

令和7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	16
V 福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領	32

令和8年3月19日

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

これまで、福祉事業所の皆様におかれましては、利用者の権利擁護の観点から、利用者の様々な苦情を解決し、サービスの質の向上を図ってこられたことに深く敬意を表するところでございます。

近年、福祉サービスの利用者の方々の権利意識の高まり等があり、様々な苦情が福祉事業所に寄せられ、中には難苦情や「カスタマーハラスメント」に類するものも目立つようになってきました。

そうした背景を受け、顧客や取引先が理不尽な要求「カスタマーハラスメント」から労働者を保護するため、全企業に対策を講ずることを義務付けることを定めた「改正労働施策総合推進法」が令和7年6月4日に成立し、早ければ令和8年10月に施行されます。しかしながら、福祉サービスを提供する事業において利用者に適切なサービスが提供されないと、生命・生活等に重大な支障が生ずることから、利用者の権利擁護に十分配慮しながら、今後、対策に取り組んでいく必要があるところです。

今回調査では、このような状況を反映した苦情事例がみられたほか、高齢者福祉サービス事業所が受け付けた苦情が増加するなど、少なからぬ影響があったことが分かりました。

さて、令和3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すが、本年度は5回目の実施であり、岩手県内の全事業所を対象に2巡目の調査を開始する運びとなりました。

ここに多くの事業所からご回答をお寄せいただいたことに対して、厚く御礼を申し上げます。

本調査は、令和7年7月1日を基準として事業所が受け付けた苦情を集計したのですが、“職員の対応・待遇”への苦情が過去3か年より割合が減少し30%でした。“サービスと質や量”への苦情は例年より増加し28%、さらに近隣住民等からの苦情の“その他”は17%と割合が増加しました。“説明不足”で前年と横ばいの7%の状況です。

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8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7年度は1番に付番した630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7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5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 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7年9月19日（金）

Ⅱ 調査結果の概要

1 回収率

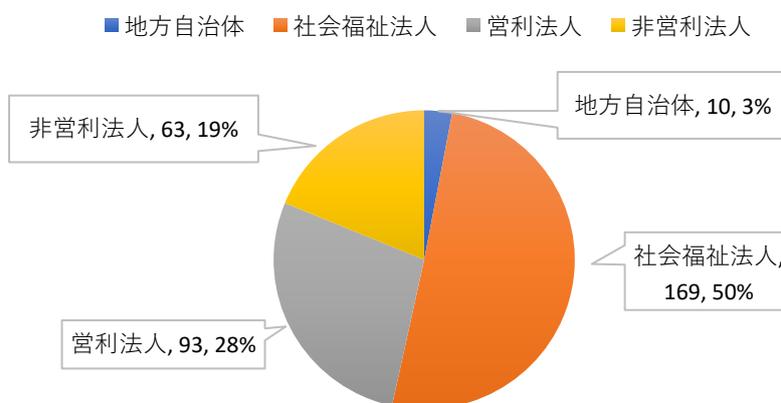
調査対象とした 630 事業所のうち、閉鎖や移転によって調査票が未着となった事業所が 25 事業所あったため、調査の標本数は 605 事業所となりました。そのうち、有効回答があった事業所は 335 事業所でした。回収率は昨年度を 7.0 ポイント上回る 55.4%でした。

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 50%、「営利法人」28%、「NPO 法人等の非営利法人」19%、「地方自治体」3%でした。

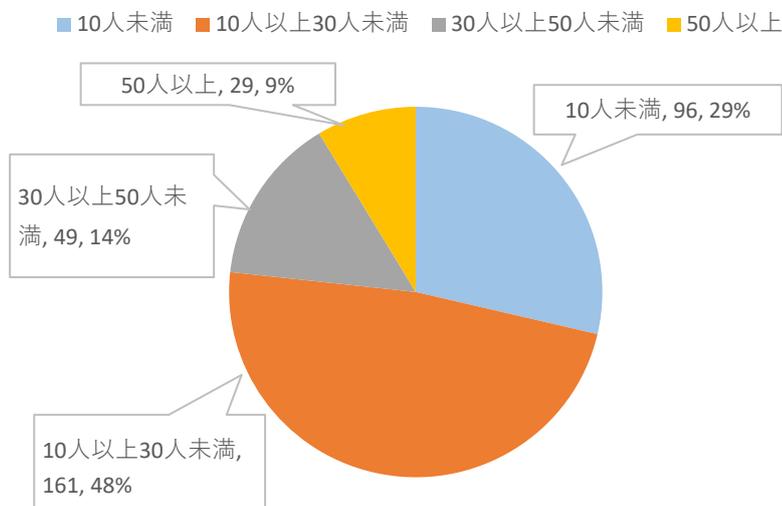
グラフ1 法人種別



(2) 職員数

事業所の職員数が“10 人未満”が 29%、“10 人以上 30 人未満”が 48%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 14%、“50 人以上”は 9%でした。

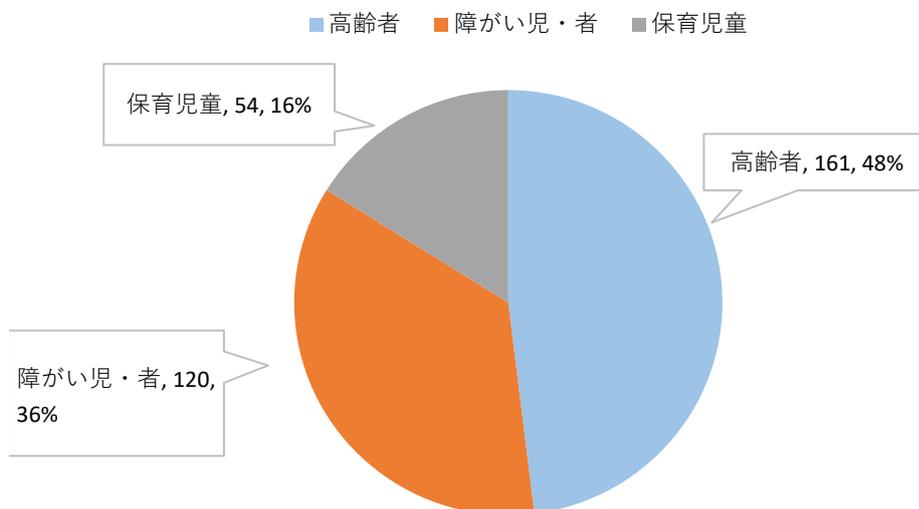
グラフ2 職員数



(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48%、“障がい児・者福祉サービス”が36%、“保育児童福祉”サービスが16%でした。

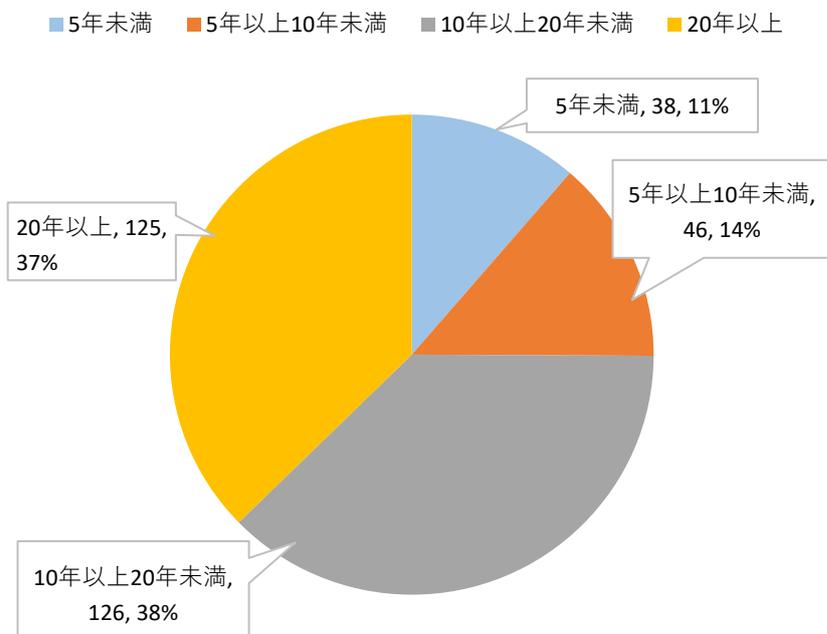
グラフ3 サービス提供対象



(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11%、“5年以上10年未満”が14%、“10年以上20年未満”が38%、“20年以上”が37%でした。

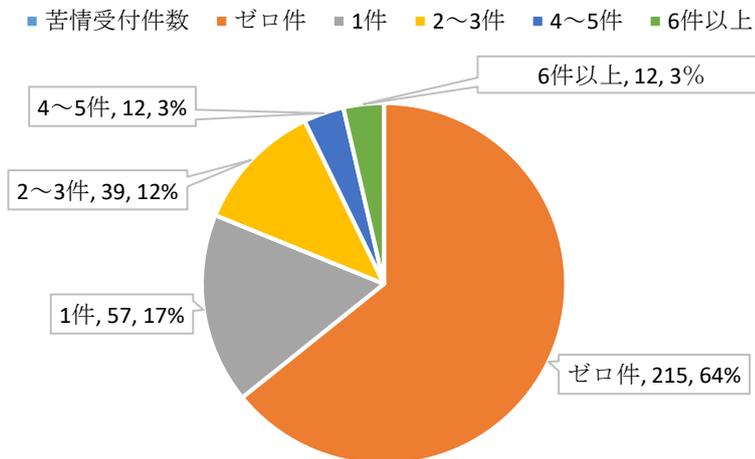
グラフ4 事業所の設置年数



3 苦情の受付状況

有効回答があった 335 事業所のうち、令和 6 年度に“苦情の受付がなかった事業所”は 215 事業所で 64%でした。次いで“1 件の受付”が 17%、“2～3 件”が 12%、“4 件～5 件”、“6 件以上が 3%”でした。苦情総数は 331 件、事業所当たりの受付数の平均は 0.99 件、最大の受付は 38 件でした。

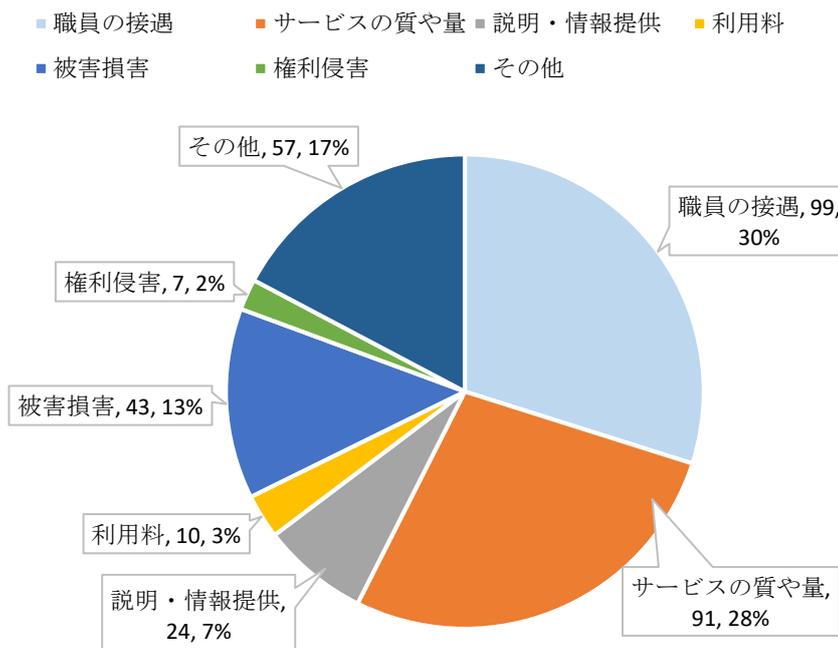
グラフ17 苦情件数



4 苦情の内容

苦情の内容は、“職員の接遇”が 30%、“サービスの質や量”28%、“説明不足・情報提供”7%、“利用料” 3%、“被害損害”13%、“権利侵害”2%でした。“その他”に関する苦情は 17%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前年度に比べ大幅に増加しました。

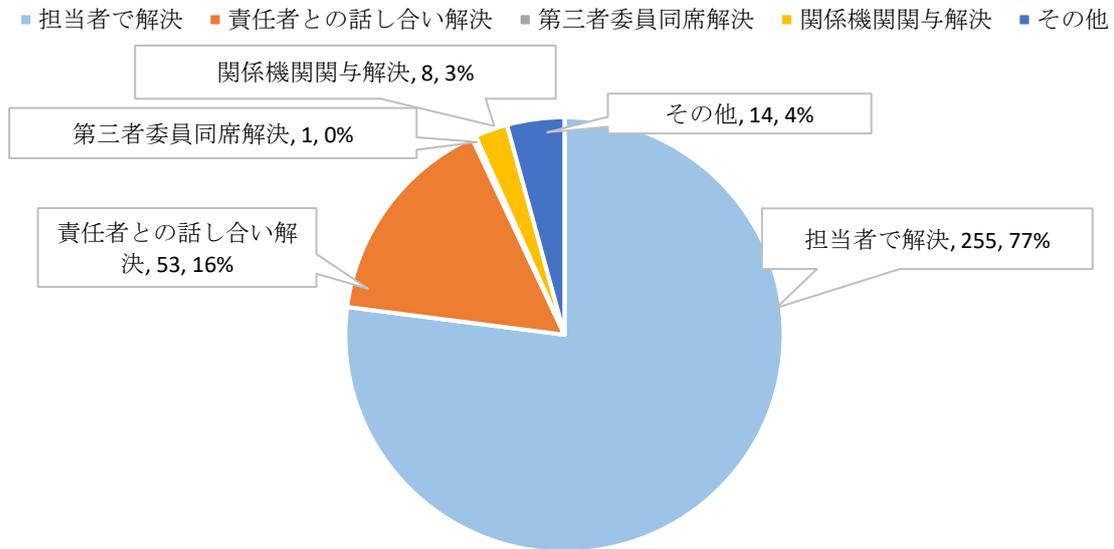
グラフ18 苦情の分類



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77%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16%、“関係機関が関与した解決”3%、“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。なお、その他（行政機関等）は4%でした。

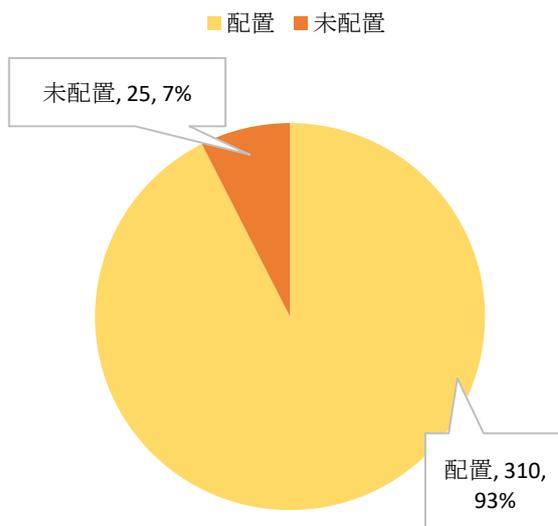
グラフ 19 苦情解決のレベル



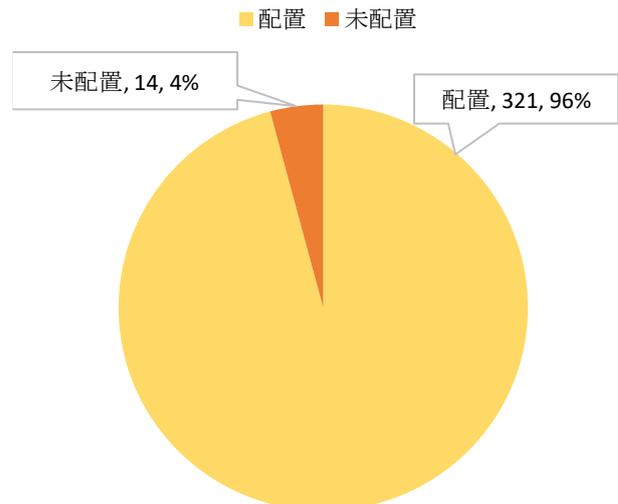
6 事業所における苦情解決体制

“苦情解決責任者を配置している”のは93%、“未配置”が7%。“苦情受付担当者を配置している”のは96%、“未配置”が4%でした。

グラフ 5 苦情解決責任者の配置状況

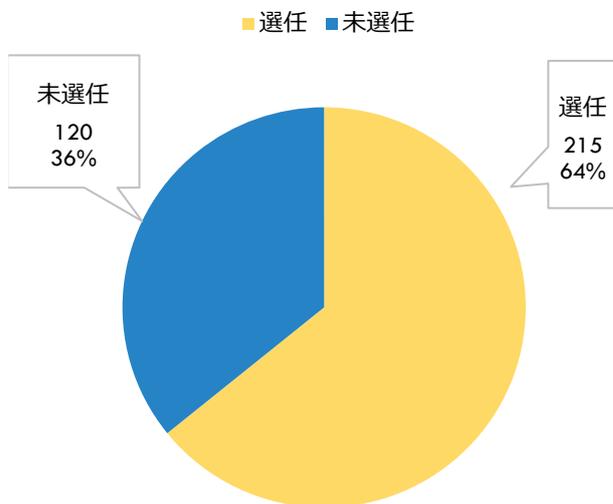


グラフ 6 苦情受付担当者の配置状況

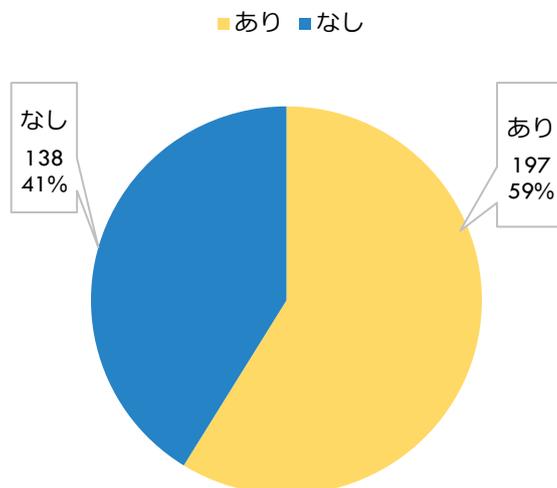


また、“第三者委員を選任している”事業所は64%、“未選任”36%。“苦情解決規程の制定あり”の事業所 “は59%、“なし”が41%でした。

グラフ7 第三者委員の選任状況

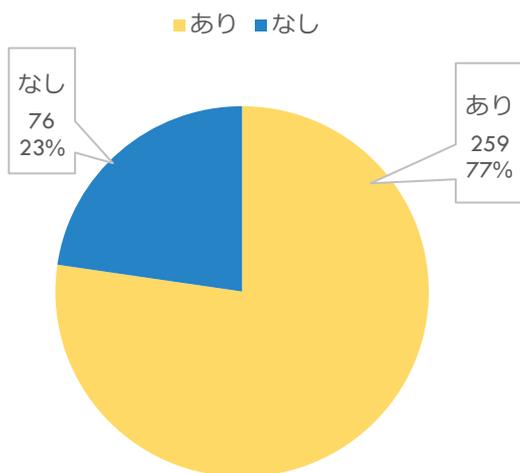


グラフ8 苦情解決規程の制定状況

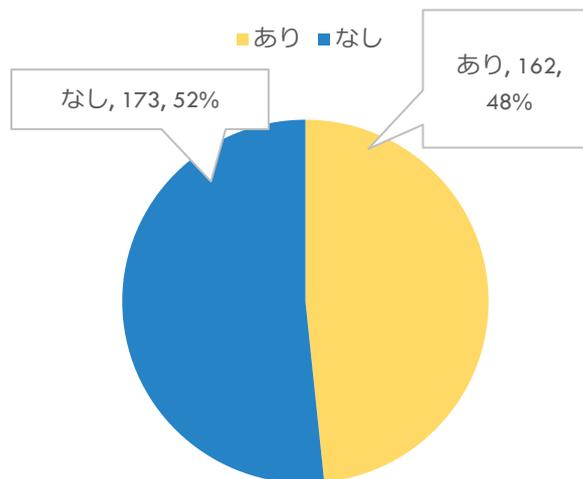


“苦情対応マニュアルがあり”の事業所は77%、“なし”の事業所が23%でした。苦情等に関する委員会の“設置あり”の事業所は48%、“なし”の事業所が52%でした。

グラフ9 苦情対応マニュアルの状況



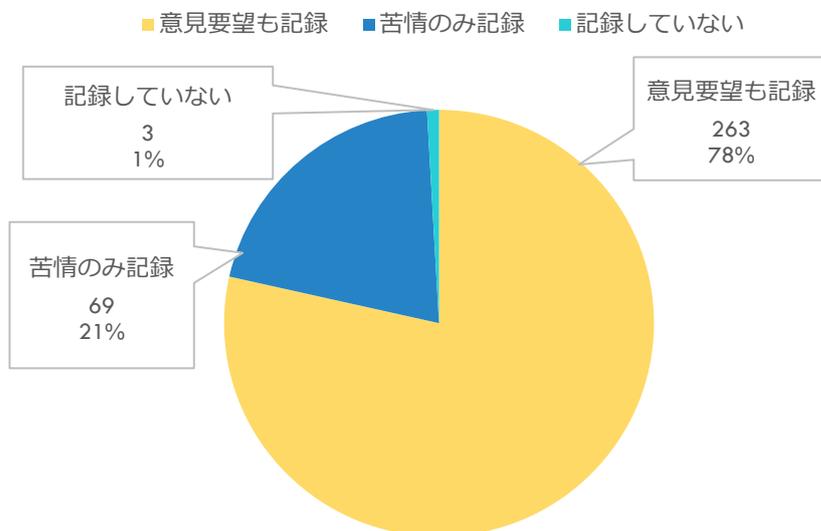
グラフ10 苦情等に関する委員会の設置



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1%でした。

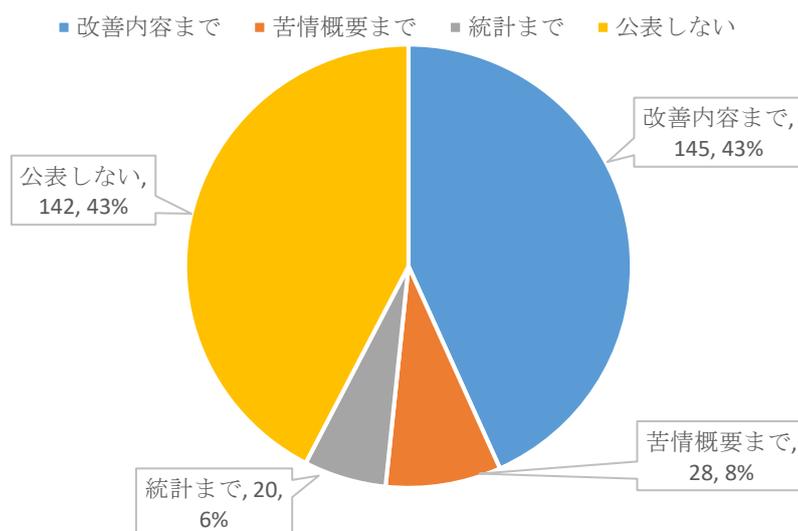
グラフ11 苦情の記録状況



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43%、“公表していない”は43%でした。“苦情概要の公表”が8%、“苦情統計の公表”が6%でした。

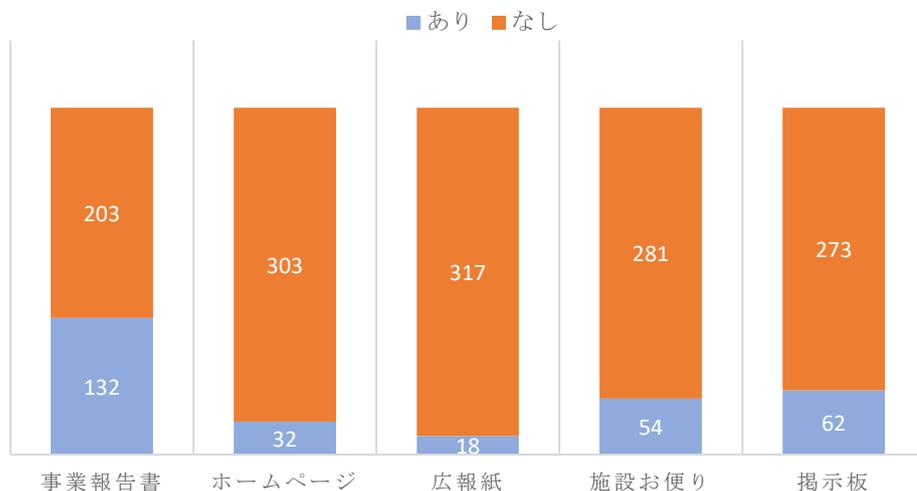
グラフ12 苦情の公表状況



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 132 か所 39%の事業所が実施していました。次いでが“事業所内の掲示板”62 か所 19%、“利用者や家族向けのお便り”が 54 か所 16%、“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。

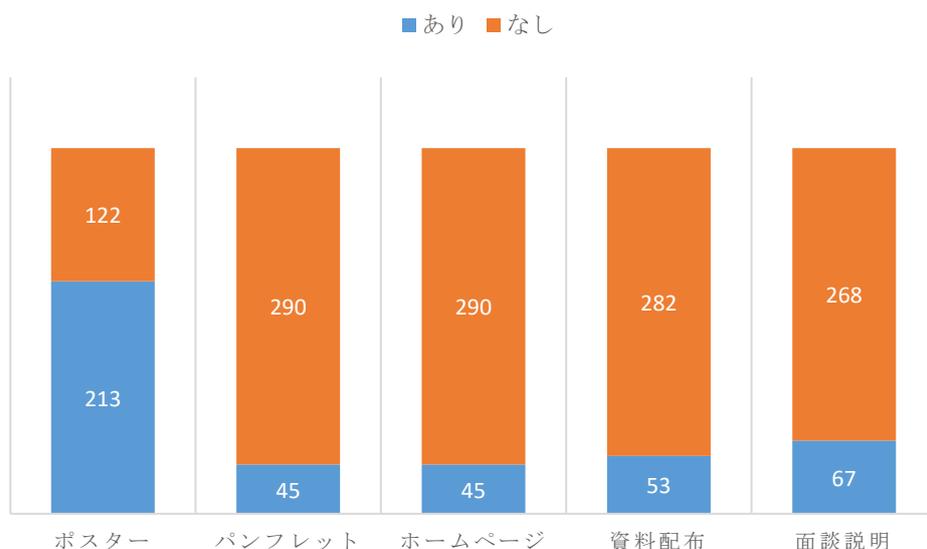
グラフ13 苦情の公表方法（複数回答）



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 213 か所 64%の実施率でした。“利用者や家族を対象とした集会や面談”が 67 か所 20%、苦情受付体制を説明した“資料の配布”が 53 か所 16%、“パンフレット・広報紙への掲載”45 か所 13%、ホームページに掲載”45 か所 13%の実施率でした。

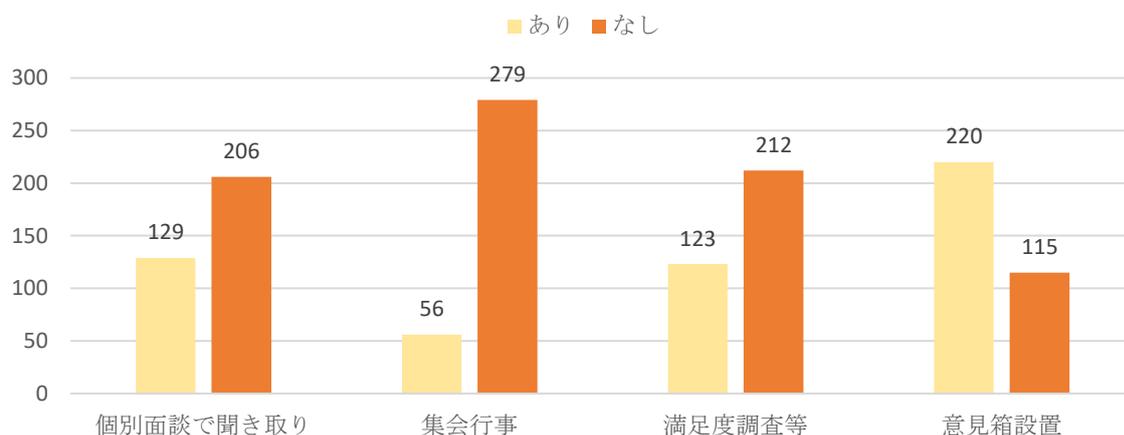
グラフ14 苦情体制の周知方法(複数回答)



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220で66%の実施率でした。次に“個別面談での聞き取り”が129か所39%、満足度調査を毎年度実施が123か所37%、“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”56か所17%の実施率でした。

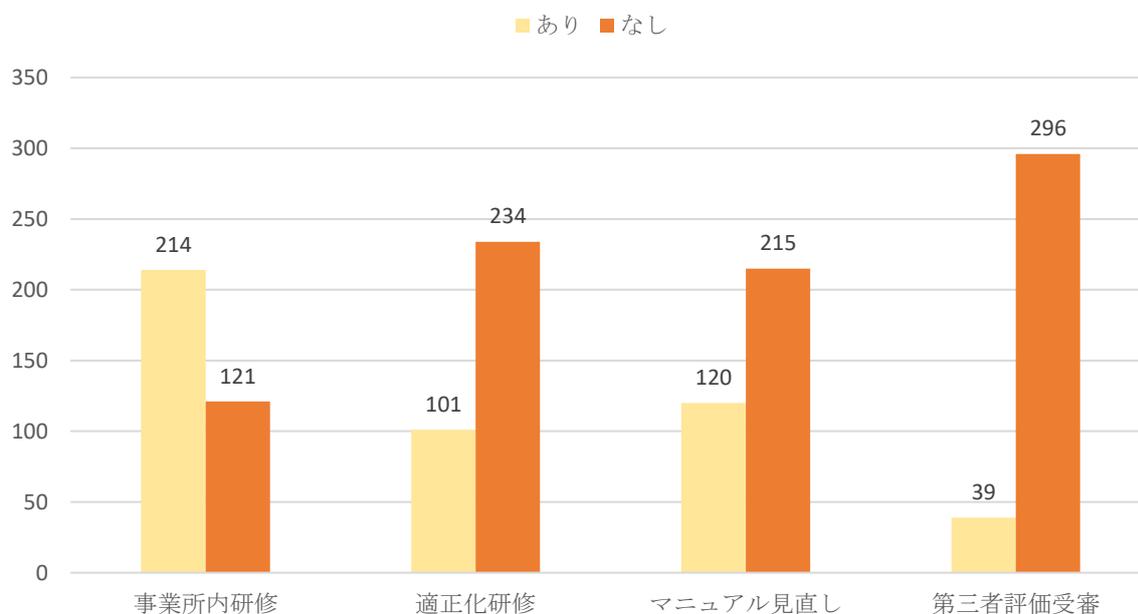
グラフ15 積極的な要望意見の把握



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214か所で64%の実施率でした。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120か所36%、“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101か所30%でした。

グラフ16 サービスの質の向上の取組



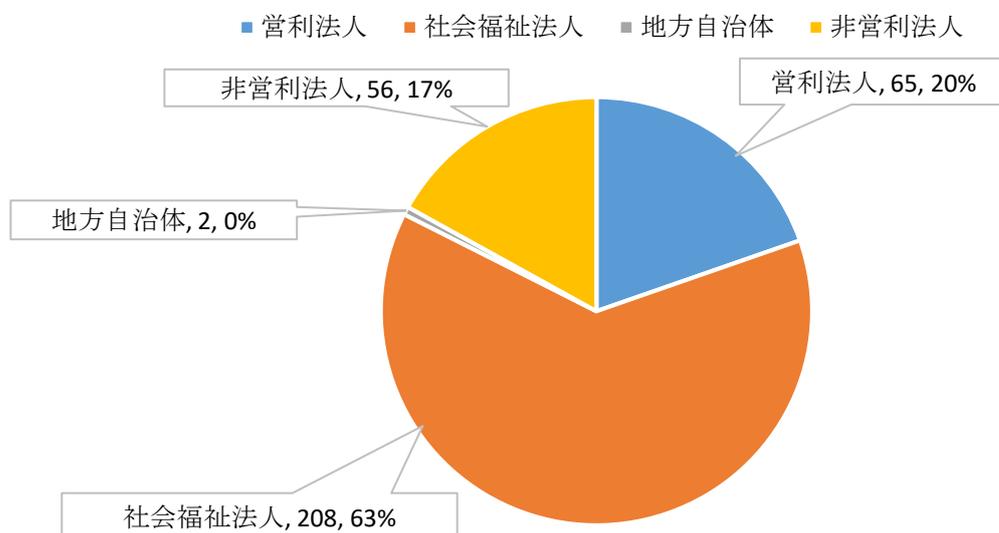
Ⅲ 調査結果の分析

令和7年度調査の有効回答は335の事業所でした。事業所が受け付けた苦情件数は331件でした。ここでは苦情受付の状況を分析します。

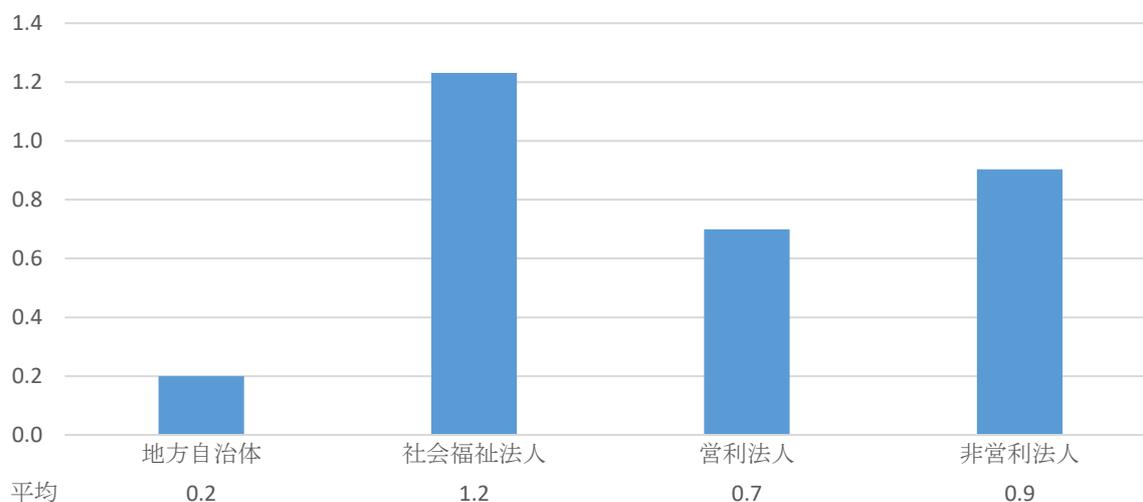
1 法人別の苦情受付状況

事業所を設置する法人種別ごとに苦情の受付状況を見ると、苦情受付数331件に対して、“社会福祉法人”が受け付けた苦情は208件で全体の63%を占めました。次いで“営利法人”が65件で20%、“非営利法人”が56件で17%、“地方自治体”が2件で0%でした。また、法人種別における苦情受付の年間平均をみると、“社会福祉法人”が1.2件、次いで“非営利法人”が0.9件、“営利法人”が0.7件、“地方自治体”0.2件でした。

グラフ17 苦情受付数



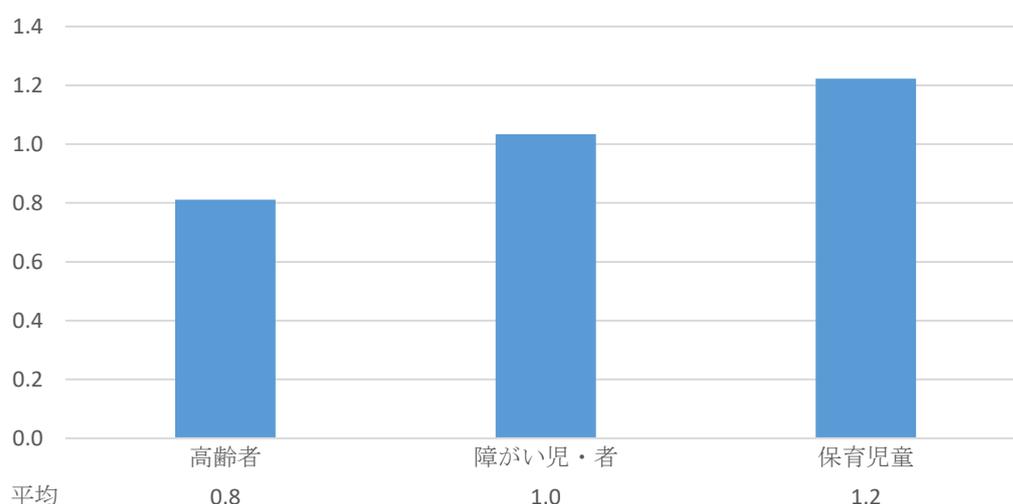
法人種類別の苦情受付平均



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の年間平均は、“高齢者福祉事業所”が 0.8 件、“障がい児・者の福祉事業所”が 1.0 件、“保育児童福祉事業所”が 1.2 件でした。高齢者福祉事業所の受付数が減少したのは、新型コロナウイルスの感染防止と面会の緩和が通常期に戻ったことから苦情が減ったものと思われます。

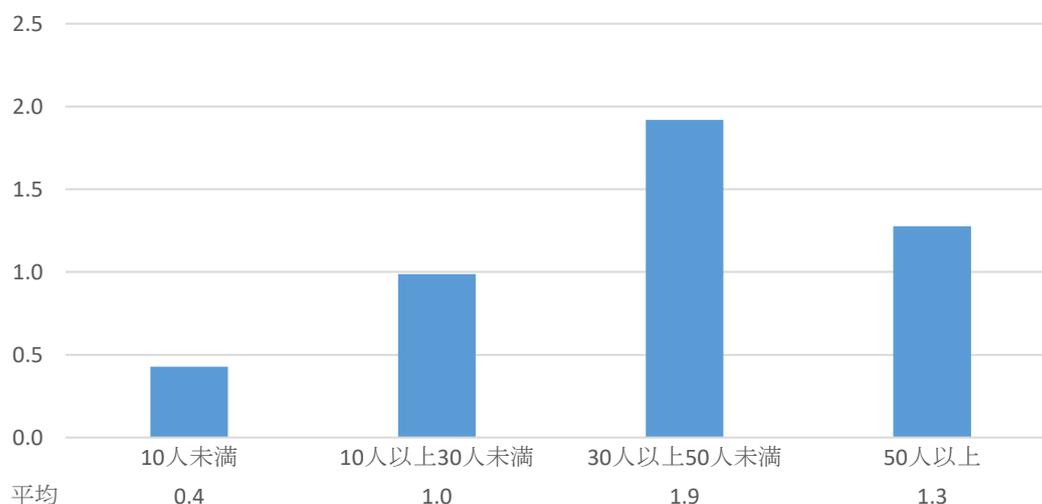
サービス種類別の苦情受付平均



3 職員数別の苦情受付状況

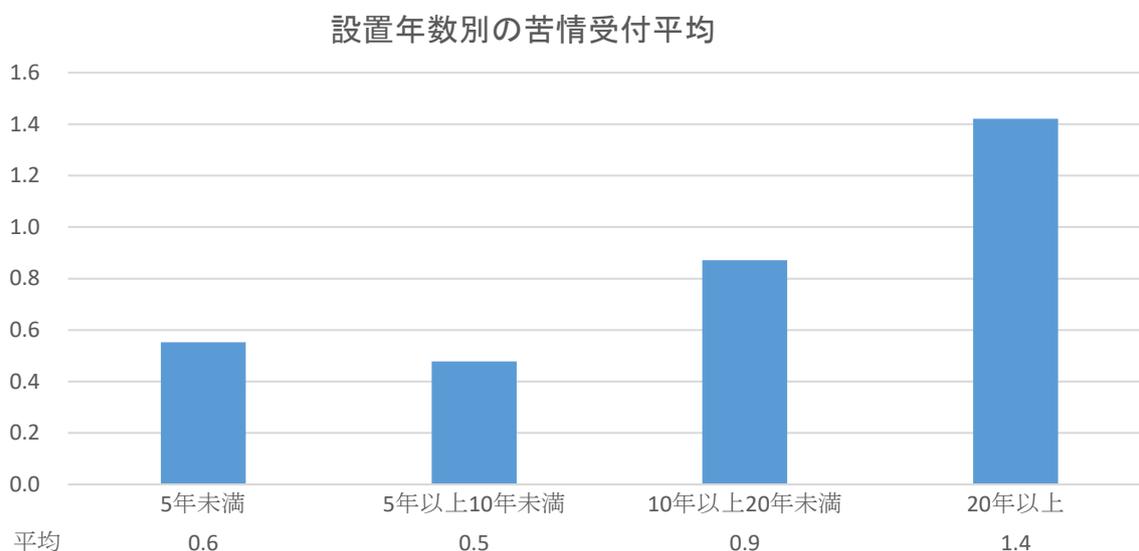
事業所の職員数別にみた苦情受付の年間平均は、職員数が“10 人未満”の場合、0.4 件、“10 人以上 30 人未満”で 1.0 件、“30 人以上 50 人未満”で 1.9 件、職員数が“50 人以上”の事業所では平均 1.3 件の苦情を受け付けていました。職員数の多い事業所は利用者の人数も多いことから、利用者数に比例して通常苦情の受付が多くなりますが、50 人以上の大規模施設となると苦情が減る傾向にあると思われます。

職員数別の苦情受付平均



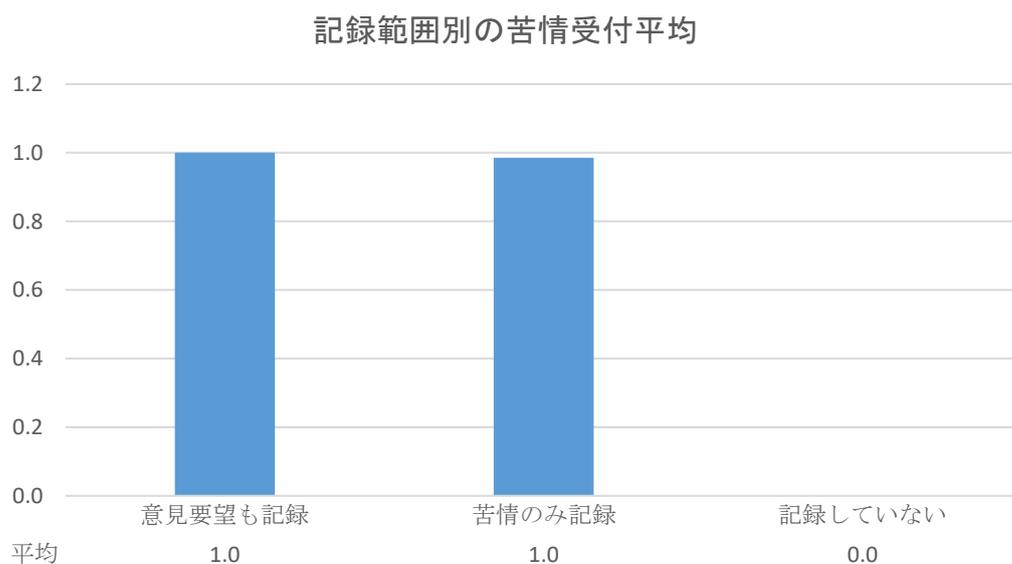
4 設置年数別の苦情受付状況

事業所設置年数別で見た苦情受付の年間平均は、設置から“5年未満の事業所”が0.6件、“5年以上10年未満の事業所”が0.5件、“10年以上20年未満の事業所”が0.9件、“20年以上の事業所”が1.4件と、設置年数が長い事業所ほど苦情の受付が多い傾向でした。



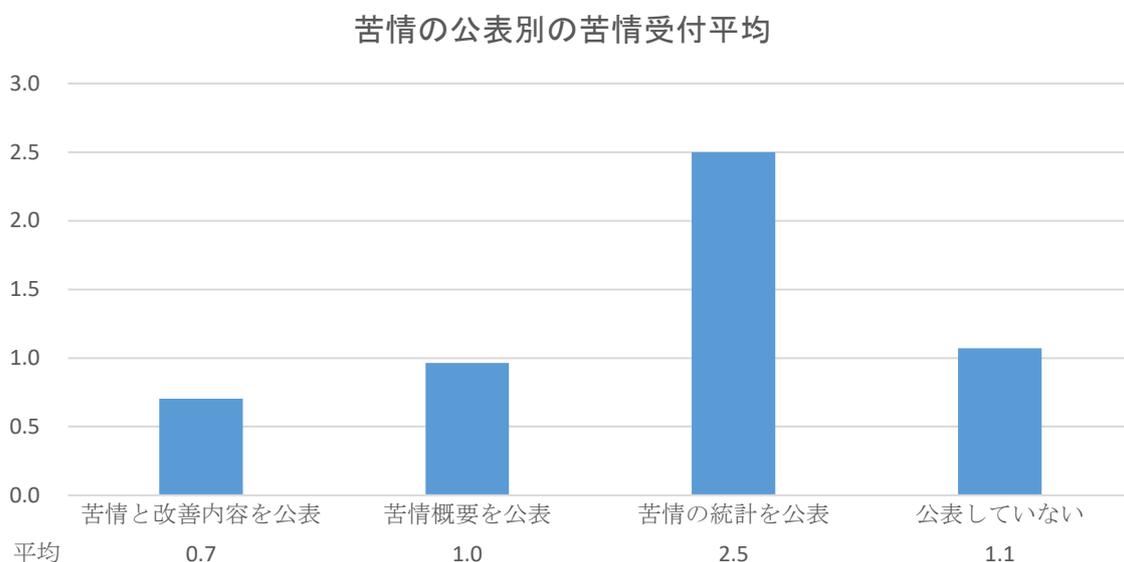
5 記録範囲別の苦情受付状況

苦情の記録方法から見た苦情受付の年間平均は、“苦情と要望意見も記録している事業所”が1.0件を受け付けていました。“苦情のみを記録している事業所”が1.0件を受け付けていました。苦情のほかに要望意見を記録している事業所と苦情のみ受け付けている事業所が昨年度調査と異なりも苦情の受付状況が変わらないな状況になりました。



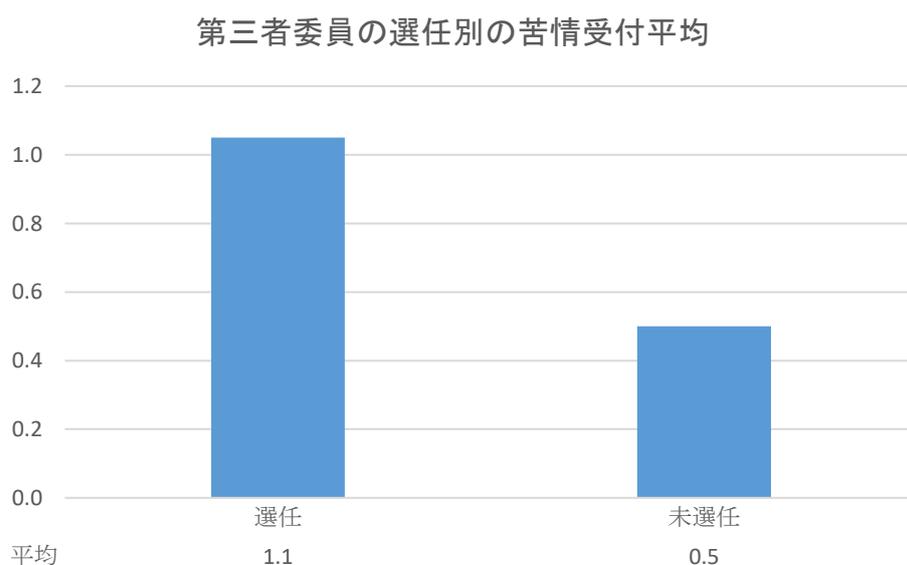
6 公表別の苦情受付状況

苦情の公表の取組からみた苦情受付の年間平均は、“苦情の統計を公表している事業所”が2.5件と最も多く、“公表していない事業所”が1.1件、“苦情概要を公表している事業所”が1.0件、“苦情と改善内容を公表している事業所”が0.7件でした。



7 第三者委員の選任別の苦情受付状況

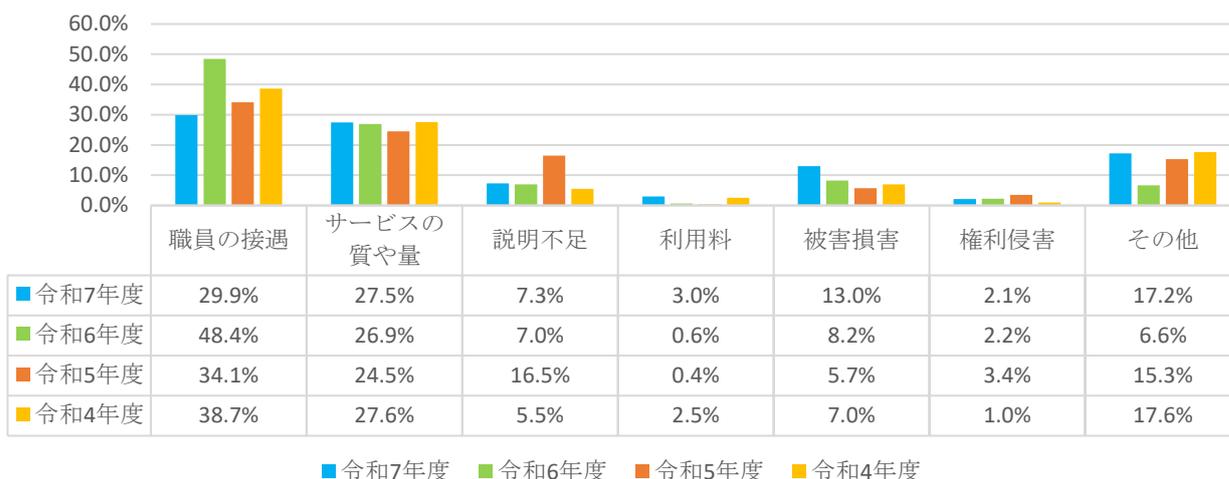
第三者委員を選任している事業所の苦情受付の年間平均は1.1件でした。未選任の事業所は0.5件でした。第三者委員を選任している事業所の方が苦情の受け付けが積極的といえます。



8 苦情内容の年度比較

苦情の内容を年度に比較したところ、若干の変化がみられました。令和7年度調査（6年度実績）では“職員の対応・接遇”への苦情が過去3か年より割合が減少し29.9%でした。“サービスと質や量”への苦情は例年並みで27.5%、“説明不足”も7.3%でした。一方、苦情の割合が上ったのは“被害損害”の13.0%、近隣住民等からの苦情の“その他”も17.2%と割合が増加しました。“権利侵害”に関する苦情の割合には大きな変化はありませんでした。

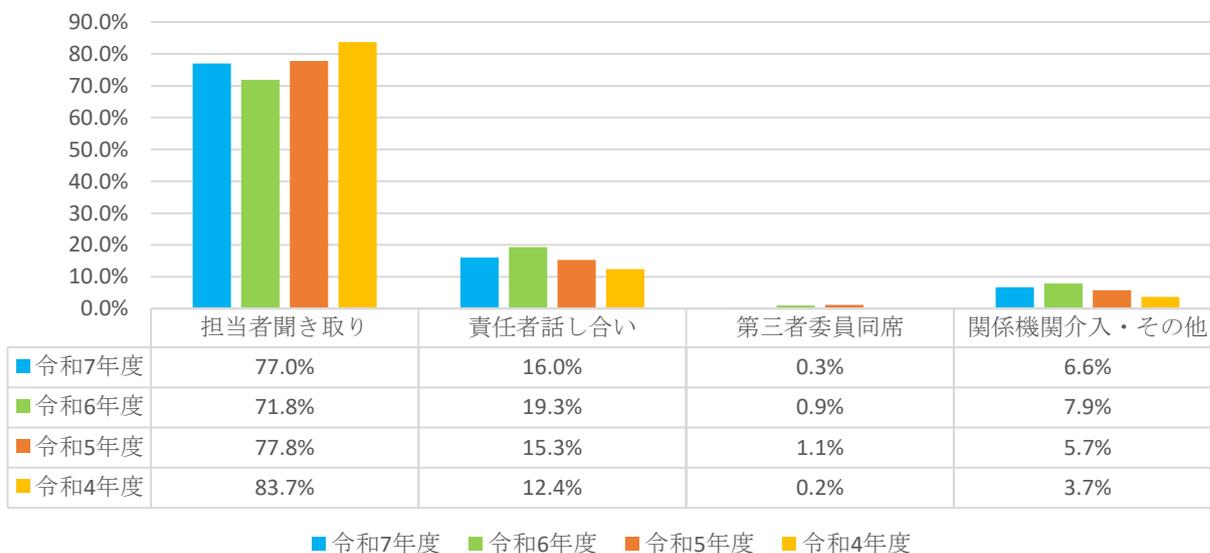
苦情内容の年度比較（R7年度、R6年度、R5年度、R4年度）



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、“担当者の聞き取りで解決”の割合が令和6年度は71.8%と過去3年より少し減りました。“責任者との話し合い解決”の割合が19.3%と過去3年より少し増えました。“第三者委員同席での解決”と“関係機関が関与しての解決、その他”の割合には大きな変化はありませんでした。

苦情解決状況の年度比較（R7年度、R6年度、R5年度、R4年度）



IV 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（保育園）
申出人	利用者
苦情内容	子供の行事写真を SNS にアップしている保護者がいる。それにイイね！を押している保護者がいる。
対応経過	苦情を申し出た保護者に謝罪するとともに、SNS にアップしていた保護者にはアップしないようお願いした。
その後の状況	行事の度に SNS に関する注意をアナウンスするようにした。

提供対象	保育児童（保育園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	登園時に大泣きしている子供を当番の保育士が抱っこするが、すぐに放すので保護者の親の元に戻ってくる。職員が少ないのは仕方ないが、もっと子供を受け止めてほしい。
対応経過	子供と保護者である親に不安な思いをさせたことを謝罪し、登園時の児童の受け入れを丁寧に行うことを職員に周知徹底することとし、申出人の了解を得た。
その後の状況	職員会議で苦情概要を説明し、登園時の児童の受け入れを丁寧に行うことを徹底した。

提供対象	保育児童（保育園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	父親が子供と登園したら「熱がある。」と子供を戻された。帰宅後、体温を測ったら子供に熱はなかった。母親から園長に「担任からはいつも小言を言われる。父親も私も嫌な思いをしている。」と電話があった。
対応経過	園長が電話対応し、子供に 38 度の熱がある場合は保護者にお迎えを依頼すること、子供の様子を観察して保護者にお迎えを依頼する場合もある旨を説明し、保護者に理解いただいた。保護者と園長の話し合いについて担任にも伝えた。
その後の状況	担任の小言を確認すると、「子供へのアドバイスだが、何度も言われると自分が責められているようで嫌になる。」との趣旨であった。母親の気持ちを知り、担任と問題共有ができた。

提供対象	保育児童（保育園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	園の行事の夏祭りごっこのため子供に甚平を着せたが、行事で遊んだ後、通常保育になるとのことで着替えとなった。子供に甚平を着させていたかった。だめなら前もって言ってほしかった。
対応経過	保護者に担任が事前の説明不足であったこと、保護者の気持ちを考えずに子供を着替えさせたことを謝罪した。また、今後は早めに保護者へお知らせする事を伝えた。園長からも後日、謝罪した。
その後の状況	担任の保護者への配慮不足、事前の連絡不足だったが、他のクラスでも起こりうる事なので、保護者への連絡の仕方を話し合い、判断に困ったら、主任保育士や園長に相談することとした。

提供対象	保育児童（認定こども園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	園が園児の個性を尊重せず園児を障がい者扱いして、病院の受診等を薦めた。
対応経過	幼稚園と保護者とで話し合いを持ち、第三者委員を交えた話し合いを重ねることで、保護者の理解が得られるようになった。
その後の状況	職員が普段の園生活で園児や保護者に積極的に声掛けし、お互いの意思疎通を深めることにより、誤解等が生じないよう対応を改善した。

提供対象	保育児童（認定こども園）
申出人	地域住民
苦情内容	利用者の送迎車が道を塞ぎ、通行できない。
対応経過	利用者に送迎車の停車場所について周知徹底した。また、送迎車で道が混雑する際は、職員が送迎車の誘導を行うこととした。
その後の状況	

提供対象	保育児童（児童入所施設）
申出人	利用者
苦情内容	職員の入所施設の担当替は今年あるのか、A 職員とは離れたくない。私は家族のように思っている。
対応経過	来年度の入所施設の職員の担当替は、職員間で話し合いをしている。利用者の希望は職員間で共有するが、他の人も希望があることを伝えた。
その後の状況	入所施設の担当替で A 職員は隣の施設となったが、すぐに会いに行けることを説明し納得いただいた。

提供対象	保育児童（児童入所施設）
申出人	利用者
苦情内容	① テレビが女子の方が男子より少ない。男女同数にしてほしい。 ② テレビの録画容量を戻してほしい。
対応経過	① 児童に確認し、必要であればテレビ購入を検討することとした。 ② テレビの古い録画は消去し録画容量を軽くした。
その後の状況	① 本児に聞いたところ、テレビ録画が使えないとのことであったので、新しいテレビと録画を購入し設置した。 ② 本児に伝え了解いただいた。

2 障がい児・者福祉サービス

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	家族・保護者
苦情内容	連絡帳に「娘が先生の言葉使いが怖いと言って泣いていたので対応をお願いします。言い方が優しくないと書いていました。意外と傷つきやすい子なので優しく言ってもらえると嬉しいです。」と記載があった。
対応経過	保護者にお知らせ頂いたこと、言葉使いや対応について確認し、帰りに対応した。ご家族に詳しい話を伺うと「宿題に集中してください。」と怖い口調で言われたとのこと。家族の方は気にしないでと言われたが、課題を達成させるため威圧的な言動があったことを再び謝罪した。
その後の状況	本人に直接謝罪した。男性という立場からの強い口調指示にならないよう気をつけていくことを職員間で共有。児童に応じた支援方法を話し合った。

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	家族・保護者
苦情内容	職員の利用者への声掛けが威圧的で不快である。自分の子供を預けることが怖いし、子供も行きたくないと言っている。
対応経過	職員の利用者に対する表現方法、言い方、接し方を正して、利用者との関係を再構築していくことを伝え、保護者の了承が得られた。障がい福祉課にも事故報告書を提出した。
その後の状況	利用者はその後も利用継続したが、最終的に家族の意向により利用中止となった。

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	地域住民
苦情内容	施設からのタバコの煙、臭いがひどく換気もできない。洗濯物も干せない。（メールでの相談）
対応経過	施設における利用者・職員の喫煙場所を変更したことを伝えた。
その後の状況	メールで、早急な対応に感謝する旨の返礼があった。

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	地域住民
苦情内容	早朝からの除雪車の騒音、草刈りの騒音が迷惑なので時間を考えてほしい。（電話にて匿名の苦情を受ける。）
対応経過	除雪は依頼先の業者と情報共有した。草刈りの騒音は該当なかったが、苦情を職員間で情報共有した。
その後の状況	

提供対象	障がい児・者（共同生活援助）
申出人	その他
苦情内容	利用者が連絡先の電話番号を間違えて覚えており、自宅に何度も電話を掛けてくる。電話された相手が電話番号から住所を調べてホームを訪れ苦情の申し立てがあった。
対応経過	利用者本人に電話番号の間違いを確認し、正しい番号を伝える。申立人の自宅を訪問し、状況を説明し謝罪した。
その後の状況	その後、利用者が番号を間違えることがなくなり、同様の苦情は聞かれない。

提供対象	障がい児・者（障がい者支援施設）
申出人	家族・保護者
苦情内容	これまでサービス利用料が1万円以下だったが、今回約4万5千円の請求があったので詳細が知りたい。何の説明もなく高額な請求書が送付された。
対応経過	財務課の職員が電話で説明した。昨年からの年金支給により収入が発生したため、7月からのサービス利用料が変更となり利用請求額が決定した。 また、事前説明がないことについて謝罪し納得いただいた。
その後の状況	大幅な金額変更がある場合は、事前に家族に説明することとした。

提供対象	障がい児・者（生活支援）
申出人	利用者
苦情内容	施設の居室にエアコンがないため、暑くて居室で過ごせない。エアコンを設置してほしい。
対応経過	エアコン設置について法人本部に掛け合った。その後、電気工事（容量等）の事前調査を行い、理事会を経てエアコンを設置することとなった。
その後の状況	令和7年度予算に計上となり8月にエアコンを設置した。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援B型）
申出人	地域住民
苦情内容	速度超過と思われるスピードで送迎車を運転しているのを目撃し、危険を感じたので電話した。送迎車の危険運転を止めて、安全を意識した走行にしてほしい。
対応経過	法人本部副施設長が謝罪し、申立人連絡先を何うとともに事業所に連絡した。運転した職員に事情聴取したところ、初めは身に覚えがない様子だったが詳細を伝えると事実を認めた。申立人と連絡が中々取れなかったが、副施設長が連絡し、事情を説明の上謝罪し、同じことを繰り返さない旨伝えた。申立人は「もういいです。」と電話を切る。
その後の状況	理事長に顛末を報告し、全職員に命を預かっている意識を持つことを周知。車両運転時は送迎等であるが、時間より安全、交通ルールの遵守を優先し、施設の信頼を高めることを徹底した。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援B型）
申出人	利用者
苦情内容	支援員に怒鳴られたので辞めたい。
対応経過	利用者本人、相談支援事業所に連絡を取った。事情聴取の結果、そういった事実はなく、体調不良により被害的に受け取られたと利用者が話された。市役所にも報告した。
その後の状況	利用者への話し方に特に気を付けるようにした。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援B型）
申出人	利用者
苦情内容	利用者から「職員の言葉使いが威圧的に感じる時がある。」との苦情の相談が、市役所にあったと連絡を受けた。
対応経過	全職員で接遇研修を実施した。職員の言葉使いや態度、利用者への配慮ある対応について、日常業務中の参考事例などで確認し合った。
その後の状況	① 研修後、業務中見回り観察したが、威圧的言動は見られなかった。 ③ 利用者の声を受け止める仕組みを（毎日の振り返り記録）継続している。 ④ 職員会議時、接遇の振り返りを実施し、安心して就労できる環境づくりを図った。

3 高齢者福祉サービス

提供対象	高齢者（訪問介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者の妻から「夫の腕時計が見当たらない、訪問期間中に見なかったか。」と問い合わせがある。時計を置いていた室内の掃除は行っていないと状況説明したが、利用者はヘルパーを疑い不信感を抱いた。
対応経過	利用者の妻からの電話連絡後、担当ケアマネが不在だったため苦情受付担当者の所長が自宅を伺い状況確認した。利用者は何時から見当たらないのか分からない様子で、了解を得て寝室等も搜索するが見つからなかった。その後、同居の息子に報告し探すとのことだった。
その後の状況	利用者の息子が家の中、出かけた先に聞いたりしたが分からなかった。利用者の息子からは「ヘルパーに嫌な思いをさせた。サービスはこれまで通り継続願いたい。」と言われた。

提供対象	高齢者（訪問介護）
申出人	利用者
苦情内容	生活援助の洗濯支援で衣類を洗濯ネットに入れず洗濯したため毛玉等がつき衣類が傷んだ。
対応経過	利用者に謝罪するとともに、全体会議で職員全員に周知することで利用者に納得いただいた。
その後の状況	洗濯する前に一緒に確認しながらネットに入れるよう手順を改善した。

提供対象	高齢者（訪問介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者の食事におかずを3品用意してもらうことにしていたが、2品しか用意されていなかった。また購入したものをただ皿に入れて出していた。そんな事なら自分でも出来る。ヘルパーを頼む意味がない。出す物にも工夫して作ってもらわないと困る。
対応経過	担当ケアマネから連絡があり、ヘルパーに事実を確認した。苦情解決責任者とヘルパーが自宅を訪問し謝罪し、今後の対応について話し合う。利用者家族の話では、「利用者はどちらかという人付き合いは得意でなく、言いたいことも言えないタイプだ。」とのことで、「自分から指摘するのは得意でないので、あらかじめやる前に聞いてほしい。今回の件はこれで終わりにする。」と話があった。
その後の状況	指摘を受けたヘルパーはその後も訪問を続けており、その後は利用者家族ともうまくコミュニケーションを取りながらサービスを提供している。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者の送迎の際、連絡帳の内容に口頭で返答したが、職員の口調、内容に立腹して、電話で苦情の申し出があった。翌日も管理者宛の電話にて同様の苦情があった。
対応経過	利用者家族から管理者に電話があった翌日、管理者が自宅訪問して謝罪した。利用者家族は、連絡帳の内容を確認し、気持ちも収まり、穏やかに話され施設の対応に感謝の言葉があった。
その後の状況	

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎時に受けた説明を再度確認したいと、別居家族から連絡があった。内容は「同居家族では自宅で排泄の対応はできない。」と事前に施設に話していたが、送迎時に対応してほしいと言われたもの。
対応経過	苦情担当者が当日の状況を担当職員より聴取し、詳細を再度別居家族に説明した。説明の内容を同居家族も理解して、家族に負担をかけずにできる内容と分かり、次回から対応して下さる旨の返事を頂いた。
その後の状況	別居家族への説明の際、言葉不足、不備の可能性があった事を謝罪する。伝え方、家族との関わり方、話し方の研修を事業所内研修として実施し、改めて職員全員で注意点を再認識した。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	その他
苦情内容	ケアマネから、利用者の送迎時、バス乗降にあたり利用者が最初の1歩を踏み出せないとき、職員が利用者の踵を蹴り、足を出させているので止めてほしいと苦情があった。
対応経過	職員が全員いるところで報告し、事実を確認した。利用者家族に謝罪するとともに、援助方法についてケアマネを交えて検討を行い、バス乗降時に車いすを利用することに改善した。
その後の状況	バス乗降時の車椅子利用により、本人、職員とも負担が軽減されるとともに、時間もかからなくなった。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	利用者
苦情内容	下ネタを言う利用者にしつこく声を掛けられ不快である。また、「ねえちゃん」と呼ばれるのも嫌だ、気持ち悪い、何とかやめさせて欲しい。その利用者は短期利用だからと職員に説明されたが我慢できない。また、職員がその利用者に注意しているのは知っているが、近くに来てわざと言うので腹立たしい。
対応経過	申出人と下ネタを言う利用者の席を離して極力接点を持たないように配慮し、その利用者を注意して見守る。利用者には、嫌なときは、職員に嫌な気持ちを伝えるよう話をし、利用者に傾聴対応した。また、ケアマネにその状況を報告した。
その後の状況	苦情の対象となっていた利用者が施設入所されたためサービス利用を終了したことにより、状況は改善した。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	その他
苦情内容	利用者から担当ケアマネに対して、デイサービスの職員の言葉遣い、関わりの粗雑さなど接遇の改善について申し入れがあった。
対応経過	職員は自覚しておらず、話し合いを通じて職員に注意喚起した。管理者から利用者本人に不快な思いをさせたことを謝罪した。
その後の状況	

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者が降車時バランスを崩した。利用者娘から「利用者に手を貸さないのは配慮が足りない。利用者に自立支援が必要なのは分かるがもう少し手助けしてほしい。」と苦情があった。
対応経過	電話で管理者より利用者への配慮が足りなかったことをお詫びした。今後の対応について、全職員で検討し、利用者を乗降しやすい席とし、安全第一で職員が乗降時の介助を行うことを徹底した。
その後の状況	他の利用者についても乗降時の安全を配慮することとした。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	地域住民
苦情内容	匿名電話で、一方通行の時間帯に送迎車が路上駐車しており、出勤・登校の邪魔になるとの苦情があった。（道幅が狭く、自宅前まで入れず付近の道路に駐車していた。）
対応経過	申出人宅を訪問し、路上駐車の間緯を説明し理解を得た。
その後の状況	

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者が階段を降りる際、男性職員が利用者の体を支えず服をつまんだ状態であったので、ふらつきが気になった。
対応経過	職員の介助方法を確認し、職員に腕を組み利用者をしっかり支えるよう伝えた。また、送迎時に保護者に謝罪して、今後は、職員がしっかり介助することを職員間で周知したことを伝えた。
その後の状況	利用者はふらつきや予測できない行動をとる可能性もあるので、体を支え玄関まで送迎を行うよう改善した。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	家族への連絡帳を、送迎時に郵便ポストに入れる取り決めにしてしたが、徹底されず紛失した。
対応経過	利用者の家族に謝罪し、取り決め通り連絡帳を郵便ポストに入れている。
その後の状況	連絡帳を入れる袋に郵便ポストに入れる旨を大きく表示し改善を図った。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	風邪症状が長引いて咳が続いていることに対して、再度受診するよう言われた。医者でないのに何故そういう事を言うのか。
対応経過	詳細を再度利用者家族に説明した。利用者家族も症状が長引いているのを自覚しており、定期受診の際かかりつけ医に相談する旨の返事を頂いた。
その後の状況	

提供対象	高齢者（短期入所生活介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者（女性、要介護3、生保、独居）を近隣に住む家族が介助していたが、家族の海外出張で1週間の利用を希望し入所した。入所時より食事、水分拒否され極少量しか摂取しなかった。退所後、自宅にて急変し救急搬送で入院。利用者家族から「何も食べない、飲まないのであれば、早く連絡すべきでなかったのか。万一の場合許さない。法的手段にでる。」と話があった。
対応経過	利用者への介助、職員の対応内容を説明し、家族への報告が不十分であった点は謝罪したが納得しなかった。その後、法人介護事業部長と居宅事業所管理者も出席し話し合いがなされ家族も納得された。
その後の状況	利用者の水分量の確認を行う。食べない、飲まない場合はすぐに家族に報告し、体調に不具合が見られるような時は病院受診を検討してもらうこととした。

提供対象	高齢者（短期入所生活介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	入所時に持参した衣類が退所時に戻ってこない。
対応経過	洗濯時に誤って他の利用者の衣類と一緒にしてしまっていた。（入所時タブレットで写真撮影して確認している。）
その後の状況	入退所時、複数の職員でチェックしている。紛失して見つからないものに関しては同類のものを購入し弁償している。

提供対象	高齢者（短期入所生活介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	面会時、日中でもパジャマ姿の入居者に疑問を感じた。翌日の面会時、なぜ着替えをしないのか職員に問うと「施設内でコロナが発生していて居室対応中なので」とそっけない態度の対応で、余り印象が悪くなかった。何故パジャマ姿か回答がほしかった。
対応経過	十分な説明がなされなかったこと、不快に感じさせてしまったことを謝罪した。また、コロナ対応による業務切迫により日常着の着替えまで手が回らなかった点も併せて謝罪した。
その後の状況	通常実施している業務ができない場合は、その理由を家族に伝えることとした。家族への対応に関する接遇マニュアルの見直しを実施した。

提供対象	高齢者（小規模多機能型居宅介護）
申出人	利用者
苦情内容	特定の職員が冷たい口調である。利用者によって対応や声がけが極端に異なるので、平等かつ利用者を大事にして接してほしい。
対応経過	職員と面談し状況を確認した。苦手な利用者への対応や特定利用者に声掛けが異なる点を注意した。後日、利用者本人に報告したが、匿名なので今後気をつければいいと謝罪は断られる。家族からも状況説明の申し出があり説明し、謝罪した。
その後の状況	苦手な利用者でも、丁寧な声掛けや真摯な対応を行う、問題があれば、誰でも指摘できる職場環境作りを検討し実施していくこととした。

提供対象	高齢者（認知症対応型共同生活介護）
申出人	利用者
苦情内容	施設宿泊中に転倒し大腿骨骨折したのは、事業所側に責任があると行政を通して苦情があった。また、経費負担について、その後の老健入所と今回の医療費及び入所に係る経費は、全額法人側で負担してほしいと要求された。
対応経過	法人本部、顧問弁護士、保険会社に報告した。当該事故は事業所側に法的過失、賠償責任はないと判断しているが、老健入所や一部費用を負担することを説明した。利用者家族は納得せず、裁判も視野に入れると話された。数日後、行政から利用者家族は同意する旨の連絡があり、同意書を取り交わした。
その後の状況	その後、利用者は入院中に病気で逝去された。

提供対象	高齢者（認知症対応型共同生活介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	職員の手が足りない時があり、家族の対応をお願いされる時がたまにある。また、食事がマンネリ化していて、変わった物を食べたいと利用者が言う時がある。
対応経過	本件は、介護職員の善意で入所時説明のサービス事項以上のサービスを提供したものであった。入居家族様に規程のサービス事項を確認し、今後はその内容を超えるサービスは協議の上対応することとした。また、食事メニューについては日替わりメニューで提供しているが嗜好に合う内容に乏しいようなので、利用者の意向を聴取し、ときには外食に出かけたり、食料品店の惣菜品を提供するなど、できる範囲で対応することとした。
その後の状況	規程のサービスを超える軽易なサービス事項はその都度職場内で協議し、提供の有無を判断することとした。 また、入居者に好物の食べ物を聞き取り、その意向を取り入れたメニューを提供するよう努力していく。

提供対象	高齢者（認知症対応型共同生活介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者と家族の会話の中で、利用者から「普段は居室から出ておらず1日中部屋で過ごしている。活動も何もしない。散歩に行きたいのに連れていってくれない。」と話を聞いた。施設サービスはどうなっているのか。
対応経過	質問に電話で回答した。1日の過ごし方は利用者の状況に合わせて過ごしていただいている、昼寝以外はホールに皆さんが集まりレクリエーションや体操の他、テレビ鑑賞等を行い過ごしている事を説明した。また、面会時にも記録と一緒に説明し納得いただいた。なお、散歩については歩行状態が不安定であること、本人に聞くと拒否が強いので無理な対応をしていないことを説明、納得いただいた。
その後の状況	電話にて日々の状況説明や体調の報告を兼ねてサービスの状況説明をする他、面会時にも日々の過ごし方や体調等の報告を行う。家族の心配事や気になる事についても都度確認し対応できる事は早期に対応している。

提供対象	高齢者（介護老人福祉施設）
申出人	その他
苦情内容	ケアマネから連絡があり、ショートステイの利用者から「乱暴な扱いをされる。」と連絡があったとのことで、事実確認を求められた。
対応経過	苦情受付担当者から苦情解決責任者に報告がなされ、職員本人とユニットリーダーに事実確認した上でユニット会議において対策を検討した。利用者には責任者と職員本人が謝罪し、ケアマネには事実・改善報告を行った。その後、通常会議で報告、全体会議でアンガーマネジメント、スピーチロックの研修を行った。また、市へも報告した。
その後の状況	利用者のコール対応について、次の改善を行った。①コール時、他利用者の状況を伝え待ってもらう。②その場合、何分後に行くと言明、同意を求める。③コールが連打される場合は他に援助を求める。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	地域住民
苦情内容	施設職員からあおり運転を受けた。
対応経過	危険な運転をした職員がいたことを地域住民に謝罪した。また、部署主任が事情を確認し、朝礼において報告し、職員に注意喚起した。
その後の状況	3か月経過もその後の苦情なし。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	不穏症状のある入居者を気分転換のためドライブに連れ出した。その際景色を見るだけだと入居者が納得しなかったため、入居者家族宅を訪問した。入居者本人は納得されたが、入居者の奥様が動揺し体調不良になった。
対応経過	家族が面会に来た際に長女次女に謝罪した。また、外出の途中で家族宅に寄る場合は連絡し許可を得てから立ち寄るべきだったことをお詫びし、理解いただいた。
その後の状況	職員間で、入居者の自宅に伺う際は、事前に家族に相談連絡し、許可を得てから訪問することを申し合せた。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者が発熱で緊急搬送された後の連絡がなかった。連絡体制はどうなっているのかと苦情があった。
対応経過	病院で受診後、検査治療の際、利用者本人が動き回るので、傍に付いている必要があり離れられず連絡できなかった旨を、翌日、事務長が利用者家族に伝え、理解いただいた。利用者家族からは、後日、クレームのお詫びとお礼の連絡が届いた。
その後の状況	遠方にいる利用者家族であるので、医師からの症状説明をしっかりと伝えるなど、家族の心情を思いやる対応を心がけることとした。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	休日、面会時に利用者の身体面、通院、服用について職員に確認したが返答がなかった。
対応経過	生活相談員より利用者家族に連絡し、詳しく内容を伺い、謝罪するとともに確認事項について回答することを約束した。その後、施設より連絡し、謝罪するとともに詳細を回答した。不明な点は担当者会議において各職種から状況説明した。今後は、休日は対応できる職員が少ないため、平日電話することを伝え了承いただいた。
その後の状況	

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	利用者
苦情内容	朝食後、「早く寝かせて」と頼んだところ、職員が「次ね。」と言ったので待っていたところ、他の利用者を先に誘導した。自分は後回しにされ嘘をつかれたと憤慨した。「こんな所に居たくない。家に帰りたいから家族を呼んでほしい。ごはんもいらない。」と食事拒否する態度を示した。
対応経過	訴えのあった時間帯の職員勤務を確認したところ、対応した職員は特定外国人であり、リスクの高い利用者の誘導を優先して対応していたことを確認した。利用者家族にその状況を説明した。
その後の状況	短時間離床の者もいて介助の優先順位は理解できるが、訴えのあった利用者への説明不足で不快な思いをさせたことは事実であり、利用者本人・家族へ状況を説明し謝罪した。和解し利用継続となった。外国人職員には言語理解の壁があり状況確認や利用者の対応について指導した。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	地域住民
苦情内容	除雪をしていたところ、隣の住民から「除雪した雪を積み上げられると、自宅から道路に車で出るとき雪山が邪魔で左右を確認できない。雪山を低くしてほしい。」との苦情があった。
対応経過	その場で謝罪するとともに、雪山を低くして車の往来を確認できるようにする旨を回答した。積み上げた雪山は除雪機で雪を飛ばして低くした。
その後の状況	迅速な対応を感謝された。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者家族から利用者が「食後の薬をご飯に混ぜて服用させられている。」と話したが事実かどうかの確認があった。
対応経過	介護職員に確認したところ、ご飯に混ぜて食事中に服薬させた事実はなかった。利用者家族に説明したうえで、心配をおかけしたことを謝罪した。
その後の状況	

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	利用者家族から「面会時ヘアスタイルが男性のようでショックを受けた。美容院でのカット又は来院でのカットは可能か。」と問い合わせがあった。
対応経過	利用者の身体状態は支えがあっても段差を上げる下肢筋力がないことから美容院でのカットは難しく、美容師が感染対策を行っていれば来園いただき、カットは可能な状態であることを確認し、利用者家族に伝達した。
その後の状況	

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	利用者
苦情内容	先日、利用者が職員から言われた内容（男性職員と二人っきりにする。）について不安を感じていると話された。
対応経過	利用者に謝罪し、そのような事実はないことを説明した。現場職員へは本人から不安の訴えがあった内容を伝え、当事者より状況確認した。冗談であっても言動には注意するよう伝えた。
その後の状況	以後、そのような不安の訴えは聞かれない。

提供対象	高齢者（養護老人ホーム）
申出人	利用者
苦情内容	職員の接遇に対して不満がある。もう少し体調に気を遣った声掛けをしてもらいたい。
対応経過	各職員に対して事案の周知を行うとともに第三者委員への報告を行った。また、委員会にて接遇マナーについて再確認を行う。
その後の状況	その後、申出人より同様の不満等は聞かれていない。

V 令和7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7年度は1番に付番した630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7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6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

<https://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7年9月19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7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7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 事業所を運営する法人の種別
 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。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。公表していない場合はチェックは不要です。
- 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6年度の苦情の対応状況

令和6年4月1日から令和7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
- | | |
|----------------------------------|------|
| ◎職員の待遇（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		□ 可 □ 否	
苦情の申出人	<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 <input type="checkbox"/> その他（ ）

●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

FAX 番号 : 019-637-9712

令和7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8年3月19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