

平成17年度

「福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査」

報告書

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

はじめに

平成12年6月に改正施行された社会福祉法では、福祉サービスの基本理念を「個人の尊厳の保持」「利用者の自立の支援」「良質かつ適切」なものとして法第3条に掲げ、具体的に、利用者の利益を保護するため法第82条において、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」として苦情解決の仕組みを導入したところです。

この事業者による苦情解決体制では、利用者の苦情・意見・要望等への適切な対応により、利用者の権利を擁護し福祉サービスを適切に利用できるようにすること、また、苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し円滑・円満な解決を促進するため第三者委員を設置活用し、事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要とされています。

社会福祉法第83条により、鹿児島県社会福祉協議会に設置された鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会では、発足以来、年々増加しつつある利用者等からの相談・苦情の適切な解決に努めるとともに、相談・苦情解決に関する研修事業や事業所への巡回訪問等により事業者の苦情解決の取組の支援に努めてまいりました。

この度、本委員会では、各事業者段階での相談・苦情解決体制の整備状況を把握し、その結果を広く事業者の皆様を提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てていただくため、「福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査」を実施し、その結果を報告書として作成いたしました。

この報告書が、各事業所における相談・苦情解決体制の整備の推進、また福祉サービスの質の向上に向けて活用していただければ幸いです。

最後になりましたが、お忙しい中、調査にご協力いただいた各事業所の皆様に心からお礼申し上げます。

平成17年9月

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

<目 次>

1. 平成17年度「福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査」調査の概要	1
2. 福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査回収率一覧	2
3. 平成17年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果	3
4. 問1「相談・苦情解決責任者」・「相談・苦情受付担当者」の設置	4
5. 問2「第三者委員」の設置	5
6. 問2-①第三者委員の設置形態	6
7. 問2-②第三者委員の人数	7
8. 問2-③第三者委員の選任	8
9. 問2-④第三者委員に対する報酬	9
10. 問2-⑤第三者委員と事業所との会合・話し合いの開催	10
11. 問2-⑥これまでに第三者委員に直接寄せられた苦情	11
12. 問2-⑦第三者委員の活動	12
13. 問3相談・苦情解決規程・要綱等の作成	14
14. 問4相談・苦情の記録	15
15. 問5苦情解決の仕組みの周知	16
16. 問6利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるための工夫	19
17. 問7苦情を解決するための委員会等の組織	22
18. 問8-①平成16年度事業所に寄せられた苦情件数	27
19. 問8-②苦情内容	28
20. 問8-③苦情の申出人	30
21. 問8-④苦情の最終的解決方法	31
22. 問9今までに寄せられた苦情の内容・対応等の概要	
【高齢者福祉施設】	32
【児童福祉施設】	45
【障害児福祉施設】【身体障害者福祉施設】	51
【知的障害者福祉施設】	53
【精神障害者福祉施設】	55
【社会福祉協議会】	56
23. 問10苦情解決結果の公表	57
24. 問11苦情解決を進める中で不明な点や困っていること	58
25. 問12福祉サービス運営適正化委員会への要望等	63
26. 調査票	65
27. 参考資料	73

平成17年度

「福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査」

調査の概要

1. 調査の目的

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内の事業所の相談・苦情解決体制の整備状況を把握し、その結果を広く事業所の皆様に情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てることを目的に実施。

2. 調査の対象

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内の事業所 1,738ヶ所
（「保健・福祉施設一覧（平成16年7月発行）」参考）

3. 調査内容 別添調査票による （65～71頁のとおり）

4. 調査実施期間

平成17年6月1日～30日

5. 調査方法

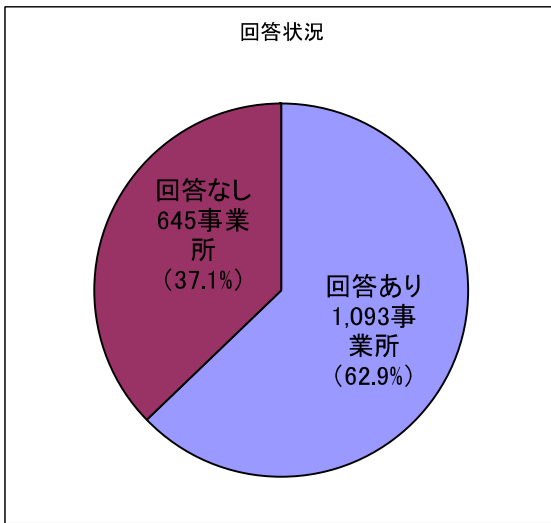
郵送により実施

6. 回収率 62.9%【1,093事業所より回答】（詳細は2頁のとおり）

平成17年度
福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果

<回答結果>

調査対象事業所数	回答事業所数	未回答事業所数
1,738事業所	1,093事業所	645事業所
100%	62.9%	37.1%



<回答内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	調査対象事業所数	回答事業所数	回答率
A 高齢者福祉施設	818	564	68.9%
B 児童福祉施設	472	247	52.3%
C 障害児福祉施設	39	24	61.5%
D 身体障害者福祉施設	75	50	66.7%
E 知的障害者福祉施設	189	123	65.1%
F 精神障害者福祉施設	66	31	47.0%
G 保護施設等	3	1	33.3%
H 社会福祉協議会	76	53	69.7%
合計	1,738	1,093	62.9%

コメント

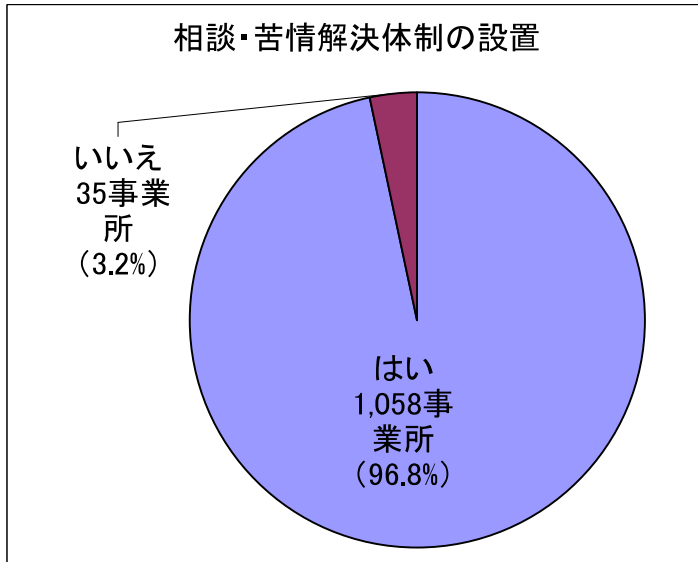
今回調査は社会福祉事業法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内1,738事業所を対象として実施し、全体の62.9%に当たる1,093事業所からの回答を得ました。

今回の調査結果が、社会福祉事業を営むそれぞれの事業所において、今後の苦情解決の取組に活用されることを期待します。

問1 「相談・苦情解決責任者」・「相談・苦情受付担当者」を設置していますか。

- 1 はい 2 いいえ

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	はい	いいえ	回答計	種別毎設置率	調査対象事業所数
A 高齢者福祉施設	547	17	564	97.0%	818
B 児童福祉施設	243	4	247	98.4%	472
C 障害児福祉施設	23	1	24	95.8%	39
D 身体障害者福祉施設	47	3	50	94.0%	75
E 知的障害者福祉施設	122	1	123	99.2%	189
F 精神障害者福祉施設	25	6	31	80.6%	66
G 保護施設等	1	0	1	100.0%	3
H 社会福祉協議会	50	3	53	94.3%	76
合計	1,058	35	1,093	96.8%	1,738

コメント

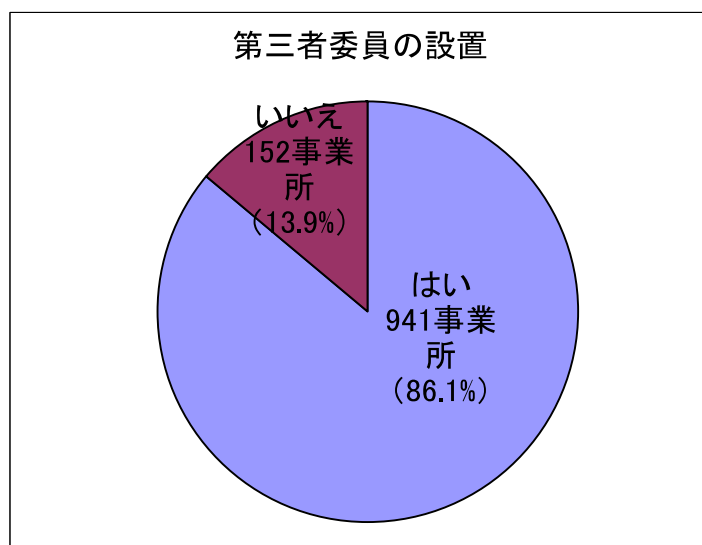
相談・苦情解決体制（相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者）を設置している事業所数は1,058。回答のあった1,093事業所数に対しては9割を超えています。

今回未回答の事業所の体制整備状況は不明ですが、相談・苦情解決の受付担当者や解決責任者を設置する体制整備は、相談や苦情に対応する（又は「を解決する」）大切な「第一歩」です。未だ整備されていない事業所での早急な取組が求められます。

問2 「第三者委員」を設置していますか。

1 はい 2 いいえ

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	はい	いいえ	回答計	種別毎設置率	調査対象事業所数
A 高齢者福祉施設	453	111	564	80.3%	818
B 児童福祉施設	231	16	247	93.5%	472
C 障害児福祉施設	20	4	24	83.3%	39
D 身体障害者福祉施設	45	5	50	90.0%	75
E 知的障害者福祉施設	122	1	123	99.2%	189
F 精神障害者福祉施設	20	11	31	64.5%	66
G 保護施設等	1	0	1	100.0%	3
H 社会福祉協議会	49	4	53	92.5%	76
合計	941	152	1,093	86.1%	1,738

コメント

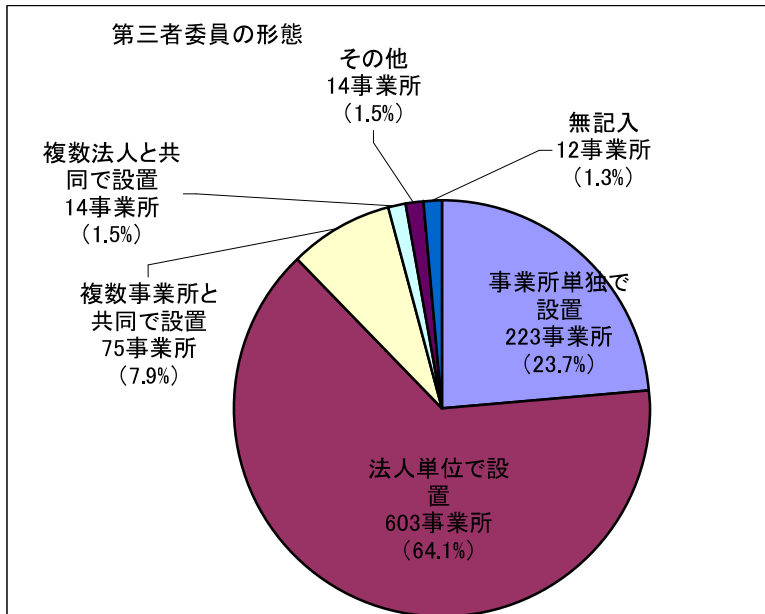
第三者委員を設置しているのは941事業所で、回答のあった1,093事業所の86.1%となります。内訳を見ると回答施設数1件の「保護施設」を除くと、「知的障害者福祉施設」が99.2%、「児童福祉施設」が93.5%、「社会福祉協議会」が92.5%と一定の回答母数に対して設置率が高くなっていますが、「精神障害者福祉施設」は64.5%とかなり低い設置率となっています。

第三者委員は、苦情解決に客観性や社会性を確保し、利用者の立場に配慮した適切な対応を推進するため重要な役割を担っています。事業者としてより利用者の立場に立ったサービス提供を目指すために、また、利用者との信頼関係を高めサービス向上を目指すためにも、未整備事業所においては第三者委員の速やかな設置が求められます。

問 2－①第三者委員の設置形態はどのようになっていますか。

- 1 事業所単独で設置している。
- 2 法人単位で設置している。
- 3 複数事業所と共同で設置している。
- 4 複数法人と共同で設置している。
- 5 その他（ ）

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	事業所単独で設置	法人単位で設置	複数事業所と共同設置	複数法人と共同設置	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	76	321	35	9	3	9	453
B 児童福祉施設	104	86	26	2	11	2	231
C 障害児福祉施設	4	14	1	1	0	0	20
D 身体障害者福祉施設	6	36	3	0	0	0	45
E 知的障害者福祉施設	17	97	7	1	0	0	122
F 精神障害者福祉施設	7	11	2	0	0	0	20
G 保護施設等	1	0	0	0	0	0	1
H 社会福祉協議会	8	38	1	1	0	1	49
合計	223	603	75	14	14	12	941

※その他
 ・公立
 ・役場組織

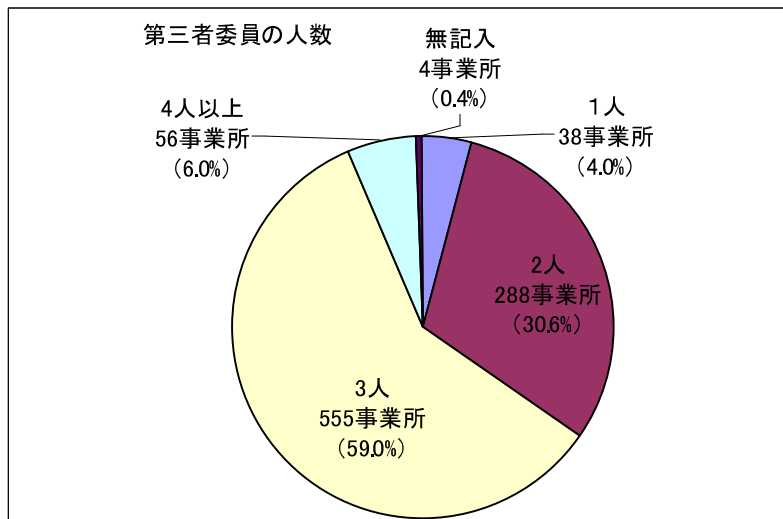
コメント

第三者委員の設置形態については、法人単位で設置している事業所が最も多く603事業所で、回答事業所の6割強を占めています。複数事業者や複数法人が共同で設置することも可能ですが、苦情解決の実効性と客観性を確保することが必要となります。

問2-②第三者委員の人数は何人ですか。

- 1 1人 2 2人
 3 3人 4 4人以上 (人)

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	1人	2人	3人	4人以上	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	24	152	250	25	2	453
B 児童福祉施設	4	80	129	16	2	231
C 障害児福祉施設	1	4	13	2	0	20
D 身体障害者福祉施設	1	8	33	3	0	45
E 知的障害者福祉施設	0	30	86	6	0	122
F 精神障害者福祉施設	7	5	8	0	0	20
G 保護施設等	0	0	1	0	0	1
H 社会福祉協議会	1	9	35	4	0	49
合計	38	288	555	56	4	941

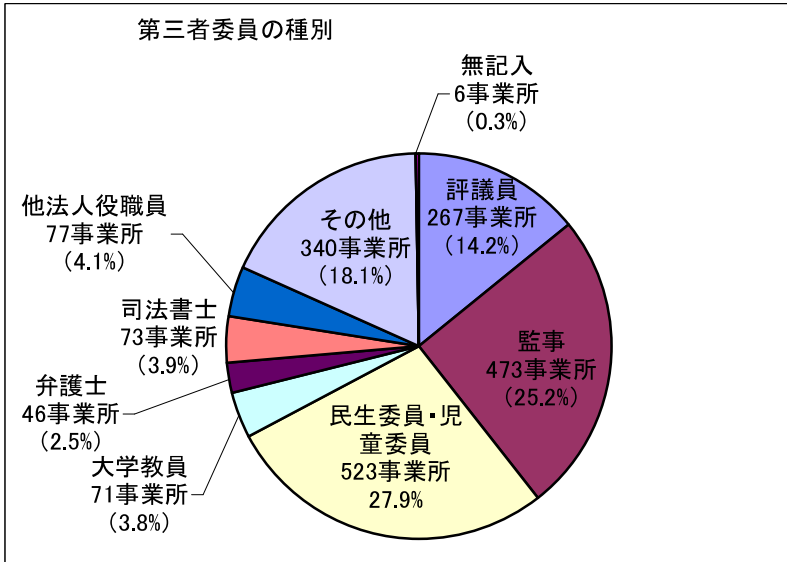
コメント

第三者委員の人数は、3人が最も多く555事業所(59.0%)、次いで2人が288事業所(30.6%)でした。第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望まれます。また、即応性を確保するため個々に職務に当たることを原則としていますが、委員相互の情報交換等の連携が重要になります。

問 2 - ③第三者委員にはどのような人が選任されていますか。(複数回答可)

- | | | | |
|-------|--------|-------------|--------|
| 1 評議員 | 2 監事 | 3 民生委員・児童委員 | 4 大学教員 |
| 5 弁護士 | 6 司法書士 | 7 他の法人の役職員 | 8 その他 |

<集計結果>



※その他

・保護司、医者、調停委員、小学校長、保護者会代表、社会保険労務士、人権擁護委員、卒園生、市民相談員、看護師、市教育委員、公民館長、老連会長、寺住職、NPO代表、集落の区長、社会福祉士、議員、行政書士、行政相談員、家族介護経験者、税理士、会社社長、元監事、元教員、町内会長、心配ごと相談員、家族会代表、学識経験者、医療関係者、社協局長・職員、婦人相談員、塾経営者、行政職員等

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	評議員	監事	民生委員・児童委員	大学教員	弁護士	司法書士	他法人役職員	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	159	204	236	18	19	31	40	168	5	880
B 児童福祉施設	22	107	151	18	2	5	26	75	1	407
C 障害児福祉施設	11	14	11	5	0	0	1	4	0	46
D 身体障害者福祉施設	20	29	22	4	2	6	1	16	0	100
E 知的障害者福祉施設	34	85	59	19	21	24	7	54	0	303
F 精神障害者福祉施設	3	6	6	5	1	4	0	5	0	30
G 保護施設等	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
H 社会福祉協議会	18	28	37	2	1	3	2	17	0	108
合計	267	473	523	71	46	73	77	340	6	1,876

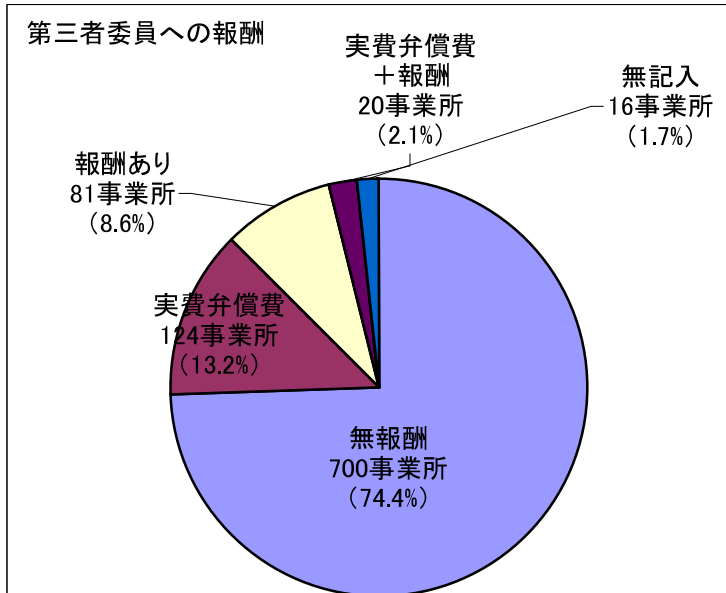
コメント

第三者委員の種別としては、民生委員・児童委員が最も多く523事業所(27.9%)、次いで監事が473事業所(25.2%)となっています。第三者委員の選任要件としては、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であり、また世間からの信頼性を有する者であることが要件となりますが、「※その他」に記載されている職を見てみると、様々な人がこうした選任要件を前提として第三者委員に選任されており、事業所が相談や苦情になるべく客観性を持って対応しようとする取組が見られています。

問2-④第三者委員に対する報酬はどのようにしていますか。

- 1 無報酬 2 実費弁償費 3 報酬（1回 円又は年間 円）
 4 実費弁償費+報酬（1回 円又は年間 円）

<集計結果>



※1 報酬（1回 円又は年間 円）
 1回 2,000円、3,160円、3,000円、4,000円
 4,600円、5,000円、6,000円、7,000円
 8,000円、10,000円、20,000円
 年間 60,000円

※2 実費弁償費+報酬
 （1回 円又は年間 円）
 1回 3,500円、4,750円、5,000円、6,300円

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	無報酬	実費弁償費	報酬あり※1	実費弁償費+報酬※2	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	328	57	55	5	8	453
B 児童福祉施設	188	17	17	4	5	231
C 障害児福祉施設	14	5	1	0	0	20
D 身体障害者福祉施設	38	4	2	0	1	45
E 知的障害者福祉施設	78	32	1	9	2	122
F 精神障害者福祉施設	15	3	2	0	0	20
G 保護施設等	1	0	0	0	0	1
H 社会福祉協議会	38	6	3	2	0	49
合計	700	124	81	20	16	941

コメント

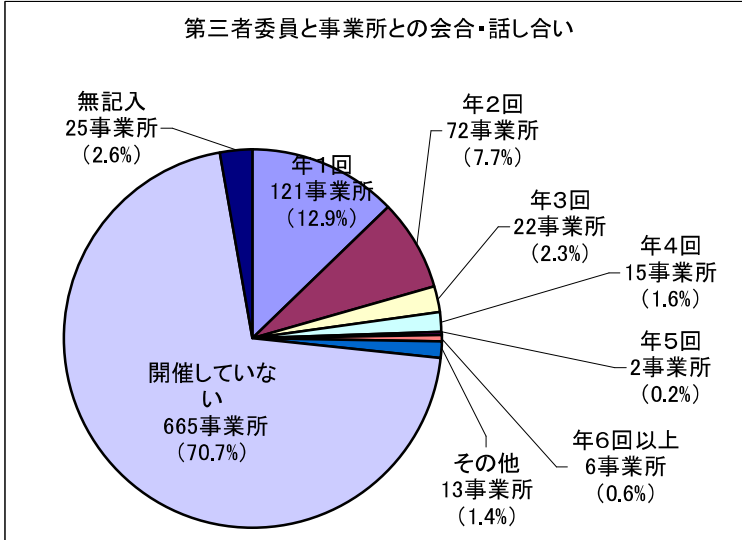
第三者委員に対する報酬については、700か所(74.4%)の事業所が無報酬で、124か所(13.2%)の事業所が実費弁償費のみとなっています。この両者の合計では824か所(87.6%)となり、全体の9割弱を占めています。これは国の指針で「第三者委員への報酬は中立性確保のため、実費弁償費を除きできる限り無報酬であることが望ましい。ただし、第三者委員の設置形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。なお、かかる経費について措置費等より支出することは差し支えない」と示されていることが大きな要因と考えられ、事業所側の、国の指針に則った中立性確保の取組が見受けられています。

問 2-⑤第三者委員と事業所との会合・話し合いは定期的には開催していますか。

1 開催している（年 回）

2 開催していない

<集計結果>



※その他

- ・ 随時
- ・ 年数回
- ・ 何かあった時のみ
- ・ 不定期

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	開催している							開催していない	無記入	回答計
	年1回	年2回	年3回	年4回	年5回	年6回以上	その他※			
A 高齢者福祉施設	45	37	11	12	0	2	7	325	14	453
B 児童福祉施設	38	16	5	1	1	0	4	158	8	231
C 障害児福祉施設	2	2	0	0	0	2	0	14	0	20
D 身体障害者福祉施設	2	5	3	0	0	0	1	34	0	45
E 知的障害者福祉施設	19	11	2	1	1	1	1	84	2	122
F 精神障害者福祉施設	8	0	1	1	0	0	0	9	1	20
G 保護施設等	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
H 社会福祉協議会	6	1	0	0	0	1	0	41	0	49
合計	121	72	22	15	2	6	13	665	25	941

コメント

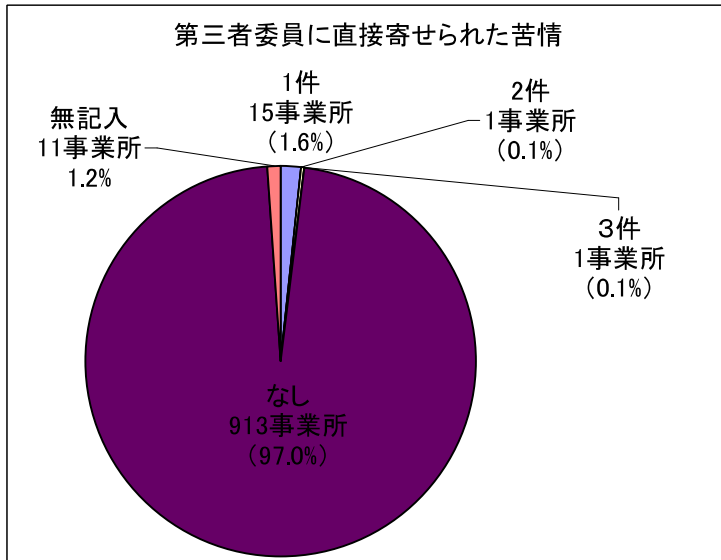
第三者委員と事業所の会合・話し合いの開催については、全体の7割に当たる665か所の事業所が「開催していない」と回答しています。「開催している」事業所の内訳を見ると、年1回開催が48.2%、年2回開催が28.7%で、この両方で開催事業所の7割を占めています。また、種別では「精神障害者福祉施設」が50%、「障害児福祉施設」が30%と開催率が高くなっています。

第三者委員が苦情の申し出を待っているだけでなく、苦情解決やサービス改善・向上について助言を行えるためには、事業所における苦情への取組状況の定期的な報告や意見交換、情報交換を行う必要があります。

問 2-⑥ これまでに第三者委員に直接寄せられた苦情はありましたか。

- 1 あった (件) 2 なかった

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	あった			なかった	無記入	回答計
	1件	2件	3件			
A 高齢者福祉施設	5	1	0	439	8	453
B 児童福祉施設	4	0	1	226	0	231
C 障害児福祉施設	0	0	0	19	1	20
D 身体障害者福祉施設	3	0	0	42	0	45
E 知的障害者福祉施設	2	0	0	119	1	122
F 精神障害者福祉施設	1	0	0	18	1	20
G 保護施設等	0	0	0	1	0	1
H 社会福祉協議会	0	0	0	49	0	49
合計	15	1	1	913	11	941

コメント

第三者委員への直接の苦情相談は回答事業所全体の僅か17か所(1.8%)で、相談のない事業所が97%と大多数を占めています。しかしながら事業所への苦情が少なかったわけではなく、問8の集計結果(本報告書27頁)を見ると、441事業所で苦情が寄せられており、この件数と比較すると極端に少なく、第三者委員の存在が利用者等へ周知されているとは言い難いと考えられます。

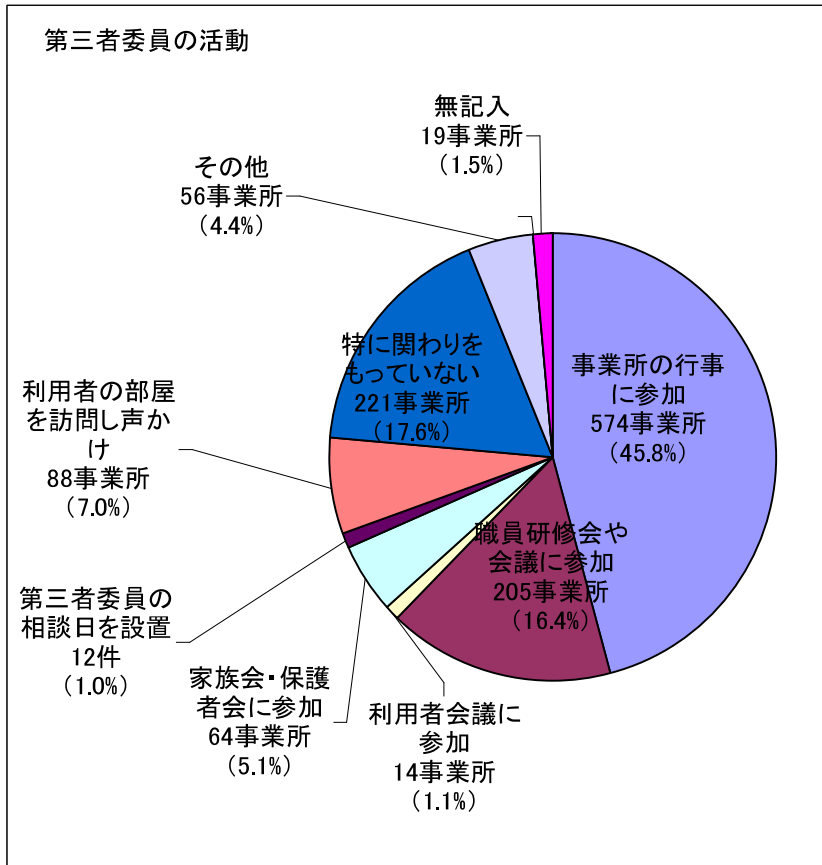
苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する際に、第三者委員の役割についても良く理解してもらうとともに、第三者委員の氏名・連絡先等を掲示するなど第三者委員への苦情申出が行いやすい工夫を行う必要があります。

また、次の活動内容の集計結果(12頁)とも関連がありますが、第三者委員も日頃から利用者や家族との関係づくりを心がけ、潜在化している苦情を顕在化できるように努めることも大切です。

問 2-⑦第三者委員は、どのような活動をされていますか。(複数回答可)

- 1 事業所の行事に参加 2 職員研修会や会議に参加 3 利用者会議に参加
 4 家族会・保護者会に参加 5 第三者委員の相談日を設置
 6 利用者の部屋を訪問し、声かけをしたり話を聞く
 7 特に関わりを持っていない 8 その他

<集計結果>



※その他

- ・運営適正化委員会主催の第三者委員研修会へ参加
- ・サービス提供の様子を見てもらう。
- ・一定期間毎に報告
- ・評議員会に参加
- ・法人の役員会等で活動状況把握
- ・行政的な相談 ・地域住民との交流
- ・入所検討委員会へ参加
- ・民児協において情報交換
- ・入所者の健康管理
- ・スタッフを外して家族と第三者委員が話し合える場の設定
- ・入所者と一緒にお茶や食事をとる。
- ・研修懇談会、合同意見交換会の実施
- ・職員との合同研修会

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	事業所の行事に参加	職員研修・会議に参加	利用者会議に参加	家族会・保護者会に参加	第三者委員の相談日を設置	利用者の部屋を訪問し声かけ等	特に関わりを持っていない	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	279	114	5	32	8	62	103	23	6	632
B 児童福祉施設	137	27	2	3	1	4	71	14	5	264
C 障害児福祉施設	15	5	0	4	0	0	2	0	0	26
D 身体障害者福祉施設	29	10	2	1	0	11	12	5	2	72
E 知的障害者福祉施設	94	23	4	19	2	11	11	9	2	175
F 精神障害者福祉施設	7	7	1	4	0	0	3	3	1	26
G 保護施設等	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
H 社会福祉協議会	13	19	0	1	1	0	19	1	3	57
合計	574	205	14	64	12	88	221	56	19	1,253

付問2-⑦第三者委員の活動で、上記に関連して特に工夫していること（自由回答）

【高齢者福祉施設】

- 利用者・職員合同の夏祭り会、クリスマス会、忘年会などへ参加をお願いしている。
- 一定期間毎に相談・苦情解決について報告し、必要な助言を受ける。また、相談・苦情処理結果報告書により報告する。
- 施設行事や会議等に出席される際に、積極的に情報交換を行っている。
- 入所指針に基づく第三者入所検討委員を兼務、3ヶ月に1回の入所検討委員会に出席。事業所訪問。
- 第三者委員を含めた苦情対策委員会を法人の役員会の日に実施
- 公認会計士については、四半期毎の経営分析報告の折、デイの利用者数の状況、新たな提供サービスの内容、相談・苦情等について報告し、指導・助言をもらっている。他委員は、毎月1回囲碁教室の指導をしてもらいつつ、活動状況の実態も視察して、助言をもらっている。
- 発生した苦情は全て報告し、内容は目を通していただき助言指導をお願いし、結果は報告している。内容によっては、保険者へも報告している。
- 年1回の家族会に参加してもらったときに、家族・職員・入居者他関係者に紹介したり、一緒にアトラクションをしたりしている。また、ホーム便りを毎月届けている。
- スタッフをはずして家族と第三者委員が話し合えるような場を設定。

【児童福祉施設】

- 県内外への研修参加
- 毎月、園便りを届ける
- 当施設でお願いしている第三者委員が他の保育所でも依頼されていることがわかったので、両保育園で第三者委員と職員の研修を計画している。
- 月ごとに法人各施設より相談・苦情等の受付内容の報告を受け付ける。

【身体障害者福祉施設】

- 利用者に日程を周知

【知的障害者福祉施設】

- 会報や手紙などを通して園のことを伝える。

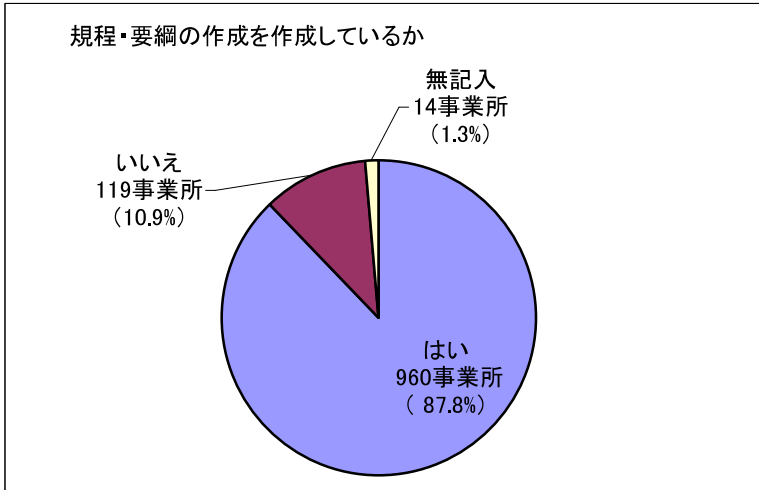
コメント

第三者委員が行っている活動について、最も多かったのが「事業所の行事に参加」で574事業所（45.8%）となっていますが、「特に関わりをもっていない」事業所も221（17.6%）と少なくない状況が見られます。利用者会議への参加や家族会等への参加、第三者委員の相談日設定など積極的な取組を行っている事業所もあり、これまで「特に関わりを持っていない」事業所にあっては、今後の取組が待たれます。また、第三者委員は、日頃から様々な機会を捉えて、できるだけ事業所を訪問し、利用者や事業所の日常的な状況について把握することが必要です。定期的な相談日を設定したり、利用者の部屋を訪問したりするなど各事業所の特性に応じ、第三者委員も積極的に活動してもらうことがサービスの質の向上にもつながります。

問3 相談・苦情解決規程・要綱等を作成していますか。

1 はい 2 いいえ

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	はい	いいえ	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	487(86.3%)	68	9	77
B 児童福祉施設	226(91.5%)	19	2	21
C 障害児福祉施設	20(83.3%)	4	0	4
D 身体障害者福祉施設	44(88.0%)	6	0	6
E 知的障害者福祉施設	108(87.8%)	14	1	15
F 精神障害者福祉施設	24(77.4%)	6	1	7
G 保護施設等	1(100.0%)	0	0	0
H 社会福祉協議会	50(94.3%)	2	1	3
合計	960(87.8%)	119	14	133

コメント

相談・苦情解決の規程・要綱等の作成状況については、回答事業所の87.8%に当たる960事業所で整備済ですが、10.9%に当たる119事業所において未整備となっています。内訳を見ると「社会福祉協議会」の94.3%、「児童福祉施設」の91.5%、「身体障害者福祉施設」の88.0%が平均値を超える整備状況となっています。

苦情を適切に解決していくためには、相談や苦情の受付・解決の仕組みが明確化され、適切な対応を行うことができればなりません。そのためには、苦情解決規程・要綱等（様式を含む）を整備することは欠くことのできないものです。

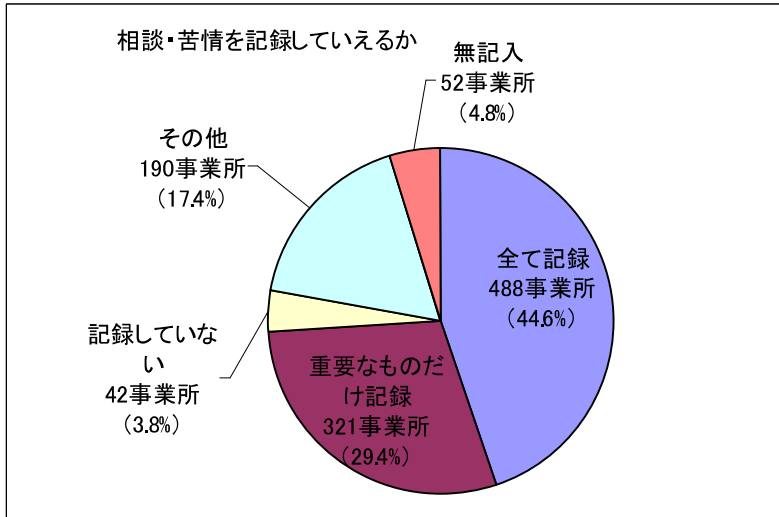
従って、まだ未整備の事業所においては、国の指針や、当委員会で作成している手引書等を参考にされ、早急に作成してください。

なお、様式等は事業所で工夫され、それぞれの事業所種別に応じ使用しやすいもので構いません。

問4 相談・苦情を記録していますか。

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1 全ての相談・苦情を記録している | 2 重要と思われることのみ記録している |
| 3 記録していない | 4 その他 |

<集計結果>



※その他

- ・苦情なし
- ・申出のみ記録
- ・記録必要な案件がない。
- ・相談は日報に記録、苦情は重要のみ記録
- ・入所者個人台帳に記録
- ・細かな相談まで記録していない。
- ・全ての苦情、重要な相談のみ記録している。
- ・連絡ノート意見を記録
- ・園に直接きた苦情のみ記録
- ・アンケートの苦情は記録

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	全て記録	重要なものだけ記録	記録していない	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	259	173	22	87	23	564
B 児童福祉施設	108	57	7	57	18	247
C 障害児福祉施設	12	9	0	3	0	24
D 身体障害者福祉施設	18	18	3	11	0	50
E 知的障害者福祉施設	68	32	3	13	7	123
F 精神障害者福祉施設	8	14	4	4	1	31
G 保護施設等	0	1	0	0	0	1
H 社会福祉協議会	15	17	3	15	3	53
合計	488	321	42	190	52	1,093

コメント

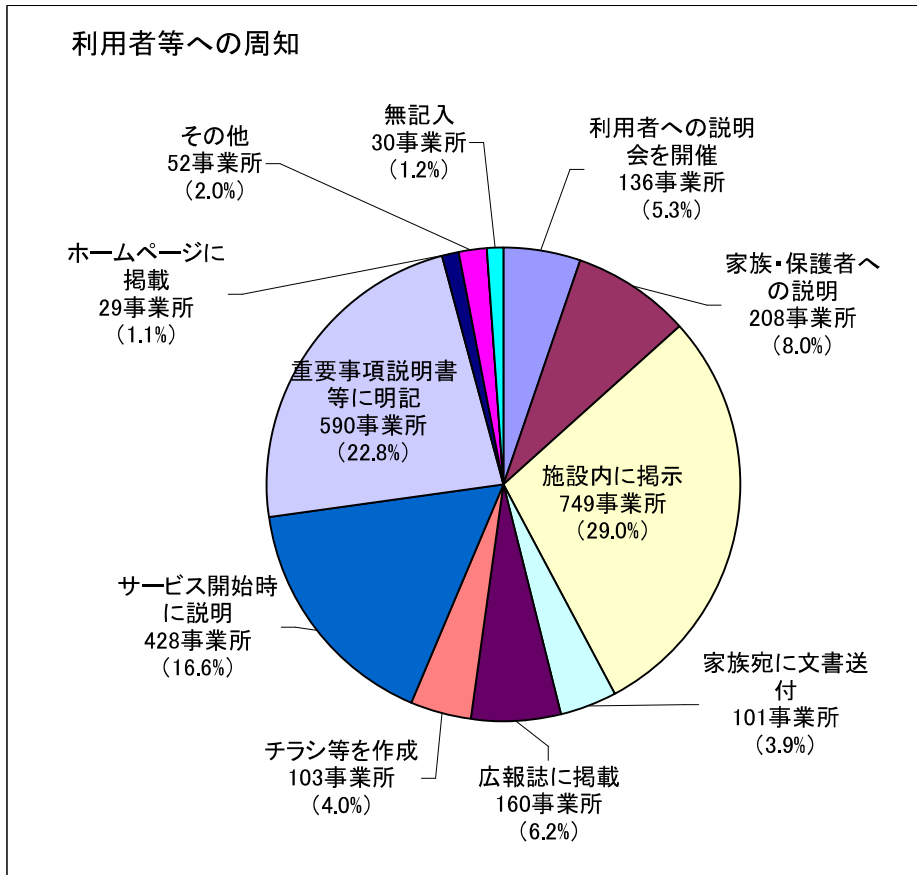
相談・苦情の記録状況については、「受け付けた相談・苦情の全てを記録している」事業所が488か所（44.6%）と回答数の中では一番多くなっていますが、それでも全体の半分以下の状況です。次いで「重要と思われることのみ記録」が321か所（29.4%）、「記録していない」が42か所（3.8%）となっていますが、記録にあたっての「重要性」の判断は事業所側のものであり、そこには利用者の声は反映されず客観性のある対応が出来ているとは判断できませんし、記録がない状況では苦情の有無やあった場合に対応が行われたかどうかなどの事実や内容の確認も出来ません。

相談・苦情の内容や対応を記録することは、事業者がどのように対応したかを明らかにするものでもあり、また、国の指針にも示されているとおり、対応事例の積み重ねからノウハウが蓄積され、「サービスの質」の向上が図られ、苦情再発の防止に繋がります。従って、苦情の受付から解決・改善に至るまでの処理経過や申出人との話し合いの内容など、全てを記録整理して事業所全体で共有しておくことが大切です。これまで「記録をしていない」、「重要と思われることのみ記録している」事業所にあっては、早急な対応が必要です。なお、記録は、申出人の個人情報に記載されていますので、守秘義務を遵守し、その保管等の取扱いに十分に注意する必要があります。

問5 貴事業所の苦情解決の仕組みをどのような方法で利用者等に周知されていますか。
(複数回答可)

- 1 利用者への説明会を開催 2 家族・保護者への説明会を開催
 3 施設内に掲示 4 家族宛に文書を送付 5 広報誌に掲載
 6 チラシやパンフレット等を作成 7 サービス開始時に説明
 8 重要事項説明書や契約書に明記 9 ホームページに掲載 10 その他

<集計結果>



※その他

- ・入所時、入園時、新年度説明会時に説明
- ・保護者会、総会の時
- ・保育参観の時
- ・入所説明会の時
- ・入園のしおり、毎月の園だよりにて
- ・個人的話し合いの場において

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	利用者へ説明会を開催	家族・保護者へ説明会開催	施設内掲示	家族宛に文書	広報誌掲載	チラシ等作成	サービス開始時に説明	重要事項説明書等に明記	ホームページに掲載	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	32	68	405	38	55	33	289	416	7	13	13	1,369
B 児童福祉施設	17	64	152	39	35	32	36	4	10	34	7	430
C 障害児福祉施設	3	9	15	4	4	0	7	10	1	0	1	54
D 身体障害者福祉施設	24	13	36	3	4	7	14	38	0	1	1	141
E 知的障害者福祉施設	53	53	89	15	46	23	54	89	11	4	0	437
F 精神障害者福祉施設	7	1	20	0	0	3	16	7	0	0	5	59
G 保護施設等	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
H 社会福祉協議会	0	0	31	2	16	4	11	26	0	0	3	93
合計	136	208	749	101	160	103	428	590	29	52	30	2,586

付問5 上記に関連して特に工夫していること（自由回答）

【高齢者福祉施設】

- 家族会総会において主旨説明及び園の掲示板に掲示並びに契約書に明記して周知徹底を図っている。
- 支援ハウス専用の説明文を作成し、利用者・家族へ配布を予定。
- 入所者の全体会の折、苦情相談や要望等聞くようにしている。
- 老人福祉センターで開催される各種会合で説明
- 利用者個々に対して説明
- 重要事項説明書等読みやすいように字を大きくしている。
- 訪問時パンフレットを持参し説明する。
- 介護予防教室等で説明。
- サービス提供責任者が定期訪問を実施し、苦情等の聞き取りを行っている。苦情があれば処理後報告する。
- 窓口カウンターによるん箱を置いている。
- フローチャートの掲示
- 家族や外部の来訪者に対して、出来る限り話す時間を作り感想等を聞かせてもらっている。
- 苦情・相談に関しては特に重要視しており説明書には2ヶ所に記載している。
- 機関誌に記載、案内、お知らせし、また任期の更新時等にはその都度文書でお知らせしています。

【児童福祉施設】

- 保育所の場合、送迎が一番の問題点のような気がします。朝の早出、夕方のお迎えの対応する職員が保護者に対し、「行ってらっしゃい・お帰りなさい・お疲れさま」の気持ちを持ち接することが大事だと思います。急がされることが保護者にとっては苦のようですので、努めてそうしないように心がけています。そうすることで、親の方も夕方のお迎えなど仕事の疲れを感じさせず嬉そうにしています。
- 3月に次年度の利用予定者に「入園のしおり」を配布して説明する。
- 「苦情受け付けます」の案内板、掲示板もはってある。
- その都度保護者の方々の声に耳を傾け、要望に応えられるようにしている。
- 個人的に話し合いを設ける。
- 参観日等の設定
- 毎月の園だよりで広報
- 保育所入口にご意見箱は設置している。
- 面会、外出等の時直接保護者と話をしている。
- 保護者の来園時

【身体障害者福祉施設】

- 月例のミーティングに於いて話し合っている。

コメント

苦情解決の仕組みに関する利用者等への周知状況については、「施設内に掲示」が最も多く749事業所（29％）、次いで「重要事項説明書や契約書に明記」が590事業所（22.8％）、「サービス開始時に説明」が428事業所（16.6％）と続いています。特徴的なところとして、「社会福祉協議会」で利用者等への説明会の開催が見られませんが、これは在宅系のサービスが中心という事業内容の現れと考えられます。

周知方法の違いから周知対象を考察すると、「広報誌掲載」や「チラシ等作成」、「ホームページに掲載」などの一般向けが292事業所（11.3％）で「利用者へ説明会を開催」「家族・保護者へ説明会開催」「施設内掲示」「サービス開始時に説明」「重要事項説明書等に記載」などの利用者・家族等へ向けたものが2,212事業所（85.5％）となっており、圧倒的に利用者・家族へ向けた周知が多くなっています。また「児童福祉施設」「障害児福祉施設」「知的障害者福祉施設」では家族・保護者へ向けた周知方法の割合が高くなっていることが判ります。

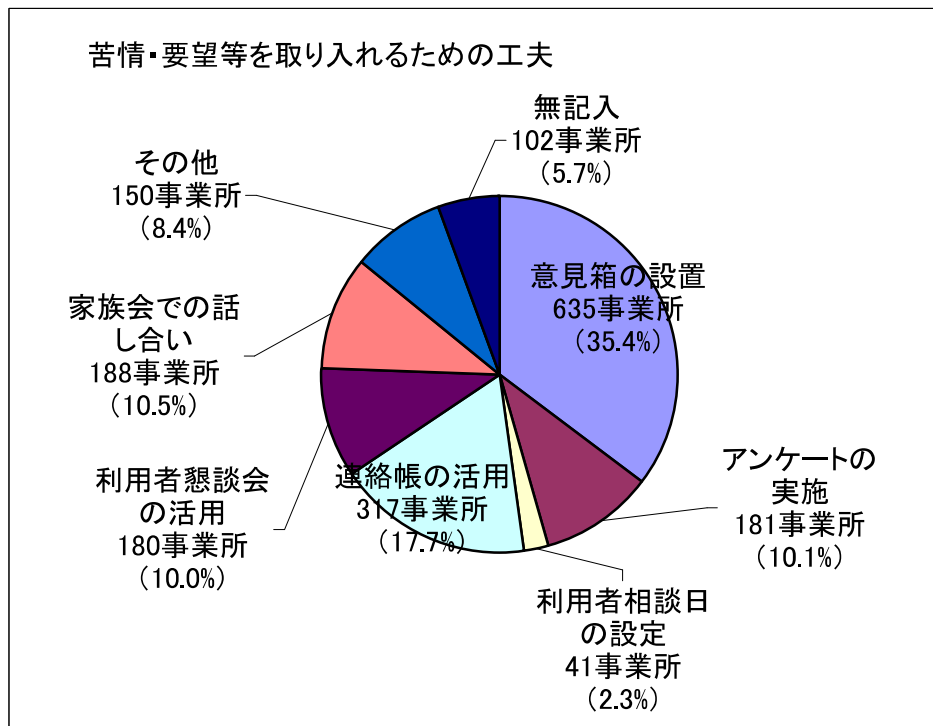
集計結果から見ると、各事業所において様々な周知方法の工夫を凝らしていることが考察できますが、さらに苦情の申出がしやすい環境づくりができているかどうか再確認してみてください。

なお、本委員会では、苦情解決責任者、苦情担当受付け者、第三者委員を明記するポスターを作成し、各事業所に無料配布していますので、配布を希望される場合は電話等で運営適正化委員会事務局までご連絡ください。

問6 利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるために、どのような工夫をされていますか。
(複数回答可)

- | | | |
|----------|--------------|-------------|
| 1 意見箱の設置 | 2 アンケートの実施 | 3 利用者相談日の設定 |
| 4 連絡帳の活用 | 5 利用者の懇談会の活用 | 6 家族会での話し合い |
| 7 その他 | | |

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	意見箱の設置	アンケートの実施	利用者相談日の設定	連絡帳の活用	利用者懇談会の活用	家族会での話し合い	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	371	87	14	110	71	118	77	55	903
B 児童福祉施設	118	58	6	144	39	14	32	16	427
C 障害児福祉施設	11	4	6	6	4	6	3	2	42
D 身体障害者福祉施設	36	11	1	7	12	8	1	5	81
E 知的障害者福祉施設	71	12	14	37	40	38	20	2	234
F 精神障害者福祉施設	18	6	0	5	14	1	4	2	50
G 保護施設等	0	1	0	0	0	0	1	0	2
H 社会福祉協議会	10	2	0	8	0	3	12	20	55
合計	635	181	41	317	180	188	150	102	1,794

付問6 上記に関連して特に工夫していること（自由回答）

【高齢者福祉施設】

- 介護保険更新時に要望・意見・苦情等の聞き取りを行っている。
- 定期的に意見箱確認
- 月1回「入所者と語る会」を実施し、要望等を汲み上げるようにしている。
- 市委嘱の介護相談員2名が来園し、利用者に面談のうえ要望等園側に伝えてくださる。
- 利用者との運営懇談会は月末に行うが事前に館内放送で知らせる。
- 寮母会、給食部会での処遇改善対策
- 随時面談し要望・意見等を聞いている。
- 意見箱を随時開いて、夕方のミーティングで全員で話し合い、改善できることは即実行してきている。
- アンケート内容は、テーマを決めて6ヶ月に1回配布している（自由意見欄もある）。回収されたアンケートは毎月1回開催の業務改善委員会等で検討し、月末定例会（理事長以下全員参加）に報告し、承認後実践している。
- 何か要望や意見がないか個人的に尋ねる機会を作る。送迎時を利用して話を聞く。
- 担当者会議に出席した後、家族・利用者等に相談事項がないか確認をしている。
- 3ヶ月に1回利用者に要望を伺う。
- 利用者及び家族に対してはサービス担当者会議において確認をとる。
- 担当ケアマネに対して確認する。
- 入浴時、単独ではいるためその時にいろいろな話を良く聞くことにしたり、バイタルチェック時に参加しない日の変化はなかったか良く話を聞くようにしている。少しでも変化のあったときは、スタッフに報告するよう声かけしている。
- サービス提供者の定期訪問等
- 受付担当者がその場で解決できる日常生活上の意見・要望がほとんどなので、相談にはすぐに対応できるようにしている。相談相手が納得できるまで相手と一緒に関わるようにしている。
- 家族の面会時など時間を取ってお話しをする。遠方の方は電話またはメールでの交換をしている。
- 利用者・家族との会話等意見や要望も小さな苦情と認識し、各々の職員が苦情相談の窓口となっている。
- 個々の月次報告を送付し意見を聞かせてもらうようにしている。
- アンケートの実施結果にスタッフ・個人を特定したり、憶測で判断することがないことを明文化している。
- 日頃から家庭や地域住民の方々と関係づくりに努めている。
- ミーティング・朝礼時、解決へ向けての話し合い
- 家族や本人からなかなか意見等が示されないことが多く、また家族の中にはホーム側に任せきりになっているケースもあるので、ホームとしては定期的にホーム便りを発行し、生活の様子等を知らせたりしており特に問題は発生していないと思う。
- 玄関ロビーの目に付くところに意見箱・用紙・筆記用具を設置。気軽にご意見をお聞かせくださるようお願いしている。
- 普段から健康状態が変化したときは、必ず家族にケアマネが電話したり、面会時には必ず苦情の発言がある前に連絡している。

【児童福祉施設】

- 特に相談日は設けず、利用者に併せて誰かが相談にのっている。
- 送迎時の保護者の会話による提起を園内事項として協議している。

- 行事の際のアンケートの中に園に対しての意見の項を入れている。
- 園児の登降園時に会話のしやすい雰囲気作りをする。
- 声かけして園にて説明話し合い
- 年1回の面談日の活用
- 保育所の玄関にご意見箱を設置してある。
- 保護者会や懇談会の時、保育所に対する要望や意見など聞く機会を設けている。
- 時間のある保護者の方々とはできるだけ挨拶等をし、気軽に様子を聞きながら声かけをしている。
- 苦情解決の仕組みの周知、苦情内容の結果等の公表
- 保護者会、個人面談、クラス懇談会、保護者会役員会などで要望やクレームなどを聴くようにしている。
- 保護者より記録帳により担任が対応し、主任・園長に報告する。対応としては、保護者と担任が話し合いによって互いに理解し合う。
- 連絡帳の内容や保護者の様子等で気になった場合は、特に登降園時に気を付けて声かけをするようにしている。
- 第三者委員による聞き取り実態調べ
- 各学期毎に児童会を開き児童からの要望や意見を聞くように努めている。

【障害児福祉施設】

- 宿直者にいつでも相談できるようにしている。
- 月に1回は利用者を集め職員の方から情報を集めに行くようにしている。

【身体障害者福祉施設】

- 毎月の部屋長会議で要望を聞く。

【知的障害者福祉施設】

- 利用者自治会（役員会・総会）等の活用
- 給食委員会に自治会代表1名を参加
- 毎月家庭通信を送付し、通所者に対しては連絡帳で毎日連絡を行っている。
- 利用者の会にて所定の用紙への記入以外、口頭でも受け付ける事をわかりやすく説明する。
- 自治会を利用して懇談会実施
- 保護者と同席で面談を行っている。

【精神障害者福祉施設・保護施設等】

- 日常的な会話や面接場面で、意見・要望と感ずることをスタッフ側が意識的に取り入れるよう工夫している。
- 自治会で意見要望を聞いている。

コメント

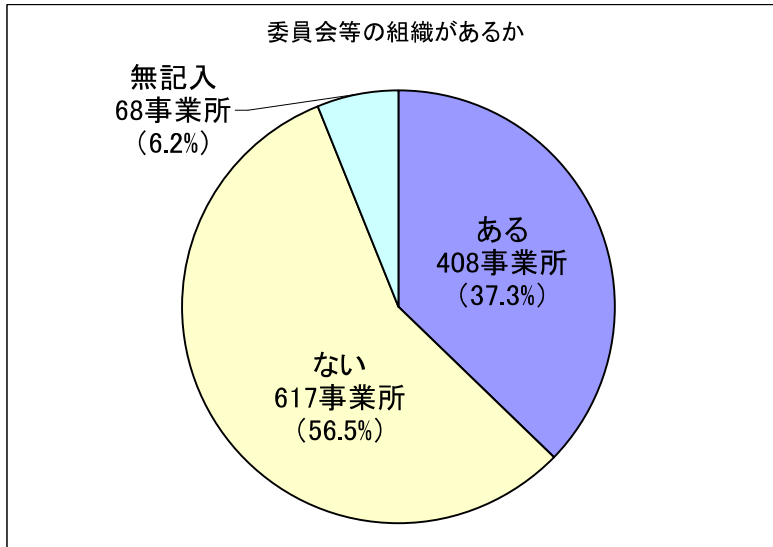
工夫している内容を多い順に見てみると、「意見箱の設置」635事業所（35.4%）、「連絡帳の活用」317事業所（17.7%）、「家族会での話し合い」188事業所（10.5%）となっていますが、「意見箱の設置」は各種別に共通して多く、「連絡帳の活用」は児童福祉施設で多くなっています。

利用者や家族からの意見・要望・苦情を吸い上げて、質の高いサービスにつなげていくことが重要となりますので、他の事業所の工夫例も参考にしながら複数の工夫例を組み合わせ、利用者等からの声を吸い上げるよう努めてください。

問7 苦情を解決するための委員会等の組織はありますか。

1 ある 2 ない

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	ある	ない	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	242	298	24	564
B 児童福祉施設	64	153	30	247
C 障害児福祉施設	10	13	1	24
D 身体障害者福祉施設	11	36	3	50
E 知的障害者福祉施設	68	54	1	123
F 精神障害者福祉施設	10	18	3	31
G 保護施設等	1	0	0	1
H 社会福祉協議会	2	45	6	53
合計	408	617	68	1,093

付問7 組織がある場合の名称

【高齢者福祉施設】

- 苦情対策委員会 ○苦情解決委員会 ○サービス向上委員会 ○主任会議 ○リスクマネジメント委員会
- サービス推進会議 ○苦情解決第三者委員会 ○是正予防委員会 ○苦情対策委員会 ○運営委員会
- 処遇接遇教育委員会 ○パートナー会議 ○質の向上委員会 ○接遇向上委員会
- クレーム委員会 ○苦情相談リスクマネジメント委員会 ○質の向上委員会 ○リスクマネジメント会議
- モニタリングミーティング ○苦情要望検討委員会 ○利用者の相談・苦情第三者委員会 ○相談委員会
- サービス向上・苦情処理委員会 ○処遇委員会サービス会議 ○サービス改善向上委員会
- 苦情解決相談員連絡会 ○寮母・調理会・各職種代表者会 ○利用者の相談・苦情解決委員会
- 苦情処理委員会安全対策委員会定例会

【児童福祉施設】

- 苦情解決検討委員会 ○福祉サービス運営構成委員会 ○苦情処理委員会 ○相談・苦情申出窓口
- 課題解決委員会 ○施設評価委員会 ○施設サービス向上委員会 ○職員会議 ○相談・苦情対策委員会
- 苦情解決制度第三者委員会 ○質の向上委員会 ○苦情相談委員会 ○第三者委員会 ○主任・副主任会

【障害児福祉施設】

- 苦情解決委員会 ○相談・苦情受付係 ○苦情申出窓口 ○苦情解決委員会 ○第三者委員会
- 運営会議 ○苦情解決検討委員会 ○人権擁護委員会

【身体障害者福祉施設】

- 施設内サービス改善委員会 ○サービス向上委員会 ○苦情解決委員会 ○苦情対策委員会
- 苦情処理委員会 ○サービス評価改善委員会

【知的障害者福祉施設】

- 権利擁護委員会 ○苦情処理委員会 ○運営委員会 ○相談・苦情解決制度委員会 ○第三者委員会
- 苦情解決委員会 ○サービス会議 ○苦情対策委員会 ○倫理委員会 ○運営会議 ○苦情相談委員会
- 支援検討委員会 ○人権安全対策委員会 ○苦情解決検討委員会 ○リスクマネジメント委員会 ○処遇会議
- 相談・苦情解決委員会 ○人権擁護推進及び相談・苦情解決委員会 ○事故防止対策委員会
- 利用者人権擁護推進及び相談・苦情解決の仕組み ○人権擁護推進及び相談・苦情等解決規定

【精神障害者福祉施設】

- 苦情対策委員会 ○苦情解決検討委員会 ○第三者委員会 ○事故防止対策委員会 ○人権擁護委員会
- セーフティマネジメント部会

【社会福祉協議会】

- 苦情解決委員会 ○苦情解決第三者委員会

付問7 上記に関連して特に工夫していること（自由回答）

【高齢者福祉施設】

- 毎月の委員会の開催
- 随時担当者間で話し合いを持ち、家族・本人を交えて解決できるようにしている。
- 顧客満足規程を活用
- 職員研修・勉強会、苦情対応の記録・マニュアル作成、苦情報告書の作成
- 運営適正化委員会作成の苦情解決手引き書を利用
- 苦情に関する管理手順を決め、必要な正処置を効果的に実施するとともに再発防止につとめている。
- 利用者から直接の苦情を受けたら担当職員に早めの報告。利用者との対談、早めの苦情解決。
- 他事例等を毎月の職員全体会議で口達し注意喚起するとともに、苦情があった場合は職員総員集合させ厳重注意する。
- ユニット会議等での話し合い
- 情報収集を確実に行き最終的に相談者が満足していただけるよう努めることはもちろんのこと、日頃から利用者への声かけや家族の面会時は声かけし、苦情に至る前段階で解決できる。

- 毎月の職員会議やミーティング時に苦情・要望・意見を職員間で情報を共有し、最善の解決策を検討している。
- 毎朝の朝礼の際に老人福祉施設倫理綱領の朗読
- 場内研修会の実施
- 寮母会、給食部会での処遇改善対策
- 苦情解決要綱中、「第三者委員への報告の要否」「申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立ち会いの要否」が不要な場合は、申出人と責任者との話し合いによる解決を図るものとしています。
- 月に1回苦情・相談委員会にて話し合いを実施。（解決策・対応方法等の検討）
- 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順を作成している。
- 運営適正化委員会の苦情解決手引き書を利用
- 日々のミーティング、カンファレンス、職員会議、ケアプラン、評価、伝達・対応策の検討
- 他事例等を毎月の職員全体会議で口達し注意喚起している。
- 第三者委員の方の連絡先を入れたポスターを作って掲示し、いつでも誰でも苦情申出できるようにし、意見箱も設置し活用している。
- 利用者の声を大切にしようということで、スタッフが知り得た情報についてはミーティングを開き、情報の共有に努めている。解決できることは家族・本人と相談している。
- 毎月の他事業所とのミーティングで情報交換を行っている。
- 定期的に会を開く。
- 職員全体研修会において接遇を学ぶ。
- 月2回の処遇会議で職員に指導している。
- 月1回の職員会議でどのような事があったか、また、ヒヤリ・ハットに対しての今後の対応等を話し合っている。
- 全職員に職員手帳を配布
- 月1回のカンファレンスにて利用者の状態などを詳しく話し合ったりしている。
- サービス品質管理部会、リスクマネジメント委員会での話し合い
- 隔週の職員会議で話し合い
- 想定される苦情のマニュアルは作成している。毎月の職員会議、ケア会議、また相談・苦情があったその都度出勤の職員と協議し、休みの職員には連絡帳等により確認している。
- 利用者の心身の変化と対応の現状を早めに家族へ伝え連携を取り信頼関係を作る。
- プライバシー人権保護、個人情報保護について職員に周知している。
- 法人内に接遇委員会がある。
- 苦情対応マニュアルを作成し、関連施設と合同で、クーム委員会を設立。毎月の話し合いと職員会議で問題点等を発表している。
- 毎月の職員会議において全職員に苦情内容や経緯を説明し、対策について話し合いを行っているほか議事録を作成。
- 電話対応マニュアル作成
- リスクマネジメント委員会での話し合い
- 苦情処理記録簿の記録用紙があり管理者に提出する。
- 苦情処理の手順の作成（内容、調査、検討・改善策、結果報告）
- 管理者が苦情受付担当で苦情があった場合等速やかに職員に周知徹底している。
- 随時検討→対策を話し合い実行
- 苦情受付書を作成し、全職員で理解するようにしている。
- 意見箱の中の確認を行う。朝礼時職員へ、家族との会話の際何か感じることはなかったかを確認している。

- 福祉サービス運営適正化委員会の紹介
- 日頃の家族面会時など小さな要望からご家族・利用者のニーズの把握に努めそれに応じていくように努力している。また、気軽に意見を聞かせてくださるよう環境作りを心がけている。
- 苦情になる原因、入居者や家族の気持ちを大切に考えていく。面会時、常時また電話にて家族に状況報告をし、説明することになっている。

【児童福祉施設】

- 日常会話の中で利用者の声を聞くとか、毎月開かれる母の会で利用者の声を受け止めるようにしている。
- 苦情対応マニュアルを作成し職員会議等で周知徹底を図る。
- 毎月の職員会議で話し合い、意見等出し合う。
- 個別対応を行う。
- 苦情や意見をいただいたら全員に文書を配布、意見を聞く、意見を又保護者に知らせるといったことを繰り返しているうちにみんながきちんとするようになったりする。
- 保護者からの相談・苦情に積極的に耳を傾けるようにし相談にのる。その事を職員会に図る。
- 保育園マニュアルについて毎月勉強会を行う。
- 早期解決・園長による直接面接
- 毎月の職員会議で職員倫理綱領、保育士倫理、行動規範を確認
- 職員会や回覧で寄せられた苦情内容やその回答内容の報告や確認をしている。利用者に回答するまでには職員間の話し合いに重点を置いている。
- その都度重要度に応じて早急に対応できるよう話し合いを持っている。場合によっては、担当者だけでなく園長も対応できる体制は出来ている。
- 毎月の職員会で日常マニュアルを作成し、サービスが100%出来たかの確認をし意見交換している。
- 苦情等があったときは職員会で報告、確認をしあって改善策等を話し合い実行している。
- 毎日の朝礼で保護者からの声を報告し、全職員が認知して適切な関わりを持つようにしている。
- 職員勉強会
- 連絡ノートでの場合、職員会議等でみんなで話し合いを行っている。
- 苦情（課題）がある都度、個別に対策を考えるだけでなく、ミーティングで職員で検討・確認している。課題によっては学習会を行っている。
- 定例職員会の他に園児の処遇、保護者への対応などを話し合う臨時の職員会を開く。不参加の職員は必ず会議録に目を通し内容を把握する。
- この様な制度が出来る前から①自治会②園長へ直接③副園長へ直接④担当者へ直接のルートがあり、職員に対する研修や外部からのスーパーバイザーの導入等によって対応できるようにしている。また、職員からの苦情も受け付けるようにしている。

【障害児福祉施設】

- 職員会議内や企画委員会等で相談苦情の対応を行っている。
- 苦情対応マニュアル
- 職員倫理綱領、行動規範等確認

【身体障害者福祉施設】

- 朝礼時、基本的姿勢及び具体的行動規範を職員全員・交替で毎日読み合わせを行っている。
- 毎月の職員会議で利用者からの苦情・要望等に対して統一的理解で回答でき早急に解決するようにしている。

【知的障害者福祉施設】

- 「人権擁護ハンドブック」他の読み合わせとの活用
- 毎月のケース会議にて自治会役員と園長の話し合いで出た内容について説明をし、必要があればその場で話し合い解決を考える。
- 相談・苦情解決実施要領の作成・確認
- 相談・苦情対応マニュアルの作成
- 職員倫理綱領・行動規範の確認
- 毎月のサービス調整会議で月ごとの相談・苦情を報告し、職員の行動規範を確認、適切な解決が出来るようにしている。
- 苦情処理マニュアルを全職員へ配布
- 利用者への説明（苦情申出流れの説明）
- 業務改善会議における倫理綱領等の確認と改善策を検討
- 毎月の職員会にて「利用者の人権を守る為のマニュアル」の音読を行う
- 人権擁護推進及び相談・苦情等解決合同研修会の開催
- 行動規範、人権擁護ハンドブックの熟読を職員研修会、職員朝会等で促している。
- 人権擁護に関する意識向上のための「人権擁護ハンドブック」を全職員に所持させ活用を図っている。
- 職員室、事務所、寮、その他の部屋に倫理綱領を掲示
- 毎月の支援会議で協議し対応
- 利用者自治会で出された意見を職員会議等で報告し、より適切な解決策を講じる。

【精神障害者福祉施設・保護施設等】

- 「苦情解決の組織と職務」マニュアルに基づき、毎月1回師長会（各部署の責任者出席）及び施設連絡会において意識確認。
- 利用者と第三者委員による面談を実施。毎回、第三者委員会を開き、検討課題についてアドバイスを受けている。毎日の職員会議では行動規範の確認を行っている。
- 苦情対応規程及び対応マニュアルの作成

コメント

苦情解決のための委員会等の組織化の状況については、「ある」事業所が408か所（37.3%）、「ない」事業所が617か所（56.5%）となっており、「ない」事業所が半数を超えています。特に社会福祉協議会では「ない」事業所が45か所（84.9%）と、他の種別に比較して設置状況が極端に低い状況が見られます。

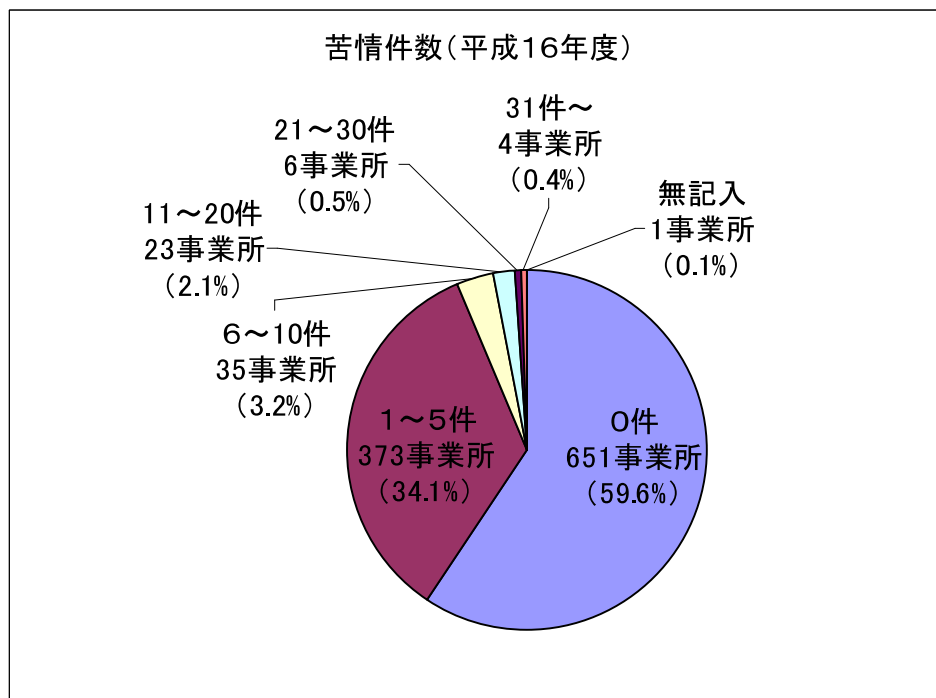
委員会組織による定期的な情報収集・意見交換等を行うことにより、情報の共有化や発生原因の究明、再発防止の対策や職員研修や周知のあり方の検討など、苦情解決に向けての早期対応・未然防止の取組強化をより効率的・効果的に行うことが可能となります。

委員会等組織がない事業所においては、苦情解決体制がきちんと機能しているか現状を再点検のうえ、委員会組織等の有用性を認識し、立ち上げの取組を積極的に実施することが重要です。

問8 平成16年度に貴事業所に寄せられた苦情について教えてください。

①苦情の合計件数 () 件

<集計結果>



<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	0件	1～5件	6～10件	11～20件	21～30件	31件～	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	321	213	16	12	1	1	0	564
B 児童福祉施設	146	88	9	2	1	1	0	247
C 障害児福祉施設	12	7	1	2	2	0	0	24
D 身体障害者福祉施設	31	15	2	1	1	0	0	50
E 知的障害者福祉施設	82	33	2	4	1	1	0	123
F 精神障害者福祉施設	23	5	3	0	0	0	0	31
G 保護施設等	1	0	0	0	0	0	0	1
H 社会福祉協議会	35	12	2	2	0	1	1	53
合計	651	373	35	23	6	4	1	1,093

コメント

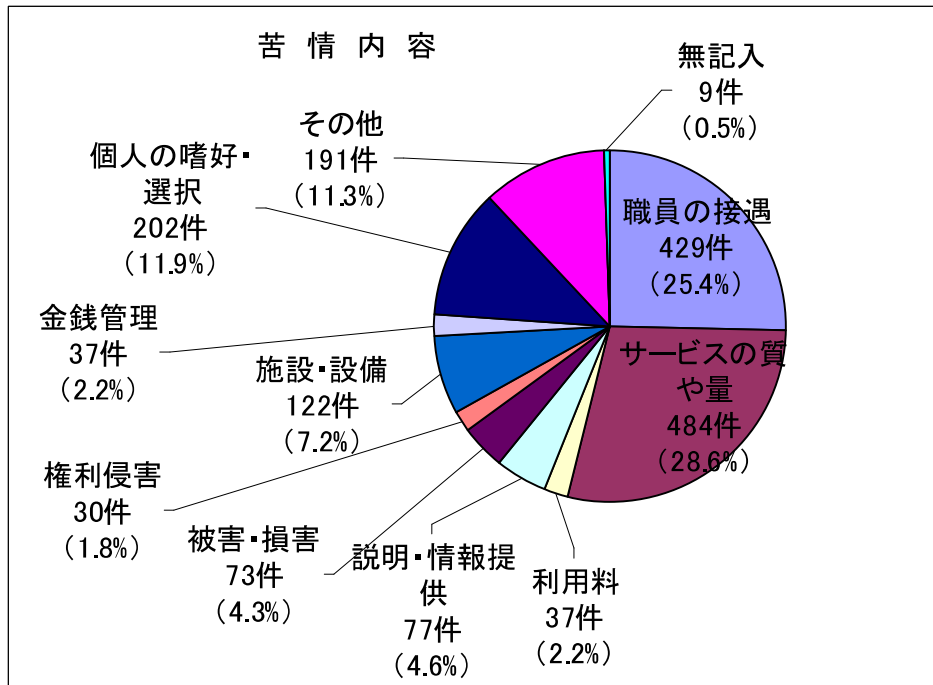
平成16年度に1件以上の苦情があった事業所は併せて441ヶ所(40.3%)で、半数を超える651ヶ所(59.6%)の事業所が苦情がなかったと回答しています。

苦情を単なる不平・不満やクレームとして捉えているところはないでしょうか。苦情=利用者の声という理解のもと、利用者と事業所の直接のコミュニケーション関係を確立させましょう。また、利用者の声すべてに耳を傾けても、要望の声すべてを叶えることは不可能なこともあります。しかしながら、「苦情には100%対応する」事が重要で、「できる」「できない」という苦情の対応結果ではなく、「できないならなぜできないか」と説明することが大切です。

問 8—②苦情内容は以下のどれでしたか。(主訴で分類してください)

- | | |
|--------------------------|-------|
| 1 サービスの内容（職員の接遇）に関する事 | () 件 |
| 2 サービスの内容（サービスの質や量）に関する事 | () 件 |
| 3 利用料に関する事 | () 件 |
| 4 説明・情報提供に関する事 | () 件 |
| 5 被害・損害に関する事 | () 件 |
| 6 権利侵害に関する事 | () 件 |
| 7 施設・設備に関する事 | () 件 |
| 8 金銭管理に関する事 | () 件 |
| 9 個人の嗜好、選択に関する事 | () 件 |
| 10 その他 | () 件 |

<集計結果>



※その他

- ・利用者の暴言
- ・利用者同士のトラブル
- ・施設内での軽作業を義務的にならないようにして欲しい。
- ・介護保険料に関する事
- ・ものとりれ妄想
- ・家族とのプライバシーについて
- ・利用者の呼称について
- ・保護者間のトラブル
- ・送迎の路上駐車について
- ・通院、服薬、帰省に関する事
- ・作業所外での異性関係について
- ・利用者の家庭での問題について

<集計内訳>

(単位：件)

事業所種別	職員の接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損害	権利侵害	施設・設備	金銭管理	個人の嗜好、選択	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	238	227	27	40	28	9	48	26	61	79	9	792
B 児童福祉施設	101	95	5	21	12	11	37	3	41	45	0	371
C 障害児福祉施設	12	45	1	3	1	2	7	0	21	7	0	99
D 身体障害者福祉施設	18	31	0	4	2	3	14	0	5	9	0	86
E 知的障害者福祉施設	18	44	1	6	17	2	13	3	56	45	0	205
F 精神障害者福祉施設	7	2	1	1	3	2	3	2	9	1	0	31
G 保護施設等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
H 社会福祉協議会	35	40	2	2	10	1	0	3	9	5	0	107
合計	429	484	37	77	73	30	122	37	202	191	9	1,691

コメント

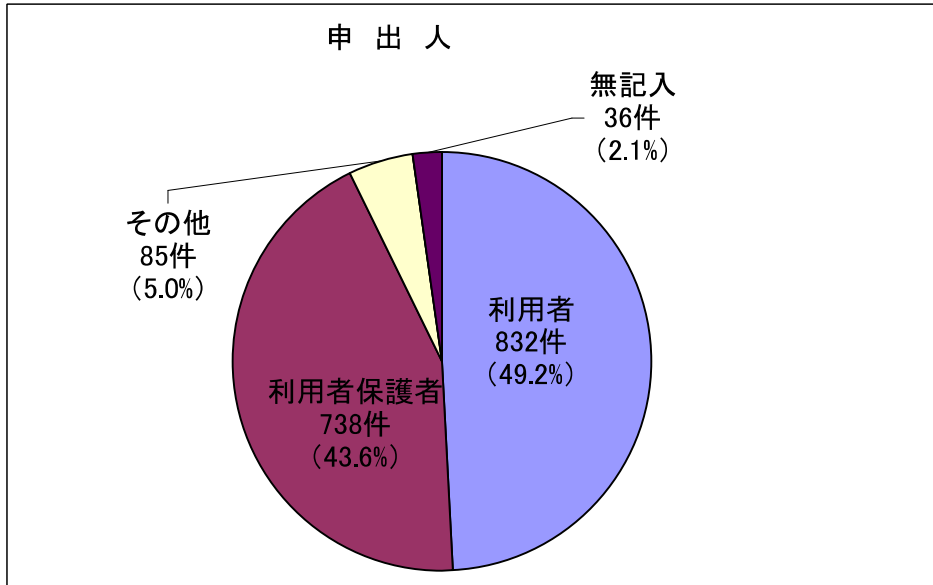
苦情内容は、サービスの質や量に関することが484件(28.6%)で最も多く、次いで職員の接遇に関することが429件(25.4%)と合わせて過半数を超えています。本委員会へ寄せられた平成16年度の苦情内容も「職員の接遇」と「サービスの質や量」が過半数を占めており、事業所に寄せられた苦情内容と同じ傾向となっています。「職員の接遇」「サービスの質や量」に関する苦情が多いということは、それだけ事業者側の取組姿勢が問われていることの現れであり、改善に向けた取組の強化が一層求められていると言えます。

また、割合は低くても「被害・損害」や「権利侵害」などの訴えがあることは重要です。各事業所においては、これらの声をきちんと受け止めて解決し、再発防止を図っていくことが大切です。

問 8—③申出人は誰でしたか。

- 1 利用者 () 件
- 2 利用者の保護者(家族) () 件
- 3 その他 () 件

<集計結果>



※その他

- ・無記名 ・職員
- ・担当ケアマネ
- ・担当ヘルパー
- ・送迎車を見かけた一般の方
- ・民生委員 ・地域児童
- ・地域の65歳以上の高齢者
- ・隣人 ・行政 ・町内会
- ・警察 ・他施設利用者

<集計内訳>

(単位：件)

事業所種別	利用者	利用者の保護者	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	364	376	46	6	792
B 児童福祉施設	107	225	19	20	371
C 障害児福祉施設	47	41	2	9	99
D 身体障害者福祉施設	76	7	3	0	86
E 知的障害者福祉施設	149	48	8	0	205
F 精神障害者福祉施設	29	0	1	1	31
G 保護施設等	0	0	0	0	0
H 社会福祉協議会	60	41	6	0	107
合計	832	738	85	36	1,691

コメント

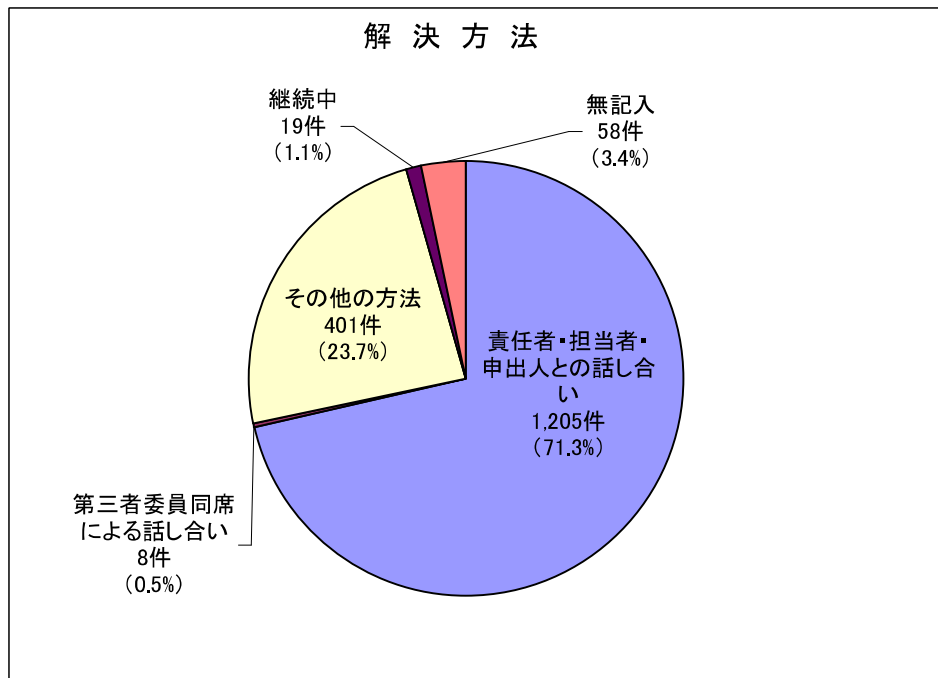
申出の多い順に「利用者」832件(49.2%)、「利用者保護者(家族)」738件(43.6%)、となっていますが、児童福祉施設においては、種別の特性上「利用者保護者(家族)」が最も多く、次いで「利用者」となっています。

「その他」では、特に高齢者福祉施設において、担当ケアマネや担当ヘルパー等を介して受ける苦情も少なくないと思われますので、これらの苦情もきちんと受け付けて適切に対応していくことも大切です。

問 8—④最終的解決方法は以下のどれでしたか。

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| 1 相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者と苦情申出人との話し合い | () 件 |
| 2 第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決 | () 件 |
| 3 その他の方法での解決 | () 件 |
| 4 継続中 | () 件 |

<集計結果>



※その他の方法

- ・理事長・家族間での話し合いによる解決
- ・朝礼、職員会、サービス担当者会議等で全職員で検討
- ・暴言のある利用者家族との話
- ・苦情解決責任者、部署責任者
- ・話の傾聴
- ・福祉事務所の介護保険担当者との話し合い
- ・スタッフ全員による話し合い
- ・保護者会の席で話し合う。
- ・お便りでどうすればよいか意見を聞く。
- ・作業所を支える会での対応により解決

<集計内訳>

(単位：件)

事業所種別	解決責任者、受付担当者と申出人との話し合い	第三者委員同席による話し合い	その他の方法 ※	継続中	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	594	2	140	6	50	792
B 児童福祉施設	219	1	140	3	8	371
C 障害児福祉施設	90	0	6	3	0	99
D 身体障害者福祉施設	60	4	21	1	0	86
E 知的障害者福祉施設	126	0	74	5	0	205
F 精神障害者福祉施設	21	1	9	0	0	31
G 保護施設等	0	0	0	0	0	0
H 社会福祉協議会	95	0	11	1	0	107
合計	1,205	8	401	19	58	1,691

コメント

「相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者と苦情申出人との話し合い」が1,205件(71.3%)と最も多くなっていますが、どのような方法でも「相談・苦情解決責任者」が内容を把握して解決に関わっていくことが重要であります。また、第三者委員を含めた解決が必要なかった場合でも、定期的に解決処理結果について第三者委員へ報告する必要があります。

問9 今までに寄せられた苦情の内容や対応等の概要について、差し支えない範囲（事例として紹介できる範囲）で、何件かご紹介ください。なお、解決に至らなかったものでも構いません（個人情報を除き、プライバシーに配慮してご記入ください）。

【高齢者福祉施設】

苦情:職員の言葉遣いが原因。認知症扱いされた。

対応:施設長、職員が本人に謝罪するとともに改めて全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を再確認した。

苦情:ショートステイ退所日に排便があったはずだが、排便チェック欄には記載されていなかった。チェック体制が出来ていないのではないかと

対応:相談員、当該ユニット長が家族に謝罪。チェック体制の強化を約束し、全職員に会議回覧等で注意を促すとともに苦情処理委員会外部委員に経過を報告。

苦情:中央ステーションに職員の机が通路に向けて座っていて通りにくい。(無記名での意見箱への投函)

対応:ステーション内の机の配置が現在の状況でない配置できないため了解ください。通られるとき家族・利用者とは気軽に對話したいし、状況把握も兼ねているので気軽に問いかけてくださいと掲示板に掲示した。

苦情:認知症で意思疎通の理解が困難な方で、ベット上で立ち上がり何度も足下がふらつき転倒寸前だったため1枚の畳で対応していたが、スペースが狭いと娘さんから苦情相談があった。

対応:居室がすべて4人室で畳を2枚にすると通路等が狭くなるため、1枚半分の畳を2枚として業者に特注し対応したら娘さんより大変喜ばれた。

苦情:清潔感をもっと・・・速さは別、手荒い人もいる。(無記名)

対応:職員間にて、ケアの方法言葉遣い、態度など話し合い。勉強会にも取り入れる。その旨改善について施設内掲示を行う。

苦情:個人使用のおしぼりをぬらしてとお願いしたのに1週間たっても戻ってこない。車いす生活でできないことを理解しているはずなのに・・・自分では何も出来ない気持ちを察じてお願いしたことは確実に敏速にお願いしたい。

対応:頼まれた職員、相談員が謝罪するとともに、なぜ届かなかったのかを説明。(ぬらすだけでは臭いがあると思い洗濯し、乾燥した後ぬらして洗面台の上に乗せ忘れてしまった。)今後くれぐれも気を付けるよう指導。全職員周知。

苦情:ナースコールをしてもなかなか来てくれない。やっと来てくれたかと思うとその位の用件でナースコールを押すなど言われた。

対応:その場で謝罪しナースコール対応は即座に対応するように説明。その日の職員会議で苦情の内容を説明し、心ある介護対応をしていくように話し合う。

苦情:施設の職員にいろいろと母のことを相談したいが、ある看護師の対応が良くない。

対応:介護・看護・調理・相談の各部署のリーダーが集まるセクション会にて、苦情内容と対応について注意確認した。

苦情:骨折事故があり職員同行で病院受診をしていたが、その時職員の不適切な発言があった。

対応:施設長、職員が謝罪を行い、苦情処理委員会を開催し、原因・今後の対応方法を話し合い、各会議で再発防止の徹底をした。家族との信頼関係もあり理解していただいた。

苦情:利用者に対して職員の言葉使いが悪く命令口調で指示をしている。

対応:相談員・職員が家族と本人に謝罪。職員全員に注意するとともに方言で話されるときにもきつい言い方に聞こえる場合があるので、言葉使いに十分注意するように徹底した。

苦情:職員からの言葉(トイレ誘導時「後で行く」に対して「今行って欲しい」と返事をされた)で不愉快な思いをした。

対応:本人・家族にお詫びを行い職員会で全職員に注意を行った。

苦情:洋服を送っても着ているところを見たことがない。着せていないのではないかと

対応:利用者は寒がりでも何枚も重ね着し、着替えも頻繁にされている。施設内ではおしゃれ着より普段着の方が良く、洗濯機や

乾燥機を使用しても良い素材の服が良いことを説明する。

苦情:転倒事故をおこしたのに連絡が無く、かなりの時間がたってからの報告であった。危機管理体制はどうなっているのか。

対応:園長室にて家族へ事故報告書をもとに相談員が状況説明を行う。園長より今回のような事故が起きた場合、すぐ家族へ連絡し、状況説明と対応について報告するようになっていたが職員が連絡を怠っていたことをお詫びし、今後事故や身体変化時確実に連絡することを伝え了解を得た。

苦情:対応者の声かけの言葉と態度が状況により威圧的に感じられることがあり、ストレス・不信感が募る。

対応:受付担当者が本人と面談し状況把握。その後担当者との面談を施設長を交えて実施。これまでの内容・経過について本人・家族へ文書提出、説明を行い改めていくことを確認する。職員会議の経過説明にて、他の職員への周知と意識向上を進める。

苦情:ショートステイ利用者の家族より、持たせた薬の量が減っていない。服薬をちゃんとしてくれているのか。

対応:嘱託医が主治医であったので、持参していることを知らず医院より取り寄せ服薬させていた旨伝え納得された。

苦情:入院中の利用者へ面会に行ったら退院した後であった。

対応:職員が謝罪し入退院の家族連絡についてシステムを組む。

苦情:利用者家族が「お世話になります」と挨拶したところ、時々面会に来ているにもかかわらず「久しぶりですね」と言われ、傷つき不愉快な思いをした。改めて欲しい。

対応:副園長、介護長が謝罪するとともに介護職員会議で家族との対応について研修を行った。

苦情:風呂のお湯がぬるいので入らない。連絡帳に入浴していないのに入浴したと記録がある。

対応:入浴時の温度設定や入浴状況を調べ、今後の対応について検討した。入浴の実績表と職員が控えてきた連絡帳の記録を照合し相違を調べた。風呂の温度に関しては、利用者の好みに分けられるように熱いお湯が好きな方は早めに入浴案内する。利用者一人一人浴室に案内するときに、バイタルチェック表にチェックを行う。その記録を連絡帳に転記する。

苦情:ショートステイから戻ってみると持っていった衣類が足りなかった。

対応:その日のうちに責任者が自宅を直接訪問。お詫びと洗濯していたため衣類を入れ忘れていた旨説明し返却する。

苦情:家に風呂が無く入浴を拒否的な利用者の臭いについて、他の利用者からのクレーム

対応:ケアマネと話し合いを持ちクレーム内容の確認及び対応検討。家族を交えた話し合いを予定するが家族も係わりたくない様子であった。利用中の対応で入浴へ入れる工夫や声かけで一応の解決をみた。

苦情:職員の利用者に対する呼び名について不適切であるという指摘があった。

対応:職員が本人へ謝罪し、朝礼・終礼・会議等で利用者は適切な呼び名で呼ぶよう指導、再確認し徹底している。

苦情:短期入所を利用したが、入浴の際に洗髪をしっかりして欲しかったが、頼みにくい雰囲気だった。

対応:利用者とは十分な対話を持って納得いただいた。職員に対しては指導した。

苦情:利用者の処遇が統一されていない。要求(処遇方針)を聞き入れて貰えない。

対応:要求が利用者本位のものではなく、あくまでも家族主体のものであると判断している。個人を尊重しつつも他の利用者にも配慮は必要であり、特別視は出来ない。現在も話し合いが継続中。

苦情:ショートステイ利用中に赤くなっていた褥瘡が増悪した。

対応:家族へ謝罪し、その後本人の様子を確認する。

苦情:限られた職員がたびたび犯人扱いされる。

対応:家族からも当該職員は居室に入らないようにとの言葉があり、なるべく意向に添いたいが、掃除の必要性も考え別な職員2名で対応している。家族にも週1回以上来園して下さるよう話をする。

苦情:他利用者が居室内トイレ使用后汚れており、トイレを使用したくない。ショートステイ利用の際は居室を変えて欲しい。

対応:居室割りについては、他利用者の期間・認知症等個性も考慮しながら設定している点については理解いただいた。ただし、出来る限り希望に添えるよう可能な居室提示して、次回より設定することで納得していただいた。

苦情:施設サービス費の他に診療費の請求があり、最初の月は入所時の検査等あって次月からは減るだろうと思っていたら、やはり多額の検査料がある。何の検査をしてもらったのか。

対応:利用者は検査が必要な持病を持っており定期的に検査が必要であることを医者より説明を受け納得される。

苦情:毎週1回面会に来るがオムツが濡れている事が多い。きちんとオムツ交換を行っているのか。

対応:園長以下全職員が本人と家族に謝罪するとともに、今後の対応策について十分な説明を行い了承される。

苦情:自分の親に買って来た服を他の利用者の方が着ていたので、今後この様なことがないようにして欲しい。

対応:利用者の衣類全てに氏名を記入した。また、新しい衣服に関しては、持参される際に、家族に対し氏名の記入有無を確認職員が追記等の対応をしている。

苦情:ショートステイ利用最終日の送迎時、状況報告がなかった。

対応:毎回、送迎時に状況報告を行っているが、その日は退所送迎者が多く日頃送迎しない職員が対応していた。改善策とし、ケアプランチェック表に加えてADLチェックも含めた短期入所用チェック表を作成し、退所時どの職員が送迎しても報告できるようにした。

苦情:家族面会時、排泄介助を受けていた利用者が悲鳴に近い腰痛の訴えをした。なぜ腰痛の訴えがあるのか。職員に聞くと数日前転倒したことが解った。その報告も受けてないし、病院も受診もしていない。

対応:転倒後、利用者から痛みの訴えが無く、腫れ等もなかったので病院を受診せず様子を見た。その後も今回のような痛みの訴えがなかったことを説明し、報告がなかったことの謝罪をする。その後、病院を受診し結果報告にて納得される。

苦情:同室者のいびきがうるさく熟睡できないのでどうにかして欲しい。

対応:翌日居室の変更を行い安心して過ごせるような環境を提供した。

苦情:墨絵の作品がない。

対応:利用者は墨絵を描いてないことを説明する。

苦情:ショート利用中にあざが出来ていた。

対応:対応を注意して今後の介護に望むことを報告

苦情:施設より歌や踊りに太鼓・三味線の音等が聞こえてくるため、近隣住民に配慮して欲しい。

対応:施設全体の職員が謙虚に受け止め、苦情解決責任者がお詫びのため近隣の住宅を訪問し挨拶に伺った。そして、歌や踊りに太鼓等の大きな音を発するイベントやレクリエーションについては自粛するように努めている。

苦情:現状を維持するためにリハビリを取り入れて欲しい。

対応:家族の思いに比べ本人の意欲の低下がある。日常生活の中でリハビリにつなげていくよう指導する。

苦情:オムツ交換時職員から不適切な言葉使いをされたので傷ついた。改善して欲しい。

対応:相談員が家族に謝罪。改めて全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を再確認した。

苦情:利用者の認知症から金銭管理が出来ない。

対応:施設長が金銭管理については当施設ではできないことを説明し、県社協に金銭管理の手続きを依頼した。利用者も満足している。

苦情:職員の言葉使いに傷ついた。

対応:施設長・職員が本人に謝罪し、理解を得ることが出来た。改めて、職員一同利用者の権利擁護を再確認した。

苦情:利用料の生活費について、欠食した月もそうでない月もあまり利用料は変わらない。生活費の基本料金(共用費)について教えて欲しい。

対応:施設長が生活費の中には給食・食材・厨房の保存食・食中毒防止水道水質検査等安全衛生に関する費用が含まれていることを説明し、給食代は、朝食300円・昼食350円・夕食350円であり、欠食した場合は、返却していることに理解を得ることができた。なお、利用料は事務費・管理費・生活費から成り立っていることを説明し、理解を得ることが出来た。

苦情:職員の言葉使い及び態度について改めて欲しい。

対応:職員自身はあまり認識していなかった(利用者を傷つけていること)ため注意を促し、利用者に対する態度言葉使いには随分配慮を行うよう注意するとともに利用者には丁寧に謝罪する。

苦情:朝食の配膳時間が遅いので決められた時間に配膳をして欲しい。

対応:定時に配膳できるように、調理員の方に早めに準備に入ってください時間にゆとりを持って対応する。

苦情:特養に入居されている方に対する対応と同じような接し方をしないで欲しい。

対応:利用者への言葉使いは細心の注意を払いケアハウスという施設がどのような施設なのかと言うことを今一度職員全員(宿直)に周知徹底していく。

苦情:居室内の押入にある小型金庫の中の現金が無くなった。(いくら入っていたか、本人も解らず。現金を見ている人誰もいない)警察を呼んで調べて欲しいと再三の申出あり。

対応:本人、身元引受人(2人)、警察2人、理事長、園長、事務長、看護師にて話し合う。警察官がいろいろ質問し調書を作成しようとするも、話の内容につじつまが合わず、警察としても調べようが無くて打ちきりとなった。身元引受人も第三者委員まで申し出たくない。これで終わりにして欲しいとの結論であった。本人もしぶしぶ納得する。(認知症状あり)

苦情:食事の時、隣の席の方がずっと話しかけてくることに辟易している。食欲もなくなる。

対応:その隣の方が、苦情申出人にとっても好意をもっており、つい長く話をしてしまうことを伝えたくて、食事時間をずらして対応。数日様子を見たが、あまり効果がないため席を移動した。

苦情:同室者に対する苦情・相談(居室が二人部屋のため)

対応:加齢に伴う認知症や誤解、わがままに起因するもので他人にあまり関与しないような方向で話を聞き、環境調整を図っている。

苦情:利用料(老人保護措置費一部負担金)が高い。

対応:新規入所のため福祉課職員を呼び再度一部負担金の内容について説明してもらい納得してもらった。

苦情:迎えの時間が遅れたこと、入浴時のせっけんの量が多いのではという苦情

対応:その場でお詫びして、苦情受付を記入。文書にて回答。ケアマネにも文書送付。

苦情:いつも入浴時に温泉の温度がぬるいので身体が温まらない。

対応:身体的健康管理上(医学的根拠にて)38~40度が適温と説明及び掲示して利用者は納得承されました。

苦情:利用者に対する対応の仕方(言葉使い等)

対応:管理者、サービス提供責任者が利用者本人に謝罪するとともに、デイサービス全職員に対し利用者に対する対応の仕方を改めて徹底するよう話し合いの場を設けた。

苦情:財布がないと言いながら、他の利用者の持ち物(カバンや上着)を探すことは不愉快だ。

対応:ご本人の持ち物(カバン)を常に持ち歩いていただくことで解決が出来た。

苦情:送迎時、家の中まで送ってもらいたいと電話したら出来ないと断られた。電話対応の態度が悪い。

対応:苦情受付者が詳しく内容を聞いたところ、苦情申出人が「ヘルパーに伝えて欲しい」と言ったため、電話受付者が勘違いし断ったようであった。態度が悪いということもあったので、本人に嚴重注意をし申出人へ謝罪した。

苦情:入浴介助に男性スタッフが入った。女性スタッフにして欲しい。もしできないなら利用を辞めたい。

対応:申出人へ利用当日の入浴介助の状態を説明し今後も女性による入浴介助を行うことで了解いただく。

※利用者が全盲のため、実際は女性スタッフが介助を行っていたが、勘違いをされた様子。また、利用時「男性スタッフが介助に入ることもありますか?」と話をしたことによる不安感からケアマネへ相談があったようです。

苦情:施設内に設置されている意見箱の中に“送迎の運転の荒い人がおり気分不良になったことがある。気を付けて欲しい”と書面があった。(申出人不明)

対応:意見箱をあけた処遇・接遇教育委員会より事務長へ、事務長よりデイサービス相談員へ苦情内容が書面とともに伝えられる。その日の午後5時、運転についての話し合いがもたれる。そして、その結果を事務長に書面で報告し、職員会議で全職

員に口頭で報告する。また、施設内に掲示した。

苦情:施設の設定の歩行訓練プールの水温が冷たい。

対応:職員が本人と話し、毎回プール指導にあたる職員がプール利用者に水温を尋ね、その都度水温の調節にあたることで納得される。

苦情:食事について、①米はこしひかりの最上級にして欲しい、②肉はひれステーキにして欲しい。

③散歩は朝・昼・夜1日3回、30分～1時間車いすですて欲しい。

対応:①地元の束をモミで買い、値段も最も高い。②月に1回位最高級の肉も使えるが、毎回は無理。食費とのかねあい。ただし、好きなメニューを希望して個人に添って作っていること。③出来る限りボランティアとして職員が終わった時(夕方)はするが、要望どおりだと他の人に行く時間が少なく他の人の幸せも考えなければならない。以上のことを家族とともに職員も入ミーティングした。家族は事業所への理解を示し、利用者の申出は内面の淋しさのはげぐちかもしれず良く話を聞いて、これから引き続きメンタル面の介護も入れ出来る限り本人の希望に添うよう話したが、あまり無理なときは相談しあうという事で納得いただいた。

苦情:個別での機能訓練をもっと行いたいので、行って欲しい。

対応:改めて利用者本人、家族、担当ケアマネと話し合いを持つ。当施設できうる限りの個別機能別訓練メニューを作成し、実施することで納得していただく。また、日課の都合上利用者本人が必ずしも満足で来るメニューを提供できないかもしれないことを説明し納得いただく。

苦情:デイサービス利用時、皆が自分のことを臭いがすると話しているのでは・・自分は毎回着替えているのに失礼な・・とても傷ついた。

対応:理事長、管理者、生活相談員に速やかに報告し、家族・本人に謝罪し、担当ケアマネに報告し、ケアマネ・管理者・生活相談員を交え、今後の対応について検討する場を設ける。家族からの協力とデイサービスでの他の利用者への配慮など職員による工夫と本人へのフォローで様子を見て対応するということと、当方の数回の謝罪に利用者も機嫌を直されデイサービスを利用されている。

苦情:バスの送迎時に家族が伝えたことが確実に伝わっているのか。

対応:家族の方には苦情があった時点で謝罪し、その後は職員間でミーティングを重ね、職員の意識を高めていくようにした。

苦情:自分が職員と話しているところに他の利用者が割り込んできて、自分の意見・要望を否定するような言動がある。

対応:相談員・職員・利用者・ケアマネと話し合い。席を移動し二人の利用者ともに過剰な反応を控えて、互いを思いやるように助言し了承された。

苦情:通所介護の迎え時間に準備が出来てないときは職員に手伝って貰えないのか。(ここは、ホームヘルパーが行き準備しているが、その時間に準備が出来ないことがある。)

対応:準備が出来ていないときは手伝ったり、迎えの時間を最後にする等その状況により対応している。

苦情:職員の対応態度に関わる事項(利用者が職員に名前を尋ねたが教えなかったことによる苦情)

対応:利用者に当該職員が謝罪するが、自宅に帰られてからも苦情の電話があり施設長へ報告。その後職員全体に伝え気をつけるよう話し合いをする。発言した職員も反省し、本人宅に誤りに行きたいと伝えるも、その職員とは会いたくないと言われケアマネに同行していただき利用者本人、家族に謝りに行きしばらく説明するとともに話を聞き、今後もデイサービスを利用して下さるようお願いし理解して下さった。

苦情:利用者の家族より、提供票の入浴日は、月・木・土で計画されているのに、デイでは月・木となっている。土は入浴介助してくれないのか。

対応:担当者会議での内容をケアマネに確認し、入浴利用は月・木・土であったことを謝罪する。

苦情:定期的なデイサービスの利用者で当日欠席の予定だったが、本人の意思を確認せずに利用させてしまった。

対応:家族からの欠席の連絡がなかったが、事業者側の確認等の不備でこの様なことがおこってしまった。事業者の責任者が

謝罪を行い、今後この様なことのないよう再確認の徹底を行った。

苦情:入浴を手伝って欲しいのに何も手伝ってもらえなかったので行動して欲しい。

対応:自立を促し過剰サービスとならないよう機能訓練としての入浴介助を行っている。ただし、利用者一人一人の状況は異なるため、個々にあった対応を心がける旨を丁寧に説明し了承された。

苦情:ある利用者の方の本日のデイサービス欠席理由を他の利用者に問われたので、その理由を話したら欠席した利用者家族より問われても話さないで欲しいと苦情あり

対応:相談員が家族に謝罪に伺うとともに、今後プライバシー尊重に十分に注意した対応の徹底を再確認した。

苦情:職員の制服の名前が見にくく、名前が覚えられない。

対応:制服の名前の記載場所、字体の変更。職員の写真と名前の張り出しを行った。

苦情:自由にコーヒー、紅茶等が飲みたい。

対応:月に1度最後の週の一週間を通し、コーヒー、紅茶、昆布茶等の希望を聞き、3時のお茶に提供することにした。

苦情:白杖使用の利用者が危ない杖のつき方をされていたので、職員が注意を促した際、「白杖利用者が優先されるべきなのに・・・」との思いが強い利用者にも、内容がうまく伝わらず誤解が生じ翌日電話あり。

対応:電話で再度説明し解っていたいただいた。

苦情:朝リフトバスでの迎え時、玄関前でのUターンが気分が悪くなり、すぐに下車するのが困難なため何とかならないものか。

対応:Uターン時スピードを十分落とし対応するようミーティングで話し合う。また、他車も同様とする。後日において利用者の方も気分も悪くなく良かったと話される。

苦情:「雨が降る中1時間近く待っている。どうしてこないのか」と利用者から電話があった。

対応:すぐ迎えに行き濡れた上衣を着替えていただき、熱いお茶を出し、その後状態変化がないか様子観察を続けた。原因を確認すると、朝礼時配車する際、欠席者を記してある白板を見間違った(1文字違いの名前の方がいた)ためだった。実際は通常より30分位遅れたわけだが、雨天の中待たせてしまったことで不安感を増大させてしまったようだ。深くお詫びするとともに以後ミスがないよう工夫・改善(・配車する人だけでなく職員全員で欠席者とその理由まで確認する。・連絡を受けた際の確実な記入のため白板を追加した。)することを伝え納得していただいた。

苦情:職員が身体のことを冗談で言ったら本人が傷ついた。

対応:相談員と二人で謝罪に行く。

苦情:職員より○○ちゃんと呼ばれて残念だった。

対応:職員は親しみを込めて言ったつもりだったが、本人へ謝罪するとともに利用者への声かけは、○○さんとする事を職員全員へ徹底した。

苦情:入浴時のお湯の温度が高すぎる。もっとぬるくしてほしい。

対応:入浴の順番を後ろの方へうつっていたいただいた。

苦情:いつも自分が座るところに別の人が座っている。いつもの所に座りたい。

対応:座席は決まっているわけではないので、その日の利用者の人数や状態などで変わってもらうことがあると説明し納得してもらった。

苦情:室内の飾りをとってほしい。

対応:直ちに除去できる物ははずし、職員が謝罪。全職員で室内装飾を改めて見直し再検討するとともに本人に理由を聞き、今後の課題とした。

苦情:利用開始から4ヶ月になるが足の痛みや歩行機能の改善が見られない。

対応:何もしなければ心身機能がさらに低下する恐れのある中、現状が維持されていることの重要性を説明。1年後を楽しみに「一緒に頑張りましょう」と激励。その場は納得される。

苦情:入浴中に下着がなくなった。

対応: 弁済を申し出たが固辞。入浴し着脱時に介助の職員を増やし全体を見守る目を強化することで、今後同様の事がおきないように努める旨を話し承いただいた。

苦情: 入浴をするため順番を待っていたが、呼ばれないため浴室へはいるとすでに清掃が行われていた。すぐにお湯を追加入浴したが不満を感じた。

対応: 入浴介助を行う職員間のコミュニケーションを綿密に行う。入浴介助を行わないホール内の看護職員他とも常に情報共有を行う。入浴チェック表を作成し、未入浴者の漏れを防止する。

苦情: デイサービス利用日にキャンセルの電話をしても送迎に来る。

対応: 職員(事業所)が来社してない時間に電話があった時は、連絡・伝達簿に記入し報告する。

苦情: 最近握力が低下し、箸を持って食事をすることが大変である。デイサービスでもフォーク等で対応してもらえないだろうか。

対応: 軽いものと思いプラスチックのフォークを用意したが使いにくいとのことで、金属ではあるが小さめで軽い物に変更したところ使いやすく本人も満足された。

苦情: 「利用者間の物品の譲渡。恐喝しているように見えた。」と第三者としてそこに居合わせた利用者から苦情受付担当者へ報告。苦情内容として「見ていて気持ちの良いものではない」「不快」「怖い」等

対応: 第三者も含め個別に話を聞く。譲渡を受けた利用者: 催促して受け取ったわけではなく相手の合意のもともらった。

譲渡した利用者: 要らないものだからあげた。いつもお世話になっているから、あんな物でいいのかという懸念はあったが・・・
第三者: 譲渡を受けた利用者に威圧的なイメージがあるためそういう風に写ったが、譲渡した本人がそういうのであれば納得する事とする。しかし、継続中。

苦情: デイサービスに出かけていった時と同じ格好で帰ってこない。身なりを整えて欲しい。

対応: 来園時の格好及びその日の気候によ衣類の調整を行いながら、帰園していただくように確認する。

苦情: レクリエーション活動中、他のみんなと同じ作業をさせてもらえないからもう来るなということであるとの苦情

対応: 相談員が再度事情を聞き対応する。本人の意思確認傾聴。受容の徹底を再確認する。

苦情: 近くの利用者が頻りにタンを出し多量のティッシュを使うためくず入れがすぐに一杯になる。また、ベッドに休んでいるときもシーツや枕元にタンの付いたティッシュが捨ててあり不潔であり不快な感じがする。

対応: 当該利用者に衛生面からも不潔であることを話し、自分専用のくず入れ(ビニール袋)を常時持ち、それに入れてもらう。

また、ベッドで休む際は、唾液が流れ出て濡れることもあるので枕に専用のバスタオルを敷く。本人も理解されたが継続中。

苦情: 利用者本人の要望のあった食事提供に関して徹底して欲しい。(利用者家族より)

対応: 家族に直接電話をし徹底されなかったことに対して謝罪し、今後同じようなことがないように約束し了承された。

苦情: 手芸の時間に職員に無視された。もう利用を中止したい。

対応: 職員は頻りに声かけを行ったとのことであったが、難聴のある方であったため聞こえていないようだった。不快な思いをされたことは事実なので謝罪し、その方も「ひどいことを言って悪かったね。また来させてくださいね。」と言われ解決した。

苦情: デイでの一日遠足に利用者が行きたいと希望されたのでお連れしたが、家族より「何で連れて行ったのか」と苦情電話あり。

対応: 連絡があった家族へ生活相談員が電話を行い、利用者本人が希望されたこと、一日遠足については連絡帳へ記載し事前に連絡していたことを伝えたが、今後は基本的に1日遠足等の外出の際は連れて行かないでください。本人には家族が伝えますからとのことで了承する。

苦情: 昼食時の料理方法で肉が硬くて食べられない。

対応: 栄養士・調理員と相談し検討してもらう。

苦情: 利用料金を1000円持たせたがおつりがない。間違っていないか。

対応: 利用料金は毎回記録しているため確認し、利用料金はちょうどだったことを報告し、もう1回確認することをお願いした。その後家族より間違いだったとの連絡有り。

苦情: 帰宅した際に洋服が裏返しになっていることがある。きちんと確認して欲しい。

対応: 視力障害があるため、着脱の際に見守り・声かけを徹底していたが、職員が怠った可能性があるため全職員に申し送り、着衣後の確認を徹底することにした。ご家族にはお詫び申し上げ再発防止に努めることをお伝えした。

苦情: 自分のくつが見当たらない。

対応: 一緒に探したが見つからずとりあえずスリッパで帰っていただく。送迎終了後、同じようなくつを見つけ、本人に確認してもらいが違うと言われる。担当者・職員が本人に丁寧に謝罪し、今後は間違われぬように名前の記入をお願いするとともに改めてデイ全職員でどのように対応していくかの話し合いをもち、靴箱に番号を記入し、詰めて入れていくようにした。その後利用者には同じくつを購入しお詫びした。

苦情: 他利用者Aさんを自分と同じ利用日にしないで欲しい。

対応: 以前よりAさんを気にしている言動があり、席の工夫、職員の仲介、ケア内容の見直し等試みていた。(Aさんは認知症の状態も重度で不明な言動のある方である)改めて、職員会議の後、両担当各々のケアマネへ相談し、検討を行った。後日、Aさんのサービス担当者会議においても検討の結果、Aさんの利用日を一日減らし、本人と同日にならぬようにした。Aさんの家族も理解されて協力してくださった。

苦情: パワーリハビリをすぐに行いたい但し順番待ちが多くなかなか自分の番が回ってこない。

対応: 当日の時間割を作成し、サービス開始時には適宜説明し対応する。

苦情: 同日にご利用されていた近所同士のAさんBさんが、ご自宅(プライベート)で些細なことから仲が悪くなり、AさんがBさんと同じ日にデイを利用したくないとのこと。

対応: Aさんの希望どおりに利用日を変更し、Bさんには当たり障りがないように事実を告げずに・・その後特に問題はない。

苦情: 職員がうそを言った。

対応: 園長から本人に謝って、今後職員の指導の徹底をすることを話して了解を得た。

苦情: 事業所で独自に作成している出席簿に、欠席したのに出席の印が押してある。

対応: 直ちに申出人へ連絡し、居宅事業所の担当者と自宅訪問して「印の押し間違い」を謝罪する。また、利用料の計算処理は会計処理簿で行うこと等を説明して納得していただく。

苦情: 送迎車を利用する際、尿臭が強い利用者と一緒に同乗したくない。

対応: 当該利用者とは話をするとデイサービス以外、入浴・更衣はしていない様子であった。担当ケアマネと話し合い、ヘルパー利用を行う。ヘルパーと連携を取り、着替えの準備や洗濯を徹底してもらった。その後は尿臭もなくなった。

苦情: 電気治療器の使用方法を教えてもらい自由に使えるようにしてほしい。毎回職員に頼まなければならないのが面倒だ。

対応: 訴えられた本人に管理者から直接説明。身体状況によっては使えない器具もあり、使い方によってはやけどなどによる場合もあるので、安全面を考えると時間設定なども看護職員に任せていただき、ケガのないよう安全に使用していただきたいと丁寧に説明した。その日の送迎時に家族の方へも苦情内容とその対応を話した結果、本人も家族も納得していただいた。

苦情: 昼食の配膳が遅かった。

対応: 実際は順番に配膳をしていたが、遅いと感じられそのことが自分を馬鹿にしていると思いこまれた。本人に状況を話し、そうでないことを理解していただき、以後遅い配膳をしないようにして解決した。

苦情: 水曜日の利用日に自分ばかりをじろろ見る三人の利用者がいるので、水曜日の利用を辞めたい。

対応: 本人の座る位置を変更し、三人の利用者について勘違いをしていることを何度も説明する。繰り返し説明して本人の性格上、人の話を聞き入れない所があり、レクリエーション等も本人だけが参加せず、他の三人が話しかけても本人が無視している状態。参加日に雰囲気も悪くなり、何よりも本人に認識がないので本人の希望どおり水曜日の利用を中止する。

苦情: 地域の高齢者が民生委員に相談したことが、すぐにセンターに報告されている様子を見てプライバシーの侵害で、情報がつつぬけだという意味で苦情となった。

対応: 高齢者より相談を受けた民生委員がすぐにセンターに連絡をし、事業所職員は迅速な対応を行うべく、すぐに高齢者のお宅へ電話を入れ、そのことがかえって苦情となってしまった。民生委員とセンター職員とでその高齢者のお宅を訪問し、謝った。

今後は、本人の同意を得てから対応することとした。

苦情:説明が長い。優しいゆっくりしたしゃべり口調が逆に馬鹿にされているようだ。もう調査にも来なくていい。

対応:その場で電話にて謝罪を行い、訪問に伺わない旨をお伝えする。市にも内容を伝え、他センターへ移管を依頼する。

苦情:ヘルパーに調理をしてもらっているが、炊飯器の調子が悪いので別の炊飯器を使用して欲しいと頼んでいるが、今朝も調子の悪い方で炊飯し、なま煮えのご飯が炊きあがった。その、なま煮えのご飯を準備して食べるように言い、ヘルパーは帰っていった。こんな事が以前も2~3回あった。自分が馬鹿にされているようで腹が立つ。今後は、必ず自分が言っている別の炊飯器で炊飯して欲しい。

対応:利用者宅において申出人とその家族に同席してもらい、ヘルパー事業所の責任者が本人及び家族に謝罪し、本人の指示されている炊飯器を今後は必ず使用する事で、了承を得る。ヘルパーのミーティングで、全ヘルパーに対し、利用者の人権を尊重した対応の徹底を図るように話し合い確認する。

苦情:ヘルパーが訪問時にポストから手紙を出して本人へ渡している。家族の分もあるのでやめて欲しい。

対応:事業所へ連絡し、善意でやっていたとはいえ今後はやらないとの対応を取らせた。

苦情:お金を払っているのだからヘルパーは何でもするのが当たり前。

対応:制度上出来ないことを伝え、お詫びするが聞き入れてもらえず、最終的に他の居宅・訪問介護事業所に変更された。

苦情:香典返し寄附金を持参した時、当然のような態度で受け取り、職員の言葉に暖かみを感じなかった。

対応:電話での対応。接客態度について朝礼や職員会議等で注意があり、職員の質を高めるよう研修を行っている。

苦情:介護保険認定について、調査員によって介護度の差がありすぎる点

対応:納得いかなかったら、区分変更をかけるように説明し、その間他のサービスで調整する。

苦情:訪問販売について

対応:本人からの依頼でクーリングオフを行使

苦情:朝・昼・夕・夜間の利用者でヘルパーが多数関わっており、人数を3~4名にしてほしい。

対応:ヘルパーの活動の前後の説明を行い、3~4名には無理があることを伝え、6名にしていた。

苦情:ヘルパーがバッグ(お金)を取った。100%ヘルパーに間違いはない。

対応:利用者宅をマネージャーと訪問し、家族にバックを探していただいた。一緒に探したいと申し出たが拒否された。警察へ被害届を出してくださいと伝え届けが出た。併せてヘルパーへ事実確認を行い状況を記録してもらった。ヘルパー、責任者、所長ともに利用者宅へ行き話の内容確認した。利用者から毎日のように早く返して欲しいと電話があったが、2週間位後、マネージャーと行ったら見つかったと本人が言われたが、見つかったことの連絡は来なかった。その後サービス利用無し。

苦情:ヘルパーから言われた言葉で傷つけられた。そのヘルパーには来てもらいたくない。

対応:利用者宅へ主任ヘルパーと同行訪問して内容の確認をする。ヘルパーへ確認指導する。話し方、接し方には、利用者により考え方、受け方がそれぞれ違うので注意して話すことを主任ヘルパーより指導する。職員の全体会でも総合的に次長に注意してもらった。他のヘルパーで対応して、言葉使いに注意して会話をするように指導したことを申出人へ伝えた。

苦情:訪問給食を利用しているが、ご飯が硬かったり味付けの濃いときがあった。

対応:管理栄養士に伝え水量の確認や味付けの確認をし、検食等でも把握できるようにした。利用者の方へも対応する旨伝えその後特に問題なし。

苦情:介護保険の認定を受けヘルパーを利用したいが同居家族が居ると思うようなサービスを受けられない。制度として仕方がないのだが不満もある。

対応:介護保険制度について説明。必要に応じ同居家族がいても本人が介護を必要とする場合、本人に対しての支援のみできる事等の説明をし制度について理解いただく。

苦情:月2回訪問介護に買い物支援をお願いしているが、頼んだメーカーの品物でなく安かったからと別な品物を買ってこられた。

対応:訪問介護事業所に電話にて、利用者は品物にこだわりを持っておられるので、高くても指定されたメーカーの品物を買ってもらうようお願いをした。

苦情:地域の65歳以上の高齢者実態把握調査を行うに当たり、市の職員と受け取れるような説明であったが、そのような調査を行っているのかと市に対しての苦情

対応:苦情相談が匿名のため、市担当課へ事情説明し、助言を受け、実態調査訪問マニュアルを作成し、訪問時利用者(地域住民)に誤解を与えることのないよう丁寧に納得されるまで説明を行うことを実践している。

苦情:老健施設への1ヶ月ほどの入所希望を施設に相談しているが、入所の可否等について決定事項が施設側で決められており、こちらから確認しないと教えてくれない。最初は入所できるということであったが、次聞いたときには今回は見送らせてくださいと言われた。どういうことか。(利用者家族より)

対応:ケアマネが施設相談員、看護婦長に利用者家族からの不満について説明。1ヶ月間の入所をご本人も強く希望されておられ、理事長の入所許可が出る。相談員が対応について説明・謝罪。ご家族は容認される。

苦情:男性ケアマネより女性の方が親しみやすいので担当を変更してほしい。

対応:利用者との相談後担当変更とし対応する。

苦情:通所介護の送迎時間がまちまちでありどうにかして欲しい。

対応:道路状況、利用者の身体状況等により送迎時間は若干変化するが、10分を基準として時間の変更が見られるときは提供事業所が利用者へ電話にて報告するよう対処する。

苦情:週6回の派遣を一人のヘルパーにして欲しい。また、交替させないで欲しい。

対応:主任ヘルパーと家族との話し合いを行い、2人のヘルパーで対応し、1人ずつ交替していく方法で了解を得る。ヘルパー事業所への連絡。

苦情:介護保険更新手続きの結果に納得できない。

対応:保険者へ相談のうえ、本人・家族と話し合いを実施。改善が見えたところ等を再確認したうえで再申請による再調査を手配する。ケアマネへの相談を勧める。

苦情:家族に対し洗濯物の片づけを頼まれ不愉快な思いをした。職員の態度が家族に対し失礼だった。(市担当課に匿名で相談があり、担当職員が確認のため来所される)

対応:職員カンファレンスを開き、事実の確認と誤解されるような態度、言葉使いを改めるよう話し合った。また、悪意をいだかせよう説明をしっかりとし、良好な関係を保てるよう努めていく。

苦情:ホームで現金で預かっているおむつ代ほか小遣いはどのように使われているのか。

対応:すぐに金銭出納帳とのコピーを家族に送付し説明する。後日、家族が訪問された際に、再度確認をしてもらい納得される。

苦情:家族が面会に来られた際、利用者は咳が出ていた。スタッフは経過と医者を受診を出て薬が出ていることを伝えるも、心配の様子で翌日様子伺いの電話が来た。

対応:スタッフの中では、いつものこと、あるいは薬が出ているので安心と思いがあつたかもしれない。家族の気持ちを思うと、早め早めに家族に対して報告を施設よりすべきであった。経過についても家族に先に知らすべきであった。

苦情:家族来園の際、利用者のシーツが汚れていたのに注意があつた。

対応:全職員で細かいところまでしっかりと見ていくよう確認する。

苦情:利用者の入院が長引き、退院の目途もたないが、退所扱いにしないで欲しいのでずっと籍を置いていて欲しい。

対応:病院の先生に指示をもらいながら、退院できる頃はいつ頃か大体の事を教えて欲しい。それによつては、いつでも待ってますので・・・とお伝えしたが、しばらくして亡くなられ退所となってしまった。

苦情:面会者があつたら直接会わず、利用者本人に断ってから通してください。

対応:面会者があつたらまず利用者の意思を確認し面会させるよう職員へ周知し実行している。

苦情:便座を温便座に交換して欲しい。

対応:業者に見積もりを出してもらい、購入伺いにて許可があり交換する。

苦情:駐車場が雨の日はぬかるんで面会に来るのもおっくうになるので整備して欲しい。

対応:年内には整備する予定になっているとの説明を行い、実際整備が終了した。

苦情:脳出血で入院となり長期加療の必要から退去案内を申し出た際、「退院するまで部屋を確保しておいて欲しい」と要請があった。1ヶ月以上の確保は困難であるため、再入居の申込による待機(予約)をお願いすると、「母を見離すのか」と立腹され、対話拒否。

対応:事業者、管理者を通じて家族と話し合い。脳出血並びに後遺症も含めた長期治療と療養が必要で、グループホームでの生活は困難であることを説明し、今後は療養型医療機関や特別養護老人ホームでの対応が望ましい旨を伝え納得いただいた。

苦情:廊下のソファーに1人ポツリと置かれている。グループホームが家族というのであればそのような関わり方をして欲しい。

対応:家族に謝罪。職員会議で協議し利用者の方の一日の暮らし方について本人のニーズに基づき改善を行った。

苦情:職員がおやつを入居者の方に渡すそのやり方が粗雑に見えた。

対応:家族に謝罪。当事者のスタッフから事情を聴取。スタッフからも直接家族に謝罪してもらった。

苦情:認知症の軽減が見られ在宅に向けてのケアプランが達成され、在宅復帰を促すも理解して貰えず、1年足らずで退所しなければならぬことが残念であるという思いが苦情になった。

対応:施設長、担当者が説明。行政に相談し在宅に入られた。

苦情:いつも一番風呂に入りたい。

対応:利用者は認知症のためおわかりにならないことは当然だが、入浴に関しては常に一番に浴室の前で待っている。最初は、皆で譲りあいしていただきたい旨話したが、納得して貰えず、湯を抜いてその都度新湯に入れ替えた。温泉に行き満足感を味わっていただいた。しかし、連日のことには無理が生じた。利用者みんな大切な方々で、同じように幸せになっていただきたいと家族・本人に話し、家族の了承は得たが本人にはその都度いろいろの方法で納得していただき少しでも不満が少なくなるよう対応している。

苦情:ケアプラン作成上において言葉使いで家族が傷つかれた。

対応:ケアプランを作成してケアプランに基づいて介護を施行している事を説明したら分かっていた。

苦情:職員が利用者家族に「利用者のご飯とみそ汁しかとらない」と言った。

対応:声かけや介助で食事摂取していることを説明。職員に対しては誤解をまねくような発言はしないよう注意。

苦情:入浴時の急変による死亡事故が発生し、施設対応に納得がいかないと家族より関係機関にクレームがあった。

対応:死因に対し充分説明し謝罪もしましたが理解していただけず訴訟になった。

苦情:県外より入居された利用者の利用料が以前と比較高いように思う。

対応:要介護3から4へ変更により状態の悪化が著しく、身体機能、特に排泄機能の低下がはなばなく紙パンツの利用が増えていることなど丁寧に説明し納得いただいた。

苦情:湿布を明朝貼ってくださいと夜勤者をお願いしていたが貼ってもらえなかった。夜勤者は聞いてないと答えたが、数日前より朝湿布を貼るようになっていた。

対応:伝達が確実に行われていなかったことを本人に説明し、再度スタッフへ朝湿布を貼っていくように伝える。

苦情:入浴を後回しにされた。自分が何か悪いことをしたからかと落ち込んでいる。

対応:入浴担当者は便汚染があった方を優先しようと思ひ本人に伝えたつもりだが、本人は難聴が強くしっかり聞こえていなかった。再度、その時の状況を本人に話し、謝罪する。早い時間に入浴したいという希望に応える。しっかりと本人に伝わったか確認をしていく。

苦情:汚れた下着を押し込みに押し込んであり、洗ってもきれいにならなかったため、スタッフが「下着を汚しておられ洗っても落ちなかったため捨てさせていただきます」と家族宛のメッセージをタンスに貼ったため、家族より「母は字が読めるのでプライドを

傷つけるような張り紙をしないで欲しい」と言われた。

対応: 家族に深くお詫びし、本人のプライドを傷つけないよう電話等での連絡を行う。

苦情: 以前のような気軽さで面会できていないような雰囲気がある。

対応: 管理者・職員・家族と話し合い率直な意見交換を行い、誤解が解けお互いの信頼回復に努めた。

苦情: 夜間エアコン室外機の騒音により眠れない(近隣住民より)

対応: 室外機を移動することで解決

苦情: 脱衣場の暖房がハロゲンヒーターのみであったため、急な入浴時等室温が上がりにくいいため寒いのではないかと。

対応: 職員で話をまとめ、事務長、理事長の許可のもとエアコン設置となる。

苦情: 面会に来るたびに、他の入居者にもものすごい目つきでにらみつけられ、不快な思いをしている。面会に来たらにらみつける人を居室に誘導して欲しい。遠方より面会に来るのに不快な思いをしたくない。

対応: 面会に来られた折りに、家族・統括本部長・管理者で充分話を伺い、不快な思いをされたことにお詫びをして、これからは面会に来られた際は直接会わないよう外出を計画したり、面会場面が外部から見えないよう工夫し配慮した。

苦情: 本人の認知症を家族がしっかり理解していなかったため、頻繁に家族を呼びつけ、事業所側の批判をしており、そのことを聞いた家族が事業所へ訴えてくる。

対応: 解決責任者が本人の認知症の状態を説明し、面会時の心得を助言。事業者側の取り組みを告げ、冷静に本人と向きあうことが大切とフォローを行った。

苦情: 自らの大切なお金をなぜホームの管理者に預けないといけないのか。自分のお金は自分で持っていたいのに。

対応: 本人に居室には鍵が設置されていないため金庫も準備されていないので、安全のためホームで管理し、必要時にホーム側に要求し、自らの意思でホーム側へ明示していただければと説明し納得された。家族への説明を行い、本人の現状を理解していただき、家族の同意も周知し安全第一を約束し了承された。

苦情: 糖尿病のある方の食事、おやつの上げ方について、家族の「普通にしてください」という意見に対し、栄養士の指導を重視し、「本人は糖尿病があるのですが・・・」とスタッフが強い口調になってしまった。

対応: 管理者が謝罪するとともに相手の気持ちに立った話の持っていく方、何が大切であったか等話し合い、反省の部分である苦情が強いと感じたところ等をスタッフが家族に手紙で詫びた。

苦情: いろんな本が読みたい。

対応: 利用者の方に読みたい本を聞き、職員が家から持ってきたり、書店にて購入することで対応する。

苦情: 職員から手荒い言動や対応で傷ついた。看護師なのにあれでは困る。

対応: 苦情を受けた管理者が事実状況を確認した上で看護師を注意・指導し、直接利用者へ謝罪させた。そのことで、利用者も納得。また、今後同じようなことが起こらぬよう職員会議にて話し合い、適切な利用者対応について職員全員で再確認した。

苦情: 他入所者が間違えて居室へ入ってきて困っている。どうにかしてほしい。

対応: 居室を何度も間違える入所者に対し、居室ドアへ本人が分かりやすい目印をつけ、氏名もより分かりやすい位置へ掲示させてもらった。同時に全職員へ確実な居室誘導を行うよう指導した。それでもやはりいつの間にか居室を誤り入室してしまうことがあったため、申出人の了承のもと、外出時には居室に鍵をさせてもらうことで様子を見ることとなった。

苦情: 外出時、ズボンに便が付着しておりケアが行き届いていない。ひげも伸びている。本人の出来ない部分については、しっかりケアして欲しい。

対応: すぐに外出用意をやり直し、下着・ズボンを着替えていただき外出される。このとき娘さんが急いでいらしたので、お詫びを申し上げて送り出す。帰苑時、娘さんに丁寧にわび、本人が頑固に着替えを拒否され、押し問答が続いていたところに娘さんが来られたことを伝えると娘さんも朝は急いでいたので言い過ぎた。苑にいるときは本人の言うとおりでよいが、外出時はきちんとさせてほしいと言われる。ひげそりについてまめにしているが、今以上に気を付けますと返事をする。スタッフ会議で毎日ひげそりをするようにし担当シフトを決定する。その旨を後日娘さん・本人に伝えて了承をもらう。

苦情:本人がおしりをたたたく人がいると家族へ話された。

対応:循環を良くするタッピングを施行していたが、本人への説明が不十分なまま実行されていたと考え、今後は何をするときも充分説明し、本人が納得の上で行動へ移すようにするようスタッフへ話す。家族へも同様のことを説明し納得していただいた。

苦情:職員が威圧的な言葉をしたと町法務局に通報があったとのことで、県・町・法務局から調査に来られた。

対応:「そんなことばかり言っていると山へ連れて行くよ」と言った人がいるのかどうかの調査であった。職員が笑って言って、利用者本人もエヘッと舌を出されたとのことで、このような事実があったようだった。すぐ職員会を開き冗談でもこのようなことは言うべきでない職員も十分反省し、二度とこのようなことがないよう利用者の人権を尊重した対応の徹底を再確認した。その後家族に対しアンケート用紙を送付し、無記名にてご意見をいただくようにしている。内容によっては、すぐ対応できるように家族の意見を大切にしている。

苦情:介護者の態度や言葉使いで傷ついた。

対応:介護者へ状況確認を行い、施設長・主任により話し合いを行い、主任・職員が本人及び家族へ謝罪し、全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を再確認した。

苦情:臀部に褥瘡ができて「栄養不足」と聞いたが、栄養管理と食事介助に問題があるのでは。

対応:家族へ食事を食べさせることについては、強制的には出来ないことを説明し、できるだけたくさん食べられるよう声かけと食べやすい大きさなど工夫して食べてもらう。褥瘡悪化防止のために離床等促していくことを説明し理解を得る。また、全職員で上記のことを共有した。

苦情:人権を無視する接遇を受けた。改めて欲しい。

対応:本人・職員の話聞き事実を確認した上で、管理者・担当者・職員が本人に謝罪。全職員に事実を伝え、この仕事の心がまえ、利用者の人権について考えてもらう。これまでの反省と今後の改善を話し合う。

苦情:家族より職員の対応に利用者への言葉かけのあり方について苦情申出があった。

対応:苦情の内容を全スタッフで共有し、検討会を開き認知症の方への言葉使いや接遇マナーのあり方を再確認し、その後定期的な勉強会を開催、利用者家族へは最も関係のとれていたソーシャルワーカーが対応し、その時の状況説明を行い理解を得る。

苦情:夕食時間毎日、奥様が面会に来られ見ているので、他の入居者が食べにくいとの苦情。

対応:夕食を奥様も一緒に食べていただくように説明し、食事の準備をし対応した。

苦情:今までは入居中に家族が病院に連れて行かなくても良かったのに、なぜこれからは家族が病院に連れて行かないといけないのか。大変だし時間もなかなか取れない。

対応:病院受診予定日は事前に報告しておく。ご家族の都合によっては協力する。再度、受診について説明をし理解してもらう。

苦情:ある職員の作った料理がおいしくない。他の職員の料理はおいしいので、職員間で研修して欲しい。

対応:入居者のみなさんは血圧・心臓・太りすぎ等問題を抱えているので、塩分摂取量に気を付け味が淡い料理になっている。淡い料理になっている事情を入居者に説明したが、全員の理解が得られていないので引き続き説明を行う。職員間で味の差がでないよう勉強会を開いた。個人の好みに少しでも対応するよう工夫した。

苦情:他の利用者の寝言やいびきがうるさい。また、スタッフが夜間介助に来るため足音や介助時の音がうるさく寝られない。また、利用開始時当利用者のみで1室を利用していたのに他の利用者と同室になった。

対応:1室6畳しかなく2人の共同生活としてはグループホームの居室基準に適さないため、他利用者に別の居室入室とした。申出人及び別の利用者・家族に説明し、施設長の了解にて家族の方々も了承された。

苦情:職員によって介助の方法に違いがある。

対応:職員で話し合い介助を統一するよう徹底した。

【児童福祉施設】

苦情:職員が子どもに対してプライバシーに関するような質問をしたので子どもも保護者も傷ついた。

対応:保護者に対して担当職員が謝罪するとともに監督する立場の副園長、主任保育士が今後十分に配慮することを約束した。

また、全職員で子どもへの言葉かけ等について対応の再確認を行った。

苦情:台風接近していた前日に保育士が「明日は開園します」と答えたにもかかわらず、当日「台風のため休園です」との連絡が入り困った。前日に「天候によっては休園の場合もあります」と伝えて欲しかった。

対応:受付担当者及び職員本人が謝罪するとともに今後は予測が付きにくい天候の際は、「自宅待機や場合によっては休園もありえます」とお願いすることを伝え納得される。

苦情:隣接している建設会社の塗装からの環境汚染をどうにかしてほしい。子どもに被害が至る。

対応:直接会社側と話をしてもらい、休日等に処理する方向に変えてもらった。

苦情:化学物質の入ったおやつを使用しないで欲しい。

対応:園と保護者との話し合い。製造元の会社に危険性の説明をうける。厚生労働省の職員衛生法では許可されているものである等話し合い、今後おやつに出さないことを約束し納得された。

苦情:送迎時に車が混んでしまう。何か対策をして欲しい。

対応:保育園前の売土地を保護者用駐車場として借りる。

苦情:子どもの身体測定の園内掲示をやめて欲しい。

対応:心配の様子を聞き医者への相談を勧める。子どもの成長を見ることで解決。

苦情:市から郵送される保育料納付書が他人のものだった。

対応:施設長が保護者に謝った。

苦情:投薬依頼書の書き方をもう少し改善して欲しい。服薬の時間を間違わないで欲しい。

対応:保護者の意見を聞き、改善方法をお便りにて知らせる。職員会等で充分話し合い間違いの無いよう改善、確認。

苦情:園併設の無認可施設利用の利用者(障害児)への保育要員として当事者の遠縁に当たる女性を雇い入れ保育を行っていた。途中、保育園への入園が決まり、利用者がパニックなどおこさないようその職員を付き添い要員としてそのまま保育室に入ってもらい時間をかけて慣れさせたが他の保護者から指摘を受けた。(第三者委員への直接の苦情)

対応:申出人と面会し事情説明し納得いただく。利用者の保護者が、他の保護者へは知らして欲しくないとのことで苦情処理委員と相談し全保護者への公開はしないこととした。

苦情:子どもが顔にひっかき傷を付けられた。

対応:職員が保護者に謝罪し全職員で話し合い、子どもの対応について理解・協力していくようにした。

苦情:園へ行きたがらず、夜は行くと言うが朝になると嫌がる。

対応:担任が電話を入れると風邪とかであったが、園長が電話をするとすんなり登園する。

苦情:遠足の案内について例年祖父母にも案内がなされるのに、今回は自由参加だったので祖父母が参加して良い行事には案内が欲しい。

対応:職員会で話し合い。個人的にも保護者に詫言を入れ、次回からは祖父母も一言案内を書くようにして解決。

苦情:駐車場にきちんと車を止めないので指導して欲しい。

対応:保護者向けに“保育園としては、「入園のおしり」に書いてある通りをお願いしているが守れない人がいるようです。どうしたらいいでしょうか”と意見を募る。その意見を載せたプリントを作って配るということを2回したらきちんと止めるようになった。

苦情:女の子が男の子に顔を爪で引っかかれ傷が出来たことに対して、母親より一生補償して欲しい。地元の病院では治療のしようがないので、県の形成外科で治療してもらうため全額費用を出して欲しい。

対応:保育中に傷を負わせたことに対し担任・園長が謝罪。地元で病院での治療費は負担するがそれ以外は支払えない旨話すと納得された。

苦情:子どもがいじめられるから行きたくないと言う。自分もいじめられたので心配。

対応:母親を励まし日々の様子を送迎時に伝え安心する方向へ職員全員で対応。

苦情:担任保育士の態度(言葉使い・子どもへの接し方)について指導して欲しい。

対応:保護者の誤解もあったが、施設長、主任保育士、担任が保護者に謝罪し保護者とも話し合ったところ理解してくれた。

苦情:職員から降園時、袖を引っ張って連れてこられた。我が子を園ではかわいがってもらっているのか疑問に思う。

対応:園長・主任・担当保育士が保護者に謝罪した。担当保育士はそのような気持ちはないと弁明したが、誤解のないような態度
言い方を再度確認した。

苦情:園にお迎えに行くとお尻を叩かれ、腕を引っ張られていた。親もそのようなことをしたことがないのにショックだ。

対応:園長・主任・担当保育士が謝罪。主任・担当保育士が自宅に伺い謝罪。今後は気を付けることを話す。職員間でも保護者に
誤解されるような態度は改めようと確認した。

苦情:施設職員が挨拶をしない。

対応:お詫びをした後、子どもと接していると聞こえない場合があるので挨拶しないときは職員の身体に触れてもらうようお願いす
る。

苦情:マーチング練習の音がうるさいので防音策を考えて欲しい。

対応:隣人宅との境界に壁を設置し、マーチングの練習は日と時間を決め、実際に太鼓等を叩く練習は近くの公民館を借りて行う。

苦情:子どもの園内での様子等について

対応:担当保育士が日々子どもの様子を報告し、保護者の落ち着きとなるように対応していく。

苦情:友達が言った子どもの身体的特徴のことがお帳面に書かれていた。

対応:言った本人に話をして今後言葉使いにクラス全体で気を付けるよう配慮する。

苦情:保育士の中に依頼したとおりにやってくれない人がいる。分からないときは尋ねてくれればよいのに、独断で間違った処理を
してしまう。人の話をきちんと理解する能力に欠けるのではないか。

対応:当該保育士は他施設での経験もあり社会的な知識があるが、もっと謙虚な姿勢で保護者の話を聞くようにアドバイスし、
保護者にも納得してもらった。

苦情:非常勤職員から子どものことで他の保護者へとうわさが伝えられ心が傷ついた。

対応:施設長、職員が謝罪するとともに全職員で相手側になった気持ちをどう考えるか問い、利用者の人権を尊重することを徹底
再確認した。

苦情:正門の外灯は夕方になったら早めに点灯して欲しい。

対応:点灯時間設定を早くしすぐに対処した。

苦情:通園バスの運転技術(スピードが遅すぎる)等について

対応:運転手、助手、園長で話し合いをし安全運転を確認する。助手に話を聞いて、その後の状況又は園長が乗り確認をする
ようにしている。

苦情:水遊びをした後の水着から砂がたくさん出てくるので、園で水着を乾かして欲しい。

対応:職員会議にて話し合った結果、園での水遊び、プール遊びの後は、毎回洗濯機で水着を洗っているが、全園児の水着を
乾かすのには無理があること、今後は砂を十分に洗い流すように注意していくことを説明保護者が了承された。

苦情:園児同士で起こった噛みつきについての苦情

対応:保護者にさりげなく伝えたところ、噛みついた子の親がお詫びをしたことですんなり和解できた。また、職員間も子や保護者
の痛みを十分に受け止め、保護者としての関わり方や保育の環境などの見直し防止に努めたいと話し合いをした。

苦情:友達同士遊んでいる中、保育士の見えてないところでつまんだり、また遊びがエスカレートして、蹴ったり打ったりなどになり、
被害者の保護者より相談があった。

対応:子ども達へ話を聞いた後加害者への指導、声かけ。また全児童へ良悪の区別について話をする。保育園での結果を説明

し、被害者の保護者より加害者の保護者から謝罪を受けたと園にも連絡あり。

苦情:施設内の木にいる害虫を駆除して欲しい。

対応:すぐに駆除し文書で保護者に伝えた。

苦情:噛みつきが続いているが、どのように対応しているのか。噛んだ子について知りたい。その子の親は知っているのか。

対応:噛みつきの続いている子は、母親が早産防止のため入院中であり、不安定な精神状態であることを伝え、またこの年齢では、言葉で表現できないことを行動で表してしまうことも理解していただく。職員も噛みつきを防ぐように努力していくことで納得いただいた。

苦情:「保育園に登園する時間が遅いと午睡に時間を要するので大変だ」と非正規職員に言われた。保育士として自覚が足りない。

対応:全職員に状況説明をし、言葉使いに気を付けるよう話す。保護者には主査保育士が謝罪し、話し合い、理解を求めた結果円滑にいくようになった。

苦情:登園時に自分の子どもが他の児童に蹴られているのに、近くの職員は気付いてくれず無視されているようで腹が立った。

4月以降職員の対応が違う。正規職員・非正規職員の区別は保護者には関係ないので区別しないで欲しい。

対応:担当保育士が保護者と話し、母親の気持ちを受け止める。不快に思われた態度については、職員全体で話す場を持ち、改善するように努めた。また、登降園時には職員から声かけし、信頼関係を築くよう再確認する。

苦情:担任が男性保育士なので自分の子どもへの細かい配慮をして貰えるのか。

対応:子どもは昨年度からの継続時ということで、年度末には申し送りをして子どもの把握はしていることを伝える。男性保育士も二年目なので、彼の保育を見ていただきたいことも含め園長をはじめ他の職員も連携をとって保育をしていくことを説明。

苦情:1歳児の子どもが病気をして1週間保育園を休んだことで、祖父母より保育園に出すより家で見た方が子どものためだと言われる。

対応:農家に嫁いで家族以外の人と話す機会が少ないので、何でも自分で背負い込み自信を無くしている状況であった。

答えを出すことや指導をすることなく、母親の気持ちが落ち着くまで聴く。また、担任にも伝え子どものようすなど細めに伝えて育児のサポートに努める。

苦情:保育士の顔と名前が一致せず、連絡帳の名記があっても誰かわからないのでネームを付けるようにして欲しい。

対応:保育士のネームを準備し胸につけるようにした。付け忘れのないよう互いに声を掛け合うように話し合う。

苦情:保育士の挨拶が悪い。担当でなければ泣く子も抱いてくれない。

対応:保護者への挨拶や丁寧な受入など心がけるよう話し合う。

苦情:職員が利用者に対して乱暴な歯磨きの援助をしていた。

対応:施設長、職員が謝罪するとともに職員会を開き、慎重、親切な接し方をすること等意見交換をし再発防止に努めることとする。

苦情:クラスに気に入らない保護者がいるのでクラスを変えて欲しい。

対応:クラス編成の後ですでに新学期も始まっている。急にその子どもさんだけクラスを変えるというわけにはいかないのですが、1年間だけは現在の状態で頑張ってもらいたい。子ども達は罪もなくよく遊んでいるという旨を知らせる。

苦情:お弁当をロッカーに入れておくと腐敗の恐れがあるので保育室に冷房を入れて保育室に置くようにしてほしい。

対応:保育室にお弁当を入れるかごを準備し冷房を入れるようにした。

苦情:登園許可書は必要か。病院へ行く時間、費用などつらい。

対応:保育園の管理上、また集団生活をするにあたってのルールで入所時に説明し理解していただけただけのものと思っていたこと。これは、他の保護者も同様であることを伝え理解してもらう。

苦情:トイレトペーパーは置いてないのか。いつも拭いてないのか。手を洗わないのか。指導をしているのか。

対応:ペーパーで遊ぶ子がいてははずしていることがあるが、その都度わたしている。排泄後保育士が再度拭いている。手洗いも

指導を徹底していくことを伝える。

苦情:朝、子どもが早く起きられないので保育園で朝食を食べさせて欲しい。

対応:7:00~7:30の間に登園される方に限り、おにぎりやパンを持たせてもらい部屋で食べられるように対応した。

苦情:子どもの園での記録が欲しい。

対応:園の方針としてできるだけ書くことを少なくして園児と接するよう努力している。また、保護者とも話をするようにしていると伝える。

苦情:伝染病(インフルエンザ等)の出席停止について、治っていないのに保育園に連れてくる人がいるみたい。

対応:園から登園できない病気の一覧表を保護者に配布して周知しているが、再度園だよりで感染症に対する出席停止の目的、医師の許可があれば受け入れること等知らせた。

苦情:冬場の就学児(5歳)の着替えは汚したときだけで良いのではないか。

対応:園では全員昼食後、お昼寝前に着脱の確立と乾布まさつのため着替えをしていた。就学児はお昼寝もないし、昼食の汚しもないし、小学校でも着替えはない等職員会議で検討し見直しをした。

苦情:職員の名前が分からないのでネームを付けて欲しい。

対応:主任が謝罪し0才児担当のネームが子どもを抱っこするとき邪魔になりそのままはずしていた経緯を説明し、ネームの形を変えて常に付けられるようにすることを伝え納得してもらった。

苦情:保護者間の連絡を取りたいが何か良い方法はないか。

対応:職員会議で図り検討した結果、保護者専用の連絡ボードを設置することにした。

苦情:職員が子どもに不愉快な言葉をかけた。どういうことだったのか。

対応:施設長、本人が謝罪。職員本人の反省を促すとともに全職員でモラルや人権の尊重について話し合う。人権問題の研修を行った。

苦情:園の入園説明会の内容はほぼ毎年一緒であるが、出席するのは新規の人達だけでよいのではないか。

対応:説明会の内容を検討し、新規の入所者への会とは別に設け、その他は希望者のみ出席してもらおうという方式を今年度から実施するように検討中

苦情:「子どもが夜になって、保育園で喧嘩をしたと泣き出した。本当に喧嘩があったのか。そのようなことがあったら報告して欲しかった。」と担任保育士の家に夜電話がかかってきた。

対応:保育士は喧嘩があったことは気付いてないことを話すとともにお詫びをし、翌日話をしてみることを約束する。

苦情:他県では水道水をそのまま飲むことは考えられない。

対応:水道水について確認の電話をし説明を受ける。内容について保護者に説明し承諾される。

苦情:自分の子どもがクラスのある子どもにいじめられている。自宅に遊びに来た際、子どもに命令しているところを目にした。子どもも園でいじめられていると話す。

対応:母親、園長、担任、主任で話し合い。まず、園での子ども達の生活ぶり関わりを細かく伝える。二人はいたって仲が良くお互いに遊具を譲り合ったり他の誰よりも親しく笑顔で園生活を過ごしていることを伝えると、安心されその後は言われなくなった。

苦情:連絡帳に書いても担任の先生からの返事が無く、時々印鑑も押してくれないときがある。

対応:園長が担任に確認をとったが、明らかに担任の対応に非が認められたので注意・指導をした。保護者に対しては、園長が謝辞し、今後信頼関係を取り戻すべく注意された点についての改善点を担任・主任から丁寧に説明し了解いただいた。

苦情:プール熱に対しての園の対策は?

対応:園長、職員全体で対策を考え回答した。

苦情:家庭では紙おむつを使っていないが、園でお漏らしをした際、紙おむつをはいて帰ってきたので一度苦情を出したが、また紙おむつをはいて帰ってきた。

対応:1回目の苦情の後、園長より直接利用者に話をし、トレーニングに関しては保護者の希望に併せて対応していくこと、又は

園内で話し合う機会を作りトイレトレーニングについて検討する旨を伝える。

グループ会議にておむつ使用簿の内容を検討し、紙おむつとおむつ使用簿、保護者へ渡すメモを保管することを決め、非常勤にも伝え、全体で対応できるように確認する。また、続け合わせ資料にてトイレトレーニングについて学習の場を設ける。

2回目の苦情は、はじめ連絡帳に記入があり、その後園長が保護者と面談する。①トレーニングパンツの園の予備が十分でなかったのを改善すること。②職員、パートの意識がまだ十分でなく、個々の対応をしっかりと伝えられていなかったのを改善すること。③意識の向上を図るため会議に提案し検討する。以上を答えて了解を得た。

会議にて提案し、意識の啓発を図るとともに、至急トレーニングパンツを購入して予備を十分にとること。パートを含めてグループに入る全員に園長より話をすることが決まる。その日に担任がトレーニングパンツを購入。園長とグループの職員、パートでこの件に対して会議を行う。一人ひとりこの件についての考えや反省をのべ、①トレーニングを始める際は保護者としてしっかり話し合い、意向に添う。②園外へ出かける際は、園用のおむつ、パンツだけではなく個人の物も用意する。③園用のおむつ、トレーニングパンツを準備する。④連携ノートを作成する。⑤普段グループに入らない職員が入る際は、十分に説明し分からないことは聞いてもらうように伝える。その後グループ懇談会にて個人の物がなくなったら園の物を使用して良いことを確認する。

苦情:子どもの健康状態についての細かな報告がなかった。

対応:職員会を開きクラスの担当が出番の関係で交替するときは、特に子どもの健康状態についてはしっかり引き継ぎするように確認し合った。

苦情:園児の送迎時路上駐車のため車庫の出し入れが困る。

対応:門扉に駐車禁止場所の図を掲示。園便りで協力を依頼。朝夕の支度を手早く、駐車時間の短縮を職員が呼びかける。

苦情:園庭最端のユーカリの木にスズメバチ、あしながバチが飛来し危険なので伐採して欲しい。

対応:台風の度大きな枝が落ちて道路や電線を塞ぎ、町内の方に撤去の手伝いをしてもらった経過もあり、保育係に連絡し業者に伐採を依頼。

苦情:迎えの時、子どもがガーゼを当てていたが説明がなかった。

対応:延長保育の担当2名のうち、1名にたんこぶの状況と処置経過を保護者に伝えてもらうように連絡してあったが、たまたま2階に園児と一緒に忘れ物を取りに行っていた。クレームを寄せられたことに感謝し、事情を話し今後は遅番の2名に必ず小さな傷でも連絡し合うようにすることで了承された。

苦情:なぜケガをしたのか説明がない。きちんと報告して欲しい。

対応:親が感情的になってちゃんとした説明がなかったとしており、説明をしてあやまったら落ち着いた。

苦情:歯ブラシを噛んでよくすり減らすので配慮してください。

対応:歯磨きの基本は家庭でなされるものと思うが、園で2回の実施も保育の一環であるのでチェックを行い保護者へ連絡する。

苦情:夕方迎えの時、子どもが遊びやテレビを見ているとき「〇〇さんお迎えですよ」と呼ばないで欲しい。子どもがせっかく一生懸命な所を中断してしまう。

対応:夕方は急いでお迎えに来られるので好意的に知らせていたのですが、保護者の考えもいろいろあると考えられます。

苦情:園で使用している市販の洗剤は、子どもの肌にも環境にも悪いのではないかと。

対応:市販の洗剤は適正と思われるが、他の園での取り組みも聞き子ども専門店での洗濯洗剤に切り替えた。

苦情:1年前のことで取り上げ職員の対応が悪かったから当園拒否をしたり、円形脱毛症になり大事な幼児期につらい思いをさせたので、保育士としては失格だからやめて欲しい。

対応:施設長、主任、保育士が保護者に謝罪するとともに職員への指導を徹底することで納得してもらい、全職員にも保護者、子どもへの配慮、対応の仕方の徹底を再確認した。

苦情:除去食を保育園で作って欲しい。

対応:保護者、園長、担任、栄養士で話し合い。今後も別メニューで献立を作成し除去食を作ることにした。業者へ1名分の発注を

依頼する。

苦情:自分の子どもに対して職員という言葉かけで傷ついた。

対応:事実関係を調査し誤解であったことが分かり解決した。

苦情:高校生として携帯電話を所持したい。施設では許可されていないから自分がみじめに感じる。

対応:この件について職員会議や子供会等で何回も協議し合った結果、ルールや条件を守るという合意のもとで所持可能となった。

苦情:リビング用のスリッパを作って欲しい。湿気のすごい日はベタベタして気持ちが悪いから。足の裏が不衛生になりがちだから。

対応:苦情内容について職員会議で話し合う。子ども達の意見を聞く。再度職員会議で話し合い。意見集約のうえ、洗面所用の換えマット、風呂上がり場用の換えマットの数を増やし、洗面所共同スリッパを2足、棟入口に足拭きマットを購入して置いた。それでも不便を感じたりその他良い方法が提案するようお願いした。

苦情:公文学習はやりたくない。

対応:公文学習をなぜ取り入れているか説明して最終的には希望者のみとした。

苦情:毎週土曜日をフリータイムとして欲しい。

対応:夏休みの土曜日をフリータイムとした。

苦情:男と女の差別をなくして欲しい。女の子には優しくて男の子には微妙に厳しい。

対応:男女間の差別については、男の子の甘えからの発言であったと職員としては心すべき事と理解した。

苦情:携帯電話を持たせて欲しい。他の高校生はほとんど持っているので学園も持たせて欲しい。

対応:携帯電話所持については児童に詳しく説明して納得してもらおう。職員・児童ともに持たせたい、持ちたい心乗り越えるしかない現状を理解している。

苦情:夕食のおかずのおかわりについて、勤務職員は男子児童のみにわけてしまい、女子児童には「もうない」と言って配らなかつた。

対応:申出があった直後に職員に事実関係を行う。おかわりの声かけをしたところ、男子児童が早く来たため女子児童の分までなかつた。職員間で話し合いを行い今後は平等になるように配慮することを申し合わせた。

苦情:部活動で遅く帰った児童に対し夕食以外のカップラーメンを出している。差別ではないか。

対応:事実関係を確認したところ夕食のおかわりが無いとき出したことがある。また、児童が自分の小遣いで買って来て食べていることもあった。職員間で話し合いを行い、部活者や通院児童で食事が遅くなる児童については、「ご飯」「汁」については別に分けて置いておくことを申し合わせ、特別な理由のない限りメニュー以外の物は出さないことにする。

苦情:お菓子を強制的に取り上げる人がいる。「いや」というと殴るまねをして無理でも取る人がいる。どうしたらよいか。

対応:職員の処遇部会で協議した上で毎月初旬に行われる子供会に提案し、子ども全体の問題としてとらえ話し合わせる。

結論として幼児・小学生は毎日おやつがある代わり毎月の小遣いが少ないこと、中・高生はおやつを自分の小遣いで買うこと、おやつのおねだりが無くならなければ、小学生並みにおやつを準備する代わりに小遣いの額を減らすこと。みんな、家庭を離れて寂しい思いをして頑張っているの、上級生だけが生活しやすい学園でなく、小学生等も含めた全員が学園は楽しいと思うような学園にしていこうと話している。

苦情:「手足口病」にかかった子どもを登園させないで欲しい。

対応:園医、保健所に問い合わせ、その上で保護者会の役員会で検討してもらい、全家庭に結果を知らせる手紙を出した。

苦情:職員の保護者に対するあいさつが悪い。

対応:職員会で話し合いを持ち、職員の方から声を掛けるよう努力するという事になった。園便りでその事を知らせた。

【障害児福祉施設】

苦情:宿直職員が就寝時間を早めてしまうことがある。

対応:利用者へ謝罪。早めた理由を説明し早める際の条件をお互い確認し合う。

苦情:自分の席に朝日があたりまぶしい。

対応:朝日があたる範囲を確認し席を移動する。

苦情:吸入器が使用できなくなったので新しい物を買って欲しい。

対応:同じメーカーの物をすでに注文済であることを説明

苦情:学校下校時に無断寄り道をし、みんなより遅く帰園した際、学園の職員に言いたいことがあるので話を聞いて欲しい。

対応:無断寄り道の理由も含め指導員、副施設長、保育士3名の職員がそれぞれ話を聞き、日頃の対応への不満など自分自身の思い込み誤解であったことが分かり納得し笑顔も見られるようになった。

苦情:短期入所事業の利用に伴い送迎サービスの金額設定について内容説明が欲しい。

対応:申出人、その他の希望者を交え説明及び検討会を実施し理解を広めた。

苦情:支援員と一緒に遊んで欲しい。

対応:集団活動では納得されず、日課の中で個別に対応する時間を検討するとともに支援員間での「遊ぶ」という事への認識を改める。

苦情:食事介助中、声かけが少ない。

対応:会議を開き、職員への周知徹底を図るとともに家族への謝罪と説明を行う。謝罪文を掲示板にて公表。

苦情:学校での水泳の授業が始まる前に結膜炎のため眼科通院して欲しい。

対応:眼科通院し保護者へ連絡帳で伝える。

苦情:短期入所利用の案内文書を民間業者メール便で送付したことにつき、民間業者の配達職員は近隣のアルバイトもおり個人情報漏洩に該当するとの抗議。(市役所にも苦情連絡していた)

対応:利用者の文書送付については郵送することとした。

苦情:保護者会への不満

対応:保護者とよく話し合い、不満が出ない、公平な規則を作り取り組んだ。

苦情:他の利用者が押して側頭部を打撲。職員の判断で、連絡帳による報告のみで対応。保護者より状況の詳細な説明を要求される。

対応:安易な対応を謝罪。状況の説明及び検査費用等、保険の手続き、職員での話し合いを実施し、今後同様のケースへの対応方法を検討した。

【身体障害者福祉施設】

苦情:「荷物の中に雑巾が入っていたのでこの様なことがないようにしてほしい」と利用者保護者よりクレーム

対応:翌日の朝礼時に報告し二度とないように職員に注意。利用者の保護者へは朝礼時に注意したことを電話にて報告。

苦情:授産施設利用者の父親が亡くなった際に作業を休んだ場合、忌引休暇として有給休暇になるのではないかと。

対応:利用者と施設は授産施設サービス契約で成り立っており、雇用契約でないため有給休暇の規程も定められてないため有給扱いすることは出来ない旨を説明し本人も納得された。

苦情:入浴の順番が守られていないので、しっかりと順番どおりにしてもらいたい。

対応:入浴の順番をローテーション方式として実施しているが、手違いがないよう浴場入口の廊下に順序よく待機するよう全員納得のうえ改善している。

苦情:入浴時に使用するシャワーチェアが汚れている。

対応:介護職員で話し合いをして清掃を徹底するようにし、その旨を申出人に伝え了解してもらった。

苦情:食事の味付けが薄い。

対応:栄養士によりできるだけ家庭的な味付けをするようにし、あとは卓上に調味料を用意しておき、個人毎に調整するように了解してもらった。

苦情:入浴時の介助職員数が少なく、ゆっくりお風呂に入れなかった。時間や周囲の状況を気にすることなく入浴したい。

対応:施設長、職員が謝罪するとともに職員数が少なかった理由等の説明をする。数日後パート職員の採用。パート職員採用から数日後利用者の入浴状況は改善されたか確認。

苦情:帰宅時の衣服が汚れている。気配り、優しさが足りない。なるべく気のあった方が食べさせて欲しい。

対応:一人専属で対応させることは平等ではなくなるので出来ないことと、一度施設での利用者の生活状況を確認して欲しいとお願いする。

苦情:当日の休みを施設に電話した際、職員から一方的に「休みですか」と聞かれ、その後は話す気がなくなる。電話対応をもっとしっかりして欲しい。

対応:朝の職員の人員的なものと言動に対する説明。今後職員教育を実施し電話対応マナーを各部署に配布。

苦情:帰宅した際に首にかけられたタオルが濡れている事が見られる。以前はあまり見られなかった。冬場になると風邪を引く可能性があるのでこまめにタオルを交換して欲しい。

対応:職員のケアが行き届いていなかったことを謝罪。タオル交換を食後・おやつ・静養後以外に朝夕の送迎前後も確認し、状況に応じ対応することで、家族も納得。

苦情:利用者・職員の住所を教えて欲しい。活動写真の購入を希望

対応:情報の流出やトラブルを避けるため住所の開示は出来ないことを説明。写真に関しては、ゲストと撮った写真等は本人だけでなく他の利用者にも提供していくことで納得する。

苦情:施設を退所し自立を目指したい。住居の確保や行政手続きなど支援して欲しい。

対応:身元引受人へ連絡を取り利用者本人の意思を伝えたが自立は難しいのではとの見解があった。支援員としても同感であったため利用者本人と再三話をし、施設生活を続けることで同意される。

苦情:他の利用者から罵声を浴びせられショックを受けた。

対応:支援員が罵声を発した利用者と話をし、ご自分の言い過ぎを認め相手に謝罪し、申し出た利用者も謝罪を受け入れ和解した。

苦情:ナースコールで職員を呼んだが対応までに時間がかかりすぎではないか。

対応:コール対応職員2名が偶然、排泄全介助の支援にかかっていたこと、利用者の耳が少し不自由なためインターフォンでの職員の返事が聞こえていなかったことが原因だったと理由を話し理解をいただいた。

苦情:シーツ交換の際にしわが多いのもう少しきれいにしたい。

対応:「ペットメキング」は基本的なことなので、職員に再度指示・指導する旨を伝え納得いただいた。

苦情:居室洗面台付近に置いてあった日用品が無くなった。

対応:全職員に調査をしたが、覚えがないという結果でありその事を伝えるとともに今後名前の記入をお願いし終結。

苦情:入所者同士の喧嘩でケガをしたのに相手は口で謝るだけで治療費等に関して何も言ってこない。

対応:施設理事長等が利用者の家族と面談し状況説明を行うとともに、当該入所者から聞き取りを行い、話し合いにより和解。

苦情:申出人が他の利用者のドアをノックし声を掛けて訪室したが、ビデオ鑑賞中で気づかず断りもなくドアを開けたと激怒された。その後廊下で申出人の名前を連呼され罵声を浴びせた。呼び捨てにされたり罵声を浴びせられるいわれはない。

対応:支援員が罵声を発した利用者と話をし、挨拶、受け答え、言葉使い等は団体生活のルールとして丁寧にしてほしい旨伝え本人からも今後は気を付けるという答えがあった。その事を伝えるとともに、申出人にも団体生活のルールについて話をし了解された。

苦情:作業終了後や休日に作業場を使用させて欲しい。

対応:作業終了後や休日の作業場解放は安全対策上許可できないと話をしたが納得せず、公民館等で行われているサークル等への参加を促すも交通費がかかると拒否。申出人の技術的に向上したいという意思を考慮し、事故責任のもと認める事とする。他利用者からの申出についても申請を出してもらう形で行うが、本人の状況を見極め許可できないこともあることを申し添える。

苦情:通所の送迎時間が日によってずれることがあるので同じような時間で迎えに来て欲しい。

対応:通所送迎経路表を作成し、時間等を記入しマニュアル化して職員の意味統一を図り解決した。

苦情:車いすでの出入りがしやすいようにしてほしい。

対応:入口を広くするとともに介護人がいないときは迎えに行くことで解決。

【知的障害者福祉施設】

苦情:利用料の内訳がわからないので教えてもらいたい。

対応:説明書を作成。家族負担はないとのこと安心していただく。

苦情:利用者同士のトラブル(所持品の分別等)への不満

対応:部屋換え不足物の補充、他者への理解を深める話し合い等を実施

苦情:日当たりの良い部屋に移して欲しい。

対応:個室利用者のため、施設全体を見て個室に限りがあり、しかも南向きであるため説明書にて理解を求める。

苦情:在宅中他者から受けた財産侵害を解決してもらいたい(消費者金融2社より本人への督促があることが判明)

対応:業者に対し状況説明書を送るとともに家族に文書を出す。

苦情:同室の利用者とトラブルが多いため居室に関して配慮して欲しい。

対応:即時に本人立ち会いのもと会議を行い部屋替えを実施。以後、部屋替えに関しては、利用者との人間関係に細心の配慮を行う。

苦情:誕生会などに行事食として出される赤飯が食べられないので白ご飯に替えて欲しい。

対応:栄養士と相談し園外実習の昼食分を一人分多く作り対応する。

苦情:毎年5月1日を園の創立記念日として、曜日に関係なく行っている。その日が平日の場合は、利用者家族が仕事を休まなければならない。曜日によっては、参加者が少なくなるのでは。

対応:保護者会総会で承認を受け、面会日は5月の第1日曜日とし、創立記念式典などを行う時にのみ曜日に関係なく5月1日にすることを申し合わせる。

苦情:居室押入の扉で頭部を万が一打撲した場合でもケガをしないように工夫をお願いしたい。

対応:各居室の押入扉角に、防護ゴムを設置し保護者からの安心の声をいただいた。

苦情:自宅で入浴後、本人の左肩の傷に気付いた。怪我の再発防止に十分に注意してもらいたい。

対応:関係職員から怪我の発生の状況等の調査結果を保護者宅に報告して、謝罪・再発防止に十分注意することを伝えた。

苦情:身体にアザがある、他の利用者とのトラブルを何とかして欲しい。

対応:日誌から関連する記録について職員から聞き取り調査をする。その調査結果を家族に説明し謝罪。また、今後の対応について話をして了解をもらう。

苦情:利用者の食事変更に対する不信感と健康状態について不安があり市の苦情・相談担当職員の来訪を受ける。

対応:支援員の説明不足もあり、再度、施設長・看護師・担当支援員・家族を交え話し合いと説明を行い理解を得た。

苦情:利用者の要求に対して職員の対応が遅いことがある。

対応:利用者との職員が話し合い、すぐにできることと、できないことを理解してもらい了承された。

苦情:クラブ活動の発表会に出演するということが練習していたが出演できるかどうか分からないと言われた。

担当の職員ははっきりしてもらいたい。嫌な気分になった。

対応:担当職員と話し、勘違いと説明不足があったため、本人に謝罪し出演の有無を丁寧に説明するとともに、次回からは決定された時点で本人へ伝えることで了承された。

苦情:携帯電話が欲しい。

対応:申出人は携帯電話が無料で通話できると勘違いしていたので、料金について、また他の利用者への影響、施設内には自由に使用できる公衆電話を設置してあること等を説明し納得いただく。

苦情:ケガが多すぎる。

対応:施設長職員間で何度も話し合いの場を持ち検討を重ねる。

1. ハード面での対応:ケガが多く発生する場所の改造等2. 保護者に対して利用者の障害の理解:医者から本人の状態に付いて説明をもらう3. 職員の対応:事故の有無に関わらず担当から利用者の状況を常時連絡し保護者に安心してもらう等の取り組みを行った。

苦情:友人関係の悩み

対応:施設長、職員立ち会いのもと利用者、友人、保護者等と話し合いを重ね悩みを解消。職員間では見守り及び作業や食事の時の席を考慮していくことを話し合った。

苦情:通所途中、利用者同士のトラブルで負傷した件で職員が傷を負わせたと苦情があった

対応:職員・利用者全員に調査し、他の利用者による加害と判明。原因が明らかになった時点で、被害者の保護者も納得し、加害者・被害者両保護者ともに円満に解決した。

苦情:施設を出て老人ホームへ行きたい。

対応:利用者の要望をもとに家族と話し合いを行うが、年齢で老人ホーム利用は不可能なため見学のみを行う。

苦情:利用者の自宅での生活態度について保護者の言うことを聞かず困っている。

対応:施設長、担当支援員により施設での状況を詳しく説明する。保護者もストレスがたまっている状況であるので、役場福祉課と連携し、相談に応じていく事を説明し落ち着いた。

苦情:工賃が上がったらお小遣いを増やして欲しい。

対応:家庭的な問題があるため、自分の意思を伝え家族とよく相談するよう利用者本人にアドバイスした。

苦情:通所で送迎の場所を変更して欲しい。

対応:マイクロバスでの送迎のため駐車場の広いところを設定していたが、通行人が多くトラブルになりやすいとのことで、送迎の車種も代わり送迎場所を自宅へ変更する。

苦情:歯科医にかかりたいがどのようにしたらよいか。

対応:通所が終わってからでも間に合うので、その時間に予約をし、歯科医に近い場所でバスから降ろすようにした。

苦情:他の利用者から背中をつまむ等の行為を受け、苦痛を感じるので安心して楽しく通えるようにして欲しい。

対応:スタッフで連携を図り本人に対する見守り体制を整備した。

苦情:水虫の治療を行っており、作業でビニール長靴を利用しているがどうすればよいか。

対応:患部がむれないように通気性の良い靴を使用するなどして工夫し、治療への配慮を行うようにした。

苦情:ホームヘルプサービスを利用しているときに、ヘルパーの不適切な言葉使いを良く聞く。

対応:利用者、家族個々の心理や背景に十分配慮した対応やサービスが提供できるよう、ヘルパーに対して教育や研修体制を整備した。

苦情:職員から威圧的な言葉使いをされて精神的に傷ついた。改めて欲しい。

対応:施設長、職員本人が申出人方へ外向き謝罪。その後、施設長が当該職員へ厳重注意。

苦情:配布された連絡網に自分の名前が欠落している。

対応:即刻連絡網を訂正、差し替え配布を約束し単なる入力上のミスで他意のない旨を説明する。職員間の確認が不足していたことから、細心の配慮の必要について確認し合う。

苦情:作業中に職員から悪口を言われているような気がする。職員と仲良く作業がしたい。

対応:担当職員を交えて話し合い。悪口を言われているのを聞いたことはなく自分の勘違いだったと話す。職員とのコミュニケーションを増やしていくことを説明し、納得してもらう。

苦情:担当職員が話ばかりして作業の指示を何もしない。

対応:担当職員も交えて話し合い。作業前に全体への指示はしているが、個別の指示が不十分なため職員側の指示の仕方、話し方が悪かったことを説明する。今後は、個別の作業指示をわかりやすく充分行うことを話し納得してもらう。

苦情:送迎バスを待っているときに近所の小学生にからかわれ傷ついた。送迎コースを変更して欲しい。

対応:早急に送迎コースを変更し、保護者の方から承諾をいただき、再発防止のために学校長にその旨を伝え朝礼等で生徒を指導していただく。

苦情:支援を継続する中で目標の到達度や成長の姿などわかりやすい方法で保護者に説明して欲しい。

対応:三ヶ月毎に見直している支援計画と考察の結果写しを保護者に提供。目標の達成度を一覧表に取りまとめ情報提供するよう改善した。

苦情:他の利用者からいじめられたため利用を辞めるといわれた。

対応:実際は手洗い場所で利用者同士仲良く話しているときに、水が申出人にかかってしまったことを意地悪されたと勘違いしたことによるものであったが、利用者の親は現場を見ていないため事情を話されても納得しなかった。しばらく利用を休んだが現在は再通所している。

苦情:帰省時のこづかい及び交通費等の準備を忘れないで欲しい。

対応:伝達漏れ等で迷惑をおかけしたことを丁寧に詫言、準備を怠ることがないように注意することを約束し了承を得た。

【精神障害者福祉施設】

苦情:自分だけ他のメンバーに比べて部屋利用の仕方に厳しい対応をされている。

対応:スタッフの対応について、それぞれのスタッフに若干誤解を招く言動もあったかもしれないので、話し合い(症状的な問題もあり)部屋の使用方法について改めて確認した。

苦情:利用者同士の口論の仲裁に入ったスタッフの対応に不満

対応:施設長、スタッフが利用者には不愉快な思いをさせたことを謝罪するとともに施設利用上の留意点を本人へ確認した。

苦情:そうじを手伝ったがスタッフからお礼の言葉が足りないと立腹。

対応:施設長が謝罪し、スタッフへ対応の徹底を再確認した。同時に利用者が服薬中断のため軽躁状態にあったため、通院先へ状況を説明し服薬指導を依頼した。

苦情:相部屋でなく一人部屋にして欲しい。

対応:ゆっくり利用者の話を聞くことにより理解してもらえた。

苦情:朝食の時間が早い。

対応:社会復帰のための準備であり、規則正しい生活習慣を身につけることにて理解される。

苦情:間接的に職員が威圧的な言葉使いをする、声かけで「変わらない、どう?」と言われると気分が悪くなる。

対応:利用者が話したくない態度の時は、無理に不自然な声かけはやめ見守るよう心がけた。言葉使い、話しかけ方を意識して強く言わないよう気を付けた。

苦情:古い家屋を借り受けている作業所の床がゆりみ危ない。

対応:作業所を支える会の建築関係のメンバーに補修・改築してもらった。

【社会福祉協議会】

苦情:訪問する介護員は相性が合わずはずして欲しい。介護者であるお嫁さんへの言葉使いが悪い。

対応:担当者から事情を徴集し口頭注意。主任ヘルパーが利用者宅を訪問し話し合いの結果、「今までどおりの訪問でよいが注意だけはしてください」と言われ了承された。

苦情:利用者をベツトから車いすへ移乗介助行う際に、ヘルパーが介助バーを折ってしまった。

対応:ヘルパーは移乗時介助バーが出ていたので、閉じてロックをただけで、介助バーを掴まっの介助は行っていない事を丁寧に話す。その後ケアマネと相談し、介助バーの取り替えを早急に業者依頼し交換していただき利用者も安心された。

苦情:サービス提供時間入りに度々遅れるヘルパーがいる。

対応:一人のヘルパーで複数の利用者にサービスを提供しているため、移動時間等により多少時間にズレが生ずることがある事を説明して理解が得られた。

苦情:サービス内容が一致していない。ヘルパーが代わるたびに内容が変化しており満足できない。

対応:ヘルパー全員が同じ手順により、サービス内容を安定させるためサービス提供手順書を利用者毎に作成。サービス提供の際に手順書を確認。手順書に従ってサービスを開始した結果、利用者から安定したとの反応があり理解が得られた。

苦情:ヘルパーの言動が気に入らない。頼んだことを「出来ない」と断られた。その人に来て欲しくない。

対応:受付担当者が申出人と担当ヘルパーより状況聞き取り。サービス提供責任者が申出人を謝罪訪問。担当ヘルパーをしばらく利用者の担当からはずし、ヘルパー全員に言葉使いや対応について改めて指導を行った。

苦情:ケアマネジャーが介護者より利用者(認知症)の言ったことが正しいような旨を話した。非常に不愉快である。

対応:利用者宅を訪問し、家族と話し合い担当ケアマネを交代することで了承された。

苦情:訪問しているヘルパーの仕事態度が良くない。自分との相性も悪い。ヘルパーを代えてもらいたい。

対応:申出人、サービス提供責任者、苦情受付担当者との話し合いにより、当該ヘルパーを担当からはずすことで納得された。

苦情:翌日の食事について要望を出したが、当日は要望と異なる食事が出ていた。ヘルパー間の連携連絡がしっかりしてないのである。また、福祉用具の取扱をヘルパーが理解してないのはおかしい。

対応:ミーティングにて要望があったことを報告。利用者からの伝達等、次回担当者へ必ず伝えるようお互いが注意する。講習会を開いて、全員が統一したサービスを提供できるよう徹底指導を行った。

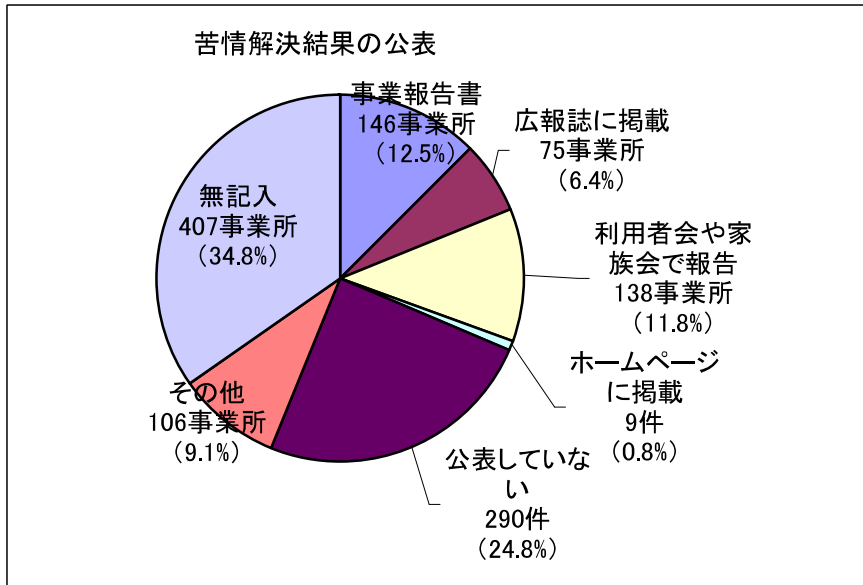
コメント

上記のようにたくさんの事業所から事例をご紹介いただきました。内容をみますと、中には利用者の誤解や理解不足等もみられますが、利用者が不満に思っていることや望んでいることが広範囲において、また多様な形で出ており、これに事業所が丁寧にに対応している様子が伺えます。これらは、どこの事業所でも起こりうることでありますので、各事業所におかれては、これらの事例を参考に今後の苦情解決に役立ててください。

問10 苦情解決結果の公表についてはどのようにしていますか。(複数回答可)

- | | | |
|-------------|-----------|----------------|
| 1 事業報告書 | 2 広報誌に掲載 | 3 利用者会や家族会での報告 |
| 4 ホームページに掲載 | 5 公表していない | 6 その他 |

<集計結果>



※その他

- ・ 掲示板の掲示 (匿名の苦情)
- ・ 職員会議、朝礼時報告
- ・ 苦情・相談委員会等で報告
- ・ 運営懇談会を活用し報告
- ・ 家族等へ文書送付
- ・ 該当者の未公表
- ・ 役員会での報告

<集計内訳>

(単位：事業所)

事業所種別	事業報告書	広報誌に掲載	利用者会や家族会での報告	ホームページに掲載	公表していない	その他※	無記入	回答計
A 高齢者福祉施設	58	27	56	0	182	60	210	593
B 児童福祉施設	36	15	38	7	38	29	102	265
C 障害児福祉施設	4	0	4	1	6	1	9	25
D 身体障害者福祉施設	7	2	10	0	13	7	16	55
E 知的障害者福祉施設	35	24	27	1	25	2	30	144
F 精神障害者福祉施設	0	2	3	0	10	4	15	34
G 保護施設等	0	0	0	0	1	0	0	1
H 社会福祉協議会	6	5	0	0	15	3	25	54
合計	146	75	138	9	290	106	407	1,171

コメント

公表していない事業所が290(24.8%)と多くなっていますが、国の指針においては「利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業報告書や広報誌等実績を掲載し公表する」となっています。従って、申出人のプライバシーに十分配慮した上で①申出のあった件数、②苦情の内容、③解決の方法、④改善の結果等を定期的に公表する必要があります。こうした取組を進めることが、事業所への信頼を高めることにも繋がります。

問 1 1 苦情解決を進める中で、不明な点や困っていることがあればご記入ください。

(自由回答)

【高齢者福祉施設】

- 個人情報保護法における苦情の問い合わせと福祉サービスに関する苦情の問い合わせの接点と違いについてもっと勉強したいと考えています。
- 入所するとケガは絶対ないものと考えられ、なかなかご家族の理解を得られないことが時折あります。
- 苦情という言葉でなく、要望・意見ということでもっと、家族会、外部のボランティアの方、第三者の方の意見を吸い上げることに努力したい。
- 施設側の法的な責任の線引きがあいまいに思える。
- 苦情等状況報告書などにより受け付けた苦情を利用者へ報告する義務があると思うが、特に利用者から提出要請がないため行っていないのが現状である。利用者の積極的関与が必要ではないか。
- 第三者委員の活用性・具体的な要領
- 家族と利用者の意向の違いから、事前説明し同意を得ていても苦情（要望）がでることがある。
- 相談・苦情の判断が職員それぞれ違い見逃されている部分が多々あると思う。施設内研修等を充実させていきたい。
- 苦情は基本的にサービス提供上の認識の違いや想いの違いから生まれると感じている。しかし、最近クレームの域を超えた家族の要望や欲求に立ち合うことがあり困難を感じる。
- 個人の所有物紛失については、探し出せない限り謝るしかなく、代わりの品も受け取って貰えない場合すっきりしない状態が続く。
- 家族から、苦情に関して名前を伏せてくださいと要望があったが、個別的な場面での解決時に方法が見つからずに職員に家族名を公表してしまった。
- 個人の性格や性質は変えてもらうのが大変である。
- 第三者委員まであげるような苦情はないが、どこまでの苦情を苦情として取り上げるのか、判断に苦労しています。小さな事まで取り上げるとすると、他の施設でもかなりあるはずと思いますが、統計の数字は小さいので小さな苦情は計上されていないのでは。第三者委員まであげる苦情の判断が判らない。
- これまで、相談・苦情はないが、今後相談等があった場合の苦情処理委員会（施設内）での解決と第三者委員への報告の判断をどうするか。
- 地域密着なのでつい立ち話程度に出てきた苦情を事業所としては苦情処理しているが、ご家族は苦情と思っていないようなので、あえて、「苦情として扱いますか」という事が聞けない。聞けば、「苦情なんかじゃなくて単なる話よ」という答えが返ってきたことがある。苦情処理の結果を相手に返しづらいので事業所内で終わっている。
- 本人の意向に出来るだけそのことのみケアの中心にしていくと、難しい面が出てくる。きちんと話し合いながら、分かり合っていくことが出来るので、お互いに伝え合うこと受け止めることのスキルが大変だと思う。
- 日常会話の中で出てくる苦情（要望）等がどこまでを苦情と判断するか迷うことが多いです。
- 今回件数として取り上げていないが、家庭、家族間の事が多く、事業所として家庭に入り込めない。良識の範囲で線を引いているが、なかなか割り切れないことが多くある。通所介護事業として家庭の中にまで入り込めない部分について事実と反することを苦情として訴えられる利用者がおり対応に困る。
- この様な窓口と解決の途を探る方法で良いのか。監査する機関はないのですか。
- 認知症のある方にトラブルが生じた際にご家族がご本人の言うことを全面的に受け止め、こちら側の意見を聞くことなく決めつけてしまうケースがあり困っている。
- 苦情等がないということがかえって心配である。利用者数が1日平均13～15人と少ないことも原因なのか。苦情

等を出しにくい雰囲気でも無いと思うが・・・苦情等がないということはいいことであるが、本当になのか心配なときもある。

- 1人暮らしの認知症の方からの苦情の時、説明しても理解してもらうのに時間がかかる。
- 苦情をどの程度から記録しなければならないのか。たとえば、本人が訴えというよりもつぶやいた程度のもも記録に残し、どのような対応をしたかなど書いていなければならないのか。他施設の方々の苦情と判断する基準はどの程度からなのか。
- 難聴の方、理解力に乏しい人が多いため、説明後返事は聞かれても本当に理解されていない様子で、忘れた頃に同じ事を話される事がある。
- 要支援の方で、曜日数が多い月に休んでもらう日がある事をケアマネから説明してもらっても、再度事業所サイドから説明しても「私は来ない方がいいの？他の所から声かけているから」などと言われる方がたまにいる時が困る。
- 支援センター事業については、サービス提供機関ではないためにセンターへの苦情は少ないが、他事業所や地域住民等への苦情を聞くことが多い。しかし、現在では、個人情報保護があり、センターとしてもどう対応して良いかわからない状態である。
- 在宅介護支援センターが市町村の委託事業でこれまで苦情解決体制等についての意識が市町村や委託先双方に不足していた。
- 他の在宅介護支援センターで実際に苦情が寄せられ対応をしたセンターがあるか知りたい。
- 入所・通所施設等では対応の仕方も想像がつきますが、在宅介護支援センターがどこまで対応していいかわかりません。
- どこまでも苦情として捉えて対応すべきか。
- 第三者委員との連絡の取り方
- 制度上の問題
- 金銭トラブルの場合は、被害届けを出していただき中立な警察に調査していただく方がすっきりします。「ヘルパーはみな人の物を取るんだ」とデイ等で話題になっていると聞きましたが、とても悲しいことです。
- 個人情報保護の観点から、利用者に対してそこまで聞き取りをしいものなのか。また、民生委員等に情報提供を総てしてあげてもいいものなのか判断が難しい。
- 苦情という言葉のイメージがあるので、苦情と相談の区別の判断に迷います。仕事内容の基本が相談業務ですので、少しでもいろんな方々と話が出来るようにしています。
- 「足長バチの巣があり危ない」と利用者の家族から役場へ相談があったものがケアマネにつながってきた。ヘルパー訪問時間がバラバラでヘルパーの都合で遅くなったり、早くなったりする等、いろんな内容にどこまで対応したら良いか困っている。
- 利用者又はその家族が言われる苦情と職員からの報告の事実内容が一致しない。
- 理事長を呼べとすぐ言われる。
- 介護計画を作成する上においてスタッフの説明不足、家族の認知症に対する理解度において、スタッフの言葉使いなどでスムーズにいかずトラブルこともある。(介護計画をみていただき同意書をお願いするときなど)
- 利用者は認知症のため本人の希望よりも特定の家族の意見が通りがちである(本人の希望がうまく伝わらない)。
- 県行政担当課職員の対応に私情が入って、公正・中立でない発言があり残念に思いました。
- 家族と利用者本人との意見・意思の食い違いがみられたりし、問題点が把握できない場合がある。
- 本人からの苦情受付についての基準に悩むことがある。事業者側は認知症の方々と向き合っていますが、日々本人の訴えが変化し、全てを苦情として処理できず、多数がケアの取り組みとして処理している。苦情記録に残すことはほとんどしていないが、ケア日誌に本人の訴えを記しており、個人援助として活用している取り組みだが、このやり方で良いのだろうか。

- 利用者の身元引受者からの反応も苦情として判断しにくい点もある。要するに責任転換されるケースである。身元引受者の要望等を受けながら対応していると、実は逆の結果になり事業者側に不満を言う事があり、どの程度まで対応して良いのか戸惑う事がある。
- 入所者からの苦情で思い込みによる苦情の場合、どこまで謝罪するべきか対応に困ってしまう。
- 解決するために費用が伴う場合
- 職員の不適切な対応について指摘を受け、一度は謝罪し解決したのに利用者がそれを忘れて不満を繰り返される場合。
- 苦情についての様式が各施設毎なので、できれば様式の定めたものがほしい。
- 苦情でも家族が申出されても、どういうことが苦情でありその事を文書に残した方が良いのか教えて欲しい。また、縣市町村への報告の義務と書類を提出した方が良いのか。

【児童福祉施設】

- 入園式、保護者会などで遠慮なく出されるよう話すあまりない。
- 広報誌等に掲載し公表するとあるが、園の出す園便り等で良いのか。
- 苦情にかかる情報の公開で、個人のプライバシーに関する情報の公開に至りはしないかという懸念がある。
- 第三者委員への報酬は支払えないのでしょうか。できるとしたら、財源はどこから規約はどうするかなど知りたい。
- 今テレビ等で「訴えてやる」の番組が流行しているため、些細なことでもお金が取れる物なら言ってみようという軽い気持ちで苦情を言う人も出ているのではないかと感じます。
- 利用者の感情的な部分もあり、施設側が全て受け入れて話を聞くことで何とか解決できる。感情的な苦情は大変である。
- 多様なニーズに伝えていくことは責務だと思うが、困難な場合もあり得る。
- 第三者委員の他に専門の先生（大学教員）等と連絡が取れば客観的に見てもらえるのではないか。
- 本当に理解できる苦情なら仕方のないことですが、自己中心的なわがままな苦情に説明が難しいです。
- せっかく利用される方々から貴重な意見や苦情をいただいても、相手の名前が不明の場合、相手の立場になって誠意ある対応や解決に繋がらないのではと考えます。
- 当園は小規模園であり保護者の人権を最優先にと日々心がけており、こじれるようなことには幸い至っておりません。「こうした方がよい」というアドバイス等はいただき非常に有り難く思っているところです。記録に残すのをすべてとすると大変な作業になります。どの程度から残すべきか疑問です。
- 毎日利用者の保護者と話すことが出来るので、大きな苦情となる前に解決できている。この為、どの程度のものが苦情なのか、相談なのか各職員よって違いがあり、全てを把握することは難しい。園長に口頭で伝達があったものについては、報告書の作成を伝えている。
- 苦情でなくもっと良い言葉はないか思案中
- 直接的な苦情は寄せられませんが、なかなか実際苦情を持っていても口に出来ないのではないかと思います。日常の小さな事は、担任が主任、所長に報告するようにし、職員会で問題点として話し合い検討しております。
- 保育園では毎日保護者が送迎し、保育室にも出入りしているので、直接保育士と関わりがもてるので気付いたことはこまめに話し合いが出来ます。平成16年度も園からお願いして1件提出してもらった状況であり、あまりにも「苦情」「評価」・・・対抗意識に感じられる。悪い点は率直に話し合い、穏やかに信頼関係でしていけると思います。
- 線引きが難しい
- 保育園において保育相談、家庭の子育てについての相談はよくありますが、苦情についての件数は今のところありません。
- 苦情処理の対象として扱うかどうかの判断が難しい。
- 事業所の意見・考え方には理解を示す姿勢がなく、一方的に考えを主張するケースへの対応。

- 相手が考えていること、思っていることと自分が考えていること、伝えたいことは十分に意思疎通がなされないと納得していただけなかったり、受け止めかたによってはお互い気持ちに不安になってしまう。
- 今後の個人情報の取り扱い
- 意見箱等での要望・苦情において、文章力等により具体的な内容が把握しにくく、また無記名であるため意思の理解が出来ない。
- 要望・苦情について、2～18歳の児童にどの子どもにも理解できるように説明することに苦慮している。
- “苦情解決”という文言が出てきますが、当施設においてはほとんどが要望・意見のように思えるのですが。
- 職員間の苦情取扱をはじめとした福利厚生面の対応
- 苦情の内容をどのレベルを苦情として取り扱っていくのか。
- 事件・事故などの際の情報開示を含めた危機対応について

【障害児福祉施設】

- 苦情を無記名投書により申し出られた場合の対応

【身体障害者福祉施設】

- 形式上設置はしているものの周知等ができておらずほとんど機能していない。近いうちに委員会の立ち上げをし、まずは周知することから始めたいと思っている。
- 言語障害を持っている方の相談・苦情が拾われにくく、また時間も足りない。
- どこまでを苦情として扱うのが明確に定めていない。
- 現段階では利用者及び家族と十分な話し合いにより大きな問題に至っていないが、施設の立場を家族等も理解してもらいたい部分も出てくるのではないかと。
- 利用者同士の問題に施設側としてどこまで踏み込んでいいのか疑問を持つことがある。
- 苦情なのかどうか見極めが難しい。
- 職員が新しいこともあり苦情解決体制が不十分である。
- 匿名で苦情の手紙が来た場合の対応の方法はどのようにしたらよいか。

【知的障害者福祉施設】

- 苦情・相談・要望の範囲が不明
- 記録に残すべきか否か迷うことが多い
- 施設、施設職員は誠心誠意を持って日常業務を遂行している。事故は起こらないと事故の経験等を含めたえずヒヤリハットの事例を自覚することが大切。
- 現在の福祉革命の本人主体は誠に画期的だが、知的障害者の場合は、年齢の割合より人生経験も浅いし自己主張がうまくできないので、世話する職員の方が二人体制以上で望むなど工夫が必要だ。
- 形式上整備してはあるがほとんど周知ができていないため、まずは周知を徹底し少しずつ定着させたい。
- 相談・苦情は真摯に受け止め対処しているが、その程度まで相談・苦情として取り上げるべきか判断に苦しむような内容もある。
- 口頭での意見や要望が多いが、全てを取り入れるというわけには行かず、取り入れる際、判断に困るときがある。自分たちの都合の良いことだけを取り入れていないだろうかという不安がある。
- 利用者の申出について、その内容が苦情なのか要望なのか、障害によって判断しにくい面がある。（知的障害、精神障害の方の申出は、気候の変化、体調面の変化があるため）

- 寄せられた苦情・相談を自治会でも取り上げその席で利用者が納得するよう説明をしている。
- 苦情というよりも利用者と保護者間のトラブルに関連したことが多く、その都度対応を行っている状況であるが、市町村との連携を図りたいと考えても、町村によっては温度差があり協力体制を組み、事態解決に向けた取り組みが出来ない状況がある。
- 苦情解決規程には、「苦情解決責任者は申出人との話し合いによる解決に誠意を持って取り組むものとする」と規定されているが、実際には、苦情に対して申出人との話し合いや解決策等には受付担当者があたっているのが現状である。どこの施設でもそのような現状であるのか。
- 利用者からの相談はすべて取り上げるべきか。利用者間のトラブル等日々のサービス支援の中で解決していることなども相談・苦情として解決すべきなのか見極めが難しい。
- 相談→苦情、要望の主訴をどのように分類対応すればよいか困ることがある。第三者委員会を開催する必要性はどの程度からなのか判断が難しい。
- 発語のない利用者の苦情をどうくみとるか。
- 後見人や権利擁護など法律分野の知識が必要な場合の対応。
- 保護者の理解度・協力度に差がある。

【精神障害者福祉施設】

- 苦情や不満が精神症状により生じることも考えられるため、妄想などによる訴えや苦情の受理方法、解決法についてそのような対応を行っていくのが難しい点と思われる。
- 苦情の公表の仕方。記録の取り方。
- 言葉使いや対応についての苦情が大体特定のスタッフに限られている。その都度確認したり本人も反省するが、繰り返す場合どう指導すれば良いか。
- 気軽に苦情が訴えられるシステムがまだできていない。

【社会福祉協議会】

- 苦情の正確な把握、敏速な対応ができていない。
- 利用者側の訴えと事業所側の見解の相違。
- 制度上（介護保険制度）の問題について、事業所に対する苦情があり困ることがある。
- 被害妄想的な苦情の場合、解決に至ったと言えないようなものがあり対応に苦慮する。

コメント

数多くの様々な疑問等が寄せられました。その中でも「どこまでを苦情として取り上げたらいいか」、「意思表示の難しい利用者も含めて、苦情・意見・要望が出せるようにするにはどのようなやり方をしたらいいか」「自己中心的なわがままな苦情への対応への取り扱いについてどのようにしたらよいか」等の内容が比較的多くなっています。また、多くの事業所で利用者へのサービス改善に前向きに検討されている状況が判ります。

これまで報告してきた本調査回答結果を参考に、利用者本位のサービスが提供できるよう委員会等での改善策の検討や研修・話し合いを通して職員全員の意思統一を図り、事業所全体でこの苦情解決への取り組みが行われるよう改めてお願いいたします。

問12 苦情解決事業について、福祉サービス運営適正化委員会への要望等があればご記入ください。

(自由回答)

【高齢者福祉施設】

- この調査結果を公表して欲しい。
- 専門職を対象にした研修と併せて一般の方々へも分かりやすい内容で研修の場を設けて行けたらよいと思います。
- 施設における苦情内容で賠償問題に至った事例があれば取り組みから完結に至るまでの経過等をお教え願いたい。
- 苦情等を拾い上げる意味でアンケート箱の設置等あるがほかに方法があればお教え願いたい。
- 福祉サービス運営適正化委員に施設を訪問していただき、委員会の業務内容や実際の苦情に対する対応を指導して欲しい。
- どこまでを取り上げるか具体的事例をあげて勉強会をして欲しい。
- 苦情には到らない相談の中で耳にするのは、介護保険制度そのものへの問い合わせです。デイの場合は、なぜ病院には連れて行ってくれないの（定期受診）、帰りに買い物に行かせてほしい等があります。その都度制度の話をして納得していただいております。今後の介護保険制度改革では、食事提供の実費払いがあります。改正に関して保険者が被保険者にしっかりと説明していただかなければ、我々へ苦情、貴団体への苦情は大変な件数に上るかと思われま。これらの制度の改正についての説明義務の筆頭は保険者であることを貴団体からも訴えて欲しいと思います。
- 苦情解決方法をマニュアル化した物があれば参考になるのでは。1番多くある苦情の内容は何か。他事業所で良い解決に向けた対応をしている事例などがあればいいのでは。
- 個人情報保護法施行に伴い、個人情報の取り扱いについての苦情が新たに予想されるため、その対処についてレクチャーしていただきたい。
- ヘルパーの活動内容には判断に迷うことがとても多いです。大まかなこと「ペットの世話、大掃除がだめ」は全員理解していますが、日々のサービスの中の細かいことで悩み判断に困っています。①同居者がいて役割分担も決められたプランになっていてもヘルパーへ依頼される②生活援助でサービスにはいるが、よく身体（失禁による清拭）が発生する限度額上身体は入れられない。オーバー分も払えない。③掃除で1時間入っているが風呂磨き、トイレ磨き等磨き上げることを強要される。
- 苦情処理受付票の書式は、県又は市で統一されているのでしょうか。事業所毎に作成してもいいものなのかお伺いします。
- 利用者と事業者の双方で話し合っても解決できない問題などに対して、福祉サービス運営適正化委員会による苦情解決を期待します。利用者、事業者双方にとってもよりよいサービスの向上に役立つと思われま。
- 運営適正化委員会の委員はどのような方なのでしょうか。随時自由に相談に行けるのでしょうか。
- 苦情解決体制がまだ完全には出来ていない。これから作り上げていくところです。
- 問題解決にあたり施設内で処理しようとして閉鎖的になり、対外的な不透明感は否めない。苦情受付を施設内に設置しても従業者と使用者との間には距離があるため言いたいことも言えない部分もあり、その解決方法が充分議論されたか疑問視する。苦情は第三者（できれば公立的な）へ直接電話するなり郵送するなりの方法がよいと考える。
- マニュアルを作成して欲しい。
- 家族や本人から委員会へ多くの苦情等が寄せられていると推測します。苦情として根拠のある訴え方は適切に対応しなければならぬが、例えば、認知症のある方々やその家族からの訴えについて正しい訴えがなされていれば事業者側も適切に応じられます。しかし、現実には厳しい訴えがある。私たちはその訴えの背景を分析しながら応じていますが、家族側としては、認知症の現実を不理解であり、そのまま訴えて来られる事実。言葉ひとつひとつを取り上げ追

求してくるケースもある。適切に対応しても納得せず、事業所として大変困ることもある。この様なとき本人や家族が委員会へ苦情の申出をされるのですが、委員会の対応として本人の状況や病的な点をよく説明して納得して下さるような助言をしていただければと思います。

- オープンして1年9ヶ月になります。現在苦情等寄せられておりませんが、自分の親を預け遠慮して言えない部分もあると思い、家族会などで気軽に意見や要望などがあつたらお話しいただくようお願いしています。職員の質を高めるためにも外部から見た目で気軽に意見を言ってもらい、改善できるよう努力していけたらと思っています。
- 当グループホームの場合は、家族との密接な連絡や関係性の構築から苦情を未然に防いでいる部分も大きいと考えます。

【児童福祉施設】

- 他の施設等で解決された苦情に対する解決法などのQ&A形式の例集があると参考になります。
- 苦情といえる内容は一件もありません。保護者と職員間では、日頃から良く話をしているので不満や苦情などは出てきません。
- 相談・苦情解決規程、要綱等の作成の仕方
- 本来の利用者は園児だが、どうしても相談・要望・苦情等は保護者からのものになる。要望等に答えるうちに、それがエスカレートしていき、保育園は保護者の目を気にしながら保育を行って行かなければならなくなっている現状です。本当に子ども達にとっていいことなのでしょうか。とても疑問に思います。
- 平成17年度の説明をしていないので保護者の方が全員集まる機会を利用して福祉サービス相談・苦情解決体制等について説明し、運営適正化に努めて参りたいと思います。
- 最初の頃配布された担当者・責任者等が記入されたポスターを再配布していただきたい。
- マニュアル案を提供いただきたい。

【身体障害者福祉施設】

- 他施設などでの優れている相談・苦情解決への取組例などの情報公開、又はアドバイ等していただければ参考にしたい。
- 寄せられた苦情等の公表は行っているのか。
- 中立な立場で対応していただきたい。
- 利用者の言い分のみで施設への指導をするのではなく、双方の言い分を聞き判断していただきたい。

【知的障害者福祉施設】

- 書式・様式が込み入っており、簡略化を認めてもらいたい。

コメント

各事業所から寄せられたご意見を参考にしながら、本委員会としても今後、広報・啓発活動や研修会等の実施等で役立てていきたいと考えています。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

平成17年度
福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査

○このアンケートは、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内の事業所の相談・苦情解決体制の整備状況を把握し、その結果を広く事業者の皆様へ情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てていただくことを目的として実施するものです。

○調査表は、事業所ごとに送付してあります。複数の事業所を営み、法人が一括して苦情解決体制を整備している場合にも、事業所ごとにご回答のうえご提出ください。

○この調査に関する個人情報については、福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果の取りまとめだけに使用し、他の目的には使用しません。

○提出期日 平成17年6月30日(木) 必着

○提出先・お問い合わせ先

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

【事務局：鹿児島県社会福祉協議会 福祉サービス利用支援室】

〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1-7 県社会福祉センター内

TEL：099-286-2200 FAX：099-257-5707

まず、事業所名等をご記入ください。(①～④)

(平成17年6月1日現在)

①経営主体・代表者名	
②事業所名・代表者名	
③記入者名	
④連絡先・電話番号	〒 TEL () — FAX () —

⑤事業所の種別

次の⑤事業所の種別について、あてはまる番号を○で囲んでください。

A 老人福祉関係			
1 特別養護老人ホーム	2 軽費老人ホーム	3 老人デイサービスセンター	
4 在宅介護支援センター	5 高齢者生活福祉センター	6 養護老人ホーム	
7 老人福祉センター	8 認知症対応型共同生活介護事業所（グループホーム）		
B 児童福祉関係			
1 助産施設	2 乳児院	3 母子生活支援施設	4 保育所
5 児童養護施設	6 情緒障害児短期治療施設		
C 障害児福祉関係			
1 知的障害児施設	2 知的障害児通園施設	3 盲・ろうあ児施設	4 肢体不自由児施設
5 重症心身障害児施設	6 障害児通園（デイサービス）事業施設		
7 重症心身障害児通園事業施設			
D 身体障害者福祉関係			
1 身体障害者更生施設	2 身体障害者療護施設	3 身体障害者入所授産施設	
4 身体障害者通所授産施設	5 身体障害者小規模通所授産施設	6 身体障害者福祉工場	
7 身体障害者福祉ホーム	8 心身障害者福祉センター	9 視聴覚障害者情報提供施設	
10 身体障害者小規模作業所	11 身体障害者デイサービスセンター		
E 知的障害者福祉関係			
1 知的障害者更生施設	2 知的障害者授産施設	3 知的障害者小規模通所授産施設	
4 知的障害者福祉工場	5 知的障害者福祉ホーム	6 知的障害者デイサービスセンター	
7 知的障害者グループホーム	8 知的障害者小規模作業所		
F 精神障害者福祉関係			
1 精神障害者授産施設	2 精神障害者小規模通所授産施設	3 精神障害者生活訓練施設	
4 精神障害者福祉ホーム	5 精神障害者福祉工場	6 精神障害者地域生活支援センター	
7 精神障害者グループホーム	8 精神障害者小規模作業所		
G 保護施設等			
1 救護施設	2 母子福祉センター	3 婦人保護施設	
H 社会福祉協議会			
1 社会福祉協議会			

I 苦情解決体制について

問1 「相談・苦情解決責任者」・「相談・苦情受付担当者」を設置していますか。

1 はい

「相談・苦情解決責任者」 (氏名) (職名)

「相談・苦情受付担当者」 (氏名) (職名)

2 いいえ

問2 「第三者委員」を設置していますか。

- 1 はい 2 いいえ

「1はい」と答えた事業所に、以下①～⑦についてお尋ねします。

①第三者委員の設置形態はどのようになっていますか。

- 1 事業所単独で設置している。 2 法人単位で設置している。
3 複数事業所と共同で設置している。 4 複数法人と共同で設置している。
5 その他 ()

②第三者委員の人数は何人ですか。

- 1 1人 2 2人 3 3人 4 4人以上 ()人

③第三者委員にはどのような人が選任されていますか。(複数回答可)

- 1 評議員 2 監事 3 民生委員・児童委員 4 大学教員
5 弁護士 6 司法書士 7 他の法人の役職員
8 その他(具体的に)

④第三者委員に対する報酬はどのようにしていますか。

- 1 無報酬 2 実費弁償費 3 報酬(1回 円又は年間 円)
4 実費弁償費+報酬(1回 円又は年間 円)

⑤第三者委員と事業所との会合・話し合いは定期的を開催していますか。

- 1 開催している(年 回) 2 開催していない

⑥これまでに第三者委員に直接寄せられた苦情はありましたか。

- 1 あった(件) 2 なかった

⑦第三者委員は、どのような活動をされていますか。(複数回答可)

- 1 事業所の行事に参加 2 職員研修会や会議に参加 3 利用者会議に参加
4 家族会・保護者会に参加 5 第三者委員の相談日を設置
6 利用者の部屋を訪問し、声かけをしたり話を聞く
7 特に関わりをもっていない
8 その他 ()

また、上記に関連して、特に工夫していることがある場合補足して記入してください。

[]

問3 相談・苦情解決規程・要綱等を作成していますか。

- 1 はい 2 いいえ

問4 相談・苦情を記録していますか。

- 1 全ての相談・苦情を記録している。
2 重要と思われることのみ記録している
3 記録していない
4 その他 ()

II 利用者及び家族への苦情解決事業の周知等について

問5 貴事業所の苦情解決の仕組みをどのような方法で利用者等に周知されていますか。

(複数回答可)

- 1 利用者への説明会を開催
- 2 家族・保護者への説明会を開催
- 3 施設内に掲示
- 4 家族宛に文書を送付
- 5 広報誌に掲載
- 6 チラシやパンフレット等を作成
- 7 サービス開始時に説明
- 8 重要事項説明書や契約書に明記
- 9 ホームページに掲載
- 10 その他 ()

また、上記に関連して、特に工夫していることがある場合補足して記入してください。

[]

III 苦情解決を適切に実施するための工夫について

問6 利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるために、どのような工夫をされていますか。

(複数回答可)

- 1 意見箱の設置
- 2 アンケートの実施
- 3 利用者相談日の設定
- 4 連絡帳の利用
- 5 利用者の懇談会の活用
- 6 家族会での話し合い
- 7 その他 ()

また、上記に関連して、特に工夫していることがある場合補足して記入してください。

[]

問7 苦情を解決するための委員会等の組織はありますか。

(例：苦情解決検討委員会、苦情対策委員会、苦情処理委員会、サービス向上委員会など)

- 1 ある (名称)
- 2 ない

上記に関連して、利用者からの苦情を適切に解決していくために工夫していることがある場合具体的に記入してください。

(例：苦情対応マニュアルの作成、毎月の職員会議で職員倫理綱領・行動規範を確認 等)

[]

IV 貴事業所に寄せられた苦情への対応状況について

問8 平成16年度に貴事業所に寄せられた苦情について教えてください。

① 苦情の合計件数 () 件

以下の②～④については、各設問ごとの合計件数が①の回答件数と一致するようにご回答ください。

②苦情内容は以下のどれでしたか。(主訴で分類してください)

- 1 サービスの内容(職員の接遇)に関する事 () 件
- 2 サービスの内容(サービスの質や量)に関する事 () 件
- 3 利用料に関する事 () 件
- 4 説明・情報提供に関する事 () 件
- 5 被害・損害に関する事 () 件
- 6 権利侵害に関する事 () 件
- 7 施設・設備に関する事 () 件
- 8 金銭管理に関する事 () 件
- 9 個人の嗜好、選択に関する事 () 件
- 10 その他 () 件

「その他」を具体的に

③申出人は誰でしたか。

- 1 利用者 () 件
- 2 利用者の保護者(家族) () 件
- 3 その他 () 件

「その他」を具体的に

④最終的解決方法は以下のどれでしたか。

- 1 相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者と苦情申出人との話し合い () 件
- 2 第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決 () 件
- 3 その他の方法での解決 () 件

具体的に

- 4 継続中 () 件

問9 今までに寄せられた苦情の内容や対応等の概要について、差し支えのない範囲（事例として紹介できる範囲）で、何件かご紹介ください。

なお、解決に至らなかったものでも構いません（個人情報を除き、プライバシーに配慮してご記入ください）。

<記入例1> 苦情内容：職員から威圧的な言葉づかいをされたので傷ついた。改めてほしい。

対応概要：施設長、職員が本人に謝罪するとともに、改めて全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を再確認した。

<記入例2> 苦情内容：ヘルパーがいつも交代するので同じ人に来て欲しい。

対応概要：利用者及び家族と話し合い、毎回同じヘルパーが支援することは勤務体制上無理があることを丁寧に説明し、2～3名が関わることを了承された。

V 苦情解決結果の公表

問10 苦情解決結果の公表についてはどのようにしていますか。（複数回答可）

- 1 事業報告書
- 2 広報誌に掲載
- 3 利用者会や家族会での報告
- 4 ホームページに掲載
- 5 公表していない
- 6 その他（ ）

VI 苦情解決上の疑問点等について

問 1 1 苦情解決を進める中で、不明な点や困っていることがあればご記入ください。



VII 福祉サービス運営適正化委員会への要望について

問 1 2 苦情解決事業について、福祉サービス運営適正化委員会へのご要望等があればご記入ください。



ご協力ありがとうございました。

参 考 資 料

1. 社会福祉事業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 7 5
2. 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業 8 0
3. 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について 8 3
4. 福祉サービスに関する「利用者の相談・苦情解決実施要領（例）」等について 8 6

平成17年度
「福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査」
報 告 書

平成17年9月
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)
〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1-7 県社会福祉センター内
TEL : 099-286-2200 FAX : 099-257-5707
E-mail : tekisei@kaken-shakyo.jp