

## 平成30年度苦情対応に関する調査結果

○実施主体

長野県福祉サービス運営適正化委員会

○調査の目的

県内の社会福祉施設、事業所における苦情対応の現状を把握し、より効果的な苦情対応を行うための基礎資料とすることを目的に、平成30年7月～8月に実施した。

(各項目の年度対比は、あくまで参考値として掲載した。)

○回収率

- ①調査対象 3,079 施設・事業所
- ②回答数 1,527 施設・事業所
- ③回収率 49.6 %

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
対象施設	1,134	2,098	2,690	2,911	3,118	2,971	2,981	3,032	3,079
回収数	770	1,346	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527
回収率	67.9%	64.2%	51.2%	46.1%	48.4%	49.9%	45.7%	45.3%	49.6%

○調査対象施設

年度	対 象 事 業 所
H20・21	保護・老人・障害・児童・授産所・保育所・社協
H22	救護・高齢者・障害・児童・授産所・保育所・社協
H23	救護・高齢者・障害・児童・授産所・保育所・社協・複合施設
H24～	救護・高齢者・障害・児童・保育所・社協・複合施設

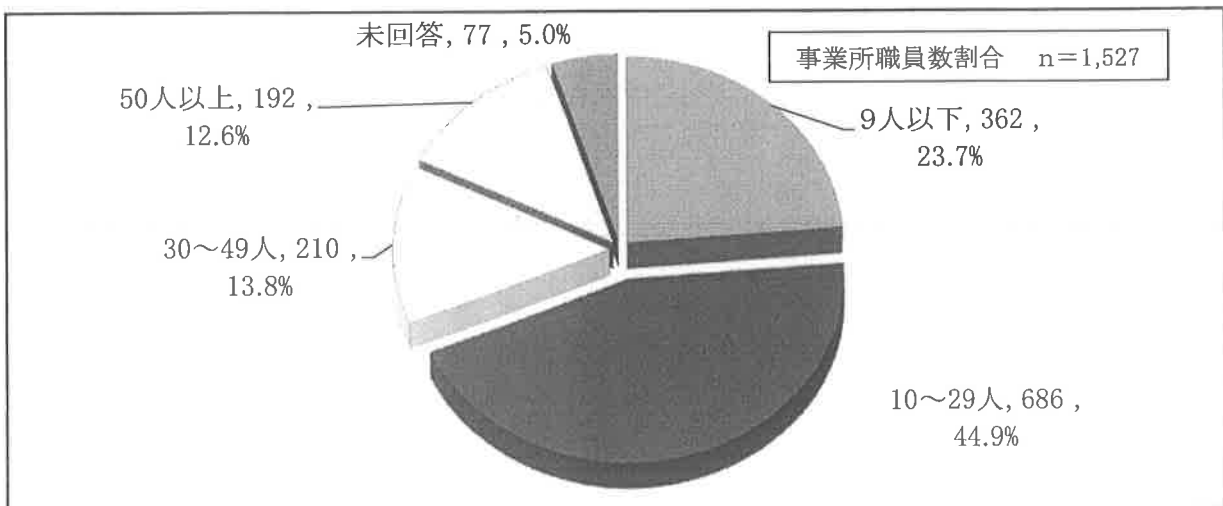
### 【基本事項】

○事業種別

事業種別	事業所数
1 救護	6
2 高齢者	784
3 障がい	279
4 児童	27
5 保育所	376
6 社協	39
7 複合施設	16
合 計	1,527

○事業種別職員数の割合

事業種別	9人以下	10～29人	30～49人	50人以上	未回答	合計
1 救護	0	3	3	0	0	6
2 高齢者	181	360	83	127	33	784
3 障がい	130	86	27	21	15	279
4 児童	2	14	8	3	0	27
5 保育所	42	207	76	23	28	376
6 社協	5	8	10	15	1	39
7 複合施設	2	8	3	3	0	16
合 計	362	686	210	192	77	1,527



問1 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員の設置状況

苦情受付担当者、苦情解決責任者については、ほとんどの事業所で設置している。  
 第三者委員を「設置している」のは1,044事業所(68.4%)、「設置していない」のは471事業所となっている。第三者委員の設置率は、ここ数年やや増加傾向にあるが、職員数が少ない事業所における第三者委員の設置が進んでいないこともみてとれる。

苦情受付担当者 (事業別)	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率
	1 救護	5	0	1	6	83.3%
	2 高齢者	773	4	7	784	98.6%
	3 障がい	276	1	2	279	98.9%
	4 児童	27	0	0	27	100.0%
	5 保育所	373	1	2	376	99.2%
	6 社協	35	3	1	39	89.7%
	7 複合施設	16	0	0	16	100.0%
合計	1,505	9	13	1,527	98.6%	

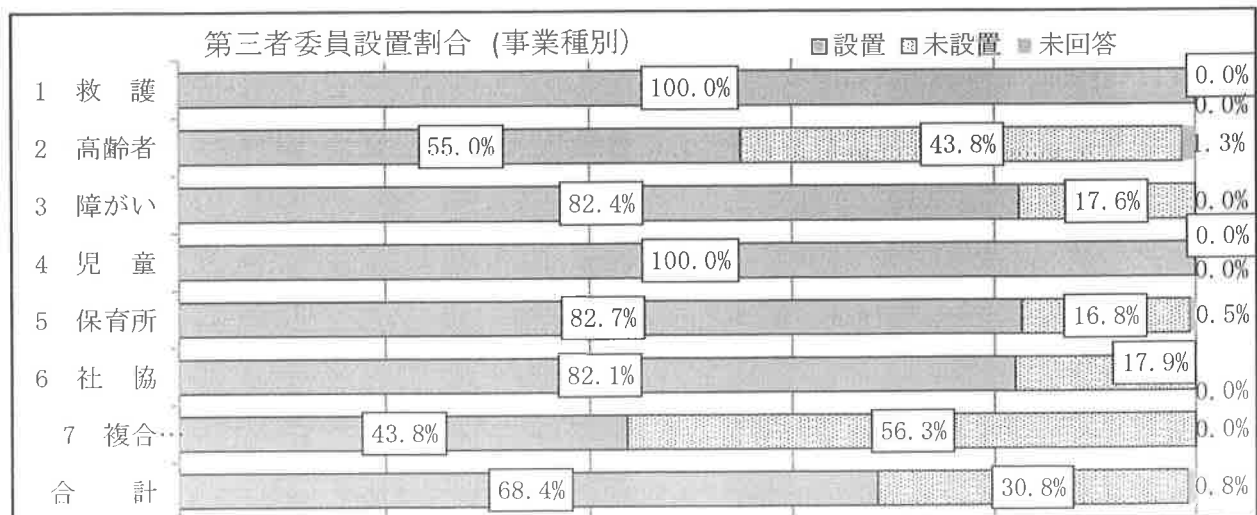
苦情解決責任者 (事業別)	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率
	1 救護	5	0	1	6	83.3%
	2 高齢者	742	29	13	784	94.6%
	3 障がい	273	3	3	279	97.8%
	4 児童	27	0	0	27	100.0%
	5 保育所	368	2	6	376	97.9%
	6 社協	33	5	1	39	84.6%
	7 複合施設	16	0	0	16	100.0%
合計	1,464	39	24	1,527	95.9%	

※平均人数は、第三者委員数未回答事業所を除く

第三者委員 (事業別)	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率	人数計	平均人数
	1 救護	6	0	0	6	100.0%	13	2.6
	2 高齢者	431	343	10	784	55.0%	1,074	2.7
	3 障がい	230	49	0	279	82.4%	523	2.5
	4 児童	27	0	0	27	100.0%	67	2.6
	5 保育所	311	63	2	376	82.7%	591	2.3
	6 社協	32	7	0	39	82.1%	85	2.7
	7 複合施設	7	9	0	16	43.8%	17	2.8
合計	1,044	471	12	1,527	68.4%	2,370	2.6	

○年度別第三者委員設置割合

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
全事業所数	1,346	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527
設置事業所数	856	918	887	1,012	1,058	951	980	1,044
設置割合	63.6%	66.7%	66.0%	67.1%	71.3%	69.8%	71.3%	68.4%



○第三者委員設置方法

第三者委員の設置方法は、602事業所(57.7%)が法人単位、388事業所(37.2%)が事業所単位であった。

設置方法	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合施設	合計	割合
法人全体で設置	3	278	166	16	104	31	4	602	57.7%
事業所単位で設置	3	140	48	9	184	1	3	388	37.2%
その他	0	13	0	2	23	0	0	38	3.6%
未回答	0	0	16	0	0	0	0	16	1.5%
合計	6	431	230	27	311	32	7	1044	100.0%

○事業所規模別第三者委員設置状況(職員数の回答のあった1,450事業所の第三者委員設置状況)

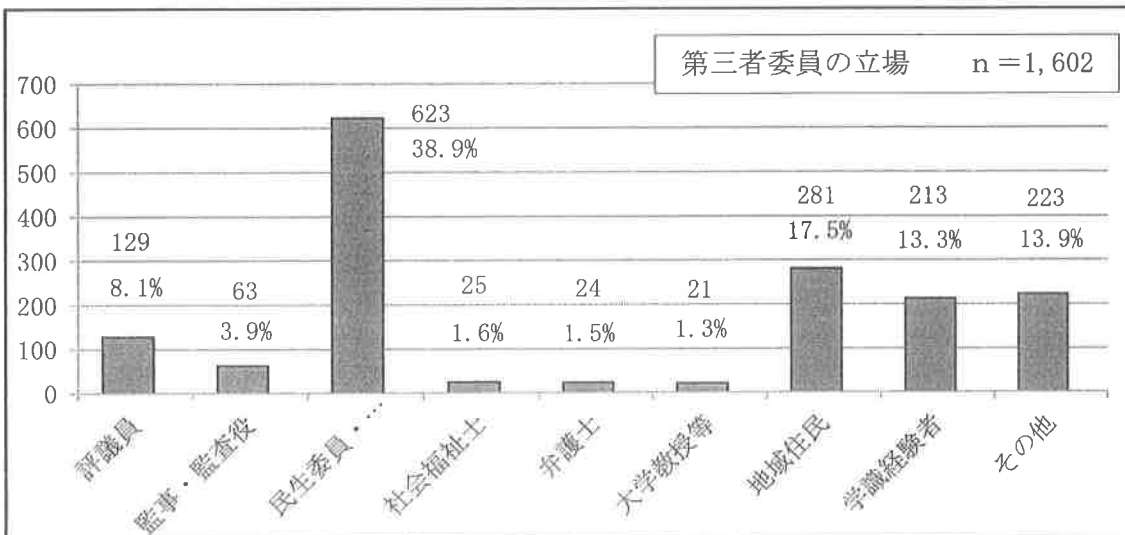
事業種別	9人以下		10～29人		30～49人		50人以上	
	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数
1 救護	0	0	3	3	3	3	0	0
2 高齢者	181	61	360	190	83	67	127	97
3 障がい	130	93	86	77	27	26	21	20
4 児童	2	2	14	14	8	8	3	3
5 保育所	42	39	207	174	76	58	23	16
6 社協	5	2	8	7	10	9	15	13
7 複合施設	2	1	8	3	3	2	3	1
合計	362	198	686	468	210	173	192	150
設置割合	54.7%		68.2%		82.4%		78.1%	

問2 第三者委員の立場(複数回答)

第三者委員の立場は、民生委員・児童委員が全体の38.9%、次に地域住民17.5%となっている。保育所、高齢者の事業所では特に民生委員・児童委員が多く選任されている。

第三者委員の立場	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合施設	計
1 評議員	0	93	25	2	4	5	0	129
2 監事・監査役	0	29	24	2	5	2	1	63
3 民生委員・児童委員	3	227	81	16	282	11	3	623
4 社会福祉士	0	5	13	1	5	0	1	25
5 弁護士	0	6	11	3	4	0	0	24
6 大学教授等	0	7	7	4	3	0	0	21
7 地域住民	3	159	71	7	27	8	6	281
8 学識経験者	1	103	71	10	14	14	0	213
9 その他	1	93	83	11	23	10	2	223
合計	8	722	386	56	367	50	13	1,602

※その他の主なもの 人権擁護委員・家族会(保護者会)代表等となっている。

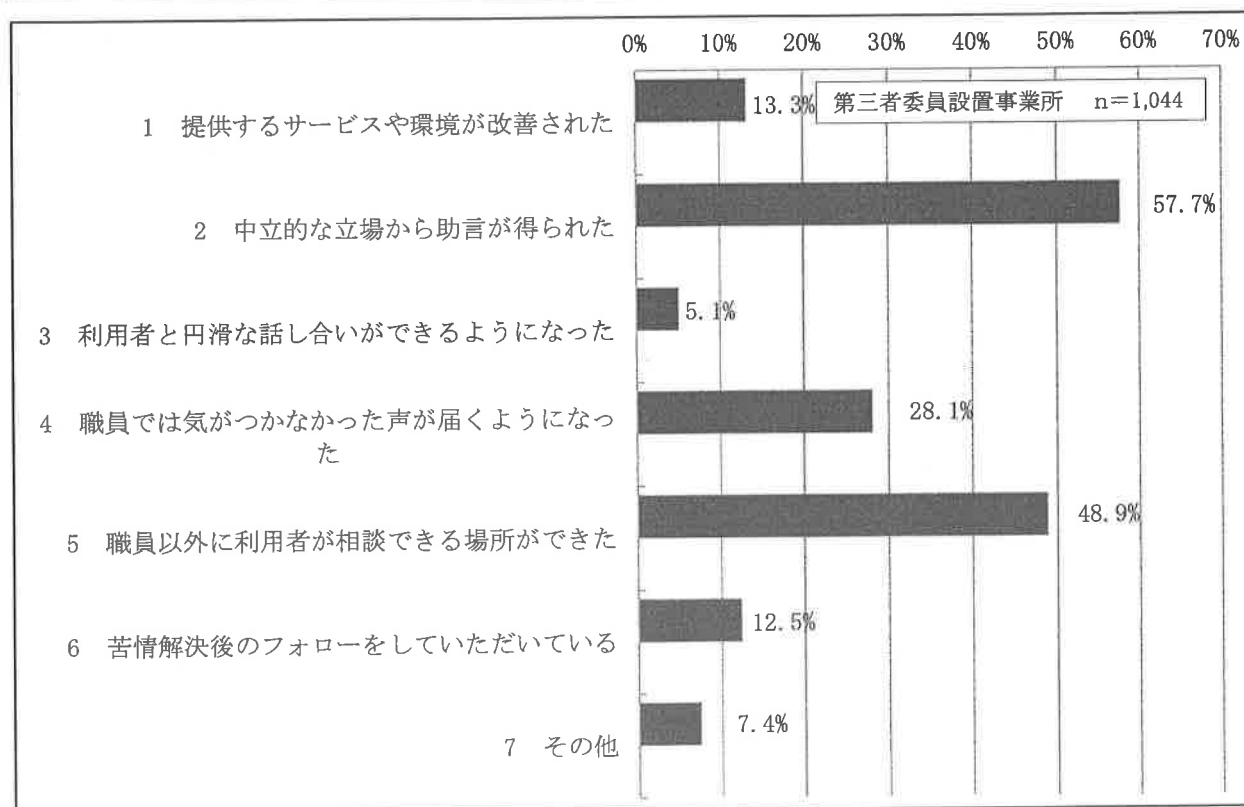


問3 第三者委員を設置したことによるメリット (複数回答)

第三者委員を設置している1,044事業所において、最も多かった回答は「中立的な立場から助言が得られた」、602事業所(57.7%)であり、半数以上の事業所が回答している。以下、「職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた」510事業所(48.9%)、「職員では気がつかなかった声が届くようになった」293事業所(28.1%)と続いている。その他の意見としては、「職員ではない視点からの考え方を得ることができる」、「契約時、ご利用者様家族に安心していただける」や「いっていただくことで安心できる」などがあげられている。

(複数回答)

設置メリット	事業種別	救護	高齢者	障害	児童	保育所	社協	複合施設	合計
	設置事業者数	6	431	230	27	311	32	7	1,044
1 提供するサービスや環境が改善された		1	79	31	5	20	1	2	139
2 中立的な立場から助言が得られた		2	284	147	18	129	18	4	602
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった		0	20	16	1	12	3	1	53
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった		2	146	61	6	69	7	2	293
5 職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた		4	189	138	20	134	21	4	510
6 苦情解決後のフォローをさせていただいている		2	52	31	1	39	3	2	130
7 その他		0	27	14	0	34	1	0	76
合計		11	797	438	51	437	54	15	1,803



○第三者委員を設置したことによるメリット (職員数別事業所数)

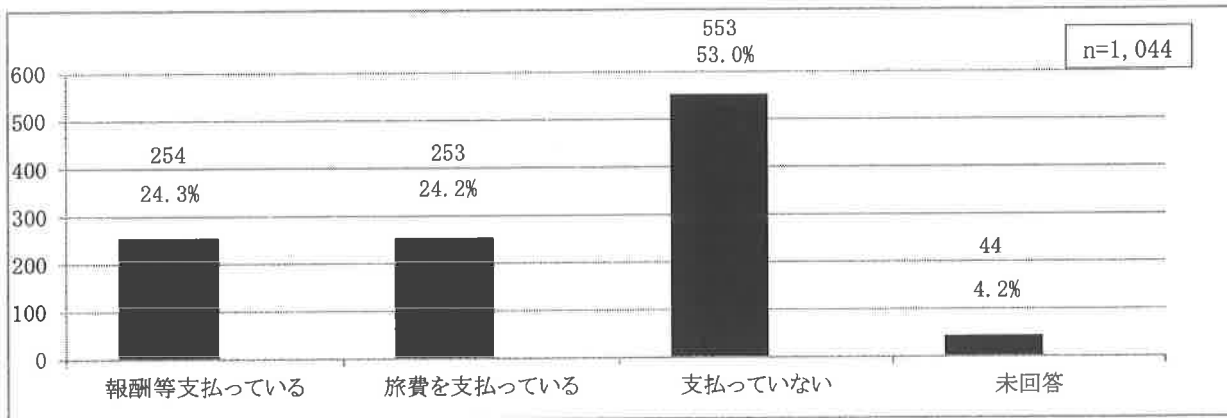
(複数回答)

	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上	職員数未回答	合計
1 提供するサービスや環境が改善された	26	58	20	26	9	139
2 中立的な立場から助言が得られた	110	258	96	110	26	600
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった	11	23	11	8	0	53
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった	46	135	47	45	20	293
5 職員以外に利用者が相談できる場所ができた	103	219	89	81	18	510
6 苦情解決後のフォローをさせていただいている	20	54	25	26	5	130
7 その他	19	35	9	11	3	77
合計	335	782	297	307	81	1,802

#### 問4 第三者委員さんへの報酬等に支払について

第三者委員を設置している1044事業所のうち報酬等を支払っている事業所は254事業所（24.3%）、旅費を支払っている事業所は253事業所（24.2%）、報酬等を支払っていないのは553事業所（53.0%）であった。

○第三者委員への報酬等の支払い状況（複数回答）



○事業所種別状況（報酬を複数支払っている事業所を含む）

【再掲】

	報酬等を支払っている						合計	報酬等が複数ある事業所		
	年額固定	1回ずつ	その他	旅費の支払い	支払っていない	未回答		年額他1回ずつ	年額他旅費	1回他旅費
1 救護	0	1	0	3	2	0	6	0	0	0
2 高齢者	21	113	6	113	200	15	468	2	4	29
3 障がい	7	68	8	71	96	7	257	2	2	23
4 児童	0	6	1	11	11	0	29	0	0	1
5 保育所	2	4	7	44	231	20	308	0	0	0
6 社協	1	10	4	7	9	1	32	0	0	1
7 複合施設	0	0	0	4	4	1	9	0	0	0
合計	31	202	26	253	553	44	1,109	4	6	54

○報酬を支払っている事業所の平均支払額（職員数未回答は含まない）

	9人以下	平均額		10~29人	平均額	
		年額	1回ずつ		年額	1回ずつ
1 救護	0	0	0	1	0	2,500
2 高齢者	12	12,667	4,182	62	18,125	3,316
3 障がい	24	8,000	4,238	26	22,667	4,450
4 児童	0	0	0	3	0	5,500
5 保育所	1	0	0	9	0	4,167
6 社協	0	0	0	5	0	2,500
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
	34	11,500	4,219	91	19,364	3,670

報酬の最低金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	0
2 高齢者	3,000	2,000
3 障がい	2,000	1,500
4 児童	0	0
5 保育所	0	5,000
6 社協	0	2,200
7 複合施設	0	2,000

	30~49人	平均額		50人以上	平均額	
		年額	1回ずつ		年額	1回ずつ
1 救護	0	0	0	0	0	0
2 高齢者	23	26,750	4,014	34	20,500	4,118
3 障がい	10	50,000	5,000	13	0	9,764
4 児童	4	0	0	0	0	0
5 保育所	2	4,500	0	1	0	3,100
6 社協	6	0	2,900	5	50,000	2,833
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
	41	23,714	3,643	50	24,714	5,449

報酬の最高金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	2,500
2 高齢者	50,000	15,000
3 障がい	50,000	60,000
4 児童	0	12,000
5 保育所	0	5,000
6 社協	50,000	6,200
7 複合施設	0	0

○旅費(交通費等)を支払っている事業所

	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上	未回答	合計
1 救護	0	2	1	0	0	3
2 高齢者	19	47	16	28	3	113
3 障がい	22	25	9	7	8	71
4 児童	1	6	3	1	0	11
5 保育所	7	16	5	5	11	44
6 社協	0	1	2	4	0	7
7 複合施設	0	2	0	2	0	4
合計	49	99	36	47	22	253

○報酬も旅費(交通費等)も支払っていない事業所

	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上	未回答	合計
1 救護	0	0	2	0	0	2
2 高齢者	31	88	30	42	9	200
3 障がい	47	31	10	5	3	96
4 児童	1	6	2	2	0	11
5 保育所	31	133	46	9	12	231
6 社協	2	2	2	3	0	9
7 複合施設	1	2	1	0	0	4
合計	113	262	93	61	24	553

【参考】

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

(平成29年3月7日)から一部抜粋)

- 1 苦情解決の仕組みの目的
  - 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
  - このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
  - 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。
- (3) 第三者委員
  - 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。
  - 設置形態
    - ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
    - イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。
  - 第三者委員の要件
    - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
    - イ 世間からの信頼性を有する者であること。
    - (例示) 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など
  - 選任方法
    - 第三者委員は、経営者の責任において選任する。
    - (例示) ・ 理事会が選考し、理事長が任命する。
    - ・ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

- 職務
  - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - ウ 利用者からの苦情の直接受付
  - エ 苦情申出人への助言
  - オ 事業者への助言
  - カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

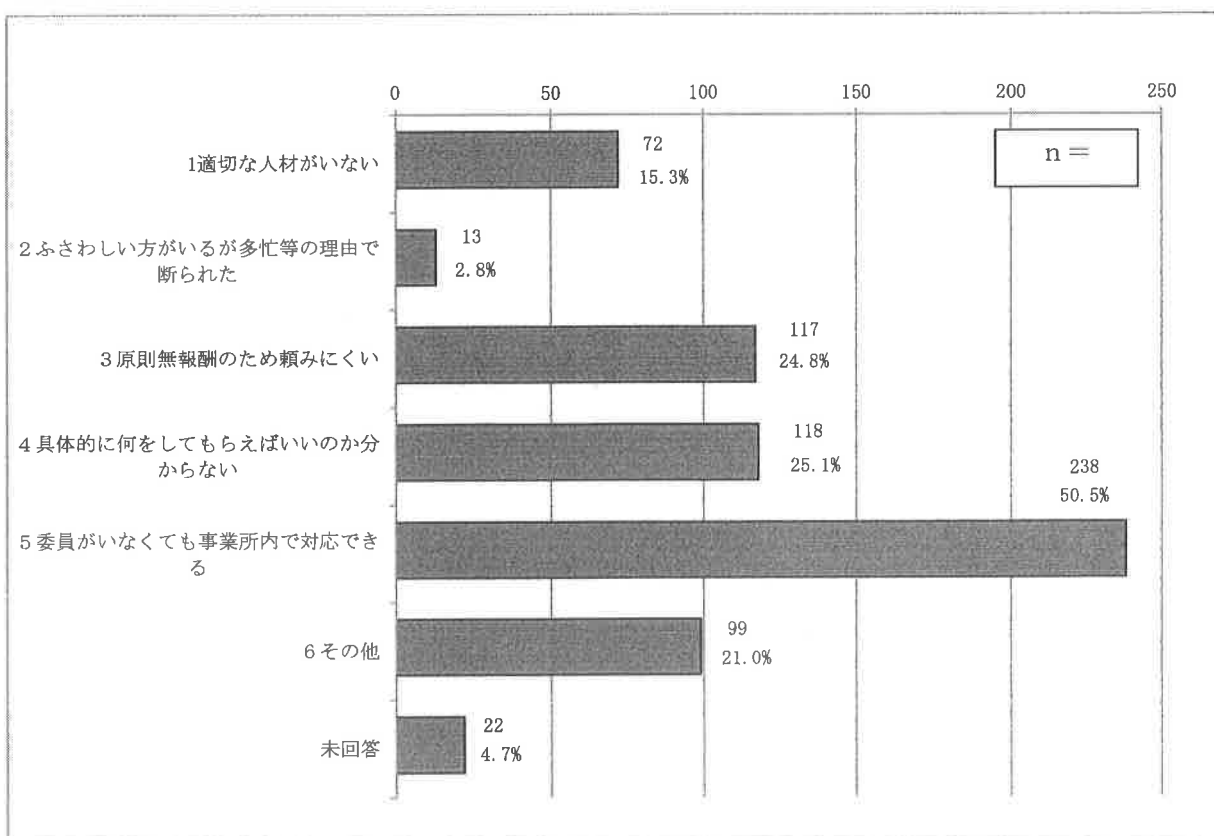
問5 第三者委員さんの未設置の理由 (複数回答)

第三者委員を設置していない471事業所において、最も多かった回答は「委員がいなくても事業所内で対応が出来る」238事業所(50.5%)で半数の事業所が回答している。以下、「具体的に何をしてもらえばいいのか分からない」118事業所(25.1%)、「原則無報酬のため頼みにくい」117事業所(24.8%)が続いている。

○事業所別第三者委員未設置の理由 (複数回答)

	救護	高齢者障がい	児童	保育所	社協	複合	合計
1適切な人材がない	0	68	0	0	2	2	72
2ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた	0	5	7	0	1	0	13
3原則無報酬のため頼みにくい	0	91	17	0	6	3	117
4具体的に何をしてもらえばいいのか分からない	0	91	12	0	12	2	118
5委員がいなくても事業所内で対応できる	0	190	19	0	24	1	238
6その他	0	51	11	0	32	3	99
未回答	0	10	4	0	8	0	22
合計	0	506	70	0	85	8	679

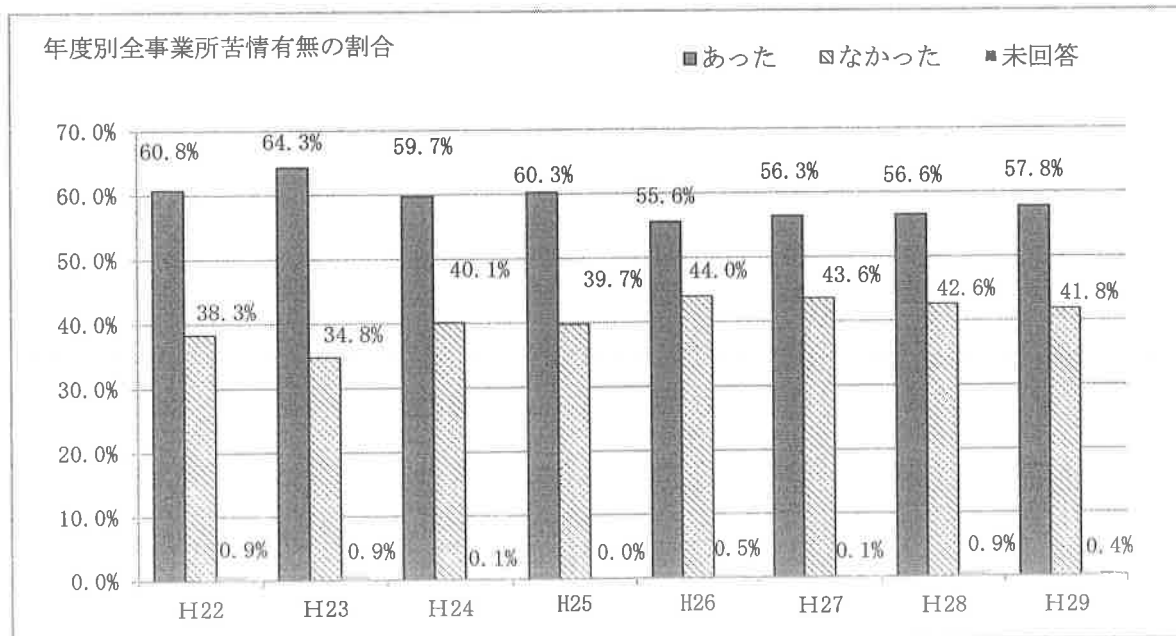
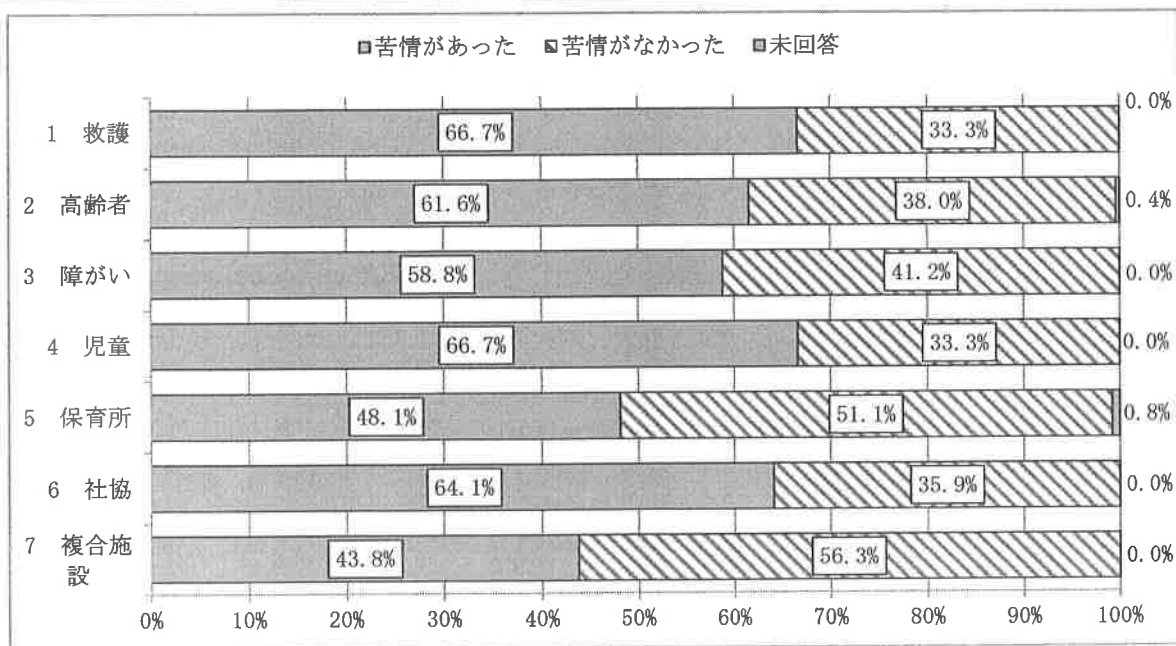
○第三者委員未設置の理由



問6 苦情（意見、要望含む）の有無【平成29年度実績】

「苦情があった」と回答したのは、882事業所（57.8%）であった。前年度と比較すると、多少増加傾向にある。事業所の種別ごとに見ても、ほぼ半数以上が苦情があったと回答している。

	H29年度				H28年年度			
	苦情があった	苦情がなかった	未回答	合計	苦情があった	苦情がなかった	未回答	合計
1 救護	4	2	0	6	6	1	0	7
2 高齢者	483	298	3	784	393	259	5	657
3 障がい	164	115	0	279	142	118	1	261
4 児童	18	9	0	27	13	5	0	18
5 保育所	181	192	3	376	187	179	6	372
6 社協	25	14	0	39	27	19	0	46
7 複合施設	7	9	0	16	9	4	0	13
合計	882	639	6	1,527	777	585	12	1,374





問7 苦情（意見、要望含む）はどなたから【平成29年度実績】（複数回答）

家族からの申し出によるものが74.3%と最も高く、次いで利用者が47.1%となっている。その他の主なものは、関係機関先や近隣住民等となっている。

○救護

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	0	0	0	0	0
10~29人	2	0	0	0	0	0
30~49人	2	1	0	0	0	0
50人以上	0	0	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	4	1	0	0	0	0

○高齢者

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	40	54	2	7	9	3
10~29人	115	162	9	37	34	5
30~49人	37	49	0	9	9	3
50人以上	59	88	7	16	15	2
未回答	16	16	2	2	6	1
合計	267	369	20	71	73	14

○障がい

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	47	23	2	0	13	1
10~29人	32	31	4	0	0	0
30~49人	16	14	6	0	5	1
50人以上	11	15	2	0	8	0
未回答	8	7	0	0	4	0
合計	114	90	14	0	30	2

○児童

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	1	1	0	0	0	0
10~29人	3	4	0	0	0	0
30~49人	6	5	0	0	2	1
50人以上	2	3	1	0	0	0
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	12	13	1	0	2	1

○保育所

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	7	0	0	0	0
10~29人	0	98	3	0	0	1
30~49人	0	38	0	0	18	0
50人以上	0	12	2	0	3	0
未回答	0	7	0	0	2	1
合計	0	162	5	0	23	2

○社協

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	1	0	1	0	0
10~29人	2	0	0	0	2	0
30~49人	4	3	0	1	2	0
50人以上	8	8	1	1	9	1
未回答	1	1	0	0	0	0
合計	15	13	1	3	13	1

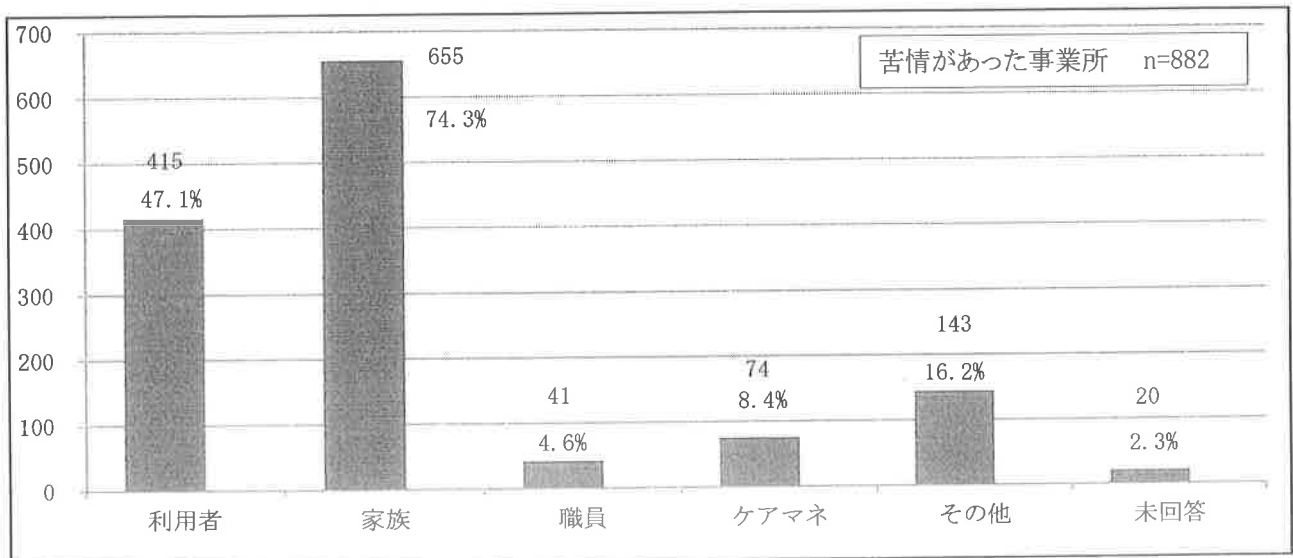
※利用者は保護者と推察されるので家族に算入した

○複合

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	1	0	0	1	0
10~29人	0	3	0	0	0	0
30~49人	0	0	0	0	0	0
50人以上	3	3	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0	1	0
合計	3	7	0	0	2	0

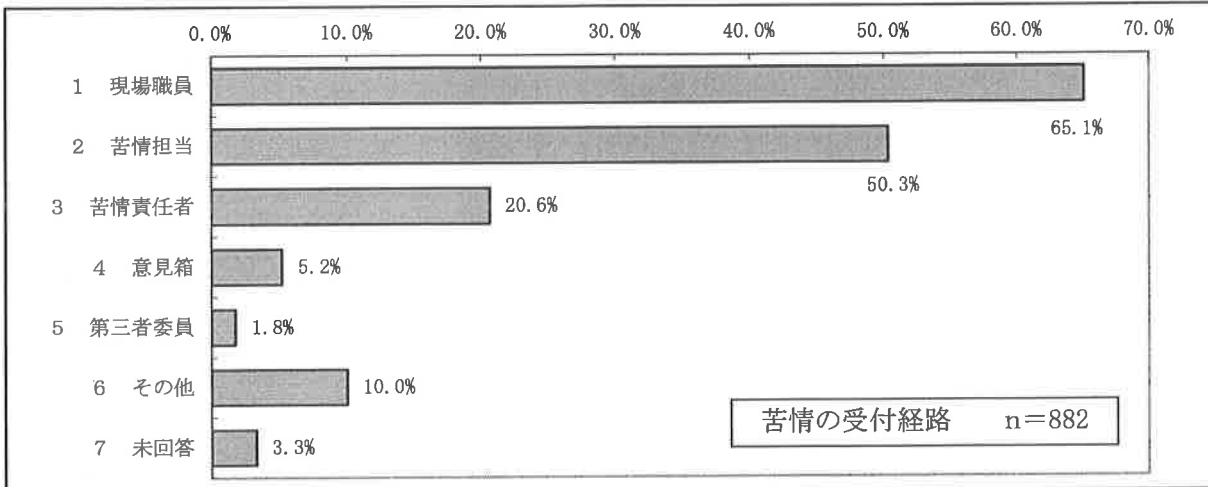
○事業所全体

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	88	87	4	8	23	4
10~29人	154	298	16	37	36	6
30~49人	65	110	6	10	36	5
50人以上	83	129	13	17	35	3
未回答	25	31	2	2	13	2
合計	415	655	41	74	143	20
総合計（複数回答）						1,348



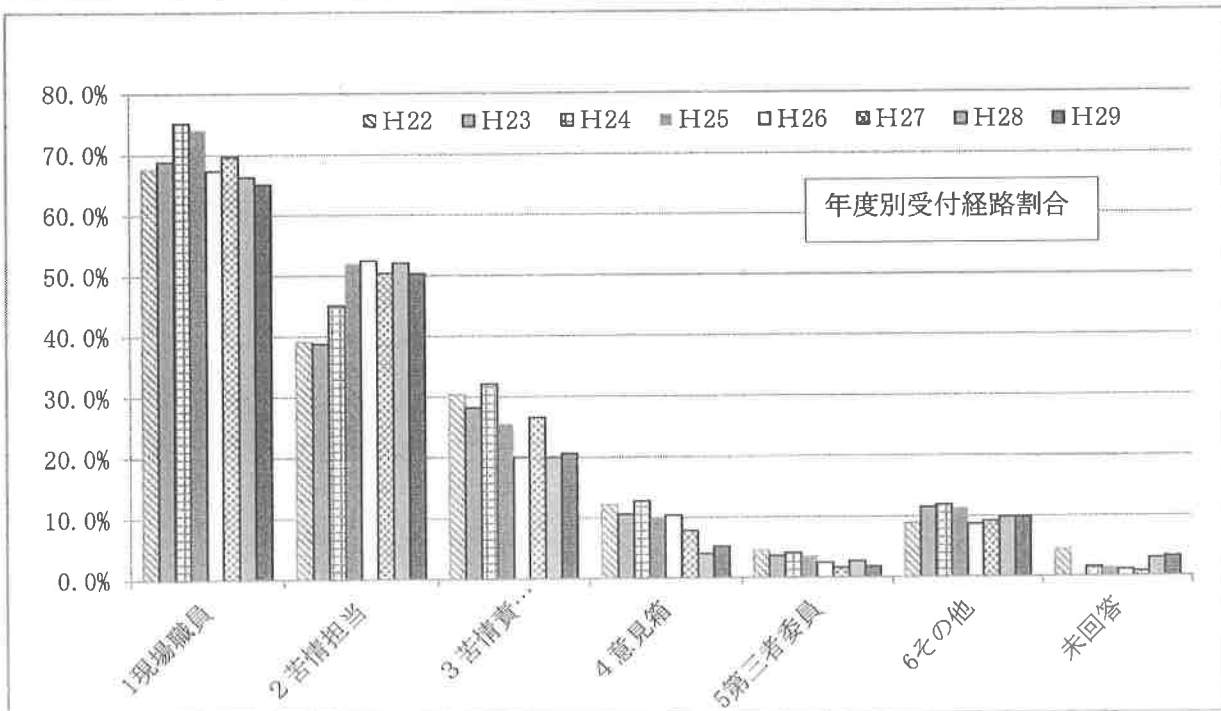
問8 苦情（意見、要望含む）の受付経路【平成29年度実績】（複数回答）

苦情の申し出経路は、現場職員が65.1%と一番多くなっている。  
 第三者委員を経由した申し出は1.8%となっている。  
 苦情を出しやすい仕組みとして第三者委員の設置が求められているが、実際は第三者委員への申し出は少ない現状があり、工夫が必要である。



○年度別苦情の受付経路（複数回答）

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
1 現場職員	553	609	603	674	555	535	515	574
2 苦情担当	320	343	362	473	432	387	405	444
3 苦情責任者	249	250	258	233	165	204	156	182
4 意見箱	100	94	102	90	86	60	31	46
5 第三者委員	37	32	33	33	20	12	21	16
6 その他	73	102	96	103	72	71	76	88
未回答	37	0	13	14	9	6	23	29
申出経路計	1,369	1,431	1,467	1,620	1,339	1,275	1,227	1,379
事業所数	431	818	885	802	909	824	777	882



問9 苦情申立件数・内容【平成29年度実績】

平成29年度に利用者及びその家族から申し出のあった苦情（意見、要望を含む）の件数は、4,751件であった。

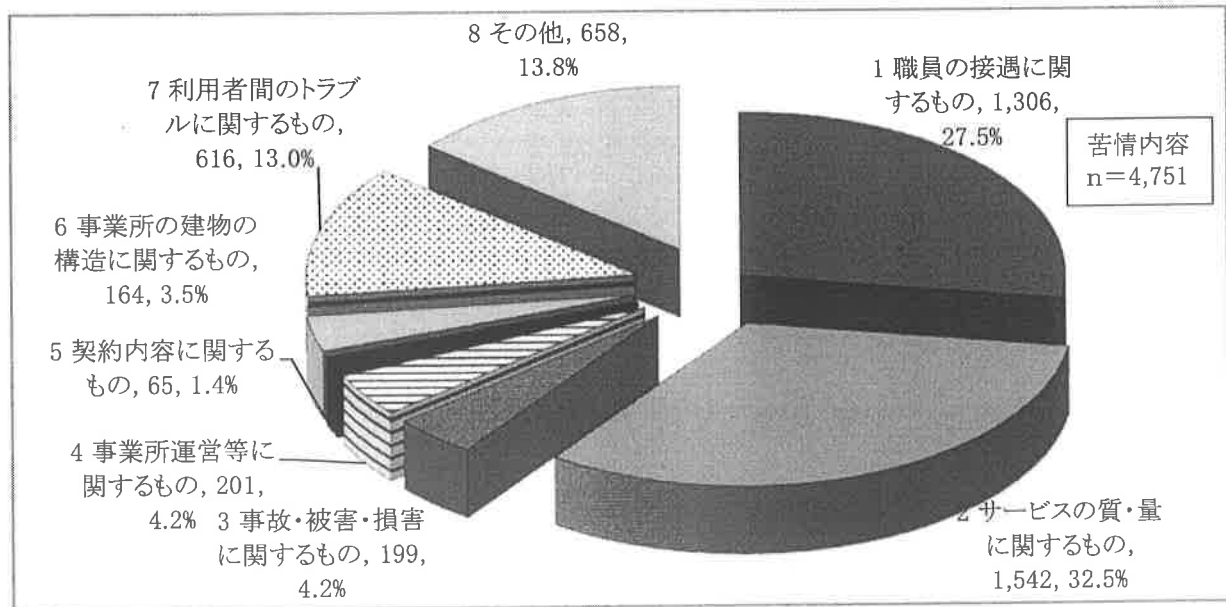
事業種別で見ると、社協と保育所においては受け止めた苦情の平均件数が少ない傾向が見られる。また、申し出を受けた882事業所の平均件数は5.6件（前年度6.0件）であった。救護の事業所では平均苦情数が46.3件、また児童の事業所では21.9件となっていた。

○事業所種別受付状況（平均苦情件数は、未回答を除く）

	事業所数	平成29年度						平成28年度	
		申し出があった	申し出がなかった	苦情件数	件数未回答	平均苦情件数	申出あった割合	苦情件数	平均苦情件数
1 救護	6	4	2	185	0	46.3	66.7%	264	44.0
2 高齢者	784	483	298	2,111	18	4.5	61.6%	1,671	4.4
3 障がい	279	164	115	1,309	1	8.0	58.8%	1,381	9.8
4 児童	27	18	9	395	0	21.9	66.7%	336	25.8
5 保育所	376	181	192	562	8	3.2	48.1%	465	2.7
6 社協	39	25	14	153	0	6.1	64.1%	317	11.7
7 複合施設	16	7	9	36	0	5.1	43.8%	48	5.3
合計	1,527	882	639	4,751	27	5.6	57.8%	4,482	6.0

○苦情の内訳

苦情の内訳を内容別にみると、苦情総数4,751件のうち、「サービスの質・量」が1,542件（32.5%）、次いで「職員の接遇」が1,306件（27.5%）と高くなっている。年度別に見ても、この種の苦情が上位を占めている。

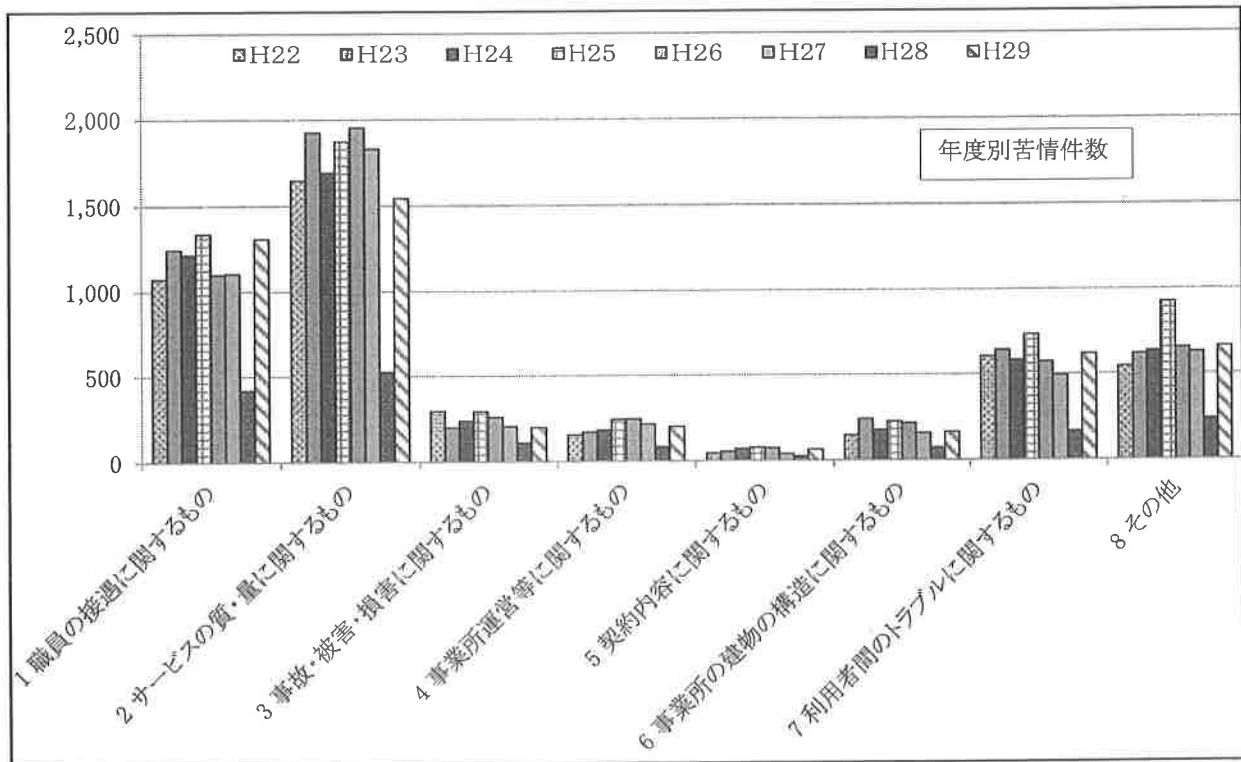


○事業種別苦情内容

	救護	高齢者	障害	児童	保育所	社協	複合	合計
1 職員の接遇に関するもの	21	613	284	141	187	45	15	1,306
2 サービスの質・量に関するもの	32	877	306	143	124	47	13	1,542
3 事故・被害・損害に関するもの	0	115	51	2	22	9	0	199
4 事業所運営等に関するもの	4	75	35	16	53	13	5	201
5 契約内容に関するもの	0	45	7	0	5	8	0	65
6 事業所の建物の構造に関するもの	2	46	69	12	34	1	0	164
7 利用者間のトラブルに関するもの	55	139	332	24	52	14	0	616
8 その他	71	201	225	57	85	16	3	658
合計	185	2,111	1,309	395	562	153	36	4,751

○年度別苦情申立件数

	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9
1 職員の接遇に関するもの	1,072	1,245	1,214	1,335	1,099	1,103	419	1,306
2 サービスの質・量に関するもの	1,647	1,926	1,692	1,873	1,955	1,830	525	1,542
3 事故・被害・損害に関するもの	295	199	238	292	260	206	109	199
4 事業所運営等に関するもの	153	170	183	244	245	216	81	201
5 契約内容に関するもの	43	54	70	77	72	38	24	65
6 事業所の建物の構造に関するもの	147	241	176	225	216	157	73	164
7 利用者間のトラブルに関するもの	603	641	581	732	572	492	165	616
8 その他	543	618	632	923	650	626	234	658
合 計	4,503	5,094	4,786	5,701	5,069	4,668	1,630	4,751



○第三者委員が設置された事業所の中で第三者委員が関わった苦情件数

第三者委員委員が苦情解決に関わった割合が、第三者委員設置事業所全体では苦情件数3,620件中307件(8.5%)となっている。そのうち、救護が19.5%、障がいの事業所が14.0%と、他の事業所に比べ高くなっている。  
内容別に見ると、事業所運営に関するもの139件中22件(15.8%)と最も高く、次に利用者間に関するもの493件中57件(11.6%)、事故・被害に関するもの150件中13件(8.7%)となっている。

苦情の内容別件数

※ A：苦情件数 B：第三者委員が関わった件数

	接遇		サービス		事故・被害		事業所運営		契約内容		建物構造		利用者間		その他		合 計		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B/A	
1 救護	21	12	32	8	0	0	4	4	0	0	2	0	55	6	71	6	185	36	19.5%
2 高齢者	359	13	502	16	69	6	33	12	30	0	28	1	89	3	146	24	1,256	75	6.0%
3 障がい	247	36	293	28	51	5	35	5	7	1	65	4	281	48	222	41	1,201	168	14.0%
4 児童	141	1	143	5	2	1	16	0	0	0	12	0	24	0	57	11	395	18	4.6%
5 保育所	156	1	106	0	21	0	39	1	5	0	16	0	31	0	48	6	422	8	1.9%
6 社協	43	0	45	0	7	1	12	0	8	0	1	0	13	0	15	1	144	2	1.4%
7 複合施設	8	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	17	0	0.0%
全 体	975	63	1,128	57	150	13	139	22	50	1	124	5	493	57	561	89	3,620	307	8.5%
%	6.5%		5.1%		8.7%		15.8%		2.0%		4.0%		11.6%		15.9%				

○第三者委員が設置され、第三者委員が苦情対応に関わった事業所の状況及び苦情対応件数

	苦情があった事業所	関わった事業所の有無		第三者委員が関わった件数					
		無	有	苦情件数	関わった件数	割合	最少件数	最大件数	平均件数
1 救護	4	2	2	77	36	46.8%	3	33	18.0
2 高齢者	280	263	17	88	75	85.2%	1	16	4.4
3 障がい	140	115	25	423	168	39.7%	1	31	6.7
4 児童	18	15	3	47	18	38.3%	2	12	6.0
5 保育所	145	140	5	9	8	88.9%	1	4	1.6
6 社協	22	20	2	30	2	6.7%	1	1	1.0
7 複合施設	3	3	0	0	0	#DIV/0!	2	2	#DIV/0!
全 体	612	558	54	674	307	45.5%			5.7

問10 第三者委員が関わったことによる効果・利点がありましたか。

救護	第三者委員による相談会開催により相談しやすい。(苦情以外の話もあり、相談しやすいのがわかる。)
	第三者委員から、一般社会での考え方や利用者の思いに添ったアドバイスがあり、施設職員からの説明に納得していただける効果があると感じる。また、一般的な感じ方や考え方について施設職員がどうしても流してしまうような事柄について再認識させていただいている。
高 齢	関わる前に円満に解決したため、報告のみ行った。
	利用者・家族の立場に立ったご意見をいただくことができ、より利用者様本位のサービス提供に努めるきっかけとなりました。
	どなたにもわかりやすく、誤解を与えないような契約説明やサービス内容の必要性としていくために、第三者委員の意見、感想が役に立っている。
	関わっていただいた案件はないが、利用者との面談などの機会に活発な意見をいただいている。
	市民レベルの視点で助言を頂くことができたことが利点。日頃の業務であるがゆえに、この業界では「当たり前」の事が通用しないという事を改めて知ることができた。日頃の業務に対する感謝の言葉を代弁していただくことができた。
	対応方法について、アドバイスいただけた。
	第三者の立場で、落ち着いて話を聞いてくれることで、施設も家族側もあわてることなく話げできた。
	苦情内容について客観的にみることが出来た。
	地域住民からの通行に関する苦情については、町会長さんに第三者委員を委任しているので、クッションになっていただき、地域の方々とのやりとりもスムーズになっている。
	第三者委員会はないが、運営推進会議で発表する。事業所の建物構造に関するものだったので、事業所対応で終わった。
利用者が直接事業所に話しづらいことを相談できる窓口ができた。第三者の立場からの助言により、職員も課題として捉え、意識の向上につながった。	
案件について助言を頂き、参考になる。苦情申し立て者と面談に至ることはないが、ご家族様の思いと施設の考えや思い両方を知っていただき、民生委員として地域で活動いただいている。	
第三者委員の助言の中で、起きたことを記録することで再認識できる。次に活かすために参考になった。また職員会議等の議題として活用している。	
第三者員が関わったことにより、いつものサービス内容等、振り返ってちがう目でみることや気づきを得ることができた。	

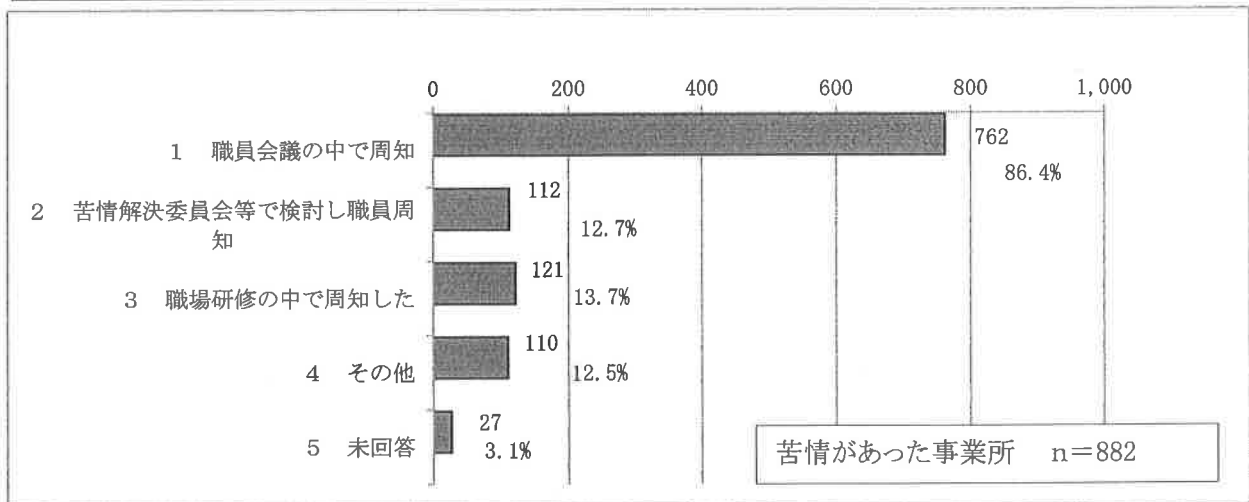
高 齢	職員とは違う、中立的な立場での意見を伺うことができ、適切な解決につながったより良いサービスの向上が図れる。
	職員の行動、言動等の見直し、改善することが出来た。利用者様の声を聞くことに繋がった。
	客観的に見て、具体的なアドバイスをいただいた。
	苦情サービスに対する改善点やアドバイスを頂き、日頃のサービス向上に役立っている。
	接遇、対応について客観的な意見がうかがえた。検証の機会となった。
障 が い	職員の安全に配慮した対応だったのかどうかを、利用者様の声を直接聞くことが出来た。言動、行動の見直し、改善することにつながった。
	職員に直接言いにくいことも、第三者委員の方が聞き取りをすることで、苦情や意見を汲み取ることができた。
	施設の苦情などへの対応について、第三者から客観的な意見や対応の適正性などについてコメントをいただき、施設の対応について顧みることができた。
	聞き取りを中心に公平な立場から内容調査を実施できた。
	客観的な意見をいただけたため、再発防止に向けた対応に役立てられた。
障 が い	「法人内（身内）だけでもみ消そう」ではなく、きちんと解決しようとする姿勢が伝わると思われる。
	職員とは別の立場の人にじっくりと話を聞いてもらえたことで、利用者は落ち着いて考えることができ、納得され解決した。
	普段職員に言えない事が、言いやすいと思う。字の読み書きなどできないと思っていた利用者ができたりすることの発見があった。
	より多くの幅広い意見が聴け、弁護士を委員に置くことで法的トラブルにも迅速に対応可能になった。
	第三者委員との面談を行うことにより、普段職員には言えない事を聞き取る事ができた。
	中立的な立場から助言内容を得ることで、職員会議等での検討がしやすくなった。
	今回に関しては、第三者委員への手紙箱（意見箱）に入っていたものを第三者委員から職員へ報告を頂く。工賃UPを望むのもでしたが、職員だけでなく、他の方意見を伝えることで、不満が納得へとかわりやすかったことを期待している。
	第三者委員が関わったことで、支援の再検討、再確認を全職員で考える事ができた。また、第三者としての視点を知ることができ、支援の再構築に繋がった。
	職員に関する苦情は、直接職員に言わずらい。第三者が間に入ることで、言えなかったことが言えた。
	行政報告までの流れやその後の方向等、苦情解決担当者が一人で抱えない状況（心理的不安）の軽減につながる。個人主観を除き、客観的に捉えることができる。冷静に対応できる。
	年3回、第三者委員にその期間の苦情・要望、ヒアリハットの全数を報告し、その見解を得ている。その際、利用者さんとの面接を行い、意見・苦情、要望を聴いて頂いている。透明性が確保できる。第三者的立場で聞き取りが出来る。外部からの発想により助言が得られる。
	要望や想いを話す機会が多く持っているとと思う。
	公平性、中立性を確保でき、苦情内容の確認、苦情申出人と責任者の話し合いに立ち合い、助言をして速やかに改善、解決する努力を費やしてくれた。また、事業所への助言をして改善に務めるようにした。
	中立的な意見を頂き、ご家族の方への助言もしていただけた。
	利用者様にとっては、職員に言いづらいことなど、個々にお聞きすることで話を聞けるものもある。また、話を「聞いてほしい」内容なども、第三者の方だから気づいていただけるものもある。

障 が い	<p>職員の接遇に関する利用者からの苦情に対し、苦情解決責任者は職員のふがいなさについて第三者委員に相談したところ、職員側からの見方について指摘され、利用者とは職員を対等にみていなかったことに気付かされた。以後、苦情解決の方法としては、必ず利用者とは対等に話し合えるようにしている。</p>
	<p>中立的立場の第三者委員が関わることにより、利用者からも妥協的な意識も出てきて、解決の方向に向かうことがある。</p>
	<p>職員の対応や普段の活動に関する不満、要望については第三者だから話せる面もあり、気付かされることがあった。</p>
	<p>特にご家族からの苦情の対応をしていただいている。ご家族も第三者委員を信頼し、相談されている。</p>
	<p>日々業務する上での悩みなどを相談会で話すことで助言を頂き、モチベーションアップにつながった。</p> <p>利用者さんに話しやすい環境を提供できる。</p>
児 童	<p>施設で行なっている意見箱やアンケート、面談、懇談会などの他に、定期的に第三者員との面談（聞き取り）があることで、利用者の苦情や意見要望等を挙げていく機会は確保され、オープンになったと感じる。職員側としても、客観的にみつめることができ、業務の改善、サービスの向上につながられるものだった。</p>
	<p>相談窓口が増えることで、利用者やその家族に選択枠が出来てよい。また職員や利用者とは交流する中で色々な視点から助言がもらえるので勉強になったり、支援の参考になる。</p>
保 育 所	<p>中立的立場で話しを聞いていただけた。</p>
	<p>直接第三者委員に苦情が入り園に伝えられた。園児宅への近隣の方の心配だったので、みまわってもらえた。その後も見守ってもらっている。</p>
	<p>職員に直接聞こえてこなかった意見が、第三者委員の方がいることで聞くことができ、委員を通して答えることができた。</p>
	<p>現場から離れた立場の意見を聞くことにより、今後どうしていけばよいかという点において、指摘だけでなく前向きに進んでいけることができた。又、相手方も納得いただくのに時間を費やすことなく良かった。</p>
	<p>延長保育（希望）について、地域の方と共に考え合う機会を設けることができた。</p>
	<p>民生児童委員から区長に連絡があり、佐久市役所が迅速に対応（LED電球の外灯を設置した）</p>
	<p>地域住民との騒音トラブルにおいて、解決に向けて助言いただいた。</p>

問 1 1 申し出のあった苦情を職員に対してどのように周知しましたか。

【平成29年度実績】（複数回答）

「平成29年度に苦情があった」と回答した882事業所のうち、「職員会議の中で周知した」と回答したのは、813業所（92.2%）であった。

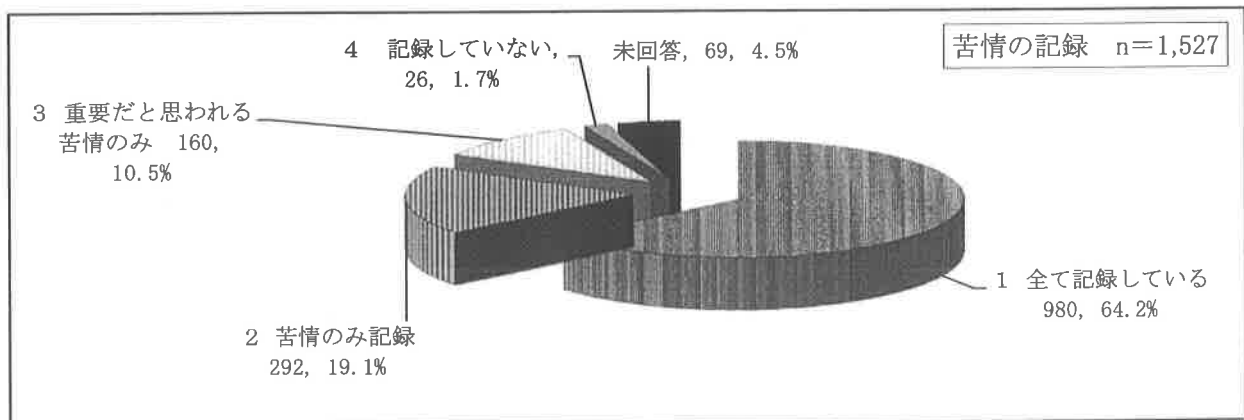


事業所種別の周知状況（複数回答）

	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合	計
1 職員会議の中で周知	3	412	145	12	169	17	4	762
2 委員会等で検討し職員周知	1	70	26	4	6	2	3	112
3 職員研修の中で周知	0	74	17	3	26	0	1	121
4 その他	0	64	25	4	13	4	0	110
5 未回答	0	19	4	1	2	0	1	27
苦情があった事業所数	4	483	164	18	181	25	7	882

問 1 2 受付た苦情(意見、要望含む) 記録はどのようにしていますか。

1,527事業所のうち、「全て記録している」980事業所（64.2%）、「苦情のみ記録をしている」292事業所（19.1%）であった。



事業所種別の記録方法

	救護	高齢者	障がい者	児童	保育所	社協	複合	合計
1 全て記録している	5	541	191	24	181	29	9	980
2 苦情のみ記録している	1	151	45	0	86	6	3	292
3 重要だと思われる苦情のみ	0	57	29	2	68	2	2	160
4 記録していない	0	6	4	0	15	1	0	26
5 未回答	0	29	10	1	26	1	2	69
合計	6	784	279	27	376	39	16	1,527

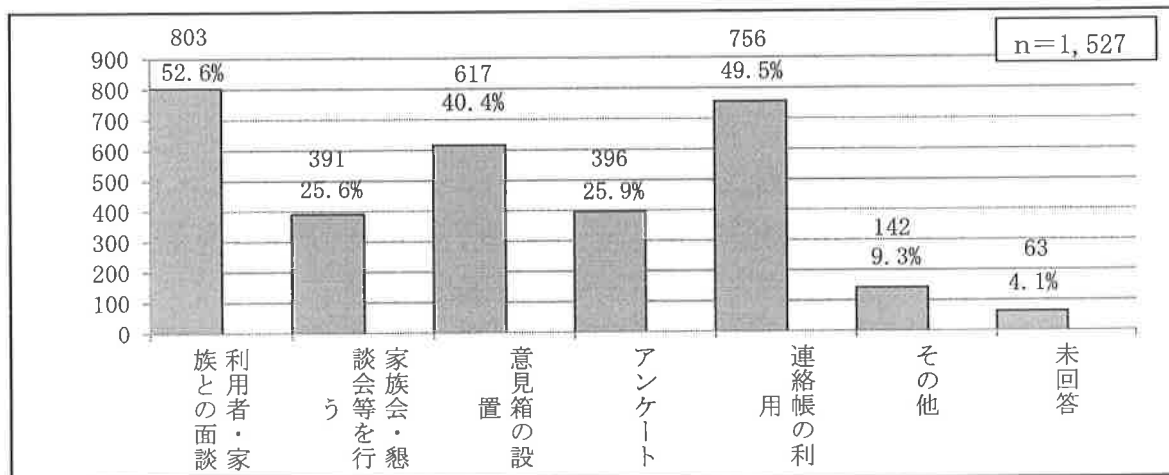


問13 苦情を取り入れるための工夫（複数回答）

全1,527事業所のうち、「連絡帳を利用している」756事業所（49.5%）と「利用者・家族との面談」803事業所（52.6%）が、ほぼ半数以上が回答している。次いで「意見箱の設置」385事業所（41.4%）となっている。なお、第三者委員を設置している614事業所と309未設置事業所における状況は下記の表のとおりである。

○事業種別

	利用者等との面談	懇談会等	意見箱の設置	アンケート	連絡帳	その他	未回答
1 救護	0	1	6	1	1	3	0
2 高齢者	351	178	386	217	381	77	30
3 障がい	203	88	113	50	115	27	7
4 児童	19	6	17	9	11	2	1
5 保育所	209	105	82	102	225	25	21
6 社協	13	9	7	12	15	7	3
7 複合施設	8	4	6	5	8	1	1
合計	803	391	617	396	756	142	63



○第三者委員設置事業所 (n=1,044)

	利用者等との面談	懇談会等	意見箱の設置	アンケート	連絡帳	その他	未回答
1 救護	0	1	6	1	1	3	0
2 高齢者	192	120	270	143	156	49	17
3 障がい	169	83	103	45	94	24	5
4 児童	19	6	17	9	11	2	1
5 保育所	175	85	67	80	193	18	19
6 社協	12	9	7	10	14	4	1
7 複合施設	3	2	3	4	5	1	0
合計	570	306	473	292	474	101	43
割合	54.6%	29.3%	45.3%	28.0%	45.4%	9.7%	4.1%

○第三者委員未設置事業所 (n=471)

	利用者等との面談	懇談会等	意見箱の設置	アンケート	連絡帳	その他	未回答
1 救護	0	0	0	0	0	0	0
2 高齢者	156	56	111	71	219	26	13
3 障がい	34	5	10	5	21	3	2
4 児童	0	0	0	0	0	0	0
5 保育所	32	20	14	22	32	7	2
6 社協	1	0	0	2	1	3	2
7 複合施設	5	2	3	1	3	0	1
合計	228	83	138	101	276	39	20
割合	48.4%	17.6%	29.3%	21.4%	58.6%	8.3%	4.2%

## 苦情対応をしたことで、申出人とより信頼関係が築けた等の事例

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	自宅訪問し、そうじ作業中に電気ポットを落下させてしまい、当該スタッフに早急に新しい代替品を買うよう怒鳴りつけられた。	①連絡を受け管理者より謝罪の連絡を入れる。 ②別のスタッフに破損品を引き上げに行ってもらい、その足で同等の品を店舗で探した。本社に事故報告し、代替品購入の許可をもらい、新品を購入し半日中にご本人宅へお届け。	早々な対応 ①と②を同時進行
高齢	足マッサージ器が人気で、順番がなかなか回ってこない。	同一のマッサージ器を購入した。	高齢者は、気早な方が多く待つことが苦手になっている。高価だがもう一台マッサージ器を追加したことで待機時間が減り、また、マッサージをしながら隣の方とコミュニケーションを図るのが楽しいとのことから、感謝されたと考える。
高齢	8月の利用料請求書が届いたが、先月より高くなっている。通知に一言添えるなどの配慮があってもよいのではないか。	利用料の増額については、(8/1)更新の負担限度額認定対象から外れることによるものであり、役場より対象者から外れる説明はあったが、決定通知書が、〇〇様分だけ発行されていなかったことが原因。また、面談時に負担限度額認定者から外れるといくらになるのか問い合わせがあり、金額の説明をされていると思い込んでいた。いずれにせよ、施設側から金額が上がることへの配慮が足りず、役場からの通知と施設側からも文章をお送りするようお詫びし理解していただける。	日頃より、入所されているお母様の様子等とても心配されており、面会も多いため、少し変わったことがあった場合は、面会時やTEL等でお話をさせていただいております。日頃のご家族とのコミュニケーションや良好な関係作りがされていたことがよかったですと思います。
高齢	運動スペースが狭いので何でも良いので運動器具を導入してほしい。	エアロバイクを購入して対応した。 →「歩行訓練、マッサージだけでなく、運動の巾が広がって良かった」との意見をいただく。他の利用者の方にも、概ね好評です。	
高齢	利用者様のST検査を実施した所、検査の前に施設として、嚥下力をつけるために何か行っていますかとの話があった。	嚥下に関するリハビリ目的で入院され、しっかりリハビリをした後元気に退院。退院後もリハビリの先生に指導を受け、引き続きリハビリ等施設としても出来る範囲で行い、ご家族も一緒に見学いただき、サービス担当者会議も重ねるうちに、とても感謝していただけるようになった。嚥下の学習会もドクターに頼んで実施。職員のレベルアップに繋がった。	しっかりご家族とコミュニケーションをとっていただき、要望に応えられるよう学習会に取り組んだ。利用者様への医療的関わり、専門的アドバイスを受け、対応し改善がみられたことで信頼関係が築けたのだと思う。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	「最近、精神不安定。職員があまり話を聞いてくれないと、本人が不満をもらす」とご家族様より。	スタッフでミーティングを行い、今まで以上に見守りをし、接するようにして、様子を見ると共に、ご家族様と連絡をとり合う。介護記録を見直し、季節的な傾向があることもわかる。	ご家族との連携。記録をきちんと残す。 スタッフ間で統一して取り組む。
高齢	連絡帳記載内容への不満プランなしのご利用者家族に対して負担軽減としてプランを進めたが、「自宅でこんなに頑張っているのに、そこを認めず一方的だ」との電話をいただいた。	電話での対応であったが、現場職員から苦情対応担当にバトンタッチし、しっかり話を聞き、受容することで、収束へ向かう。連絡帳記載は、あくまで負担軽減を狙ったものであったが、一方的であったことをお詫びし、日頃のご家族の苦労を徹底的に聞くことで、クールダウンし、今後の改善案をお伝えして納得、ご理解下さった。ご利用も継続となり、その後も連絡帳の活用が、活発で関係性は良好と言える。	・即対応（責任者がすぐに関わったこと）が良かった。 ・先方の思いを全て受け止めたこと（言い訳やこちらの考えを抑えて） ・今後の具体的な改善方法を提案したこと。
高齢	送迎の時間が遅い	交通状況などで遅くなる際は、途中で連絡を入れるようにする。	
高齢	利用者のご家族様が利用方法その他について、理解されておらず苦情の申し立てがあった。	すぐに自宅に訪問し、話し合いを行いました。事業所の運営について、理解された様子で、「ありがとう。これからもよろしく。」と返答された。	ご家族様との信頼関係
高齢	入浴時にお尻をきれいに洗ってくれる職員とそうでない職員がいる。	チェア入浴で入浴をされている方ではあったが、手すりに掴まれば立てる方であったため、申し出内容を周知し、1回リフトから立っていただき、幹部全体を洗うよう職員に統一させた。 次回利用時には、ご本人より「丁寧に洗ってもらえて嬉しかった」とのお言葉をいただいた。	事実を真摯に受け止め、すぐに対応方法を改めたこと。
高齢	施設に入所当所、夜間眠れない日が続く仮眠していた所に、ご家族が面会に来所。「このままでは、母はどんどん退化していく気がします。もっと能力を引き出してほしい」との要望がある。	苦情受付担当者が、すぐに苦情受付票を記入し、入所されているユニットの管理者に報告。管理者は、スタッフを集め原因、対策を話し合う。2日間にわたり、欠席スタッフも含めた検討を行い方針を決定。ご家族に改めて謝罪し、現状の状況、ユニット内での方針説明を行う。	要望の段階から、苦情として処理につなげたこと。直ぐに、スタッフを集め、分析したこと。家族に話して、現状を理解していただき、一緒に方針を決定したこと。
高齢	介護職員の入居者に対する介護が雑であるとの指摘を受けた。	当該職員に対し、口頭により介護態度を改めるよう厳しく注意し、以後同じ行為を行わせないようにした。	介護職員の介護に対する基本的な姿勢を変えることにより、より良い介護を行うことが出来た。それにより入居者、ご家族とより良い信頼関係が築けた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	<p>利用料に対する施設側の説明不備から、施設への不信感の苦情が同じ方からあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初回の利用料が「介護負担限度額設定」の適応不備で、間違った額を請求した。</li> <li>・「介護職員処遇改善加算」が5.9%から5.83%に変更した分、入居前の説明と利用料が違っていたこと。</li> <li>・ご家族からの不信感を払拭できてない時に物品購入の話をした。</li> </ul>	<p>一方的に続けて話される方でしたが、全て話をよくお聞きし、資料を提示して説明させていただきました。</p> <p>その後も、連絡ノートのやり取りや、必要なサービスについては、事前に話をし、必要性をご理解してもらってからの金額説明をさせてもらっています。</p>	<p>毎回1時間以上かかっていたご家族の話が、数十分で終わり、にこやかになりました。誠心誠意向き合わせていただくことで、信頼されるようになったのだと思います。</p>
高齢	<p>職員の言葉使いで自尊心を傷つけられた。利用者は常に皆さんのサポートがあって生活できているのは十分わかっているが、もっと人として接してもらいたい。</p>	<p>複数職で本人の話を聴き、対象職員へも事実確認を行い、その内容を身元引受人へ報告する。利用者本人は、自立力が高く、他利用者の事も気にかけてくれる存在であり、窮屈な生活で不満が溜まっていた。引受人と話をすることで、外出等の協力を得て気分転換を図ると共に、引受人の本人の生活に対する意向も確認できたため、支援の方向性も定まってきた。</p>	<p>きちんと話をし、意向と対応のすり合わせをしたことが要因であり、引受人とも顔の見える関係を作れたこと。</p>
高齢	<p>短い期間に、2回骨折事故があり、どんな対応をしているのかとの苦情。</p>	<p>施設長、生活相談員、現場主任でご家族にお詫びをし、今後のケアプランの見直し、職員の対応（移乗方法）などを伝え、ご家族の要望をきちんと受け止めた。その後、ご家族は笑顔で来所下さる。</p>	<p>起こってしまった事故に対して施設側は、真摯に受け止め、ご家族の思いに沿った対応をしようとしたこと。</p>
高齢	<p>利用者家族から「支援の方法が統一されていない。職員によって違う」との訴えあり。</p>	<p>サービス担当者会議を開いたことで、最近利用者の状態も変化してきたことを、家族とともに支援者間で共有できた。</p>	<p>家族と話し合いが出来る関係作りが出来ていたから。</p>
高齢	<p>建物の床のゆがみによる危険の申し出</p>	<p>建具職人に依頼し、実施した。</p>	<p>家族の意見が聞けたのは、日頃家族会や交流会での親睦があつての結果と考える。</p>
高齢	<p>車イスから利用者がずり落ちていた。数日後、自走で居室に戻った利用者が、タンスに額をぶつけて出血した。ご家族より「スタッフには、基本を教育して欲しい」との話があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情検討委員会を開催</li> <li>・勉強会を開催</li> </ul> <p>厳しい意見もいただいたので、最初に施設長もお詫びをし、話を聞いた。</p>	<p>委員会や勉強会などの対応や内容も、その都度家族に説明し、改善への取り組みを理解し評価していただいた。</p>
高齢	<p>トイレの中に荷物を置く台を置いてほしい。</p>	<p>受付後、素早く対応した。その後この件に対してのお礼があった。</p>	<p>すぐ対応をしたため</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	皮膚状態が悪く内出血等できやすい利用者さまの対応について、移乗時、下肢に皮ムケができた件 経験をしっかり積んだスタッフに母の対応をしてほしいと言ったのになぜケガをしているのか	①介助時にフットレストを外す。 皮膚の露出はないか移乗前に確認 ②一連の動作を文書で出し、居室に掲示する。 ③5～10年以上のスタッフのみの対応は現実的に困難なことを相談員より説明。 ④内出血等の皮膚状態を観察し、記録（記録したものは、いつでも家族がみられるよう居室においておく）	毎日、コミュニケーションを重ねることで、お母様の状態を知っていただき、ここまで対応していても、内出血等ができることがあることも理解され信頼していただいた。ケアの内容が明確になり、家族がわかるということが信用していただくきっかけであった。
高齢	お席の配置において、気に入らない方と近くのお席になり、サービスが通常に楽しめていない様子があった。	表情が普段に比べて、楽しそうになかった。お席の配置について問題があるかもしれないと察しをつけてお声掛けした。本音でお話があり、察しをつけたとおり、気に入らない方の近くにお席に対して、機転を利かせてくれ、安心してサービスが受けられたと感謝いただけた。	普段の様子をよく理解し知り得ておくことで、気になる状況の把握がスムーズに行えた。ご本人から、訴えがある前段階で可能な限り、予測を立てられたことが功を成したと考えられる。
高齢	職員の移乗の仕方により首が痛くなったと利用者から管理者へ訴えあり。	・管理者が、その時の状況を利用者より聞き取る。 ・看護師が利用者の様子をみさせていただき痛いところに湿布薬を貼付し経過を観察。 ・利用者の担当ケアマネへ連絡。 ・担当した職員に聞き取りし、今後の安全、改善指導をした。	・管理者と担当職員がすぐに謝罪した上で、今後について利用者、管理者、職員で話し合いをした。 ・利用者に今後自分がこのデイサービスで安心、安全に過ごせる状態だと思っていただけた。
高齢	担当ケアマネジャーと合わないで、変える方法はないか？どうしたらいいのか、悩んでいる。このままだと利用もやめなければならないのか	該当する居宅の責任者や主任ケアマネジャーに相談し対応した。	利用者やケアマネジャーとの関係性が日頃から築けていたからだと思います。
高齢	早く入浴したいご希望を受けた職員が、入浴担当の職員へ引き継ぎしなかったため、対応が悪いと苦情をいただいた事例。	午前中のみ短いご利用の方のため、早めに入浴できるよう気遣いやお声掛けなどを、職員間で連携されてなく、不快な思いをさせたことを生活相談員より、ご本人様にお詫び申し上げ、納得していただくことができました。	ご利用者様のご意見や要望など、きちんと受けとめて、お答えできるように。ご意見に対応する職員間の伝言や連携をきちんと行うことで、ご不快な思いをさせないよう気をつけることを説明させていただき、了解し納得していただけた。
高齢	送迎時、その日は天候が大変悪く、雨・風が強かった。家の外で待つように本人に伝えても外に出てしまう。認知症のためか家族の言う事も聞かない。それに苛立ち「こんな日は休みたい。」と怒りをぶつけられた。	急に怒りながら、玄関から出てきた。いつもと同じ時間なのに、怒っている理由がわからなかったが、「申し訳ありません」と謝罪しました。	特にこちらの落度はなかったと思うが、後日息子さん自身が体調を悪くされていた事を聞きました。それで機嫌も悪かったようでした。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・併設病院から入所したご家族より、リクライニング車いすの背もたれが、寝かされた状態で、食事介助をされていた。病院のリハビリ職員から申し送りを受けていないのか。食事の時の姿勢が悪いままで食べて、また熱がでたら、よくなってきたのに意味がない。</li> <li>・口の周りも汚れていた。ティッシュも購入し使ってくれればいいのに。お金を払って預けているのにこれじゃ信頼できない。口が開かない時の為に、のど元のマッサージを伝えたがやってくれているのか。このような状態が続く様なら、家に連れて帰りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見いただいた当日に、ご家族と（各職種の担当者が集まり、入所看護師、リハビリ職員、病院リハビリ職員、居宅ケアマネジャー、入所相談員）</li> <li>・姿勢が崩れていたら、その場で姿勢を直していくように介護方法を統一。</li> <li>・食事時のポジショニング、喉のマッサージを行い、口周りの汚れはすぐに拭き、基本的なケアの徹底を行う。</li> <li>・ご家族とのコミュニケーションをもっと密にして、その日の様子など、積極的に伝え、ご家族が話しやすい雰囲気をつくる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院併設のため、すぐに病院リハビリ職員、居宅ケアマネジャーを交えて、ご家族と認識を統一できた。</li> <li>・その当日に、ケアの方法の共有が入所職員間でできた。当日の苦情をいただきながらも「足が冷たい時があるので、靴下を持ってきていただければこちらで対応します」と職員に声をかけてもらい「よくみてくれているんだと思った。気遣ってくれてうれしい」とご家族より話しをいただいた。</li> </ul>
高齢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護の仕方、吊り上げるような仕方で不安</li> <li>・自宅で飼っている猫のおしこの尿臭がして、洗濯をさせてもらったが、その件が悲しかったと本人が言っていると嫁さんよりあり。</li> <li>・利用者の退院にあたり、奥様が施設に来た際、職員の言葉が「〇〇さんが、いるから当施設が傾いてしまう等の、経営に関することを言われて悲しかった。</li> <li>・着ていたカーディガンがなくなってしまうと、お嫁さんよりケアマネを通して話しあり。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その日朝の送迎に関わった職員が伺い、謝罪する。奥様と話させてもらう中、お父さんは左マヒだから少し言わせてもらったと話された。</li> <li>・当施設の対応状況を確認し、全員で話し合い、職員で共有する。こちらの対応の至らなかった件で、状況を説明し謝罪する。</li> <li>・その日のミーティングで状況報告後、ケアマネにも詳しく報告し、職員間で状況確認をし、そのような意図はなかったが、そのように思われてしまったことに対し、謝罪をした。人と人、時には誤解も生じるだろうが、今まで通り誠心誠意をもって、対応させてもらうこととする。</li> <li>・昼寝後、「無い」と言うので、探してみたが見当たらず、着て来なかったのではないかということになった。後日布団の中にあり、当方の落度により、お嫁さんに謝罪の電話を入れる。</li> </ul>	<p>人と人の積み重ねの中、誤解、思い込み等は、当たり前と考え、早い時間の内に相手の方と話し合い、誤解を解き、また誤解でなくても、相手の方の気持ちをしっかりとくみ取り、謙虚に受け入れる。苦情は、対応した一人の問題ではなく、全員の問題として、職員間で共有し、問題解決に取り組む。</p>
高齢	<ul style="list-style-type: none"> <li>①送迎についての遅刻</li> <li>②送迎時の壁への傷について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ルート変更により、到着時間を遅くできるようになった。ただし、交通事情により、遅くなりそうな場合は、家族に電話をすることにした。</li> <li>②弊社にて、傷つけてしまったかわからない為、こちらから家族に報告をしたら信頼関係が築けた。</li> </ul>	<p>問題と思われることがあれば、即家族に報告すること</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	H27年度以降、介護保険改定されたにも関わらず、お盆に帰省した時に3食食べたわけではないのに、1日分(3食分)の食費が引かれていた。食べた分の食費だけ引かれているなら判るが、1日分というのはよく解らないので、説明して欲しい。(負担限度額非該当の方より)	食費の請求基準として、ショートステイは食割計算になっているが、特養は日割りでも良いことになっている。制度が認めてはいるが、一般常識的には、食べていない物まで払う必要はないということであり、当然のご意見と考えられた。 施設全体の各部署へ確認し、食割へ契約書を改定。特養全利用者へ契約改定の同意を取り交わした。ご意見をいただいた方へ契約内容を改定する旨伝えた所、「色々のご検討いただきありがとうございます」と言葉をいただいた。	制度の上で運営していても、一般常識とかけ離れていたことを客観的に考えられたことだと思われる。今回は、ご指摘をいただいた後に、気付けたことだが、普段より当たり前に行っていることでも、ご利用者にとってはどうなのかと、客観的視野を常に持ちながら、業務にあたることで、もしかしたら、ご指摘をいただく前に改善できたかもしれないと考えさせてもらえる件だった。
高齢	ご本人より、日中お茶をいれに行った職員に特定職員の苦情をいわれる。①特定職員のいれたお茶はおいしくない。②夜間様子を見に来てくれない。Pトイレの尿を捨ててくれないことがあった。③汚れ物の持ち方が嫌だ。④ずくがなくすべてが雑⑤Pトイレの尿を捨ててもらおうとき、トイレットペーパーを使いすぎると言われ悲しかった。	不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪する。後日、相談員が当該職員に事実確認したところ、誤解部分も認められ、ご本人と当該職員、相談員と話し合いの場を設けさせていただく。当該職員から、ご本人への他意は全くなく無意識に不愉快な思いをさせてしまっていた言動について謝罪すると、ご本人様からわかっていただければ気にしないと、ご理解していただく。相談員から当該職員に対して、苦情申出人様への配慮が不足していたことを注意し、今後このようなことがないように指導をする。	事実確認を行い、入居者さんの当該職員へ抱いていた不安な事不信感に対し、当該職員の思いを伝え、誤解を生じていたところもあったため、きちんと話し合うことで信頼回復へつながったと思われる。
高齢	外泊時の準備を事業所で行ってほしい。	①ご家族に準備をするものを聞き、準備品を紙に書き、ユニット内の職員に周知する。 ②外泊予定の話がご家族からあった時は、外泊日の出勤者が準備品の紙をみながら準備する。 ③家族が迎えに来る時間に合わせて、排泄、着替えを済ませて待っている。 ④家族は迎えに来て、即出かけられるようになり、感謝される。	ご家族は仕事をしており、忙しく生活しているので、家族の負担軽減につながればと思い、家族の話を丁寧に聞き、協力をした。全職員が周知していることで、いつ外泊されても、支障がないように体制を整えた。
高齢	送迎時間をもう少し遅くしてもらいたい。	その場ですぐに「難しい」と返答するのではなく、一旦話を持ち帰り検討する。 毎回ではないが、できる範囲で対応した。	契約時にお迎えが早くなってしまいう可能性もあることを伝えているが、それで話を終えず「検討してみます」と話を持ち帰り、毎回ではないが、対応できたこと。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関の出入り所が、駐車場になっており、会社の車を置いてあると自分の車が入らず邪魔である。</li> <li>・熱中症対策でスポーツドリンクを提供しているが、水の請求をされた。</li> <li>・歯磨き剤の請求を1度しただけだが、毎月請求されていると苦情。</li> <li>・室内は上履きなしで職員も含め全員そのようになっているが、来客用のスリッパがないのはおかしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冬場は雪が積もり、いざという時にすぐ出せないで、車庫に入れさせていただいているので、ご理解いただきたい。</li> <li>・番茶、緑茶以外にコーヒーやこぶ茶、ココアなど提供させていただいているが、その方からは一才お金をいただけなくなる。</li> <li>・1度だけの品出しだが、勘違いされている。お話したが、わかってももらえず、次回からは家族が買ってきている。</li> <li>・みなさんご自宅の畳にいるような感覚でいてもらっていると説明したが、理解してもらえず。</li> </ul>	<p>契約時、あるいは入所する際の説明不足だったと思う。苦情があるのは、この方一人のご家族からです。施設で提供している物品は一才受け入れてもらえず、施設側も困っています。この方の家も、他市町村で、GHやデイの経営をされています。どうしてなのか理解できず、職員は皆びくびくしています。ただ利用者様は家族よりは良い方で救われています。</p>
高齢	<p>入居者でバルーンを着けている方がいました。食堂で皆さんと食事をするのですが、尿臭が苦情になりました。</p>	<p>①席のまわりに消臭剤をご本人にはわからないように置いた。②時間をずらして食事をしていただいた。①、②とも解決にはならず③医師に相談して、食事中はバルーンをはずす対応をした。臭いなくなり、楽しく食事ができるようになりました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師への相談・施設職員の対応で、バルーン装着、取り外しが可能だった。</li> </ul>
高齢	<p>午睡時の過ごし方について足が悪くなってきたから、布団からベッドに変えてほしいと希望があった。しかし、現場職員にではなく、ケアマネジャー経由で意見をもらった。</p>	<p>すぐにご家族、本人に連絡をし、ベッドへ変更した。今後、希望がある場合は、現場職員に直接つたえてもらって良いと伝えた。その後は、本人と関係が築けてスムーズに意見交換ができている。</p>	<p>その後は、デイ利用自や送迎時に本人と以前より意見交換する機会を増やした結果、本人が話しやすい環境を作ることができた。</p>
高齢	<p>①職場の挨拶マナーについて苦情をいただいた。</p> <p>②転倒事故について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すぐに管理者が伺い謝罪を行った。指導方針等を詳細に説明し、過去にも指導を行っていた旨を説明した所、「人を教育する側」の気持ちが良くわかると同感をいただけた。</li> <li>・転倒事故後、謝罪も含め環境整備をした旨を写真にて掲示した。早急な対応と丁寧な説明に今後も安心して、お父様を通わせるとお言葉をいただいた。</li> </ul>	<p>苦情や意見に対して、スピードのある対応を行うことが大切。</p>
高齢	<p>排泄用品について個人で購入は困難である（どの様な品物がいいかたくさんありすぎてわからない）</p>	<p>施設職員が家族の承諾を得て業社に発注することによりスムーズな補充と個人別の排泄用品対応が出来る様になった。</p>	<p>十分なコミュニケーションの必要性を実感</p>
高齢	<p>眼鏡の破損</p>	<p>当日に自宅に伺い謝罪とともに、事業所負担にて弁償することを伝える。</p>	<p>対応が早く、丁寧であったこと。</p>



	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	A様（週1回ご利用）の娘様より、他のご利用者様から気分を害する内容を言われ、しばらくデイを休みたいと電話で申し出があった。	臨時職員会議にて、本ケースについて話し合い、トラブルのあったご利用者の利用日を変更させていただき、3ヶ月弱後から、A様は利用再開された。 A様の娘様からは「お相手様に利用日を変更いただいて大丈夫ですか？」と心配の声があったが、偶然ながら、お相手の利用者の都合もあってスムーズに利用日変更がなされたとお伝えし、安心いただいた。A様の娘様からは、対応への感謝の言葉があった。	ご利用者様同士のトラブルは、本人同士の個人的要望によるケースが少なくなく、解決が難しい場合も少なくないが、前向きに取り組み、問題から逃げない、あいまいにしない姿勢を示したことが、上記の結果に繋がったと考える。
高齢	「苦情」まではいきませんが、精神疾患のご家族様にお母様の近況をお伝えした際に、伝え方が悪かったのか不安にさせてしまい、暫く当ホーム、他施設や包括、市役所などに、ご家族が問い合わせの電話や相談をされて混乱させてしまった。	包括の担当者、他施設の担当者とも話をし、統一した答え方をし、ホーム内でも対応の統一をはかり、なるべく窓口は一本とし、混乱させないように努めた。（担当を一人のスタッフに決めた。） 市、保健士、包括も関わっているご家族であり、その方のことは関係者は周知していた。	精神疾患のご家族への対応と病気の理解。他のご家族と同じような対応や伝え方では、不安にさせてしまう。その理解が必要。
高齢	・ベッドまでの送りで、肌掛けだけでは体が冷えてしまうと苦情あり。  ・入浴の順番がいつも遅いと苦情あり。	・要望通りに布団まで掛けるようにした。以後気持ちよく利用して頂いている。  ・お詫びをして、曜日により早く入れるようにして了解を得て実行した。以後、気持ちよく入浴して頂いており、時には気をつけてくれる場面もあり、ゆっくり入って頂いています。	・季節の変わり目で、寒さに対する考慮が足りなかった。家族との連絡も不十分だった。  ・事業所側の都合で、順番を決めていた。利用者さんが、満足しているかどうかの配慮が足りなかった。
高齢	ショートステイの利用者の家族より、迎えに来ないがどうしたのかと電話があり、それから迎えに行ったため時間が遅くなった。	利用者の家族の店舗に迎えに行ったが、そこには居らず自宅に迎えに行き遅くなった。	前日に何処に何時に迎えに行くのか、電話連絡がされていなかったため。
高齢	利用者さんから、家族から暴力的な発言や物をぶつけられたなどの相談を受け、ご家族に話すと、ご家族からそんな事実はないが、事業所がうかつに信用したことへの厳しい批判があった。	ケアマネにお願いして、すべて関わっている事業所とご家族に集まっていたが、本音で話してみた。ご家族の気持ちやご本人のことが良く理解でき、信頼関係が築けたと感謝され今後も情報交換をし、ご本人と家族へ良いサービスを提供していこうと各事業所とご家族から言っていた。ただ。	時間がかかっても、同じテーブルにすべての関係者が集まって話し合うことも大切、サービス計画やサービス担当者会議ではなく問題点のみ話し合うことで共通認識ができた結果だと思う。
高齢	職員の顔と名前が一致しない為、わかる様にしてほしいと家族会より要望を受けました。	入り口に、職員の顔写真、氏名を掲示し対応した。その日の勤務者がわかると喜ばれた。	職員の移動や新入職員や退職していく職員などで、ご家族としては安心できなかったのではないかと（職員の入替わりなどで）

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	11月に利用者の家族が面会に来られた際に、その利用者様が七分袖の薄い夏服を着ていた。「冬用の衣類を持ってきているのにどうしてか。」と話あり。 タンスの中には、薄手の衣類が入っていただけであった。「母はとても寒がりなので、寒くなったら暖かい衣類を着せてほしい。」との希望あり。	苦情解決責任者が、申出人の話を聞き、介護員が衣類の確認を行う。冬用の衣類は、洗濯場にある個人のカゴの中に入れており、家族に説明したところ安心された。 タンスの中の夏物・冬物の入れ替えをしっかりと行う事と入浴用の衣類カゴには衣類を溜めこまず、タンスに戻すことを周知しますと伝える。	その場で調査し、原因などを説明した事で、安心していただいた。職員の中で、利用者様に季節や気候に合わせた洋服で過ごしていただきき事の意味づけができた。
高齢	左麻痺があり、トイレトーパーの位置が左側にあるととても使いづらい。右側で使用できるようにしてほしい。	右側のとりやすい高さにカゴを用意し、ちり紙を入れ使用して頂ける様にし、他利用者様が利用するにも問題ない場所に設置、取り易くなったと喜んで頂けた。	できるだけ多くの利用者さん、ご家族様とコミュニケーションを取り、どんな事でも話しやすい環境作りができる様に心掛け、問題に対して満足して頂ける様な工夫にも心掛けています。より信頼関係が築けると思っています。
高齢	ご利用者様本人からの苦情で、スタッフの一人が他の利用者への言葉使いがきつく聞いてもらえない。	その日のうちに迅速に対応した。また、スタッフ全員再度接遇(外部から講師を呼んで)の研修を行った。その事も本人に伝え、納得して頂いた。	素早く対応した事、何度も話を伺いに居宅へ訪問し会話の中から安心して頂いた。
高齢	利用者の朝の送迎時に玄関の鍵をかけたのを確認しなかったため、気をつけてほしい。本人もあわてて忘れてしまうのでお願いしますと連絡ノートに記載があった。	送迎に関わった職員にどの様に迎へに行っただかを確認した。 改めて迎へ時の注意点を教え、今後この様なことが無い様に伝えた。 職員全体にも今回の内容を書面に作成し回覧、徹底した。 家族に直接お詫びし連絡ノートにも記載し謝罪した。	家族の方からの連絡ノートを通じてわかった事です。原因は、新人職員による対応だった為、利用者様の把握が不十分で起きた事。 職員一同、内容を共有し気をつける様に家族に伝える事ができた。お互いに理解し信頼回復ができたと思う。
高齢	15年も前に、ケアマネと利用者間で意見が合わなくて、喧嘩があった。	双方とも退職・退所したが、利用者から再度申込みがあった。	ご利用者様の立場に立って介護をする。
高齢	スタッフの口調や態度に恐れを感じ、「デイサービスに行くのをやめたい」とケアマネが訪問した際に話されとのこと。その後ケアマネより事業所に連絡が入った。	実名があがったスタッフと面談し、口頭で注意。また、連絡をもらった次の日の朝の申し送りに全スタッフに状況説明と今後の対応について、周知徹底する。また後日、全体ミーティングで再度議題に上げ、接遇について研修を行った。 ご利用者はケアマネから連絡があったことは、知らないため直接謝罪することはできなかったが、入浴中等、1対1で関わる際にゆっくり話し気持ちを伺った。	ご本人に直接謝罪することで、ケアマネとの関係性が崩れてしまう可能性もあったため、対応に苦慮した。ご本人が直接スタッフに言えないということは、信頼関係が成り立っていないと感じたので、ご利用者との関わり方に気をつけようと感じた。
高齢	送迎時での利用者間とトラブル	座席の配置、送迎便の変更	言いづらい内容だった様だが、日頃より利用者様の声を聞き、信頼関係が気づけていたので、相談してくれて対応ができた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	入所されて間もない利用者の方で、拒否がみられ、手を振り払うことがあり、ある日、皮下出血をしているのを家族の方がみて職員の虐待を疑い、不信感が強くなり、苦情として訴えてきた。	職員とか情報交換やその日の利用者の方の状況を知っていただくために連絡ノートを作り、お互いが書くようにしたこと、家族と面談をして、入所間もないので、生活に慣れないため、不安があったり、拒否されたりということがあるので、利用者の方のためにも、もう少し時間をいただきたいということ、皮下出血については、手を振り払ったり、ぶつけることでできやすいものであり、職員の虐待などということは決してないと説明し、1ヶ月間の猶予をいただいた。	利用者の方も職員も、上手な関わりができるようになり、笑顔もみられ、拒否することもなくなり、安定した生活ができるようになり、家族の方も安心され、連絡帳も廃止となる。
高齢	ご利用者様ご本人より、夜中に2回ナースコールを押したところ、A職員に「そんなに何度も押さないで」と言われ切なかった。「私だって迷惑かけているのは分かっているけど、お腹が痛い時にそんな風に言われてもね・・・」と話がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はじめにご意見を伺った職員が謝罪。A職員に事実を確認し、不適正な対応を認め、申立者に直接謝罪する。相談員が申立者に話を伺い謝罪をし、今後は気持ちを考えた対応を心掛ける様に話をする。</li> <li>・申立者より「色々言って悪かったね。Aさんも謝りに来てくれたね、ありがとう」とおっしゃって頂く。</li> <li>・施設内の接遇研修で周知した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見を伺った職員がすぐに謝罪をし、不適切な対応をしてしまった職員も事実を認め直接謝罪を行い、申立者の話をしっかり伺った結果だと思う。</li> <li>・普段からのコミュニケーションが大切だと思う。</li> </ul>
高齢	職員に対する接遇に対し不満がありました。(送迎時)	ご家族へ謝罪させて頂きました。お話しを聞き、納得されるまでお話をしてお対応させて頂き、ご家族様も納得して下さい、しばらくはその職員が送迎にかかわらないということで、承知して下さいました。	職員に対しての接遇の研修不足により、ご利用者様に対する接し方に問題がありました。今後の対応は、職員同士での研修、話し合い等を行い、今後同じことが起こらないようにしたいと思います。
高齢	ご家族様(息子さん)より、職員が入所中のお母さんと自分の中を裂くようにしているのではないかと。職員は、母を変えようとしていると言われる。	・息子様の思い込みがあるようなので、話し合いの場を持ちました。話し合いの内容を文書にして渡しました。話し合いで分かって頂けたと思いました。後日(2ヶ月位たってから)あの時は、すいませんでしたと言われました。	息子さんの気持ちを受け入れて、話し合いを持てた事だと思います。
高齢	肩までお湯に浸かって、もっと温まりたい。	リフト浴を一部介助に。本人の残存能力を使う事ができた。体調が悪い時は説明して、納得してもらえるようになった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご本人の入浴に対する強い思い入れ。</li> <li>・介護者本意にならないようにすること。</li> <li>・ご本人の体調を本人も介護者も理解すること。</li> </ul>
高齢	送迎の時間が予定より10分ほど遅れ、外で待っていたため体調を崩した。	解決者が連絡を直後に取り、謝罪後の対応を申出人に報告、二度とないよう話し謝罪した。他の利用中の不満や雑談、普段利用中でも話さない内容が聞けた。	クレーム後すぐの対応で謝罪した結果だと思う。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	送迎の時間が毎回微妙に違う。	少しの時間でも、予定時間と異なる場合は、電話連絡を行う。ご家族には、分かりやすいと喜ばれる。	どんなにささいな事でも、ご利用者やご家族の立場になって考え、行動する。
高齢	ご家族より電話にて・ショートを退所し、帰宅時にトイレに行ったところ、紙パンツ・パットを履いていない状態だった。失敗しなかったが、万が一の時だったら大変だった。との申し入れをいただく。	電話を受けた際、相談員が謝罪。退所の際、対応した職員に確認したところ「確認しなかった」ということ、また入浴で関わった職員にも確認「ご本人任せにしてしまった」とのこと、併せて改めて謝罪の電話をした。ご家族より「すぐに対応してもらってよかった。これからもお願いします。また何かあったらお伝えしますね。」と書いていただいた。	確認をすぐに行い、その日の内に謝罪できたことが良かった。
高齢	担当者会議で、リハビリ職員の対応が「入浴後に汗もひかぬうちリハビリの強要を受け、リハビリを行った。外への散歩へも誘われ、風邪をひきたくないので叱りつけた。話を聴こうとしてくれない態度だった。」と話があった。	対応職員へ確認する。 「午前中の方が意欲が高く、リハビリが行えるためお誘いしたが、強く指摘された。」との事。会議内でも謝罪し、対応職員と対応についての話し合いをし、今後の対応を伝えご家族へ謝罪の連絡をした。 ご家族より「ありがとうございます。また、宜しくをお願いします。」とのお話を頂いた。	・職員側の思いではなく、利用者様の思いや言葉をしっかりと聞き、誠意ある対応を行っていく。
高齢	レントゲン検診があったが、当日の朝、職員との会話で初めて知った。前もって教えてほしかった。	全体放送でお知らせしたが、難聴のため聞こえなかった。 難聴の方をリストアップし、個別でお知らせするようにした。個別に伝えることで、行事などがわかり安心したとの言葉があった。	個々の状態を理解し、その方に合った方法でお伝えしたところ、またすぐに対応したことで、安心していただけたと思う。
高齢	日中の暑い時に冷房を入れた際、冷風が強く当たる場所にムラがあり、寒いとの苦情があった。	イスに座っている場所替えをして、ムラを解消しました。	人によって暑がりの人、寒がりの人が入ってその人の状況により、イスに座る位置を調整することにより解消すること。
高齢	スタッフの口調や態度に恐れを感じ、「デイサービスに行くのをやめたい」とケアマネが訪問した際に話されとのこと。その後ケアマネより事業所に連絡が入った。	スタッフの実名が挙がったため、そのスタッフと面談し口頭で注意。また、連絡をもらった次の日の朝の申し送りに全スタッフに状況説明と今後の対応について、周知徹底する。また後日、全体ミーティングで再度議題に上げ、接遇について研修を行った。 ご利用者はケアマネから連絡があったことは、知らないため直接謝罪することはできなかったが、入浴中等、1対1で関わる際にゆっくり話し気持ちを伺った。	ご本人に直接謝罪することで、ケアマネとの関係性が崩れてしまう可能性もあったため、対応に苦慮した。ご本人が直接スタッフに言えないということは、信頼関係が成り立っていないと感じたので、ご利用者との関わり方に気をつけようと感じた。
高齢	午睡時の過ごし方について足が悪くなってきたから、布団からベッドに変えてほしいと希望があった。しかし現場職員にはではなく、ケアマネジャー経由で意見をもらった。	すぐにご家族、本人に連絡をし、ベッドへ変更した。 今後希望がある場合は、現場職員に直接伝えてもらって良いと伝えた。その後は、本人との関係が築けてスムーズな意見交換ができています。	その後は、デイ利用時や送迎時に本人と以前より意見交換する機会を増やした結果、本人が話しやすい環境を作ることができた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	<p>苦情の申出人 離れて暮らす息子さん夫婦 ケアマネ</p> <p>苦情の内容 訪問介護の特定職員の対応から、他の職員と介護全般に不信感、職員対応と介護内容について苦情をいただく。</p>	<p>苦情を受け担当者会議を行い話し合う(息子夫婦、ケアマネ、サ責、訪問職員、相談員)</p> <p>ご本人の生活状況を説明。ご本人の認知機能の低下と羞恥心から使用後のオムツ類を部屋の中に隠す状況を説明。職員の対応を説明。</p> <p>ご家族からの質問に対して、詳細に丁寧に応答。状況をご家族とケアマネ、理解して下さる。</p> <p>△職員の連携不足 △受け答えに誠意がない △粗暴な言動行動の特定の職員</p>	<p>申出人から、「そんなに気を使っている、体がもちませんよ。」と労いの言葉をいただく。」</p> <p>不満を打ち明けていただき、ありのままを説明した結果誤解が解け、互いを理解し、構えずに話せる関係となった。</p>
高齢	<p>夜間帯を中心に、同室者の声が「うるさくて眠れない。」などの訴えが、あるご利用者様から時々聞かれていた。施設としては、居室変更の提案を何回かするもご利用者様は希望されなかった。暫くした後、そのご利用者様から「部屋を変えて欲しい」との相談があった。</p>	<p>相談のあった夜は、まずそのご利用者様がゆっくり睡眠が確保できること優先し、静養室で休んでいただいた。その後速やかにそのご利用者様に変更先の居室の環境などを確認していただいた。結果、そのご利用者様は睡眠が確保できたほか、以前の居室と同様に採光の良い部屋であったこともあり、「本当に良かった。ありがとう。」と感謝して下さった。</p>	<p>・ご利用者様の訴えに当初から耳を傾け、睡眠がとれない辛さを何とかしたいと考えていた。その為、当初から居室変更を含めた対応策を検討してあったおで、速やかに居室変更が実施できた。・変更する居室についても、そのご利用者様のADLや生活スタイル、生活なども考慮して決定した。・まずご利用者様の目で実際に変更する環境について見ていただき、納得のうえ居室変更を実施できた。</p>
高齢	<p>送迎の時間が遅い</p>	<p>ご本人と家族にデイサービスを出発する時間からの流れをご説明し、理解してもらえた。</p>	<p>直接ご本人と家族と話しができたため。</p>
高齢	<p>苦情までいきませんでしたでしたが、ヒアリハットです。要介護3、認知症があり、言葉もほとんど話せない方が、ご自分で義歯をはずしてしまうので、お昼寝の時も気を付けていたが紛失してしまい、ご家族に説明して謝罪をした。職員も皆で探しましたが、出て来ず、次の日ご本人の背中(シャツ)からでてきた。</p>	<p>・ご本人にお話ししたところ、無意識で外してしまうとのこと。「今に出てくるから」と言って下さいました。</p> <p>・その日の夜、肌着の中から出てきたとのこと、解決しました。</p> <p>・このことで、ご主人とのかかわりが以前より強くなった様な気がしました。</p>	<p>ご主人との話は、送迎時にしていましたが、今回のことで、ご主人の方も気楽に話していただける様になりました。</p>
高齢	<p>家族からおばあちゃんの送迎時間が遅い、自分の仕事に間に合わないのもう少し早くしてほしい。(苦情とは言えないが)</p>	<p>一番に迎えるように対応した。また、お詫びと対応等を伝えるため、家族の勤務先の休み時間に伺った。たまたま上司の方が私たちの話を聞いていて、おばあちゃんをきちんと送り出してから、出勤するように理解をし、配慮してくれた。</p> <p>→家族から会社に言いづらかったのを、きちんと会社の理解が得られ助かりました。</p>	<p>本人の家族が言いづらかったことが、たまたま伝わって、利用者を取りまく環境を少し言えることができただけでもいいが、苦情の元になっている状況まで踏み込むことができたのかもしれない。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	夕方の送り時、ご家族留守宅に利用者様を一人にしてみました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を受けたその日に、改善の旨と謝罪を行った。</li> <li>・当日、苦情受付担当者不在だった為、翌日再度謝罪を行った。全職員にも周知し、送迎時の職員もご迷惑をおかけした事を謝罪でき「誠意がある」とのお言葉を頂きました。</li> <li>・送りの際、ご家族不在時は、他の方を周り、再度お送りする事になっているが、当日の担当は送迎専門者だった。</li> </ul> 利用者様の命をお預かりしている事の再確認と、シフトが不規則な為送迎に向かう前に、必ず注意点の確認を皆で行う事とした。	迅速な対応と誠意ある対応 日頃からのご家族との関わり方
障がい	60代男性 利用者より、(知的の) 20代男性利用者が、業務中うるさくて集中できない。	申し出があった直後に20代利用者と面談。正直に話をして本人が納得。その後60代男性と面談を行い、納得、感謝された。	申し出があった直後に、迅速に対応したこと。
障がい	親御さんより、施設環境について苦情と要望あり。	その意見をすぐに検討して、親御さんと話し合いをする。理解してもらうには時間がかかるが、その都度説明をして現状を話し、お互いに言いたいことを言えるようにした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し出に対して、早急に対応した。親御さんの言っていることも受け止め、こちらの事情も伝える。話し合うことで、お互いの気持ちのずれが減っていった。</li> <li>・何でも口に出して言ってしまう事がよいとは言えないが、悶々とした状態であるよりよいと思う。</li> </ul>
障がい	同意書の取り交わし	文書の解釈の不一致により、苦情があった。その内容を真摯に受け止め、改めて同意書を取り交わす。対応が速くて感謝された。	対応の速さ
障がい	自身の今後の生活についての不安を背景に、職員の接遇やそのことに関わる訴えへの対応に不満を抱いた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認に基づく当事者への謝罪。施設内部職員だけでなく、市福祉事務所との協議、第三者委員会での検証を実施し、対応経過をきちんと当事者に伝えた。</li> </ul>	対応経過をきちんと当事者に伝えることで、納得をいただき、更にその後の支援の展開に前向きに繋がられた。
障がい	居室内の清掃が汚い	ユニット職員が交代で居室の清掃に取り組む。ご利用者家族より職員へ「いつもありがとう」の言葉をいただいた。	ユニット職員のコミュニケーションと気付き。
障がい	男性職員が会話する時、顔を近づけて話してくるのが嫌。	職員も悪気があって行っている訳ではないことを前提に、ご利用者様の気持ちを当該職員に伝え、その後、すぐに改善され早期の対応に感謝された。	迅速、丁寧に行いその後の確認もしっかり行ったからかと思えます。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	ご利用者ご本人からの訴えが難しいため、ご家族より身体的、援助方法等の事柄が数多く出され、改善への要望を伺うことになる。	面会時間がほぼ夜勤帯であったため、ゆっくりと職員が伺うことができなかった。なかなか話し合うことをできなかったのでノートを活用し、素直にノートを通し意見交換をすることにより、次第に文末に感謝の言葉を記入してくれるようになった。	書面ではありましたが、話し合いや報告を伝えること。ディスカッションをし、施設側の対応も伝え、理解いただいたと感じる。
障がい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定訓練について、困難を感じる（テキストが難しい）簡易なものにしてほしい。</li> <li>・特定の利用者と個人的なつきあいをしたい。何故いけないのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・詳しく話を聞き、テキストの問題ではないと分かりました。解決方法を提案して、確認することで、安心して取り組んでいただけるようになった。</li> <li>・利用者同士の個人的な付き合いは、遠慮していただくようお願いしていた。相手も付き合いは望んでいなかった。丁寧に対応することで、ご家族、関係者とは、信頼関係を築くことは出来た。本人は、納得できないところもあったかもしれませんが、好意をもっていただく方への直接のアプローチは無くなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回の定期面談と、ご要望があれば、即日面談を継続している。</li> <li>・総合支援センターや各利用者の計画相談担当の方と、小まめに意見交換をしている。</li> <li>・希望や要望には、都度、必ず丁寧に対応している。</li> </ul>
障がい	感染症対策にポケットに「携帯用ウイルス防衛隊」を入れて生活介護利用されている利用者さん。尿による汚れのため洗濯をするも、ポケット内の確認を怠り洗ってしまう。（3回）	2回目までは、家族も許して下さっていたが、3回目には「さすがにねえ」と苦情をいただく。3回目の損害については、早々同品を購入させていただき、ご自宅へ直接出向き謝罪し、お渡しすることで、笑顔でお許しいただけた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早々な対応</li> <li>・直接謝罪に伺ったこと。</li> </ul>
障がい	入所者の保護者から、帰省のため迎えに行き帰宅したが、顔が歪んでいた。誰かに叩かれたのかもしれないのに、何の報告もない。	担当課職員が対応、緊急通院した。医師からは、顔面神経麻痺で、原因は不明、外部から叩かれたり、脳内の異常でおこることはないとの診断であった。その後も通院を重ね回復してきたこともあり、支援員の対応に感謝の言葉があり、引き続き支援をお願いしたいとのことであった。	日頃から丁寧な支援を心掛けていたため。
障がい	各居室の仕切りカーテンが汚れていたり、やぶれている箇所がある。	汚れたら、各居室（利用者）担当が、洗濯に出し、清潔保持に努めていくように決めていたが、なかなか実施できずにいた。カーテンをリース対応とし、年1回は確実に業者対応にてクリーニングするよう契約を結び、その他汚れた場合においては、随時洗濯に出し、清潔保持に努めていくよう、再度徹底を図った。	生活をしておいる方の立場や視点を大切にして、意見、要望に対してより良さを目指して、取り組みを行う姿勢が大切であると考えます。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	事業所内における利用者同士のトラブルを苦情として受け付け。	警察等公的機関の介入となる。受け取り方の相違、加害者、被害者、それぞれの訴え等あり、個別で慎重に対応したものの円満解決には至らず。他利用者への吹聴、SNSを使った情報漏洩により、体調を崩す利用者増。今後このような事態を回避するための設備投資や規約の改変を行い、全利用者への説明会実施。週に1度固定の面談時間を設定し、不安不満が小さなうちに聞きとる支援を構築。	利用者の人権や自己意思を最優先にしたが、双方の言い分があり、事実関係が立証できない場合、着地点をどうしたら良いのか現在も不明。
障がい	利用者から暴言及び手を出されて、複数の利用者が嫌な思いをしているので何とかしてほしい。	本人が落ち着ける環境づくりをし、施設外での訓練及び他の社会資源を一週間のスケジュールにして訓練のメニューをつくった。訓練の際、支援者が付き添い、本人の不安を解消する体制を整えた。	事業所内の支援者や関係機関のネットワークでの話し合いができ、それぞれの立場で役割を担っていただけた。
障がい	①家に戻った時、ズボンのチャックが開いたままになっていたことが2度あった。 ②手首に青あざがあつて帰宅した。	①丁寧に謝罪し、スタッフ会でも周知。そのことにより、信頼をとり戻している。 ②メロディーボードを聞きながら、自分でリリアンを振った時にテーブルに手が当たり、青あざができたと思われる。そのことを伝え、テーブルに直接手が当たらないように、タオルを敷いた。そのことにより、信頼をとり戻している。	
障がい	保護者（父）から、事業所は生活支援を何もしてくれないので、事業所を退所して、入所施設に入りたい。	市福祉課、相談支援員を交えて会議を開いた。父親は、入所の希望があり市福祉課より二事業所を紹介した。数週間後、父親より「本人は入所したくないと言っている。」と連絡がきた。本人は、現在も当施設に通所、度々同じような苦情が起きているが、こちらの対応も少しずつ認めてくれるようになってきた。	親子間の関係が主原因となっていることが多く、本人の問題行動は当施設でも問題になっているが、その都度父親への連絡や自宅訪問を実施。それにより、少しずつ信頼してもらえるようになってきたと感じる。
障がい	ショート利用中に、職員に黙って他の利用者と一緒に散歩に出たところ、帰ってきたとたんに別の職員から他の利用者と散歩に出たことを怒られた。納得いかないので、第三者委員に電話しようと思っている。	まず申出人が信頼している相談員に話をよく聞いてもらい、同時に怒った職員とは、苦情解決責任者、受付担当が面談し、その時の状況と謝罪の意思があることを確認した。その上で、申出人、相談員、苦情解決責任者、受付担当の4名で面談、謝罪した。申出人は、怒った職員からの謝罪は直接聞きたくないが、謝罪そのものは受け入れる意思を示した。	申出人から「丁寧に対応してもらえてよかった」との言葉があり、申出人の希望を第一に優先した対応を心がけたことが、円満な解決につながったと考える。



	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	職業指導の先生が呼んでも、すぐに来てくれない。自分を優先してもらいたい。	本人とお母さんと面談し、話を伺いました。本人の気持ちや希望をしっかりと聞いた上で、事業所としてできる対応や方法など考えさせていただき、後日対応についての面談を行った。「すぐに話を聞いてもらってよかった。ありがとうございました。」と本人とお母様からお言葉をいただきました。	不満の声が届いた時、すぐに面談、話し合いの時間をもったことです。何より、速やかな対応が大切で、本人の気持ちをしっかりと聞きすることだと感じました。
障がい	担当支援員との関係づくりについて（支援方法・作業内容等）	支援員・家庭訪問・本人それぞれからの状況の聞き取りをする。 →作業班の変更	家族、本人から、安心したとの喜びの声があった。
障がい	受託で受けている清掃作業で、トイレ清掃時、受託先の利用者の方が、すぐ使いたいと要望があったが、清掃の手をすぐ休めて譲ることが出来ず苦情となった。	同行した支援員の対応により、利用者の方とフロアの責任者の方へ謝罪した。利用者の不満が収まらず、フロア職員へ理由を伝え、その利用者の対応をお願いした。事業者へも支援員より報告があり、管理者もその後すぐにお詫びに訪問し、今後同じことがないようにお伝えした。	事業所の支援員、利用者の研修の必要性もありますが、長期にわたり、受託と委託との信頼関係もあるかと思いません。接遇マナーの研修や清掃時の対応を日々確認し、更なるスキルアップを目指します。
障がい	サービスの質、利用者への理解力のなさ、男性スタッフからの視線	全てに対し話を聞き、スタッフとして、また女性の立場からの思いや考えを伝えることで（共感する）「私の気持ちをわかってもらえてありがとう」という言葉が聞けた。	
障がい	送迎マイクロバスの車内で、近くに座っている方が騒いでいて、席を変えてほしい。	送迎支援の職員、運転手、サビ管、担当、本人で状況確認。相手の方も、障がいの特性として声が出てしまう点を話し、申出者の「うるさいのは苦手」という思いを聴く。 →席を変える対策をとり、本人も納得される。	日常的に利用者が話せる環境を作っておくことが大切だと思います。関係者を集め、話を聴き、迅速に対処すること、周知、徹底を図ること。
障がい	話している最中に笑ったことが気に入らないと怒りはじめ、職員が以前笑いながら腕をたたいたことを「暴力を振るわれて、いまだに痛い」と訴えがありました。	本人を交えての支援会議を開き、地活の取り決め等を確認し合い、苦情を受けている職員をしばらく担当から外し、本人と顔を合わないように対応した結果、少し落ち着きました。	内部での会議を開き、対応を幾度となく検討した結果と思うが、精神障がいの方には、この方法がよいという答えがないので難しいと感じている。
障がい	利用者さんの家族との連絡が上手に伝わらず、昼食の手配にミスが出た。本人を通してではなく、直接やり取りをしたいとのこと。	事業所と家族の間で連絡ノートを活用することを提案。ご家族も喜んでくださり、その後は伝達ノートを活用している。	連絡ノートの活用により、お互い知ってほしい情報が気軽にやり取りすることで、このような結果になったと考える。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	事業所の設備上、利用者の休憩場所が限られてしまい、一人で静かに休みたいが、出来ない。本人からは言えず、家族を通して、改善の要望を受ける。	休憩場所が偏らないように、ベンチ等を施設内に分散して設置。各自が休憩しやすい場所を選択して移動できるよう配慮した。対応後、家族から早々の配慮について、本人が喜んでいた旨を伝えられる。	利用者本人とは、言葉によるコミュニケーションがとれないが、家族には話しをすることから、普段から家族と会話を持ち、些細なことでも話が出来る関係を築いた。
障がい	サービスの内容 自閉症の方の対応へのご家族からのもっとこうしてほしいとの依頼。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者窓口でのヒヤリング</li> <li>・サービス担当者会議の中で情報共有</li> <li>・スタッフの勤務体制の見直し実施</li> </ul>	周囲の方と作業リズムが違っていたため、マンツーマンの体制をとることにより、その方のペースで取り組みことができるようになった。苦情ということでマイナスイメージとして捉えがちであるが、サービスの質を良くするための一つとして、必要なことだと認識していきたい。
障がい	ハローワーク主催の合同面接会での服装について スーツ着用を早く知らせて欲しいの要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーツ着用を強要していない。、カーディガンでもよい。ただスーツ着用の方が、多いことを説明。</li> <li>・保護者の方から、成人式としても購入したいと思っているので、4月の利用開始式でのセンター行事説明時に話してほしい。</li> <li>・次年度から利用開始式にて、合同面接会にてスーツ着用者が多いことを話した。</li> </ul>	保護者からの要望で、スーツを購入する時、時間がなく慌てて購入してしまった。じっくり見て選んで購入したかったとの思いが解った。1ヶ月前から、スーツ着用者が多いこと、スーツでもカーディガンでもよいと伝えてはいたが、本人と保護者の思いの違いが解ったこと。
障がい	「事故の報告がない」と家族からの苦情（職員も数日経ってから聞いた。施設外でのケガ） （グループホーム入所中）	家族に謝った上、職員間で協議した結果、見直した対応方法を報告し、理解していただいた。 「家族は、関わりたくない」と職員が思い込んでいたことに気付いた。本人を主体に支援していることを説明する機会になった。利用契約他、一度も来所なく、直接連絡をとることがなかったが、「本人のことを心配している家族」として、家族が一部支援可能なことや、施設の支援について、理解し合うことができた。	視野が狭くなっている職員に、理事長が冷静な視点から指導、助言があったこと。他の団体への問い合わせ等をして、職員が視野を広めたこと。
障がい	グループホームに入居したばかりの私は、わからないことが多いのに、同じホームのAさんが心ない言葉や傷つく態度で接してくるので切ない。病院から退院して地域で生活を始めたが、多少嫌なことがあるのはわかっているが、必要以上に言われる筋合いはない。	Aさんには、グループサビ管より、人との接し方についてお伝えする。ご本人には、Aさんの性分について、再度説明をする。退院支援で、グループホーム入居間もない方ということもあり、なかなか解決が図れる状態にないため、グループホームの移動を提案。→ご本人熟慮の結果、ホームの移動を決断、現在は、満足し、楽しく地域生活を送っている。	入居前、両方のホームを体験した上での決定であった。自分で決めたのだから頑張るようにとかAさんはああいう性格だから我慢しましょうなどと言いつつ含めることはせず、ご本人にとって最善の利益となる手段を提案。ご本人も苦渋の決断だったと思うが、事業所としてもかなりの英断であった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家ではご飯の上に大好きな…等のせて食べることで食事がとれているから、もう少し太れるようにお願いしたい。</li> <li>・帰省時、服薬の影響か状態が悪いから、受診時に一緒に付き添って医師に説明してもらいたい。</li> <li>・暑く寝苦しいので居室にエアコン設置を希望。</li> <li>・言葉では訴えることは出来ないが、体温調整が出来ず、夜間眠れない為、体調を崩しがちだった為、エアコン設置を望んでいると思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・好きな副菜を食事時に交互に提供したことで、飽きることなく、好きなものと共によく食べることが出来、体重増加に繋がりました。</li> <li>・保護者、職員、医師と受診日の日程調整をし、要望通り対応した。結果、医師が職員の相談を聞いてくれ、処方内容に反映してくれたことで状態が改善された。</li> <li>・利用者さんの思いをくみ取り、体調面に配慮してエアコン設置の対応をした。保護者へ説明、同意を取った上で、エアコンを購入して設置した。普段眠れないことが多かった方が、快適に睡眠が出来る様になった。</li> </ul>	利用者さんのことを第一に考え、その方の思いや保護者の思い、助言を素直に受け入れて利用者さんの支援に取り組めた結果だったと思います。
障がい	職員の異動が多いので信頼関係をその都度築くのが大変。もっと長く関わってほしい。	法人内の人事考査において、配慮すべき項目に加わったと思われる。	当事者の声を第一に考える法人ならではと考える。
障がい	<p>食事の介助について</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①口に食べ物が残っているのに次の食べ物を入れられることがある。</li> <li>②食べ物が口の奥に入ってしまうとこわい。</li> <li>③職員の忙しそうに「早く」と言われる。</li> <li>④食事中に流れるBGMに、気をとられることがあり気になる。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の申し送りで報告と注意</li> <li>・翌日の支援目標を「誤嚥を防ぐ食事の介助、観察」とかかげ毎日唱和し意識を持った。(20日間)</li> <li>・自治会で食事時の音楽について意見を聞くと、なくても良いとの返事。BGMは中止とした。</li> <li>→その後、重症化があり、嚥下機能の低下が続いていますが、医療的に評価を受ける介護方法、座席、時間を常に気を付けています。</li> <li>・第三者報告会で、保護者コーディネーターからBGMが無くなり食事に集中できて良かったとの話を頂く。</li> </ul>	苦情等に対して、真摯に対応したこと。
障がい	作業室でPC入力をしていた際、男性メンバーの言動についていたたまれず「うるさい。いいかげんにしてくれ。」と伝えた。今まで所内である利用者が一人でしゃべり続けていたこと、椅子等の音を立てて動かすことについて我慢していた。作業室内では集中してPC入力をしたい。	<p>&lt;ご本人に対して&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の利用者への思いを溜め込み、感情が爆発するまで職員が気付かなかったことを反省し、ご本人との面接を複数回重ねて、ご本人がまず職員に自分の思いを伝えること、次に、利用者への思いを伝える練習をする。</li> <li>・自分の思いを吐露、表出することにより、感情の整理が付き、落ち着いて考え、退所できるようになる。</li> </ul> <p>&lt;他の利用者に対して&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音に敏感な利用者さんがいること、椅子の移動の際は気を付けて頂きたい旨を伝える。了解して下さる。</li> <li>・作業室内で、集中してPC入力に取り組めるようになった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感情表現をあまり得意としていない方に対して、面接にて丁寧にお気持ちをお聞き取りし、感情を伝えることについての安心感や爽快感を味わってもらえたこと。溜め込まずに、冷静に自分の思いを伝えることが円滑なコミュニケーションに繋がることが実感してもらえたことが、要因として考えられる。また、双方を責めずに、どうしてそのように至ったのかを、面接にて探った事も大きかっただろう。</li> </ul>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	・運営責任者の発した言葉が、モラルに反する言葉、セクハラに該当し利用者さんを傷つけてしまった。	・個人ではなく、事業所としての姿勢をストレートに伝えられたので良かった。 ・信頼の回復ができた。 ・即日の対応、今後の対処の見通しをつけた。	・本人の意思を尊重できたこと。 ・権利擁護をスタッフ全員で周知できたこと。
障がい	登園利用者さんがご利用されている生活介護事業所より苦情 ・インフルエンザ流行に、大事ととり利用を長期に控えてしまった事に対する苦情	当園の状況を利用事業所へ密に連絡をとらなかつた事。また利用者さんの気持ちを考えるべきだったことを謝罪し改善した。	相談支援専門員仲立ちで調整して頂き、利用者さん本意の支援に気付けた事。他事業所様との関係が深められた。
障がい	行事でカラオケをする時、全員に見てほしい。	最初に歌を唄って頂く事をご本人と相談して決め、実施しました。嬉しかったと感想を頂きました。	訴えに耳を傾け、一緒に解決策を考えた事が、ご本人にとって満足いくものになった。
障がい	支援の内容が納得いかない。	・プランナー、支援担当者等、関係者に集まってもらい、会議を開催する。 ・支援内容を見直し、利用者職員で出来る支援と出来ない支援を統一していく。	職員の中での統一した支援が出来ていない事が、要因と思われる。
障がい	・ある利用者さんが、作業中にスタッフに大声で作業内容について怒った。 <内容> ・忙しいのにどうでもいいような仕事をやっている。もっと手際よく仕事をしてほしい。  <利用者さんより> ・一緒に作業をしている人(精神障害の方)が作業中大声で怒鳴るのをやめてほしい。家庭ではないので、その人と距離を置きたくなります。	・怒った人に対して担当スタッフの対応は、冷静に対応し、説明をした。「単純そうな作業にみえても、どの作業も大切な作業です。今日は予定が組まれた通りやって下さい」 怒った利用者さんより、作業終了後スタッフに謝ってきた。 →『先ほどは、どうもすみませんでした。』とのことで解決しました。 ・苦情が出た利用者への対応は、面談して対応しました。 ・朝礼にて、みなさんに伝える。スタッフが交代で研修に出る時は問題を起こらないような作業内容で、対応した。	・冷静に判断し、説明をした事が、1時間後にはスムーズに解決できた。 ・利用者さんより面談があり、話を聞いた事でみなさんに問題がおこらないような内容で仕事を進めている事を朝礼にて説明した。 ・事前に注意事項をお話する事の大切さを学びました。
障がい	利用者よりある職員に嫌われている。他のメンバーに比べて、冷たくされていると思う。言い方もきつい。	・ご本人から詳しく話を聞き、辛い思いをさせていた事について謝罪した。(一旦施設長預かりとした。) ・職員会で匿名扱いで、訴えがあった事を議題にして職員全員で話し合いをする。→職員も人間だから仕方ないところもあるが、近くにいる職員がきづかせてあげる事も必要。何でも言い合える体制にしていくことを確認し合う。 ・職員会の翌日ご本人に報告し、また何かあったらいつでも話をしてほしい事を伝える。 ・保護者には、支援会議の時に事実を話し、職員会議での経緯と今後の支援について了承していただいた。	・ご本人がしっかり伝えてくれた事。 ・職員全員が問題に向き合い話し合いが出来て、これからの方針を確認し合えた事。 ・事実を受け止め、ご本人と保護者に対して謝罪とこれからの体制について迅速に対応できた事ではないかと思えます。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	苦手な職員がいる。	職員に必要以上の干渉を避けるよう伝えた。	なかなか職員本人には伝えにくかったため、職員を通して伝えることができた。
障がい	娘が多動のため、通院をしたところ、頓服薬を処方された。再度通院したところ、薬の服用について、医師より指摘された。このままでは、薬漬けになってしまうのではないかと。話を聴いてほしい。	母親より電話にて、今すぐ話を聴いてほしいという切迫した声であったため、事業所にて面談をすることを伝えた。両親、ご本人の3人で来所。経過と困りごとを傾聴し、情報共有を行った。状況に応じて、職員が通院に同行することを伝える。	両親の困りごとを傾聴することで、安心感につながった。
障がい	利用者の母より娘が特定の利用者との関係について、毎日愚痴をこぼす。それに対応するのが大変である。なんとかならないのか。	・利用者本人、相手の話を聴き、事実確認をした。・母親に、状況を伝え母親の困りごとを聞き取った。・今後について、母親、本人とも相談、今後は連絡を取り合う事を確認した。母親に、事業所の様子を見て頂くと、本人が母への接し方との違いがあり、母親にも理解して頂けた。母親より「聞いていた事と違っていた」と言って頂けた。	日常的に起きる利用間のトラブルであるが、事実確認と丁寧な説明ができたことで、誤解が解けたと感じている。
障がい	利用者さんのご家族より、通院に同席して医者の方の意見を聞きたいとの事	・看護師に確認し、通院先の医者の方と調整し、職員と利用者さんで通院計画（現地でご家族と合流）同席した事で、医者より専門的な話しが聞けて安心したとのこと。「これからもよろしくお願ひします」と感謝の言葉をいただいた。	・日頃より、ご家族との信頼関係を築くことを心掛けていたため、また、苦情・要望を受けてすぐに対応して、ご家族に対しても、報告を行っている。
障がい	利用者間のトラブル	両者の話を聞き、関係悪化を防ぐため、距離をとる（作業場所の変更。スタッフの見守り）等の対応策をとった。→相談を受けたら、すぐ行動（スタッフ）することで、大きなトラブルにならずに済み、利用者さんも引き続き、事業所へ通ってきてくれている。（安心して、楽しく活動できる場として、ずっと通いたいとの希望を伺っています。）	・相談を受けたらすぐ行動 ・常日頃より、利用者さんとの関わりを大切にし、信頼関係を築くことで何でも話せる関わりとなっていた。 ・スタッフ間とも、上記の関係+情報共有
障がい	・入浴施設の一部がリフォームで新しくなり、利用できると思ったのに、待浴部分が新設されただけで、一般浴部分のサービス提供は既存のものであったため、話しが違ふとのこと。古いものは、本人も利用を希望しないため、自宅で入浴するしかない（サービス利用できない） ・面談の度に繰り返し同じ話をされる。	・お話をひたすら聞かせていただき、自分も共感できる部分はお伝えし、謝らなくてはならないこと（約束を守らなかったこと）は、謝罪した。 ・二年ほど同じお話をいただき、ご家族も入浴介助が大変になってこられたことを感じ、新設された新しい部分でのシャワー浴が可能になる時期に、シャワー浴の提案をさせていただいた。ご本人が、シャワー浴を抵抗なく、気分よくできたことを確認し、古い施設ではあるが、他の方と同じに入浴させていただくことを試したい旨のお話しをして実施すると、シャワーだけでなく、浴槽で温まることを大変喜ばれ、ご家族の方にも入浴が気持ちよいと伝えた旨が、ノートにて職員に伝えられてきた。	・話をゆっくり聞かせていただいた。 ・あわてず、できることは何か、（いつ、どんな方法で）考えた。 ・タイミングを見て、面談の中に提案した。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
児童	<p>① 12月某日 高3女兒 後日午前中枠で体育館をかりてバトミントンをする計画をしており、予約の為に市役所に行こうとしている。メンバー6名で中学生もつれて行って良いかと相談がある。</p> <p>②10月某日 高3女兒 寒い時期なので湯せんに浸かりたいが、入浴時間が遅いため湯の汚れがひどい時もあり入れない。小さい風呂に湯を張って入れるよう提案するが、狭さと寒さで使いづらい…とのこと。</p>	<p>①中学生は、体育館が学区外となること、お小遣いが足りないことの2点から不参加と伝える。体育館予約については子どもだけでしたっきり計画し、職員に相談も出来ていたことを認め予約は職員で行う。</p> <p>②小規模のお風呂を使用できるよう対応し、入浴の件約束の紙をラミネートして説明。使わせてもらえるのは有難いが、時間を20分ではなく45分にしてほしいと要望があり30分で対応する。</p>	<p>①自ら行動できる児童が少ないので、認めてあげることで達成感や充実感のようなものが生まれた。寮の先生は、自力でやるように言うこともあるけど、今回はやってくれたのでとてもうれしいと話す。</p> <p>②温まりたい気持ちもきれいなお風呂を使いたい気持ちもよくわかるので、出来ること、出来ないことを提示しながらではあるが、入浴出来るよう対応したことで、大切にされていると言う想いに繋がれたと感じる。</p>
保育園	子ども同士のけんか	その年齢の子ども達全員で、話し合いをもったり、対象の親には園長、担任で原因や対応などを話し合う場を設けた。	保護者は、どうしてそうなったのかを知りたいし、知ることによって対処方法もわかるので、納得いくまで話を聞くことを大切にしたい。
保育園	保育中、散歩車から女兒が転落した。頭部に腫れがみられたため、脳神経外科に保護者も同伴していただき診察を受けた。CT検査も受けたが異常はなかった。この件について、当日園長、主任、看護師がたまたま不在であったこともあり、事故の起きた経緯を担当が保護者に、説明をしたが、保護者にわかりにくく、納得いく説明ではなかったため、危機管理の体制がどうなっているのかの説明を文書で求められた。	お手紙を受け、職員間で実際どのような状況でなぜこの事故が起きたかを、3人の担当者から説明を受け、実況見分を行いそれを基に職員間で分析し、原因を明らかにし、今後の対策も検討した。その一連の経過を保護者に文書で報告し、対応が適切でなかった点について園長より謝罪した。その結果、状況がわかり納得いただくと同時に、今後同じような事態が起きた場合に、そのような対応をしなければならぬかを、職員間で確認できる研修を行ったことにより、納得いただくことができ信頼関係を築くことができた。	保護者からの疑問を真摯に受け止め、園全体の問題として職員全員がその問題に取り組み、原因の究明、今後の対策と課題を明らかにしようとする姿勢を認めていただいたのではないかとと思われる。
保育園	職員の保護者や園児への関わり方について	苦情解決責任者が、当事者の話をよく聞いた上で、担任と当事者との話し合いの場面を設けた。	互いの思いを伝え合うことが大切だと感じた。
保育園	2歳児12名クラス 職員数が減ってしまい、パートで勤務する先生が入るまで一人で保育することは大変そうである。	パートの職員に、10分でも早めに入ってもらえるようお願いをして、入ってもらえるようになり、安心してもらうことができた。	保護者が保育士の先輩であったので心配してくれた上での意見だった。職員（パート）の入りを少し早くしてもらうことにより、朝のトイレ、手洗い、おやつ活動がスムーズに行くようになった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育園	現在の園ではないが、以前運動会当日の朝に保護者の場所取りでトラブルがあった。 早朝より並んで待機する際、争わないで場所取りができるようにしてほしいとの意見	1. 口頭で意見してくださった保護者からよく話を聞く。 2. 職員間でも話し合う。 3. スムーズに場所とりができる手立てと保護者のご協力を得て手札を配布する。 4. 次の運動会当日は、職員が保護者を誘導する。 開門までの待機場所を毎年確保してきた。順番に入場していたが、焦りからか、2～3人の保護者がガッシュしたことで、連鎖してしまったようだ。又、職員による声掛けが足りなかったと思う。	
保育園	・道路が見づらい為枝を切ってほしい。 ・新設の通園口の扉に「引く・押す」の表示を希望	・すぐに枝を切る。 ・すぐに表示をする。	すぐに対応したためだと思う。
保育園	職員（担当保育士）の接し方が冷たく感じる。	・園長が保護者と面談し、感じていること等全ての話聞く。 ・担当保育士に保護者の思いを伝える中で、接し方等について一緒に考える。又、職員会議の中でも保護者対応について話し合う。 ・保護者の方と担当保育士が直接面談し、寄り添い話を聞く。	保護者の方が、子育てについて悩んでいた時期でもあり、コミュニケーションが上手くとれず、誤解をまねいてしまった。ささいな声でも話を聞き、受け止めてあげることが大切。
保育園	日勤帯の保育士（担任）と延長保育担当とでケガの報告内容に差があった。	ケガ報告書を用いて伝達内容の差異がないように改善した。その後保護者から、すぐに対応してくれて良かったとの言葉があった。	苦情をプラスに変換できる姿勢。
保育園	子ども同士のトラブルでケガをされてしまい被害児の保護者が、説明を求めに来園した。また、加害児の保護者から何も言っていないことにも不信感をもっていた。	担任と園長で対応する。トラブルの経過を伝え、一方的に暴力を振るわれたのではないことを理解していただく。しかし、トラブルは園内で起きたことなので、まずは園からの謝罪が先と考えたことなどを伝え、理解をいただく。	苦情を伝えに来た保護者は以前から苦情を伝えることが多いと前園長から引継ぎをしていたので、日頃から園長が意識してこの保護者とコミュニケーションを取っていた。信頼関係を築くことが一番大切と考える。また、対応する時は辛抱強く接することだと感じる。
保育園	担任保育士の対応が不適切との保護者からの電話相談があった。（園長が対応し話を聞いた。）	担当保育士と園長とで不適正であった点について謝罪した。面談を行い、互いに情報を共有できたことで、担任と保護者との関係が改善された。	まずは、苦情について、しっかり時間をとり、じっくり話を聞くようにしたこと。早期にコミュニケーションをとるようにして謝罪すべき点はしっかり伝え、今後の対応に改善について約束したこと。苦情以外のことについても、個別に懇談の時間をとり、情報の共有をしたこと。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育園	<p>①夕方子どもを迎えに行くとおむつがぬれている。しっかり替えてほしい。</p> <p>②毎日服が泥んこになってくるので、汚れてもいい服を持たせるので着替えさせてほしい。</p>	<p>①まずは、謝罪。そしてどのような頻度でその状態はどんなものか詳しい様子を聞き、子どもが心地よく過ごせるように一人一人の排泄の感覚を職員が把握し、夕方の当番と連携をとり改善につなげていくことを伝える。最後に、いいにくい事を話してくださったこと。今後も様子を聞かせてほしいことを申し添えた。（職員会ですぐ改善策を話し合い、パート職員にも周知させた。何回かその話をする、表情も和らいでいった。</p> <p>②仕事と家事と育児の両立させる中、毎日ご苦労いただき申し訳なかった事に、勇気を出して話してくれた事をお伝えする。事務室に寄っていただき、よく保護者の気持ちをお聴きする。</p>	<p>この事例は、2件とも苦情を受けた後、保育園側から保護者に声掛けした際「自分の気持ちをお話してよかったです。」と言っていた。保育園のため、子どもの為に保育園をよくしようという保護者の思いを感謝すること。勇気を出して話してくれたことへの感謝等、こちら側の誠実な気持ちを、伝わったからだと思う。お互いの気持ちを受け入れ、わかり合えたからだと思う。</p>
保育園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・絵本全員購入（月刊絵本）</li> <li>・保育終了後の園庭使用</li> <li>・保育の中では、けじめをつけてほしい</li> <li>・写真代の変動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・十分に傾聴する。</li> <li>・言葉にならない思いを考える。主訴は何か受け止める。</li> <li>・園として、また公立で統一した姿勢を持つ。</li> <li>・苦情から学ぶという姿勢を大切にする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、要望を通し、自ら保護者への対応を振り返り、対応することができる。主訴は、何か考えること。</li> <li>・保育士の質の向上につながり、職員で共通理解を図ることが大切だと思う。</li> </ul>
保育園	<p>おむつをしていると、プールに入れられないという話を担任から聞いていなかった。子どもの話から、プールに入れてないことがわかった。 （たらいでの水遊び）こと前に「おむつをしているとプールに入れられない」ことを伝えてほしかった。</p>	<p>担任は、懇談会で伝えたと言っているが定かではないので、今のトイレトレーニングの様子を母から聞く。お風呂の前などは、トイレで排尿出来る上、お風呂に入っている「おしっこ出る」と言い湯せんから出て排尿できるとのこと。3歳児であり、排尿の間隔もあいていると思われた。日中はほとんど失敗がないとのことなので、プールで遊ぶようにした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すぐに対応したことが良かったのではないかと</li> <li>・母親の話をよく聴いたことも良かったと思う。</li> </ul>
保育園	<p>登園時、門の輪が曲がってしまい、開けづらくなってしまった。庭にいた職員に声をかけてくれた。</p>	<p>門に園長が立ち、その日の開閉は行わずにうけいれた。シルバーサポーター職員が、日中すぐに修繕にあたってくれ降園時には、仮に使用ができた。「すぐに対応してもらえ、ありがたい」と仰っていた。</p>	<p>保護者の声をすぐに園長へ報告をしたことで、早い対応がとれた。</p>
保育園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員(保育士)を増やしてほしい。</li> <li>・園庭の水はけが悪いので、何とかしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市への要望として出していることや全国的に保育士が足りないことを伝えているので、わかっていただけ。</li> <li>・土を入れ、整備しているのを見ていたので、感謝されている。</li> </ul>	<p>園内の職員が、全員、意見を周知していることや、日頃から会話をして、信頼関係を築いているから。</p>



	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新調した上履きを出さずに、着替えた泥んこ用衣服と一緒に戻ってきた。</li> <li>・歯が抜けたが、ごみ箱に入れてしまった。</li> <li>・保育参観日の保育士の対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべて面談を行い、謝罪と今後どうしていくか具体的対応の説明をし、その後保護者から対応への意見、様子を聞く。</li> </ul> 信頼関係がより深まる。	謝罪、傾聴、丁寧な対応を心掛けたため
保育園	利用者（友だち同士）のトラブルが繰り返えされているので、様子や保育者の対応を知りたい。	園での様子を詳しく保護者に伝えたり、保護者と園長や担任とゆっくり話をする機会を設けたことで、安心してもらうことができ、担任と信頼関係を築ききっかけとなった。	保護者の思いをくみ取り、じっくり耳を傾けた。保育園での子どもの様子を、具体的に保護者に伝えた。園長や保育士で問題を共有した。
保育園	子どもを移動させる時、せかすように背中を押している保育士がいて、悲しかった。	気のついたことを伝えて下さったことにお礼。 職員に保護者の声をそのまま伝え、忙しい時こそ、丁寧な対応をしようと話す。 このことを保護者に伝える。「気分が悪くなることを言ってすみません。私達も園が良くなると思っている。」と言って下さった。	苦情時だけでなく、日頃から子どものエピソードなど伝えたり、コミュニケーション作りを大切にしているから、気のついたことも言いやすかったのかと思う。
保育園	（母親は外国籍、父は日本人、年長児 男） 朝、自分のお弁当のご飯を大人の一口位に減らそうとする我が子。給食を食べるのが遅くなるのが嫌で登園時、駐車場で大泣きする。我が子を心配する母親。この状況が3日ほど続いていた。母親が「担任に言っても何もやってくれない」と父親に電話し、父親から上記の様な内容を、園長が電話にて受け取った。（昼12時）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すぐに担任に内容を伝え、男児の様子や、母親の言語力、理解力を問う。</li> <li>・何かにつけ、父親との連絡帳でやり取りをしていた様子。</li> <li>・14時 担任が、父親に電話をして、両親と直接話がしたいことを伝え、苦情日の当日18:30に約束をする。</li> <li>・18:30に家庭訪問を行う。男児の園での様子や「給食食べるの遅いね」と言う園児の姿を話、グループ替えをし、気分を変えて食べられるようにしていることなどを伝え、また、様子を見ていきたいことを伝える。「わざわざ家まで来ていただいて申し訳なかった。」と父親。「餃子食べていて」と母親。更に「よろしく願います」と言ってくださった。</li> </ul>	誠意をもって、その日のうちに家庭訪問をし、しっかり両親と話げできたことがよかったと思われる。
保育園	利用者間のトラブル（子ども同士）あるひとりの子どもを巡って取り合いになり、保護者が心配し訴えてきた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの行動をよく把握し、真実を知った上でその様子を保護者に伝えた。</li> <li>・保護者と話す機会を作り、傾聴した。</li> <li>・卒園まで続いたトラブル（子ども同士、保護者同士）だったが、申出人からは、聞いたその都度、対応したことに感謝された。</li> </ul>	保護者からの苦情を丁寧に受け止め、傾聴し、そこで終えてしまわず「最近どうですか？」とよく声を掛けるようにした。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育園	担任の接し方について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直ぐに懇談会を行い、園での様子、家での様子を伝え合う。</li> <li>・園児の様子や、とりまく環境をよりこまかく観察をし、手立てを行う。</li> </ul>	じっくり話をしたこと。
保育園	保育園の送り迎え時に、駐車場が狭いため、路上駐車を余儀なくしている。その為路上を通る地域の方の車に支障をきたしている。どうにかしてほしい。	保護者会で、路上駐車しないよう呼びかけるとともに、駐車場の確保ができるよう取り組んでいる。駐車場の拡張や保護課への要望	保護者会で前向きに取り組んで下さったことが大きい。地域の方も、駐車場確保を考えて下さっている。
保育園	保育園で借用している駐車場の近隣住民より、園児が駐車場で危険な行動をしているが、親が注意等をしていない。	電話を切って、すぐにお宅を訪ね、気付かないでいたことを謝罪する。お便り等で、家庭に周知することも伝えた。今後も困ったこと等あれば、連絡をいただきたいことも伝える。「苦情というより、子ども達にけが等あってはいけなから・・・」ということで連絡を下さったと話してくれた。	連絡をいただき、即対応したことで、好印象をもっていただけたと思う。保育園内については、気づかないことを教えていただき、子ども達のことを考えてくれていることに感謝の気持ちを持ちながら、対応したことも、良好な関係作りに繋がった。
保育園	発音の不明瞭を周囲から指摘されて、子どもが悲しい思いをしている。指導が悪いと苦情があった。	子どもさんの苦手さについて、確認し合い、理解していただいた。苦手さについて、保育園での対応を、具体的にわかりやすく伝えたことで「そんなに配慮してくださり、ありがとうございます。」と感謝され、就学につなげることができた。	保育士の専門性に基づいた保育を行っていたので、理解がえられたのだと思う。
保育園	朝夕長時間保育を利用している為、担任の先生と直接お話が出来ない為、お便りノートを活用してやりとりしたい。(3歳児、新入児の保護者より)	新入児であり、園での様子をより知りたい保護者の方の思いを受け止めつつ、担任や園全体の職員と相談し直接担任と話が出来ない長時間保育を利用している家庭に、個別で夕方1時間ほど、懇談できる時間をもって顔を見ながら話せる機会を作るように対応した。必要に応じては、ノートも有効活用していくが、直接担任と話が出来、安心され、信頼関係が築けて両者にとり良い機会となった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者が、どうありたいのか見極めていく。(何を望んで、どうありたいかを尋ねたり、くみとる。)</li> <li>・担任や園全他の職員と話し合い納得できる形を考えていくようにしていく。(共通理解を図り、よりよい策を考えていく事が大切である。)</li> <li>・ノートの活用では、互いに伝え合いたい事も伝えられず、誤解を招く事もある。母親が安心したい気持ちを個別懇談で即対応した事やノートだけでは伝わりきれない事も理解して頂き、希望により、夕方時間をとるようにしたことが、安心して頂けたのだと思う。(声があがった時点で、早期に対応していく事やこちら側の理解も得られえるよう対応する事が大切だと思う。)</li> </ul>
保育園	手紙で事前に知らせてあったが、理解が十分でなく思い込みで理解したため、感情的になり苦情となった。	話を丁寧に聞き、受け止め、わかりやすく説明した事で冷静になったことと自分の思い込みであることに気付いて納得していただいた。	まずは話をしっかり聞きながら、受け止めることで冷静になり話をすることができたと思います。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育園	家庭内での悩み事等	担任及び園長が傾聴、保育の面でも対応に配慮	・送迎時だけでは話せない内容を、懇談で話すことができ、安心したとの保護者の声。また職員も、保護者の思いや事情を受け止めることが出来た。無理のない懇談の機会を保護者に提供できていること。
保育園	担任の接し方について	・直ぐに懇談会を行い、園での様子、家での様子を伝え合う。 ・園児の様子や、とりまく環境をよりこまかく観察をし、手立てを行う。	じっくり話をしたこと。
保育園	園の前に住居のある方から、保護者が駐車場から進行する際に、無理な右折をし、敷地内に入ってきて困るとの申し出(電話)があった。	・すぐにそのお宅に伺い、話をした。駐車場の使用の仕方は保護者にお願ひしてきたものの、新年度が始まったばかりで定着していないことをお詫びした。一週間後の保護者総会で話をする事、園便りでも知らせることを約束した。 ・その後2回、園便りにて駐車場使用について保護者へ協力を仰ぐと共に、毎朝の駐車場誘導も職員が引き続き行っている。 ◎ご意見をいただいた方とは、会う度に挨拶、会話等しているが、その後に特に苦情はない。	・申し出があったら、すぐに顔を合わせて話をし、しっかりと情報を共有できたこと、対処法についても具体的に期限を決めて伝え、実行したことで、問題が大きくなるずに済んだと思う。
保育園	朝夕送迎の際、東西からの走行車があり、駐車場出入りが混雑し、一般の住民が通行しにくいと苦情をいただく。	申出人からではありませんが、通行者、ご近所の方より話をいただいて、以下のことを行った。・保護者西側からの一方通行にした。・駐車場に白線を引き、それ以外に駐車し、すれ違いの場所を確保した。・西側一方通行の看板を掲げた。「いいことして頂いた」や「安全ですね」の話をいただく。	・すぐに対応したこと。・日頃からのご近所とのお付き合い、ご挨拶、会話等で信頼感を築いていくことも大切なことと感じています。
保育園	①昨年まで行っていたプール参観がなくなってしまった。 ②別室で、単独で昼食を食べている子がいた。③子どもの名前の呼び捨て。 ④保育士が必要以上の大声で子どもを中止し、恐怖を感じている。	①今までの様子を見て職員で話し合い中止としたが、保護者に十分な説明がなされなかった事を反省し、園便りでその旨を伝え、改めて参観していただける日を設定した。 ②食事量や余裕を持った時間の調整に配慮しながら安心できる食事方法を行って行く事を、職員間で確認し実行に移した。 ③④該当職員と面談を来ない思いを話し合った。	・保護者からの苦情を受け、自分たちの行動を反省し職員で話し合うことができたので、お互いに情報を共有し保護者が安心して、子ども達が楽しく保育園生活を送れるように心がけ常に確認し合った。
保育園	利用者さん同志のトラブル発生。Aさんは、弱い人を攻撃することがよくある。食事の準備中行動が遅いBさんに対して「バカだ」「ぐずぐずしている」と強い口調でののしる。	問題が発覚し原因をたどると、Aさんの言動に問題があると判断された。すぐにAさんに話を聞き、問題点を注意した。更に、席替もして、接触を減らした。その後、Bさんからの苦情は起きなくなり、Bさんから困ったときの相談がふえてきた。	日頃から利用者一人一人の特徴をよく把握していて、何気ないことも真剣にすばやく対応することが、誠意につながり、利用者さんとの距離を縮めることに繋がると思います。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任が子どもに対して厳しい。</li> <li>・忘れ物の多く、しっかり見てもらえているか心配である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者と話し合いをする時間を十分とり傾聴した。</li> <li>・忘れ物や心配をおかけしたことに對して謝罪した。</li> <li>・子供に担任が遊んでいる様子を見てもらい、担任のこどもに対する熱意や愛情について実際の様子を伝えた。</li> <li>・園内研修を通して再度自身の保育について振り返り、こどもの最善の利益を考えて保育していくことを伝えた。</li> <li>・その後、時折、母親に「この頃はどうか」と声をかけるようにした。</li> <li>・園全体に対して信頼してもらい、担任とも良好な関係になり、卒園時に感謝の手紙をいただいた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・十分に傾聴したこと、コミュニケーションをとり、子どもの姿を見てもらい理解してもらえた。</li> <li>・誠意を持ち対応したことで、信頼関係がえられたことからだと考える。</li> </ul>
保育園	子どもが保育園へ行くことを嫌がっている。心に傷を負っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・父母と面談を行い、その結果を受けて苦情の整理、課題をまとめる。</li> <li>・複数回にわたり、職員間で検討を重ね課題を共有。解決目標と方向性を確認し全職員で周知</li> <li>再び、父母と面談を行い、解決に向けた方向性を伝え、子ども中心に父母も一緒に考え話し合いを進めていった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園も保護者も子どもにとって何が一番大切なのかを考え、その部分がぶれないようにしたこと。</li> <li>・保育園に入園する前に、入園していた園(同法人)と連携したこと。</li> </ul>
保育園	駐車場が混雑している。	職員が駐車場に立ち、挨拶や声かけをした。また、保護者会の役員さんも時々一緒に対応下さり、連絡網でも協力を呼びかけていただいたところ、保護者のマナーも向上した。	苦情を肯定的に受け止め、対応することで見直しができた。
保育園	・友だちとの関係(トラブル)が心配なので、良く見えてほしい。	本人が自分で伝えられない点もあるので、小さな事でも保護者に状況を話すようにする。お子さんの成長している様子も話しながら、より多くの接点を持つように心がけることで、苦情というよりも相談という話し方に変わってきた。	保護者と多くの接点を持つことで、職員が共感し話を聞いてくれる存在だと感じる様に変わったように思う。心配ゆえの要望であることを受けとめて姿勢、言葉等人間関係を大切にしていきたい。
保育園	年度末の途中入園希望が受け入れられず、園での受け入れ内容や対応に対しての要望をいただく。	母親と話す機会を設け、園の状況を説明するが、入園しなければ就労ができないという気持ちがあり、まだ経済面から2月からの入園を受けた。その後は、仕事も決まり、母親の表情にもゆとりが感じられるようになった。	相手の気持ちにより添いながら、母親と話す機会がもてたこと。園の受け入れ体制を整えることができたことが、よかったのでは…と感じる。
保育園	2歳児クラスで、連絡帳の入れ間違いがあり、育児を主にしている祖母より、「他の家の方に読まれてしまうと思うと、心配で夜も眠れなかった。今後このようなことがないよう、注意してもらいたい。自分のような気持になる方も他にいるはず。」と涙ながらの訴えがあった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入れ間違いを、担任、加配保育士、主任、園長がそれぞれによく謝り、今後このようなことがないよう、祖母の気持ちに寄り添いながら、謝罪した。</li> <li>・職員会で検証し、確認作業を怠らない事を共通認識する。一週間単位で評価していく。</li> <li>・入れ間違いはほぼなくなり、園児の祖母も年度末には、「本当に先生たちには、よくみていただいてありがたいです。」と言って下さった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・祖母の気持ちに寄り添って、話を聞いた。</li> <li>・関わる者が皆で、気持ちをこめて謝罪したこと。</li> <li>・確認作業を徹底し、その後入れ間違いがなくなったこと。</li> </ul>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
社協	ヘルパー業務では、おしゃべりは業務とならないが、会話を楽しみとされている利用者からは、会話がないと不満があった。	対応するヘルパーによって、会話量の違いはあるが、利用者の気持ちに添って、日常生活を知る意味でも会話も大切であると、職員間で確認した。	
複合	老健ショートステイご利用者家族から、「介護士が強い口調で他の職員に話しているところを目撃し、と手も嫌な思いをした」と苦情をいただいた。	すぐに、事実確認をして、当該職員と上司でご利用者と家族へ謝罪。ご利用者、ご家族から「いつも、よくやってくれている。これからもよろしくお願いします」との言葉をいただいた。苦情解決委員会を開催し、この件について全セクションへ徹底を図った。	すぐに事実確認を行い、対応した事で、意見に耳を傾けてくれて、真剣に対応してくれる」という思いを、利用者ご家族に感じていただけたと思う。