

## 令和元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、令和元年7月～8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 3,079 施設・事業所  
②回答数 1,318 施設・事業所  
③回収率 42.8 %  
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)

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01
対象施設	2,098	2,690	2,911	3,118	2,971	2,981	3,032	3,079	3,079
回収数	1,346	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527	1,318
回収率	64.2%	51.2%	46.1%	48.4%	49.9%	45.7%	45.3%	49.6%	42.8%

(参考)調査対象施設

H23年度:救護・高齢者・障害・児童・授産所・保育所・社協・複合施設

H24年度～:救護・高齢者・障害・児童・保育所・社協・複合施設

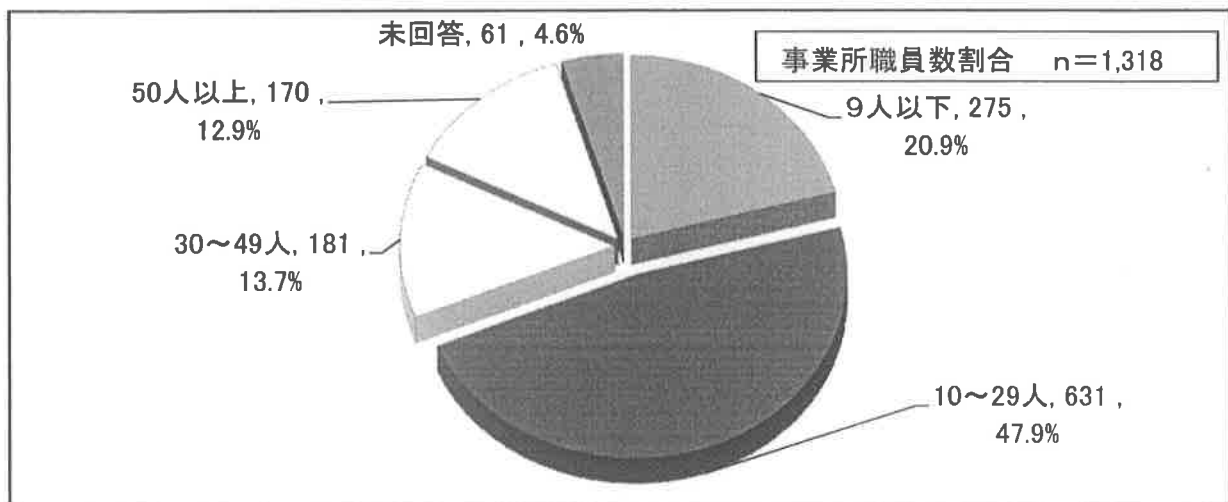
### 【基本事項】

○事業種別

事業種別	事業所数
1 救護	6
2 高齢者	670
3 障がい	248
4 児童	23
5 保育所	333
6 社協	34
7 複合施設	4
合計	1,318

○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	143	308	71	122	26	670
3 障がい	98	99	25	16	10	248
4 児童	1	10	8	1	3	23
5 保育所	29	197	67	19	21	333
6 社協	4	12	7	10	1	34
7 複合施設	0	2	0	2	0	4
合計	275	631	181	170	61	1,318



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、約2/3(70.3%)

苦情（事業別） 受付担当者	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	0	6	100.0%
	2 高齢者	665	2	3	670	99.3%
	3 障がい	246	2	0	248	99.2%
	4 児童	23	0	0	23	100.0%
	5 保育所	327	5	1	333	98.2%
	6 社協	29	5	0	34	85.3%
	7 複合施設	4	0	0	4	100.0%
合計	1,300	14	4	1,318	98.6%	

苦情（事業別） 解決責任者	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	0	6	100.0%
	2 高齢者	640	15	15	670	95.5%
	3 障がい	244	4	0	248	98.4%
	4 児童	23	0	0	23	100.0%
	5 保育所	323	7	3	333	97.0%
	6 社協	28	6	0	34	82.4%
	7 複合施設	4	0	0	4	100.0%
合計	1,268	32	18	1,318	96.2%	

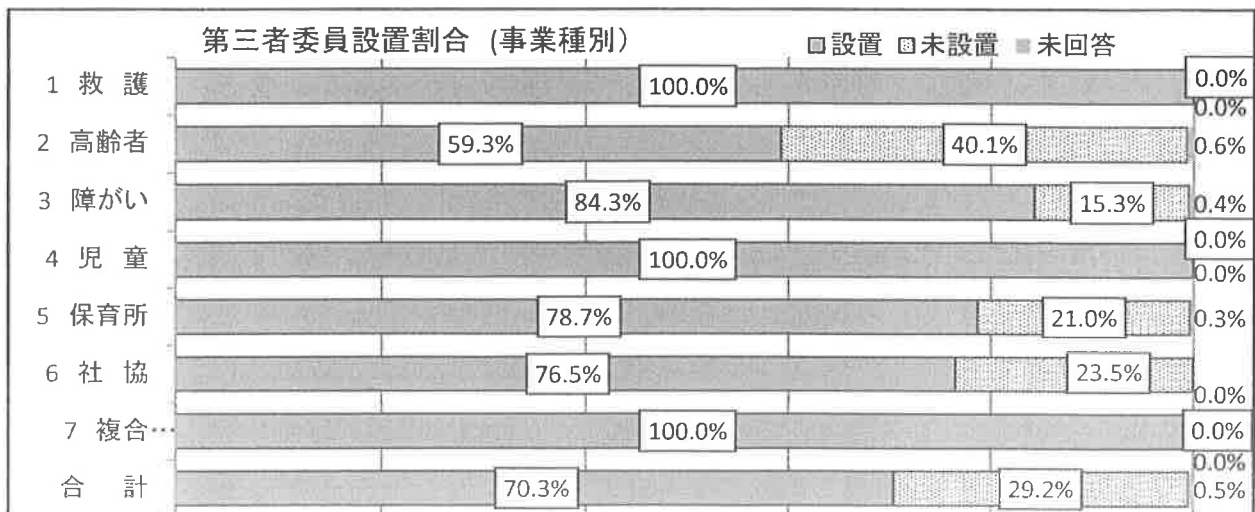
委員数未回答
1
48
23
2
61
1
0
136

※平均人数は、第三者委員数未回答事業所を除いて計算

第（事業別） 三者委員	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%	16	3.2
	2 高齢者	397	269	4	670	59.3%	1,022	2.9
	3 障がい	209	38	1	248	84.3%	481	2.6
	4 児童	23	0	0	23	100.0%	50	2.4
	5 保育所	262	70	1	333	78.7%	449	2.2
	6 社協	26	8	0	34	76.5%	75	3.0
	7 複合施設	4	0	0	4	100.0%	11	2.8
合計	927	385	6	1,318	70.3%	2,104	2.7	

○年度別第三者委員設置割合

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01
全事業所数	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527	1,318
設置事業所数	918	887	1,012	1,058	951	980	1,044	927
設置割合	66.7%	66.0%	67.1%	71.3%	69.8%	71.3%	68.4%	70.3%



○第三者委員設置方法

法人単位の設置が半数以上(60.7%)

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	254	147	16	112	26	3	563	60.7%
事業所単位で設置	1	136	51	7	144	0	1	340	36.7%
その他	0	3	6	0	0	0	0	9	1.0%
未回答	0	4	5	0	6	0	0	15	1.6%
合計	6	397	209	23	262	26	4	927	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1,257事業所の第三者委員設置状況)

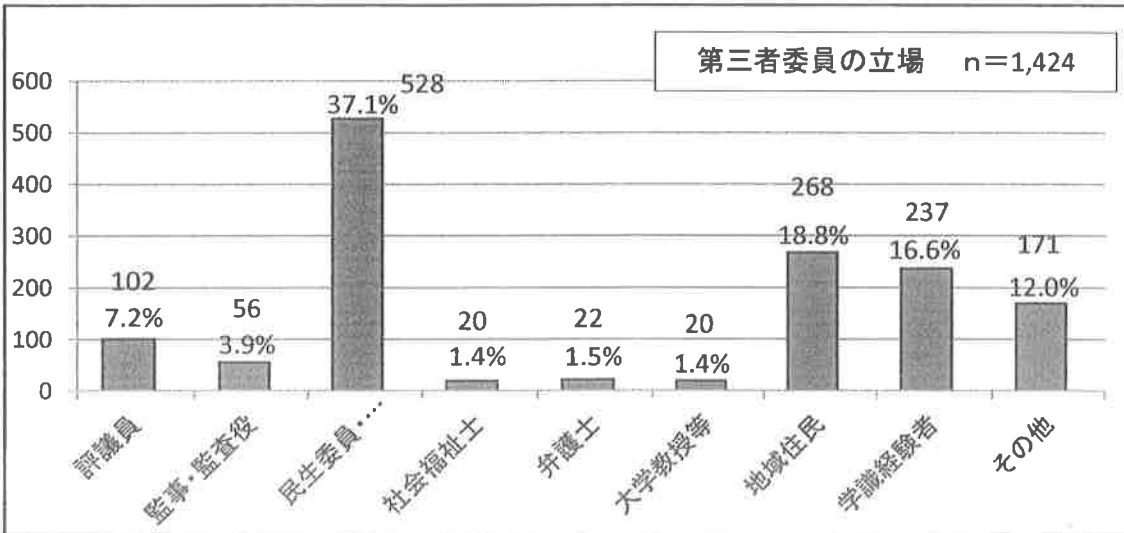
事業種別	9人以下		10~29人		30~49人		50人以上	
	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数
1 救護	0	0	3	3	3	3	0	0
2 高齢者	143	65	308	162	71	55	122	100
3 障がい	98	68	99	90	25	25	16	16
4 児童	1	1	10	10	8	8	1	1
5 保育所	29	24	197	160	67	50	19	13
6 社協	4	2	12	11	7	5	10	7
7 複合施設	0	0	2	2	0	0	2	2
合計	275	160	631	438	181	146	170	139
設置割合	58.2%		69.4%		80.7%		81.8%	

問2 第三者委員の立場(複数回答)

「民生委員・児童委員」(37.1%)が、最も多い

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	1	69	22	2	5	3	0	102
2 監事・監査役	0	29	17	3	4	2	1	56
3 民生委員・児童委員	4	196	69	13	236	10	0	528
4 社会福祉士	0	5	12	0	3	0	0	20
5 弁護士	0	10	6	2	3	0	1	22
6 大学教授等	0	9	7	0	4	0	0	20
7 地域住民	1	153	72	11	26	3	2	268
8 学識経験者	1	112	83	10	16	14	1	237
9 その他	2	83	51	5	16	11	3	171
合計	9	666	339	46	313	43	8	1,424

※その他の主なもの 人権擁護委員、家族会(保護者会)代表、司法書士、等となっている。

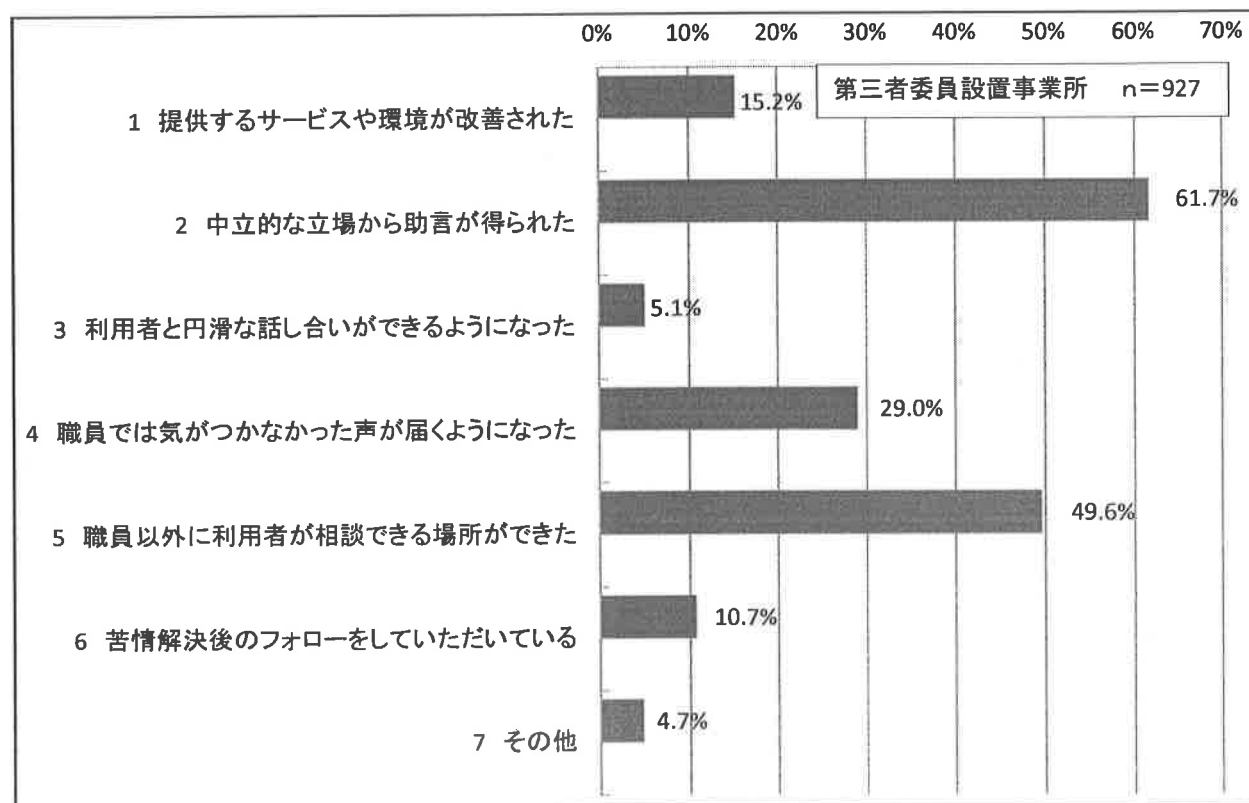


問3 第三者委員を設置したことによるメリット（複数回答）

「中立的な立場から助言が得られた」(61.7%)、  
 「職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた」(49.6%)

(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	397	209	23	262	26	4	927
1 提供するサービスや環境が改善された		2	83	31	1	21	3	0	141
2 中立的な立場から助言が得られた		2	281	137	13	121	15	3	572
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった		0	22	12	1	11	1	0	47
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった		3	138	52	6	63	6	1	269
5 職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた		5	162	121	19	136	13	4	460
6 苦情解決後のフォローをいただいている		0	36	29	6	25	2	1	99
7 その他		0	12	8	0	22	2	0	44
合計		12	734	390	46	399	42	9	1,632



○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)

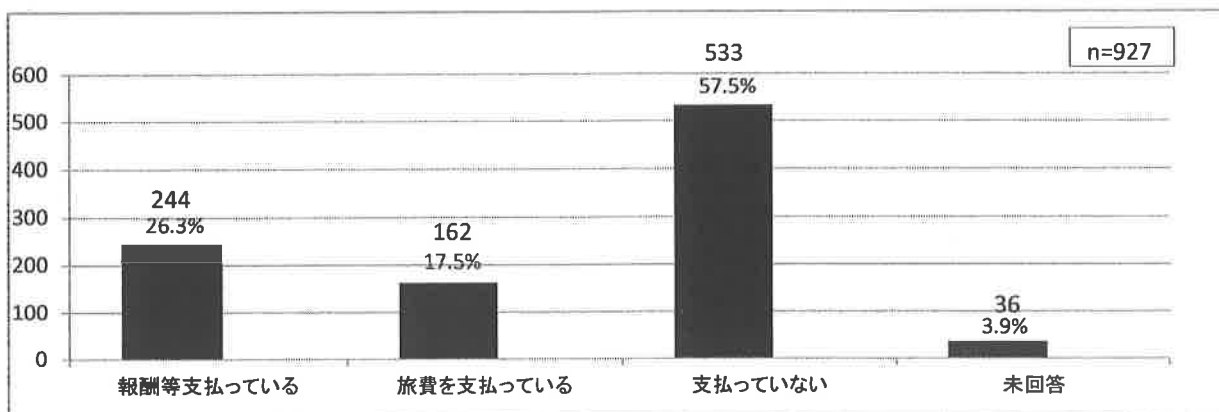
(複数回答)

設置メリット	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	20	70	26	21	4
2 中立的な立場から助言が得られた	96	258	89	100	27	570
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった	8	22	8	8	1	47
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった	52	120	43	46	8	269
5 職員以外に利用者が相談できる場所ができた	71	209	88	60	32	460
6 苦情解決後のフォローをいただいている	17	35	20	14	13	99
7 その他	6	24	4	9	1	44
合計	270	738	278	258	86	1,630

#### 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、約2/3 (57.5%)

##### ○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)

	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	0	4	1	0	6
2 高齢者	24	113	5	84	186	11	423
3 障がい	3	63	2	52	105	4	229
4 児童	0	8	0	5	10	0	23
5 保育所	0	9	2	6	224	21	262
6 社協	2	13	1	7	7	0	30
7 複合施設	0	0	0	4	0	0	4
合計	29	207	10	162	533	36	977

##### ○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	5,000
2 高齢者	20	5,000	3,838	61	24,000	3,639
3 障がい	18	8,000	4,290	28	30,000	4,413
4 児童	0	0	0	3	0	6,167
5 保育所	0	0	0	6	0	4,933
6 社協	0	0	0	7	30,000	3,140
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
	35	6,500	4,071	97	25,500	3,988

##### 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	21	26,000	3,945	33	16,333	4,289
3 障がい	8	0	11,525	7	0	4,750
4 児童	2	0	5,000	0	0	0
5 保育所	2	0	5,000	2	0	3,425
6 社協	4	0	2,833	4	50,000	4,067
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
	35	26,000	6,067	45	21,143	4,299

##### 報酬の最高金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	5,000
2 高齢者	60,000	10,000
3 障がい	50,000	60,000
4 児童	0	10,500
5 保育所	0	5,800
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	2	0	0	4
2 高齢者	10	40	12	20	2	84
3 障がい	18	23	7	4	0	52
4 児童	0	2	3	0	0	5
5 保育所	0	4	1	1	0	6
6 社協	0	4	1	2	0	7
7 複合施設	0	2	0	2	0	4
合計	28	77	26	29	2	162

○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	1	0	0	1
2 高齢者	34	70	27	48	7	186
3 障がい	37	48	11	5	4	105
4 児童	1	5	3	1	0	10
5 保育所	23	139	41	7	14	224
6 社協	2	2	1	2	0	7
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
合計	97	264	84	63	25	533

【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
- 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。

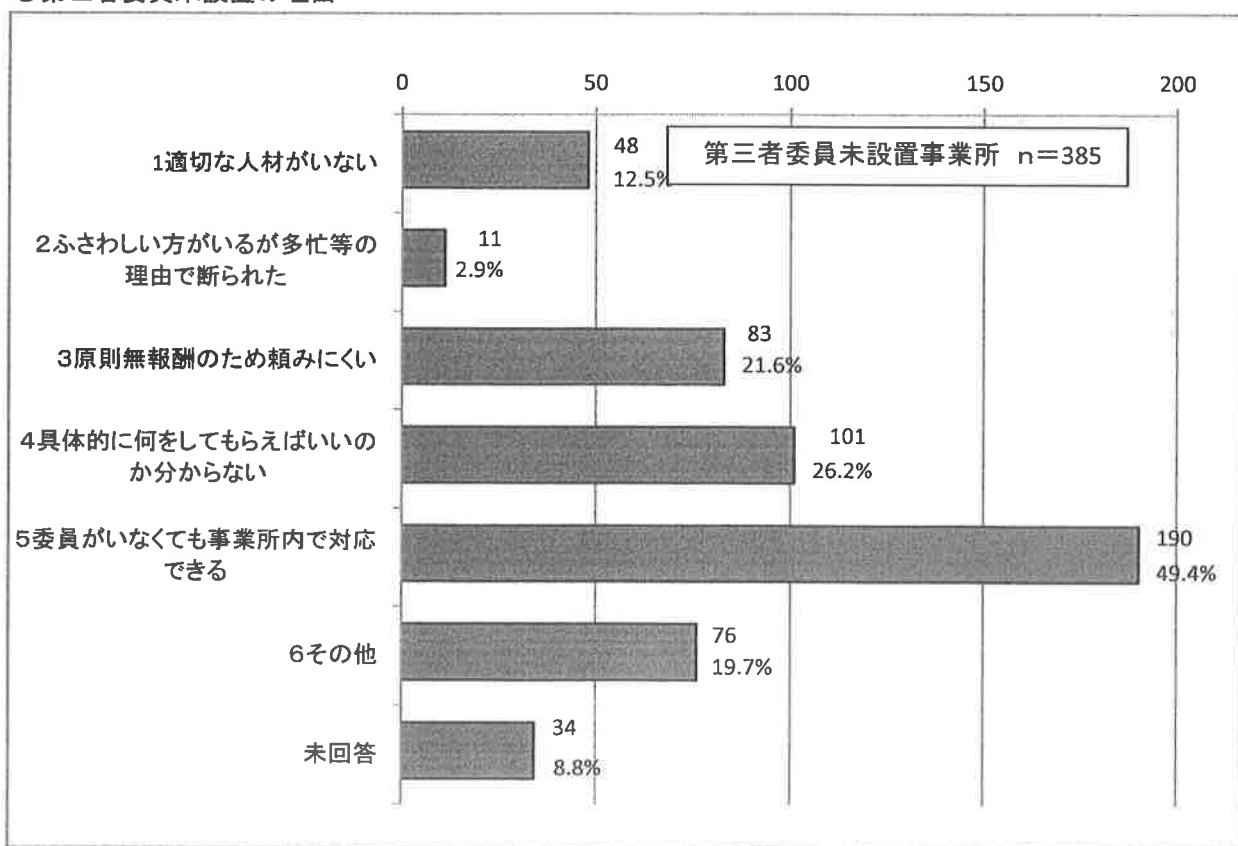
問5 第三者委員さんの未設置の理由 (複数回答)

「委員がいなくても事業所内で対応ができる」(49.4%)が、約半数

○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	43	0	0	3	2	0	48
2ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた	0	9	2	0	0	0	0	11
3原則無報酬のため頼みにくい	0	67	8	0	7	1	0	83
4具体的に何をしてもらえばいいのか分からない	0	79	11	0	9	2	0	101
5委員がいなくても事業所内で対応できる	0	136	17	0	32	5	0	190
6その他	0	49	6	0	20	1	0	76
未回答	0	15	1	0	17	1	0	34
合 計	0	398	45	0	88	12	0	543

○第三者委員未設置の理由



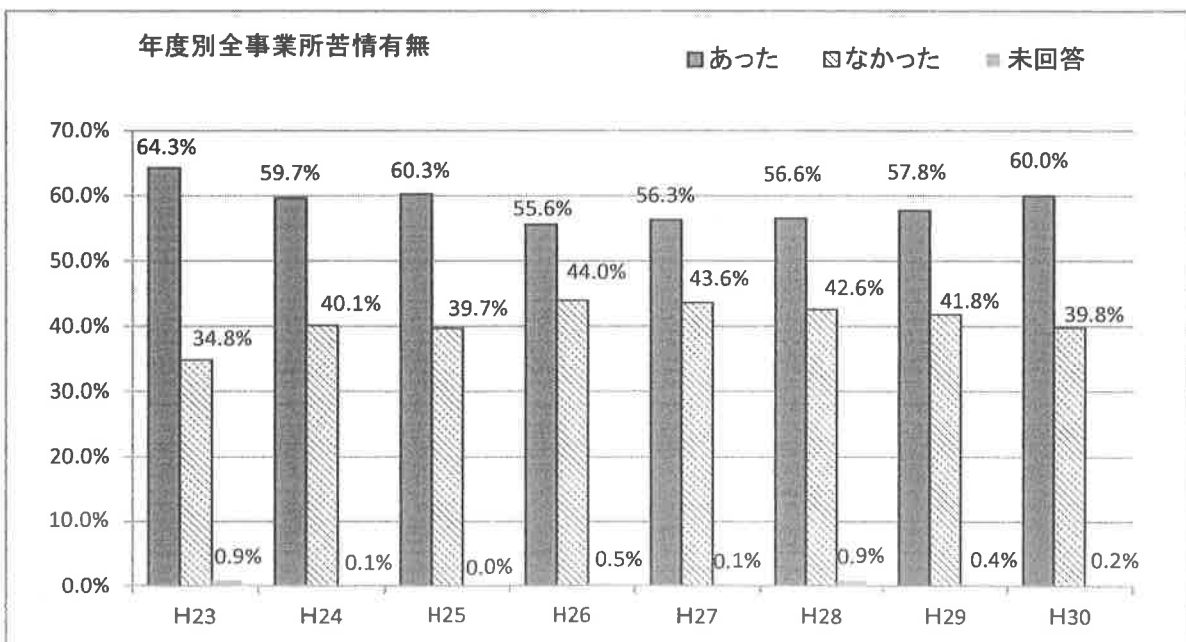
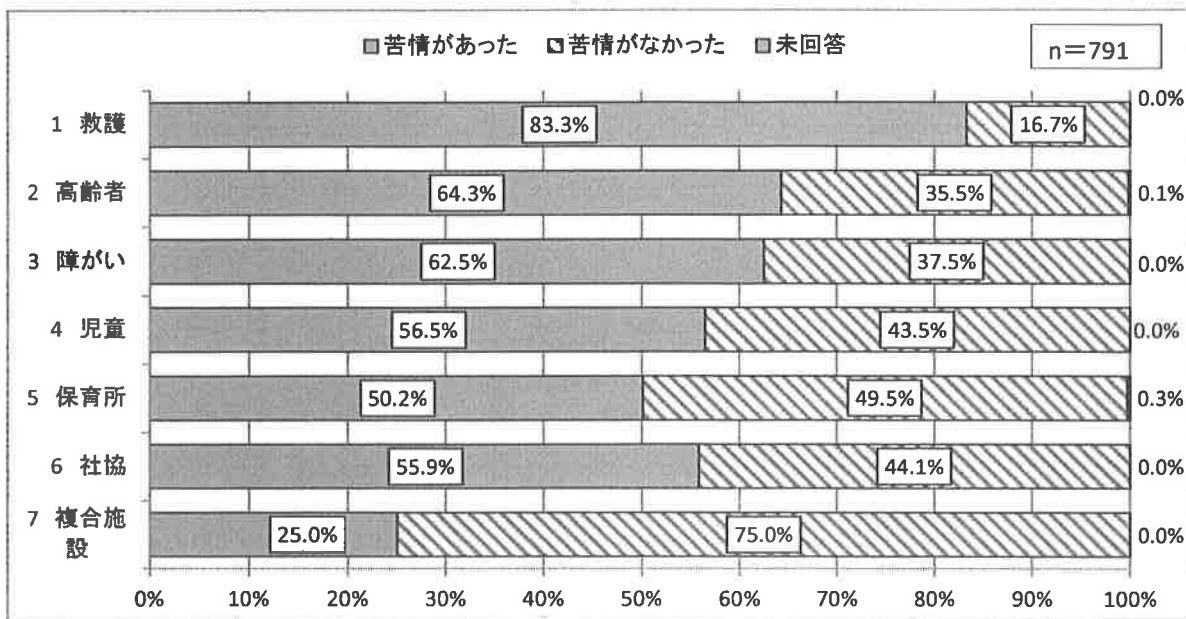
○その他の意見(一部)

- ・ 法人として今後取り組む予定
- ・ 現在設置に関して検討中
- ・ 運営促進会議等で対応している
- ・ 必要性は感じるがどのように依頼していいかわからない
- ・ 日々の業務が優先になってしまい設置の検討から進まない
- ・ 設置のための(準備)時間がない
- ・ 運営促進会議等で対応している
- ・ 苦情案件がない

問6 苦情(意見、要望含む)の有無【平成30年度実績】

平成30年度、「苦情があった」と回答した事業所は、6割(60.0%)

	H30年度				H29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	5	1	0	6	4	2	0	6
2 高齢者	431	238	1	670	483	298	3	784
3 障がい	155	93	0	248	164	115	0	279
4 児童	13	10	0	23	18	9	0	27
5 保育所	167	165	1	333	181	192	3	376
6 社協	19	15	0	34	25	14	0	39
7 複合施設	1	3	0	4	7	9	0	16
合計	791	525	2	1,318	882	639	6	1,527





問7 苦情(意見、要望含む)はどなたから【平成30年度実績】(複数回答)

家族からの申し出(74.8%)によるものが、最も多い

○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	1	0	0	1	0
30~49人	3	0	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	5	1	0	0	1	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	31	40	4	14	10	1
10~29人	100	160	9	35	29	0
30~49人	30	39	0	11	2	0
50人以上	50	84	11	9	9	2
未回答	9	13	0	2	0	0
合計	220	336	24	71	50	3

○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	31	20	1	1	8	0
10~29人	44	41	3	1	0	0
30~49人	13	11	3	0	6	1
50人以上	14	9	2	0	6	0
未回答	3	3	0	0	1	0
合計	105	84	9	2	21	1

○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	0	1	0	0	0	0
10~29人	4	1	0	0	0	0
30~49人	4	3	0	0	1	0
50人以上	0	1	0	0	0	0
未回答	1	0	1	0	0	0
合計	9	6	1	0	1	0

○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	8	0	0	1	0
10~29人	0	94	1	0	0	1
30~49人	0	36	0	0	15	1
50人以上	0	11	0	0	3	1
未回答	0	6	0	0	0	0
合計	0	155	1	0	19	3

○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	1	0	1	0
10~29人	5	3	0	0	2	0
30~49人	2	2	0	0	1	0
50人以上	4	3	0	1	6	1
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	11	9	1	1	10	1

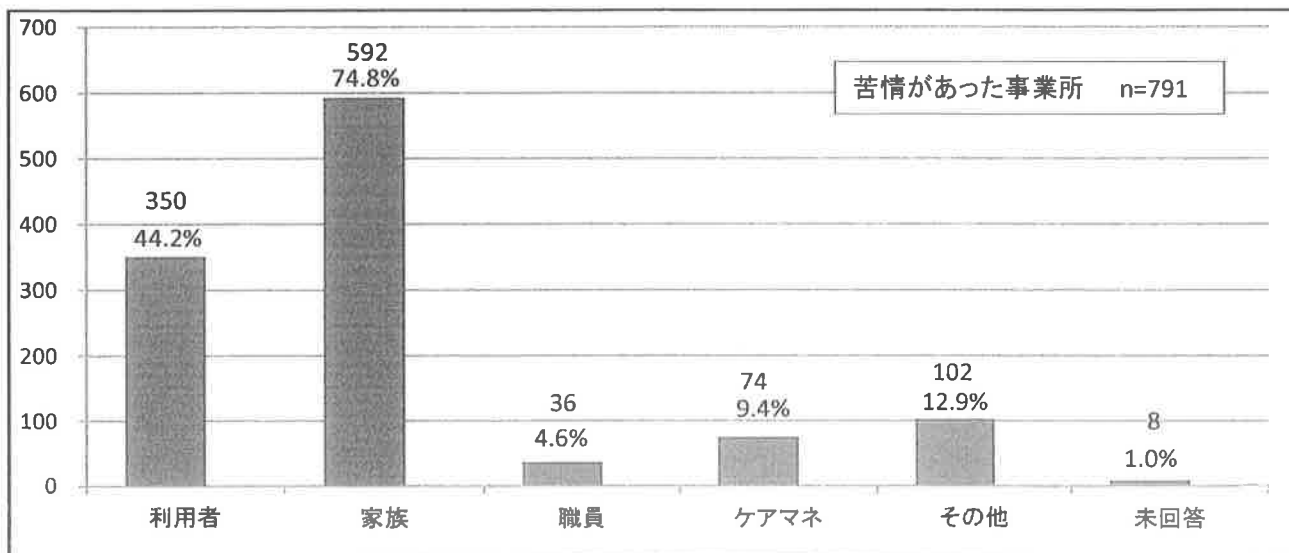
※利用者は保護者と推察されるので家族に算入した

○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	0	0	0	0	0
10~29人	0	0	0	0	0	0
30~49人	0	0	0	0	0	0
50人以上	0	1	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	0	0	0

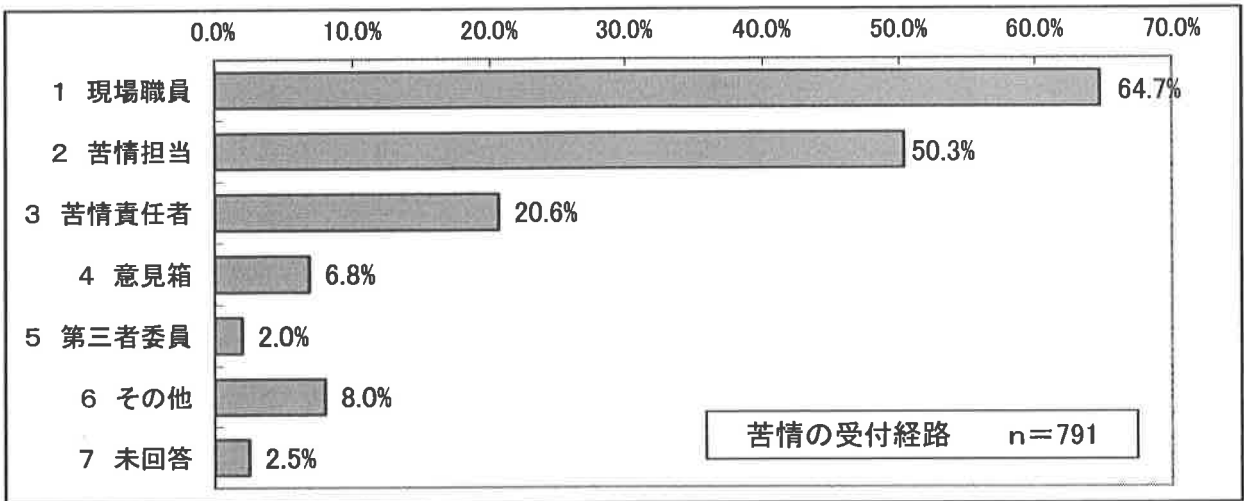
○事業所全体

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	62	70	6	15	20	1
10~29人	155	300	13	36	32	1
30~49人	52	91	3	11	25	2
50人以上	68	109	13	10	24	4
未回答	13	22	1	2	1	0
合計	350	592	36	74	102	8
総合計(複数回答)						1,162



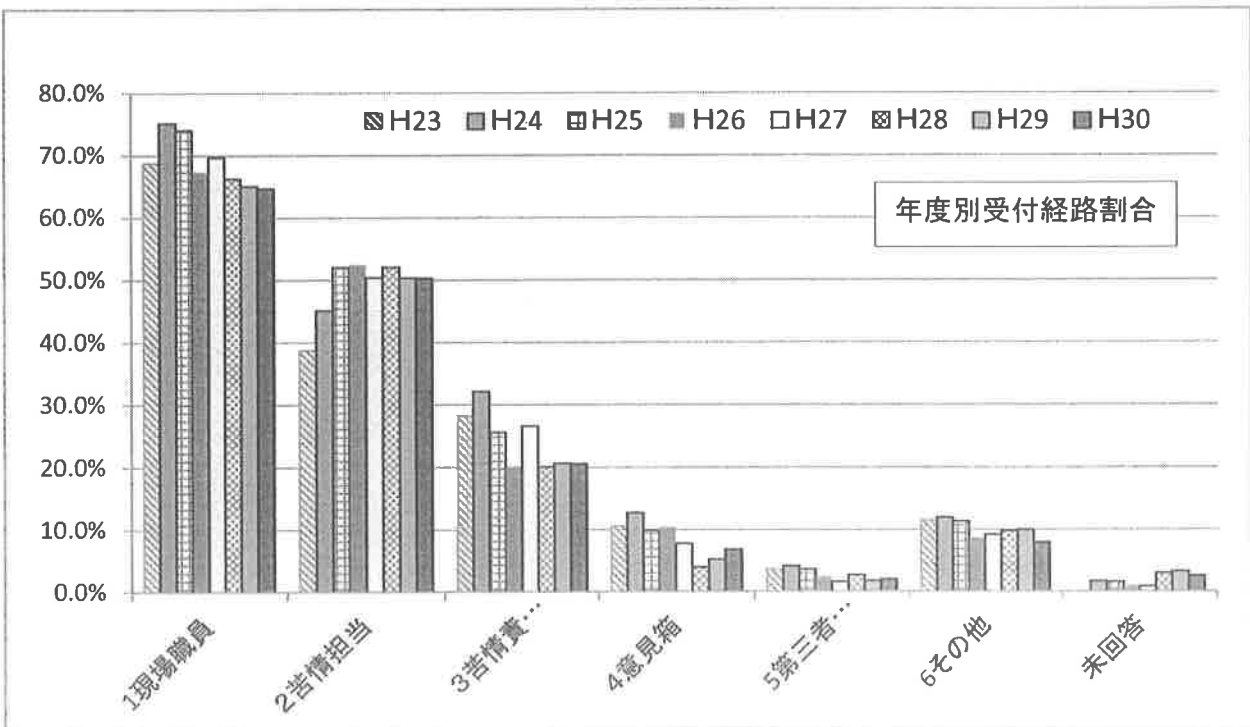
問8 苦情(意見、要望含む)の受付経路【平成30年度実績】(複数回答)

「現場職員」(64.7%)が最も多く、次いで「苦情受付担当者」(50.3%)



○年度別苦情の受付経路(複数回答)

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
1現場職員	609	603	674	555	535	515	574	512
2苦情担当	343	362	473	432	387	405	444	398
3苦情責任者	250	258	233	165	204	156	182	163
4意見箱	94	102	90	86	60	31	46	54
5第三者委員	32	33	33	20	12	21	16	16
6その他	102	96	103	72	71	76	88	63
未回答	0	13	14	9	6	23	29	20
申出経路計	1,431	1,467	1,620	1,339	1,275	1,227	1,379	1,226
事業所数	818	885	802	909	824	777	882	791



問9 苦情申立件数・内容【平成30年度実績】

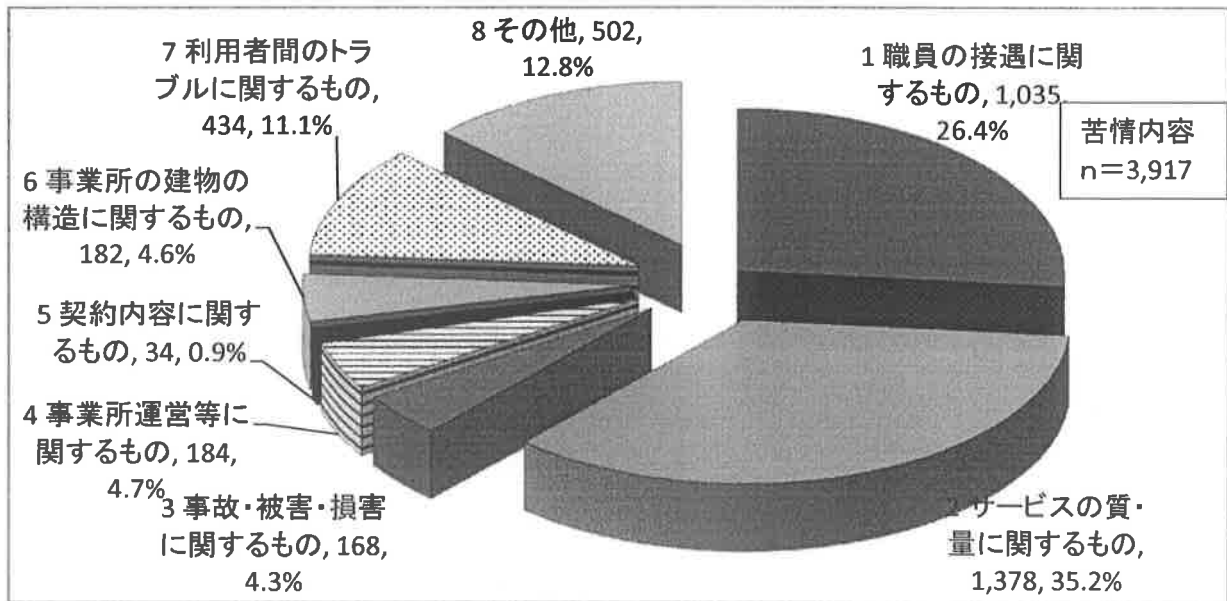
苦情があった事業所における、申し出件数の平均は、5.0件

○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	平成30年度					平成29年度		
		申し出 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	申しあつ た割合	苦情 件数	平均苦 情件数
1 救護	6	5	1	213	0	42.6	83.3%	185	46.3
2 高齢者	670	431	238	1,676	9	4.0	64.3%	2,111	4.5
3 障がい	248	155	93	1,082	3	7.1	62.5%	1,309	8.0
4 児童	23	13	10	338	0	26.0	56.5%	395	21.9
5 保育所	333	167	165	521	2	3.2	50.2%	562	3.2
6 社協	34	19	15	82	1	4.6	55.9%	153	6.1
7 複合施設	4	1	3	5	0	5.0	25.0%	36	5.1
合計	1,318	791	525	3,917	15	5.0	60.0%	4,751	5.6

○苦情の内訳

「サービスの質・量」(35.2%)、次いで「職員の接遇」(26.4%)

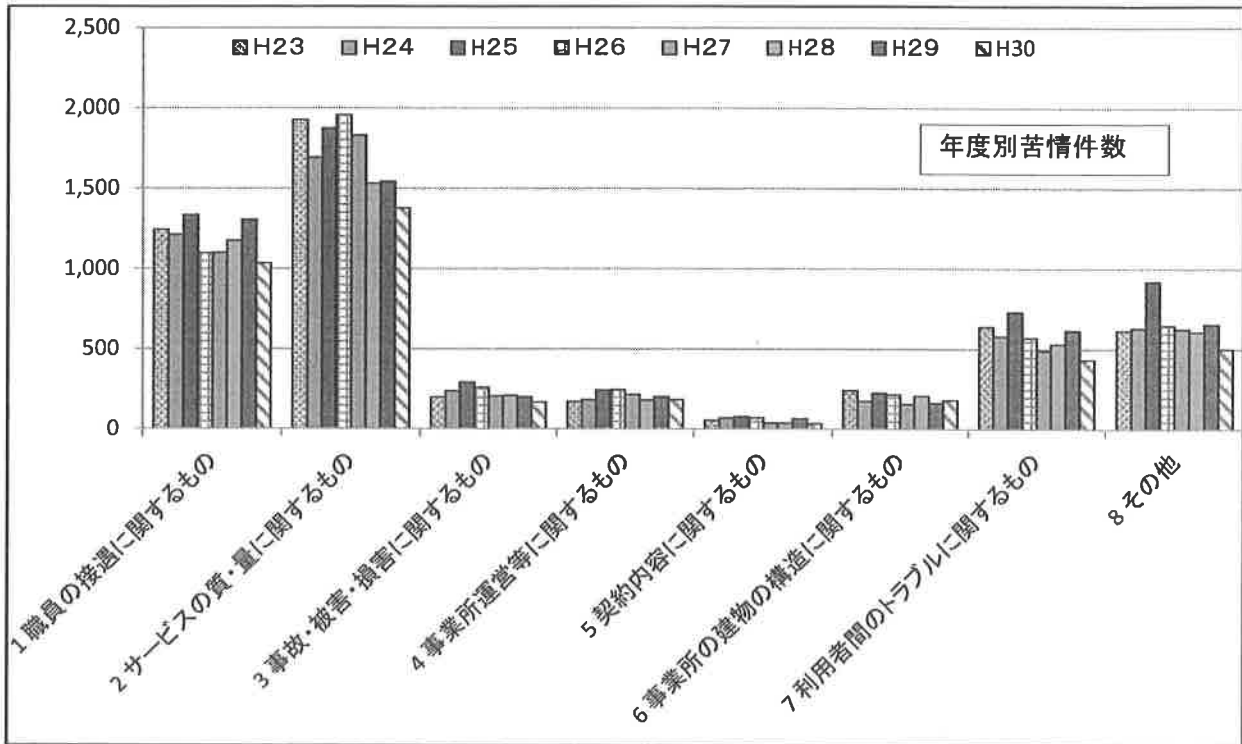


○事業種別苦情内容

	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	22	581	192	69	152	16	3	1,035
2 サービスの質・量に関するもの	37	651	312	218	135	24	1	1,378
3 事故・被害・損害に関するもの	0	92	43	5	21	7	0	168
4 事業所運営等に関するもの	23	48	36	5	60	12	0	184
5 契約内容に関するもの	0	19	6	0	8	1	0	34
6 事業所の建物の構造に関するもの	18	61	43	9	48	3	0	182
7 利用者間のトラブルに関するもの	63	107	219	16	28	1	0	434
8 その他	50	117	231	16	69	18	1	502
合計	213	1,676	1,082	338	521	82	5	3,917

○年度別苦情申立件数

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
1 職員の接遇に関するもの	1,245	1,214	1,335	1,099	1,103	1,177	1,306	1,035
2 サービスの質・量に関するもの	1,926	1,692	1,873	1,955	1,830	1,530	1,542	1,378
3 事故・被害・損害に関するもの	199	238	292	260	206	209	199	168
4 事業所運営等に関するもの	170	183	244	245	216	180	201	184
5 契約内容に関するもの	54	70	77	72	38	37	65	34
6 事業所の建物の構造に関するもの	241	176	225	216	157	208	164	182
7 利用者間のトラブルに関するもの	641	581	732	572	492	531	616	434
8 その他	618	632	923	650	626	610	658	502
合計	5,094	4,786	5,701	5,069	4,668	4,482	4,751	3,917



○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(7.6%)

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	22	7	37	6	0	0	23	0	0	0	18	0	63	2	50	6	213	21	9.9%
2 高齢者	384	32	450	33	68	2	34	3	15	3	31	3	70	5	81	6	1,133	87	7.7%
3 障がい	184	13	291	25	41	2	36	4	6	0	40	2	211	23	228	58	1,037	127	12.2%
4 児童	69	0	218	0	5	0	5	0	0	0	9	0	16	0	16	0	338	0	0.0%
5 保育所	112	2	104	0	19	0	36	1	2	0	27	0	18	1	52	0	370	4	1.1%
6 社協	14	0	23	0	7	0	11	0	1	0	3	0	1	0	17	1	77	1	1.3%
7 複合施設	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0.0%
全体	788	54	1,124	64	140	4	145	8	24	3	128	5	379	31	445	71	3,173	240	7.6%
%	6.9%		5.7%		2.9%		5.5%		12.5%		3.9%		8.2%		16.0%				

○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

	苦情があつた事業所	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	5	4	1	120	21	17.5%	21	21	21.0
2 高齢者	272	256	16	129	87	67.4%	1	28	5.4
3 障がい	136	118	16	252	127	50.4%	1	38	7.9
4 児童	13	13	0	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
5 保育所	124	121	3	4	4	100.0%	1	2	1.3
6 社協	15	14	1	13	1	7.7%	1	1	1.0
7 複合施設	1	1	0	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
全体	566	527	37	518	240	46.3%			6.5

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。

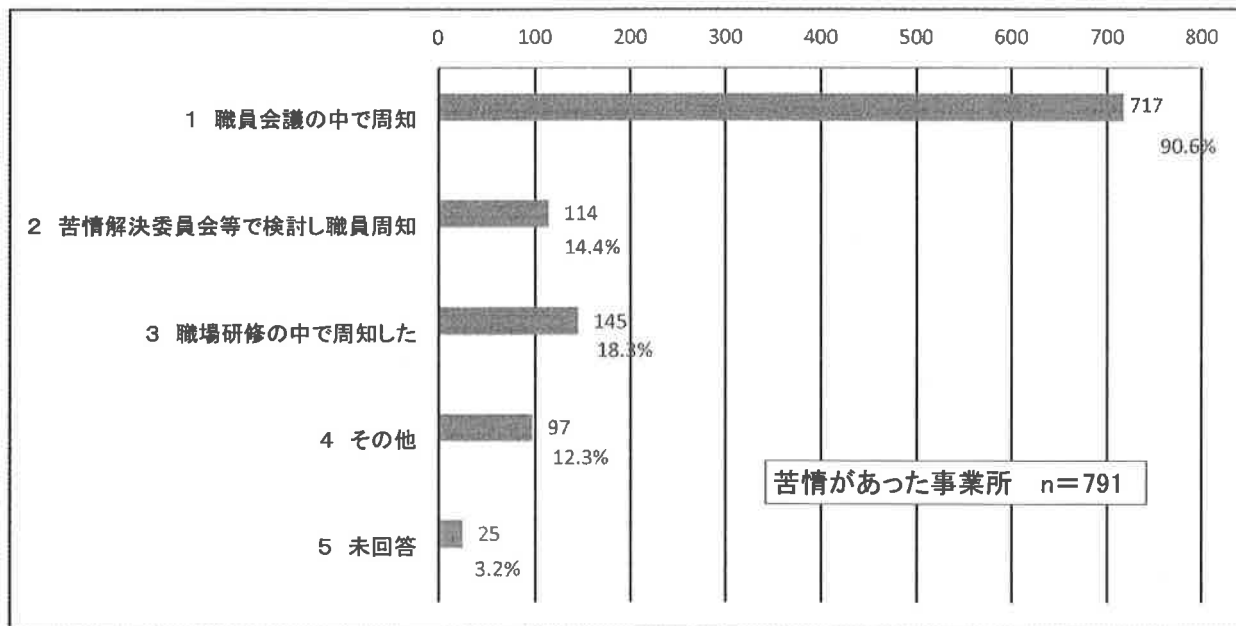
救護	<p>利用者が職員のことを気にせず本音を話すことができる。苦情・要望ばかりでなく施設や職員に対する感謝の気持ちを話していただける方もおり、職員の励みになっている。</p> <p>解決に向けて意見がいただけた。報告することで、同じようなケース(過去経験したケース)を教えていただき参考になった。</p> <p>中立的な意見・助言をいただいた</p> <p>法令や条例など根拠づけて交渉を進めることができた</p> <p>助言や改善方法などの指導があった。すぐに広報誌へ苦情の謝罪と対応策を掲載した。</p> <p>第三者委員に報告し改めてきちんと対応させていただいた。意見・注意をいただいた。</p> <p>施設内で起こったことを第三者の方にも知ってもらうことで、業務の透明性が図れている。それにより介護に対する姿勢が向上している。</p> <p>職員の接遇面では、第三者委員の方が話を聞く事で、普段直接意見を言えない方の思いを汲み取ることができた。</p>
高齢者	<p>冷静にスムーズに解決することができた。</p> <p>利用者からの意見について、具体的な方法をアドバイスしていただいた。</p> <p>匿名でのメールであり、内容から本当に家族からのものか不明なため、第三者委員会へは報告のみとなったが、基本的対応や研修の必要性等をアドバイスいただいた。</p> <p>運営会議にて報告。内容について、意見いただくこともあり、施設側では気づけない内容の意見をいただくこともあった。</p> <p>直接的な効果はなかったが、苦情内容にかかわる状況を理解いただき、共有できた。</p> <p>意見の受付をされた第三者委員の方が民生委員だったことから、利用者のこともよく知っておられ、さみしさからヘルパーに当たってしまうこともあると言って下さり、出来るだけ、傾聴、話し合いの場に顔を出して下さるとのことでした。それからは、第三者委員の方に私たち職員も話を聞いて頂けて、安心できる様になりました。</p> <p>公正中立な立場から意見を頂き、サービスの質の向上になっている。苦情を意見として受け止められる。</p>
障がい	<p>第三者委員として、かかわりはあまりなく、その方の生活背景など見えづらいため、効果などはないが、利用者さんたちが話やすかったと思う</p> <p>客観的な意見が聞ける</p> <p>有効的なご意見をいただいた</p> <p>劇的な解決までには至らぬものの、物事の考え方を多方面からうかがうことで、ご利用者様安心感につながったと思われた点と、施設職員関係者以外にも聞いていただけた安堵感をご利用者の皆様は得ることができたのではないかとと思われる。(事後においてご利用者様からの感想を伺えた。)</p>

	意見の率直な交換ができたこと。特に大きな処分はなかったが、利用者からの声が、モニタリング会議以外でも聞けたことがよかった。
	施設の都合を排し、純粋に聴き取り感じとして受け付けていただいている。マンネリ、惰性なく客観的に報告していただいている。「この人には話せる。」「この人は聴いてくれる。」等から利用者の信頼も厚く、相談受付日等は待望日になっている。 言葉のない利用者さんの思いなど、職員ではわからない視点で回答いただき支援の参考になっている。
	客観的かつ、中立的な意見、冷静な判断ができた。
	第三者委員が利用者から手紙を受け取ったらしいのですが、職員には内容が知らされませんでしたので、不明です。職員には直接言えないことを伝える人・方法があることで、利用者の気持ちが落ち着くことはあると思います。
	職員に話せないようなこと、話しにくいことなどを話していただいていた。何気ない出来事や要望などをお聞きすることができ、日頃、職員が立ち止まってゆっくりとした会話の時間を持っていないことを再認識できました。
	利用者間の思いを中立的な立場から助言していただけた。
	第三者委員が関わった訳ではないが、第三者委員会を開催し、事例報告を行いました。色々な見解があり、その後の支援、心構えについてアドバイスを頂きました。支援内容(苦情解決経緯)に関して、一方的に非難するのではなく、吟味し、職員への励ましの言葉もかけて頂きました。
障がい	職員の苦情受付を実施しました。集団(グループ)、個別で実施。 行事運営が大変であるとの声が多く聞かれた。(花見、納涼祭、秋のお祭り)令和元年度は、行事運営を見直し、取り組んでいる。ただ単に縮小するのではなく、利用者の要望を聞き、また、実施する方法(過程)を考え、楽しくなるような行事を考えております。施設全体で協力し、楽しめる雰囲気大切にしている。
	客観的な立場で、利用者の話を聞いていただけた。
	事業所の中が和やかになった。
	専門的見地からの意見が聞けた。
	客観的な視点に立ち、助言をいただくことが出来ました。
	利用者間の思いを、中立的な立場から助言していただけた。
	日々の支援、対応の中では気づきにくかった視点から、助言を頂き、その後の対応に活かすことができた。
	第三者委員から、指摘されたことにより、直接職員に指摘されるより良い面がありました。
	「第三者委員」という方が、利用者にとって職員からの立場とは違う形での「味方になってくれる方」と思えたようです。年齢的にも、利用者にとって祖父母的な感覚で話がスムーズに進みました。
児童	意見箱からの受付がほとんどだが、第三者委員が関わり、聞き取りをして同様の苦情(不満や要望)が挙がることもあり、受け付けるだけでなく、その後どう対応し、改善を図ったかを、第三者委員にも報告するので、改善に向けた取り組みには繋がりがやすい。
保育所	保育園の対応に理解をいただけた
	職員が重く受け止めることができた
	違う視点からの意見があった。納得してもらいやすい。
社協	申立人と事業所側に事実の認識やこれらに基づく判断に大きな乖離があり、法的な解決がなじまないケースの場合、第三者委員が中立的な立場から両社に働きかけることにより、深刻な膠着状態を解消することができた。最終的には解決に至らないが、申出人にとっては第三者委員は心強い理解者であったと考える。

問11 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。

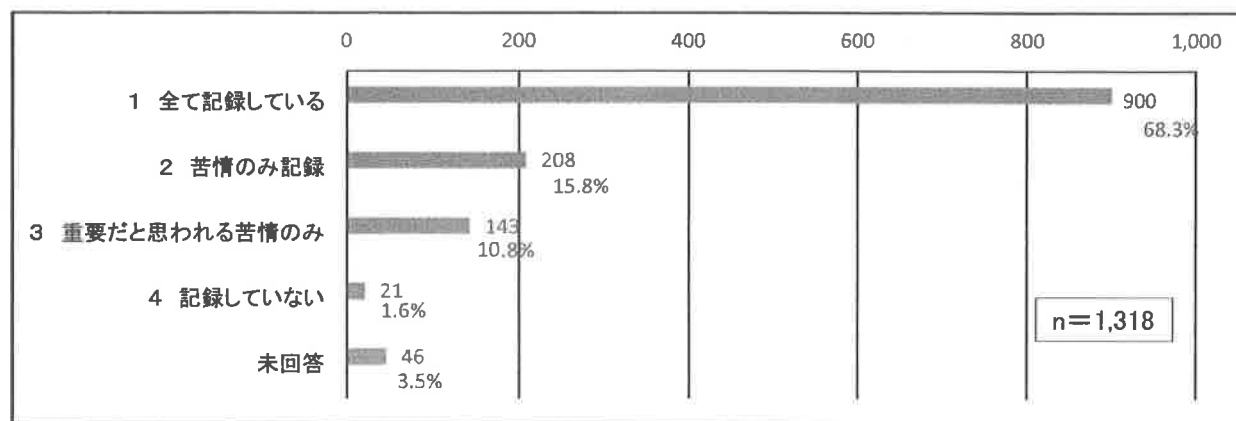
【平成30年度実績】(複数回答)

「職員会議の中で周知した」事業所は、9割(90.6%)



問12 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。

「全て記録している」事業所は、約2/3(68.3%)



事業所種別の記録方法

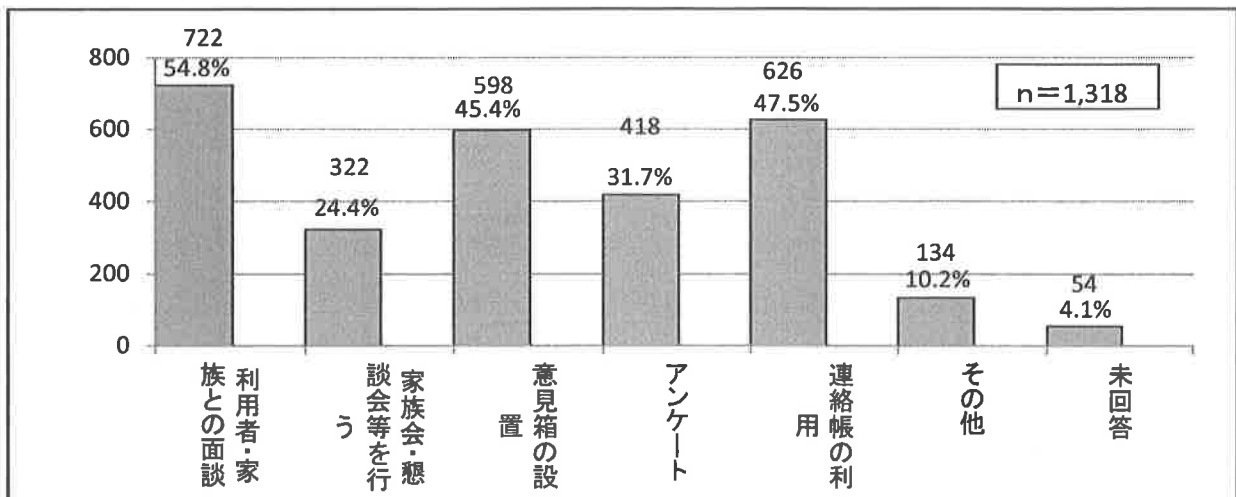
	救護	高齢者	障がい者	児童	保育所	社協	複合	合計
1 全て記録している	5	513	165	16	177	22	2	900
2 苦情のみ記録している	0	107	40	3	51	5	2	208
3 重要だと思われる苦情のみ	1	34	29	2	72	5	0	143
4 記録していない	0	4	4	1	11	1	0	21
5 未回答	0	12	10	1	22	1	0	46
合計	6	670	248	23	333	34	4	1,318

問13 苦情を取り入れるための工夫(複数回答)

「利用者・家族との面談」(54.8%)、次いで「連絡帳を利用している」(47.5%)

○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	6	2	0	1	0
2 高齢者	325	153	369	225	310	75	22
3 障がい	169	69	109	46	107	20	5
4 児童	14	4	16	10	5	0	0
5 保育所	205	87	86	120	191	33	22
6 社協	7	5	9	12	11	5	5
7 複合施設	0	2	3	3	2	0	0
合計	722	322	598	418	626	134	54



○第三者委員設置事業所の場合 (n=927)

	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	6	2	0	1	0
2 高齢者	190	109	260	151	136	46	15
3 障がい	141	65	99	44	95	16	3
4 児童	14	4	16	10	5	0	0
5 保育所	163	66	80	91	157	21	17
6 社協	6	5	8	9	9	4	2
7 複合施設	0	2	3	3	2	0	0
合計	516	253	472	310	404	88	37
割合	55.7%	27.3%	50.9%	33.4%	43.6%	9.5%	4.0%

○第三者委員未設置事業所の場合 (n=385)

	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	132	43	108	61	172	28	7
3 障がい	27	4	9	2	12	4	2
4 児童	0	0	0	0	0	0	0
5 保育所	41	21	6	29	34	12	5
6 社協	1	0	1	3	2	1	3
7 複合施設	0	0	0	0	0	0	0
合計	201	68	124	95	220	45	17
割合	52.2%	17.7%	32.2%	24.7%	57.1%	11.7%	4.4%



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】
高齢	転倒した後の対応が素早く大事に至らなかった。	転倒したその日のうちに謝罪に伺った。受診の付き添い、その後の受診もお手伝いできることは行った。車を持っていないご家族だったので受診対応をする。	毎日、利用者様の様子を伝えたり、家族と職員とが良好な関係を築けていた。
高齢	居室の汚れや建物の構造の問題	ご家族との話し合いの中で苦情を言っていた。そのことがきっかけで、気軽に話ができる関係が取れるようになった。	
高齢	玄関前のケヤキの木の落葉が溜まっていて、風が吹くときにコンクリートのアプローチまで飛んできて見苦しいので何とかしてほしい。	開設以来 30 年になり、けやきの木も幹回り 4m、高さ 20m になった。冬には落葉が多く落ちるようになり、週 3 回掃除をしている。それでも追いつかない状態なので、毎日中庭の掃除をすることにした。また風の強い日には 2 回掃除をしている。その結果、利用者様やご家族の方からきれいになった、ベンチでくつろげる等の好意的な意見を多くいただくようになった。	利用者様のニーズにすぐに対応したことと、結果がすぐに出たことで、信頼関係が築けた。今後この状態を維持することに努めたい。
高齢	ショートステイ利用中のご利用者より「今まで自分が座っていた食堂の席に違う人が座っている。決まった席に座ることはできないの？」と現場職員へ申し出があり、相談員へ報告があった。	すぐに相談員が申し出者のもとへ伺い、申し出者が座っていた席に当日同じショートステイで入所した方が座っており、たまたまその方も申し出者が座っていた席にいつも座っている方であったということが分かった。当日入所した方が重度の認知症の方であり、その方の席の変更は難しいと判断し、申し出者に事情を説明し、食堂内での席の固定が可能な席をご用意させていただくことで納得をいただく。申し出者より「いろいろな人がいて大変だよね。でも、すぐに来てくれてありがとうね。ちゃんと聞いてもらえて落ち着いたわ。これからもよろしく」とのお言葉をいただく。	申し出者も軽度の認知症の方であったが、すぐに状況確認を行い納得していただける方法をご本人と直接相談して決定できたこと。
高齢	入浴介助時、もう少し丁寧にやさしくやってもらえると嬉しい。	介助スタッフに説明して、以後気を付けてもらえるようになり、その利用者が喜んでくれた。それからは、どなたからもそのような苦情はなくなった。	ちょっとしたことでも、心に引っかかることは教えていただくように利用者や家族にお願いしている。苦情となる前に、意思の疎通が、連絡帳を通す等、送迎時等行えるようになった。一日 2 回のミーティングを 3 回にしたことも良かったと思う。
高齢	利用者より、家族へ職員の介護が荒いとの苦情があった。	すぐに事実確認を行うと、数日前から利用者は不眠であったことが分かり、家族に伝えると、自宅でも不眠が続くと、何もなかったことを言うことがあるとのこと。今回も、本人は男性職員にやられたとの訴えだったが、その日の勤務に男性がいなかったこともあり、自宅で起きたことと同じと考えられる。主治医より眠剤を処方してもらってからは良眠となり訴えがなくなった。	ご家族との信頼関係がしっかりと築けていたことで、利用者本人の訴えのみを信じるのではなく、施設側の主張も聞いてもらったのだと思う。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	利用日の確認不足でお迎えを忘れてしまっており、家族より電話がある。すぐにお迎えに行き、利用される。	ご家族と面談を行い、今後の対応を考える。ラインでグループをつくり、息子さん夫婦、正規職員（5名）の計7人で利用日の前日にラインでメッセージを送り確認を行うことにした。また、ケアマネからの提供案も生活指導員が2人でダブルチェックを行うことにした。ショートステイの多い方だったので、やり取りを密に行い、その後は落ちがなく利用していただいた。病状が安定しない時などもラインでやり取りができ、連絡が密に取れた。	息子さんの訴えを真摯に受け止め、スタッフ全員でラインを共有する中で、少しの情報も共有することができた。現在、その方は亡くなられてしまったが、最後まで状態の変化について様子を確認し合い、看取りの時まで情報の共有ができた。
高齢	デイサービスでのおむつ及びパットの使用数が多い。	使用時の内容、使用物の種類、個数を連絡帳とは別紙で報告した。使用内容を家族が使用時の具体的な状況を示してくださり、「ここまで交換なし、交換あり」が明確になり、その後苦情につながっていない。	ご家族の要望に応える姿勢を見せたこと。介護者目線ではなく、家族目線で対応したこと。
高齢	帰宅直後にトイレの失敗があったことを家族より連絡を受けた。	帰宅直前はトイレに誘導している。送迎中に乗っている時間が長い方は帰宅直前にトイレで用が済ませられるように朝来所した時からトイレの時間を調整している旨をお伝えした。日々の排泄のリズム（尿・便とも）を一人一人把握した対応を心掛けている。その日の状況はどうしてそうなったかは不明であるが、日頃行っていることを伝え、家人に納得いただき、その後の体調に合わせて様子を見てもらうようお願いした。	帰宅直後の便の失敗がどうして起きたか不明だったが、こちらでの対応について理解していただき、家族も本人の体調を観察するなどの協力が得られるようになった。説明し信頼が得られた結果だと思われる。
高齢			普段ご家族に対しても、相手の立場に立って接することでちょっとしたトラブルにも解決できるのではないのでしょうか。
高齢	施設南にアパートが建ってしまったため、日が入らなくなり暗くなってしまった。また、景色が見えなくなってしまったことに対し苦情がある。	窓からの風景がよいもの（花を飾る）など提供した。部屋ではなく、入居者個人に対し生活の中で楽しめることを増すことで取り戻した。	
高齢	冬季の面会制限中にインフルエンザの感染があったのは残念でした。	家族会に毎年実施している満足度調査に要望として記入されていた。入所されて期間も短く、娘さんが他県在中ですが、頻回に面会に来られ、少しずつ施設職員とも慣れてきた。母親の状態を常に心配されていたので面会制限中に他利用者が感染されてしまいとても心配だったと思いますが、面会時の職員との会話やLINE連絡で施設との信頼関係ができ始めていたので家族会のところの説明で理解していただけました。	状態の変化があるとLINEで連絡したり、面会には職員から様子をお話しするなどして、少しずつ信頼関係が築けた結果だと思います。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	利用者が利用中にケガをしてしまい、説明する職員がみな違う内容で説明したことで、家族に不快感を持たせてしまい、苦情になった。	ケガの状況、どうして説明内容が二転三転してしまったのか、原因を調べたうえで説明し謝罪。また、今後、同じことが起きないような仕組みを作ったうえで納得していただいた。	事実をきちんと説明し、目に見えるよう対応して、結果が分かるようにしたことで納得していただけたと考える。
高齢	ほとんど利用者間のトラブルである。	双方への傾聴	日頃から間に立ちやすい関係を築いておくこと。
高齢	送迎時の職員の介助法に不安、不満を感じた。	連絡帳や苦情受付簿への記載を依頼。ケース会議等で職場内で問題点、解決方法の検討。	利用者様のご家族様が意見・苦情等が言える関係、環境づくり
高齢	施設内で利用者さんの爪切りをした。送迎時に娘さんに硬い爪があって切ることができないところがあったと伝えた。（送迎はスタッフ）その後、奥さんから「水虫があるので爪切りをしてもらえなかった」との申し出がケアマネにあった。	ケアマネから連絡をもらい、管理者（苦情担当者）が利用者さん宅を訪問し、奥さんへの説明不足を謝罪しご理解をいただきました。また、状況報告は、キーパーソンの方に直接説明するように伝えた。（この事例では奥さんがキーパーソンです。）	状況報告は、キーパーソンの方に直接伝えるようにしたことで、信頼関係が築けるようになりました。（人伝えだと内容が直に伝わらないことを職員で共有しました。）管理者は状況が分かったら直ちに行動し、日を空けないこと。
高齢	サービス内容について利用者様やご家族より「より充実させてほしい」との声あり。具体的には、運動をする時間を増やし、筋力低下を防いでもらいたいといったもの。	少人数のデイサービスであり、利用者の方々の介護度、状況もそれぞれなので、個別の対応は難しい。しかし、可能な限り、ご本人、家族の気持ちに寄り添えるよう、運動の強度、時間などを考慮しながら、それぞれが無理なく「楽しく」体を動かせる方法を職員同士で共有しながら対応している。	今回は、このような声が直接届いたので、すぐに対応することができた。利用者さんが感じる不安や不快なものに対し、いつでもその声が引き出せるような関係と、普段のコミュニケーションが重要だと感じている。
高齢	停電の時の施設の対応が悪い。	今まで経験したことのない長時間（5時間位）停電が発生した時、職員数も少なく、停電なら部屋でじっとしていただければ大丈夫と思いき、一部利用者のお世話しかなかった。そのため他の利用者か家族から、何もしてくれなかったと苦情が来た。利用者にしてみれば大変不安な気持であったようで、そういう意味では施設としてのケアが不足していたと丁重にお詫びし、ご納得いただいた。丁重な対応により、利用者の性格や長所・短所も理解でき、家族との良好な関係ができた。	誤っていること、施設に原因がある場合は、素直に正直に過ちも認め、丁重に謝罪すること。
高齢			常にご利用者様、ご家族様との会話を大事にして、お話の中から「気にしていること」「不安に思っていること」をひろいあげサービスに活かしているのも、苦情や意見として表面に出てこないのかもしれないと思う。
高齢	送迎にて自宅へお送りした際、車椅子の置き場所が違ったため、家族が不便な思いをした。	電話連絡と併せて自宅を訪問し、お詫びをした後、車椅子の置き場所を統一し、スタッフに周知することを伝えた。	お詫びと今後の対応（解決策）を提示し、意見を伺った。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	ある男性利用者を特別扱いしており、自分を見てくれない、もっと手をかけてほしい。自分も歩きたいのにその男性ばかりと出かけている。やりたくないことばかりやらされている。	個人面談を行い、ご本人が納得いくまで対話を続けた。認知がほぼないため、その男性の状態をわかりやすく話し、一人ひとりのサービスが違うことを理解してもらえよう時間をかけて何度も話し合いの場をもった。	男性利用者が増えたことにより、スタッフが他の男性にかかわることへの嫉妬がみられた。スタッフのかかわりが少なく感じるようになり不満へとつながった。
高齢	看護師の対応が冷たかった。	ご家族と看護師と一緒に導尿を行った。	職員の接遇に問題があり、ご家族の不信感につながったと思われるが、ご家族と一緒に導尿を行い多少改善された。
高齢	近隣医療機関医師より、担当相談員がなかなか連絡が取りつけない。いろいろな職員に聞くと、情報のずれが出てくることもあるので、担当以外と連絡したくない。	内部にて外部連絡が来た際の対応の統一。担当不在時の連絡やり取りできる方法の確立。担当医師に対応方法を伝えた。	頂いた内容を話し合い医師に伝えた。その後の関係は良好になっている。
高齢		利用者、ご家族から意見・要望があれば、職員全員に報告し、施設長が利用者と直接面談をする。また、連絡帳に記載する。返答は、できること・できないことを、絶対うやむやにしないようしっかりと話をする。	
高齢	入所間もない利用者の方の手や前腕に内出血がみられ、家族からケアに対する苦情がありました。重度の認知症があり、ベッド柵等にぶつけたことも考えられたので、保護したりして、連絡帳を作ってその日の様子などを書くようにしました。	家族と面談をしました。介護拒否もみられ、入所して1週間が経過してきていた中でしたので、不安や混乱の中に本人はいるので、1か月時間くださいとお願いして、注意深くケアにあたりました。連絡帳には、家族の思いも書かれ、意思疎通が図れました。そのうちに本人は落ち着き、家族の信頼も得られ、1か月程で連絡帳もいなくなりました。	誠意をもって、職員のケアを信頼して対応しました。できる限りの対応策を考えて行ってきました。最初の頃は連絡帳に辛辣な言葉が書かれていましたが、そのことを否定するのではなく、家族の気持ちとして受け止め、誠意をもって対応してきました。
高齢	同じ敷地内に別棟で暮らしている利用者さんのお迎えの時に、別棟の家族へ声をかけずにデイに来てしまった。家族はどこかに徘徊してしまったと思い捜索した。何も声をかけずに出かけてしまったことに不信感を抱いている。説明と謝罪がほしい。	当日、お迎えを対応した職員に事実確認する。別棟に行き、玄関で声をかけたが応答がないためそのまま来所した。声をかけるだけでは聞こえないこともあるため、インターフォンを押すように職員全員に周知する。	普段の送迎時には、利用者宅に家族がいることが多かったため、いない時の対応方法など細かな送迎方法を家族としっかり話し合うことができた。
高齢	階段の電灯を使った後消してしまう方がいる。階段を使用中は危険なため、日中でも消さないでほしい。(ケアハウス)	月一回の意見交換の場でお話し、議事録も入居者全員に毎月配布している。二度ほど繰り返したところ、消す方もいなくなり、危険回避できると喜ばれた。以前から協力的な方ですが、変わりなく協力的なので、早目の対処が必要だと感じた。	入居者の皆さんに繰り返しお願いすることと、早く対処をすることで、意見要望を出された方も納得してくださると思います。
高齢	あざが出来て帰ってきた。報告がない。本人は職員にやられたと。	事実確認。説明。苦情後誠実に対応することで、思いの伝わる施設。最初の不信感を抱いた時の説明も、5か月かかりましたが、嘘でないことが信じられるようになったと言ってくくださるようになりました。	入居者の皆さんに繰り返しお願いすることと、早く対処をすることで、意見要望を出された方も納得してくださると思います。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	面会時おやつの時間に介助をしていた職員が飲み込む間もない速さで介助をしているところを見て不安感を持った。	申し出に対する苦情については職員全員に周知するとともに、基本理念に基づいて、個別援助に対するサービス提供のあり方について話を行いました。家族に対しては謝罪をし、家族の「思い」を職員に周知したことを伝えました。	
高齢	連絡ノートでのやり取りをするうえで、上から目線だとか、どういうつもりなのか？といった内容の記載があった。	こちらの言わんとすることがご家族や利用者様に間違ったように受け取られてしまうこともあるため、直接面談する時間を設けて対応した。ノートへの記入のみでは、わからなかったこともお話しすることで、きちんとこちらの思いが分かっていた様子を。	文章だけのやり取りでは、お互いの思いにすれ違いが生じることが多々ある。いち早く対応するためにも、意見や要望をいただいたら、すぐに面談日時を段取り対応すること
高齢	近隣からクーラー室外機の音がうるさいと苦情が来た。	防音壁の設置。	
高齢	「夜テレビを何も言わずに消されてしまった。」との訴えが、ご入居者よりありました。	訴えをきいた職員が、相談員に話し聞いてもらいましょうとご本人連れてこられる。ご本人の話を相談員が聞きました。当事者職員に内容を伝え、確認しました。実際には、ご入居者の被害妄想的なところがありましたが、「ご本人がその様に感じているので、それが事実ということもある。」と職員が感じ、ご本人に聞こえるような、伝わるような声かけをしていなかったことを直接謝罪しました。お互い何度も握手をして「声かけを多くしていきます。」、ご入居者も「何でも思ったことを言っていく」と打ち解けました。	話した内容をそのまま受け入れて聞いてもらい職員と話し合う場が持てて、わだかまりが解消できたため。お互い思っていることを話し合うコミュニケーションが大切です。
高齢	インフルエンザ流行期に感染者の居室対応や面会制限を行っていたところ、ご家族から「心のケアはきちんと行っているんですか？何もしてもらっていないと本人が携帯から電話をかけてくるんですが」とご指摘をいただく。	訪室回数や声かけの見直しを行うとともに、ご本人様、ご家族様に感染症の拡大防止策についてもご理解いただき、ご納得していただく。その後他施設に移られましたが、また、当施設を利用したいとお言葉をいただく。	ご本人、ご家族の想いの傾聴と、意向に沿った支援を行うことで、信頼関係の構築に近づけたと感じる。
高齢	・プライバシーの保護について ・施設入所中の家族の悪口を外で聞いた。	・家族に聞き取りを行い、これから再発しないよう予防策をとっていくことを話す。 ・全体会議で取り上げ全員で検討。予防策を考え、周知を行っていった。家族に細かく連絡するとともに、話し合いや報告をしていきました。	家族のお話をゆっくり聞き取り、家族がつかれた気持ちを受け止める。家族の気持ちをわかってほしいと何回も言われたので、今まで家族が介護苦労をしたこと、今回のことをお話しして下さったことに感謝をし、つらい思いをさせたことにお詫びをしました。お話をするうちに気持ちも落ち着き、笑顔もあり、今は面会もたくさん来ていただけてます。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	送迎職員の対応や伝達に不信感を抱き、これまでの不満を訴えられた。 ・デイで多量の失禁のため、ズボンまで汚染してしまうことが頻回。 ・当日の職員が送迎時に何か言おうとするも途中でトーンダウンし要領を得ないこと。	・お電話での苦情であったが、受けた職員がじっくりお話を聞き、ご不満を受け入れた。 ・翌日、相談員が訪問し、お詫びを伝えるとともに、改善案を提示した。職員の送迎時における明確な対応をお約束し、夜間パッド（ワイド）のご使用や予備の持参枚数（パッド）の確認などを行った。 ・「今まで、ずっとお世話になってきて感謝しています。このことで事業所変更等は考えていません。これからどうしていったらよいのかと思っていたので……」と穏やかに対応してくださり、その後お互いにはっきりと意見交換できる関係になりました。	・初期対応（じっくりお話を聞き、お詫びを行う）がていねいにできたこと。 ・その結果も、不満の根源を見極められたこと（失禁そのものより、送迎職員の不明瞭な態度） ・心を込めて謝罪し、改善案を具体的にご提示したこと。
高齢	入浴でもっと強く体を洗ってほしい。	ご利用者様が納得いく力強さで洗う。とても気持ち良かったようで、入浴がより楽しみになった。	ご利用者様が楽しんでいることが言いやすい環境だった。
高齢	担当ケアマネジャーを変更してほしいと利用者様から話がある。	法人内の事業所でもあったため、関係者で話し合いを行い、本人が納得できるようケアマネジャーを変更した。その後特に苦情等はなく、デイサービスのご利用を続けられている。	
高齢	100歳を迎える利用者様の対応方法について。家族の思う処置方法と看護の処置方法とのズレ。	面接面談を行い、お互いに意見交換。事業所が考える対応と、ご家族の思い（超高齢者）を含んだ希望の処置方法とのすり合わせができ、サービスの改善につながる。	従来通りの処置方法もあるが、ご家族の思いのこもった考え方のすり合わせにより、サービスの向上につながったと考える。
高齢	送迎者が利用者宅に行き、車の止める位置について、歩道にはみ出て歩行の邪魔になっている。	バスの送迎ではなく他の送迎車に変更した。送迎者がそこに停めざるを得ない場所のため、歩行者等に遭遇したら声がけをする。	送迎車での停める位置の苦情なので、近隣の方などにご理解をいただき、苦情などの声があればすぐ対応をした。
高齢	ある男性介護者から、デイサービスから戻って来た洗濯物をそのまま洗濯機に入れたら、未使用のリハビリパンツが入っていて、一緒に洗ってしまい洗濯機が使えなくなったという苦情。	当時の状況は、洗濯物をまとめたビニール袋の上に、ビニール袋に入れた未使用のリハビリパンツを置いてしまったことによるものだった。介護者が洗濯物の内容を確認せず一気に洗濯してしまった部分もあるが、苦情解決責任者が丁寧に謝罪し、洗濯機の修理代を払わせていただくことで解決した。今回は修理代も低額であったが、どこまで責任…というところでは課題も残るところです。	今回は職員の不注意をとらえ、誠意を持って対応させていただいたことにより、引き続きご利用していただいています。最初は怒って電話をしてきた介護者も「自分も悪かった」と言ってもらい、信頼関係も築けたのではないかと思います。
高齢	入所時に同室の方から心無い一言を言われた。	「居室を変えてほしい」といった希望はなかったが、その方と同室ではない方がよいと判断し、別のお部屋を用意した。	希望はされなかったが、入居者のご家族は安心された様子であった。入所初日ということもあり、「言えない」と察してあげられたことで相手の立場に立つということができてよかった。結果、思いが一致したと考えます。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	95才女性。車椅子で移動。介助でトイレ使用していた。麻痺側の手首にあざがあるとショート前にはなかったと訴えがありました。どうしてこうなったか説明してほしいといわれる。	いつどのような状況でできてしまったあざかを徹底的に記録をもとに調べ、時系列にして表にまとめ、夜勤帯の一人で介助した際に出来たと説明に行きました。→管理者。後日担当した夜勤スタッフもお詫びに行く。立位が不安定で日中は二人介助でトイレで排泄可能だが、夜勤一人体制のため、ベッド上でのおむつ交換になるがいかと了解得て、プランの変更。またどこかに当たってもすぐに色が変わりやすく保護の意味でアームリストを付けていただくことを了承得る。その後はあざになることもなく、お互いに安心した関係になった。	正直に包み隠さず、ご利用者様にここでのケア内容を伝えて「そりゃ大変だなあ」と同感していただけた。以前から運営推進会議にも参加していただいていたため、スタッフを責めるのではなく、許してくださったと思う。「辞められても困るでな」と理解を示してくださった。
高齢	施設で実施した健康診断について、終了していたにも関わらず、これからと伝えてしまった。実施後の報告をせず、結果用紙のみ渡してしまった。相談窓口が誰なのかわからないと話があった。	ご家族の希望が、入所している母親のことを細かく報告や相談してほしいと申し出があったため、報告ミスが細かくされていなかったことを謝罪して、ご家族が抱えている心配なことや不安なことを傾聴した。何でも相談してもらえよう窓口をCMに統一した。日々の中で面会時に会話する機会を増やした。	コミュニケーションが不足していた。
高齢	口腔ケアをやっていない。	「口腔ケアは行っているが、痰量が多く、開口時間が長く口腔内乾燥傾向で汚れが落ちにくい」旨を説明。担当者で話し合い、口腔ケアの回数を増やした。訪問衛生士に週一回のケアを依頼。記録をご家族に見ていただいた。	その後一度も「汚い」とは言われることはなく、肺炎を起こすこともなかった。お亡くなりになった時も、「一度も肺炎を起こすこともなく、しっかり見ていただき感謝しています。」とおっしゃってくださいました。
高齢	デイサービス併設の生活支援ハウス（高齢者住宅）入居者が、買い物に出かけ帰宅する際、支援ハウス付近で、入口が分からなくなり、迷われていた。それを見かけた地域住民より、行方不明に対する不安等事業所の管理体制に対する問い合わせがあった。	入居者、担当ケアマネ、地域包括と情報を共有。その上で、地域住民への理解促進のため、区役員会等で、支援ハウスの入居条件や概要について説明する機会を設ける。	
高齢	同室者AさんとBさん、Aさんより、Bさんの見ているテレビの音がうるさくてゆっくり休めない。Bさんより、昼間からテレビをみただけで文句をばかり言われて面白くない。部屋替えしてほしい。	Bさんに対し、ヘッドフォンを購入、Aさんの邪魔にならないよう延長コードを通す。Bさんは、以前と変わらずテレビをたのしむことができています。Aさんは、静かに休むことができると同時にBさんが気を使ってくれていると感謝の気持ちをBさんに伝えるようになった。これにより、職員と入居者のみならず、同室の入居者とおりの関係も改善された。	双方の訴えを真摯に聴き、互いの希望を均等に受け入れたことがよかった。またその姿勢が二人の入居者に伝わり、自分たちのことを真剣に考えてくれたと理解してもらえたのだと思う。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	夏の暑い時期に、エアコンにて冷房を使用していますが、A様（女性）より「エアコンは身体に合わず寒さが堪えるので、昼食後は、午睡せず帰宅したい。我慢すると体調を崩す。毎年のことなので、考えてほしい。	① 予防の方で、近所にお住まい。面談で希望を伺う。個別対応でエアコンの無い部屋に簡易ベッドを移し、午睡して頂く。（扇風機使用）②他の方は、エアコン希望であった為、部屋を変えたが、ご本人の希望で帰宅を希望。③担当の包括支援センターに介入して頂き（独居）離れて暮らす息子へご了解のもと、昼食後に帰宅して様子を見る事となる。（面談は管理も同席）④サービス自体の拒否に繋がらず、夏季限定の訴えであり、季節の移り変わりとともに、終日ご利用に戻る。⑤現在では、エアコンの有る部屋で午睡されるようになりました。	個別の訴えに対して、向き合い、対応を細やかに、ご納得いく方法を外部の職員以外の関係者も含め、心配し、都度の様子に合わせて対応できたことで、ご本人に安心して頂けたと考えます。その後何でも相談頂ける関係や一度言ったから戻せないでは無く、その時の体調を心配するスタッフと柔軟な対応が現在までのご利用継続に繋がりました。他のご利用者様も同様の対応に努めるきっかけとなりました。
高齢	ご家族は、入浴時に浴槽へ入っていると思っていたが、シャワー浴対応だった。それは何故か？	まずは電話でお話をして、その後直接お会いし理由を伝えた。	デイとしては、皮膚状態で判断をしてその事についてご家族にお伝えするのを怠ってしまったのが要因。今後は、変化についてその都度相談、連絡していく。
高齢	スタッフの利用者に対する言動が荒っぽい。そして子供扱いしている。	利用者に対する言葉使いについて、申出人と話し、個別に具体的な事案についてまで詳しく聞いた。すると、色々と話されてスッキリされたのか、最後には良い表情をされていた。そして改めるべきところは改めさせて頂きましても伝えることで、納得して頂けた。	しっかりと話を傾聴できたと思います。頂いた苦情をなおざりにせずに迅速な対応をして、話を聞いたことが良かったと思います。
高齢	重度化した利用者の家族に対して、「いつ迄ここに居るんですか？」と発言した職員がいた。	迅速に施設長よりお詫びをしました。状況説明だけでなく、大切な家族が重度化してきて悲しい気持ちになっていることを受け止めるよう配慮しながら、お話をお聞きしました。職員間で統一できていない部分を解決に向けて働きかける様にお約束し、納得して頂きました。	施設側の都合や正論のようなことを言うだけでは、おそらく解決に向かわないと思います。苦情なり、意見要望なり、その方の心情を理解しようとする姿勢が重要だと考えています。
高齢	以前に要望として職員の顔と名前が一致してないので、解かるようにしてほしいとの意見があった。	グループホーム入口に、職員の顔写真と氏名を掲示し、継続して行っています。病院内の新聞にも新入職員の挨拶として一言を載せており、グループホーム内にも、掲示しています。	職員の異動があるため、ご家族としては、わかりやすくなったと思います。
高齢	家族より電話あり。利用料が減免になっていない。どういうことか？との問い合わせもあるも、知っている職員が退職していたりして、対応も遅くなってしまった。	原因をしっかりと追求し、今後どう対応していくか？また、減免分の差額をきちんと解かるように書類で説明した。（謝罪に訪問する。）	電話では、とても口調が強くと、納得いかない様子であったが、自宅に訪問し、事実をきちんと説明し、謝罪することにより、とても穏やかな表情となり、いつもお世話になっていてありがとうございます。と話してくれる。その後2時間程家のことや利用中のことなど一緒に話すことができ、良い関係が築けた。



	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	施設内に角が多くて不安だ。備品も丸いと良い。	居室内、廊下、食堂の危険と思われる場所を確認し、保護材を設置した。保護材を設置したことで、怪我をしなくなって安心だと言っていた。	不安に思っていることに、すぐに対応できたこと。また、視覚障害の方に寄り添った対応ができたことで、安心していただけたと思う。
高齢	入居者A様と職員Bとの会話で「印鑑が」、「家を売る…」などの話をフロア内で大声でしており、他入居者様のご家族様より、プライベートな事なのでお部屋で話した方がよいのではないかとの内容。	謝罪させて頂き、「伝えて頂きありがとうございます。」と伝える。他入居者のご家族様より「こんな事いきなり言ってごめんなさいね。」と言って頂いたため、「今後も気付いた事があれば教えて下さい。」と伝えました。また、職員会議などの場で今回の件を職員全体に周知して頂きました。ご家族様からは、「普段ならこんな事言えないんだけど、この職員さんは、みなよくやって頂いているので、少しでも施設が良くなればと思って。」と言って頂き、嬉しく思いました。他者の事で伝えて頂いたので、信頼関係がうまく築けていると思いました。	ふだんからコミュニケーションを多く取っていること。
高齢	ショートステイご利用者のご家族より電話にて（5日間ショートステイを利用したが）「入所中一度も排便が無かったという事はどういう事か、前回利用時も同様の事があったが、排便が無い時は下剤を増やすか排便をしてもらえなかったのか」と大変ご立腹の様子であった。	その場で謝罪するが、ご家族の怒りが収まらず一方的に電話を切られる。相談員が折り返し電話をするが、「そちらでは厄介者としか思っていないのでは、こっちにとっては大切な親なんだから」と話された。後日、ご自宅に伺い、原因と改善策について報告させて頂き、ご家族にお話は聞いて頂けた。その後もショートステイを利用頂いている。	ご家族と直接会い、経緯を全てお話し、改善策をきちんと伝えて、謝罪出来たこと。また、ご家族の訴え、要望を良くお聞きし対応したこと。
高齢	送迎時の職員の対応、介助不足の苦情がありました。①必要な介助がしてもらえなかった。②一日一回のリハビリをやらしてもらっていないのではないか。③洗濯物の返し方についてご意見、苦情を頂く。	苦情受付後、すぐに謝罪して事実確認の時間をいただき、施設に戻り原因について話し合う。①、③については、職員の配慮不足とケアが統一されていないことが原因②については、全職員認識はあったが、未実施であり、また共通してご家族とのコミュニケーション不足も大きな要因と考えた。今回の件については、改めて謝罪、原因と今後のケアについて説明させて頂き、ご理解を示していただいた。	職員全員が、利用者様、ご家族様との統一したケアが行えるようになったこと。また、今まで以上にご家族様とのコミュニケーションを大切にするようにしたこと。
高齢	利用料を滞納してしまっている利用者家族に対し、利用者が入院中に病院で退院に向けての会議を開催。デイサービス職員が会議の中で、利用料の滞納について話をされた。その事で恥をさらされたと、抗議の電話があった。	事業所の所長や事務局長、また会長と共に、翌日苦情に関する会議を開催する。先方から謝罪に向う日時を指定されたが、会議終了後、直ぐに事業所所長より連絡を取り謝罪。改めて先方指定の日時に所長が出向き謝罪する。先方は、「こちらも感情的に発言したが、反省する点もある。」と述べた上で、利用料支払いについても応じて頂けた。	会長が会議の中で苦情対応についての「さしすせそ」の方法について共有してほしいと述べられる。「さ」最善を尽くす「し」知ったかぶりをしない「す」反論するは議論「せ」誠意ももって「そ」即時報告する。局長からも、速やかな対応を行うべきとの指示あり。苦情受付から敏速な対応や誠意を持った対応を取った事で、先方の方もその行動について理解してくれたのではないかと思います。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	和食だけでなく、行事食に洋食メニューを入れてほしい。食べやすい食器にしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・献立内容を検討する。</li> <li>・「食器をその方に合わせてお出しする」旨を掲示板に掲示した。</li> </ul>	要望をいただいてから、迅速に解決したことで、申出人が「伝えれば動いてくれる」と感じていただきました。
高齢	担当のケアマネジャーの対応（態度や言葉遣い）が上から目線。信頼することができない。担当を変えてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センター担当者と対応方法について検討。申し出のあった同日には、申出人に連絡をとり、直接苦情内容を確認し、謝罪及び事業所としての方向性を示す。（管理者対応）</li> <li>・翌日には、新しい担当ケアマネより申出人に連絡を取る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出のあった日に、ある程度の対応をスピーディーに行うことができた。</li> <li>・申出人からの苦情をじっくりと時間をかけて聞くことができた。</li> <li>・他市町村の地域包括支援センターではあったが、密に連携することができた。また、申し出日に事業所でも対応を検討し方向性が出せた。</li> </ul>
高齢	他施設入所をしている「姉に会いたい」との内容の訴えがありました。自分の都合で自動販売を撤去してほしい。（身勝手な要求）	措置入所している経過もあり、行政との連絡調整と、受け入れ側である姉が入所している施設と連絡調整を行いタクシーを利用して姉に会いに行くことが出来ました。気分転換を図る目的で、月に1回ですが、保健センターで行われている健康教室へ参加をすることの機会を提供しています。	姉の施設や、行政とのスムーズな連絡調整ができたこと。受け入れ側の姉が入所している施設も快く受け入れ対応を行って下さったこと。
高齢	風邪ひきが多いので、レストランの換気をしてほしい。	施設長へ報告し、検討委員会から職員へ徹底。朝・昼・夕の三食前に必ず換気し、昼食後に当直職員が、食事後の片付け時に換気。一日四回、職員で徹底し換気した。	苦情者に対して、他の入居者様のことも気遣って下さった事にお礼を申し上げる。対応を速やかに行い、この様にしていきます。との旨を入居者の皆様へお知らせした。職員ひとり一人が、各入居者様に風邪が流行っているのを、気を付けたり、体調を気遣う声掛けを実施した。
高齢	週に二回ご利用して下さっている男性から、日曜日はグループに入りにくく孤独感を感じている。	ご本人、耳が遠いこともあり、他者とのコミュニケーションが取りにくい。しかしながら、スタッフとは良く会話されている。座席位置を配慮し、移動した。声掛けを積極的に行い、スタッフが他者とご本人の間に入り会話の機会を多く持つようにした。グループで行うレクリエーションを増やした。以前より、他者やスタッフに心を開いて下さる様になった。	お互いに、心の内を汲み取ろうと歩み寄れた事が、心を開いて下さるきっかけになったと思われる。どの様な思いでいらっしゃるのかを、スタッフが間に入り、お伝えできた事で、お互いを知るきっかけとなった。
高齢	利用者や家族に対する職員の対応や専門職として技術が未熟であると、数点例を挙げて注意を受ける。	苦情内容について会議を開き、報告と検証を行った。今後同様の苦情を受けないように業務に取り組むよう話し合った。	以上を申出人に報告したところ、以降強い非難はなくなり、普通に接して下さる様になった。反省すべき点を改善するという誠意を説明したことで、評価していただいた。
高齢	送迎時間が遅かった。依頼した対応できていなかった（送迎時に窓を閉める等）	その都度、家族と電話等で連絡をとりお詫び、対応の改善、職員間での周知徹底をしています。その後、意見や要望をいやすくなったといわれたケースもありました。	迅速く直接コミュニケーションをとったことが良かったように思います。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
高齢	ほぼ毎日ご利用の方で、受診で休んだ為、いつもと入浴日が変更になっていたが、入浴の担当者が、変更になっていることがわからず、入浴しなかった。その日に、家族から入浴しなかったことを怒られ謝罪しました。	すぐにカンファレンスを行い、ホワイトボードに入浴予定者を記入しているが、変更があった場合は利用日も記入しておく。また、入浴担当者もいつもと違う日に名前があったら、必ず確認するように決め、再度ご家族に謝罪した。長くご利用いただいている方で、それまでも信頼関係を築けていたと思いますが、間違いを指摘して頂き、改善することで更に信頼関係に繋がったと思います。	・普段から、苦情や要望を言いやすい人間関係をつくっておくこと。 ・苦情に対し、すぐに事実関係を調べ、スタッフ間でカンファレンスを行うこと。 ・改善点を含め、家族やケアマネにも謝罪をすること。 ・スタッフ全員に周知すること。 以上のことを行うことで、信頼関係を強くし、再発防止に繋がれると思います。
高齢	要介護5（頸髄損傷、右上下肢完全麻痺、左上下肢麻痺、認知症なし）の男性（73才）から、男性介護職員の対応（目つきが悪い、上から目線な態度、声掛けがなかったこと等）の苦情をいただいた。	ご本人が看護職員に話をしたのを受けて、介護係長が改めてご本人の苦情を聞く。係長より、介護課長に報告があり、課長と部長でご本人の苦情を直接伺い、その場でご本人に謝罪。苦情を受けた介護職員に、苦情の内容をはっきり、そのまま伝えたとこ、介護職員は、やっと苦情の内容とご本人から叱られたことを理解した。その後、介護職員と部長で、ご本人に直接謝罪したところ、「〇〇さんは、まだ若くこれから伸びる人だと思っている。施設のためにしっかり働いて、お給料が2倍、3倍になるよう頑張ってもらいたい。」と言ってもらった。その後も、その介護職員のことを気にかけていただいた。	ご利用者からの苦情を、看護職員、介護係長、課長、部長で触接お聞きし、真摯に受け止めたこと。苦情の内容を介護職員にきちんと伝え、介護職員がなぜ苦情をもらったか理解したこと。介護職員と上司で、直接、謝罪したことで、ご利用者に職員の反省の気持ちが伝わり、ご利用者と介護職員の医師疎通がしっかり図れた。
高齢	加湿器の汚れ	① 加湿器の清掃は、継続して各居室担当者が実施する。  ①の対策だけだと現状にて行えていないため、居室清掃のチェックシートを作成し、実施の有無の管理をする。	・ご家族様から加湿器の汚れに関して、指摘された事によって、ご家族様への謝罪並びに対応方法（改善策）を迅速に実施し、継続して行えた事が信頼関係をより築けた。
高齢	認知症があり、ひとりでは家に居られない。家族が受診の時のみ短時間で、利用をお願いしたい。	認知が重度であり、デイには入れない為、屋外散歩が利用者宅を開放して頂き、何かと利用する事が出来た。家族より「神様、仏様くらいの気持ちであり、本当に有難かった。」との言葉を頂く。	利用者のペースで合わせ対応し、少しずつ信頼関係を築く事が出来たと考えています。
高齢	利用者の人生史を作成したところ、プライバシーの侵害だと言われた。（家族から）	介護保険課（その当時）にも家族が言いに行った為、事業所担当の介護保険課職員にも入ってもらい話し合いの場を設けた。	信頼関係が築けたというより、家族の思いを受け止めて、今後の改善すべき点が明らかになったのは、良かったと感じている。
障がい	・利用者間のトラブル ・職員に対しての意見	・各々から話を聞いて、お互いの勘違いだと分かった。職員には「伝え方」の指導をした。	その場ですぐに対応したから
障がい	利用者間や職員との間のことが多くありました。	誤解だったり、捉え方の違いだったりして、そこを紐解いていくと解決できた。	本人の思いや経過をよく聞き、誤解や捉え方の違いを訂正すること。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	苦情対応やご意見の拝聴など、解決をお望みの方もいれば「話せてスッキリした」という方もいます。申出人との信頼関係は、時に信頼関係以上の偏った、または事業所への過剰な期待を生じ、バランスが難しいところです。		
障がい	利用者間のトラブル。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申出者、対象者双方より聞き取りを行う。</li> <li>・ 共用部分での施設備品の使用や視聴方法について、お互いが気持ちよく活用していただけるよう職員側が取り決めるのではなく、利用者同士、利用者自治会の中で運用等の取り決めでしていただくようにした。</li> </ul>	苦情があつてから以降、同様のことでのトラブルの報告はなし。職員側で取り決めるのではなく、利用者さんも一緒に検討していただくことで、利用者さん同士が気持ちよく活用していただけるスペースの確保ができた。
障がい	訓練作業室のドアを思いきり閉める利用者があるので、びっくりするから何とかしてほしい。	受付直後、該当利用者様にその旨を話した上で、ドア自体を撤去し、申出人様の納得を得る。	迅速、丁寧に対応し、申出人様の「納得」を第一に考えたからだと思います。
障がい	ご利用者様の健康管理において、薬物療法や食事調整などの話をされたが、戸惑う気持ちを察してもらえず、また話の内容についても納得できないため、家族にも相談し一緒に説明を受けたいと申し入れた。	ご家族の時間に合わせ、ご利用者様当初の説明者、サービス管理責任者において話をする機会を設けた。まずは誤解を生じさせたことをお詫びし、医師からの説明を再度させていただき、今後における対応を現生活に配慮しつつ説明することで、ご利用者様、ご家族が誤解されていたことが明確になり納得していただくことができた。	ご家族とともに、ゆっくりと時間をつくり話をする機会を設けることで、この件に限らずご家族の日頃思っている不安等にお応えすることもでき、より双方の（ご家族・施設）で寄り添いながら、ご利用者様の生活を見つめられるきっかけとなった。
障がい	他法人の運営するグループホームを利用している方が、通所先の当法人事業所職員に対して、そのグループホーム職員の接遇に対する不満を話した。	初めは立ち話程度であったが、状況を詳細に確認する必要を感じたため、改めて面談をし、書類に書き留めた。相談内容を第三者委員へ報告し、対応を協議の上、本人の希望に添った対応方法にて解決することができた。	当法人への苦情ではなかったが、悩みや心配事を真剣に聞く姿勢を持って対応したことで、何でも話しやすい雰囲気をつくり、信頼関係がより強まった。
障がい	利用者さんの間でプロレスごっこがエスカレートして怪我をしてしまった。（休み時間）	お母様から苦情、整形外科へ何日も通うことになってしまい陳謝。ご本人さんがなかなか嫌だと言えない性格でもあり、エスカレートしてしまっていた。職員の目の届かない時間帯に行われていた。相談支援員さんにも入っていただき、何度か話し合いの中で、こちら側の理解もしていただいた。結果、利用中止で別事業所になってしまったが、今でも利用者さんや母親、相談支援員さんとは交流を持てている。	利用者さんに合った事業所を全体で考えられたこと。福祉事業所の保険に入っていて、保険金が支払えたこと。
障がい	補装具の装着について確認をしっかりと行ってほしい。	ヒヤリハット報告を作成し、ミーティング、職員会議で周知をした。だれがいつ確認をするかを決め徹底した。申し出された方に報告できた。	翌日には周知ができ、具体的な対策が決定されたこと。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	帰省の際担当職員が用意した衣類について、ご本人の動作能力を考えて少し大きめの衣類を用意すべきとの苦情・要望があり、これに対応するとともに、施設のルールに従い苦情対応し、広報紙により無記名で公表したところ、苦情までのことではないので、話を大きくしないでほしいとの苦情。	施設のルールを説明し、今後とも、積極的に苦情・要望を聞かせていただきたい旨、お願いする。	聞き取った職員は「重大なこと」だと判断し苦情対応したが、家族の思いと差があった。日常的な家族との会話不足があると思われた。また一方で、苦情解決のルールについて、家族の理解も不足していると思われる。笑い話で終わったが、笑い話として終わらせず、同ルールの習慣化を目指したい。
障がい	設備の不具合に対する修繕を行ってほしい。	予算状況を確認した後、改修が可能であったため、2週間ほどの時間はかかったが、修繕を完了できた。申し出された方には、ご不便を感じられたことを謝り改修できたことを報告した。	早期に対応したこと。
障がい	家族から電話で「施設外でのケガ・交通事故について、グループホームから家族に連絡がない。」との苦情。	役員、職員で対応を協議した。他団体に対応について問い合わせた。家族には、電話にて謝罪と今後の対応について説明し、了解いただいた。今まで入居契約時も含め来所なく、家族は関心薄い、非協力的と、職員側は思い込んでいたことに気が付いた。また、場合によっては、協力いただけることもあるかもしれないと確認することができた。	
障がい	1 利用者間でのトラブル 2 利用者への職員の接し方のクレーム	1 双方の話を聞き、お互いの納得する解決方法を見つけ対応した。 2 まずは、利用者様に謝罪し、今後そのようなことがないよう職員に注意したということを伝え、職員には改善するよう注意した。その後同じようなことが起きていないか定期的な面談等を行い様子を見て対応した。どちらも申出人との信頼関係がより築けたと思います。	普段からのコミュニケーションだったり、定期的な面談をしていることよっての結果だと考えています。
障がい	(ご家族より) 立ち寄ったら部屋が散らかっていた。もっと気にかけてほしい。	毎朝、ご本人と一緒に、服の整理を行い、土・日のどちらかで、掃除機をかけるように徹底した。ご家族がお見えになった時、「居室がきれい。ありがとう」と感謝の言葉をいただいた。更に、ご本人からご家族に「僕もきれいにしている」と伝え、喜ばれていた。毎日することが少しずつ生活の一部になってきた。	
障がい	居室で音楽を聞いて休んでいたら、ショートステイ利用の男性が部屋に入ってきて、音楽を聞いていくことがあって嫌だ。何とかしてほしい。(女性入所利用者より)	このショートステイ利用の男性利用者が周りに迷惑をかけず聞けることができる音楽専用の居室を設置することで、他の方の部屋をすることなく過ごせる場所ができた。	本人ニーズへの対応。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	帰省時に「職員が治療してくれない」と本人が母へ訴える。これは本当なのか?という苦情。	帰省時より「髪を伸ばしたい」という希望があり、ご家族へお伝えしました。本人の想いを母へ伝えるようになってから、「同室の方が叩く」という訴えも始まりました。その経過も踏まえ、事実確認をしました。いつもご自分から治療要求をされますが、その時は要求はありませんでした。胸にケロイドがあり、いつも一か所の治療要求でしたが、母にはすべての治療箇所のガーゼがないと訴えられました。これらの不自然な流れから、家族へ「髪を伸ばす」と伝えた葛藤状態があったように推測されることをお伝えしました。	本人さんの苦情と事実が合わない理由を考えました。本人さんの気持ちを代弁しつつ、ご家族の意向も聞かせていただきました。その中で折り合いをつけていくことで、少しずつご家族に理解していただけてきました。今は自由にオシャレなど楽しめています。
障がい	・特定の利用者と活動グループを別にしてほしい。 ・体験実習に来た学生の担任教員の行動が不愉快で何とかしてほしい。	・すぐに別グループにするとともに、就職後にも起こり得る課題なので、相談することの大切さを伝え、対処方法も考えていく必要があることを確認した。 ・教員に話をし、気をつけていただくようにした。また、以降、学生実習の時には、先生、保護者に見学時に気をつけていただくようお願いするようにしている。	月1回の定期面談と、希望があればすぐに面談をしていることで、基本的な信頼関係を築くことになり、速やかな問題解決につながった。
障がい	・生産品に関する異物混入 ・利用者の作業班や支援について	・お詫びに家庭へ訪問。応援しているのだと言っただき、その後は良いお客様となっただいている。 ・お詫びに家庭訪問し面談し、班替えを行った。本人家族とともに喜び、利用継続している。	素早い対応、お詫び、話を伺い対応したこと。
障がい	利用者の傘が、取っ手の部分を傷つけられたと同事業所内の他の利用者あてに苦情を言ってこられた。	すぐ、その日のうちに通所対象の利用者に聞くこととし対応した。結局、該当者は見つからなかったが、すぐ対応したことで落ち着いた。現在は相談する機会も多い方だが、時間を作り面談し解決の方向へ持っていくようにしている。	傘の取っ手が傷ついたことについては、管理者より先ずお詫びをしました。傷跡は時間が経過したものと思われましたが、この方の方の方に対しての思い込みなどもあったため、とにかく話を聞くことに徹底し、違う内容と思うものは確認するとお伝えしました。また、全て否定することのないよう話をお聞きしました。
障がい	職員からの暴言があり、利用者家族とも、とても悲しい気持ちになった。	左記の事実はなく、ご本人、ご家族（母、祖母）との懇談を早急に開いた。当該職員とも、じっくり話をするとともに、事業所の活動雰囲気も見学していただいた。結果、ご本人の思い違いであることが分かり、ご家族も納得され円満解決となった。	日頃の意思疎通が一定程度保たれていた。直接お会いし、傾聴するとともに、職員の人柄もよく知っていただいた。
障がい	作業のミーティングをしてほしいと要望があった。	メンバーで要点、役割を話し合った。お互いの意見を言い合う。その時の不満も流れで発言・発言する。今後に向けて前向きな話をする。	思っていたことや、くい違いを理解し、相手の意見を聞けるようになった。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	職員の接遇に関すること。	当該職員と申出人、苦情解決責任者の三者で面談する場を設け話し合った。互いに誤解があったため、それを明らかにし、納得できるよう客観的な意見と事実を伝えたことで関係性が壊れることなく解決することができた。	内部の関係者であっても、客観的な視点で事実を捉えることができたこと。第三者委員がいれば尚良いかもしい。
障がい	行事の時、皆に僕のカラオケと踊りを観て欲しい。	行事の際、（お花見・忘年会等）最初にカラオケと踊りをご本人と相談の上実施して頂き、皆さんに観て頂く様にしました。結果、皆さんに観て頂く事が出来、また最初という事で、ご本人も満足されています。	ご本人の要望に耳を傾ける事、満ち足りた気持ちで行事を楽しめる様、皆で解決に望む事と思います。
障がい	利用者の障がい特性を理解し、職員が同じ支援をするよう研修をして周知してほしい。	以前から、職場内研修として専門の講師を招いて、勉強会を行っていたが、今年度より早い時期に研修を行ない支援方法等全職員で共有する事とした。	利用者さん、保護者の方の思いを受け止め、専門家の助言を職員全体で共有し、支援に反映させる事が早い時期に実現できた事。
障がい	・トイレの詰まり 2週間近く昼の時間、トイレの詰まりが続いた。	2週間近く、昼の時間帯にトイレが詰まり、そのたびに、スポットで何回か取っていました。本人に詰まり、具合を見てもらった。トイレの紙をその人専用箱に入れて置いてみた。ご家族にも相談して、一緒に考えてもらった。相談員にも相談できた事。	ご家族に相談した事により、一緒に考えてくれた事で早期解決に繋がった。職員の間でも、話し合いを重ね、提案事項を行動に移せた事。
障がい	職員の接遇や対応への苦情	申出人から十分に話を聞き、事実確認を行い、謝罪をする。できる対応は速やかに行う。	申出人の話を十分に聞く事。できるだけ速やかに対応すること。
障がい	歩行機能低下が著しい利用者さんの家族から、座りっぱなしにしているのではないかと、また、会議の話し合われた結果と違う支援をしている支援員がいるとの苦情を受けた。	利用者さんの状態について、会議にて訪問リハビリを行っている理学療法士にも参加して頂き、専門家からの説明で納得して頂いた。支援方法が、統一されていなかった事に対しては、お詫びし、支援員に周知した。その後も身体機能の変化に合わせた支援の変更を理学療法士に相談し、アドバイスを受けながら対応し、家庭にもお伝えしていき、手厚い支援と感謝の言葉を頂いた。	直接専門家の意見も聞き、支援員がお伝えてしていた事と同じだった事で不信が無くなり、その後も利用者さんの状態について家庭に詳しく連絡していった事で、利用者さんの変化を受け入れて頂けるようになった。
障がい	地域の商店より、利用者さんが店の商品を黙って持っていく。度々目撃されるので気をつけてほしい。	連絡を受け、すぐに事実確認とお詫びに伺った。利用者さんの特性も説明し、地域の方の理解と協力をお願いした。	すぐに直接お詫びに伺ったことで、話を聞くことができた。普段より、地域の方に見守られている利用者さんであることもわかり、今後の理解と協力についても確認できたこと。
障がい	本人の嗜好品等を、今は職員で購入しているが、時々本人が選んで楽しめる機会や外出の機会を増やせないか。	要望について担当職員へ伝え、外出に行き、衣類とおやつを本人に選んで頂き購入している。電話にて、外出に行ってきた旨を伝えて、ご家族より「行って頂いて良かったです。これからも、定期的をお願いします。」と言われる。その後、ご家族との関係性も良好である。	要望に対しての対応が早く、ご家族にもきちんとお伝えできた事が、よかったと思う。さらに、ご家族との信頼構築が図れた。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	施設外での作業中に、腕に引っかけ傷ができていた。送迎時に、支援の担当者から説明を行ったが、説明とその対処に対して、納得がいかなかったという苦情。	ご利用者さん本人に、ことばがなく、行動の障がいも見られる為、家族に、傷の様子を説明したが、「傷」の状態の受け取り方に、支援員とご家族の間で齟齬があった。現場の状況を、写真に撮ったり、支援員がどのように対応、ことばかけをしたかを説明し、支援員にも個々に会った支援内容を再度見直してもらった。ご家族と支援員、事業所担当者でしっかり話し合いを行った。	苦情の出発点は、傷のことだったが、それを話していくうちに、ご家族の思いや事業所としてすべきことが、はっきりし、信頼関係が築けた。
障がい	暴力行為を止めない利用者に対して他の利用者から恐怖心を感じた。	窓ガラスに石を投げつける行為を止めず、やむなく警察に通報し、身柄が確保された。本人は、自分の思いをよく伝えられず、暴力を振るってしまったと考えられた。管理者が迎えに行き、思いをうまく汲み取れなかったことについて謝罪した。一方、暴力行為については激しく注意した。この時から、お互いの距離が近くなり、利用者からの相談が増えた。	利用者の気持ちに真剣に寄り添い、迷惑行為については、毅然とした態度で厳しく接することで、信頼関係が築けたのだと思われる。
障がい	利用者より、少し離れた場所で職員が他の利用者と話していたことについて、断片的に聞こえ、自分のことを悪く言っているのではないかと怒りの気持ちがわき、落胆した。もう通所できないかもしれない。事実確認を希望。職員とも話したい。	・苦情受付者が職員に事実確認を行い、「利用者のことを悪く言っていない。」・苦情受付者が利用者との面接。事実確認の結果を伝えつつ、その様な思いをさせた事について、謝罪。・スタッフ会議で、この件を共有し、しょくいんは誰でも誤解される場合があり、一人の問題ではなく、全員で分かち合い、フォローの必要性、支援における行動原則に立ち返り、確認した。・ご本人が受診したところ、幻聴と言われ「勘違いしてすみません。」と言われる。ご本人と職員と面接。和解する。・今回、苦情申立ての際、怒りに振り回されず、冷静に対応されたことをご本人と振り返る。不安に思ったことはため込まず、直ぐに相談することを確認し合い、今後の通所に関して前向きになれた。	・ご本人の謝罪・事実確認の際に職員を責めない。職員へのフォロー ・スタッフ全員の問題として、皆で考える。 ・支援について、考え直す機会とすること。 ・利用者の強みに着目し、今後の回復につながるように、面接を実施。
障がい	作業中の鼻歌をやめてほしい。鼻歌が気になって作業に集中できない。	相談者が本人に伝えてほしいと希望された為、鼻歌がでてしまう利用者に話をお聞きする。作業中の鼻歌は、意識している時もあるし、無意識の時もあるとのこと。鼻歌がきこえると作業に集中できない人や幻聴を誘発してしまう人もいることをお話するけれど、もしも無意識に鼻歌が出てしまったら、声をかけてほしいと気持ちよく承諾して下さる。	両者からの話を傾聴し、解決策を探った為。



	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
障がい	他の利用者の行動 ・ドアの開閉音が大きい ・ドアが開放されている ・足音が大きい などが気になり、当人にし ばしば苦情を訴えていた。	申出人に対して ・他の利用者の持つ障がいや性格 について分かってもらう様説明し た。 ・ドアに張り紙をして、他の利用 者に対し、注意喚起した。 ・以上の対応により、利用者への 訴えがなくなり、職員に話す様 になった。	職員による、ソフト面とハー ド面の両対策により、申出人 の信頼を得たのではないかと 思われる。
児童	① 中学生女兒より、ゲーム の時間を減らすなら子ども 達と先生が遊ぶ時間を 増やすとか工夫すればいい と思う。  ② 高校生女兒より、「なか なか自分からは挨拶でき ないけど、会った時（朝 や学校帰り等）に声をか けてくれると嬉しい。」 と話す。	①ゲームができる時間を以前の短 い時間に戻す理由を子ども達に説 明した上で、その日学童担当の職 員は遊びを含めて子どもと一緒に 過ごす時間を優先的に確保できる 勤務体制にして、より細かく子 ども達の状況を把握できるように した。  ②表面上不機嫌に見られやすく、 声をかけられなければそれで不機 嫌になりやすいことはあるが、話 してくれた言葉を素直に受け取 り、各職員が寮内で本児と擦れ違 った時や本児が帰寮した際には、 以前より意識して声を掛けるよう にした。	①実際、子どもから一緒に遊 んでほしいという要望は他か らもあり、大人に関わってほ しいという思いのある子が少 なからずいる中でこうした対 応ができたことは、意見箱な どから寄せられる子ども達の 意見を、吸い上げる体制が整 っているからだと思う。  ②思春期で反抗的な態度を取 ることが多い女兒だったから こそ、今回の相談は本児の素 直な思いだと感じられたの で、各職員が一様に対応す ることができた。
児童	施設内の行事が少なくな ったので、これまでのように 実施してほしい。	利用者（子ども達）に、事情（縮 小傾向、職員の負担軽減など）を 説明し、理解を促した。一方で、 利用者の要望にも応えてあげる形 をとり、別の行事企画を実施し た。そのことは、利用者として は、満足いくものとなった。	事情（理由）を説明した上 で、利用者が満足いくような 行事、企画を提案して実施で きたため。
保育所	標準保育を利用されている 方が時間外に子どもを早く 連れてきても記録帳に記入 をされないことに対してお 願いをしたところ、話が違 うといわれ、最初から言っ てくれないと憤慨された。	園としては、最初から同じお願 いをしているつもりであったため、 誤解を招くような伝わり方になっ てしまったことを謝罪し、利用者 に不公平感がわからないようにす るためにご協力をいただきたいと お願いした。その結果、しばらくは 気分を害されたような表情をされ ていて心配であったが、翌日から お願いした内容については、対応 していただくことができた。	きちんとお願いしたい内容に ついてわかりやすくお伝え し、相手を責めるのではなく、 こちらが誤解を招くよう な伝え方になってしまったこ とをお詫びし、丁寧にお願い したことで受け止めていただ けたのかと思う。
保育所	運動会の練習で隣人の住民 からスピーカーの音がうる さいといわれた。	職員会等で職員に注意すると同時 に、園長、主任等気を付けるよう にしました。	
保育所	2歳児のお宅で、保育士に言 われたことやいつもの言動 に対し、大変傷ついている との指摘を受ける。	保護者の気持ちを十分に聞いた上 で、園長、担当保育士から謝罪 し、保護者の気持ちに共感しなが らこちらの思いを伝えた。保育士 間でも反省を踏まえながら、今後 の保護者への対応について話し合 いを重ねた。全保育士にも周知し た。その後、保護者からも「言い 過ぎた」との言葉があり、和解す ることができた。	時々苦情を受けることのある お宅であったので、その都度 丁寧に対応してきているの で、信頼関係が築けていた。 「いつも、配慮してもらって いる。」との言葉も聞かれる こともある。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	アレルギー対応児に対象となる食品を与えてしまった。その日保護者に担任が報告したが、不快感を表した。	その日の夕方に会議を開き、対応策を考え、報告書にまとめ、次の日に園長が謝罪し、報告と対応策書を渡した。早急な対応でうれしかったといわれた。	早急にしっかりとした会議を開き、対応したから。
保育所	友達とのけんかの内容の確認。その後の関係や仲間作りについての相談。	送迎時の時間を利用し、担任からの日々の姿の説明やどのように対応したか伝える。園長も一緒に話し合いに参加することで落ち着いて話すことができる。	子どもの活動をしっかり見守っていることの大事さと、園内の職員に早く周知することで園全体の課題を捉えて対応することができた。
保育所		どの苦情ということではないが、苦情や要望に関する事例が起こった時には、必ず丁寧な対応をするようにしています。一番大切なのは、会話（話し）をしてみようということ。そこから糸口が見つかることが多いと思います。担任がまず対応しますが、その対応のアドバイスを園長や主任から行い、内容や経過によっては、園長が責任をもって対応するようにしています。	
保育所	園長が変わったことで園の対応が変わったと苦情を言ってきたり、事実とは違うことを他の保護者に広めたり、市役所に電話をしたりしていた。	直接話をしたが、全面的に受け入れてもらえなかったことが気に入らなかったようで、市の助言もあり、転園したいようなら引き止めなくてもよいし、園の方針を変える必要はないとのことで様子を見ていたら、兄の通っている幼稚園でもトラブルがあり、その後急に態度が変わり、苦情も言ってくなくなった。	母親が勤めも特にしていないことで時間があり、いろいろなことが気になり、他の保護者と立ち話をする時間が沢山あったのだと思う。その後勤めるようになったらほとんど苦情を言ってくなくなった。職員の方も対応に気を付けるとともに、こちらから母親に歩み寄りよう心掛けたことも良かったと思う。
保育園	保護者の個人情報（職業）が他の保護者に知られてしまった。	この保護者に関しましては、本人の精神状態等を含めて、他の方々からも被害妄想的なお話を頂戴していることから、「〇〇市子育て支援員」「保健師」「児童相談所」から関係者に集まっていたいただき、支援会議を開催しました。	関係機関によるネットワーク会議により、対応してきました。
保育所	担任の保育、子どもへの対応について不信感あり。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的なことを聞く。</li> <li>・保護者の思いを聞く。どう思ったのか、どうしてほしかったのか、今後どうしてほしいのか</li> <li>・現在の子どもの姿を報告し、またこれからの様子も担任から報告するようにする。</li> <li>・保護者の方に不安を持たせてしまったことの謝罪、思いを知らせて下さったことへのお礼を伝える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・きちんと思いを聞いたこと。</li> <li>・しっかり謝罪ができ、伝わったこと。</li> <li>・その後のケアができていたこと。</li> </ul>
保育所	月の予定表をお便りに載せているがわかりづらい。	お母さんが自分のことをわかっていて、「私はいろいろな情報は処理できない」と言ってきた。月の予定には子どもに関係するところ（行事等）にマーカーを引き、わかり易いよう工夫したことで理解を得られた。	苦情が多い保護者の特徴を理解することができ、職員間で対応を話し合い共有できたため

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	担任の対応の悪さを指摘される。	その子の良い所だけでなく担任の良い所も伝え、子どもの成長した部分を一緒に喜び合えるようにした。何度も個別の懇談会を設置し納得するまで話し合いを行った。一日保育士体験に誘い参加していただいた。	園での様子を実際に見ていただくことで、担任と子どもの良好な関係を知ってもらえ、ともに成長を喜び合う機会となった。
保育所	前年度の厳粛な式への参加のマナーの悪さについての苦情をいただき、今年度新しく来た職員にどのような考えを持っているか尋ねられた。	厳粛な式への参加については、マナーを守って参加した方がよいと考えている旨を伝える。苦情を言ってきた保護者の方も納得された。	保護者の方の意に沿った話をしたため納得していただけたと考える。
保育所	前年度（3歳児）の職員の対応と今年度（4歳児）の職員の対応が違う。しっかり見てほしい。	保護者の思い、不安感をじっくり聞き、何度でも思いを聞くようにした。苦情解決責任者のみでなく、市の相談員と連携を取り、違った角度から話を聞いてもらったり、アドバイスをもらった。	繰り返し対応したこと。園以外の方と連携が取れたこと。
保育所	保育士の子どもへの関わりについて	園長へ直接相談が入ったため、園にて面談を行う。保護者の話を聞き、現状はどうか確認する。話をすることで不審に思っていたことに対し誤解が解ける。職員への指導も含め、保育士の関わり等十分注意していくことを確認し合う。	不安や不信感があっても声に出せず、ためてしまうことが苦情につながっているような気がします。こまめに声をかけて話をしていく必要があると感じています。
保育所	駐車してはいけないご近所の庭へ、お迎えの車が駐車している。（ご近所より電話あり）	保護者に一斉メールで知らせ、保護者会会長と対策を考えた。電話で知らせてくれた近所のお宅に謝罪に伺った。伺ったことで園の誠意が伝わった。	機会（年度当初、終わり、園の行事など）があるごとに、挨拶に伺って、園のことを理解してもらっているからだと思えます。
保育所	延長保育の時、担当保育士が子どもが園庭にいたことに気づかず、一人で待っているところへ部屋に入ってしまう、親が迎えに来て、「どうしたことだ」と怒りをぶつけてきた。	事務室へ案内し、謝罪し、話を聞いた。一時間ほど話をすると、気持ちが落ち着いてきて翌日から親しみを持って話をしてくれるようになった。	ひたすら聞くことに徹することで、相手の気持ちが落ち着いたと考えられる。
保育所	担任との信頼関係が築けず、細かい苦情を日々いただいた。担任が怖い。連絡帳の字が読めない。担任になつかない。	担任への不信感が強かったため、園長、主任保育士が対応し、何かあれば申し出てもらうようにし、一年を通して気にかけるようにしたことで、何かあれば園長、主任には話をしてくれたが、担任への気持ちはなかなか変えられなかった。	保護者との信頼関係がすべてだと思う。信頼関係を持ってないと、少しのことでも苦情につながる。逆に、信頼関係を持つことができれば、保護者も気持ちを広く持ってもらうことができる。
保育所	発熱での早退連絡が度重なり、家に帰ったら、下がっていたとのこと。	園での様子はお子さんの健康状態をお伝えしているので、もしものことがあってはいけない旨はお話しご理解いただくとともに、日頃の声掛けやコミュニケーションをとるよう心掛けた。	日頃のコミュニケーション、信頼関係の構築が大切だと思います。
保育所	子どもが午睡中おねしょをしてしまう。担当がおねしょをしてしまったシーツも洗って保護者に渡してしまう。	担任の対応を詫げる。園長名でさらに保護者に連絡を取る。（手紙で知らせる。）	保護者様は出産後間もないことだったため、より丁寧な対応が良い方向に向かったと思われる。

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・午睡の際、寝付けない子に対してどう対応しているか。</li> <li>・友達と並んでいたのに布団が離れて悲しい思いをした。対応が適切だったか。</li> </ul>	<p>①ご家族が子どもさんの話から、つらい思いをされたことをお詫びし、園での昼寝（午睡）の様子を話した。</p> <p>②父母、園長、主任保育士、担当と面談をした。午睡の際の配慮事項や、大切に考えていることを話し、周りの子どもさんのことも配慮しどう対応していくか具体的に提案した。</p> <p>③安心して園にお任せできますと言っていた。</p>	<p>日常のコミュニケーションの大切さを改めて反省した。主任、園長、担当だけでなく、保護者と関係を築くことが大切だと感じた。きちんと説明するとわかっていただけるし、さらに園の活動に関心を持っていただけたら、理解が増したと思う。</p>
保育所	<p>保育内容について。学年保育から異年齢を生活の基盤とした保育に変えたことに対して、不安・意見が出る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不安や意見はすべて聞き、一つ一つにお答えをする→全保護者におたよりで伝える。（考えの共有化）</li> <li>・子どもたちの姿を伝えたり、直接保護者の意見を聞ける機会を設けた。</li> <li>・日々の子どもの姿や保護者からの連絡帳でのご意見をおたよりで細かく伝える。</li> <li>・子どもの成長を見ていただける運動会や参観日などの行事を大事にし、直接成長を感じていただき、保育の取り組み、内容を理解していただくようにした。→異年齢でよかったと言っていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情をしっかりと聞く。</li> <li>・苦情となる原因は何かさぐり、安心納得できる手立てをしたこと。</li> <li>・子どもの成長を感じていただくことが保護者が信頼してくださることへつながったと思います。</li> </ul>
保育所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・延長保育の対応。迎えに行ったら、他の子が石を投げた。なぜ石を園庭に置くのか。</li> <li>・保育士の対応。担任が厳しすぎる。子供たちが委縮してしまう。加配の子どもへの配慮が足りないなど。担任に話しにくい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・石拾いした石は園庭から他の場所に移した。延長で遊ぶ範囲を決め、保育士の目の届くところで遊ぶようにした。延長保育の保育士を増員し、保護者に対して叩いたり石を投げたりする子に1名つくようにした。</li> <li>・園内研修の中で繰り返し援助方法や言葉のかけ方について学びあう。保護者と積極的に話をすることや笑顔で接することを心がけた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者の意見に対して、職員全員に周知し、対応方法を考え実践した。全職員に周知して、すぐ対応したことがよかったと思う。</li> <li>・意見をいただいだ保護者にも明るく笑顔で接し、保育者から保護者に積極的に声をかけ、コミュニケーションをとってきたことで、保護者と話しやすくなり、何気ない会話ができるようになってきた。</li> </ul>
保育所	<p>（直接の苦情対応ではありませんが）保育内容への不安感（我が子が日中どんな過ごし方をしているのか）。保育士（担任）への不信感。</p>	<p>保護者の希望日に「保育士体験」を行い、半日クラスに入って過ごしていただくことで、園の様子、担任や園職員の思い等を知っていただい、理解や協力をしてもらえるようになることが多いです。</p> <p>*体験後、15分前後延長と懇談しています。</p>	
保育所	<p>子どもたち同士の関わり、けんかやトラブルの対応など、クラス運営を含め、改善及び解決策を考えてほしい。</p>	<p>まずは、申出人（保護者）としっかりと話し合いを持った。実態をしっかりと把握するため、フリーの主任保育士が2週間クラスに入り、様子を観察した。</p> <p>担任、園長、主任保育士、保護者と再び話し合いを持ち、良いこと、課題など全て報告し、今後の対応についても話し合った。その都度、話し合いを持ち、様子を伝えあったことで、以前よりも信頼され相談を受けるようになった。</p>	<p>相談を受け、直ぐに次の対応を始めたこと。ご意見をしっかりと聞き、話し合い受け止めたこと。そして実態を把握し、再び、保護者へ返して話し合いの場を持つなど、丁寧な対応を心がけたことが良かったと思う。</p>

	【苦情の内容】	【対応方法】	【結果の要因】
保育所	建物の中で子供にとって使用しにくい箇所があり、改善してほしい。	課に伝え工事してもらったところ、「使いやすくなった。ありがとうございます。」と返事をいただいた。	現場の職員も気になっていたが、保護者から要望が出たことで課へすぐに依頼をしたこと。
保育所	認定の違いによる預かりの時間が分かりづらく遠慮していた。	わかりづらさをお詫びした上で、説明をさせてもらった。	相手のお話ししたいことをしっかりお聞きし、できることを伝えた。話をするのが大切だと思います。
保育所	毎月一度行っている誕生者メニューは、自分の好きなものを食べたい。	会議でひとつのメニューに定める方式から、出前、買い出し等提供可能なメニューから個人が選択できるようにした。	できるだけ個人の要望に答えようとする支援方針に転じたことによる。
保育所	朝登園時に、子どもがなかなかクラスに入らず、園庭で遊んでいる毎日。担任に園庭まで迎えに来てもらえないか。	クラス担任は、他の子どもへの対応もあるので、手が空かない時は、主任、園長が声をかける。園長は、園庭で迎え入れをしているので、その子には、声をかけ遊ばないうちに、クラスへ誘うようにした。園に慣れていない為もあったので、慣れてくるにつれ、スムーズにクラスに入るようになった。保護者も気持ちよく会話をしてくれる。	園全体で対応する姿勢が伝わったからだと思う。
保育所	子どものプールバックの持ち手が破れていた。なぜそうなったのか。知らせてもらえなかったことに不信感を持った。	苦情解決者である園長が対応。母親の話を傾聴。事実を伝えず、不信感を持たせてしまったことをお詫び。 ・今回の苦情について職員会で伝え、保護者対応の園内研修を行う。 ・信頼関係改善に努めた。 ・関係改善	保護者（母親）の話をしっかり傾聴したこと。 職員全員で研修を行い、事実を共有し、全員で同じ対応をしたこと。
保育所	暑さで持参したご飯がいたまないか心配である。	担任への訴えだったが、園長先生が、再度母親の思いを聞き取り受け止める。 栄養士に問い合わせ、全家庭にお弁当の取り扱いについて手紙を配布する。早めの対応をしたことで、保護者の方に安心してもらえ、感謝の言葉も頂けた。	担任から報告を受けた園長先生が、すぐに保護者と話し、心配を受け止めた。心配なことを栄養士に問い合わせ、その返答を手紙として配布することも早く、内容も安心できるものだった。
保育園	言葉で伝えられない子どもの思いを、担当保育士が気づき汲み取ってほしい。自分で良いと思って選んだ園であるのに。	身体的な面においては、看護師が、精神面においては園長が個別面談をして、母親の思いに寄り添うようにした。また、母親の思いを担任に伝え、担任も対象児にきめ細やかに気を配り、母親も再び園に信頼を寄せるようになった。	・申出があつてすぐに対応したこと。・申出人（母親）の思いを聞き取り、寄り添うように心掛けたこと。
保育所	利用者の母親から昨年度は祖母に送迎を頼んでいたが、今年度から自分で送迎し、祖母の負担を減らしたい。送迎することで、担任と直接話ができるため、タイムケアの利用を希望したい。	祖母の負担を少なくするため、母親と時間の調整をしながら、迎えの時間を16時30分にして、子どもの様子を直接伝えられるようにした。	これまでご家族の困り事に、寄り添えるようコミュニケーションをとってきた。ご家族との信頼関係が構築されたため、時間調整に関して園の提案も受け入れて頂くことができた。祖母の負担が少なくなったことと、迎え時に母親と話が出来るようになったことで、園や家での様子がタイムリーに共有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	<p>保護者からの苦情 H28年から子どもに対しても保育士の対応についてわずかなことでも保育士に対し叱責、怒鳴る、睨むなどを繰り返す。（内容、例えば保育士の連絡ノートの記入後に印がない。シール帳が他の友達のものも入っていた。プールバックを忘れた等。） 人目を気にせず大声を出し、それに対して保育士が泣き出すと、この保護者もクールダウンして落ち着いてくる。保育士の心も病んでしまいます。もう10名の保育士が泣いています。</p>	<p>とにかく保護者との面談を多くとり、話を多く聞くように努めてきました。必ず面談には園長が入り、信頼関係が続いていけるように配慮した。面談をしている中で、保育士が涙を流すと（強い叱責）保護者は気持ちが落ち着きはじめ和解決します。今年7月にも叱責、苦情があったのですが、今回は園長にも怒鳴ってしまったので、その後何度か面談を行いました。今もって保護者の保育士に対する対応は酷い状態です。この保護者の子どもも感情のコントロールができない姿がありますが、全保育士で大切に保育しています。子供は保護者に関係なくかわいいです。とにかく保護者の話を聞く、面談は大切と思います。課長や臨床心理士にも相談しました。</p>	<p>ノートに印がない。シール帳が他の子どものものも入っていた。使用済のプールバックを持たせ忘れた等の内容や、保護者も他の園児に「太っている」と言われた。自分の子がいじめられているのではないかという内容が原因です。保育士も特に丁寧に保護者と連携し、気遣った保育をしていますが、時折上記のような失敗はしてしまいます。その都度職員会を開き共有し、係にも相談し対応しています。面談も多く行っているため、正直これ以上の改善点は考えられません。保護者の心も少々病んでおられるのではないかと心配しています。</p>
保育所	<p>担任の子どもへの接し方（特別扱いをしている。どの子どもも平等に見てほしいという内容）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援を必要とする子であった為、今後の対応について職員間で話をし、今まで通りの対応とする事を決めた。苦情が匿名だった事もあり、苦情者には特に結果を知らせていない。</li> <li>・支援を必要とする保護者の方には、この苦情の件は伝えず、保護者が集まる機会があったので、クラスの保護者のみに、子どもの様子を伝えてもらい、他の保護者に理解を得るように説明をしてもらった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者が子どもの様子を他の保護者に話した事で、他の保護者も「特別」と思わなくなった。保護者同士でも「何かあったら言って」と言われたと喜んでいた。</li> <li>・その子を支援している保育者以外の保育者とも共通理解を持つ事で、対応がスムーズにできたため。</li> </ul>