

令和3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

福祉サービス施設、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、令和3年5月～7月に実施した。

年度対比は、参考値として掲載した。

◆回収率

①調査対象 3,028 施設・事業所

②回答数 1,634 施設・事業所

③回収率 54.0 %

④過去の状況 [本報告書で年度対比した年度分を掲載] (※調査はH12年度から実施)

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02	R03
対象施設	2,911	3,118	2,971	2,981	3,032	3,079	3,079	3,008	3,028
回収数	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527	1,318	1,513	1,634
回収率	46.1%	48.4%	49.9%	45.7%	45.3%	49.6%	42.8%	50.3%	54.0%

(参考) 調査対象施設：救護・高齢者・障害・児童・保育所・社協・複合施設

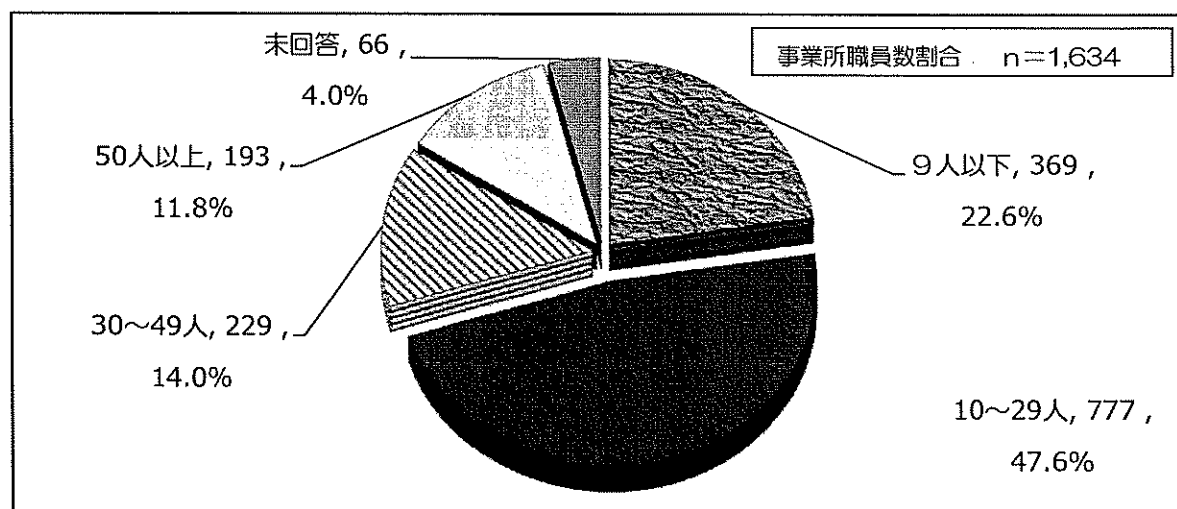
【基本事項】

◆事業種別

事業種別	事業所数
1 救護	7
2 高齢者	846
3 障がい	321
4 児童	29
5 保育所	389
6 社協	42
7 複合施設	0
合計	1,634

◆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	2	5	0	0	7
2 高齢者	190	397	100	124	35	846
3 障がい	141	118	33	20	9	321
4 児童	6	13	7	1	2	29
5 保育所	27	237	79	28	18	389
6 社協	5	10	5	20	2	42
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
合計	369	777	229	193	66	1,634



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

第三者委員を「設置している」事業所は、7割（69.2%）

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	7	0	0	7	100.0%
	2 高齢者	837	4	5	846	98.9%
	3 障がい	321	0	0	321	100.0%
	4 児童	29	0	0	29	100.0%
	5 保育所	382	5	2	389	98.2%
	6 社協	40	2	0	42	95.2%
	7 複合施設	0	0	0	0	#DIV/0!
合計	1,616	11	7	1,634	98.9%	

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	6	0	1	7	85.7%
	2 高齢者	811	27	8	846	95.9%
	3 障がい	319	2	0	321	99.4%
	4 児童	29	0	0	29	100.0%
	5 保育所	379	7	3	389	97.4%
	6 社協	39	3	0	42	92.9%
	7 複合施設	0	0	0	0	#DIV/0!
合計	1,583	39	12	1,634	96.9%	

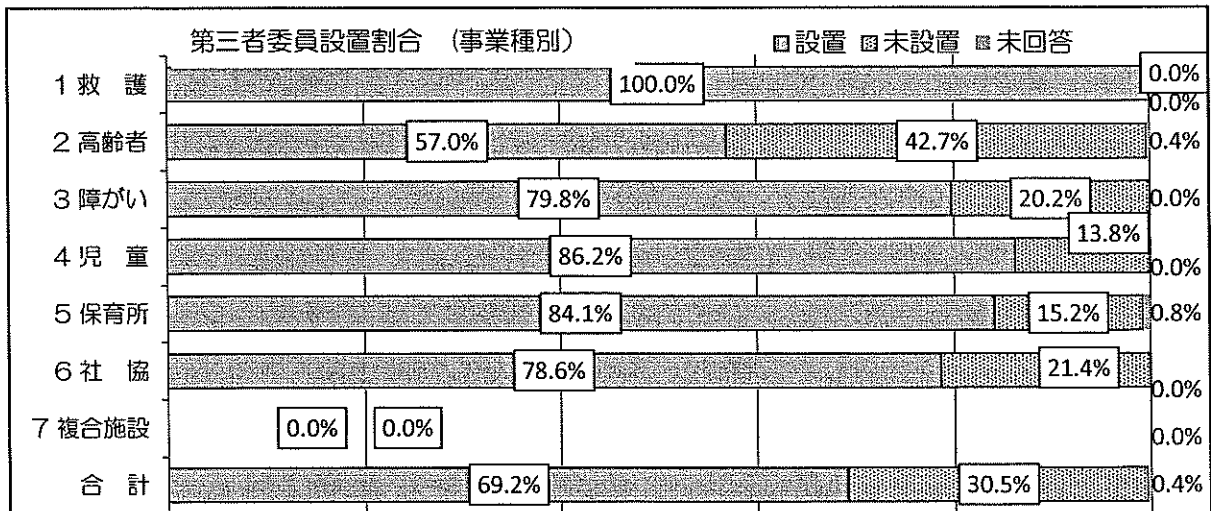
委員数未回答
2
69
33
2
66
2
0
174

※平均人数は、第三者委員数未回答事業所を除いて計算

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	7	0	0	7	100.0%	12	2.4
	2 高齢者	482	361	3	846	57.0%	1,147	2.8
	3 障がい	256	65	0	321	79.8%	550	2.5
	4 児童	25	4	0	29	86.2%	63	2.7
	5 保育所	327	59	3	389	84.1%	601	2.3
	6 社協	33	9	0	42	78.6%	94	3.0
	7 複合施設	0	0	0	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
合計	1,130	498	6	1,634	69.2%	2,467	2.6	

◆年度別第三者委員設置割合

	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02	R03
全事業所数	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527	1,318	1,513	1,634
設置事業所数	1,012	1,058	951	980	1,044	927	1,044	1,130
設置割合	67.1%	71.3%	69.8%	71.3%	68.4%	70.3%	69.0%	69.2%



◆第三者委員設置方法

法人単位の設置」が半数以上（58.5%）

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	5	305	196	16	108	31	0	661	58.5%
事業所単位で設置	1	144	50	8	175	0	0	378	33.5%
その他	1	9	4	0	16	1	0	31	2.7%
未回答	0	24	6	1	28	1	0	60	5.3%
合計	7	482	256	25	327	33	0	1130	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1568事業所の第三者委員設置状況）

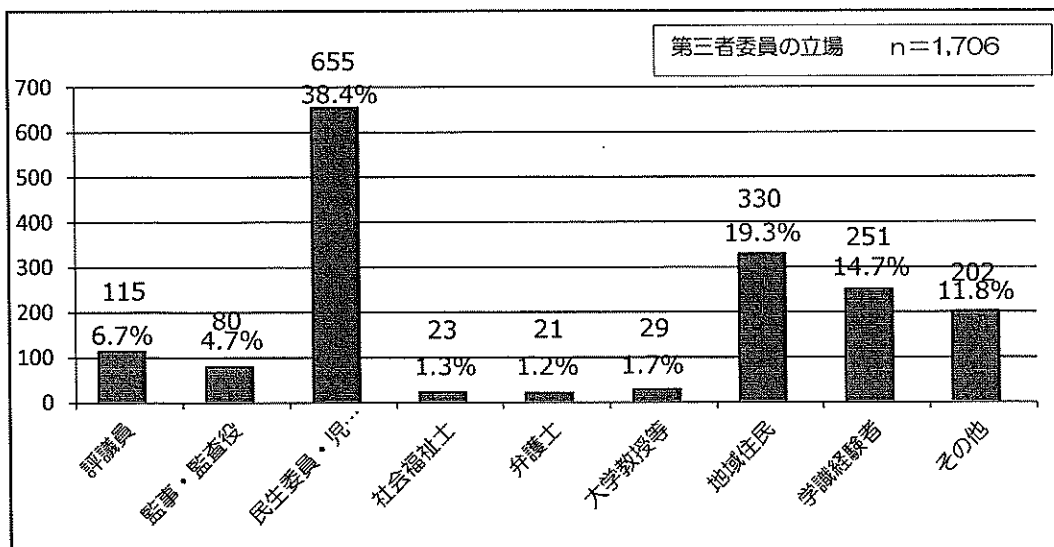
事業種別	9人以下		10～29人		30～49人		50人以上	
	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数
1 救護	0	0	2	2	5	5	0	0
2 高齢者	190	76	397	201	100	83	124	97
3 障がい	141	98	118	100	33	32	20	19
4 児童	6	4	13	11	7	7	1	1
5 保育所	27	23	237	196	79	73	28	20
6 社協	5	4	10	8	5	4	20	17
7 複合施設	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	369	205	777	518	229	204	193	154
設置割合	55.6%		66.7%		89.1%		79.8%	

問2 第三者委員の立場（複数回答）

「民生委員・児童委員」が最も多い⇒（38.4%）

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	合計
1 評議員	0	79	23	2	6	5	0	115
2 監事・監査役	0	39	31	1	8	1	0	80
3 民生委員・児童委員	4	232	91	14	299	15	0	655
4 社会福祉士	0	9	14	0	0	0	0	23
5 弁護士	0	6	9	2	4	0	0	21
6 大学教授等	0	11	11	2	5	0	0	29
7 地域住民	4	195	90	9	23	9	0	330
8 学識経験者	2	125	77	8	24	15	0	251
9 その他	1	105	61	6	19	10	0	202
合計	11	801	407	44	388	55	0	1,706

※その他の内訳 人権擁護委員、家族会(保護者会)代表、司法書士、教育関係者等となっている。



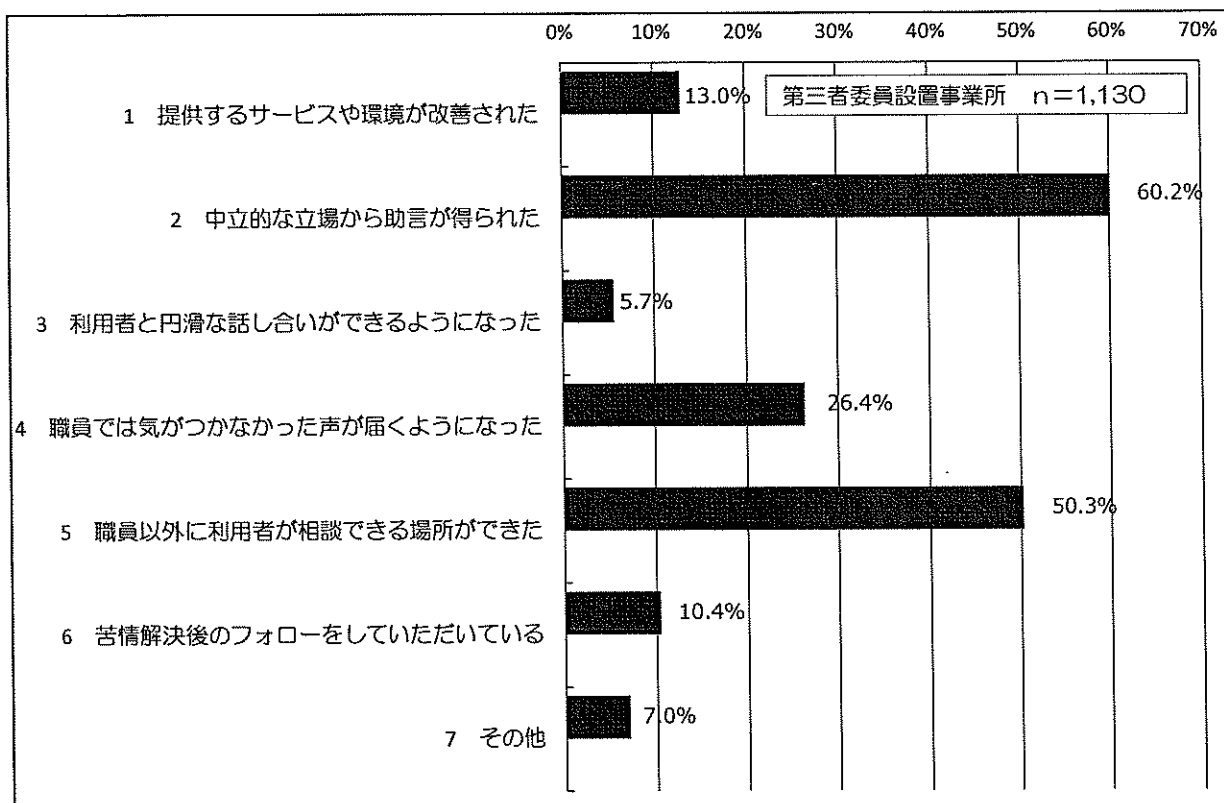
問3 第三者委員を設置したことによるメリット（複数回答）

「中立的な立場から助言が得られた」⇒（60.2%）

「職員以外に利用者が相談できる場所（人）ができた」⇒（50.3%）

（複数回答）

設置メリット	事業種別	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合施設	合計
	設置事業者数	7	482	256	25	327	33	0	1130
1 提供するサービスや環境が改善された		2	72	53	4	14	2	0	147
2 中立的な立場から助言が得られた		2	342	161	15	139	21	0	680
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった		0	33	16	1	13	1	0	64
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった		0	154	70	8	59	7	0	298
5 職員以外に利用者が相談できる場所（人）ができた		5	223	142	16	163	19	0	568
6 苦情解決後のフォローをしていただいている		1	50	40	0	25	2	0	118
7 その他		0	12	13	1	52	1	0	79
合計		10	886	495	45	465	53	0	1,954



◆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）

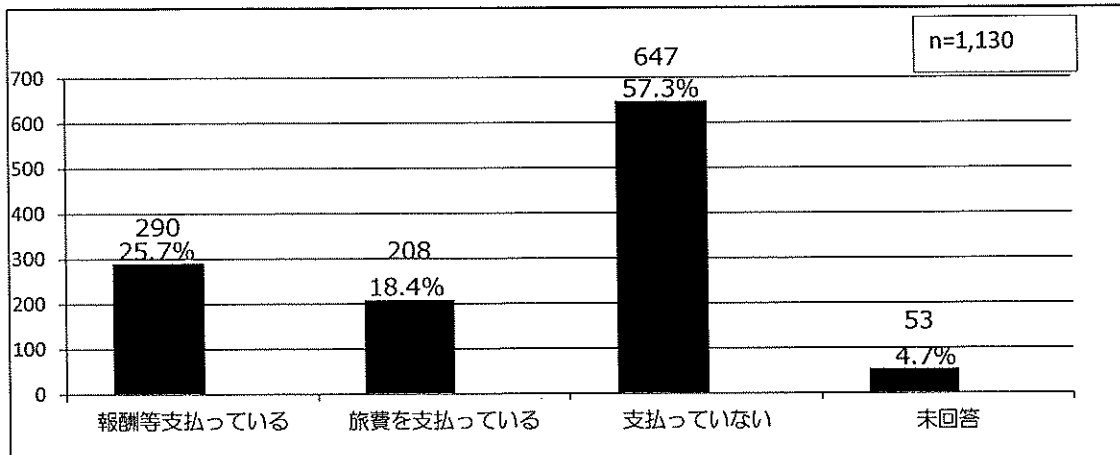
（複数回答）

設置メリット	職員数別事業所数				職員数未回答	合計
	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上		
1 提供するサービスや環境が改善された	26	55	18	30	7	136
2 中立的な立場から助言が得られた	121	294	127	111	26	679
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった	10	35	11	5	3	64
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった	58	134	48	48	10	298
5 職員以外に利用者が相談できる場所ができた	102	262	102	78	23	567
6 苦情解決後のフォローをしていただいている	24	46	22	24	2	118
7 その他	12	45	14	5	3	79
合計	353	871	342	301	74	1,941

問4 第三者委員さんへの報酬等に支払について

第三者委員に報酬等を支払っていない事業所は、6割弱（57.3%）

◆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（報酬を複数の方法で支払っている事業所あり）

	報酬等を支払っている			旅費の支払い	支払っていない	未回答	合計
	年額固定	1回ずつ	その他				
1 救護	0	1	1	3	2	0	7
2 高齢者	23	136	8	112	227	17	523
3 障がい	6	67	15	74	118	4	284
4 児童	0	6	0	5	15	0	26
5 保育所	2	10	5	8	275	32	332
6 社協	1	19	1	6	10	0	37
7 複合施設	0	0	0	0	0	0	0
合計	32	239	30	208	647	53	1,209

【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

（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
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

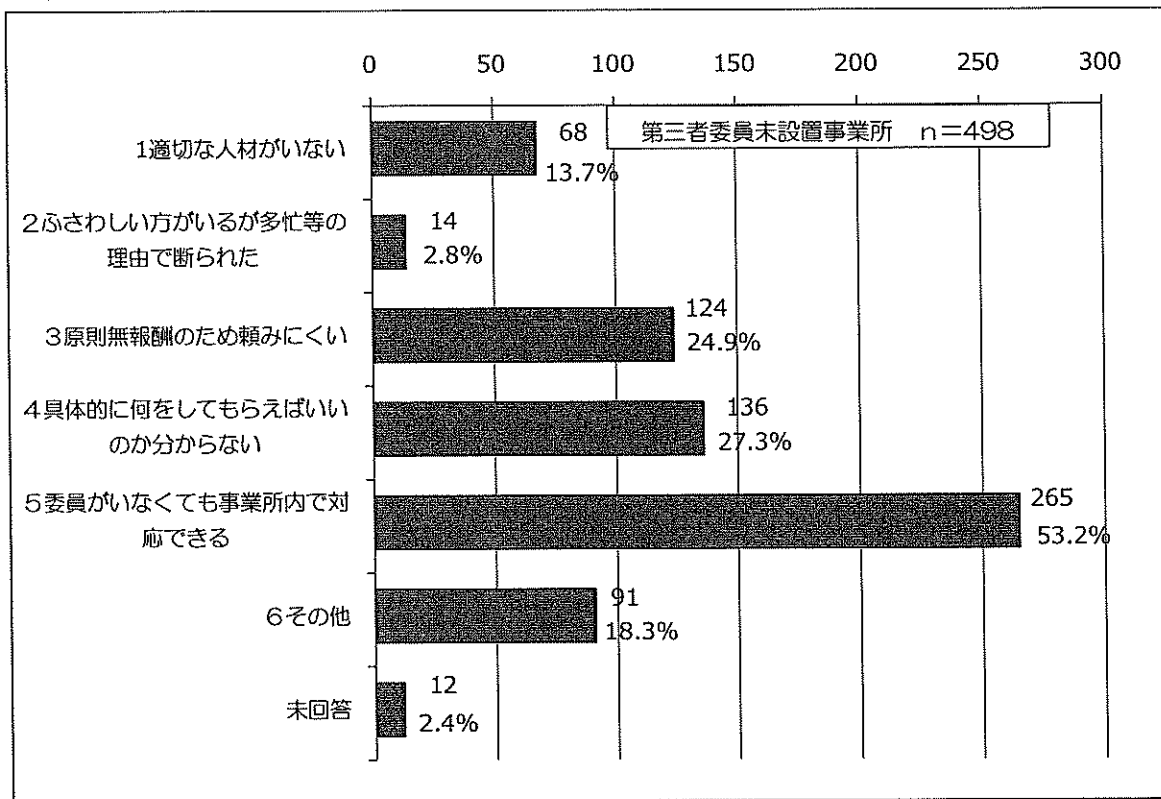
問5 第三者委員未設置の理由 (複数回答)

「委員がいなくても事業所内で対応ができる」が半数強 (53.2%)

◆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	1	61	0	1	2	3	0	68
2ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた	0	13	1	0	0	0	0	14
3原則無報酬のため頼みにくい	0	98	20	0	2	4	0	124
4具体的に何をしてもらえばいいのかわからない	0	109	18	0	8	1	0	136
5委員がいなくても事業所内で対応できる	0	197	32	1	29	6	0	265
6その他	0	52	11	3	22	3	0	91
未回答	0	7	0	0	5	0	0	12
合計	1	537	82	5	68	17	0	710

◆第三者委員未設置の理由



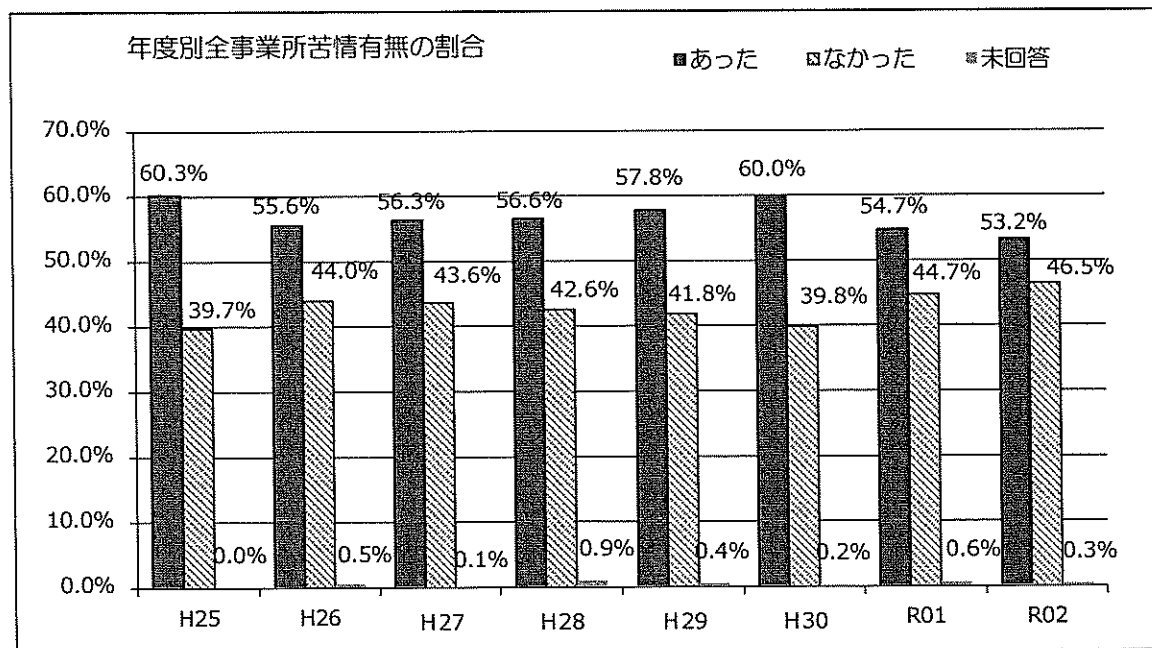
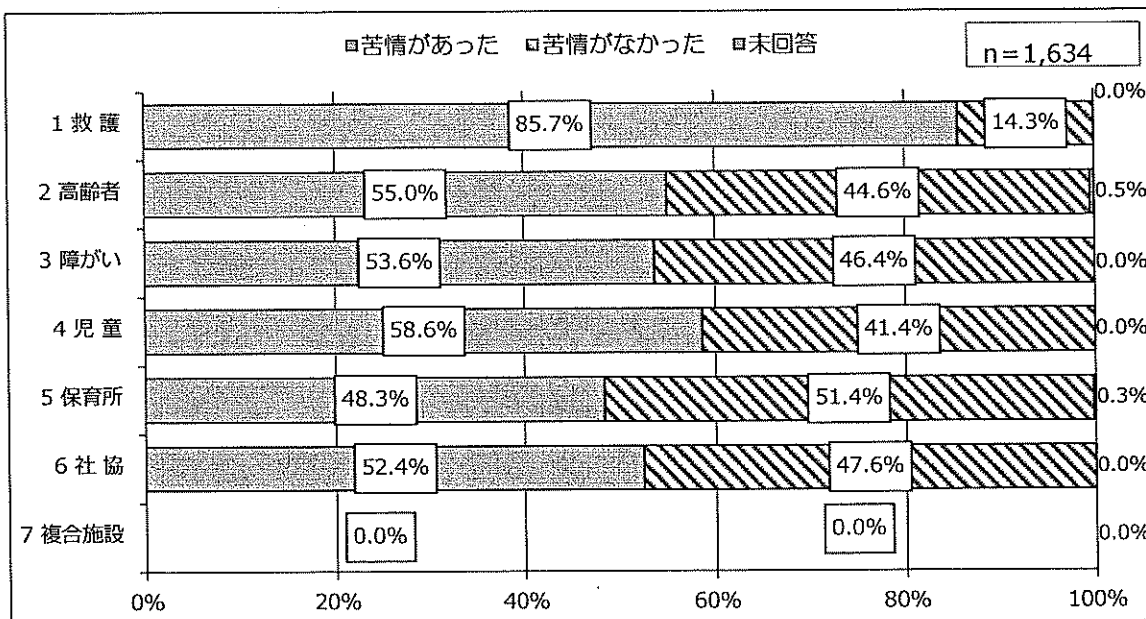
◆その他の意見 (一部)

検討中
設置のための準備に時間がない
システム・設置方法がわからない

問6 苦情（意見、要望含む）の有無 【令和2年度実績】

令和2年度「苦情があった」と回答した事業所は、5割強（53.2%）

	令和2年度				令和元年度			
	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	6	1	0	7	6	0	0	6
2 高齢者	465	377	4	846	457	327	5	789
3 障がい	172	149	0	321	151	130	1	282
4 児童	17	12	0	29	20	10	0	30
5 保育所	188	200	1	389	171	182	3	356
6 社協	22	20	0	42	22	19	0	41
7 複合施設	0	0	0	0	1	8	0	9
合計	870	759	5	1,634	828	676	9	1,513



問7 苦情（意見、要望含む）の申し出者

【令和2年度実績】（複数回答）

家族からの申し出によるものが、最も多い⇒（72.8%）

◆救護

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

◆高齢者

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	41	48	2	11	6	1
10~29	115	171	4	31	24	3
30~49	28	43	1	7	8	2
50以上	42	74	5	14	11	4
未回答	8	15	1	2	4	2
合計	234	351	13	65	53	12

◆障がい

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	35	16	2	1	10	1
10~29	42	43	4	0	0	0
30~49	19	15	4	0	5	0
50以上	13	11	1	0	4	0
未回答	2	3	0	0	0	0
合計	111	88	11	1	19	1

◆児童

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	1	1	0	1	0
10~29	4	6	0	0	1	0
30~49	3	2	0	0	2	0
50以上	0	1	0	0	0	0
未回答	1	1	0	0	0	0
合計	8	11	1	0	4	0

◆保育所

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	5	0	0	0	1
10~29	0	96	7	0	0	1
30~49	0	45	1	0	13	1
50以上	0	16	0	0	6	0
未回答	0	4	0	0	1	0
合計	0	166	8	0	20	3

◆社協

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	0	0	0	1	0
10~29	1	2	0	0	1	0
30~49	2	3	0	1	0	0
50以上	11	11	1	2	9	0
未回答	1	0	0	0	0	0
合計	15	16	1	3	11	0

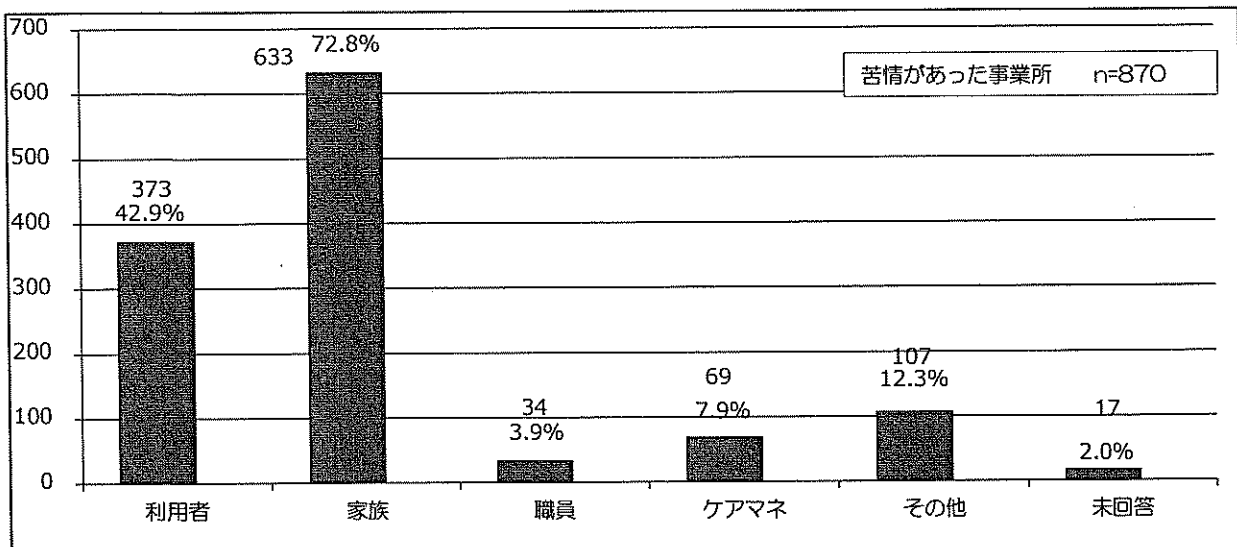
※利用者は保護者と推察されるので家族に算入した

◆複合

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

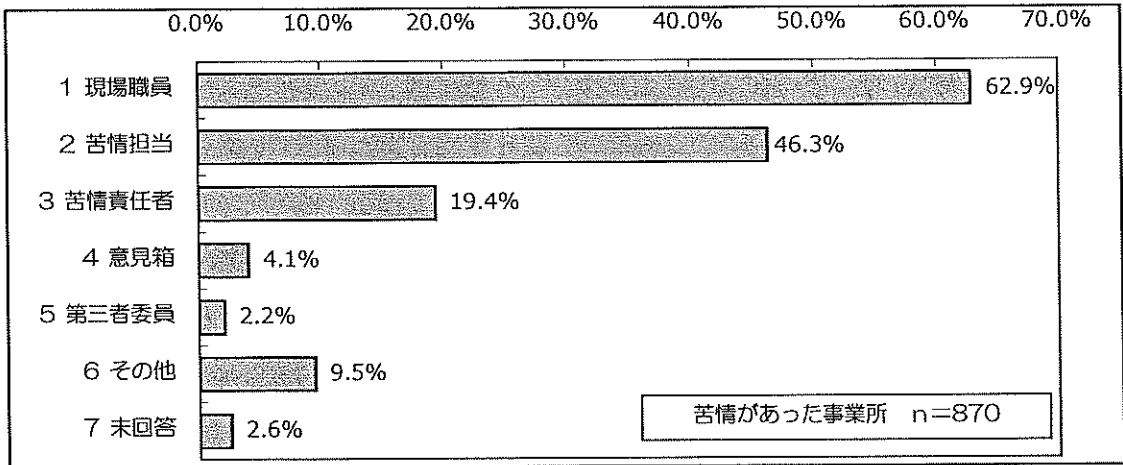
◎事業所全体（複数回答）

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	76	70	5	12	18	3
10~29	164	318	15	31	26	4
30~49	55	109	6	8	28	4
50以上	66	113	7	16	30	4
未回答	12	23	1	2	5	2
合計	373	633	34	69	107	17
総合計						1,233



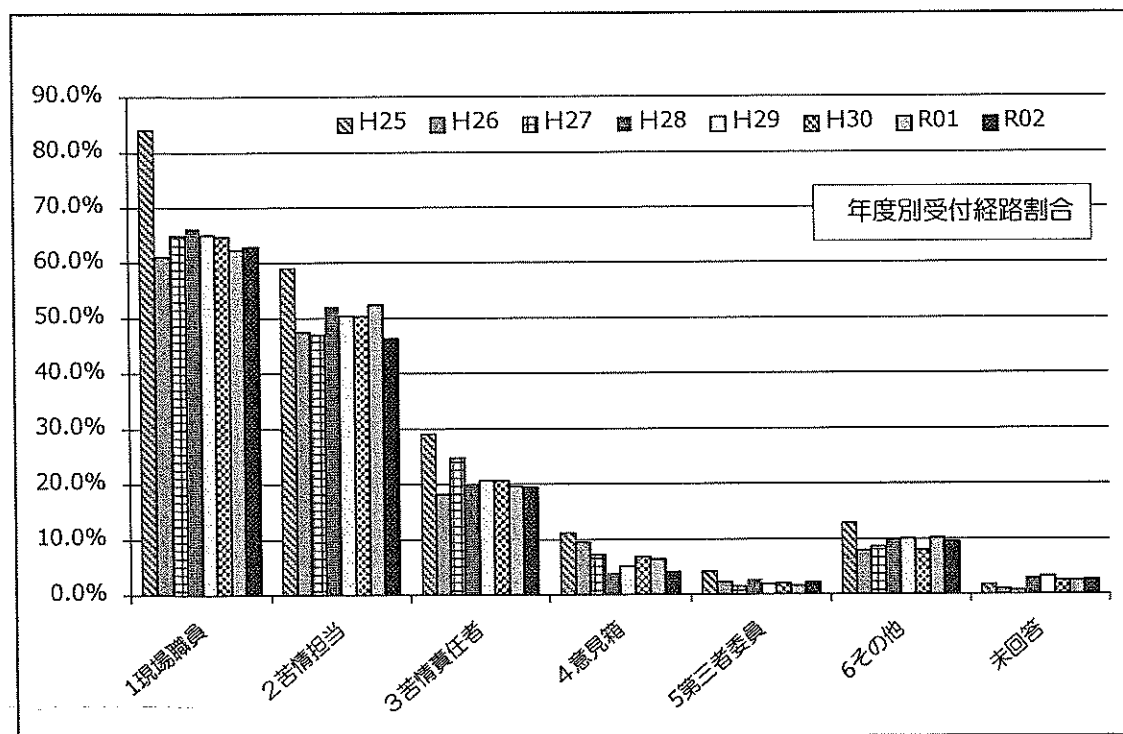
問8 苦情（意見、要望含む）の受付経路 【令和2年度実績】（複数回答）

「現場職員」⇒（62.9%） 「苦情受付担当者」⇒（46.3%）



◆年度別苦情の受付経路（複数回答）

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02
1 現場職員	674	555	535	515	574	512	516	547
2 苦情担当	473	432	387	405	444	398	434	403
3 苦情責任者	233	165	204	156	182	163	162	169
4 意見箱	90	86	60	31	46	54	53	36
5 第三者委員	33	20	12	21	16	16	13	19
6 その他	103	72	71	76	88	63	84	83
未回答	14	9	6	23	29	20	21	23
申出経路計	1,620	1,339	1,275	1,227	1,379	1,226	1,283	1,280
事業所数	802	909	824	777	882	791	828	870



問9 苦情（意見、要望含む）の申立件数・内容 【令和2年度実績】

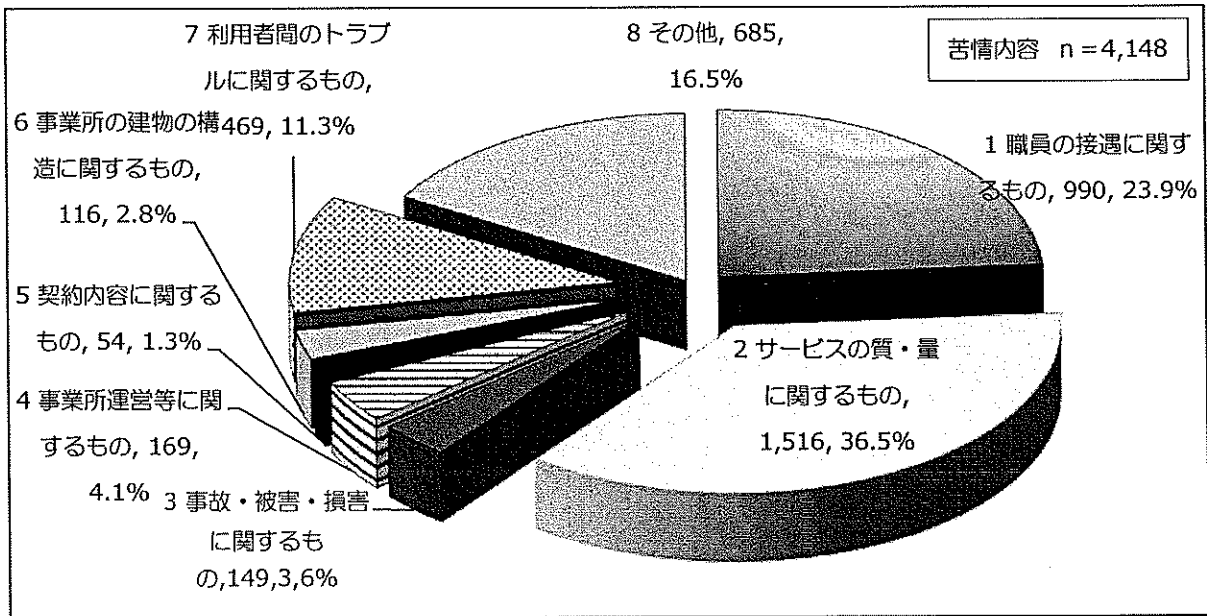
苦情があった事業所における申し出件数の平均 ⇒ 4.8件

◆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	令和2年度						令和元年度	
		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	7	6	1	260	0	43.3	85.7%	323	53.8
2 高齢者	846	465	377	1,578	4	3.4	55.0%	1,607	3.6
3 障がい	321	172	149	1,187	5	7.1	53.6%	1,307	8.8
4 児童	29	17	12	475	0	27.9	58.6%	521	26.1
5 保育所	389	188	200	459	3	2.5	48.3%	449	2.7
6 社協	42	22	20	189	0	8.6	52.4%	176	8.4
7 複合施設	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	1	1.0
合計	1,634	870	759	4,148	12	4.8	53.2%	4,384	5.4

◆苦情の内訳

「サービスの質・量」⇒ (36.5%) 「職員の接遇」⇒ (23.9%)

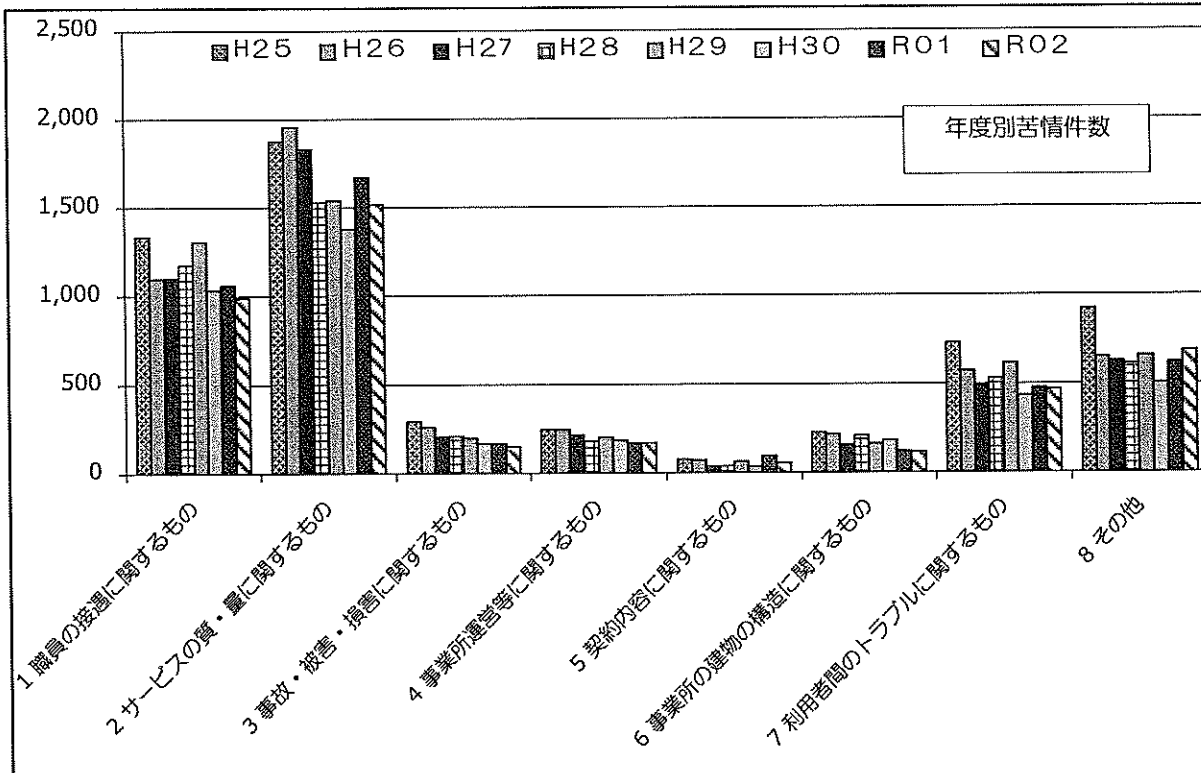


◆事業種別苦情内容

	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	36	489	216	21	168	60	0	990
2 サービスの質・量に関するもの	48	598	339	357	106	68	0	1,516
3 事故・被害・損害に関するもの	6	74	35	1	15	18	0	149
4 事業所運営等に関するもの	12	50	44	16	39	8	0	169
5 契約内容に関するもの	5	33	6	0	8	2	0	54
6 事業所の建物の構造に関するもの	8	32	37	3	36	0	0	116
7 利用者間のトラブルに関するもの	69	129	211	34	23	3	0	469
8 その他	76	173	299	43	64	30	0	685
合計	260	1,578	1,187	475	459	189	0	4,148

◆年度別苦情申立件数

関連する項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02
1 職員の接遇	1,335	1,099	1,103	1,177	1,306	1,035	1,062	990
2 サービスの質・量	1,873	1,955	1,830	1,530	1,542	1,378	1,671	1,516
3 事故・被害・損害	292	260	206	209	199	168	168	149
4 事業所運営等	244	245	216	180	201	184	170	169
5 契約内容	77	72	38	37	65	34	95	54
6 事業所の建物の構造	225	216	157	208	164	182	120	116
7 利用者間のトラブル	732	572	492	531	616	434	477	469
8 その他	923	650	626	610	658	502	621	685
合計	5,701	5,069	4,668	4,482	4,751	3,917	4,384	4,148



◆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

申し出のあった苦情の中で第三者委員が関わった件数は、1割以下（3.7%）

◆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	B/A
1 救護	36	2	48	2	6	0	12	0	5	0	8	1	69	1	76	0	260	6	2.3%
2 高齢者	260	9	323	8	40	2	32	1	17	1	21	0	91	7	115	3	899	31	3.4%
3 障がい	203	18	334	10	35	8	35	0	6	2	36	0	185	28	295	6	1,129	72	6.4%
4 児童	20	1	357	3	1	0	16	0	0	0	2	0	34	2	43	0	473	6	1.3%
5 保育所	147	2	91	0	12	0	37	2	8	0	27	0	20	0	55	1	397	5	1.3%
6 社協	54	1	60	1	18	0	4	0	1	0	0	0	2	0	29	0	168	2	1.2%
7 複合施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
全体	720	33	1,213	24	112	10	136	3	37	3	94	1	401	38	613	10	3,326	122	3.7%
%	4.6%		2.0%		8.9%		2.2%		8.1%		1.1%		9.5%		1.6%				

問10 第三者委員が関わったことによる効果・利点

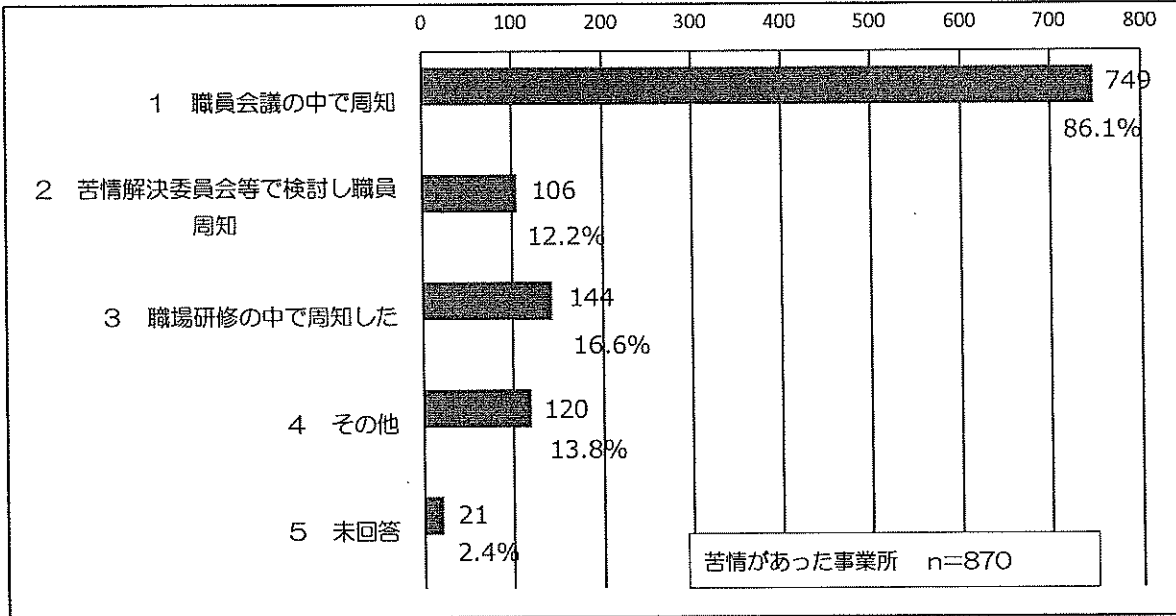
高齢者	事業所、家族での話し合いによって解決。特上者委員会へは報告のみ
	日々の業務に追われ、職員では気付く事ができなかった。利用者の細かな要望について知り、対応することができた。
	第三者からの客観的な意見を聞くことで、職員の意識向上とサービスの質の向上に繋げることができる。
	解決がきちんとできた。
	中立的な立場から助言が得られた。
	客観的に施設内の対応を確認し、内容一つ一つを見てもらうことで、地域の中で良い活動ができる施設として一緒に考えてもらうことができた。
	第三者としての視点から、施設の改善点を提案頂けた。
	食事に関する内容だったため、業者を令和3年4月から変える。→「料理がおいしうなったね」と何人もの方から声が聞かれました。
	報告内容に中立的な立場での意見が聞けた。施設の中では、当たり前に行われていることが、施設外の人が見たら当たり前ではないこともあるという事に気付かされる。
	客観的な視点で苦情を分析することができた。
障がい	円満解決
	冷静、客観的に解決に向けてすすめられる。
	事業所内だけでなく、外部の意見なども参考となりました。
	その都度の報告や相談はしておりませんが、年度末に1回全ての苦情受付記録を第三者委員に報告、助言等頂いている。
	管理者が気づいていなかった事を教えて頂き、その後の職員会議において周知、徹底を行った。
	職員や世話人には言いづらいことも第三者委員に対しては、話すことができている。施設外の方に、お話ししてもらうことで、利用者も素直に聞くことができる。
	意見箱は、第三者委員が開けることを利用者に周知しています。職員に言えないことを、伝えやすくなっていると思います。
	近況報告等の傾聴にあっては、話しを聞いていただける喜びの機会となっています。また、内容を報告いただく事で、皆様の想いを支援に活かすきっかけになっています。
	意見、苦情を頂く際に、中立、なおかつ冷静に聞いて頂く事で、訴えがスムーズに入ってくる。事業所の都合等も勘案し、お話を聞いて頂く事が出来る。
	中立的な意見をきくことができた。利用者様が話をしやすい環境ができた。
直接関わったわけではないのですが、苦情解決責任者から、状況の説明を電話で行い、助言いただいた。利用者から電話がきたかもしれない旨を伝えた。豊富な知識の中から、助言をいただき、適切な退所ができた。	
苦情や意見に対し、長年丁寧に対応してきたこと、家族会や面談を多くしてきたことにより、苦情自体の件数が、この数年減ってきている様に感じます。	
<ul style="list-style-type: none"> ・直接第三者委員と関わった訳ではないが、法人全体の要望等定例会に事例として提出し、アドバイスを頂いた。 ・ご家族からの要望を、様々な角度から考え「日中外出・帰省・電話」を定期的実施することで、少しずつではあるが、納得して頂ける解決策を見出すことができた。 ・要望を一点のみで考えず、様々な角度から考えながら対応して、支援に活かしていくことが必要と助言をいただき、実践することができた。 	
ご家族に対して、普段通りに話したつもりが、職員に対する苦情となってしまった。第三者委員から「受け取り方は人それぞれ異なる」との指摘を受け、改めて伝え方・言葉の選び方などを認識した。	

障がい	<p>第三者委員の客観的立場で、助言を頂けたことにより、対策・対応が明確になった。個人同士のもめごとにせず、事業所として対応すべきことを、当事者、関係者を含め理解に結びつけやすくなった。</p>
	<p>日頃職員に積極的に話さない方でも、「話を聞いてほしい」と言ったように気軽に話をして下さった。(利用者)</p>
児童	<p>普段の関わりの中で把握していたことや、意見箱にも寄せられていた内容と同様のものもあったが、第三者が聞き取ってくれたということで、より改善にむけた取組につながられた。悪い内容だけでなく、良い内容(職員にとってうれしい内容)もあった為、そういったことも全体で共有できた。利用者(入所児童)に対し、安心感や透明性の確保ができる。(第三者に相談できるということが)</p>
保育所	<p>苦情が園に届いたのではなく、市へ郵便、匿名にて届いたので、相手がわからず、申出者とのやり取りができなかった。しかし、第三者委員(市役所の生活安全課、警察署)が、速やかに市道の確認、今後の対応を行って下さった。そのため、毎日の送迎に支障なく解決した。</p>
	<p>職員に直接は言いにくい事を、第三者委員へ伝えてもらえた。職員では気づかない事を知ることができた。</p>
	<p>苦情を申し入れた利用者の話をよく聞きとってくれた。他の利用者とのトラブルになった事でもあったので、双方の言い分を聞いて、苦情の内容を園に伝えてくれた。</p>
	<p>住民の方が関わることだったので、第三者委員の方が関わっていただき、スムーズに話ができて、納得していただけた。</p>

問11 職員に対する苦情（意見、要望含む）の周知方法

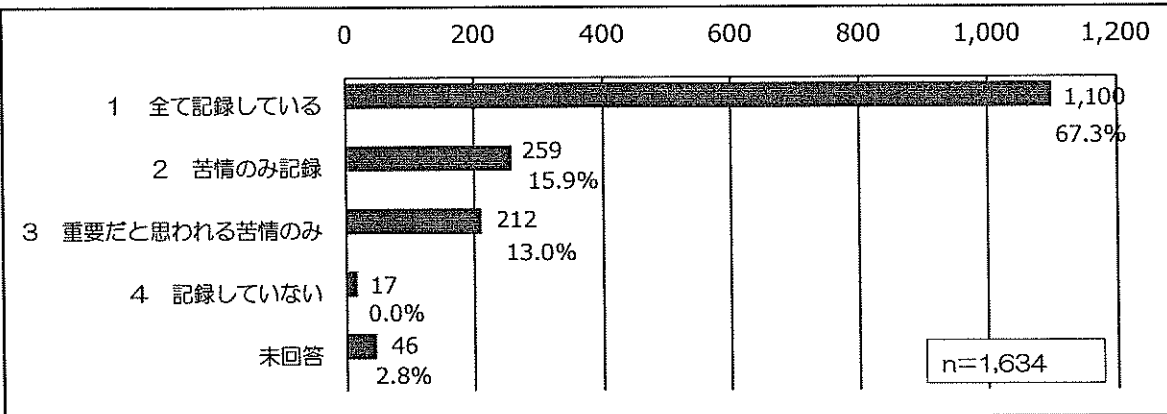
【令和2年度実績】（複数回答）

「職員会議の中で周知した」⇒（86.1%）



問12 受け付けた苦情(意見、要望含む)の記録方法

「全て記録している」事業所は、約7割（67.3%）



◆事業所種別の記録方法

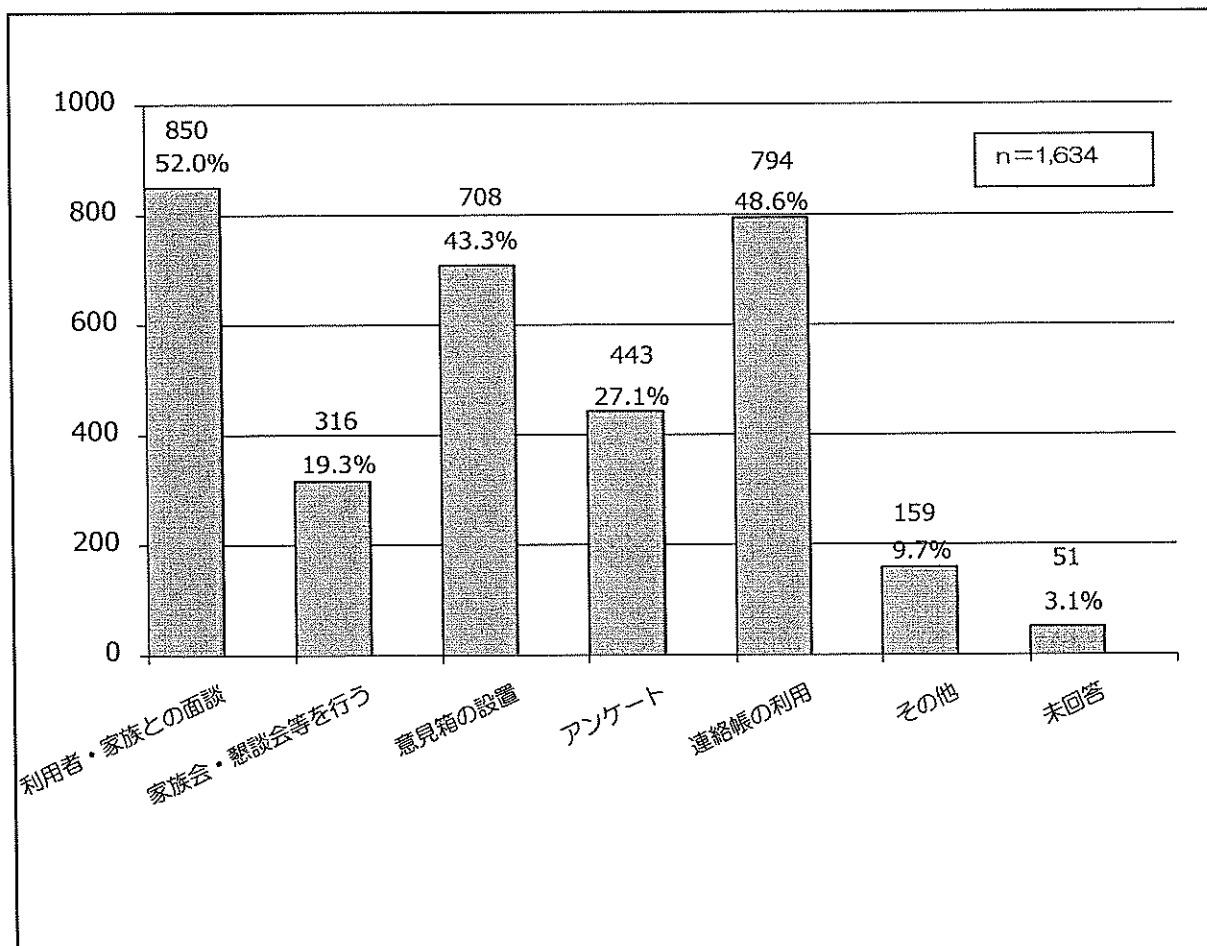
	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合	合計
1 全て記録している	5	626	218	22	199	30	0	1,100
2 苦情のみ記録している	2	132	45	6	66	8	0	259
3 重要だと思われる苦情のみ	0	68	40	1	100	3	0	212
4 記録していない	0	6	2	0	8	1	0	17
5 未回答	0	15	16	0	15	0	0	46
合計	7	847	321	29	388	42	0	1,634

問13 苦情（意見、要望含む）を取り入れるための工夫（複数回答）

「利用者・家族との面談」⇒（52.0%） 「連絡帳を利用している」⇒（48.6%）

◆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	2	2	7	1	1	2	0
2 高齢者	332	128	442	238	399	88	27
3 障がい	226	79	137	74	139	29	11
4 児童	21	6	18	10	11	7	0
5 保育所	252	97	96	106	227	24	12
6 社協	17	4	8	14	17	9	1
7 複合施設	0	0	0	0	0	0	0
合計	850	316	708	443	794	159	51



問 14 苦情対応をしたことで、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】
救護	食事が気に入らないという苦情	個人の好みの問題でもあるが、なるべく好き嫌いも「聞く」スタンスを示したことで、施設への信頼感が増したように思われる。	このようなことも「拒否」はしないで、まず「聞く」ことが関係構築の第一歩。
救護	同室者や職員に対する細々とした苦情	訴えを都度傾聴した。	申出人としっかり向き合う。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	家族より、入浴後のテープの貼付位置について、勝手に変えないでほしいと苦情。	看護の判断で皮膚状態を考慮し張り替えたのだが、入浴後、家族へ電話し、説明をして納得頂いてから、張り替える様にした。今では、信頼して頂き、事後報告を行っている。	看護師が、皮膚の状態をしっかり観察し、処置を行っていたこと。しっかり説明、報告を行うこと。誠意を持っておこなったこと。
高齢	衣類、日用品の連絡を小まめにしていただけなのは、有難いが、少し多すぎてストレスを感じてしまう事がある。	まず、謝罪をした。苦情としてあげ、会議で発表し、連絡の回数などを改めることとしている。	コロナ禍において、対面ができないため、小まめに電話をしなければと思っていたが、相手側の心情なども、もう少し考え、配慮しなければと思いました。
高齢	担当のケアマネジャーとの関係が、築けない。サービスも見直したい。	担当居宅管理者に内容説明、状況把握し、検討。回答を依頼し、ケアマネジャー変更となったが、サービスは変更せず継続利用されている。	話し合い現状を理解して頂けたからだと思えます。
高齢	食事内容や食事形態に関して	個々で対応可能なものは、すぐ対応した。食事課や栄養課と早急に答えられるよう連携をとった。	苦情が出たら、時間をかけず早い段階で処理する。
高齢	館内放送について突然大きな声で放送が始まって驚くことがあるため改善してほしい。	館内放送をする際は、内容を話す前に BGM の音楽を約 5～10 秒間流すことで放送の合図としていた。他のお知らせ音を試験的に行うも、BGM を約 5～10 秒間流す合図の方が良いと判断し、職員間で再度、周知徹底を行った。その後、「以前よりも聞き取りやすくなった。ありがとう。」と申出人よりお言葉を頂く。	苦情の内容について、職員間で共有し、申出人を含む利用者本人の目線でサービス提供を実施したためであると考える。
高齢	違う洗濯物が入っているとの苦情があった。	家族の前で名前の確認をして返却するようにした。	職員が真剣に対応し、家族も信頼してくれるようになった。
高齢	連絡ノートに、ご家族から家でできる機能訓練はないかとの問い合わせがあった。	巡回している OT に評価してもらい、文書、写真付きで、自宅でする機能訓練をお伝えてした所、とても感謝していただいた。	ご家族、利用者様と日頃よりコミュニケーションをとることはもちろんですが、要望に対して、迅速に対応することが大事だと思います。
高齢	在宅の訪問時に私有地の敷地に無断で駐車してしまった。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご自宅へ電話をしても連絡が取れないため、手書きの謝罪文を書いて送った。 ・再度、菓子折りを持って、ご自宅へ伺った。 ・ご主人とも話ができて、「必要な時は、事前に連絡を頂ければ駐車しても構わない。」と快く受けて頂きました。 	何度も連絡や直接ご自宅へ伺って謝罪を行い、誠意をもって対応したことが、良い結果になった要因だと考えます。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	ショートステイご利用者様の送り時間が、約束していたより30分早くなってしまい、ご家族が対応に追われてた。	<ul style="list-style-type: none"> ・予告なく送迎時間が変更になったことを、謝罪した。 ・送迎時間のことに限らず、変更事項があった場合、すぐに家人に連絡することを約束した。 	こちらのミスをすぐに認め、謝罪したことで、信頼関係を損なうような事態にならなかった。在宅介護しているご家族にとっては、たかが30分の違いとはいえ、そこでスケジュールが狂ってしまうことで、負担が増してしまう、厳しい現実を理解できた。
高齢	オンライン面会を導入しているが、契約人以外の方の面会予約方法が家族間で共有されておらず、通知を出していない家族には、良く解からなかったとの要望があった。	今後は、登録完了時に、利用方法の通知を添付しメールする事とした。介護スタッフからの要望報告を受け、申出人にお電話にて謝罪の上、改めて予約方法をご説明した。「用事のついでに聞いてみただけなので、全然大丈夫ですよ」と返事を頂く。	対処のスピード、スタッフ間の連携。日頃より、どんな小さな要望も苦情として処理する事を、研修を通じ職員に周知しており、オープンにできる職場環境につとめている事。
高齢	入浴の順番が一番最後にされたことが嫌だという訴えた後、しばらくこちらに対する不信感をあらわにした態度を取っていた。こちらで対応したことに納得し、更にスタッフの他の方への対応を見て、状況により一緒に他の方へ対応してくれるようなこともしてくれるようになった。	<ul style="list-style-type: none"> ・最後になった理由を伝えた。 ・ゆっくり時間をかけて入浴することが好きだということを、優先した。 ・処置が多いことを伝えた。 ・入浴する為の動線を細かく検討し、中間あたりでの入浴ができるように工夫し、伝えた。そのように対応してみて、本人に感想を聞いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・しっかり説明した。 ・スタッフ全員が常に利用者のその日の身体状況などを把握するようにしている。 ・カンファレンスは、日々毎日行っている。ちょっとした変化も見逃さない。 ・利用者に対する言動にきびしく注意している。
高齢	送迎の時間が5～10分ほど遅れてしまった。	スタッフ間で情報共有。送迎時間の組み合わせ変更。	誠意を持って謝罪して、どのような対応をとるかお伝えした。
高齢	送迎の際、時間に遅れて到着しお待たせしてしまった。	管理者がすぐに訪問し、お詫びした。	早い段階での対面でお詫びしたことで、相手側の不穏な気持ちをやわらげることができた。
高齢	細かい内容が気になり、様々な事について指摘をされる方がいる。	職員や外部機関（ケアマネジャー）と連絡し、先回りをしながら対応をする事で、若干ではあるが、減少し対応のポイントもつかめるようになった。	相手の話しを傾聴し、できる事できない事を明確に伝えたり、事前の説明をしっかりと行う事。窓口の可能な限りの一本化と情報共有。
高齢	転倒事故により、救急搬送された方の娘さんより、「プロが介護しているのに、段差で転ぶなんてあり得ない。あるけなくなったら、どうしてくれるのか？」	相手の言い分を全てお聞きし、謝罪。その後、事故に至った経緯を説明し、ご家族が病院に到着するまでに、医師から受けた説明を、ビデオにて説明（医師の許可済）し、確実に状況をお伝えできた。幸い、大きな怪我ではなかったが、その後の受診にも同行させて頂き、できる限りのお手伝いをさせて頂いた。診察の待ち時間に、ご家族とゆっくり話をする時間も持て、解決につながった。	日々、ご利用者様と、そのご家族との信頼関係が保たれるよう、コミュニケーションをとることを大切にしています。会話の中から、その方の望まれていることを探すこと、スタッフ間での情報共有に努めています。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	<p>利用者の担当ケアマネジャーより「感染拡大地域から帰省した家族またはその地域に出かけた家族と接触した利用者に、(当事業所では)一週間利用を休んでもらうことはいかがなものか。感染症対策が大変なのは解るし、そういった対応をとりたいのも理解はできるが、利用者が日常生活をおくるために必要だからサービスを利用している。これではサービスを位置付けている意味がない。利用者本位の運営だとは思えない。」との苦情があった。</p>	<p>(前提として、この時〔令和2年7月〕はまだ、厚労省より「左記のような対応は、サービス提供を中止する正当な理由ではないため不適切である」という通知がでていなかった。)</p> <p>当事業所では、covid19が騒がれ始めた令和2年2月末の段階で、既に「(左記のような場合には)他の利用者およびスタッフの健康や生命を守るため利用を休んでいただきます。ご家族様におかれましては、十分ご考慮いただいた上での行動をお願いいたします。」という通知をだし、年度末やGW、お盆など人の動きがある前にもしつこいように再通知を行ってきた。その上で接触することを決めているのはご家族なので、双方合意の上でサービス提供・利用・中止を行っているものと考えている。」と回答した。</p>	<p>●結果</p> <p>このケアマネジャーは、利用者の保険者にも県にも問い合わせをしたらしく、保険者については「事業所の判断で」との回答だったようだが、県からは「不当な扱いに当たる」と言われた、とのことだった。</p> <p>その後当方から県の介護支援課へ「事前にそこまで通達しているのにご家族の判断で接触し、もしサービスを利用して事業所内でまん延したら県が責任をとってくれるのか。事業所としては可能な限りの対策を講じているが、100%の保証は誰にもできないはず。ご家族からは事業所へ苦情は上がっておらず“どうしても用事がある場合には確かに困るし、家族に会えないのは切ないけど、でも皆さんの言われることもよく解る。私が皆さんの立場でも、同じようにしていると思う。”と言ってくれている。」と問い合わせた。</p> <p>県の担当者からは「絶対にダメです!とは言えません。あくまでも事業所と本人・家族とのやり取りにはなりますが、できるなら…というお願い程度に考えてください。」とのことだった。</p> <p>このことをケアマネジャーに伝えると「そうですか。わかりました。」とのことだった。</p> <p>●後日</p> <p>今年の3月頃だったか、厚労省から「当該案件は正当な理由にはならない」という通知が出たが、その日のうちに「こういう通知が厚労省から出たので、今後は休む必要はありません。しかし事業所としては大勢の方の安全を守る義務もあるため、接触するならば必ず事前に伝えてください。そしてもしもの場合の対策として</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 送迎は一人で行わせてもらうこと 2. 常にマスクをしていただくこと 3. いつもの座席ではなく他の方から離れて飛沫が飛ばない席に座っていただくこと <p>という対応を取らせていただくことをご承知おきください…という通知を作成し、全利用者の連絡帳に入れ、同日、全ケアマネ事業所宛にFaxを送った。</p> <p>すると、苦情を申し立ててきたケアマネジャーから「即日、対応を考え周知してくれたのは貴事業所だけだった。柔軟な対応に感謝する。安心して利用者を任せられるので、今後もよろしくお願ひしたい。」という連絡が入った。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	職員の業務について、ご利用者よりケアマネジャーに苦情がある。	直接ご利用者と面談を行い、ご理解を得たい部分は説明を行い、納得頂き、改善できる部分は、ご利用者と相談の上、改善策を決定した。	ご利用者との距離が近く、日頃からコミュニケーションが取れている。近いが故に、言いにくい点はケアマネジャーを通すが、直接向き合い、話しが出来る事で、双方納得のいく結果となったと思われる。
高齢	契約書、重要事項説明書等に基づき、読み合わせを行っているが、一旦了承頂いた事を、後で家族が忘れてしまいトラブルになった。	遠方の家族だったこともあり、普段から顔の見える関係性ではなかった。直接、施設に来て頂き、家族の話をじっくり聴いた上で、再度説明したら先方で気付いたらしく謝罪された。その後は、電話のみだが、度々当方からも連絡を入れるようにして、家族の不安などを聴くようにしているうちにクレーム(?)は来なくなった。	ほとんどが電話によるやりとりだったものの、日頃のコミュニケーションを多くしていったこと。月一回発行のプリントでは不足していたのだと思う。
高齢	コロナ感染予防の対策として、R2.3月から、面会中止している。当初いつまで続くのか利用者・家族共にストレスフルな状況となった。ガラス越しか、電話で対応の手段しかなかった。	R2.5月から、タブレットを使用し、施設に来設頂き面会対応を行った。直接の面会ではないが、顔を見られて安心したとの声が聞かれた。R2.7月には、LINEを使用し、施設に来設せずに面会の方法を開始し、今まで遠方で面会できなかった家族とも可能になり、大変好評で喜んで頂いている。	できる手立てをその時点でできる範囲のことを実施できたこと。
高齢	施設側の都合で居室を移動したんだから、西日避けに日差しの設置等、そのくらいのサービスで対応するのが当たり前だ。	その都度、ご家族や利用者の話しを聞き、一つ一つ説明してご理解してもらった。	うやむやにせず、面倒がらずにしっかりと話しを聞き、ご家族一人一人と話しをしていったので、納得して貰うことが出来た。
高齢	デイサービス用に用意してあった衣類が、デイサービスから帰ってきたらどこかへ行ってしまった。	家族より「必ず入れたものだから、あるはずだ」と何度も言われたが、どうしても見当たらず、弁償することにした。ご家族にお伝えしたところ「申し訳ないね。そんな大した服じゃないけれど、どうしても気になっちゃって。」とおっしゃって頂いた。以前に比べ、気になる事をはっきり言いあえる関係性ができたと思う。	ご家族の言いたいことをしっかり聴くように心掛けたことと、思いに寄り添うことができたからと思われる。
高齢	「お迎え時刻が遅い。」との電話があった。	連絡帳に時刻を記載しているが、見られていなかったので記載の旨を伝えた。	連絡帳の内容を読まない方が多いと感じたため、重要なことは、なるべく口頭でも話す様にした。
高齢	料金に対して質問があった。	細かく説明を行った。	問合せから、スピーディーに解答を行えた事は、効果的であったと思う。
高齢	利用者様同士のトラブルにより、席位置の見直し希望	席の見直しをし、解決できた。その際には、家族とも話を行った。	ささいな日常生活の事でも、報告してくれると感じて貰えた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	新型コロナが流行しているのに、スタッフの動き、対応において配慮が欠けている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人、ご家族と話をした。 ・職員間での話し合いの場を設けた。ご本人、介護、看護の責任者、相談員、施設の責任者が集まり、指摘して頂いた事への今後の対応方法を伝えた。 	話を下さったことで、利用者が考えている事を、改めて学んだ。話し合いをしたことで、ご本人に納得して頂く事が出来ました。
高齢	送迎のお迎えの時間など、約束した時間よりも早く着くことがあり、まだ用意ができていないなどの苦情があった。	前後のお迎えの時間を調整して、なんとか5分くらいの誤差の中でお迎えに行くことができるようになった。	利用者様の側に立って、物事を考える。 どうしたらそれができるかを、工夫していく事だと思います。
高齢	ショートステイ利用者帰宅後、用意して持たせた薬が残って持ち帰ってきていた。薬の飲み忘れをした事に対する説明が軽く受け取られているようで、その説明した職員に不信感を持つ。	娘さんが準備した薬以外の同じ薬が持ち物の中にあり、そちらから飲んでしまったため、残りが出てしまった。その説明が娘さんにとってわかりづらかったようだった。ケアマネジャーを通じて冷静に説明したところ、理解をして頂けた。 同じ利用者が、他法人のサービスを使ったところ、様々な条件を言われてしまい、当法人の短期入所は本当は良くやってもらっていた事を改めて感じたと、後になってお話しをいただいた。	ご家族について事業者が、サービス開始時には、良くわかっていない事もある。(性格や利用者に対する思い、理解度)コミュニケーションがよりとれているケアマネジャーの力を得られることは大切だと思う。
高齢	ゼリーで内服するご利用者様の内服介助の際、錠剤を口腔内に入れ、その後ゼリー(袋状のもの)を直に口につけて飲ませる様に介助していた。直に口につけるのは、衛生的にも良くないと、ご家族より訪問時に指摘を頂いた。	<ul style="list-style-type: none"> ・内服薬は必ずゼリーと錠剤をスプーンに出し、介助するという事で統一した。 ・後日、ご家族よりすぐに改善してくれた事が嬉しかったとお話しを頂き、思い切って伝えて良かったと言って下さった。 	事業所内での話し合いをすぐ行い、なぜ苦情になる様な事が発生したか(細かい手順の申し送りが不十分だった)ご家族に説明と謝罪を行い、速やかに対応の統一が出来た。
高齢	送迎対応時、歩行不安定な本人が車の座席に座る前に、職員が荷物をトランクに入れるために離れてしまい、危ないと感じた。	家族から言われた内容を確認。カンファレンスを行い、対応策を検討し、結果を家族に電話で報告した。家族より「伝えるべきか迷ったが、伝えてから全職員で統一して安全確保の配慮をしてもらえていることが分かった。伝えて良かった。」と話してくれた。	家族のつぶやきから、内容を確認し、施設全体で話し合い、対応を統一した。見直した内容を、申し出た家族に誠意を持って伝えたことで、サービスに対する信頼をより強められたと感じた。
高齢	「苦情箱に入れていた内容について返事がない」という内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ご家族に対面した際、内容の確認を行う。 ・施設に対しての不満ではなく、返事が遅いといった内容であったため、再度その内容について話し合いを持った。 	内容について差異がない様、時間をもらってお話し出来て良かったと思う。
高齢	入浴時に全てのお湯を入れ替えてほしいとの要望あり(他の人が入った後に入りたくない)	毎回お湯の入れ替えはできないため、利用者様と話しをして、シャワー浴で対応した。	利用者様との信頼関係ができていた。
高齢	機能訓練の時間を長くして欲しい。	満足する時間に変更して対応した。	機能訓練の担当が変わったことで起きた苦情で前任者と同じようにすることで解決した。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	デイサービスご利用者が園芸作業に熱中していた所、職員が「入浴時刻だから苑内に入るように」と何度か大声でせかされ、不愉快な思いをしたと、職員及び苦情解決責任者に口頭で訴えて来られた。	担当ケアマネジャーとご家族の前でも、当該事項の苦情を当該ご利用者様が訴えられ、苦情解決責任者より「当該職員教育」と「再発防止策」の検討をお約束した。後日、当該職員を個別面談し、苦情内容を伝え、ご利用者様の人格を受け止めて物言いを柔らかく伝える事、場合によっては他の職員に対応してもらう事を指導した。また、苦情相談記録等にて書面の形で全職員に周知し、かつご利用者本人、ご家族、ケアマネジャーにも口頭にて対応内容を伝えた。	・日頃から苦情をすんなりと話しやすい、物柔らかな雰囲気作りに留意していた事。 ・職員に、ご利用者ひとりひとりの人格の違いを認め、気長に耳を傾けるように指導していた事。
高齢	情報の伝達不足により、思い込みで介護をしてしまう。利用者より「不快な思いをした」と後日別の職員へ話があり、苦情がわかる。	第一に本人、家族への謝罪。その上で再発防止にむけた取り組みを説明。 〈再発防止の取り組み〉 ・介護内容の統一 ・情報の共有 ・特に受診後など、対応がかわった場合の申し送りの徹底	職員個人の問題にするのではなく、施設全体として考えたこと。また、できなかったことを探り、同じことを繰り返さないように努めたことで、信頼関係がより築けたと思います。 苦情に関しては、個人だけを悪者にするのではなく、施設として受け留めて対応することを心がけています。
高齢	入居者より、介護職員に背中の腫瘍部にローションを塗って欲しいとお願いしたら、強い口調で「だめだ」と言われ、塗ってもらえなかった、怒った口調で言われて嫌な思いをした。	話を聞いた職員が、施設長に報告し、施設長から直接入居者と話をして頂きました。日頃より、口調が強いことが解った。当該職員に話を聞くと、腫瘍部の赤身に筋肉のローションを塗って欲しいと言われ、用途が違うので断ったことがわかった。 正しいことを伝えるにしても、高齢者への敬意を持って接し、威圧的にならないよう心掛ける大切さを、対応した職員、又会話でも話し合いました。対応した職員より入居者に謝罪し、口調を意識してもらっています。	良かれと思行っているケアでも、不快な思いにさせてしまうことがあり、そこを言葉に出して伝えてもらうことで、気が付き、改善することができます。これからも、思ったことは何でも言葉にしやすい、雰囲気作りが大切だと考えます。
高齢	外出から戻られるため、職員が迎えに行ったときに職員が利用者様に「刑務所に帰ってきたんだね」と話される。「刑務所」っていう言葉に憤慨され、ご家族より電話にて報告ありました。	その日は、管理者不在のため、リーダーより課長、部長に報告し、課長より再度謝罪の電話を入れる。後日、管理者も謝罪の電話を入れたことで、ご家族との信頼関係が出来ていたため、謝罪のみで済みました。	職員は、施設生活は自由に出来ない事を解っている中、冗談で軽はずみな言葉を話してしまった。
高齢	ご本人に承諾をとらず、別居している長女に、住宅改修する件を伝えた事にご立腹。「娘に心配をかけたくない面もある。自分で決めるので言わないでほしい。」	自宅を訪問し丁寧にお詫びした。	ご本人の意向の確認不足からの苦情であり、こちら側の対応が不適切だった旨、直ぐ面会した事で和解できたと思われる。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	入浴介助の職員が、男性は嫌だ、同性にしてほしい。 (ご利用当初、職員配置の関係で確認されて頂いていたが、ご本人が遠慮されている面もあったよう)	配慮が足りなかった事を謝罪し、同性介助にて対応させて頂く事をご本人とご家族へ伝え、次回より女性職員の介助とする。(排泄介助も同様) 他の利用者についても、必ず確認する事とする。	即対応した為、ご本人やご家族より評価して頂けた。
高齢	職員の声掛けの仕方が一人一人違うことがあり、何か特別な意図があるのか? 特別扱いはやめてほしい。	直接、特別な意図はなかった事を説明し、声掛けの仕方も、職員の個々の性格があるので、失礼な言葉使いだったら、申し訳ありませんでしたと話したが、言葉使いは問題ないとの事だった。 利用したばかりで、気にしすぎてしまった感じもあったので、こちら(利用者家族)も悪かったと納得して頂いた。	日をおかず、直接説明を行った事。
高齢	・送迎時間の変更について ・他者とのコミュニケーションの取り方について	書面確認後に、カンファレンス時職員に周知。その後、家人へ電話連絡を行い、今後の対応について話をして、改善内容に納得して頂き、時間利用時より対応しています。	事業所の対応方法の考え方と利用者家人の考え方の違いにより、発生したものと考えられます。
高齢	長い期間サービスを利用してきた経過から、施設のルールを熟知していると自負し新しく来所される方々に身勝手にルールを押し付けてしまい、新しく来所された方から手紙で改善してほしい。居心地が良くないと申し出があった。	手紙の内容について、改めて精査したところ、事実、押し付けのルールが利用者間で行われていた。当事者である古巣の方に、他の方が困惑している事、施設の規則はスタッフでお伝えする事、ご心配に対して感謝している事を伝え納得するに至った。申し出の方には、経緯を報告し、改善の方向を示し理解を得た。	申出人より「私の些細な思いにもしっかり対応が成されて心強かった。申し出て良かった。」と、ご本人の思いや悩みに寄り添えたことが、功を奏したと思う。
高齢	食事を詰ませた事故に対する対策を、きちんととって欲しい。ユニット全体の食事提供環境を見直して欲しい。	・リビング全体の環境を変更。 ・サイドテーブルを用意し、本人に合った高さのテーブルで食事をしていただく。 ・職員が常時リビング内を見届けられる環境を整え、対象利用者の配膳を行う。 ・休まず食べ続けてしまう為、声掛けしながら飲み込み確認し食べて頂く。 ・粥、汁物は小分けにし、おかしは1品ずつ提供。スプーンも小さな物を用意。	上記対策を速やかに職員間で検討し、実施したことで、その後食事を詰ませる事故もなく、安心、安全にできている事で、家族からも安心して施設での暮らしができ、感謝しているとの言葉を頂いた。
高齢	利用者様に対する声掛け、他利用者様に対する職員の声掛けの様子を見て不快に思われた。	職員に対応方法の様子を聞き取りました。この苦情内容を踏まえて、利用者様に対する声掛けの仕方・方法を、相談員で検討し他職員に周知しました。	様々な利用者様がいる事を理解し利用者様への対応について、再度見直す機会となりました。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	面会の予定があり、本人も楽しみに待っておられたが、当日ご家族はいらっしゃらなかった。ずっと待っていたのに面会がなくなったことを職員から知らせてもらえずご立腹される。	コロナウイルスによる面会禁止の通知に関して家族と施設側での行き違いがあり、結果的に面会に來られなかった。ご家族と本人に対して配慮が足りなかった事をお詫びした。	ご本人の気持ちを汲み取り寄り添う形で、丁寧に謝罪し、ご説明したことで信頼をいただけたと思う。
高齢	利用者様がしばらくの間入院となりお休みされていると思いい込み、お迎えに行かなかった。その日のお昼頃、待っていたのにお迎えに來なかつたと、娘さんより連絡があった。	電話口ですぐ謝罪をし、その日のうちにお宅へ伺い、再度謝罪を行った。お家の方やケアマネからも退院の連絡がなかった為、まだ利用はないと思ひ込んでしまった。ご家族やケアマネにも確認や再度利用される時は連絡を頂くよう伝えるべきだった。ご家族の方には、状況を伝え、謝罪をすると「こちらも連絡をすべきだった」と言って下さった。	苦情があった際、直ぐに謝罪を行い対応をした事で、ご家族の方も納得して下さった。娘さんは、普段仕事に出ており、顔を合わせる機会が少なかったが、今回の事で利用者様の普段の様子や事業所への要望など話をする良い機会となった。
高齢	職員の対応。	送迎職員に対して、「おはようございます。今日は、天気がいいですね」「お変わりないですか？」など、一言でもよいので、ご家族と会話をお願いし、その後はご家族とコミュニケーションがとれ、信頼関係が築けてからは、大きな苦情なく、職員に対して「大変な仕事だな」「お疲れさま」をかけて下さいました。	新規利用者様だった為、ご本人、ご家族と信頼関係、コミュニケーション不足。
高齢	事務職員の対応の中で、入居に関する連絡がしっかり行なえておらず、ご家族様に不信感を与えてしまった。	・連絡不備があった事を謝罪させて頂いた。今後は、同様の事が無いように、担当した職員に連絡をしっかりとる様にする事を指導すると伝えた。 ・その後多くのコミュニケーションをとる事で「ここの施設に入ってよかった。安心して家族は過ごせています。」とのお言葉を頂きました。	どんな小さなできごとでも連絡を取っている事。 面会時等、日常の様子を伝えている事。
高齢	入所翌日に転倒、骨折。それに伴った説明不足からのご家族の不信感 ↓ 再入所後、施設のケアに対して、おほめの言葉を頂く ↓ ご本人の病状の急変 当施設での見取りで希望された。	事故の状況・原因・改善策を施設内で検証し、ご家族に納得頂けるまで話し合いを重ねた。 ↓ 上記の件があり、お互いに信頼関係が築けるまでに話し合ったことで、再入所した際にご家族から、「良い施設に入れてもらえて良かった。」 「こんなに良くしてもらっているところで、最後まで看てもらえることは、母にとっても家族にとっても幸せなこと」と。	入所直後の事故により、お互いの信頼関係が築けない中でのご意見であった。しかし、誠実に話し合いを重ねることで、家族との信頼関係を築くことができ、結果として、信頼できる施設へと印象が変わったのだと感じる。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	<p>おやつ後の食器洗浄を利用者が行う事への不満</p> <p>①お金を払って利用しているのに、なぜ利用者が洗って職員は他の利用者と喋っているのか。</p> <p>②食器洗いは、当番制にすべきだ。</p> <p>③説明が不十分だ。</p>	<p>生活機能訓練のひとつとして、食器洗いを行っていることを改めて説明。昨日訓練は、生活の質の向上や生活しやすくするためのものであり、実際に食器を洗うことは、より有効な機能訓練であることを説明した。毎回、家事動作の前に「生活機能訓練として〇〇」をします。（〇〇は、食器洗い、配膳、洗濯、掃除等）と明確に伝える。</p> <p>誰もが同じように、食器洗いが必要ではなく、生活環境を考慮して、訓練メニューを組んでいるため、当番制ではできない事を伝えた。</p> <p>説明不十分との指摘については、印刷物を使い、介護保険の説明も加えて行った。</p>	<p>介護保険について、利用者に説明した。サービス内容は、介護保険法や条例等にのっとり行っていることを理解してもらえたから。説明内容の理解には個人差があるが、難しいと思われがちな介護保険のシステム・用語なども説明することで、法令や規則に従って行っていることを理解してもらえたから。</p>
高齢	<ul style="list-style-type: none"> ・下足の履き違い。 ・送りの時間が早すぎた。 ・上着の着まちがい。 	<p>現場の主任（受付担当）が自宅を訪問し、謝罪。</p> <p>家族の方と改めて話しをする機会を持ち、その他の話しもでき、事業所をより知っていただけのきっかけとなり、信頼が得られた。</p>	<p>日々の業務の積み重ねがあつたので、大きな問題にはならなかった。</p>
高齢	<p>利用者から、悪口を言われたと、家族に訴えた。</p>	<p>時々その場面を見た時に仲裁に入り、良い関係を作ろうと支援しているが、相手が認知症のため、その時は理解して下さるが、すぐに忘れて同じ事を繰り返す。</p> <p>上記のことを家族にお伝えすると、互いに認知症同志では、困難な事と理解して下さいました。</p>	<p>グループホームという狭い居住、範囲と、互いに自由に行動できるため、気の合わない人の居住にまで出向いて行ける事と思います。</p>
高齢	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎時マスクをしていないスタッフがいた。 ・朝のお迎え時、早すぎてヘルパーさんに合わせてしまった。 ・保育園の送迎者を待たせてしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員会議で報告し徹底した。 ・時間を決めて迎えに行く。 ・車イス対応なので、2人体制にし、一人は車を広い場所に移動。一人は、車イスへ移乗等出かける準備を行う。（送迎時早めにした。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全、安心を第一に考えた。 ・ご近所とのトラブルには十分な配慮が必要。（関係をよくしていく）
高齢	<p>家族が利用者に自由に面会したい。</p>	<p>コロナ禍の為、特に重要・至急の事でない時は、面会をお断り、家族の方が来た事のみを利用者には伝えた。</p>	<p>今は、一般的にもできるだけ外部の方との接触をさけて、内部にコロナが入って来ないようにしているとお話しをした。</p>
高齢	<p>ダイルームでの座席配置に関して、「いつも端に追いやられてしまう。」との不満。通所したくないといった思い。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員がすぐに訪問し、お気持ちをうかがうことで、まずは気持ちが軟化した。ご家族、担当ケアマネなどにも情報共有し、状況を共有した。 ・運営のあり方をお伝えした上で、気分を害されたことには寄り添い、対応策を提示した。 <p>→ご利用継続となり、明るい笑顔もみられている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全面的にお気持ちを受け入れたこと。 ・今後どうするか、明確に提案できたこと。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	隣の席の利用者がうるさい。	隣の方の病気の内容を伝えご理解頂き、また席の場所を変更しました。	事前に新規利用者について、席について配慮が必要であった。
高齢	職員の接遇に対する不満（苦情として受付は行っていないケース。） ・自立支援を目指しているので、できることはご自身で行って頂きたいが、依存的。思い通りの介助をしない職員に対し不満を訴えました。	不満に対し、その都度傾聴や処遇対応を行いました。ご家族の協力や行政への協力、精神科医師との連携を図り、計画的に入退院を繰り返し、精神の安定を図り、現在は特別養護老人ホームへの入所に至りました。	行政や主治医との連携、ご家族がこまめに対応下さったことにより精神的安定が図れた。 要介護認定の申請を入院中に行い、特養への申し込みを行う事ができた。また、特養も出身地の特養へ入所できることで、本人も生まれた村に帰るといった安心感が生まれていた。
高齢	送迎時の対応について、ご利用者様の娘様より。 朝のお迎え時、定刻の間になるまでの間、家の前でエンジンをかけたまま待っており、近所に迷惑がかかってしまっている。1、2回の事だけではなく、今後改善してほしいと管理者宛に苦情をいただいた。	ご家族様にはきちんと謝罪をさせていただいた上で、今後の対応改善に努める事をお伝えした。担当スタッフに話を聞くと、ご家族様の送り出しの準備の時間を考慮し、定刻の間までご自宅前で待たせて頂いたとの事であった。娘様とスタッフとの関わりがまだ浅かった等もあり、娘様も直接苦情を伝える事が出来なかった事に謝罪をいただいた。 今現在対応を改善し、良い関係性を築く事ができている。	まずは、契約時に苦情等の説明をしっかりとさせて頂き、話していただきやすい環境にする事と、日ごろからご家族様との関係性（連絡や相談、報告）が良好であった事により、他のご利用者様に対しての送迎時の対応を見直す良い機会に繋がった。
高齢	風呂の湯量が多くて体が浮いてしまい怖い思いをした。	・湯を溜めた後、温度調節の湯量を増やしてしまった。普段は、一定量が入る様に設定してあるので、その事を利用者に説明した。 ・入浴の際は、湯量が適切か確認する。 ・利用者が湯船に入った際は、湯量が適量か確認する。	利用者や家族が苦情や要望等が言いやすい雰囲気や機会がある様に心がけている。
高齢	就寝前にトイレに入った際、排泄介助をした職員に「しっかり立って下さい！」とキツイ言い方をされ切なかったと家族より手紙を頂く。	お便りで悲しい思いをさせたことを手紙で謝罪をした。利用者に対しては、その時のことをよく話を聞き、詫びをした。送迎の際、家族に直接謝罪をした。	利用者の話（気持ち）を、時間を作りじっくり聞いた。
高齢	送迎時、チャイムを押したが、ご家族が出て来られず利用者様一人で家の中に入って頂いてしまった。このご家族はいつも送迎時必ず家において対応下さるが、その日はチャイムが聞こえなかったか職員もご家族にお願いしないで帰ってしまった。	・職員も移動して来て、ご家族のことを伝えておらず職員間での話しの共有不足にて起きてしまった苦情に至ってしまった。 ・ご家族にも謝罪させて頂き、今後この様なことが無いようお伝えさせて頂きました。 ・職員には、会議の時に話し合いご家族が送迎時対応して下さる時は、必ずご家族にお願いしてから帰るよう統一しました。	職員間の連携・連絡不足にて起きてしまったことなので、ご家族の様子をしっかりと伝えて行きたいと考えました。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	ショートステイご利用者のご家族より「買ったばかりの肌着が破れていて他の衣類の下に隠す様に入っていた。以前も他の事で色々思う事はあったけど言わなかった」と、ご立腹の様子であった。	すぐに荷物を確認した職員に確認する。気づかずにバックへ入れてしまったとの事。次に洗濯し衣類をたたみ、ご利用者の居室へお返しした職員へ確認するが気づかなかったとの事。職員会でもこの件を職員へ周知する。後日、この経緯をすべてお話しし、謝罪させて頂きました。肌着は、同じ物を購入し弁償させて頂きました。その後、ショートステイのご利用はなくなった。	以前よりご利用中にお話しをお聞きしたり、ご利用後ご家族へご連絡するべきでした。色々な不満を持たれている事に気づかなかった事。
高齢	コロナ禍以降、住宅型有料に家族（東京在住）が入れないのはおかしい。生活の様子が解らず、必要な支援ができない。	①キーパーソン以外の方で、近隣住民のご家族に支援をお願いした。 ②感染対策・体調管理を十分行った上でご本人が通いサービス利用中（不在時）に、短時間中に入ることを了承させて頂いた。（ご本人と接触しない） 上記対応により、キーパーソンより「対応を検討して頂きありがとうございます」とのお言葉を頂いた。	利用者様、ご家族の個別の事情・背景に配慮し、お話をよく傾聴した上で対応を検討した為。
高齢	廊下を歩いている時に、後ろからぶつかわれることがある。危なくて怖い。	視覚障害の方の施設のため、気が付かずにぶつかってしまうこともある。しっかり手すりにつかまって頂くようお願いする。また、食事などの人の多い時間帯は、見守りをして、必要に応じて声をかけることで、ぶつかわることがなくなり、安心して歩かせていただいている。	視覚障害の方の恐怖心を緩和できたことで、安心していただけたと思う。
高齢	86歳女性・要介護3右硬膜下血腫、息子と二人暮らし。令和元年、自宅で一人の時に転倒され、息子様帰宅後、救急搬送後入院されたことがあった。息子様が帰宅されるまで、ご自分の出来ることをして安心して過ごしたい。転倒が怖い。	・ご本人、ご家族様、ケアマネジャー、福祉用具担当者を交え、サービス担当者会議を開催。 ・デイサービスでは、理学療法士の指導を受け、現在の歩行補助用具や姿勢等の評価を受け、安定した歩行を得て、簡単な調理（ご本人希望）を行えるように、転倒の危険を回避していく。	利用者様サービス評価事業において、ご利用開始されてまもない利用者様にサービス提供側でない方が、ご本人に面談して、じっくりお話を聞いてくださり、サービスの質の向上、ご本人の満足に繋がったと考えている。
高齢	デイサービス利用者が、帰宅後に右手甲が腫れていた。利用中にケガをさせたのでは？という問い合わせが居宅ケアマネジャーに長男より連絡があった。	翌日、デイサービス所長が、直接訪問。デイサービス利用中の当時の事実確認、状況を説明し、理解頂く。	長男には、以前より高齢による身体の状態が悪化、皮膚状態も悪くなっている事を踏まえ、介助時には細心の注意を払って、負担をかけないように対処するなど、具体的に対応方法を説明した事で、長男さんの不安感が軽減されたと思われる。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	職員が利用者様の居室の整理をしていた所、差入れの食べ物が出てきた。その食べ物は古くなっており虫も付いていた為、破棄した。 そのことを本人へ伝えると「古くなっても食べられるかもしれない、捨てないで」と話された。本人は納得していないのに、破棄してしまい苦情となる。	苦情受付担当者・責任者が介入し利用者様の話を傾聴する。「大事な差入れであり、破棄したら家族に申し訳ない。古くなってもたべられるかどうかは直接見て判断したかった。」と話される。利用者様に謝罪し以下の事を伝える。 ・差入れに関して、持って来られた日を記録させて頂き利用者様と職員も把握できるようにする。 ・差し入れが古くなった所見があれば本人と職員含め相談する。 結果、利用者様も納得され、「食べ物を粗末にしないよう、声を掛けて教えてほしい。」と話される。経過を家族に伝え、説明・謝罪する。ご家族も説明に納得される。	・利用者様、ご家族と施設との信頼関係。 ・本人の要望・訴えを傾聴しチームで検討し対応した。
高齢	朝、家を出る時は手の腫れはなかったが、施設利用後送ってくれた人から、右手甲に熱感を感じられ、少し腫れがあると報告があった。 翌朝になったら、更に腫れがひどくなり、箸も持てない状態になっているが、施設内でのどのように介護をしているのか？乱暴に扱っているのではないか？	利用当日、送り時に介護者へ帰宅前に右手甲の腫れに気付いた事を説明する。 翌日、主介護者ではなく、隣に住む長男様より左記のような電話があった為謝罪する。昨日対応した職員へ事実確認を行う。確認後、再度長男様へ連絡を入れ、腫れの具合事実確認の説明の為、自宅訪問する。介護者、長男様へ施設内での過ごし方、介助方法等の説明を行った。 介護者からは、いつも丁寧にしてもらってありがたいです。背中や腕等の発熱や湿疹等の連絡も早くくれるので、治りも早く助かっていますと返答を頂く。	主介護者は長男の嫁であり、連絡をくれた長男は受診時の送迎の対応を行ってくれている。主介護者は、色々お世話になっているのだから、申し出をしない様に長男に話をするも、長男は不思議に思い連絡をくれた。 介護者と直接会って、介護の方法、施設での過ごし方等、詳しく説明させていただき、どこで手が腫れてしまったのか、原因を説明すると納得をしていただく事ができた。今後も、体調確認等しっかり行なっていく事で同意をとる事ができた。
高齢	隣の入居者が「お宅は二人いるのに静かだね」とプライバシーに踏み込まれる。居室のドアをノックなしで開けてくる。	職員を含め三者でお互い話をして頂いた。お互い思うところを話せたことで、その後も直接話をしていく。職員へも直接相談をして下さるようになった。	職員が間に入って、お二人の話を直接聞き取りができた。お二人もどう思っているか直接話ができるようになった。プライバシーに配慮することができるようになった。(ノックなしで戸を開けるといことはなくなった。)
高齢	・入浴後の機材の片づけ方。 ・タオル等の片づけ方など。	まず謝罪し、次回より気を付けて対応させて頂くことをお伝えした。 ・職員会議で職員に周知し、場合によっては、より良い接遇にできるように話合う。	小さなことでも利用者様にとって重要なことであり、それを守ることで利用者様が満足を得て、生活を安心して送ることが出来ると考えている。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	ある特定の利用者（同性）と関わりたくない。	<ul style="list-style-type: none"> ・時差通勤を認めているので、1時間ずらして出勤することにした。 ・同じテーブルで作業しない。 ・更衣室を使わなくても良いという事だったので、事務所横のロッカーを使うようにした。 ・お昼は、自身の車で食べるようにした。 	同じサービスを利用している方なので、「全く関わらない」というのは難しいと伝え、本人の要望などを聞きながら、事業所として出来ること、出来ないことを話し合った。
障がい	場所を選ばず大きな声で歌を歌う利用者があるから何とかしてほしい。	歌を歌うスペースを確保し、そこで歌ってもらう事を提案。双方ともに納得された。	タイムロスがなく速やかに行動した事と、納得できる解決ができたから。
障がい	ご家族へ食事提供内容（禁止食）についての継続的な連絡不足による苦情	以前は召し上がることができた食品だったが、禁止となった結果をしっかりとご家族へ説明。その後の検査結果等により、摂取可能な状況となり、提供を再開とした。その事についても、ご家族（2名）に結果報告をした。	帰省される際に、支援担当者がご家族と連絡ノートを活用し、生活状況等の情報共有を行っていたが、禁止食となったことについて、継続的な検査や報告ができていなかった。改めて、利用者さんの食への楽しみやご家族の思いを再認識することができ、今後のケアやご家族との連絡体制等を見つめ直すきっかけとなった。
障がい		<ul style="list-style-type: none"> ・申出人との対応だけではなく、事案の関係者と思われるもの全員に対し、個人情報に配慮した上で、書面を含むご説明を行っている。→情報共有と安心感。 ・週に1回確約で個人面談を行い、苦情になりそうな悩みや疑問を早期把握できるよう心掛けている。→発言の場の確約 	声を出して伝えることが難しい、自分の考えすぎだと我慢してしまうタイプのご契約者様にも、事業所から歩み寄ることで安心してご利用いただくことができる。
障がい	作業所へ出勤した際に、自分は挨拶をしたが、誰も答えてくれなかった。 その後仕事の指示を仰いだ が、5分ほど指示が無かったので、怒って帰宅した。	該当職員、利用者双方より話しを聞き、事実関係の確認。双方内容の食い違う部分があったので、三者による事実の再確認の場を設定。その後本人の友人でもある役場課長さんをいれた4名で話し合いの場を設定。 本人が受けた「嫌な思い」の部分は謝罪し、改善できる所は改善していく事を伝える。また、同時に全ての希望に添う事はできない事を伝え、できる事と出来ない事を明確に伝えた。	対応可能な事、不可能な事をきちんと伝える事で、本人としては、「誠実な対応をしてくれた」と納得してくれた。全てを受け入れるのではなく、正直に対応した事が、逆に信頼関係を築く事ができたと思います。以降は、ささいな事も相談してくれるようになり、同様のトラブルは無くなりました。
障がい	利用者間のトラブル。ある利用者が申立人。利用者の方を「陰口をたたき、チクるような真似をして腹が立った。」と申し出があった。	両者との面談を行い、お互いの言い分を聞いて仲を取り持った。	日常的に溜め込んでいたことを話し合う良い機会となったから。この利用者同士は、普段から仲が良くなり、挨拶をすることもなかったが、話し合いを持ってから、関係性が以前よりも穏やかになり、挨拶をするようになった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	強度行動障害のあるご利用様の行動において、他利用者様の大切な本を破いてしまった。しかもその本は、絶版であり、かつ作者のサイン入りという思い入れがあるもの。混乱した被害を受けたご利用者様は、すぐに県や警察へ連絡した。	県や警察からの連絡で事実を把握、直ちに確認した。日頃より、強度行動障害者様の対応は話し合われていたが、常に付き添う対応ができず至ってしまう。ご家族様にも、ご本人の行動、施設、職員の対応、申出者様の訴えを説明したところ、ご家族様が直接申出者様との面会をして下さり、話し合いにて解決の方向が見えた。施設も加わりながら、何度かご家族と申出者様の話し合いを繰り返す事で、申出者様もご家族を思いやる気持ちの言葉を発し、弁償する事で納得された。	ご家族様がご本人として施設の対応等について、行動障害の故の話をして下さりながら、直接丁寧な説明、謝罪をされた事で、ご家族様への思いを知って頂く事ができた上で、申し出者様の苦情・怒りのお気持ちから、相手を思いやる言葉へと変化された。ご利用者様と施設職員との関係だけでなく、日頃より他のご協力にも頂ける関係づくり、また施設の手をご理解頂く第三者づくりは大切と感じています。
障がい	・送迎時の運転に対して ・施設内の空調に対して ・職員の動き方に対して	ご利用者満足アンケートを1年に1回行い、ご家族、ご利用者様の普段では言えない事や思いを聴く。	細かい項目に分けて、利用者様の意見を聴いている。
障がい	同居の他の利用者がイライラした時、いつも標的にされ頭を叩かれる。	食堂で食事の時にトラブルのパターンが多かったので、食事を少し変え、相手の方との距離をとった。また、部屋が近かったので、部屋を変え相手の方と離れたことで、ご本人も落ち着きを取り戻しました。結果、ご本人も喜んでくれ、良かったと言って関係が良くなった。	苦情受付をしてから、早めに対応をした事で、「自分の気持ちをちゃんと聞き入れてくれた。」という感情が職員と上手くいった要因だと思います。
障がい	就労継続B型のサービスを利用している方の母親から、自宅で仕事が大変、職員が怖い、仲間がうるさくて嫌という愚痴を毎日言っていて困っていると相談があった。	母親と面談し、本人が当事業所が嫌だ、清掃と箱折りの仕事がしたいと言っているので、他の就労継続支援B型の事業所と仕事が大変と言っていることから、生活介護事業所も見学することを提案した。実際に見学し、他施設と比較することでやっぱり当事業所が合っていると、本人・母親ともに実感したことで気持ちが安定し、施設に対する不満を言わなくなった。母親からは「きちんと対応して下さいありがとうございます。これからは何かあったら相談させて下さい」と前向きな言葉をかけて頂いた。	当事者の思いを受け止め、どうすれば安心できるかを一緒に考え行動することで、当事者が納得できる状況を提示できたため。
障がい	ケアの内容に関わる事項	早急に苦情を苦情受付責任者、担当者により、利用者からの聞き取りを行い、該当職員に確認をし、適切な支援対応をする様に改善していくことで、解決に至る。	早急な対応により、利用者の思いを聞き、改善に至った事。
障がい	作業室で突然キレて大声を出す人がいる。こわい。	大声を出した人を別室に呼び、その都度理由を聞くと、何が原因かがわかり、前もって対処することが出来た。(作業分担や席順など)	大声を出す人にも理由があり、その都度変化に気付き、気持ちをしっかりと聞き取る事により、本人も「自分が悪かった」と認めることができた。怖がっていた人も、相手が謝ってくれたことにより、前より気にせず作業をすることができた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	<p>1. 災害の警報が出ていて「通所するな。」というのに出ていってしまった。警報が出ても開所するのか。</p> <p>2. 新型コロナウイルス感染拡大により、仕事量が減るのはいいが、なぜ夕方ではなく早い時間に次の日の時間が決まらないのか。また、電話をさせて時間を聞かせるのはなぜか。通所に送迎は出せないのか。作業工賃に対する不満。</p>	<p>1. 一人一人に緊急連絡先を渡す。(但し書きを添え、緊急時のみ使用してもらう) 自分の命は、自分で守ることを最優先にしてもらおうとともに、地域の状況を早くキャッチして行動してもらおうように全員の方に口頭で伝えた。</p> <p>2. 午後にならないと次の日の作業量を見極めるのが困難であることを伝えた。次の日の時間を問合せるのも、ここでは訓練のひとつであること。(どうしてもできない方には要相談) その他の質問に対しては、「〇〇ホームと、訓練、工賃」として説明書を全員の方に渡し、ご理解を頂きました。</p>	<p>説明する事でご理解いただく大切さと、文書として出したことにより目に見える形にしたことで、解かっていただけと考えます。</p>
障がい	<p>利用者のご家族より、本人が疲れているようだから、利用ペースをゆるくできないか(休みを増やす)と話があった。</p>	<p>ご本人と相談をして、休みではなく、半日利用の日を設定しました。</p>	<p>ご本人、ご家族が同席する会議で、左記の話が出ました。その場で決めず、相談支援専門員とも相談した上で、ご本人とゆっくり相談をして進めることで、ご本人の希望を大切にすることができました。</p>
障がい	<p>・雰囲気が悪く、来ずらいです。(誰も話しかけてくれない。)</p> <p>・電話がお話中で、繋がりにくい。</p>	<p>・利用者さんが、来所されたタイミングで、職員から挨拶や話しかけるようにすることにより、雰囲気が変わった。</p> <p>・電話頂いた時にお話中の場合、他の固定電話を伝えて、そこにかけてもらい、すぐに折り返すようにした。</p>	<p>直ぐに対応し、具体的な対処をしたから。</p>
障がい	<p>職員の説明不足により、過去に誤解があった。</p>	<p>伝え方に間違いがあり、お詫びし直ぐに訂正した。</p>	<p>早急に対応した事。</p>
障がい	<p>施設外就労が多くなり、このままでいいのかと思ひ、気分が下がった。以前は、月1回の行事があり、気分転換もできたが、仕事ばかりで、楽しみがない。</p>	<p>お話を良く聴き、相談支援専門員にも繋ぐ。施設外就労へ行く頻度を減らし、調整した。</p>	<p>コロナ禍で仕事が減る時期もあったが、その後受託や施設外就労の量が回復。就労B型ということもあり、仕事があれば受け、積極的に仕事を勧め、工賃のアップに努めてきたが、ご本人にとっては荷が重かったのだと気付いた。</p>
障がい	<p>・居室が臭い(ポータブルトイレ)</p> <p>・同室者の介護に関わる音(夜間、オムツ交換等)</p> <p>・入所当初より一人部屋の利用希望があった。</p>	<p>・ご本人、ご家族、成年後見人を交え、苦情内容の確認と暫定対応について相談の機会を持った。</p> <p>・居室変更等により、申し出に対して可能な限り解決に近づけるよう対応を行った。</p> <p>・個室希望にあっては、ハード面上、解決は難しく、利用サービスの変更も含め、対応の検討を続け、グループホーム住み替えの方向を決定した。</p>	<p>・ご本人、ご家族とコミュニケーションを取る中で信頼関係の向上につながった。</p> <p>・行政にも参加の機会を求め、チームで広く協働することができた。</p> <p>・入所施設から、グループホームへの移行へと新たなステージを提供できた。・本人の想いに答えることができた。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	<p>・おはようの言葉 おはようの言葉を云ったのに、おはようの言葉を返されなかった。このことに関して傷ついて、1回だけだが強い拘りの中から消えなかった。</p> <p>・腕を組んでいた姿 何の気なしについて考え事の時腕組をしていた姿に対し、恐怖感を思ってしまった。昔の職場で怒られた時、腕組みの姿が、フィードバック、一瞬よみがえり、消えない。</p>	<p>・相談員に連絡し、その利用者の話を聞いてもらったが、本人の心の内の声が届けられなかった為。</p> <p>・お母様に連絡をし、本人も交えて内容確認。話し合いの場を設けました。</p> <p>・以前通っていた所でのトラウマが、フィードバックしてしまう。すごい怖い思いをした為。 職場内対策は、そのスタッフとの距離を置きました。利用者を2階から1階へ。利用者へ丁寧にお話をした上で移動した結果、何のわだかまりなしにお話が出来て良かった。</p>	<p>・ご家族との話し合いが保てた事でスムーズに解決に繋がった。コミュニケーションが困難な場合、一番身近な方々の応援を得る事の大切さを早い段階で進められことだったと思う。</p> <p>・距離感の大切さを学びました。 午後就労の選択により、新たなスタッフとの関りで、苦手な整理整頓が、写真モチーフアイデアにより、毎日できるようになり、一段と前のスタッフさんとの関係も普通に戻って楽しい会話の発展に繋がっています。</p>
障がい	グループホームでの電球切れや設備に関する苦情	謝罪。今後の対応を書面にて報告。細かい情報共有と事業所の支援方法、理念等について、都度説明。結果、双方の細かい情報共有が促進した。	早急な対応。誠実な対応。細かいコミュニケーション 直ぐに対応が出来ない場合は、ビジョンの説明と現段階のプロセスの説明を行う事で、納得していただける事が多くありました。
障がい	<p>入所利用者家族から。</p> <p>・食事についてアレルギー、キザミ食の対応が必要としていた。施設以来依頼体重減少があった。</p> <p>①イカ为天ぷらが刻み切れていなかった。</p> <p>②卵アレルギーに対して卵料理が提供されていた。</p> <p>③卵料理を外したが代替え副食がなかった。</p> <p>④各回について対応をしていたが継続している。表示等対応を見直してほしい。</p> <p>⑤適切な栄養量の食事提供をしてほしい。</p>	<p>①栄養調理としての検討</p> <p>・体重回復に向けた栄養計画の見直し。</p> <p>・厨房会議を行い業務見直しをした。</p> <p>・お膳の名札にアレルギー内容を色を付け表示した。</p> <p>・アレルギー対応者全員に絵付きのカードを作りテーブルと配膳台につけ各所で確認できるようにした。</p> <p>②支援としての検討</p> <p>・アレルギー対応者の再確認と周知</p> <p>・食事に対するリスク確認（施設全体研修のグループワークで振り返り研修をした。）</p> <p>・毎朝夕の引継ぎで調理職員と一緒にアレルギー対応者の確認を行った。</p>	<p>・アレルギーの内容の再確認。</p> <p>・リスクの見える化して分かりやすい表示方法と申し送り再発防止が出来た。（カードの表示、朝夕の申し送り時に用紙口頭で確認を行なう）栄養調理・医務・支援担当者の連携。</p> <p>・定期的に家族に経過を説明した。</p> <p>・計画的に体重の回復が出来た。</p>
障がい	利用児母より、担任の対応について訴えがある。利用児がつかいのではなく、母子通園で来ている母が、担任に思いを聞いて貰えてないと感じ、通所をやめたいとのことだった。	<p>・苦情担当職員が、母から訴えを聞き、まず懇談を設け、丁寧に聞きとる。懇談の中で、母が自分の思いをしっかりと話しをしてくれ、苦情担当者が母の本心により沿いつつ、話しを聞いた。</p> <p>・職員間で、母の話しを傾聴すること。母の気持ちに寄り添い、疑問に答えることができていないか振り返りをし、共有する。</p> <p>・母の要望を受け入れつつ、対策を話しあい、途中退所ではなく、年度末まで利用となった。</p>	担任以外の職員が、苦情受付担当者となっており、母も話し易かったと考えられる。 申出人と職員の間、客観的な視点で見られる人が入れたことが良かった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	<p>①給与計算の誤りに対する苦情。</p> <p>②スタッフの対応に対しての苦情。</p> <p>③利用者間の関わりに対しての苦情。</p>	<p>①苦情があった時点で面談を実施。まず、謝罪をした上で、お金の流れや給与の計算方法を説明。それにより、A型事業所運営の一部について理解を得られた。また、新しい事業所であり、関係構築の途中であったが、逆に距離が縮まった。</p> <p>②苦情があった時点で面談を実施。スタッフの意図と当事者の受け取り方の違いがわかり、誤解が解けた。また、当事者の特性の一面がわかり、その後の支援にも繋がった。</p> <p>③様子の変化を感じた為、面談を実施して発覚。話を聴いた事で、不満等も減少した様子となった。当事者が間違っていない事、それぞれ課題があり、解決にむけ努力している事等を伝えたところ、納得して頂けた。</p>	<p>直ぐに対応したこと、更に対応するスタッフを状況に応じて、男性と女性を入れ替える等、複数で対応したこと。また、事業所内で完結するだけでなく、相談支援専門員や市町村の福祉課へも共有し相談したことで助言やフォローを得られ、良い結果になったと思います。</p>
障がい	<p>苦情まではいかない要望レベルですが、嚙下、咀嚼の状態から麺類は別メニューで提供していた利用者様が、行事ごとに他の人が、やきそばを食べているのを見て、「自分の焼きそばはどこにあるのか」と話された。</p>	<p>看護師、栄養士、支援部の責任のある立場の職員で対応を検討。この日については、キザミ+トロミ+見守りで安全に召し上がれる環境を整えた上で、焼きそばを提供。「美味しかった。」と喜んでいただけました。別メニューの提供自体は継続、麺類の希望には食事会など個別の支援で対応させていただく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご本人の希望を叶えられるようにするには？と考えられた支援者としての想い。 ・各部門の専門家が意見をすり合わせる事ができた。 ・行事日で職員が加配されており、個別対応を提供する余力があった。
障がい	<p>送迎先の急な変更・要望がご家族からあった際に、担当ドライバーまで伝達ミスがあり、ご要望通りの場所へお送りできなかった。再発の防止を強く求められた。</p>	<p>ご家族に対して、謝罪すると共に、送迎予定及びその変更について職員間でもれのないよう周知を徹底することをお伝えし、ご理解をいただいた。</p>	<p>苦情に対して丁寧に対応すること。</p>
障がい	<p>職員の不注意から転倒事故が発生した。当該利用者は、訴える事が難しい利用者である為、家族へ書面による苦情要望の申し出を打診した。了解を得て書面による苦情受付を行い、当該利用者、家族の心情、要望、苦情を書面にて申し出た。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・書面の内容を職員に周知させた。(会議、事故報告委員) ・利用者、家族に対し、解決策を示し、今後繰り返さないよう再度謝罪を行った。 <p>車椅子が該当利用者にならなくなってきた(約10年利用)事で、行政の支給申請を行い作成が進んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リハビリの見直しを検討した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応が迅速であった。 ・事故後、家族との連絡を密に行なった。
障がい	<p>利用者より、「他の利用者がうるさくて、違うところに住みたい。」</p>	<p>グループホームの体験利用を勧め、ケア会議を行い、利用を行う。</p>	<p>利用者の苦情に対して、耳を傾け、関係者で話し合いを行ったこと。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者様より「職業指導員によって、言っている内容、ニュアンスが違う」という内容。 ・利用者様より「作業の段取りが上手くいかない結果、自分に非難が集まるような形になった。」という内容。 	<ul style="list-style-type: none"> ・翌日に、各指導員に苦情の報告。職員全体での情報伝達の大切さと、今まで以上の情報共有を行ってほしいと話し合う。 ・翌日、苦情受付担当者、その作業に携わっていた二人の職業指導員を支援して、利用者様と面談。「従来の作業に加えて新たに始めた作業であること。」「作業に関わった三人の誤解等があった。」等話し合いを行い、解決した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・即対応すること。 ・丁寧に話を聞くこと。 <p>これを行うことで、相手に誠意が伝わる。</p>
障がい	保護者より通院の予定があるので、朝の迎えは来なくてよいとの連絡を受けたが、職員間で共有できておらず、迎えに行ってしまった。	担当が謝罪し、メールをいただくこととした。	担当が中心となり、情報を広めることができる。 連絡先を統一したことにより、保護者にも安心感ができた。
障がい	受託先の清掃に入っているが、清掃後、汚れが残っているとの指摘あり。	清掃後、支援員の点検チェックを怠らないよう周知する。受託先での確認も行うこととなった。清掃の継続はされている。	苦情の申し出があった時は、即対応をしている。行政の受託先でもあり、実績、継続として、日頃からの信頼関係も仕様書に基づき、作業することで、得られていると思います。
障がい	コロナウイルス感染防止のため、「入浴支援が必要な方のご利用を優先させたい。」という趣旨のプリントを配布し、利用の自粛をお願いしたところ、入浴されない利用者のご家族から「うちの子は、行ってはいけないということか、障がい者にとって入浴だけが大切なことではない。」という苦情をいただいた。	電話でお話させていただいた後、ご自宅に伺ってこちらの思いをお話しさせていただき、ご理解いただき信頼関係を深めることができました。	こちらが誠意を持って、丁寧に説明し気持ちを込めてお話しすることが大切。そしてこちらに非がなくてもまずは、最初にお詫びすること。そうすれば普通の感覚の方々には受け入れて頂ける。
障がい	<ul style="list-style-type: none"> ・昼食後、いつの間にか職員がいない為、頼みたいことを頼めない時がある。 ・利用者さんへの支援中の声掛け等を、聞いていると、職員の対応がきつく感じる時がある。 ・職員がいろいろ提案してくれるが、その後の回答がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応する職員が交代する時は、利用者さんにだ誰が引き継いだか伝える。 ・職員会議で利用者さんへの対応について確認を行い言葉かけ等に気を付ける事を周知した。 ・職員からの提案は期日を決め、きちんと回答をする。 	苦情を受け付けてから、出来るだけスピード感を持った対応をした事で、「すぐに対応してもらいありがとうございました。」と言ってもらいました。
障がい	支援員、利用者個々に対する意見や不満	<ul style="list-style-type: none"> ・個室で話しをし、一旦全てお聞きし、それぞれの障害特性に対する配慮や対応の意図を伝える。 ・職員間で支援状況、方針の確認、共有。 ・障害特性、その方への理解を深める。 	ご本人の障害特性に起因することが多く感じるため、好き嫌いではなく、客観的に理解し、統一した対応に努めるためミーティングがもてていたこと。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	作業中に他利用者さんの血糖値測定について、指示を出していた所を職員に注意をされた。きつい口調で言われた。好意で言ったのに否定されたようで嫌だった。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の口調について、事業所責任者、施設長、当該職員で話しをし、その日のうちに謝罪、命に関わる事であった為、口調も厳しいものになってしまったと説明し、受け入れてもらえたが(R2.3月)2ヶ月後に行われたサービス調整会議で、やはり受け入れる事はできないと話があり、苦情としてあげる。(R2.5月) 本人、事業所職員、入所施設担当者(本人入所)で話し合いをした。今回の苦情だけでなく、その時の背景についても話し合いをする。コロナの影響で仕事が入らなくなり、大幅に工賃が下がってしまい、不安定になり、作業担当でもある職員の事を思い出し、「困らせてやろう」という気持ちが生まれてしまった。作業配置を変え、作業のやり方も考えた。 	苦情の内容だけでなく、背景や「〇〇が嫌なのではないか」と、色々な角度から利用者さんのことを考える事ができた。
障がい	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎車の中の座席の位置を変えてほしい。 ・送迎車の中がタバコ臭いと保護者を通して訴えがあった。家で「車に乗りません」という理由がわからなかったが、タバコの臭さが気になったことがわかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・すぐに申し出を受けとめ、どの位置がいいのか相談したことで、気持ちを受けとめてくれた。すぐに対応してくれたと喜び、信頼関係がより築けたことがあった。 ・すぐに保護者の連絡を受けて対応したことで、その対応の早さがありがたいと言われ、信頼関係を結ぶことになった。 	苦情に対し、すぐに対応したこと、苦情の内容をいっしょに考えたことが、良かったと思われま
障がい	トイレのドアを強く閉めることにより、大きな音が何回かなる。苦情を申し出た利用者は、「俺を怒っている。休めない。」と「〇〇が何度もそうする、〇〇が悪い」と夜の巡回時職員に伝えてくる事が何度となくあった。	<p>事実確認をした。→音は大きかった。(特に夜間は気になる音)→周囲他利用者にも確認。気になっている人とそうでない人がいた。</p> <p>1回目→〇〇さんに、ドアの閉め方の練習をしてみる。職員がやってみせ練習とお願い協力を依頼した。</p> <p>2回目→協力はして頂けたが、苦情申出人は納得せず、思いきってドアを外しカーテンとした。(他利用者と面談し意見を聞き、受け入れがあった上で、実行。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライバシー保護のため、カーテンの後にパーテーションも追加 →申出人は納得された。 	<p>何度か他利用者の意見を聞き、集団で生活をする事、その上で個々もあるということを配慮し考えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人が納得することはもちろん大切。他利用者が納得することも大切。そのためには、丁寧な説明(理由も含む)を繰り返し、本人たちが納得(わかる)ということを考えて行った。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	<p>申出人の前を走行していた当園の軽トラックが、フラフラ蛇行運転をしていた。助手席に乗っていた者が窓を開けこちらをにらみつけたり、窓から大きく手を出して振っていた。その後相方の車が店の駐車場に入ると、一人は無言で、もう一人は大声で近づいて来て、恐怖と不快を感じた。周りの客もおどろき、こちらを見る状況。当園の二人は、店で買い物をせず、ただ時間をつぶしているように見えた。</p>	<p>当該職員より実状を聞き取り、全職員で対策会議を開き、事態を想定した勉強会及び再発防止策を検討し、今後の支援に活かしていきますとお伝えし、理解していただいた。</p>	<p>苦情をいただいた事は、登園によって支援力向上につながるありがたい言葉である。真摯に受け止め、私たちが成長させてくださる皆様に感謝をし、改善策を徹底する事を誠心誠意お伝えした。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
児童	<ul style="list-style-type: none"> ・学校で給食エプロンを使おうとしたら、サイズが小さすぎたので変えてほしい。友人の前で恥ずかしかったと感情的に話をしてくる。 ・自分の洗濯物を、勝手に洗濯される。してくれるのは良いが、勝手にネットから出されているし、私物のネットなのに寮のものと一緒にされるから本当に嫌だとイライラしながら話す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・確認すると、一年生サイズのエプロンだったので大きいサイズと取り替える。職員の確認不足だったことを謝る。 ・どのようにしたらいいか本人と相談した上で、不手際があったことを謝る。つぎから気を付けてくれればよいとのこと。 	<p>子ども達から出される苦情は圧倒的に口頭で伝えられることが多いので、左記のようにもっともな場合には平謝りをして、繰り返さないためにどうしたらいいか具体的に話をしている。こうした関わりが巡り巡って苦情など話しやすい関係性につながっていると感じる。</p>
児童	<p>集団生活の中で、環境の整えすぎや、対人面の行動コントロールをし過ぎないでほしい。（他児童との貸し借りや、ざわつきの場面で他害が多くあった為、本人が安心できる環境設定をしていることは、以前から共有していた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・環境設定や支援方法について、クラスで見直しをした。 ・計画的に面談や母子通を行い、本児の姿や支援の方向性を共有するよう努めた。 ・通院に同行し（発達外来）、「どのような環境がなぜ必要なか」を医療、家庭、園で共有した。 ・母の思いに寄り添い、児の強みを広げていきたい思いは同じであることを伝えた。 <p>→園の支援方法に納得してくれた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・母の思いを受け止めようとしたこと。 ・ていねいなコミュニケーションを重ねたこと。 ・医療と連携できたこと。
児童	<p>家族より看護師に「胃ろうの注入をやってみませんか？」と声掛けがあった。やんわり断られたが、とても傷ついた。また、単独の時に胃ろうから漏れがあって帰ってきた。いつからあったのか把握して頂きたい。今後やってもらえないか。</p>	<p>胃ろうの注入を看護師が行っていくようになることで、いつから開始すると話はしてあったが、そこで家族に思いとの食い違いがあった。改めて文章化し、きちんと話しをした。ガーゼ交換は医療行為に思われるため病院へ確認し、指示のもと対応している。</p>	<p>詳細を明らかにしていなかったため、食い違いが生じたと思います。文章化したり、家族とのコミュニケーションをしっかりとる必要があると思います。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
児童	「子どもとの面会時に、子どもが職員の後追いをし、子どもと2人きりで過ごすことができなかった。次の面会の予定も伝えられなかった。」と母と関わりが深い市町村の相談員に相談し、市町村から児相へ連絡が入り、面会后、母から連絡がない理由が分かった。	母が施設へ連絡を取りづらいかもしれないので、児相に仲介してもらおうよう依頼した。次の面会から、母とのコミュニケーションを十分とるように心掛け、親子で過ごせる時間を持てるよう配慮した。職員全員に苦情の経過と配慮することを周知して、対応しました。	家族とコミュニケーションをとり信頼関係を築くことが苦情解決の一步だと思います。二者で解決が難しい場合は、関係機関のキーパーソンとなる方に入ってもらうことも大変有効だと思います。また、家族とは相談をして、一緒に子どもの養育をしていくという同じ立ち位置であることが重要だと感じています。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	・職員の処遇改善の要望があった。 ・利用者家族から、日々のサービスに関し要望があった。	・経営者と話し合い解決を求めた。 ・施設長と担当職員が対応して、要望を受け止めて、より良いサービス向上に努めた。	双方の意見に耳を傾けて、深いコミュニケーションを取ることが大切だと思った。
保育所	園児間のトラブルで、職員の対応の仕方への注意。	状況について詳しく聞いたり、利用者、保護者と懇談を重ねる中で、改善方向を見出す様にする。気づけなかった、利用者、保護者の受け止め方を知る。	ご意見があった時に、すぐに話し合いを持つなど、迅速に対応していく事が、まずは大切かと思う。
保育所	個人懇談会で担当から良い面と悪い面を聞いたが、どちらが我が子の姿なのか、良く解からない。	・母親の話を、丁寧に聞きどんな不安、不満を持っているのか、母親の思いを充分受け止められるようにする。 ・担任の思いや日頃の保育の様子を具体的に伝え、お母さんに理解して頂けるようにする。 ・母は、遠方より嫁いで来ているので、話し相手がいない。夫婦間の悩み、兄弟の悩み等雑談も交えて話をする。	・不安、不満を丁寧に受け止めたこと。 ・担任の思いや日頃の園児への関わりを具体的に伝えて安心できたこと。 ・家庭でどのような関わりを持つと良いのか、ヒントをもらえたこと。 ・個人的な悩みや不安を話し、心の中が軽くなったこと。 保護者の気持ちをありのまま受けとめさせて頂く気持ちで向き合いました。
保育所	保育士と子どもとの関係について、厳しすぎるのではないかという保護者からの不安の声があった。	・担任と対応の仕方について 苦情担当者が話し合う。保護者が誤解している点もあったので、事実を伝え、今後の方法について保護者と話し合う。 ・子どもの話だけで不安になっていた保護者だったが、担任や苦情担当者から話を聞いて、納得したようだった。その後も子どもの様子をこまめに伝えることを意識した。その後成長した姿を共に喜び合うような関係となった。(長時間利用者だったので、なるべく顔をみて話す時間を設けた。)	今回の件は、コミュニケーション不足による誤解が主な原因であった。早朝、長時間保育をしていると、担任から直接話しを聞く機会が少なくなり、保護者の不安も大きくなりがちであった。ささいなことでも顔を見て情報交換したことが、苦情解決につながったと思われる。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	未満時のプールに塩素を入れる事に対し、肌の弱い子にそれなよいか濃度も含め心配。プールに使用していた紙パンツの色が変わってしまっていた事に不信抱いたとの事でした。	<ul style="list-style-type: none"> ・プールの塩素を入れる理由の説明（感染症予防） ・濃度については、体に害がある濃さではないと伝えるが、PHを毎回計っていた訳ではないので、その点については改善。 ・紙パンツの変色はおしっことの科学反応によりその様な事もあるという事を調べ、伝えた上で、新しいパンツを渡す。 ⇒保護者の方も納得してくれました。職員もこの件で安全への意識を考え直す学びの場となったようです。	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の方の思いをきちんと理解した上で、園としての考え方を伝えたり、対応が間違っていればうやむやにせず、改善するという接し方を大切にされたため、納得して頂きたのではないかと思います。 ・苦情を迷惑でなく、自分達の振り返りにもつなげたことも、対応の上では大切なかと思えます。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・一時停止の場所で止まらない車が多い。 ・コロナ禍で、人との交流を減らしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地図を書き、一時停止や徐行などを記入したお便りを全保護者に配布。 ・全家庭に対策（マスク着用、手洗いなど）のお便りを出したり、個別に話しをした。 	園の理解をしてもらったが、色々なご家庭があるので、丁寧に対応しなければいけないと反省した。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事をしている母親にとって保育園での汚れ物は洗濯が大変。 ・コロナ禍の中での行事開催について 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが元気いっぱい遊んでいる様子を伝えつつ、理解してもらえるように、気持ちを受け止めながら対応した。 ・相手の意見を聞く事で少し気持ちが落ち着いた様子だった。 	どの案件についても、相手の話をよく聞き、受け止める事で、こちら側の話も聞き入れてくれる場合が多いと思う。
保育所	職員の子どもに対する接し方や保護者への伝え方について	園での対応の仕方をどうしていくかを、園長が細かく、保護者に話をする事で納得していただいた。	保護者の気持ちに寄り添って、話しをしたこと。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> 子ども同士のトラブルについて ・職員（担任）への不満 ・相手方保護者への不満 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別面談（3回） ・職員会、園内研修により、保護者支援や職員の連携、スキルアップについて研修会を持った。 	誠意を持つての対応及び園内での職員の意識改善や連携。
保育所	遊ぶときには、洋服を着替えさせてほしい。	基本的には、いつでも汚れていい服で登園してほしいことを伝えていますが、どうしてそのような対応をしてほしいのか、個別面談で確認をする。その際に、他にも疑問に思ったことや園からのお願いが難しい時には、その都度言ってくだされば、対策を考えていくことを伝えると、こまめに連絡帳を書いてくださるようになり、誤解を招くことはなくなった。	丁寧に話を聞いて、対応したこと。園からお願いしていることに関しては、理由をきちんと伝えたこと。（もともと利用等は、お便りで発信しているが・・・）
保育所	子どもができなかった点を「～チャンピオン」と言われて、担任の言動への不信感と家族の悲しみが訴えられた。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員会で報告、反省点を確認。 ・父母、担任2名、園長、主任で面談。家族としての気持ち、担任の反省、今後の保育についての見直しを話し合った。 結果、親が理解し、納得が得られた。	<ul style="list-style-type: none"> ・担任に寄せられた苦情に対して、事情を全てお話しして、謝罪し、次から安心して子どもを預けられると感じていただけたから。 ・担任だけでなく、園の責任者も同席した事が良かった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	コロナによる行事変更に対する意見	保護者会長役員を交え、意見を出し合う。より良い方法を考え探った。	保護者の意見を聞く事を保護者会長と共にできて、園と保護者をつなぐよい橋渡しができたのだと思う。
保育所	<p>・園舎東側にある樹木が大きくなり、隣の道路側、また川を挟んだ近隣のお宅から枝払い等を言われた。</p> <p>・年長男児が、一方的に相手を転ばせケガを負わせた。それに対しケガを負ったこの保護者から園でのケガ対応の指摘を受ける。</p>	<p>・シルバーさん（月1回訪問）に枝払いと大きくなった枝を切って頂き対応した。木も何本もあったため、職員も手伝い早めの対応に努めた。</p> <p>・保護者の方の気持ちを十分に聞いた上で、園長、担任から謝罪し、ケガを負わせたこの保護者からも相手の保護者へ謝罪があり、和解することができた。</p> <p>・病院での治療等災害共済制度を利用し対応をとる。</p>	<p>・シルバーさんが園ごと月1回、回って来て保育士の手の届かない所をやって下さるような対応になり助かった。</p> <p>・ケガを負わせた子は、心がデリケートで衝動的に行動に移る時もあった。保育士が側にいても、止める事も難しい事もあり、気持ちをくみ取りながら対応に努めるようにしていき、相互の理解を得る事は、今後の生活する上で大事な事だと思う。</p>
保育所	コロナの状況で、参観日や行事など中止となっている中、子どもの様子どうなのか？一日の様子を教えてほしい。	<p>・一日の様子を写真に掲示し、保育園の様子を視覚的にわかりやすいように工夫した。</p> <p>・園便り、クラス便り等、メディアにのせてはいけない子に配慮しつつ、載せたことで子どもの様子がわかりやすくなった。</p> <p>→先生方の工夫がより丁寧感じられ、大変な中、とてもありがたかった…との感想でした。</p>	<p>・親の立場になって、コロナの状況だが、見える化したことで、相互にとってより知ってもらえる機会となった。</p>
保育所	昼間の保育士の対応と違い、夕方の保育士の対応が悪い。	保護者には、園長と長時間保育士とで謝罪する。帰り間際でばたばたしていた時の対応だったので、以後丁寧な対応にあたる事を確認する。以後、苦情なし。	保護者への今後の対応を伝えた事。また、それを裏切る事がないようにした事。
保育所	4月（4才児）になり、新しいクラス、担任も替わり、まだ生活に慣れない中で、担任より生活や身の周りの事が進められないことを注意されたり、しかられたりして登園を泣いてしぼる姿がみられた。母も3月までは行きしぶりや担任を「怖い」と言うことはなかったと訴えてきた。子どもも母親も不安定になっていた。	<p>・市役所、保育課より連絡を受けて、何人か同じような感情があることを知り、担任と話し合いを持ち、子どもへの対応の仕方について話し合う。</p> <p>・保護者に対しては、園長が毎朝駐車場まで行き、受け入れをする。（担任は、早朝当番などがあるため）母が時間がとれるときに、個別懇談会をする。母の気持ちなどじっくりと聞く。（担任には伝えられないことも多く。）</p> <p>・子どもに対しては、つねにさりげなく声をかけ安心感を持たせる。クラスでも楽しい活動を心かける。</p> <p>・他の職員も担任がなるべく保護者の方と登降園時に話ができるようにサポートをする。（全職員が苦情については、周知をして理解しているようにした。）</p>	保護者と1対1で話をする機会（家庭訪問など）が少なかったり、信頼関係もうすかったことが原因の1つであるので、4、5月は、子どもへも親へも丁寧に接する必要があったと反省をした。そこで、担任は保育の振り替りと見直しを行ったり、保護者とどんな些細な事も話をしていくようにした。園長も朝の受け入れを職員と共に行い、保護者の変化に気を配るようにした。その中で、子どもが徐々に泣かなくなり「今日は泣かなかったよ」と報告をしてくれるまでに落ち着いてきて、保護者ともいろいろな話ができるようになった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	障がい児の早朝延長保育の受け入れについて 受け入れる職員が手薄ではないかと指摘される。	シフトの中に、障がい児の担当保育士を配置し、一対一で関わる人員をすぐに確保した。保護者からも理解を得られ、安心して預けていただいている。	早朝延長保育の実情をしっかりと把握しておらず、シフトの見直しが遅くなってしまった。保育現場の声、保護者からの声、両方を大切にしていきたい。
保育所	職員の子どもへの関わり方、連絡帳の書き方など	・園長が面談時間を設定しお話を聞いた。 ・保護者の子育てに対する不安も感じられたので、育児相談を同時に実施した。 ・園での様子が具体的に伝わり、園生活を楽しんでいる事を分かってもらえるような工夫をした。 (写真、ドキュメントの展示、園だよりの発信など)	・コロナ禍で行事等が中止となり、園の様子が分からない事も不安から不満へと感じたと感じられた。その思いを組み取った対応(家族発信)が信頼へとつながったと感じる。
保育所	担任が変わったことで、入園式にゆっくり話したかったが、挨拶程度で終わってしまった。	保護者の思いを受けとめ、別日を設け、担任、園長で話し合いの場をつくり、情報共有を行った。	特に担任が変わった時は、保護者の不安が大きいので、例えば忙しくても「お話しをする時間を、別日で設けますね」等、安心や見通しがもてる言葉をかけてあげればよかった。
保育所	我が子が保育園で、安心/安全/楽しく過ごすことができるように、常に保育園内外の環境、保育士の保育や言動、友だち関係にアンテナを張り、興味を持っている父親。些細なことでも、直ぐに担任や園長に気になった事案は申し出てくる。	・ご意見は、直ぐに対応できることに対しては迅速に対応する。 ・どうしてもできない事案に対しては、園長または主任が父親と話しをし、ご理解頂く。 ・友だち関係のトラブルについては、父親の意向を受けとめ、必要に応じて、保護者会を開き、状況報告や対応等を話し、今後の手立てを伝える機会を設ける。	一日保育士体験にお誘いし、普段の様子を一日通して、じっくり見て頂いたことで、集団の中での我が子の姿勢や友達関係、保育士の様子を体験を通して知ってもらうことができた。正に、百聞は一見に如かずであった。
保育所	土曜日保育希望で、降園時間が12時を過ぎるといいうので、おにぎりなど軽食をお願いする。(連絡ノートに記入) 「今まで、弁当を持って来るように言われたことは一度もない」と園長へ話していく。	1朝、仕事に行く前の忙しい時に申出されたので、「すみません。検討してみます」と伝える。 2遠足前日にノートに記入した為、遠足のお弁当でいっぱい、いっぱいの様子がうかがえた。 3降園時、「担任の記入を拝見させてください」伝えると「どうぞ」。そこで、申出人と園長でノートを見ると“おべんとう”の文字はなく“おにぎり”と書かれている。「あれ？」と申出人。「まだ未満児さんで、12時過ぎまで食べないのは、かわいそうなので、パンやおにぎりでいいんです。」と伝えると「昨年パンとか持ってきてました。」との返答であった。	何かにつけ、一言言いたい申出人の方なので、まず怒っている気持ちを、朝は受けとめさせて頂きました。降園時は、時間に少し余裕もあるので、その時にこちらの思いを伝えてみました。申出人の方の思い違いということも分かり、互いにスッキリすることができました。今回は、ノートへの記入があり、目で見て誤解が解けました。ケースにより、記入があることでプラスへ向く事を学びました。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	通院し、医師より登園の許可（全身状態よく、機嫌がよければOK）が出ていた未満児。兄（年長）の就学のことや午後より母は予定があり、兄の担任とは打合せをしており、未満児の子も預かることを話していた。しかし、登園した時、未満児担当ができればまだ小さいし、休んでみてもらえたら」と話し、母子を帰してしまっただけから、「悲しかった」とのコメント。	保育士の対応と話しを聞き、園長がすぐに母に電話をして、謝った。未満児は医師の許可もあり、園で預かれること。午後は母の用事があることも分かっていたので、預けてもらってよいことを伝えた。母や父や祖母に連絡を取り、未満児をみてもらうようにしたので、大丈夫と言っていた。申し訳なかったことを丁寧に伝えた。次の日の連絡帳にも、とても悲しかったことや、今まで預けてきたが、こんな思いはしたことがないと訴えてくる。しかし、すぐ電話をくれたのは嬉しかったとも、書いてあった。顔をみて再びお詫びした。（父が送ってきた）母とはその後、話ができて、和解できた。	職員間の連絡不足、一人の判断で帰らせたことなど反省点は多いが、誠実に謝り、対応をしたことで母の気持ちは少し和らいだ。連絡帳にて思いを出して下さったこともあり、次からも丁寧に対応してきた。保護者に退避きちんと非を認め、今後の対応も示したことがよかったか。
保育所	侵入児のご家族より園での様子を詳しく知りたいと要望あり	コロナ禍で参観など中止になり、園としては写真を貼り出し、お迎え時に一日の様子をお話していましたが、自分のお子さんの具体的な様子を聞きたいとの事でしたので個人懇談を設けました。	コロナ禍で園としては不安があり出来る限りのお伝えてをされていたつもりでしたが、新入児の保護者にとっては、もっと配慮しなければいけなかったと反省しました。
保育所	園児の母親から、担任が「怖い人ですか？」と言ってこられ、他にも担任への不満を言われた。	過去にも数回、苦情があったとの事。母親は、精神病（うつ病）から回復し、仕事も頑張っている中の苦情だった（ひとり娘）。とにかく、母親の気持ちを受け止め、すべて話を聞き、その日のうちに担任と話しをした。次の日には、謝罪をした上で、担任と今後どうしていくのか、また、職員全体の問題として周知していくことを伝えた。その後母親との関係は、改善され、信頼を取り戻したと感じています。	担任への苦情から始まったとしても、母親の中には、それだけでなく、仕事や家庭、健康面などいろいろなことを合わせて持っていると考えます。まずは、母親の気持ちに寄り添い受け止め、こちらから本気で向き合うという姿勢が相手に届いた時に、このような結果が得られたのだと思っています。
保育所	保護者駐車場の利用の仕方について。園舎から近い駐車場を対象以外の方が利用している。忙しいのはお互い様なのでルールは守って、気持ちよく過ごしたい。ルールの再確認の為お便りで知らせてほしい。	その日のうちに、再度利用について確認の園だよりを発行。また、園長からも個別に声かけをしていくことを、知らせていく。お申し出いただいた保護者から、すぐに対応して頂き意見を言って良かったとのこと。また、他の保護者もルールを守ってご協力くださる方が、ほとんどになった。	その日のうちに、お便りを出して対応したこと。
保育所	1才児クラスで、友だちが手を出したり、噛みつかれて困る。	申出人と担任、園長と話し合いの場を持ち、当該児童の様子、子どもの発達過程などについて話し、理解を頂く。	早い対応をし、しっかりと話し合いをした事が良かった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	保護者とお子さんについての談話の際に、職員の話し方が厳しいと指摘がある。	園長が間に入り、担任の言葉の真意を伝えたり、保護者の思いを受け止める。その後担任が謝罪し、和解する。	保護者は、保育者ではないが一緒に仕事をする事もあり、そのお子さんは、少々気になるお子さんだったことから、それについて話を聞いてもらいたいと思っていたこともあり、自分の思いを伝えられたことで気持ちは落ち着いたようでした。
保育所	子ども同士のトラブルで、保護者から電話でご意見をいただきました。	電話でもお話しを聞いたが、翌日に直接面談をした。面談をする前に、担任から状況を聞き把握しておく。大事にしたことは、保護者の話にあいづちをとりながら傾聴した。保護者の思い受け止めてから、トラブルの状況やその時の対応を伝える。子ども同士どんな風に解決したかなどの詳細を丁寧に伝えた。真摯に対応したことで、保護者の方も安心され、その後も園での様子を丁寧に伝えたことで、感謝されるようになった。	子どものことも大事にされている保護者の気持ちに寄り添うこと。傾聴することで、受けとめてもらった。わかって貰えたという気持ちになっていただくと、私たちの思いも受け止めてもらえる。 ・苦情を言うこともマイナスと捉えず、大事な意見であるということと捉える事。
保育所	担任保育士の園児に対する接し方について “障がいがある”前提で話をされたが、うちの子はそれで良いと思っている。皆と違うと障がい児にされるのか。	電話で園長が対応。「どうしたのですか?」「どのように感じているのですか?」「どうしたいですか?」等保護者の思いをしっかりと出してもらえよう、まずは傾聴の態度を徹底し、「はい」「わかりました」等の返事はしない。 「一度園長のところにお話しに来ませんか?」と声かけをしたところ、翌日さっそく園長を訪ねて来られ、再び話をする事で、気持ちが落ち着き、その後、気軽に園長のもとを訪れるようになった。	保護者としては、我が子が、障がい児であると決めつけられたことが耐えられなかったのではないかと思います。担任との関係が悪化しないよう、間に園長が入り、保護者の気持ちを受け止めたり、園児の個性を尊重するような態度を示したことが効果的でした。(その後、たびたび気になる行動が見られましたが、担任の言葉選びを慎重にすることによって、徐々に保護者も警戒心を解き、ともに子どもを見る態度に変化しました。
保育所	過去になるが、いわゆるモンスターパーエントのご家庭がありました。数えきれないほどの要望、意見がありましたが、そのご家庭に関わる方全てに対しても要望がある状態の方でした。加えて、父母他子ども本人に関わる家族が皆同じ状態でした。	・当初は、一つ一つの県を説明していきましたが、納得する場合一つもない場合があります。 ・非常に細かな事に気付いたら、要望がありましたので、事前に伝える事は個人的に必ず伝え、全体周知事項は、メール配信、ボード伝言等で必ず連絡が届く工夫をしました。 ・事が起きた時には、状況説明を詳しく説明すると共に、こちらに落ち度があった場合には、丁寧な謝罪と次回再度起きない為の詳細を伝えるようにした。	・とにかく現場をしっかりと見たり確認する事を日頃から行うと共に説明責任と、時には謝罪をしっかりと果たす。 ・細かな連絡や周知をしっかりと行う。現在はこのような父兄はおりませんが、周知事項は、メール配信しており、父兄からは大変助かると言われます。 ・日頃より、父兄とのコミュニケーションをとっておく事を心がけました。
保育所	コロナウイルス感染症も心配された年で、37.5℃以上に熱が上がりお電話させて頂いた際、そのくらいの熱で電話されても困ると言われてしまった。	園での様子で熱だけでなく、全体のお子さんの様子(健康状態)でご連絡させて頂いていること、年齢のこともあり、もしものことがあってはいけない旨をお伝えし、ご理解頂くと共に、日ごろの声掛け、コミュニケーションを取るように心掛けた。	日頃からのコミュニケーション、信頼関係作りが大切だと感じました。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・担任の対応について ・担任以外の職員（夕方延長時間の送迎時の職員）の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・園長が申出人と話しをする。相手方の気持ちを聞いた上で、担任側の思いも伝え、上手く伝わらなかったことが原因とわかり、納得された。 ・夕方忙しい時間なのに、さっさと子どもや荷物を引き渡してもらえなかった…という相手方の気持ちを担任が聞く。夕方延長の職員にも伝え、職員間で周知する旨を伝え、園長もその保護者の顔を見た際に声をかけ、和解。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の立場に立ったものの考え方や行動ができていないかどうか。 ・伝えることの難しさ、丁寧に対応することが大事。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> 職員の接遇に関すること ・子ども達に厳しすぎる（態度・口調） ・子ども達が担任を怖がって登園渋りをする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員会にて話をし、全体の事として考える。 ・保育の様子を見たりしながら、職員とも話をし、 ・登園渋りがあった子どもの保護者と面談。 	担任と面談をした事で、保護者は理解して頂いたが、子どもの様子は変化が見られなかった。子どもの気持ちを尊重したいという保護者の考えもあり、気が向いた時のみの登園を伝えたと「少し気が楽になった」と保護者に言ってもらえる事ができた。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・園から、スカート付ズボンを履いて来てはいけないと言われた。 ・4月から今まで（12月）履いて登園していたのに、どうして今頃になって言うのか。 ・何もいわれない家族のあるのに言いやすい家庭にだけ注意しているのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お迎え時に、主任が対応した。 ・〈伝えた内容〉 ・スカート付ズボンは危険なため「入園のしおり」に着用しないよう記載がある。 ・声かけは、それぞれ個別にお願いをしている。 ・再確認の為、1月のクラス便り（全クラス）に載せることを話す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申出があつて、直ぐに保護者の思いをくみ取りつつ、対応したこと。 ・苦情の内容一つ一つに対して、入園のしおり等を使って説明したこと。 ・申出人のみではなく、全家庭にも再周知することを伝え、個人的に言っているのではない事を理解してもらえたこと。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日ケガをして帰ってくる。保育士はしっかり見ているのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本児を含め、子どもの様子をしっかり確認する。 ・フリー保育士がクラスへ入り、安全を確保する。 ・本児へも安全について知らせ、落ち着いて生活しているよう伝えていく。 ・ヒヤリハットを提出し、職員会で事故防止について職員で共有する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応した結果、ケガの数が減ったため。 ・ケガが起こったとしても、保護者により詳しく報告できたため。
保育所	<ul style="list-style-type: none"> 園で子どもが不意な事故によりおでこにコブを作ってしまうことが何度かあり、それを心配して、離れている父親が園に電話をしてきた。 翌日、母親にコブについて再度謝ると、父が電話したことで、自分だけが特別になってしまうことが嫌で「園をやめたい」と言い出した。 	<ul style="list-style-type: none"> 父親には、その時の状況を伝え、不意な事故だったことをしっかり伝えた。そして、今後職員同士連携を取り合いながらケガのないように保育を行うことを伝えた。 母親と面談し、母の気持ちをお聞きした。 	<ul style="list-style-type: none"> 母と面談する中で、母の大変なことを聞き出せたことや、園長は園児のことだけでなく、保護者も笑顔でいられるようどの保護者にも声掛けしていると伝え、特別ではないことを話した。 家の事、子どものこと、なんでもお聞きする役割であるので、今後どんな事でもお話を聞きますので、連絡下さいと伝えた。その後、色々な会話が増えた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	園外保育で、畑や畦道に入られるので困る。ゴミも落ちて	山保育のフィールドとして、田んぼの畦道で様々な体験をさせてもらっていたが、ご迷惑をおかけしたことを謝罪した。また、そこへは立ち入らないように園内で周知することを伝え、また気が付いたことがあったら伝えてほしいと話しをする。 →職員会で全員周知する。別のフィールドを探す。その後は、良好な関係です。	・子どもの学びのためにという勝手なこちらの意図で行っていたが、事前に承諾を得る等の配慮が必要だった。 ・普段から地域の方と何気ない会話、挨拶を大切に行う。 ・丁寧に話をきく姿勢、対策をすぐにする。
保育所	駐車場のライン（虎ロープ）が埋もれてしまい、暗くなると見えなく駐車しづらい。	・話をよく傾聴する。 ・対応について話し合い、決めたことを保護者にすぐに伝え、見直しを持てるようにした。（黄色の塗料を購入し、届き次第ラインを引く旨） ・伝えたことを実行する。（一週間以内に対応）	保護者の困り感について、傾聴→対応について具体的に知らせる→即実行という迅速な対応が良かった。保護者から「こんなに早く対応して頂けて嬉しい」との感謝の言葉が届く。
保育所	駐車場にて保護者同士話し（おしゃべり）をしていて、子どもが道路に飛び出したり、段差のある所で遊んでいても、見ていなかったり、注意しないので危険である。	手を繋いで歩かない保護者には、必ず手をつなぐように、また住民の方から、子どもが危険だと大変心配されていることを、保護者会を通し周知していますとお伝えする。子ども達のことを見守って下さり、ご心配頂いたことへの感謝の気持ちをお伝えする。	子どもたちのことを考え、心配して言って下さったことなので、苦情と思わず逆に話して下さったことに感謝し、気を付けていくことで、いつも暖かく見守って下さっている。
保育所	・保育園なので、子ども間のトラブルでのこと。 ・コロナ禍での卒園式での保護者の出席人数での苦情。夫婦2名での参加が出来なかった。	・面接を行い、わかりやすい対応（図など）で説明したり、いつもの様子を記録して伝えることで、納得でき、今後の方針を伝えた。 ・何度も参加の仕方を保護者会と確認することで、今できることを話し合い決めた、そうすることで、納得してくれた。	・納得できるわかりやすい対応。 ・相手の気持ちや考えを、受け入れた上で、話しを進めた。
保育所	①コロナ感染症感染防止策について、高リスクの家族がいる園児が我慢するのはおかしい。参加できない園児がいるような行事は中止すべきである。 ②来年度の職員体制が今年度より減る見通しなのは、納得できない。弟が障害者通園施設より、移行を希望していたのにとっても残念。	・園児の祖母からの電話、ひたすら気持ちを聞き取る。感染の恐れが少しでも減ったと思える参加方法を共に考えた。冷静になってから「利用者の立場で考えてくれ、孫が納得して参加し楽しめた事を感じ、心から感謝している」と言われた。「担任が特別扱いせず、自然に受け入れてくれた」と言っており、信頼をよせていただけたのが感じられた。 ・何度か話をしたが、感情的になっている様子だったので、弟の通う障害児施設に連絡をし、状況を確認し対応を考えた。第三者委員からも「こんな相談があったが誤解ではないかと伝えた」と連絡があった。しばらく、その話題にはふれないようにし様子を見た。施設とは来年度移行の予定はないことを確認した。	・園児が担任に対し、信頼をよせていたことから「〇〇先生は悪くない！園長先生を怒らないで！」と祖母に伝えたと後から聞いた。担任には、苦情の内容を事細かには伝えず、安心してもらえる園運営と行事、園だよりを出す度に「不明な事はいつでも尋ねて下さい」と書き添えた。 ・②のケースについては、専門機関と連携をとり、保護者の気持ちが落ち着くまで待った。1ヶ月後、勝手な思い込みで苦情を入れた事を、申し訳なく思っているとの謝罪を頂いた。苦情を聞き取ったら、焦って対応せず様子をみることも大事だと思う。

【参考・調査票】

事業所名 _____
連絡先 TEL (- -) 記入者名 _____

令和3年度 苦情対応に関する調査【調査票】

【基本事項】 (職員数：嘱託・臨時・パート職員含む)

事業種別	1 救護	2 高齢者	3 障がい	4 児童	5 保育所	6 社協	7 複合
職員数	1 9人以下	2 10～29人	3 30～49人	4 50人以上			

問1 貴施設・事業所では、苦情解決責任者等を設置していますか。 (令和3年3月31日現在)

苦情受付担当者	1 設置している	2 設置していない
苦情解決責任者	1 設置している	2 設置していない
第三者委員	1 設置している 人数 (人)	2 設置していない ↳問5に進んでください。
第三者委員の設置方法	1 法人全体で設置 2 事業所単位で設置 3 その他 ()	

問2 第三者委員はどのような立場の方ですか。(複数回答)

1 評議員	2 監事・監査役	3 民生委員・児童委員	4 社会福祉士	5 弁護士
6 大学教授等	7 地域住民	8 学識経験者	9 その他 ()	

問3 第三者委員を設置したことによるメリットは何ですか。(複数回答)

1 提供するサービスや環境が改善された	5 職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた
2 中立的な立場から助言が得られた	6 苦情解決後のフォローをしていただいている
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった	7 その他 ()
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった	

問4 第三者委員さんへの報酬等の支払いについて。

1 報酬を支払っている	{	⇒報酬の支給方法・額を 教えてください	1 年額固定 報酬の額 (円/年額)
2 旅費(交通費等)を支払っている		2 1回ずつ 報酬の額 (円/1回)	
3 報酬も旅費(交通費等)も支払っていない		3 その他 ()	

⇒問6に進んでください。

問5 第三者委員未設置の理由は何ですか。(複数回答)

1 適切な人材がない	4 具体的に何をしてもらえばいいのかわからない
2 ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた	5 委員がいなくても事業所内で対応できる
3 原則無報酬のため頼みにくい	6 その他 ()

問6 令和2年度に利用者及び家族などから苦情（意見要望含む）がありましたか。

- 1 苦情（意見要望含む）があった
 2 苦情（意見要望含む）がなかった ⇒ 問12に進んでください。

問7 令和2年度にどなたから苦情（意見要望含む）を受け付けましたか。

該当するもの全てに○をしてください。（複数回答）

- 1 利用者 2 家族 3 職員 4 ケアマネジャー
 5 住民 6 行政 7 その他（ ）

問8 令和2年度に苦情（意見要望含む）を最初に受け付けた方は誰でしたか。

該当するもの全てに○をしてください。（複数回答）

- 1 現場職員 2 苦情受付担当者 3 苦情解決責任者 4 意見箱
 5 第三者委員 6 その他（ ）

問1で第三者委員を設置していると回答した事業所

問9 令和2年度に申し出のあった苦情（意見要望含む）の内容について、対応した件数をご記入ください。

苦 情 の 内 容	令和2年度の件数	うち、第三者委員が関わった件数
1 職員の接遇に関するもの	件	件
2 サービスの質・量に関するもの	件	件
3 事故・被害・損害に関するもの	件	件
4 事業所運営等に関するもの	件	件
5 契約内容に関するもの	件	件
6 事業所の建物の構造に関するもの	件	件
7 利用者間のトラブルに関するもの	件	件
8 その他（ ）	件	件
合 計	件	件

問9で第三者委員が関わった件数が1件以上ある事業所において

問10 第三者委員が関わったことによって、苦情解決において、どのような効果・利点がありましたか。

問11 令和2年度に申し出のあった苦情（意見要望含む）を職員に対して、どのような方法で周知しましたか。（複数回答）

- 1 職員会議の中で周知した 3 職場内研修をする中で周知した
 2 苦情解決委員会等で検討し職員に周知した 4 その他（ ）

