてもコロナ禍が背景にある苦情も見受けられました。

令和5年5月から新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置づけが5類に移行したことによって、事業所の活動も平常時に近づいてまいりました。長きにわたり、感染症への警戒を続けながら利用者支援にあたられた皆様に深く敬意を表するところでございます。

さて、一昨年度から県内の全ての福祉サービス事業所を四つのグループに分割し、毎年実施している本調査ではありますが、本年度も多くの事業所にご協力をいただきました。ここに厚く御礼を申し上げます。

本調査において、令和4年度に事業所が受け付けた苦情を集計したところ、「職員の待遇」や「サービスの質と量」に対する苦情の割合が減少しました。一方、「説明不足・情報提供」に関する苦情の割合が増加するなど、若干の変化が見られました。

この報告書には事業所の苦情対応業務の取組状況と事業所の対応事例が収録されております。

これらの調査データが、本県の福祉サービスの苦情解決業務に役立つことを願うものです。

令和6年3月1日

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮城好郎

## I 調査の実施方法

### 1 調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

### 2 調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に1、2、3、4の番号を繰返し付番した上で、令和5年度は3番に付番した614事業所を調査対象とします。概ね4年で全事業所を調査します。

### 3 調査基準日

令和5年7月1日

### 4 調査内容

別紙のアンケート調査票のとおり。

- (1) 事業所基本情報
- (2) 事業所（法人）における苦情解決体制
- (3) 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組
- (4) 令和4年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

### 5 提出方法

別紙のアンケート調査票に記入しFAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記URLからダウンロードできますのでご活用ください。

<http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

«提出先»

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp FAX: 019-637-9712

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3 ふれあいランド岩手

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

### 6 回答締切

令和5年9月15日（金）

## Ⅱ 調査結果の概要

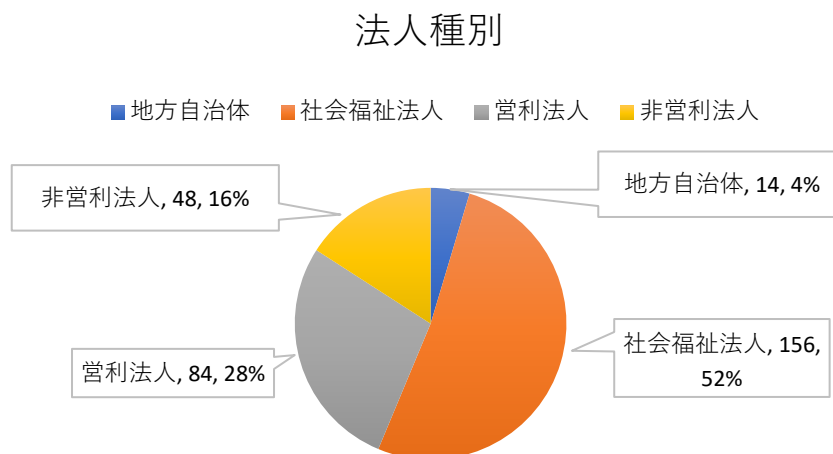
### 1 回収率

調査対象の 614 事業所のうち、閉鎖や移転によって調査票が未着となった事業所が 23 事業所あったため、調査の標本数は 591 事業所となりました。そのうち、有効回答があった事業所は 302 事業所でした。回収率は昨年度を 0.4 ポイント下回る 51.1%でした。

### 2 事業所の基本情報

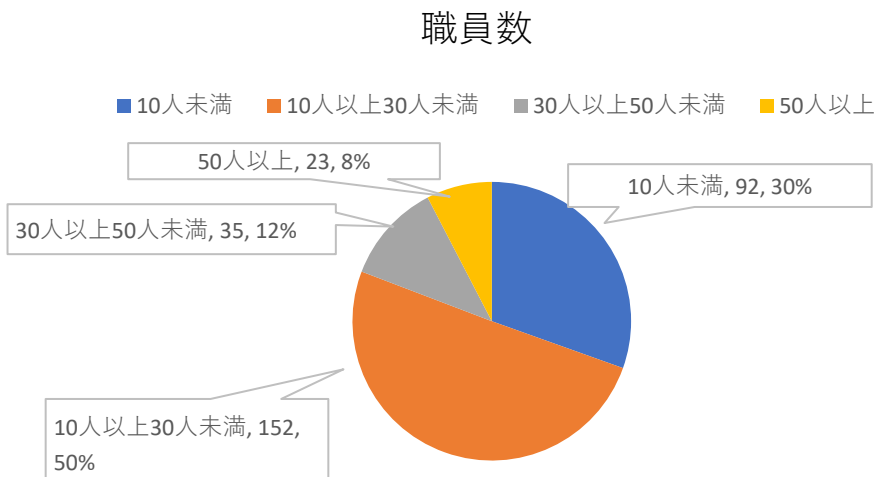
#### (1) 法人種別

有効回答があった事業所の経営母体の法人種別は、「社会福祉法人」が 52%、「営利法人」28%、「NPO 法人等の非営利法人」16%、「地方自治体」4%でした。



#### (2) 職員数

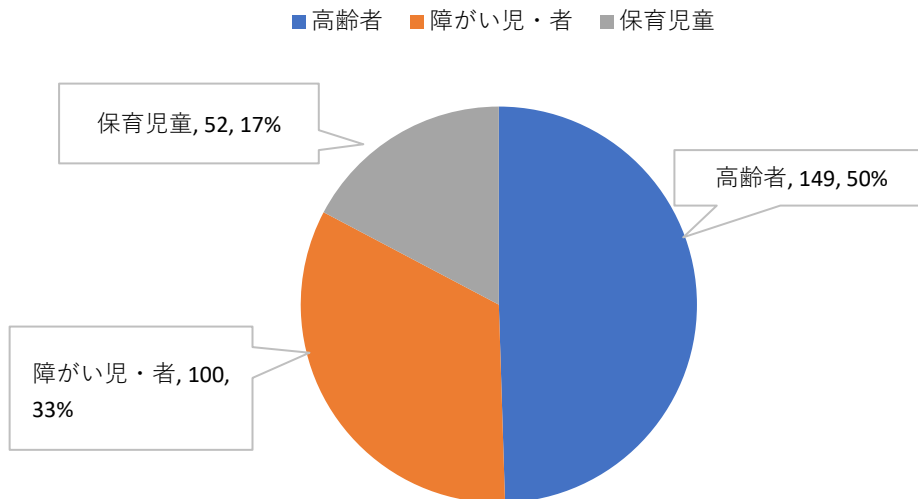
事業所の職員数が“10 人未満”が 30%、“10 人以上 30 人未満”が 50%と規模の小さな事業所が多いことが分かりました。職員数が“30 人以上 50 人未満”の事業所は 12%、“50 人以上”は 8%でした。



### (3) サービス提供対象

主なサービス提供対象ごとの分類では、“高齢者福祉サービス”が 50%、“障がい児・者福祉サービス”が 33%、“保育児童福祉”サービスが 17%でした。

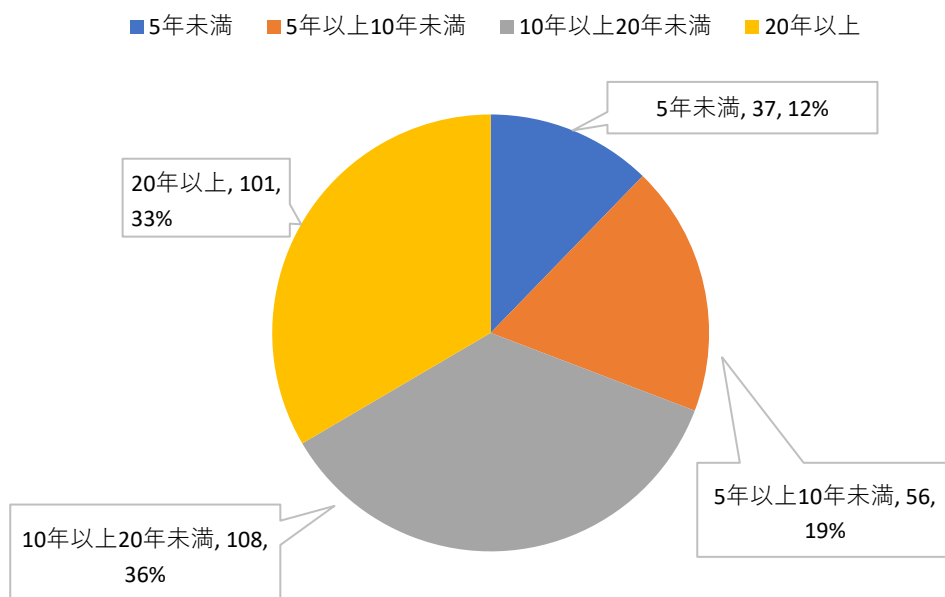
#### サービス提供対象



### (4) 事業所設置年数

事業所設置からの経過年数は、“5年未満”が 12%、“5年以上 10年未満”が 19%、“10年以上 20年未満”が 36%、“20年以上”が 33%でした。

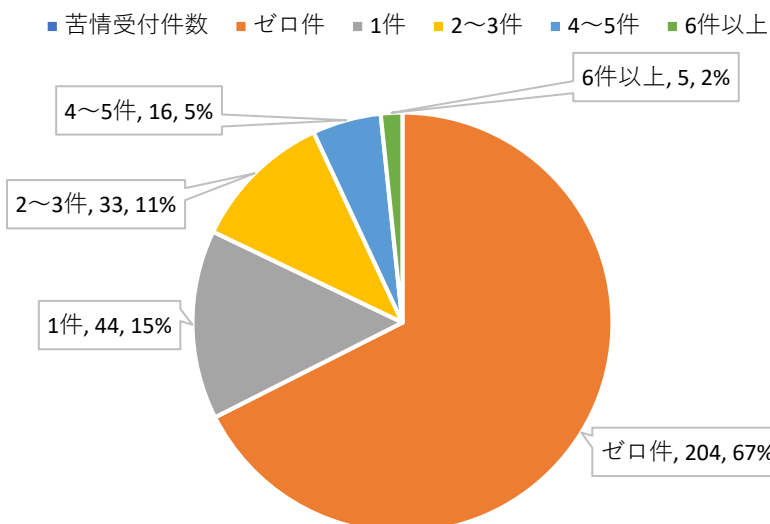
#### 事業所の設置年数



### 3 苦情の受付状況

有効回答があった 302 事業所のうち、令和 4 年度に“苦情の受付がなかった事業所”は 204 事業所で 67%でした。次いで“1 件の受付”が 15%、“2～3 件”が 11%、“4 件～5 件”が 5%、“6 件以上”が 2%”でした。事業所当たりの受付数の平均は 0.8 件。最大の受付は 36 件でした。

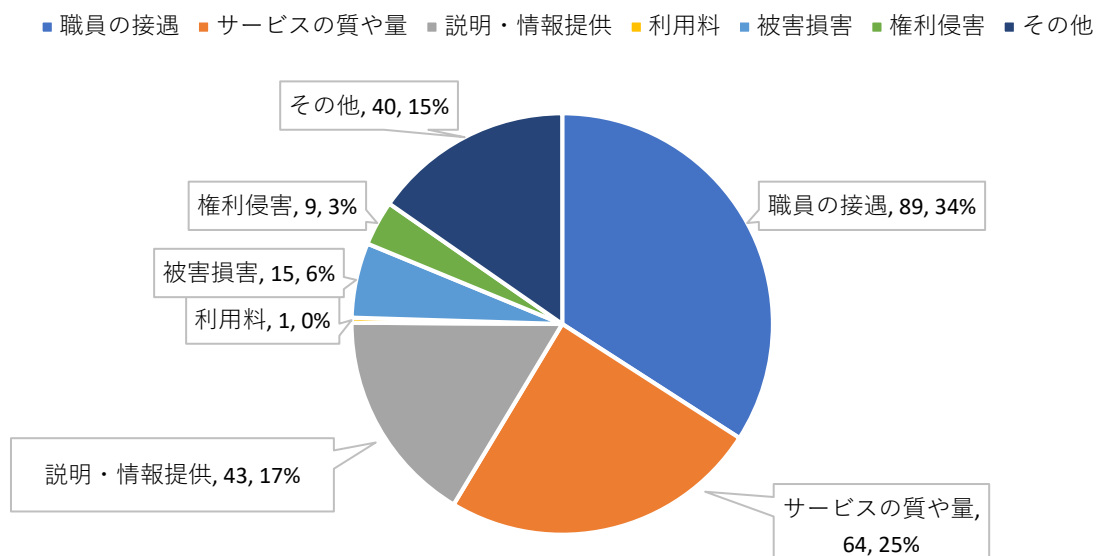
苦情の受付状況



### 4 苦情の内容

苦情の内容は、“職員の接遇”が 34%、“サービスの質や量”25%、“説明不足・情報提供”17%、“その他”15%、“被害損害”6%、“権利侵害”3%でした。“利用料”に関する苦情はごくわずかでした。“その他”の苦情は利用者以外の地域住民等からの苦情です。

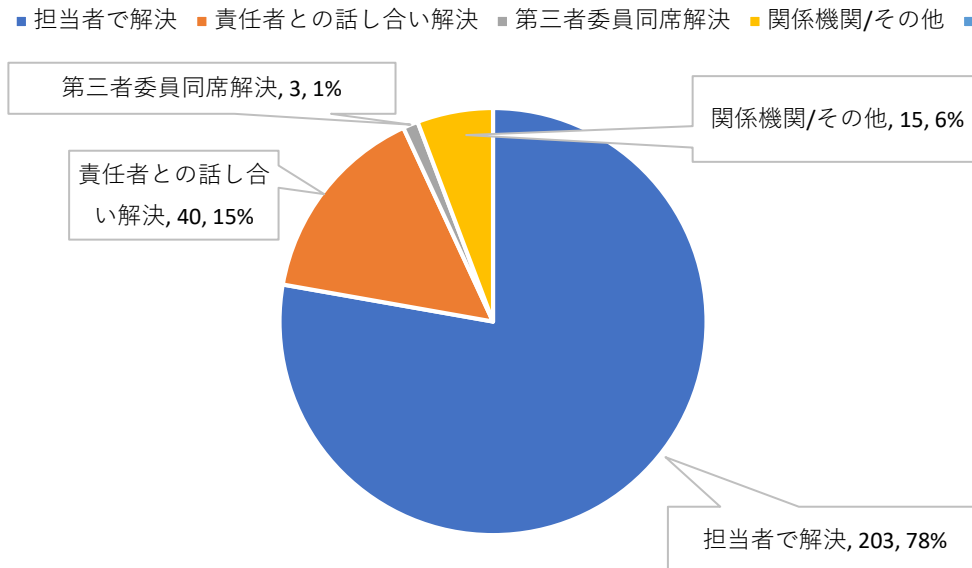
苦情の内容



## 5 苦情解決の状況

苦情解決の状況では、“苦情受付担当者等の聞き取り、説明等で解決”した案件が78%と大多数を占めました。“苦情解決責任者との話し合い解決”は15%、“関係機関が関与した解決”6%、“第三者委員が同席した話し合いでの解決”はわずか1%でした。

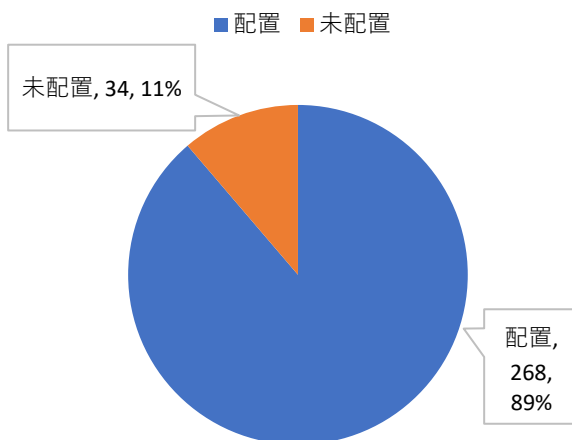
### 苦情解決の状況



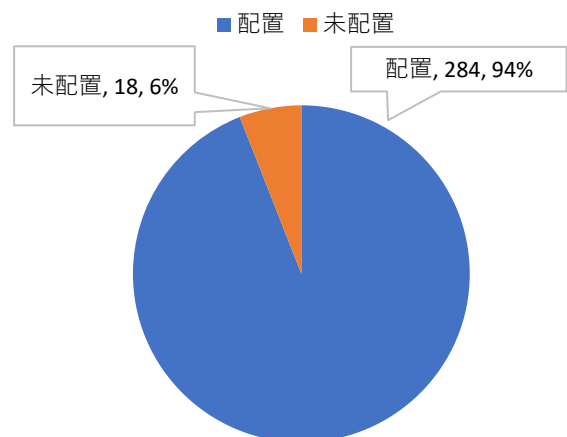
## 6 事業所における苦情解決体制

“苦情解決責任者を配置している”は89%、“未配置”が11%。“苦情受付担当者を配置している”は94%、“未配置”が6%でした。

### 苦情解決責任者の配置状況

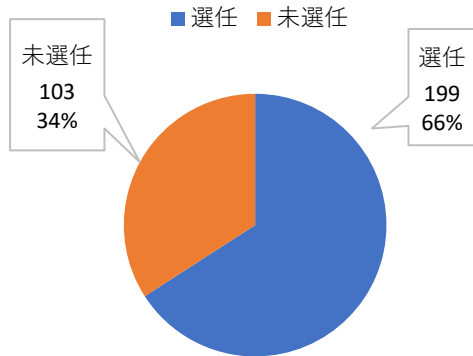


### 苦情受付担当者の配置状況

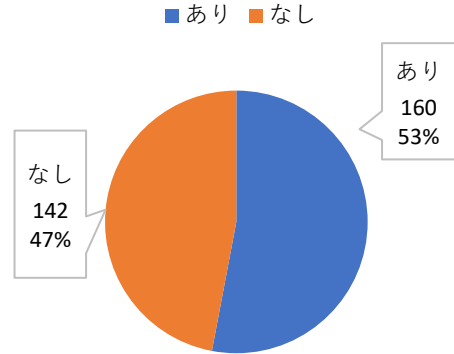


また、“第三者委員を選任している”事業所は 66%、“未選任”34%。“苦情解決規程の制定ありの事業所”は 53%、“なし”が 47%でした。

第三者委員の選任状況

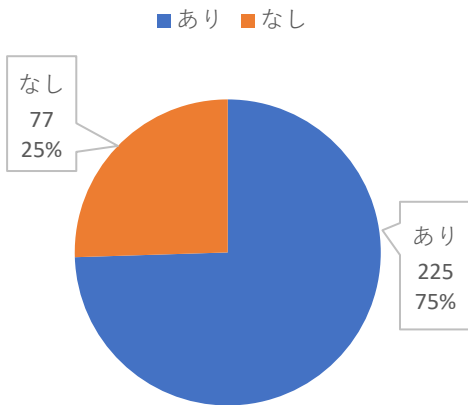


苦情解決規程の制定状況

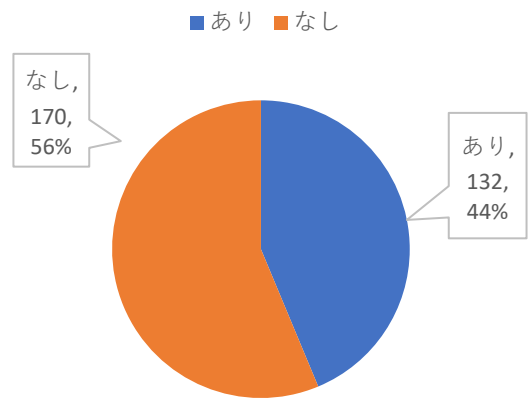


“苦情対応マニュアルがあり”の事業所は 75%、“なし”の事業所が 25%でした。苦情等に関する委員会の“設置あり”の事業所は 44%、“なし”の事業所が 56%でした。

苦情対応マニュアルの状況



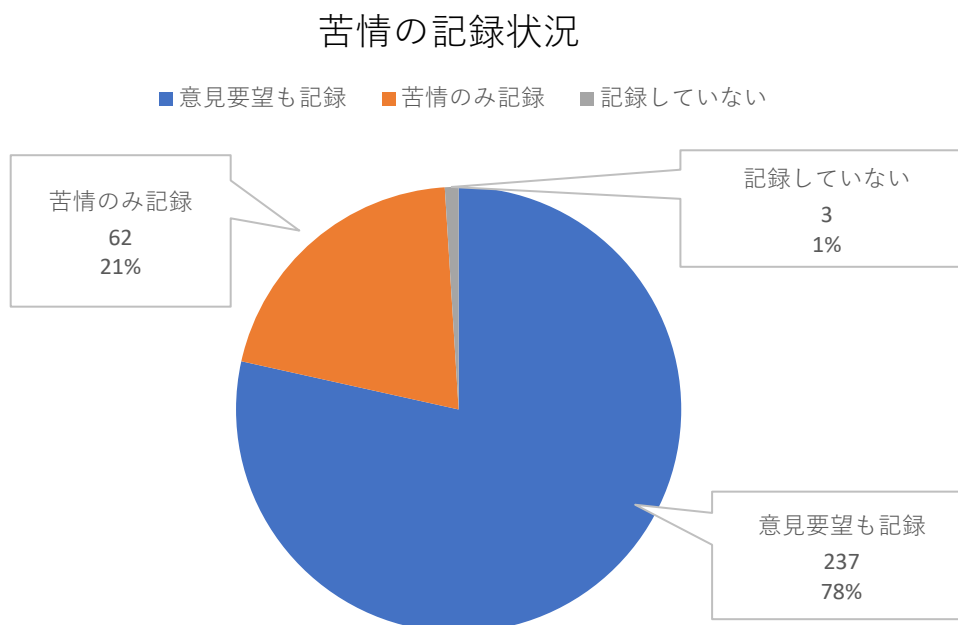
苦情等に関する委員会の設置状況





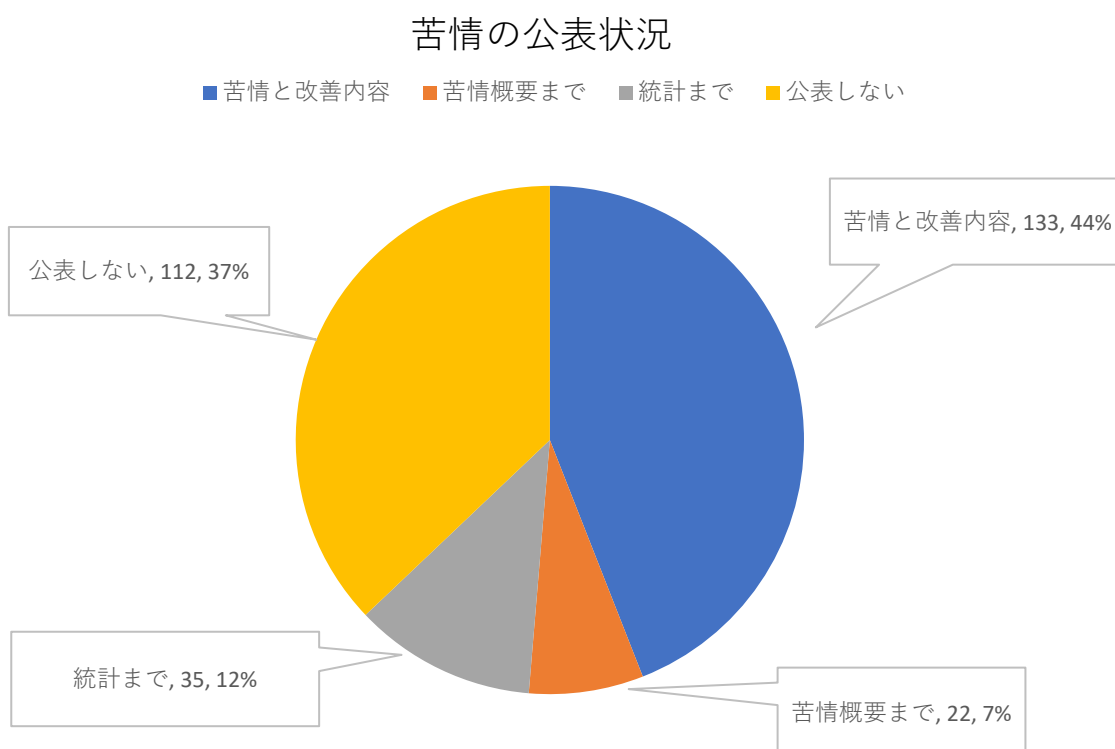
## 7 苦情等の記録の状況

苦情の記録状況については、“苦情に加えて意見・要望を記録している”が78%と最も多く、“苦情のみを記録”が21%、“記録していない”は3%でした。



## 8 苦情の公表状況

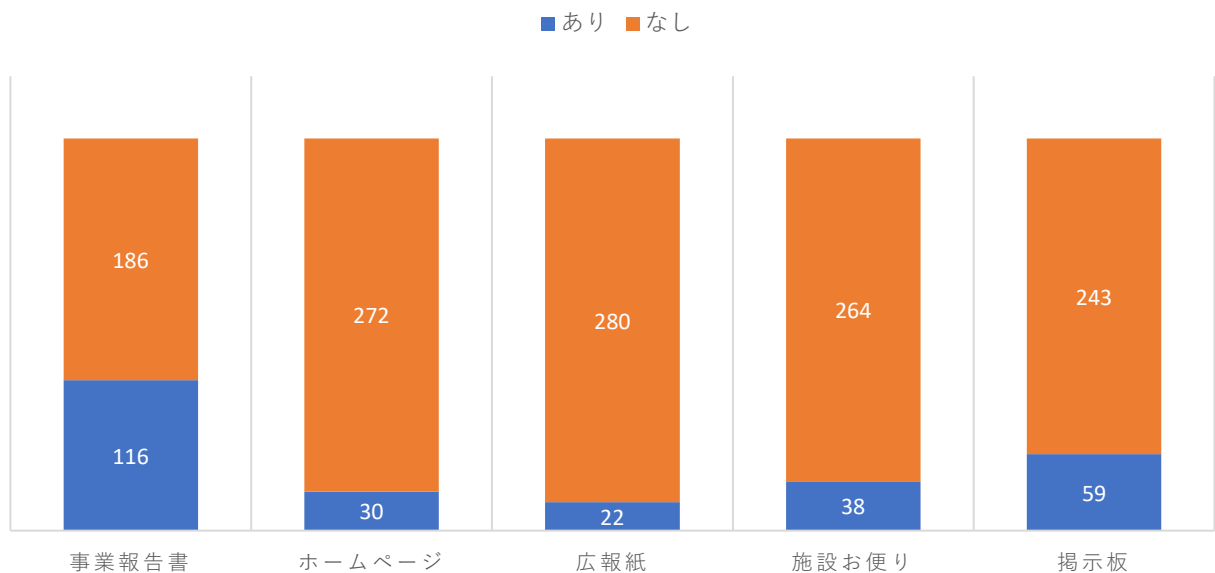
苦情の公表については、“苦情内容と改善内容を公表している”事業所は44%、“公表していない”は37%でした。“苦情統計の公表”が12%、“苦情概要の公表”が7%でした。



## 9 苦情の公表方法（複数回答）

苦情解決の公表方法として最も活用されているのが“事業報告書への掲載”で 116 か所 38%の事業所が採用していました。次いで“事業所内の掲示板”が 59 か所 20%、“利用者や家族向けのお便り”が 38 か所 13%、“ホームページ”や“事業所の広報紙”への記載は少ない傾向でした。

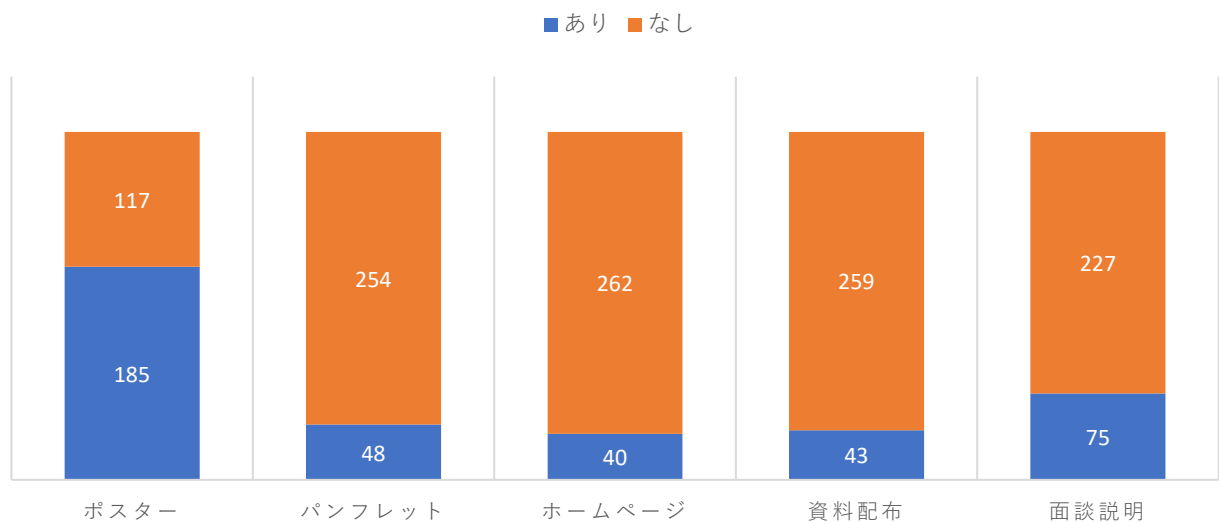
苦情の公表方法（複数回答）



## 10 苦情受付体制の周知方法（複数回答）

苦情受付体制を利用者等に周知する取組で、最も採用されているのは、“ポスターの掲示”で 185 か所 61%、“利用者や家族を対象とした集会や面談”が 75 か所 25%、“パンフレット・広報紙への掲載”48 か所 16%、苦情受付体制を説明した“資料の配布”が 43 か所 14%、“ホームページに掲載”40 か所 13%でした。

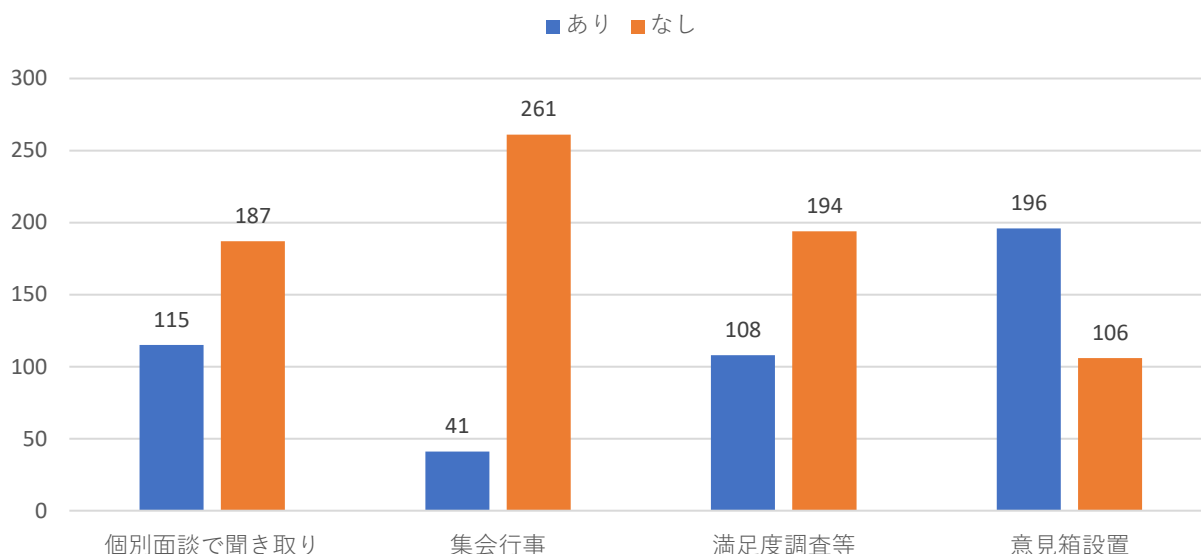
苦情受付体制の周知方法（複数回答）



## 11 苦情や要望等の積極的な把握（複数回答）

苦情や要望等を積極的に把握する取組は、“意見箱・投書箱の設置”が最も採用されており 196 か所 65%の実施率でした。次に“個別面談での聞き取り”が 115 か所 38%、“満足度調査を毎年実施”が 108 か所 36%、“利用者や家族を対象とした集会や行事の機会に苦情等を把握”41 か所 14%でした。

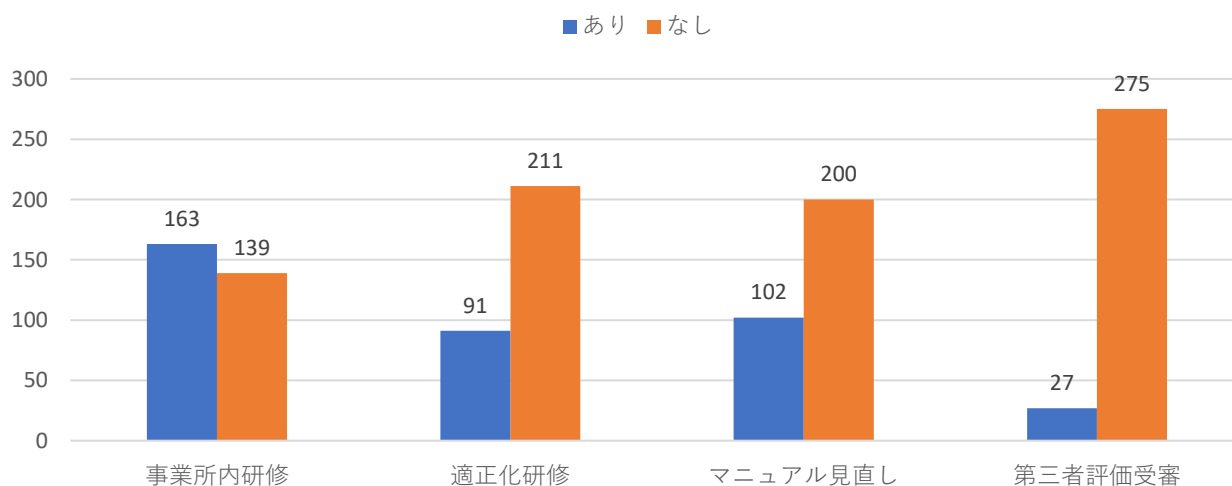
苦情や要望等の積極的な把握（複数回答）



## 12 福祉サービスの質の向上の取組（複数回答）

“利用者の権利擁護、苦情対応等にする事業所内研修を毎年実施している”が 163 か所 54%でした。次いで“サービス実施要領やマニュアル等を毎年見直している”が 102 か所 34%、“運営適正化委員会が開催する情報交換会等に参加している”が 91 か所 30%でした。

福祉サービスの質の向上の取組（複数回答）

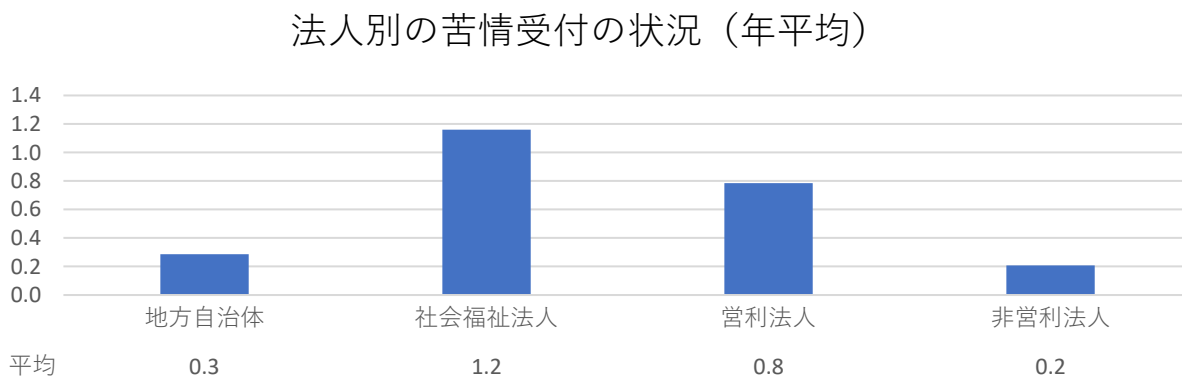
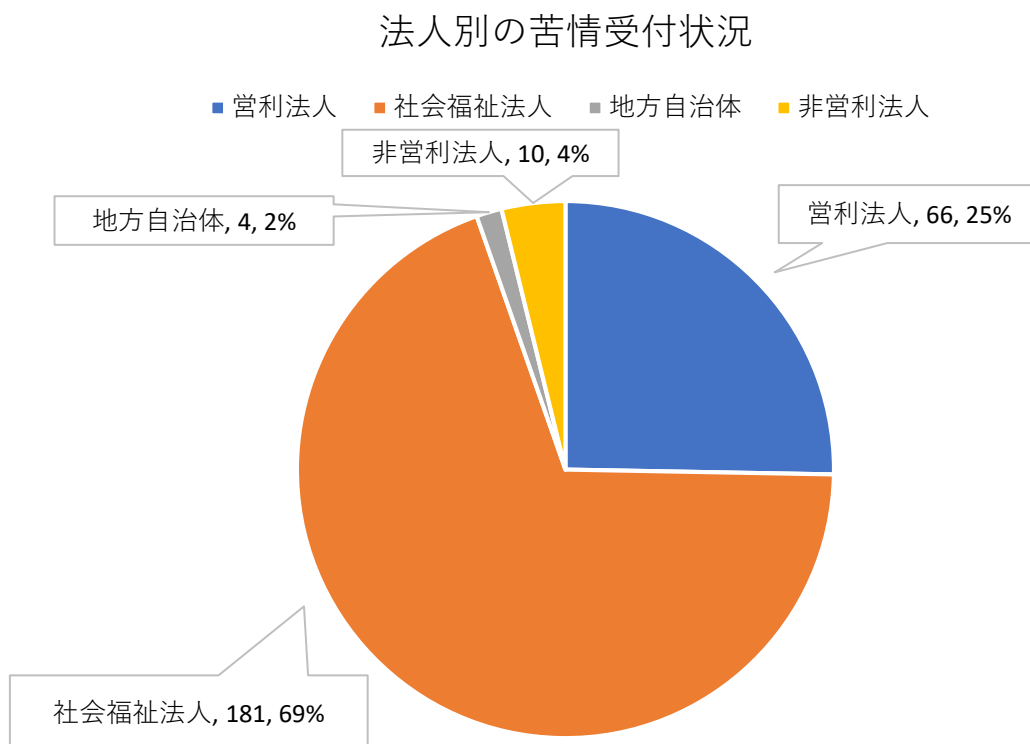


### Ⅲ 調査結果の分析

令和5年度調査の有効回答は302の事業所でした。事業所が受け付けた令和4年度の苦情件数は261件でした。ここでは事業所の特性による苦情の受付状況を分析します。

#### 1 法人別の苦情受付状況

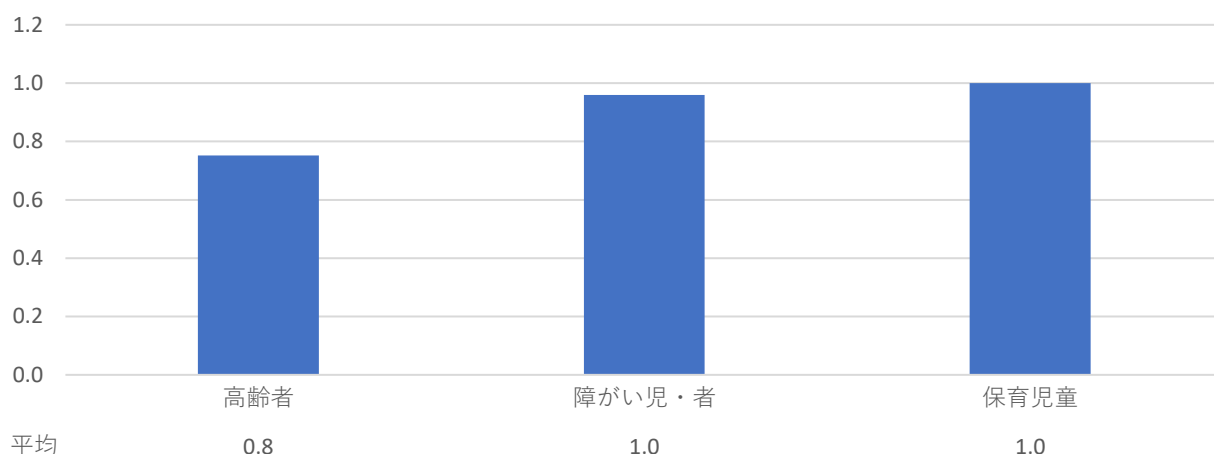
事業所を設置する法人種別ごとに苦情の受付状況をみると、苦情受付数261件に対して、社会福祉法人が受け付けた苦情は181件で全体の69%を占めました。次いで営利法人が66件で25%、非営利法人が10件で4%、地方自治体が4件で2%でした。また、法人種別における苦情受付の平均をみると、社会福祉法人が1.2件、次いで営利法人0.8件、非営利法人0.2件、地方自治体0.3件でした。事業所全体の平均は0.8件でした。



## 2 サービス種類別の苦情受付状況

サービス種類別の苦情受付状況は、“障がい児・者の福祉サービス事業所”の苦情受付が 1.0 件、“保育児童福祉サービス事業所”の苦情受付が 1.0 件でした。一方、“高齢者福祉サービス事業所”の苦情受付が 0.8 件と若干少ない傾向でした。

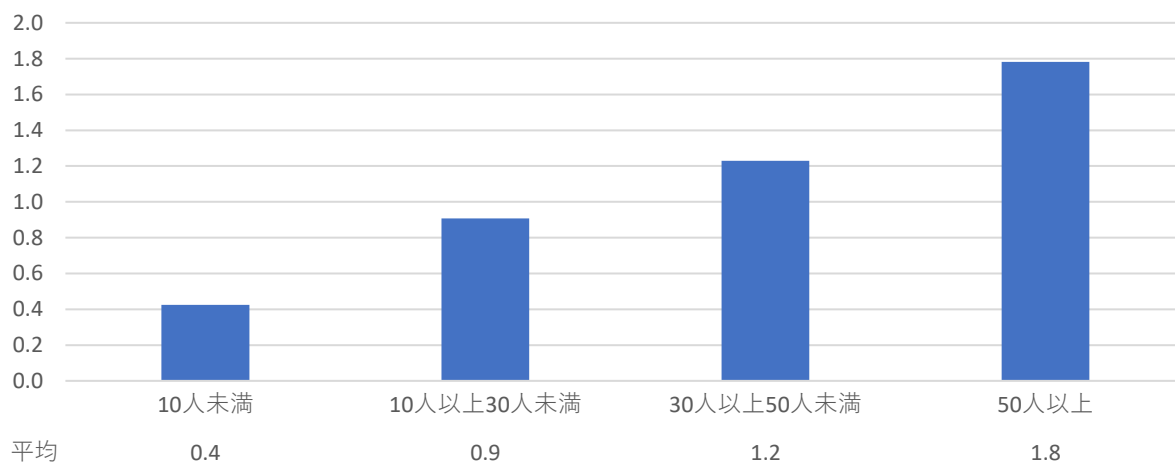
サービス種類別の苦情受付状況（年平均）



## 3 職員数別の苦情受付状況

事業所の職員数別にみた苦情受付の状況は、“職員数が 10 人未満”の場合、0.4 件、“10 人以上 30 人未満”で 0.9 件、“30 人以上 50 人未満”で 1.2 件、職員数が“50 人以上”の事業所では平均 1.8 件と、職員数が多くなるにしたがって苦情を受け付ける件数が多くなっていました。職員数の多い事業所、つまり利用者数が多い事業所は、積極的に苦情を受け付けていることがうかがえました。

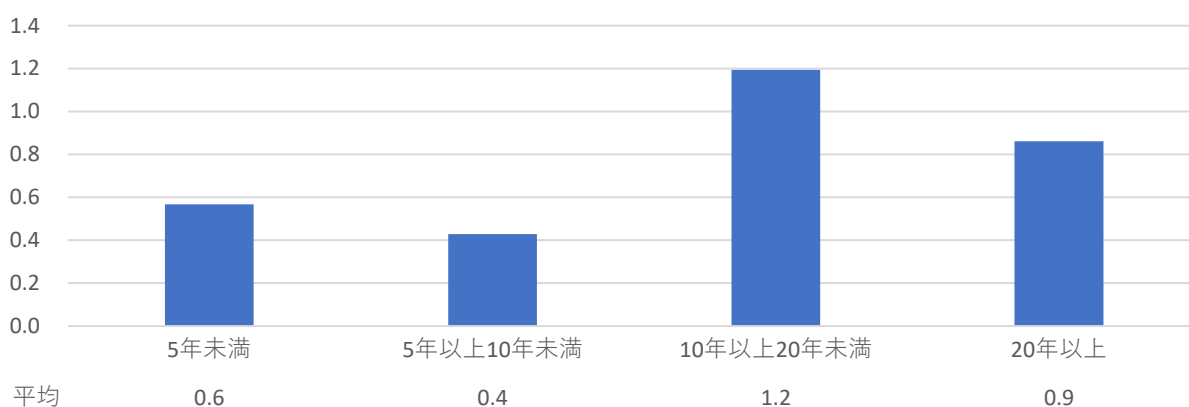
職員数別の苦情受付状況（年平均）



#### 4 設置年数別の苦情受付状況

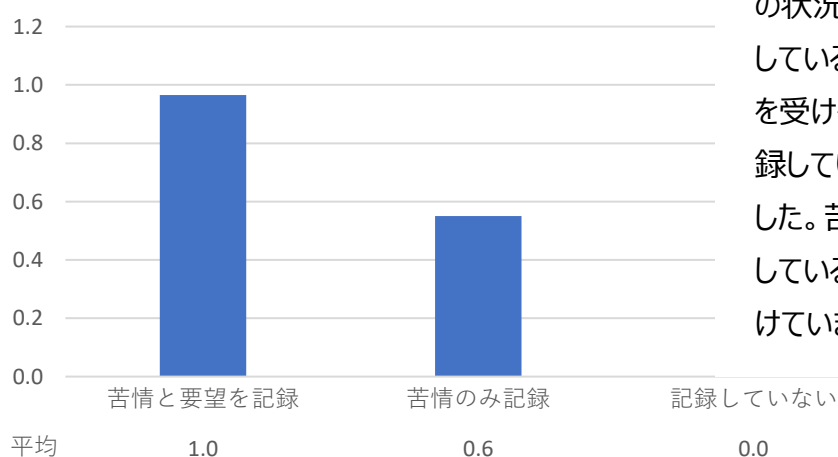
事業所の設置年数別で見た苦情受付の平均は、設置から“10年以上20年未満の事業所”が1.2件、次に設置から“20年以上に事業所”が0.9件の苦情を受け付けていました。一方、設置から“5年未満の事業所”は0.6件、“5年以上10年未満の事業所”は0.4件と苦情を受け付ける件数が少ない傾向でした。

設置年数別の苦情受付状況（年平均）



#### 5 記録範囲別の苦情受付状況

記録範囲別の苦情受付状況（年平均）

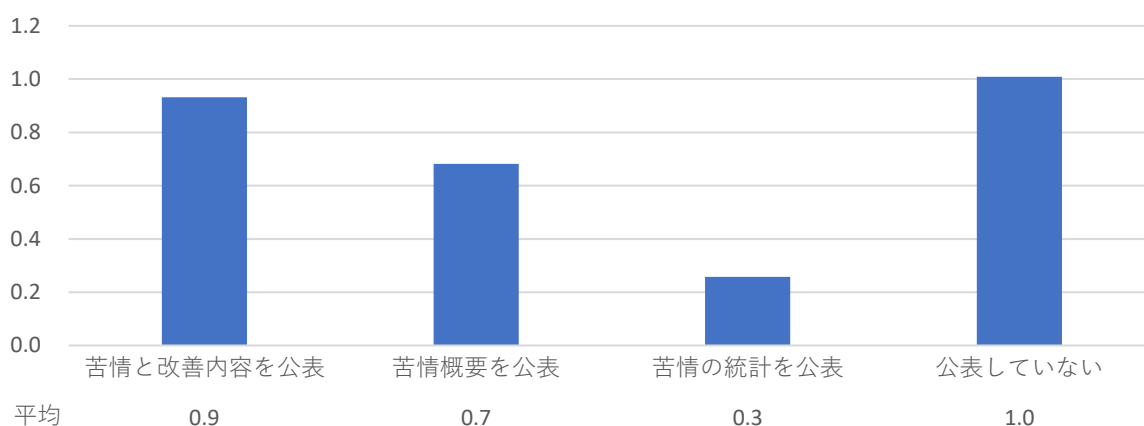


苦情の記録方法から見た苦情受付の状況は、“苦情と要望・意見を記録している”事業所が平均で1件の苦情を受け付けていました。“苦情のみを記録している”事業所の受付は0.6件でした。苦情に併せて要望・意見を記録している事業所の方が苦情を多く受け付けていました。

## 6 公表別の苦情受付状況

苦情の公表姿勢から見た苦情受付の状況は、“苦情を公表していない”事業所が 1.0 件と苦情を受け付けが多い傾向でした。“苦情と改善内容を公表している”事業所は 0.9 件の苦情を受け付けていました。“苦情の概要を公表している”事業所が 0.7 件。一方、“苦情の統計を公表している”事業所が 0.3 件と、苦情を受け付ける割合が少ない傾向でした。

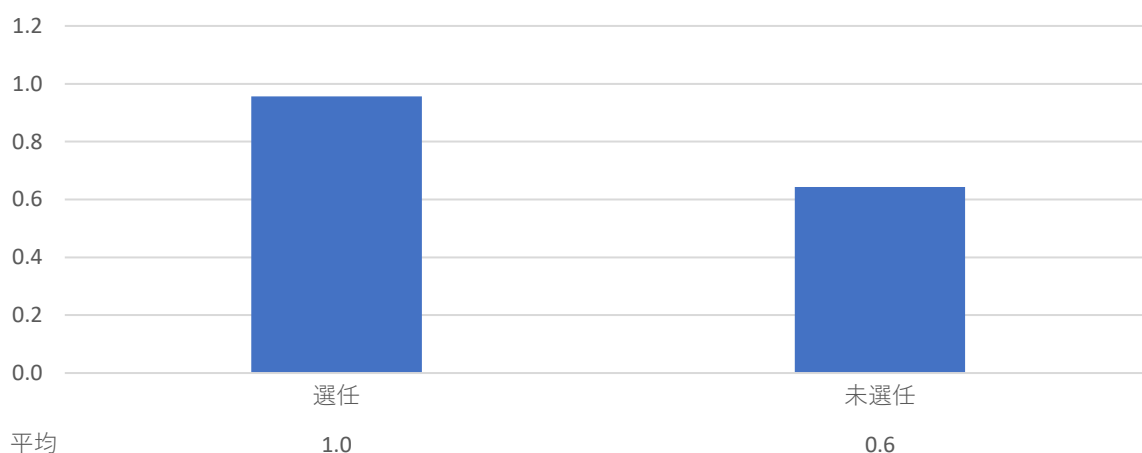
公表別の苦情受付状況（年平均）



## 7 第三者委員の選任別の苦情受付状況

第三者委員を“選任している”事業所の苦情受付は 1.0 件でした。“未選任”の事業所は 0.6 件でした。第三者委員を選任している事業所の方が、苦情を受け付けに積極的といえそうです。

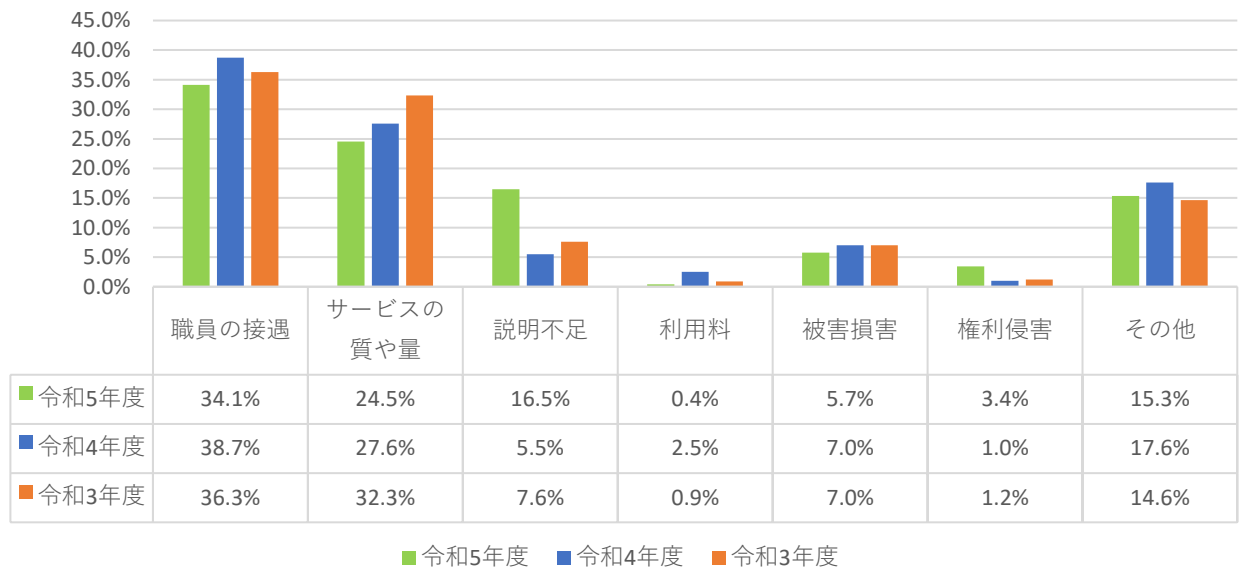
第三者委員の選任別の苦情受付状況（年平均）



## 8 苦情内容の年度比較

苦情の内容を年度で比較したところ、若干の変化がみられました。“職員の対応・接遇”への苦情は令和5年度 34.1%、4年度 38.7%、3年度 36.3%と、わずかに減少傾向がみられました。“サービスの質や量”への苦情は令和5年度 24.5%、4年度 27.6%、3年度 32.3%と年々減少していました。一方、“説明不足・情報提供”への苦情は令和5年度 16.5%と、4年度から11ポイント増加していました。“利用料”“権利侵害”“被害損害”への苦情は大きな増減はみられませんでした。

苦情内容の年度比較（R5年度、R4年度、R3年度）

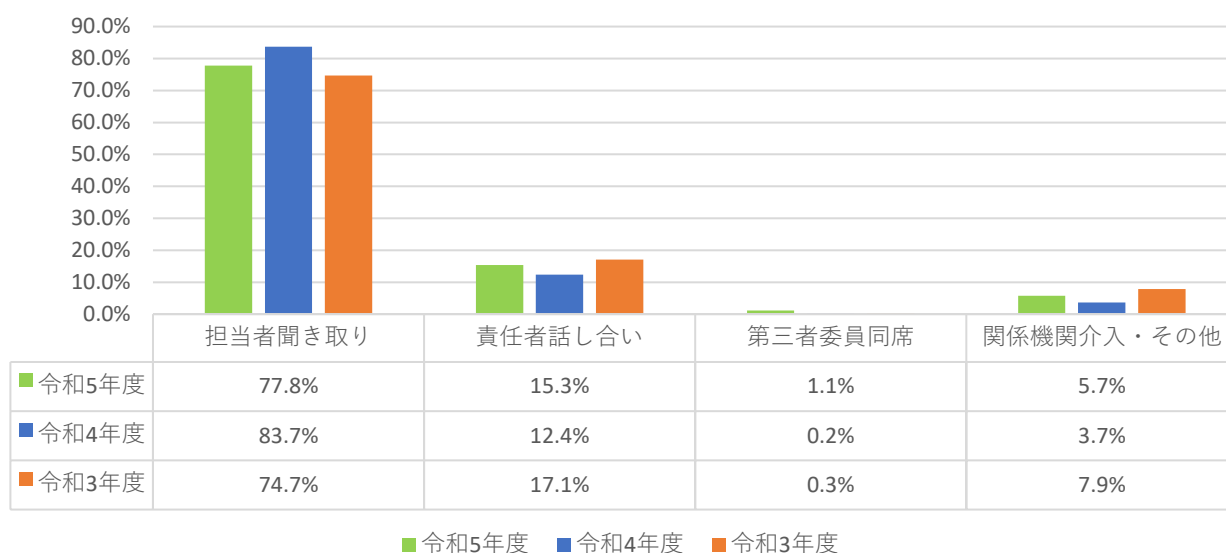




## 9 苦情解決の年度比較

苦情解決の状況を年度で比較したところ、大きな変化はみられませんでした。“苦情受付担当者等の聞き取りや情報提供、説明等による解決”は、令和5年度が77.8%、4年度が83.7%、3年度74.7%でした。“苦情解決責任者との話し合いによる解決”は令和5年度15.3%、4年度12.4%、3年度17.1%でした。“第三者委員が話し合いに同席した解決”は令和5年度1.1%、4年度0.2%、3年度0.3%でした。“関係機関の支援介入等での解決や継続中などのその他”の割合は令和5年度5.7%、4年度3.7%、3年度7.9%でした。

苦情解決状況の年度比較（R5年度、R4年度、R3年度）



## V 苦情対応事例

この事例は、アンケート調査に回答した事業所の了解を得て掲載しています。また、プライバシー保護等の観点から内容の一部を改変しているほか、内容を簡潔に要約しています。

### 1 保育・児童福祉サービス

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	登園時、保護者駐車場で2名の保護者が長時間立ち話をしているため車が止められずイライラした。送迎で駐車場が混み合う時間帯なので、子どもを預けたらすぐに車を移動してほしい。
対応経過	園長（苦情解決責任者）が申出人に電話で聞き取りした。送迎時、混み合う時間帯はなるべく速やかに車を移動させ、譲り合って駐車できるように保護者に協力をお願いする旨、全体メールで全保護者に注意を喚起した。
改善結果	

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	①駆けっこで追い抜かれた子どもが追い抜いた我が子に「殺すぞ」と言葉をかけてきた。そのことで登園を渋っている。②多動な子どもに大きいクラスの子どもが「ダメだよ」と乱暴に腕を引っ張っていた。職員がやることを真似しているのではか。③延長保育のお迎えの時、夕方、薄暗く、寒いのに子どもを外で遊ばせていた。
対応経過	保護者の思いを聴いた。 職員が状況を確認し、まずはそのような状況に気づけなかったことに謝罪した。 職員の日を行き届かせることとし、子ども達には保育を通して伝えることとした。
改善結果	延長保育では暗くなる前に子どもを園内に入れるようにした。

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	保育園に通う兄弟でのうち、一人がRSウイルスで入院するほどなのに、一人は登園している。保護者も保菌していると思われる。園では兄弟とも休んで欲しいと要請しているのに登園させるのはなぜか。保護者としては不安である。他の園児を守る意味でもその家族に伝えていただきたい。
対応経過	「可能な限りお休みしてもらおうようお願いしているが、どうしても家庭での保育は難しいとのことで、一名をお預かりしている」と、苦情への対応を掲示板で報告した。 兄弟入所の保護者には直接伝えた。
改善結果	

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	「『お家に帰ってから水を飲んで』と言って子どもに水を飲ませない保育士がいる」。 「こんな暑い日に水も飲ませず、熱中症になったらどうするんだ」と、保護者の家族が複数の職員に訴えた。担任保育士を外してほしいなどと言及された。
対応経過	ご家族の認識が事実とは異なると判断し、説明を試みたが「嘘だ」として話を聞いてもらえなかった。 園長がご家族に不快な思いや心配をかけたことに対して謝罪して様子を見ることとした。
改善結果	その後、同様の苦情はない。

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>育児休業中の保護者が、下の子どもの慣らし保育の時間帯を上の子とも合致させず、上の子どもについては長時間保育をしてほしいとの要請があった。</p> <p>(2号認定の標準保育時間は7時～18時まで可)</p>
対応経過	<p>下の子どもが親と帰った後、置いていかれる上の子どもの気持ちや1日に何回も往復することは大変ではないかと伝えたが、「上の子どもは園で過ごしたいと希望している。往復することも苦にならない」とのことだった。</p>
改善結果	<p>慣らし保育期間中の兄弟の保育時間は、各々の状況に合わせて自由に選択できるように改善した。(但し、子供の状況を判断すること)</p>

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>歯科検診の結果、「虫歯が4本ある。こうした虫歯のでき方は哺乳瓶で清涼飲料水を飲んでいるからではないか。保護者に伝えてほしい」と、囑託医からの要請があったので担任保育士が母親に伝えた。</p> <p>後日、父親が「0歳児の時からかかりつけ医が出すシロップ薬を飲んでいるから虫歯ができたのだ。哺乳瓶で清涼飲料水を飲ませていると決めつけられたが、そういう育児はしていない。腹立たしい」「囑託医は謝罪して欲しい。囑託医を替えて欲しい」とのクレームだった。</p>
対応経過	<p>囑託医が担任に見解を伝えた時には決めつける言い方をしていない。今までの経験上の見解だった。保育所でも両親がそういう育児をしているとは思っていない。</p> <p>職員が決めつけと捉えられるような伝え方をしたことに対して謝罪した。</p> <p>囑託医を替えることができないとははっきり伝え、事実を一つ一つ確認し、お詫びをしたことで納得してもらえた。</p>
改善結果	

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	夕方降園時、1～2歳位の子どもが保育園のフェンスの扉を開けて、私が運転する車の前に飛び出してきた。後ろから母親がついてきたが、子どもを止める様子はなかった。注意してほしい。
対応経過	職員掲示版で全職員に周知した。主任保育士が夕方の降園時に1週間程度フェンスの前に立ち、「園児がフェンスを開けないこと」「駐車場に出る時には保護者と手をつなぐこと」を直接呼びかけた。 全家庭に注意喚起のプリントを配布し、「フェンスの扉は大人が開閉し、園児が一人で駐車場に飛び出さないこと」を周知した。職員会議で経過を再確認した。
改善結果	「改善された様子が見られる」と申出人が納得した。

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	匿名の苦情が役所に寄せられた。「子どもが保育園に行きたがらないので理由を聞くと、一部の職員が子どもに対して、『はあ』とか、『あとにして』と言うという。子どもが話していることではあるが対応に気をつけてほしい」
対応経過	緊急に職員会議を開いて苦情を報告した。子どもや保護者がそう感じたのは事実であるので、対応を検討した。
改善結果	子どもと保護者には気持ち良く対応し、お互い助け合っていくこととした。

提供対象	保育児童
申出人	地域住民
苦情内容	送迎時の保護者の駐車の方法が良くない。
対応経過	近隣のマンションの入り口や傍らには駐車しないように呼び掛ける手紙を保護者に配布した。保護者会総会で口頭でもお伝えした。
改善結果	混雑する時間帯には職員が見回りするようにした。

提供対象	保育児童
申出人	地域住民
苦情内容	「保育園児の保護者が、施設付近の十字路で一時停止していない。危ないので注意してほしい」と、匿名の電話があった。
対応経過	広報紙で保護者に注意喚起した。 同様の苦情がまだあるので、継続して注意喚起をしている。
改善結果	

提供対象	保育児童
申出人	利用者
苦情内容	携帯電話（ガラケー）だけでなく、スマートフォンの利用を認めて欲しい。
対応経過	職員会議で計 6 回検討した。
改善結果	新たなルール、契約方法、支払い方法を決めてスマートフォンの利用を認めることとした。

## 2 障がい児・者福祉サービス

提供対象	障害児・者
申出人	利用者
苦情内容	グループホームの世話人の言葉が高圧的である。
対応経過	責任者が世話人に対して言葉使いを正すよう注意した。
改善結果	その後も何度か同じ苦情があったが、現在はなくなった。

提供対象	障害児・者
申出人	利用者
苦情内容	同じ事業所の利用者から、頻繁に嫌な言葉をかけられ精神的に負担に感じる。
対応経過	嫌な言葉を発する利用者と面談し、対人関係のルールやお互いに気持ちよく活動するための心構えを確認した。
改善結果	徐々に改善している。

提供対象	障害児・者
申出人	利用者
苦情内容	施設入口のスロープの老朽化で段差ができており、通行が大変不便である。
対応経過	苦情受付責任者である管理者が直接話し合い、改修することを約束した。 改修の約束を取り付けたことで本人は安心した様子。
改善結果	

提供対象	障害児・者
申出人	利用者
苦情内容	部屋の天井と壁の間に隙間があるので隣の利用者の声が漏れてくる。夜、目が覚めてしまう。声が気になり眠ることができずに困っている。何とかしてほしい。
対応経過	防音などの改善を検討中。
改善結果	

提供対象	障害児・者
申出人	利用者
苦情内容	苦手な利用者と距離をとって作業がしたい。その利用者はいきなり怒鳴るのでびっくりする。作業中にその人に急に怒られた。
対応経過	怖い思いをさせてしまったことを謝罪した。怒鳴る利用者の特性（過敏、コミュニケーションが苦手）を伝え、改善を目指して練習していくと伝えた。
改善結果	申出人は、「相談してスッキリした。相手の状況が理解できた」と納得した。

提供対象	障害児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	「入所している息子と話すために施設に電話したところ、『今は電話に出ることができないのでかけ直す』とのことだった。しばらく待っても折り返しの電話がなかったため再度電話したところ、『今は職員が少ないので対応できない』と言われた、との苦情が封書で施設長に届いた。
対応経過	苦情解決責任者（施設長）が、「電話の取次ぎを職員に指示しているので遠慮なく電話してほしい」と、ご家族に手紙で回答した。
改善結果	職員全体に電話の取次ぎ方針を周知した。 ご家族からの電話に関するトラブルがなくなった。



提供対象	障害児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎されて帰宅した子どもが泣いている。何があったのか。 送迎した職員は、日ごろから挨拶や関わりがおかしいと感じている。 子どもの様子を聞いても、何を言っているのか通じない。早く帰りたいと思っているのが伝わってくる。
対応経過	車内で学校のタブレットを見せたかった子どもに対して、職員が片付けるよう声をかけたが、応じなかったため、その後は声をかけずに走行していたとのことだった。 管理者と職員がご家族に謝罪したが、「職員の話し方が気に入らない」「本当に謝っているのか分からない」と、関係が悪化してしまった。
改善結果	その職員には送迎をさせないことにした。 外出の際も車に同乗させないように調整した。

提供対象	障害児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎バスの位置情報を示すアプリが止まっていることがあり、位置が確認できないことがある。
対応経過	電波が弱いところでは通信が途切れることがあるので、アプリを確認するよう職員に周知徹底した。 アプリが動いていない場合は施設からバスに連絡し操作を促すようにした。
改善結果	バスに添乗する職員が、定期的にアプリをチェックすることで改善された。

提供対象	障害児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	ある利用者の声が大きいので、乗り降りのときに近所迷惑である。
対応経過	降車の順番を変更した。
改善結果	

提供対象	障害児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	状態が思わしくない利用者について、「何かあったらすぐに訪問看護師に連絡してください」と言われていたので、ご家族への連絡を見合わせていたところ、「家族への連絡が遅い」と苦情になった。
対応経過	発作や発熱時の対応を社長、管理者、看護師などで話しあった。ご家族には連絡するタイミングを伝えて理解していただいた。
改善結果	日ごろのケアに対する家族の要望を聞き、できる範囲で対応することにした。

提供対象	障害児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	LINE 等の SNS の写真がわかりにくいので、もっとはっきり大きく顔を写してほしい。
対応経過	料理している活動場面では顔が下を向いていることが多くなることを説明し、納得していただいた。
改善結果	プリント写真を希望されるご家族には、個別に送付することとした。

提供対象	障害児・者
申出人	地域住民
苦情内容	新築のグループホームに利用者全員が転居したところ、向かい側にあるアパートの住民から「入居者が早朝や夜の遅い時間に玄関先で喫煙している。その時の視線に不安を感じる」、という苦情が市役所に寄せられた。
対応経過	よしずを玄関先に立てかけ、ベンチを置き、座って喫煙してもらうことにした。日陰ができ、涼しくなった。 大家さんがフェンスや倉庫を設置したので、さらに視線が遮られるようになった。
改善結果	

### 3 高齢者福祉サービス

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	利用者は入浴するときにマスクをしていません。入浴中に大きな声で話をしている方がいます。ロビーまで聞こえます。
対応経過	「三密を避け、距離をとろう」、という新型コロナウイルス感染予防のポスターを脱衣所に掲示した。
改善結果	利用者にコロナ禍における入浴マナーを周知することができた。

提供対象	高齢者
申出人	地域住民
苦情内容	送迎車がスクーターを追い越した。 スクーターの運転手から「なぜ追い越した。高齢者を乗せているのにそんな運転は虐待だ」、との苦情があった。
対応経過	運転手に謝罪した。追い越しは法定速度内だったが、改めて安全運転について職員に周知した。
改善結果	

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	「デイサービスの利用日に職員が迎えに来るのが遅い。私は車イスを自力で動けないから迎えに来てもらわないと行けない」と、併設する有料老人ホームの利用者から苦情があった。
対応経過	利用者が施設長（苦情解決責任者）に直接申し出たので、デイサービスに事実確認を行った。 「外からの利用者が多く、手が回らなかった」、とのことだった。利用者に謝罪し、今後の対応を説明した。
改善結果	申し送りの頻度を増やすなど、体制を改善した。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	食事について、ご飯やおかずが少ないのに 1,500 円もするのはおかしい。お味噌汁の具が豆腐 1 個ともやし 2 本しか入ってなかった。
対応経過	管理者（苦情受付担当者）がお話を聴いた。 食事代金 1,500 円は一日の金額だったが、1 食の値段だと勘違いしていた。 味噌汁の具が少ない時は、職員が確認すると伝えたところ、申出人も了承した。
改善結果	その後、同様の苦情はない。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	従業員通用口のドアの開け閉めの音がうるさい。
対応経過	職員にドアの開閉を静かにするよう指示した。スポンジを取り付けて音を小さくした。
改善結果	ドアの開閉音が静かになった。以後、苦情はない。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	入浴の順番や湯船のお湯の量が不満
対応経過	職員で対応を話し合った。
改善結果	月曜日は男性、木曜日は女性からの順番とした。 浴槽にお湯を貯めるラインを設定し、お湯張りの方法を職員で共有した。 その後、同様の苦情はない。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	早く家に帰らせて欲しい。(他の利用者が運動しているために、帰るのが遅くなると勘違いしていた)
対応経過	他の利用者の運動に関わらず、帰宅時間が決まっていることを理解していなかった。帰宅時間を説明したところ納得したようだった。
改善結果	

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	買い物の予定ではないのにヘルパーが買い物をしてきた。 私の話をしっかり聞いてほしい。 買ってきたものはしょうがないので、次からは気をつけてほしい。
対応経過	利用者に謝罪した。
改善結果	毎月、ショートステイの退所に合わせて買い物の日程や内容を再確認することにした。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	夜間、施設の脇の道路を車が通る際、側溝の蓋の音がうるさくて眠れない。不快。
対応経過	役所に掛け合い側溝の蓋にマットを敷いてもらった。 流雪溝の蓋を作ってもらうことになった。
改善結果	音に対する苦情は、その後聞かれなくなった。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	向かいの席で咳をしていた利用者は新型コロナだったのではないかと心配だ。
対応経過	咳は以前からしているが、発熱もなく、新型コロナに感染していないことを説明した。納得される。
改善結果	マスク着用、手洗い、検温の記録を続けることにした。

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	入浴のときに職員の声かけ、口調が気に障った。 会話が噛み合わないので、認知症の方の向かい側に座りたくない。
対応経過	「急いでしまい、職員の言葉の語尾がきつくなってしまうようです」と謝罪し、納得してもらった。 座る席を空き席の方向に変えた。
改善結果	以後、同様の苦情はなくなった。 ミーティングで人間の尊厳、尊敬語、意思確認の基本を話し合った。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	デイサービスの連絡帳について、「本人は昼食を全部食べていないと言っているが、連絡帳には全量摂取と記載されている。どうなっているんだ？」、との苦情があった。 施設では、全量、1/2、1/3と記載し、多少残っていたとしてもほぼ全量と記載していた。
対応経過	利用日の食事量（残量）を確認し、ご家族に謝罪した。記載方法を検討することを伝えた。ご家族は「今後は注意してほしい。よろしくお願いします」とのことだった。
改善結果	全量摂取を10とし、1～10の範囲で記載するよう統一した。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	「眠剤を過剰に摂取させている」「ケアマネージャーを配置していないのではないか」等、利用者家族が事実と違う苦情を国保連に申し立てた。
対応経過	書類を提出し、聞き取り調査で国保連と市役所の調査員に苦情に関する誤解や事実を説明した。 解決に約 1 年を要したが、その結論に対するご家族からの反応はない。
改善結果	

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	朝の送迎時、利用者の準備ができていなかったため再送迎となった。 後日、再送迎になったことへの職員の態度や言動が不愉快だったとケアマネージャーに苦情があった。その職員を送迎担当から外してほしいとのクレームだった。
対応経過	ご家族に謝罪した。職員を送迎担当から外してほしいとの要望に応えた。
改善結果	その後、問題なく利用している。スタッフに接遇マナーを徹底させた。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	帰りの送迎時、送迎車の停車方法、位置が手順通りでなかったとご家族が立腹し、注意を受けた。
対応経過	ご家族に謝罪し、今後の対応方法を説明した。当該スタッフに手順書を再確認してもらった。
改善結果	他の介護スタッフにも手順を確認したが、手順は共有されていた。 その後、同様の苦情はない。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>施設で虐待事案が発生したが、ご家族への報告が2週間後になったところ、「連絡が遅い」、との苦情になった。保険者には翌日電話で事案を報告していたが、ご家族は虐待を隠蔽されたとの疑念を抱いていた。</p> <p>虐待によるケガは、両腕、胸部などへの複数の内出血。加害職員が夜勤の際、身体を押さえつけるなどの過度なケアを行ったもの。骨折の疑いはなかった。</p> <p>当時、施設では新型コロナ感染のクラスターが発生していたので、外部との接触を避け、利用者の状態を観察していた。</p>
対応経過	<p>利用者の家族から、説明を求める電話が何度もあり、複数の職員が2～6時間対応した。虐待事案と関係のない質問もあった。</p> <p>その後、ご家族が保険者、国保連等の関係機関に苦情を申し入れた。</p> <p>虐待事案への保険者の調査は、事案の発生後1ヶ月以上経過してから行われた。「虐待の真実が知りたい」というご家族の意向に基づいて、その後も話し合いを続けているが、納得が得られていない。</p>
改善結果	

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>①自宅では毎日（利用者の）血糖値を測定していた。こちらでは毎日行っていないと聞いたがなぜか。②利用者が〇〇病院に入院する前にインスリン注射をした妥当性を説明して欲しい。③利用者が〇〇病院から◆◆病院に転院した際、施設の職員が付き添いをしなかったのは、時間外労働になるから断ったのか。</p>
対応経過	<p>ご家族を不安な気持ちにさせてしまったことを謝罪した。また、次のように説明した。</p> <p>①病院の医師から週1回の血糖値測定の指示を受けている。②本人の状態を確認し血糖値を測定した上でインスリン注射をした。③はじめに〇〇病院に入院したが、◆◆病院に転院した際、〇〇病院の看護師が付き添うことになったのでお任せした。時間外という理由で対応しなかったのではない。</p>
改善結果	申出人は「聞きたいことが確認できて安心しました」と、納得した。



提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	ショートステイを利用したが、迎えに行った際、下半身に尿が漏れ出ており、車の座席が汚れてしまった。ショートステイが終わったときは、排泄の確認をしないのか聞きたい。
対応経過	夜勤の職員が排泄の確認を怠っていた。職員間の意思疎通ができていなかったことをご家族に謝罪した。
改善結果	ショートステイ終了時には利用者の排泄の確認を徹底することとした。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	「地域住民から入居者の情報を聞くことがあった。個人情報を守られていないのではないかと、利用者のご家族から苦情があった。
対応経過	個人情報の取り扱いや守秘義務についての研修を実施し、全職員へ周知した。
改善結果	以後、同様の苦情は寄せられていない。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎時の職員の介助をもっと丁寧にしてもらいたい。 他の利用者様の荷物が入っていた。
対応経過	利用者と職員に状況を確認し、ご家族に直接謝罪した。 再発防止の内容を職員研修で周知した。
改善結果	全職員で送迎時の介助を再確認した。荷物のチェック体制を見直した。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	「昼食時、利用者が落とした食べ物を職員が手掴みで器に戻していた」と、そのことを目撃した利用者のご家族からご連絡があった。
対応経過	連絡いただいた利用者のご家族に感謝を伝えた。 当該利用者に謝罪し、再発防止と職員教育を約束した。
改善結果	職員全体で苦情を共有し再発防止に努めた。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	「利用料の支払いをクレジットカードやキャッシュレス決済で行えるようにしてほしい」と要望があった。現金払いが手間という訳ではなく、ポイントを貯めたいからとのこと。
対応経過	クレジットカード払いやキャッシュレス決済の導入予定がないことを伝えた。一旦は納得されたが、その後も時々要望がある。
改善結果	

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	母の身元保証人は私だが、そちらのケアマネージャーが妹と相談して母を施設に入所させてしまった。私は別の施設に入所させたいと思っていた。
対応経過	施設を替えたいという要望を尊重し、希望する施設の空き情報を伝えるなどの協力をすることとした。姉妹間で話し合いをしていただくようお願いした。
改善結果	

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>特別養護老人ホームに付属する短期入所から特別養護老人ホームに入所する際の話し合いで不快な思いをした。</p> <p>「オヤツを食べている間、ずっと見ていなければならないからオヤツを持ってこないください」と、職員に言われた。</p> <p>短期入所ではチョコパイなどを持参し食べさせてもらったのに、手のひらを返された感じを受けた。迷惑をかけてきたと言われたような気がして傷ついた。</p>
対応経過	<p>心無い声掛けや態度、連携の悪さ、事前の説明不足で不快な思いをさせた事を謝罪した。リスクはあるものの本人がオヤツを食べることを楽しみにしているため、可能な限り見守りの時間を作ることにしてオヤツを持って来て良いことにした。</p>
改善結果	短気入所から長期入所となる場合、利用中から詳しく情報共有するようにした。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>デイサービスの予定だったが迎えが来なかった。</p> <p>利用日の変更の連絡を受けた職員が、日程を聞き間違えていたため、予定に入れていなかった。</p>
対応経過	本人と家族に謝罪し、以後、気をつけることでご納得いただいた。
改善結果	電話で利用日の変更を受け付けたときは、復唱し、確認するようにした。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	<p>ご家族に防水シーツの購入について相談をすると、「うちの母だけというのは納得がいきません。夜間の失禁が多いのであればパット交換するなどではダメですか」、との苦情があった。</p> <p>個人用の防水シーツは利用者負担が原則だが、当利用者については使用頻度が少なかったため、施設の在庫で急場をしのいでいた。</p>
対応経過	防水シーツは利用者個人で準備して頂いていることを説明し、曖昧な説明だったことを謝罪した。
改善結果	防水シーツが必要な利用者については、他のご家族にも説明することにした。

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	「物品を届けていただきたい」と、施設からご家族に連絡したところ、「すでに届けているはずだ。この頃は職員の間で引継ぎがされていないと思う出来事が多い」、との苦情があった。
対応経過	<p>物品の管理状況を確認し、誤って連絡した経緯をお伝えした。</p> <p>ご家族も「直接聞きたいことが聞けて良かった」とのことだった。</p>
改善結果	職員に異動があったときは引継ぎを会議で確認するようにした。

## V 令和4年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領

### 1 調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

### 2 調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に1、2、3、4の番号を繰返し付番した上で、令和5年度は3番に付番した614事業所を調査対象とします。概ね4年で全事業所を調査します。

### 3 調査基準日

令和5年7月1日

### 4 調査内容

別紙のアンケート調査票のとおり。

- (1) 事業所基本情報
- (2) 事業所（法人）における苦情解決体制
- (3) 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組
- (4) 令和4年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

### 5 提出方法

別紙のアンケート調査票に記入しFAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記URLからダウンロードできますのでご活用ください。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

<http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

≪提出先≫ 電子メール [tekiseika@iwate-shakyo.or.jp](mailto:tekiseika@iwate-shakyo.or.jp) FAX: 019-637-9712

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3 ふれあいランド岩手 岩手県福祉サービス運営適正化委員会

### 6 回答締切

令和5年9月15日（金）

### 7 問合せ先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 相談員 中野章子

TEL : 019-637-8871 / FAX : 019-637-9712

電子メール [tekiseika@iwate-shakyo.or.jp](mailto:tekiseika@iwate-shakyo.or.jp)

令和5年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査票

法人名		記入者名	
事業所名		電話番号	

この調査は、令和5年7月1日現在の事業所の状況でお答えください。また、苦情解決の体制や苦情対応を法人が行っている場合は、法人の取組状況を適宜お答えください。

【基本情報項目】 該当する項目を一つチェックしてください。

- 1 事業所を経営する法人の種別  
 地方自治体  社会福祉法人  営利法人（株式会社、持分会社）  
 非営利法人（医療、学校、NPO、社団、財団、宗教、協同組合等）  その他
- II 事業所の職員数（短時間労働者、派遣労働者等を含む実人員。短時間労働者の常勤換算不要）  
 10人未満  10人以上30人未満  30人以上50人未満  50人以上
- III 福祉サービスの提供対象（事業所の中心となる事業・サービスで判断し選択）  
 高齢者  障がい児・者  保育児童  その他（住民全般・低所得者）
- IV 事業所設置からの経過年数  
 5年未満  5年以上10年未満  10年以上20年未満  20年以上

【調査項目】

- 1 事業所（法人）における苦情解決体制
- (1) 事業所（法人）の苦情解決の体制について、該当するすべてにチェックしてください。  
 苦情解決責任者を配置している。  苦情受付担当者を配置している。  
 苦情解決に関する第三者委員を選任している。  
第三者委員とは、利用者と事業者の双方から中立・公正性、客観性が確保され、苦情解決を円滑・円満に進めるために法人や事業所が選任する委員のことです。  
 苦情解決規程を制定している。  苦情対応マニュアル（要綱、要領）を策定している。  
 苦情解決やサービスの質の向上に関する委員会を設置している。（名称は任意）
- (2) 苦情等の記録について、一つ選んでチェックしてください。苦情等の申出があった場合の想定でも差し支えありません。  
 苦情の案件に加え、意見・要望の案件も記録している。  
 苦情と判断した案件のみを記録し、意見・要望といった案件は記録していない。  
 記録していない。
- (3) 苦情解決の公表の取組について、一つ選んでチェックしてください。苦情の申出があった場合の想定でも差し支えありません。ただし、申立人が公表を望まない場合を除きます。  
 苦情内容の統計と苦情概要、解決・改善内容を公表している。  
 苦情内容の統計と苦情概要を公表している。  
 苦情内容の統計を公表している。  
 公表していない。
- (4) 苦情解決の公表の方法について、該当するすべてにチェックしてください。  
 事業報告書に掲載  ホームページに掲載  広報紙に掲載（配布先が広いもの）  
 利用者や家族に向けたお便りに掲載  事業所の掲示板に掲示

## 2 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組

(1) 苦情受付体制の周知について、該当するすべてにチェックしてください。

- ポスター等を事業所に掲示 パンフレットや広報紙に掲載 ホームページに掲載  
苦情受付体制に関する資料を利用者や家族に毎年配布している。  
利用者や家族を対象とした集会や個別面談の機会に苦情受付体制を毎年説明している。

(2) 苦情や要望等の積極的な把握について、該当するすべてにチェックしてください。

- 利用者・家族を対象とした個別面談の機会に毎年、苦情・要望等を聞き取りしている。  
利用者・家族を対象とした集会や行事の機会に毎年、苦情・要望等を把握している。  
満足度調査、意向調査などで毎年、利用者や家族の意向を把握している。  
投書箱、意見箱（類似の名称を含む）を常時設置している。

(3) 福祉サービスの質向上の取組について、該当するすべてにチェックしてください。

- 利用者の権利擁護、苦情対応やサービス評価に関する事業所内研修を概ね毎年実施している。  
運営適正化委員会が開催するセミナーや情報交換会に概ね毎年参加している。  
サービス実施マニュアル、要綱、要領などを概ね毎年見直している。  
福祉サービス第三者評価を5年以内に受審した。（今年度受審予定も含む）

## 3 令和4年度の苦情の対応状況

令和4年4月1日から令和5年3月31日までに受け付けた苦情の状況をお答えください。

(1) 苦情受付の状況

受付件数（ ）件 \*内訳の合計と一致させてください。

- 内訳 ◎職員の接遇（関わり方、言葉づかい、態度、身なり等）（ 件）  
◎サービスの質や量（サービスの仕方、契約、提供量、設備、行事等）（ 件）  
◎サービスに関する説明や情報提供（ 件）  
◎利用料に関すること（利用料、負担金、修繕費、退居費用等）（ 件）  
◎被害・損害（物損、盗難、紛失、介護事故、ケガ）（ 件）  
◎権利侵害（虐待、身体拘束、金銭横領、プライバシーの侵害）（ 件）  
◎その他（近隣住民、実習生、ボランティア、取引先等からの苦情）（ 件）

(2) 苦情解決の状況 \*受付件数の合計と一致させてください。

- 内訳 ◎苦情受付担当者、業務担当者等の聞き取り、説明、情報提供等で解決（ 件）  
◎苦情解決責任者と申出人との話し合いで解決（ 件）  
◎第三者委員が同席した話し合いで解決（ 件）  
◎関係機関の支援、介入のもとに解決（ 件）  
◎その他（話し合いが継続中、苦情取下げ、不調、利用の中止等）（ 件）

(3) 苦情対応事例について

これまでに寄せられた苦情や要望・クレームの事例を可能な範囲でご記入ください。ご記入にあたっては、個人名、地名、固有名詞を匿名化してください。調査報告書への掲載の可否をご記入ください。調査報告書に掲載する場合は、内容を要約するほかプライバシー保護に配慮し、内容を改変する場合があります。調査報告書は当委員会のホームページに掲載します。

★調査報告書への事例掲載の可否		<input type="checkbox"/> 可	<input type="checkbox"/> 否
申出人	<input type="checkbox"/> 利用者	<input type="checkbox"/> 利用者の家族・保護者	<input type="checkbox"/> 利用者の代理人
	<input type="checkbox"/> 利用者の知人・友人	<input type="checkbox"/> 地域住民	<input type="checkbox"/> その他 ( )
苦情内容			
対応経過			
その後の状況 (改善したこと等)			
解決結果	<input type="checkbox"/> 解決	<input type="checkbox"/> 不調	<input type="checkbox"/> 継続中
	( )		

●電子メールアドレスの登録のお願い

事業所の電子メールアドレスを登録いただきますと、運営適正化委員会が主催する苦情解決セミナーや苦情解決情報交換会（基礎編10回、応用編2回）等のご案内を直接送信させていただきます。次の欄にご記載ください。

電子メールアドレス
-----------

ご協力ありがとうございました。

《調査票提出先》岩手県福祉サービス運営適正化委員会

E-mail : [tekiseika@iwate-shakyo.or.jp](mailto:tekiseika@iwate-shakyo.or.jp)

FAX 番号 : 019-637-9712



令和5年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査報告書

発行日：令和6年3月1日

発行者：社会福祉法人岩手県社会福祉協議会

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

〒020-0831 岩手県盛岡市三本柳8地割1番3

電話 019-637-8871 019-637-9718

FAX 019-637-9712