

令和 6 年度福祉サービス苦情解決事業

アンケート調査報告書

目次

はじめに	1
I 調査の実施方法	2
II 調査結果の概要	3
III 調査結果の分析	11
IV 苦情対応事例	16
VI 福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領	30

令和 7 年 3 月 1 日

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

4年にわたって蔓延した新型コロナウイルス感染症の感染法上の取り扱いが、令和5年5月8日から5類感染症に移行し、外出や面会の規制が徐々に緩和されました。一方で、感染症の脅威が解消されたのではなく、引き続き感染予防の取組も継続されました。

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

長きにわたり、感染症への警戒を続けながら利用者支援にあたられた福祉事業所の皆様に深く敬意を表するところでございます。

さて、令和3年度から県内の全ての福祉サービス事業所を四つのグループに分割し、毎年実施している本調査ですが、本年度は4年目の実施であり、岩手県内のほぼ全ての事業所が調査の対象となりました。また、多くの事業所から回答をお寄せいただき、ここに厚く御礼を申し上げます。

本調査は、令和5年度に事業所が受け付けた苦情を集計したのですが、“職員の対応・接遇”への苦情が過去3か年より割合が増加し48.4%でした。“サービスと質や量”への苦情は例年並みで26.9%でした。一方、苦情の割合が下がったのは“説明不足”で7%でした。近隣住民等からの苦情の“その他”も6.6%と割合が低下しました。

この報告書には事業所の苦情対応業務の取組状況と事業所の対応事例が収録されております。これらの調査データが、本県の福祉サービスの苦情解決業務に役立つことを願うものです。

令和7年3月1日

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮 城 好 郎

I 調査の実施方法

1 調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

2 調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に1、2、3、4の番号を繰返し付番した上で、令和6年度は4番に付番した620事業所を調査対象とします。概ね4年で全事業所を調査します。

3 調査基準日

令和6年7月1日

4 調査内容

別紙のアンケート調査票のとおり。

(1) 事業所基本情報

(2) 事業所（法人）における苦情解決体制

(3) 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組

(4) 令和5年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

5 提出方法

別紙のアンケート調査票に記入しFAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記URLからダウンロードできますのでご活用ください。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

<http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

«提出先»

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp FAX: 019-637-9712

〒020-0831 盛岡市三本柳8-1-3 ふれあいランド岩手

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

6 回答締切

令和6年9月13日（金）

II 調査結果の概要

1 回収率

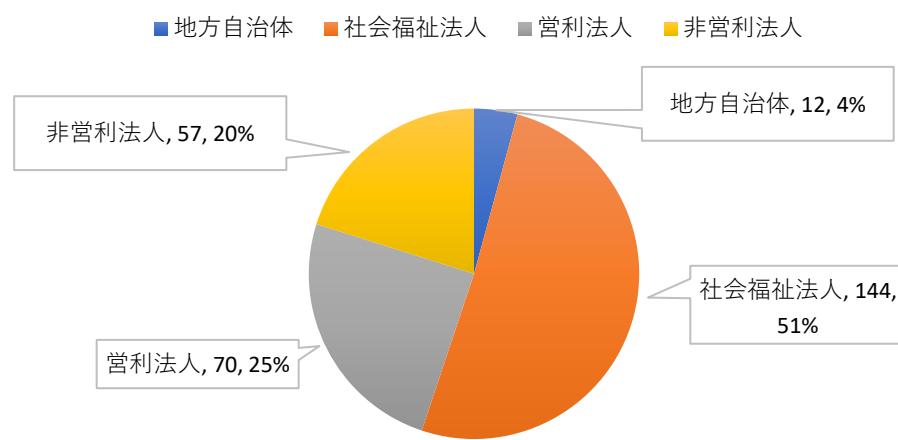
調査対象とした 618 事業所のうち、閉鎖や移転によって調査票が未着となった事業所が 22 事業所あつたため、調査の標本数は 596 事業所となりました。そのうち、有効回答があつた事業所は 284 事業所でした。回収率は昨年度を 3.4 ポイント下回る 47.7% でした。

2 事業所の基本情報

(1) 法人種別

有効回答があつた事業所の経営母体の法人種別は、「社会福祉法人」が 51%、「営利法人」25%、「NPO 法人等の非営利法人」20%、「地方自治体」4% でした。

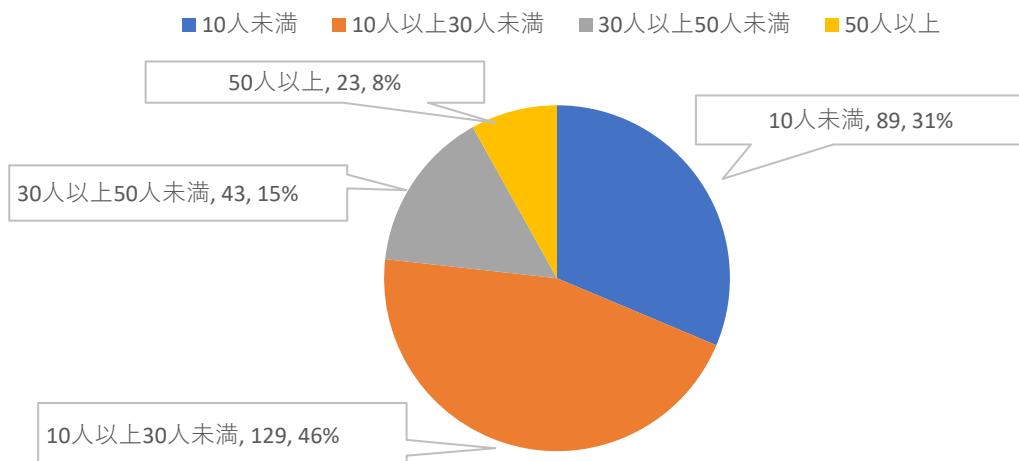
グラフ 1 法人種別



(2) 職員数

事業所の職員数が“10 人未満”が 31%、“10 人以上 30 人未満”が 46% と規模の小さな事業所が多いことが分かりました。職員数が“30 人以上 50 人未満”的事業所は 1%、“50 人以上”は 8% でした。

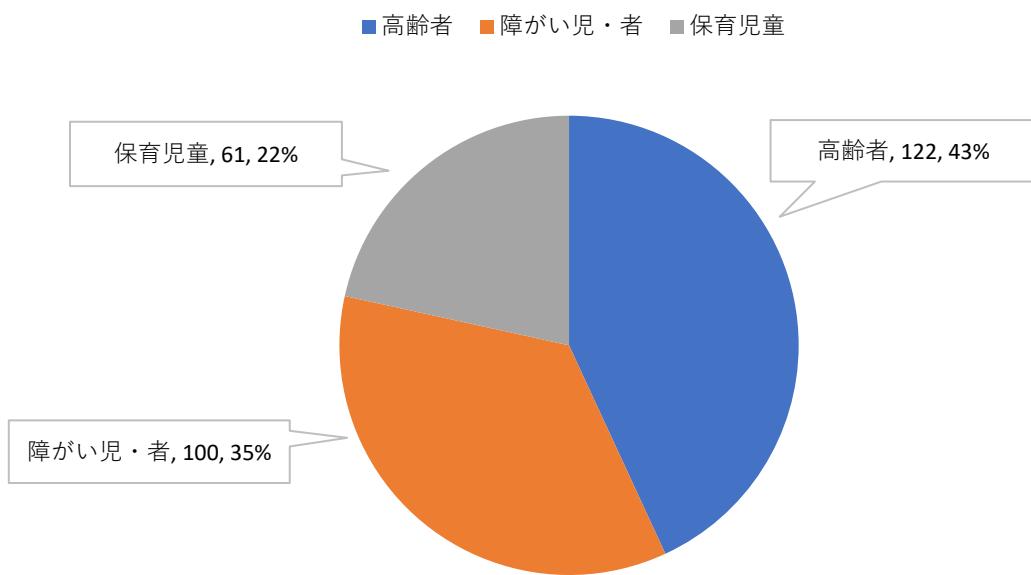
グラフ 2 職員数



(3) サービス提供対象

主なサービス提供対象ごとの分類では、“高齢者福祉サービス”が43%、“障がい児・者福祉サービス”が35%、“保育児童福祉”サービスが22%でした。

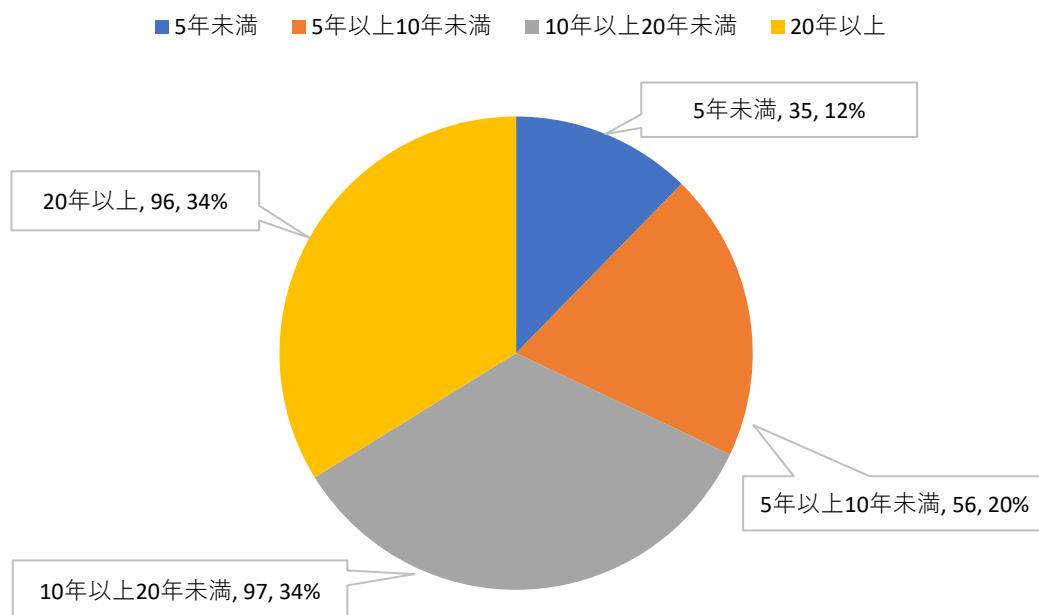
グラフ3 サービス提供対象



(4) 事業所設置年数

事業所設置からの経過年数は、“5年未満”が12%、“5年以上10年未満”が20%、“10年以上20年未満”が34%、“20年以上”が34%でした。

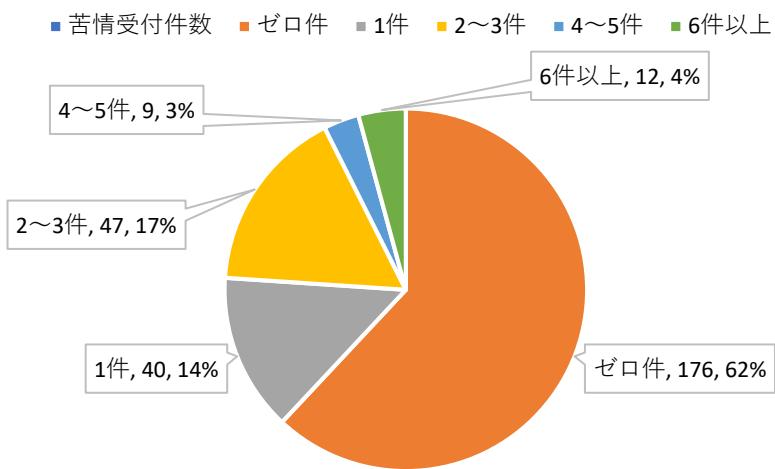
グラフ4 事業所の設置年数



3 苦情の受付状況

有効回答があった 284 事業所のうち、令和 5 年度に“苦情の受付がなかった事業所”は 176 事業所で 62%でした。次いで“1 件の受付”が 14%、“2～3 件”が 17%、“4 件～5 件”が 3%、“6 件以上が 4%”でした。苦情総数は 316 件、事業所当たりの受付数の平均は 1.1 件、最大の受付は 34 件でした。

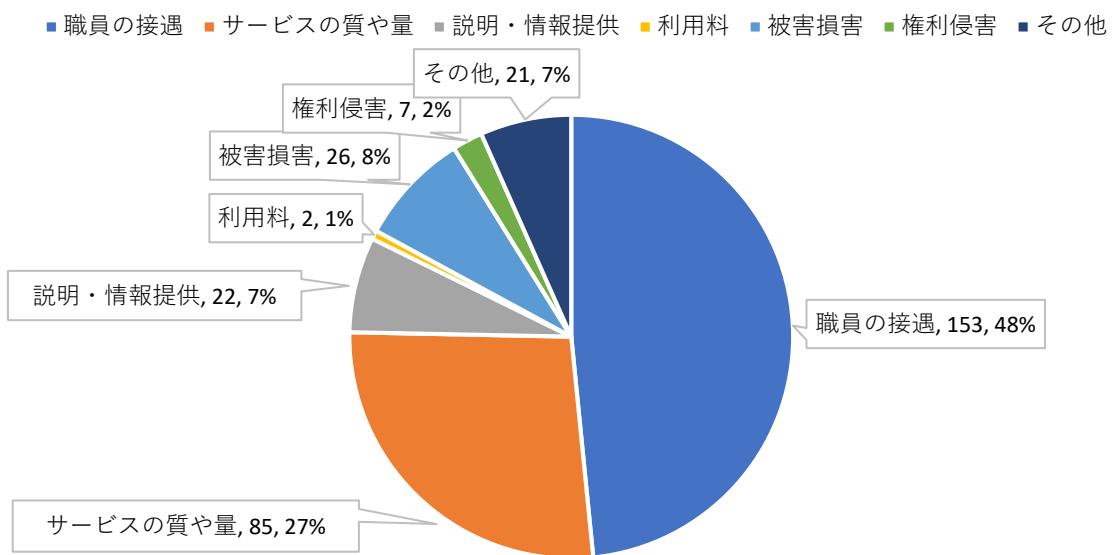
グラフ 17 苦情件数



4 苦情の内容

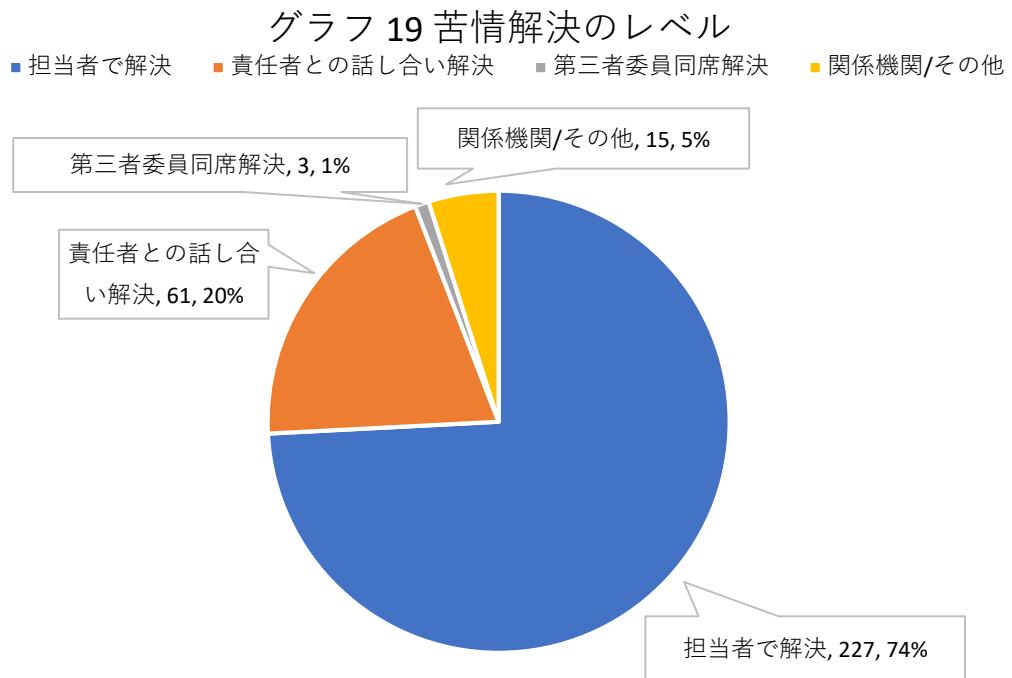
苦情の内容は、“職員の接遇”が 48%、“サービスの質や量”27%、“説明不足・情報提供”7%、“その他”7%、“被害損害”8%、“権利侵害”2%でした。“利用料”に関する苦情は 1%でした。“その他”的苦情は利用者以外の地域住民等からの苦情です。

グラフ 18 苦情の分類



5 苦情解決の状況

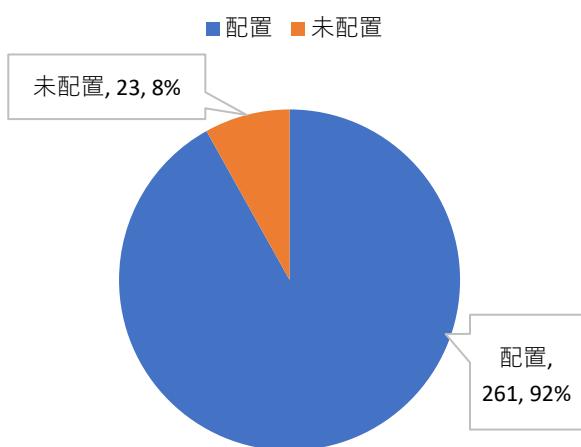
苦情解決の状況では、“苦情受付担当者等の聞き取り、説明等で解決”した案件が74%と大多数を占めました。“苦情解決責任者との話し合い解決”は20%、“関係機関が関与した解決”5%、“第三者委員が同席した話し合いでの解決”はわずか1%でした。



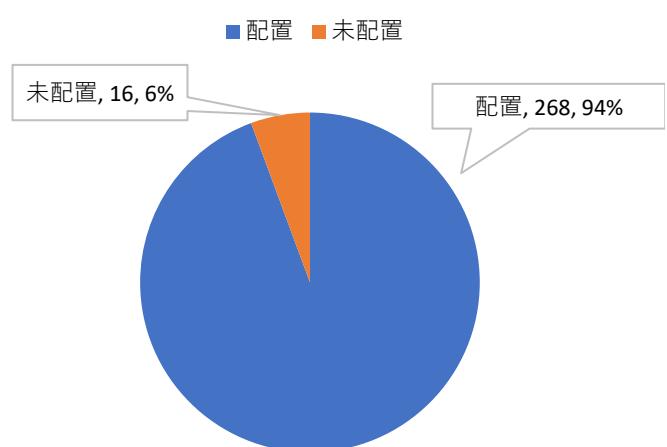
6 事業所における苦情解決体制

“苦情解決責任者を配置している”のは92%、“未配置”が8%。“苦情受付担当者を配置している”のは94%、“未配置”が6%でした。

グラフ 5 苦情解決責任者の配置状況

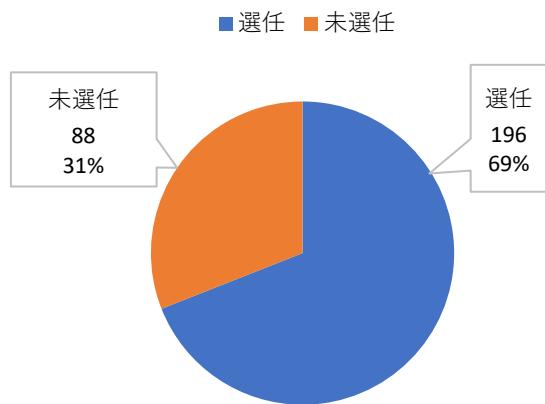


グラフ 6 苦情受付担当者の配置状況

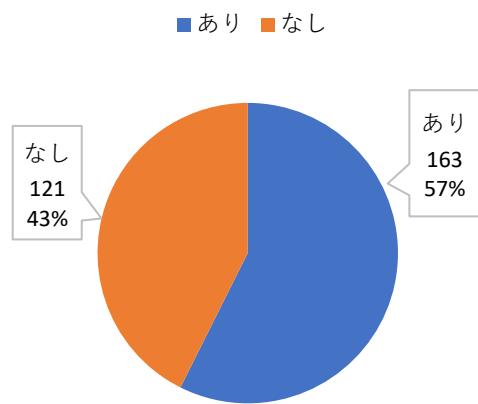


また、“第三者委員を選任している”事業所は 69%、“未選任”31%。“苦情解決規程の制定ありの事業所”は 57%、“なし”が 43%でした。

グラフ 7 第三者委員の選任状況

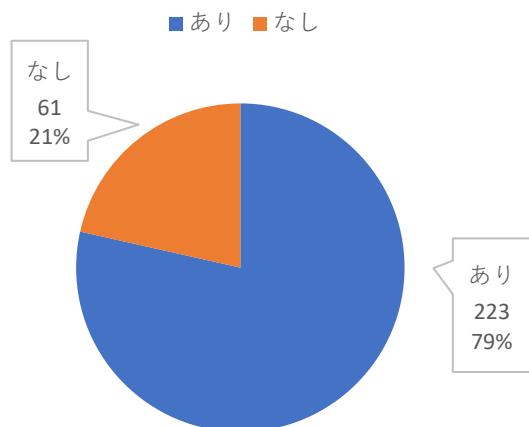


グラフ 8 苦情解決規程の制定状況

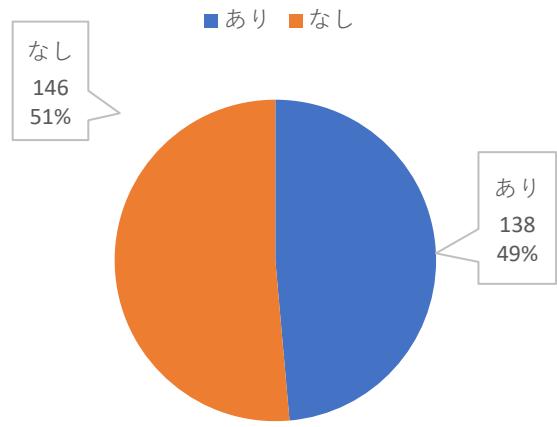


“苦情対応マニュアルがあり”的事業所は 79%、“なし”的事業所が 21%でした。苦情等に関する委員会の“設置あり”的事業所は 49%、“なし”的事業所が 51%でした。

グラフ 9 苦情対応マニュアルの状況



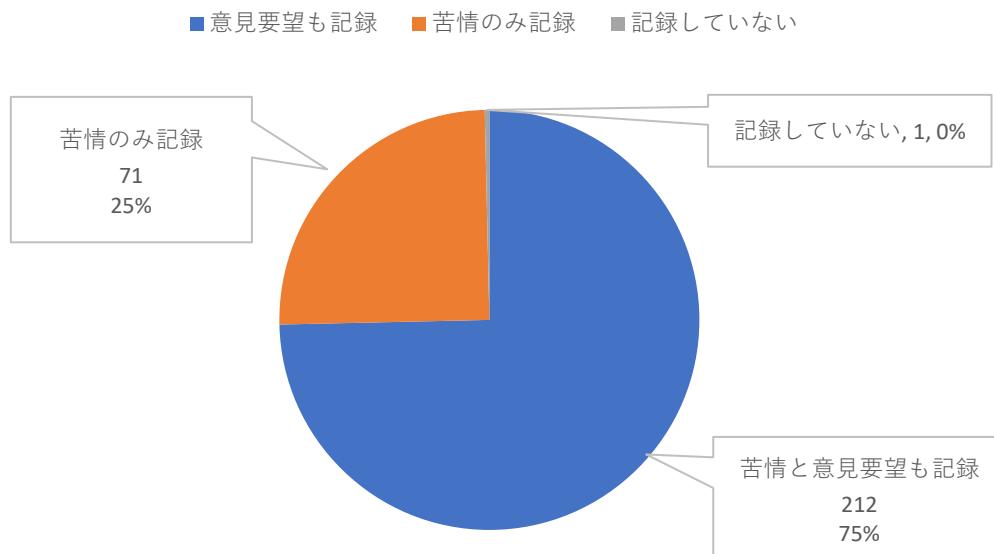
グラフ 10 苦情等に関する委員会の設置



7 苦情等の記録の状況

苦情の記録状況については、“苦情に加えて意見・要望を記録している”が75%と最も多く、“苦情のみを記録”が25%、“記録していない”は1%でした。

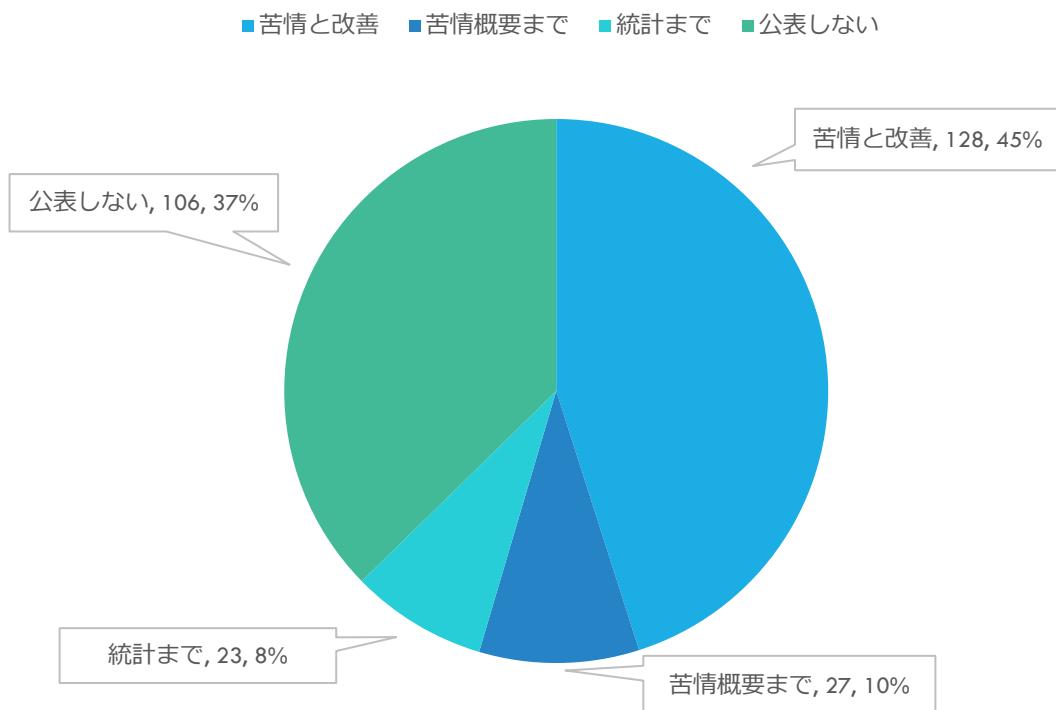
グラフ11 苦情の記録状況



8 苦情の公表状況

苦情の公表については、“苦情内容と改善内容を公表している”事業所は45%、“公表していない”は37%でした。“苦情概要の公表”が10%、“苦情統計の公表”が8%でした。

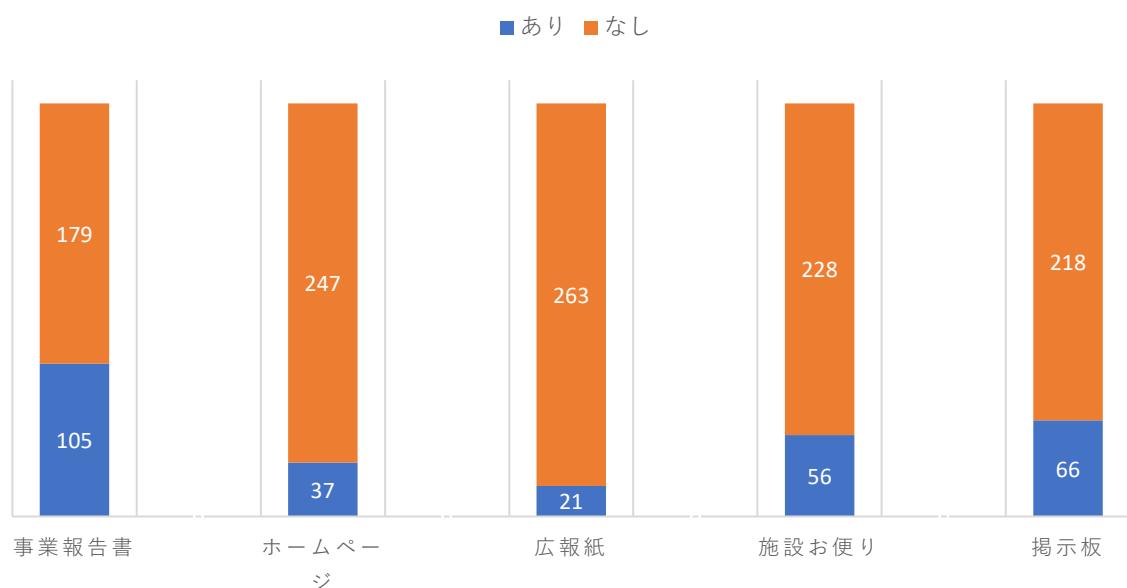
グラフ12 苦情の公表状況



9 苦情の公表方法（複数回答）

苦情解決の公表方法として最も活用されているのが“事業報告書への掲載”で 105 か所 37% の事業所が実施していました。次いで“事業所内の掲示板”が 66 か所 23%、“利用者や家族向けのお便り”が 56 か所 19%、“ホームページ”や“事業所の広報紙”への記載は少ない傾向でした。

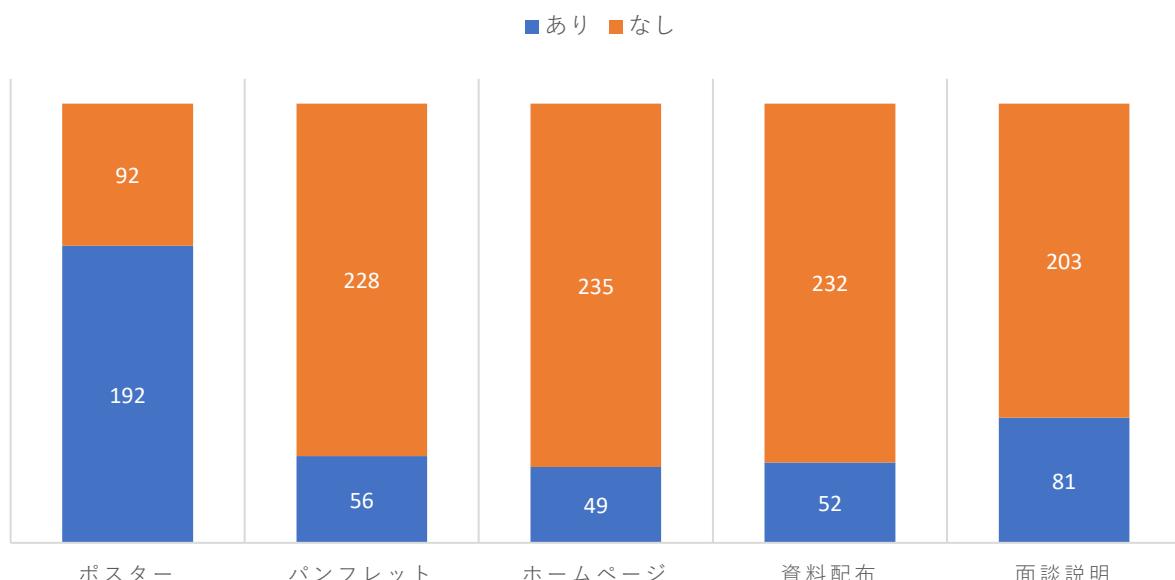
グラフ13 苦情の公表方法（複数回答）



10 苦情受付体制の周知方法（複数回答）

苦情受付体制を利用者等に周知する取組で、最も採用されているのは、“ポスターの掲示”で 192 か所 67% の実施率でした。“利用者や家族を対象とした集会や面談”が 81 か所 28%、“パンフレット・広報紙への掲載”56 か所 19%、苦情受付体制を説明した“資料の配布”が 52 か所 18%、“ホームページに掲載”49 か所 17% の実施率でした。

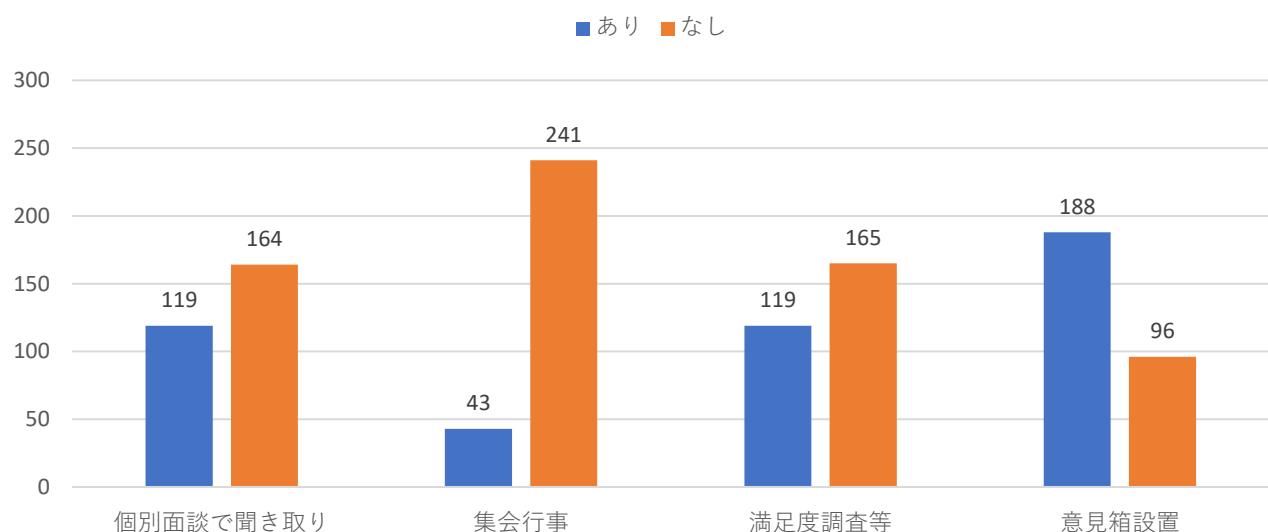
グラフ14 苦情受付体制の周知方法（複数回答）



11 苦情や要望等の積極的な把握（複数回答）

苦情や要望等を積極的に把握する取組は、“意見箱・投書箱の設置”が最も採用されており 188 か所で 66% の実施率でした。次に “個別面談での聞き取り” が 119 か所 42%、“満足度調査を毎年実施” が 119 か所 42%、“利用者や家族を対象とした集会や行事の機会に苦情等を把握” 43 か所 15% の実施率でした。

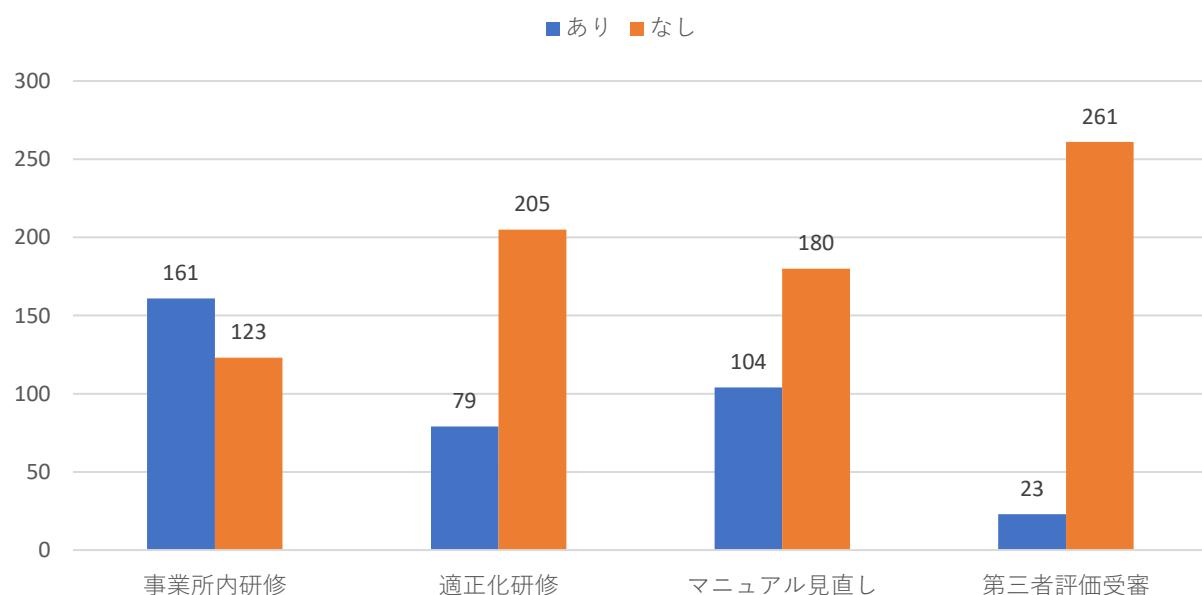
グラフ15 苦情や要望等の積極的な把握（複数回答）



12 福祉サービスの質の向上の取組（複数回答）

“利用者の権利擁護、苦情対応等にする事業所内研修を毎年実施している”が 161 か所で 56% の実施率でした。次いで “サービス実施要領やマニュアル等を毎年見直している” が 104 か所 36%、“運営適正化委員会が開催する情報交換会等に参加している” が 79 か所 28% でした。

グラフ16 サービスの質の向上の取組（複数回答）

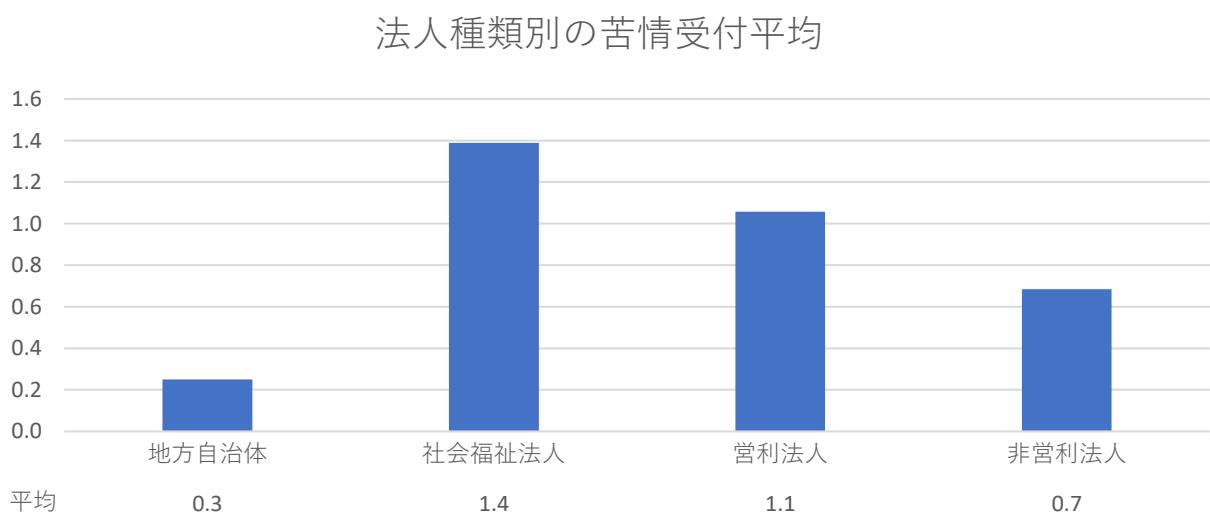
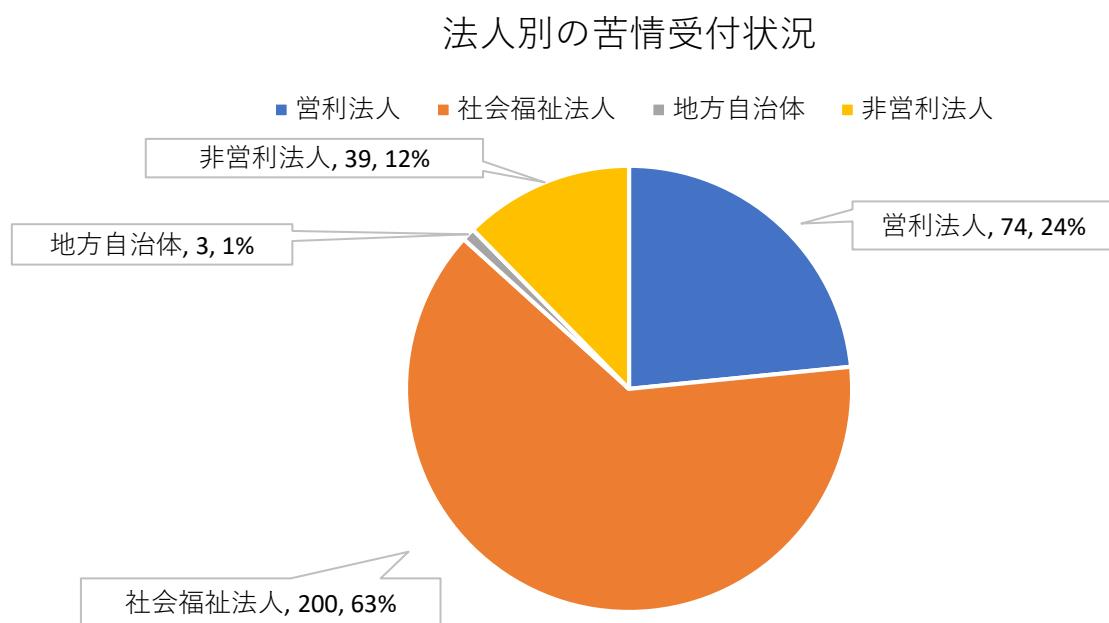


III 調査結果の分析

令和6年度調査の有効回答は284の事業所でした。事業所が受け付けた令和5年度の苦情件数は316件でした。ここでは苦情受付の状況を分析します。

1 法人別の苦情受付状況

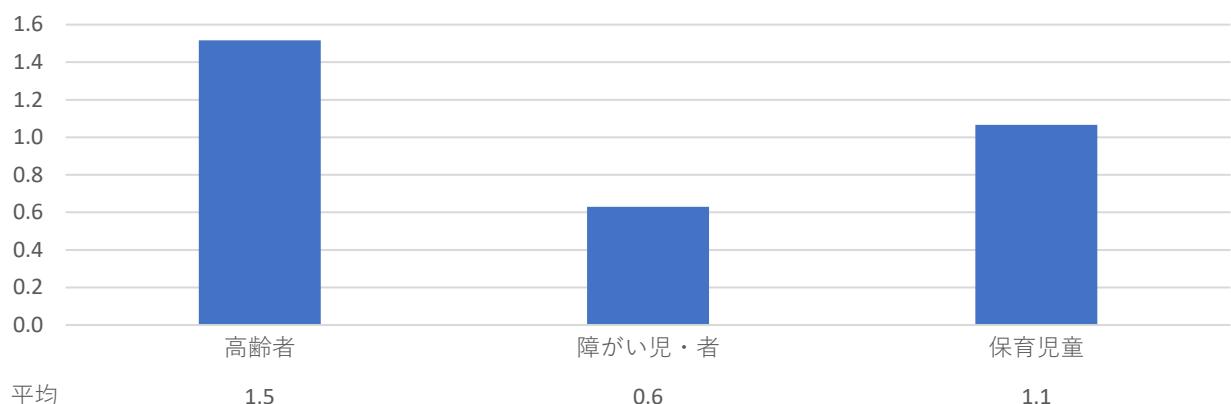
事業所を設置する法人種別ごとに苦情の受付状況をみると、苦情受付数316件に対して、“社会福祉法人”が受け付けた苦情は200件で全体の63%を占めました。次いで“営利法人”が74件で24%、“非営利法人”が39件で12%、“地方自治体”が3件で1%でした。また、法人種別における苦情受付の年間平均をみると、“社会福祉法人”が1.4件、次いで“営利法人”が1.1件、“非営利法人”が0.7件、“地方自治体”0.3件でした。



2 サービス種類別の苦情受付状況

サービス種類別の苦情受付の年間平均は、"高齢者福祉事業所"が 1.5 件、"障がい児・者の福祉事業所"が 0.6 件、"保育児童福祉事業所"が 1.1 件でした。高齢者福祉事業所の受付数が多かったのは、令和 5 年 5 月 8 日に新型コロナウイルスが 5 類に移行したことによって、感染防止と面会の緩和の移行期だったことから苦情の要因になったと思われます。

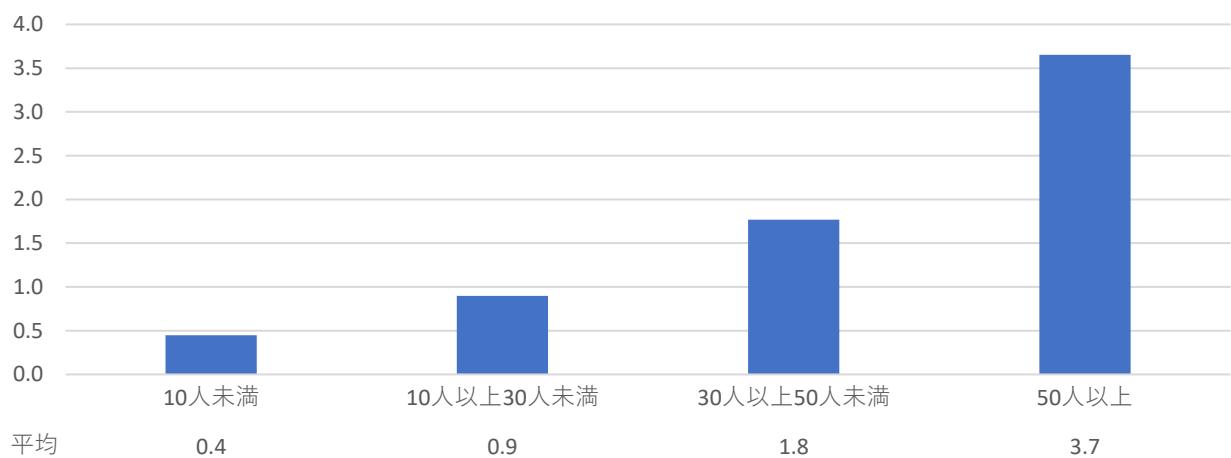
サービス種類別の苦情受付平均



3 職員数別の苦情受付状況

事業所の職員数別にみた苦情受付の年間平均は、職員数が"10 人未満"の場合、0.4 件、"10 人以上 30 人未満"で 0.9 件、"30 人以上 50 人未満"で 1.8 件の苦情を受け付けていました。また、職員数が"50 人以上"の事業所では平均 3.7 件と多くの苦情を受け付けていました。職員数の多い事業所は利用者の人数も多いことから、利用者数に比例して苦情の受付が多くなっていると思われます。

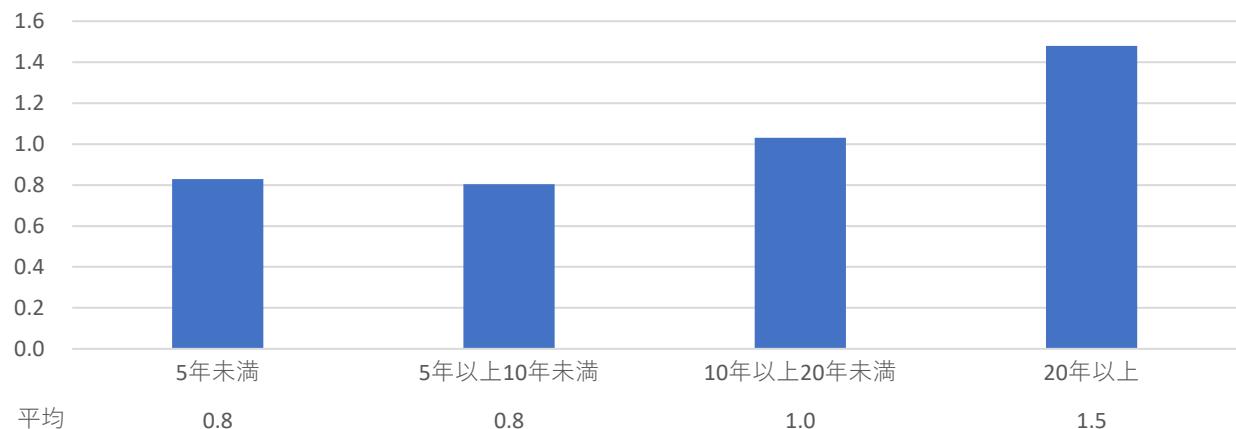
職員数別の苦情受付平均



4 設置年数別の苦情受付状況

事業所設置年数別で見た苦情受付の年間平均は、設置から“5年未満の事業所”が0.8件、“5年以上10年未満の事業所”が0.8件、“10年以上20年未満の事業所”が1.0件、“20年以上の事業所”が1.5件と、設置年数が長い事業所ほど苦情の受付が多い傾向でした。

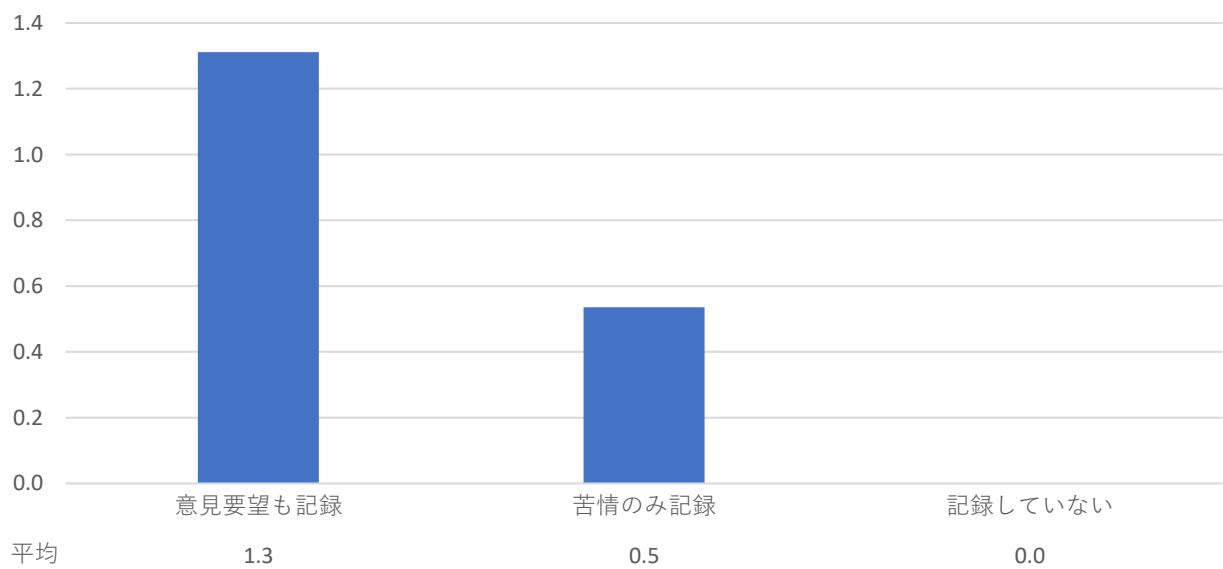
設置年数別の苦情受付平均



5 記録範囲別の苦情受付状況

苦情の記録方法から見た苦情受付の年間平均は、“苦情と要望意見も記録している事業所”が1.3件を受け付けていました。“苦情のみを記録している事業所”が0.5件を受け付けていました。苦情のほかに要望意見を記録している事業所の方がより多くの苦情を受け付けていることが分かりました。

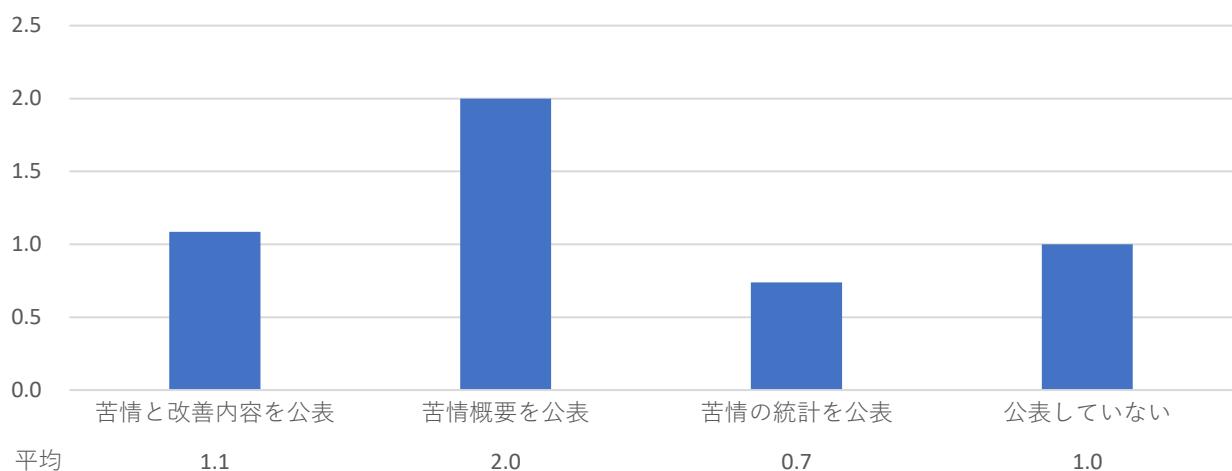
記録範囲別の苦情受付平均



6 公表別の苦情受付状況

苦情の公表の取組からみた苦情受付の年間平均は、"苦情概要を公表している事業所"が 2.0 件と最も多く、"苦情と改善内容を公表している事業所"が 1.1 件、"苦情の統計を公表している事業所"が 0.7 件、"苦情を公表していない事業所"が 1.0 件でした。苦情を公表している事業所ほど苦情を受け付ける割合が高い傾向でした。

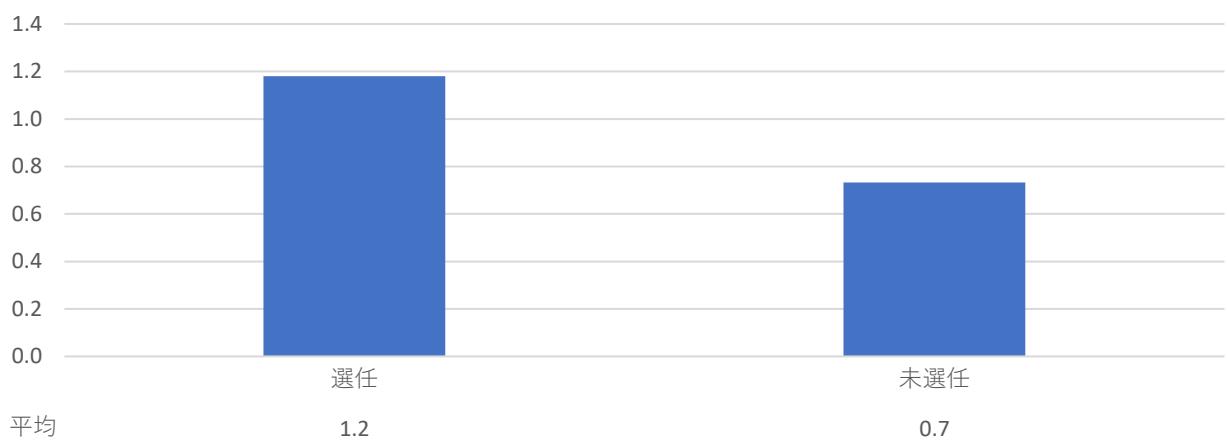
苦情の公表別の苦情受付平均



7 第三者委員の選任別の苦情受付状況

第三者委員を選任している事業所の苦情受付の年間平均は 1.2 件でした。未選任の事業所は 0.7 件でした。第三者委員を選任している事業所の方が苦情の受け付けが積極的といえます。

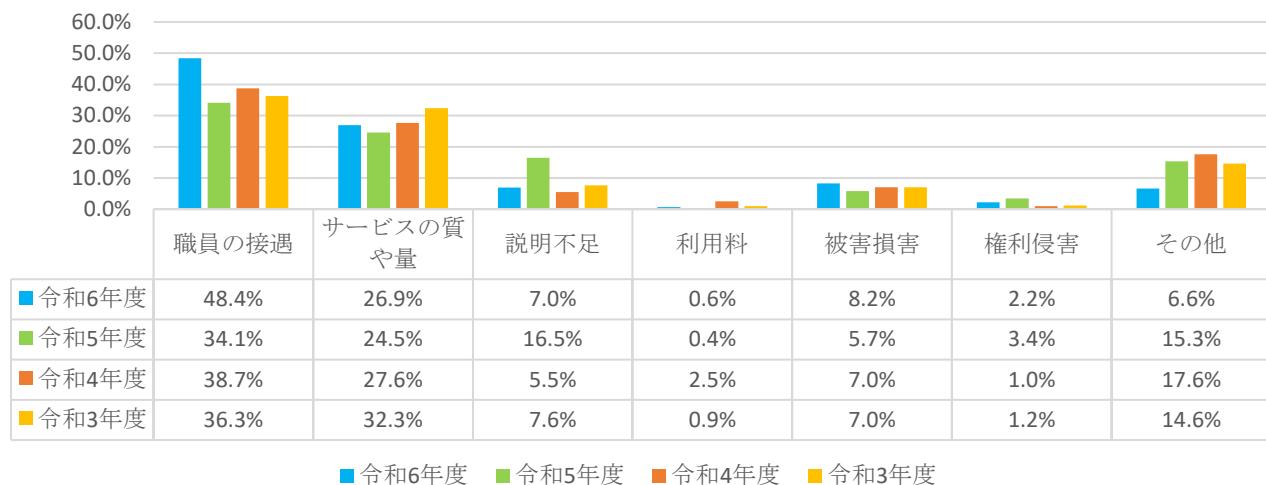
第三者委員の選任別の苦情受付平均



8 苦情内容の年度比較

苦情の内容を年度に比較したところ、若干の変化がみられました。令和6年度調査（5年度実績）では”職員の対応・接遇”への苦情が過去3か年より割合が増加し48.4%でした。”サービスと質や量”への苦情は例年並みで26.9%でした。一方、苦情の割合が下がったのは”説明不足”で7%でした。近隣住民等からの苦情の”その他”も6.6%と割合が低下しました。”利用料”、“被害損害”、“権利侵害”に関する苦情の割合には大きな変化はありませんでした。

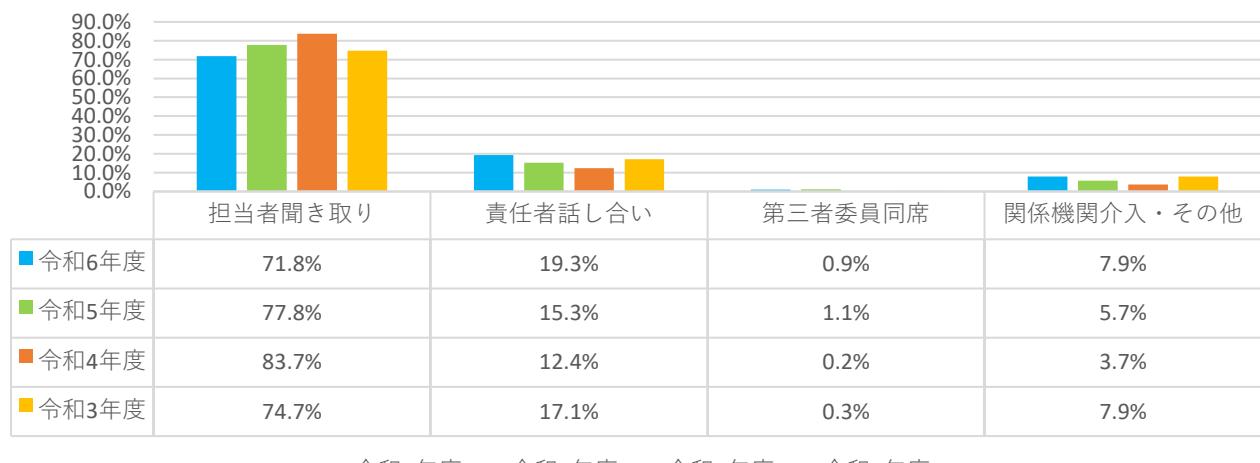
苦情内容の年度比較（R6年度、R5年度、R4年度、R3年度）



9 苦情解決の年度比較

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

苦情解決状況の年度比較（R6年度、R5年度、R4年度、R3年度）



▽ 苦情対応事例

この事例は、アンケート調査に回答した事業所の了解を得て掲載しています。また、プライバシー保護等の観点から内容の一部を改変しているほか、内容を簡潔に要約しています。

1 保育・児童福祉サービス

提供対象	保育児童（保育園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	子どもが保育園でマスクを着けようとしたら、保育士に「つけなくていい」と言われたとのことだった。その理由を知りたい。
対応経過	子どもが母に話した時から日数がかなり経ってからの申し出だった。職員に確認したが、事実は確認できなかった。。
改善結果	子どもにマスクを着用させたいときは職員に伝えて欲しいことを母親に伝えた。他の園児にもそのように対応していることを伝えた。

提供対象	保育児童（認定こども園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	園に迎えに行った際、利用時間を1～2分過ぎていたため、延長保育の利用書類を渡された。そもそも、入園説明会の時も延長保育（利用料が発生する）の説明は受けていない。登降園時間は玄関が混みあっていて、1～2分は時間を過ぎることもあるので、延長利用料を支払うのは納得できない。利用料を免除してほしい。
対応経過	役所の指導で1分でも過ぎた場合には延長保育の利用書類を渡すよう言っていた。他の保護者にも同様に対応していることを説明した。入園のしおりにその旨を記載してあることを説明した。利用料は役所に納入となるので納得できなければ、役所に問い合わせていただくように案内した。
改善結果	入園のしおりに記載しても目を通さない保護者もいるので、利用時間や延長保育について、入園説明会の際にも口頭で説明するように改善した。

提供対象	保育児童（保育園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	転園の書類手続き等は保育園で全て行って欲しい。
対応経過	転園の手続き書類を提供し、役所の保育所担当課に提出してください伝えたが、園で全てやって欲しいと納得してもらえなかつた。役所に手続き方法と問い合わせて保護者に説明したがそれでも納得されなかつた。
改善事項	保護者が直接役所に相談したところ、保護者が手続きすることになった。

提供対象	保育児童（認定こども園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	新型コロナの流行でマスクの着用が求められているが熱中症の心配がある。修学前の子どもが毎日マスクをすることは成長に影響を及ぼすのではないか。
対応経過	外遊びにはマスクを外していること、全体集会や給食準備等の時から「いただきます」までの間は、子ども全員がマスクを着けるようにしていると説明した。その時の状況に応じて対処していることを話した。
改善事項	マスクの着用は保護者の判断に任せた。

提供対象	保育児童（保育園）
申出人	家族・保護者
苦情内容	登園時、保育士の朝の挨拶が徹底されていない。ホールで受け入れの時間帯、子どもになかなか気づいてくれず、そっけない態度だった。
対応経過	担任以外の保育士の対応だった。決して無視したわけではなかったが、保育をしながらの受け入れだった。
改善事項	特定の保育士の問題ではない。真摯に対応しなければならないことを職員全体に周知徹底した。

2 障がい児・者福祉サービス

提供対象	障がい児・者（児童発達支援）
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎時間に遅れるなら事前に電話がほしい。
対応経過	苦情解決責任者が申出人に電話を入れ謝罪した。すぐに対策を検討し、改善策を申出人へ報告して納得して頂いた。
改善事項	送迎のマニュアルを作り、具体的に誰がいつ送迎に行き、遅れる場合、誰が連絡をするのかを職員間でルール化した。

提供対象	障がい児・者（児童発達支援）
申出人	家族・保護者
苦情内容	ある職員の家族に対する送迎時の対応や言葉使いを改めて欲しい。
対応経過	苦情受付担当者が当該職員とご家族双方に聞き取りを行った。利用者家族に謝罪すると共に、ケア会議等で周知して改善する旨を伝えた。
改善事項	ケア会議で内容を周知する。

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	家族・保護者
苦情内容	子どもが自宅に送られたとき腕に擦り傷ができていた。「この傷はどうしたのか」と送迎した職員に尋ねたが、曖昧な返答しか得られず、返答の仕方にも誠意がみられなかつた。
対応経過	申出人の自宅に出向き、傷がついたことと職員の態度で不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。子どもは引き続き利用している。
改善事項	保護者の苦情や問い合わせにはすぐに即答せず、確認してからお伝えすることとし、全職員で確認した。

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	家族・保護者
苦情内容	帰りの送迎時、職員が「今日は親指の爪がはがれた」と言いました。その表情が笑っているように見えた。転倒して傷がついた程度とは話が違う。爪がはがれたとはどういう状況なんだ。責任者はどんな指導をしているんだ。
対応経過	実際は「爪がはがれた」のではなく、「爪の脇のさきくれを取った」を勘違いして、保護者に説明していた。「どういう指導をしているんだ！？」と問い合わせられたが、事情を説明してお詫びした。「第三者委員の助言や立ち合いを希望いたしますか？」と伺うと、そこまでしなくていい、今後気をつけてくれたらそれでいいと解決に至った。
改善事項	一人で決めず必ず自分以外の職員に報告、職員同士で共有することにした。

提供対象	障がい児・者（放課後等デイサービス）
申出人	家族・保護者
苦情内容	「子どもさんが学校でパニックを起こしてしまい、車に乗せることができないので今から親御さんが迎えに来て欲しい」と送迎担当者から突然連絡がきた。別の職員に頼めるかどうかと事業所に確認したが無理だった。「もういい！今から行きます」と仕事中だったが迎えに行った。
対応経過	送迎担当者への怒りが爆発し感情的になっていたお母様の気持ちに苦情受付担当者が寄り添った。そのうちにお母様も冷静になってきたため、「第三者委員の助言や立ち合いを希望いたしますか？」と伺うと「〇〇さん（苦情受付担当者）が謝ってくれたからもういいや」と落ち着いた。
改善事項	親御さんへの送迎の依頼を担当職員一人で決めず、必ず他の職員に報告し、職員同士で共有することにした。毎日のチームミーティングで子どもや保護者の事情を全職員で共有することにした。

提供対象	障がい児・者（地域生活支援センター）
申出人	利用者
苦情内容	今は仕事をせずここに通ってはいるが、本当は仕事がしたい。昔はいろいろな仕事をしてお金をもらっていた。
対応経過	これからの生活プランや当事業所での活動について申出人と面談した。申出人から許可を得て関係事業所に本人の思いを共有した。
改善事項	より仕事に近い作業に取り組んでもらうこととした。身体をたくさん動かすことを目的に通所するように改めた。

提供対象	障がい児・者（生活介護）
申出人	地域住民
苦情内容	雨の中、道を歩いていたら、事業所の送迎車にすごい速さで追い越され、水がはねて洋服にかかり濡れてしまった。子どもや高齢者が歩く道なので、気をつけてください。
対応経過	電話で苦情を受け付けた際、お詫びをした。ドライブレコーダーの映像を確認したところ、20キロ程度のスピードで歩行者を追い越していた。
改善事項	狭い道路では10キロの最徐行で運行することを当該職員や、送迎業務に関わる職員に周知した。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援B型）
申出人	利用者
苦情内容	数名の職員の対応を改善して欲しい。利用者への注意の仕方が良くないと、興奮し、パニックになる。そのような利用者の特性を理解してほしい。利用者を騒がせる対応をされると周囲の利用者も私もイライラする。
対応経過	作業場が騒がしくて落ち着けない場合は、別室で作業することを提案したところ申出人も了承した。
改善事項	申出人とのコミュニケーションを多くすることにした。 職員は支援方法を統一するようにした。 内部研修を計画的に実施することにした。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援 B 型）
申出人	利用者
苦情内容	作業中、利用者同士の会話がうるさく作業に集中できない。
対応経過	作業場を仕切った。全利用者に会話の声を小さくするよう要請した。
改善事項	対応したが、申出人が音に過敏であり、再度苦情があった。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援 B 型）
申出人	地域住民
苦情内容	送迎車が利用者を乗せるために停車すると、交通の妨げになり邪魔だ。
対応経過	苦情受付担当者から責任者に電話を交替して話を聞いた。迷惑をかけたことを謝罪し、状況を確認した上で再度連絡すると申し出たところ拒否された。道路端に停車していたため邪魔にはなっていないはずだが、送迎時間をずらして様子を見ることにした。
改善事項	その後、同様の苦情はない。

提供対象	障がい児・者（就労継続支援 A 型）
申出人	利用者
苦情内容	ある職員の言葉づかいが厳しい。
対応経過	その職員を含む利用者と職員の全体ミーティングで問題を提起した。当事者間で和解した。
改善事項	職員同士で相互に言葉づかいを注意することにした。利用者との対話を深めること、互いに勘違いや行き過ぎた対応がなかったかを検討するなどの解決策を実行した。

提供対象	障がい児・者（共同生活援助）
申出人	地域住民
苦情内容	おたくの利用者が自分の家の敷地の竹を勝手に切ってしまった。
対応経過	自分の実家の竹が伸びていたので、隣の家まで伸びていた竹を申し訳ないと思いつき親切心で切ってあげたとのことだった。 利用者の気持ちを聞き取ったうえで利用者と職員が申出人に謝罪した。
改善事項	今後は竹害について近隣の方々と相談しながら解決したい。

提供対象	障がい児・者（共同生活援助）
申出人	地域住民
苦情内容	施設の車がものすごいスピードで住宅街を走行していた。私の子どもはあやうく轢かれそうになった。最近、施設の車のスピード超過が目立つ。事実確認と今後の対応を回答して欲しい。
対応経過	ドライブレコーダーを確認したところ、申し出の状況が録画されていた。申出人の自宅を訪問して謝罪した。
改善事項	職員は近隣の住宅街を走行する際は、時速 30 キロ以内、もしくはすぐに停止できる速度で運転することにした。危険個所を確認するとともに安全運転研修を行った。

提供対象	障がい児・者（共同生活援助）
申出人	家族・保護者
苦情内容	そちらの利用者が、私の弟にはほぼ毎日タバコを 2 箱を買わせているようだ。1 カ月前から毎日のようだ。計算すると 4 万円以上買わせている。4 万でいいので返金してほしい。一括返済であれば訴えないが、分割でと言うのであれば恐喝罪で訴える。
対応経過	双方の利用者に聞き取りを行った。LINE の内容を確認して欲しいとの申出人の要請があり、利用者の了承のもとに職員 2 名が LINE を確認し、相手利用者からの要求回数を把握した。相手利用者は「その分を返します」と誓約書に署名し、5 日後、一括返済された。
改善事項	これ以降はタバコを要求されているとの苦情は無い。

提供対象	障がい児・者（共同生活援助）
申出人	利用者
苦情内容	ご飯に髪の毛が入っていた。
対応経過	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。 ご飯をすでに捨てていたため、実際に髪の毛が入っているのかは不明だった。同様の苦情が定期的に続いているが、確認したときは髪の毛は入っていなかった。
改善事項	髪の毛が入っている時は、捨てないで職員に確認してもらうよう申出人に伝え、様子を見ることにした。

提供対象	障がい児・者（障害者支援施設）
申出人	利用者
苦情内容	職員の言葉づかいが荒く、命令口調なので直して欲しい。
対応経過	不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪した。
改善事項	職員会議時に言葉づかいを改めるよう周知した。不適切な支援、言葉づかいを振り返り、言い換えの手法等を研修し、改善を図った。

提供対象	障がい児・者（障害者支援施設）
申出人	家族・保護者
苦情内容	入所している子どもとテレビ電話していた際、倒れたタブレット端末を直してもらおうと職員を呼んだところ「トイレ？」「電話？」ときつめな口調で返事をしたのが電話越しに聞こえた。「はい」とか「いいえ」で返答していると「へえじゃ分からぬべ」と言っていることも聞こえた。普段から他の利用者にもそのような態度で接しているのか。不安が募る対応だった。
対応経過	利用者にも状況を確認し当該職員に注意を与えた。 このような対応が発覚したことと不安な思いをさせたことを謝罪した。広域振興局に事案を報告した。
改善事項	利用者を担当している相談支援事業所にも事情を報告した。

3 高齢者福祉サービス

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	入所している妻に褥瘡ができた。軽度の利用者のリハビリは止めて重度の方のリハビリの回数を増やして欲しい。リハビリを行う職員を増やして欲しい。
対応経過	申出人の話を施設ケアマネージャーが聞き取りした。その上で、利用者ご本人の状態をご家族に報告した。リハビリ担当職員は1名で100人の利用者をリハビリしていることを説明した。説明不足だったことを謝罪したところ理解が得られた。
改善事項	ケアプランの評価を行う際は、施設長を含む多職種で検討することとした。その旨をご家族に伝えた。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	利用者
苦情内容	食事をゆっくり食べたいのに、ある人はいつも喉を鳴らすし、またある人は「お茶をくれ」とうるさい。それなのに職員も誰も注意せずに放っておいでいる。
対応経過	訴えを傾聴し謝罪した。解決はなかなか難しいが、食事のテーブルにつく際には、可能な限り配慮させていただく旨を伝えた。
改善事項	テーブルと席を変更した。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	「身体が痒くて困っている。週1回の入浴しかない」と親は言っている。本人が忘れやすくなつたのかなあ。
対応経過	原則週2回入浴を提供していたが、介護職員の不足や体調を考慮し週1回の入浴になっていた。利用者は個浴から特別浴槽の利用に変更となっていたが、身体の清拭や着替えも不十分だったことが判明した。利用者とご家族には経緯を説明し謝罪した。今後の改善策を説明した。
改善事項	特別浴槽の使用調整は日勤リーダーが行い、各ユニット間で情報共有を図るとともに、1週間の入浴予定を立て、介護職員以外の職員も協力して対応することにした。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	その他
苦情内容	私は障がい者です。県立病院の障害者用駐車スペースに駐車しようとしたところ満車で駐車できなかった。駐車スペースには、おたくの特別養護老人ホームの車があった。運転手は障がい者ではないはず。健常者が障害者用スペースに駐車すると、私のような障がい者が困る。このスペースは、運転手自身が障害者の場合、利用できるものだ。今後は改めてほしい。
対応経過	運転手として利用者の受診に付き添っていた看護師に連絡し、車両を一般駐車場に移動させた。利用者の見守りは、病院の外来看護師にお願いした。
改善事項	障害者駐車場には駐車しないようにした。医療機関に駐車場が少ない場合は、付添の看護師には運転させず、受診する利用者と共に送迎することにした。

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	その他
苦情内容	居宅ケアマネージャーを通じて「特定の男性職員に蹴られる、怒られるなどの乱暴な扱いをされている」との苦情があった。
対応経過	2名の職員が威圧的な態度や暴言があったことを認めたが、暴行はしていないとのことだった。頻回なナースコールへの対応がストレスになっていたと原因を明かした。そのことを受け、改善策を検討した。申出人に施設長と職員が謝罪し、改善策を伝えた。引き続きサービス利用を続けることになった。
改善事項	<p>1 ナースコールが重なった場合は、具体的に「〇分後に行きます」「〇〇の後に行きます」など説明する。</p> <p>2 コール対応が重なり余裕がなく対応が難しい場合、他ユニットに応援を求めて対応する。</p> <p>3 アンガーマネジメント研修や虐待防止研修に参加する。</p> <p>4 職員会議で、不適切ケア、アンガーマネジメント、スピーチロックに関する研修を実施する。</p>

提供対象	高齢者（特別養護老人ホーム）
申出人	家族・保護者
苦情内容	父が入院する際、施設が用意した衣類にシミがついていた。綺麗な衣類で生活してもらいたいので、古くなった場合は、新しい衣類を準備するので教えてほしい。
対応経過	申出人に謝罪した。再発防止策を説明し、了承いただいた。 面会時にもご家族から利用者の整容に対するご意見をいただいていたので、併せて検討することにした。
改善事項	利用者の衣類の更新、着替えや整髪、髭剃り、爪切り等の実施方法を再確認し、見直した。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	朝の送迎時には玄関の階段から少し離れて送迎車を停車して欲しい。階段の近くに停められると階段を降りきる前に送迎車のステップに足をかけることがあるので危険だ。不安定で転ぶかもしれない。
対応経過	ご家族にお電話にて謝罪。安全に乗車できるよう対応していく旨を伝えた。
改善事項	階段から少し離れた所に送迎車を停めるようにした。きちんと階段を降りてから乗車するように声をかけて誘導するようにした。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	地域住民
苦情内容	デイサービスの送迎車が、度々私の家の敷地に入って方向転換をしている。挨拶もないし、許可をしてほしいというような話もない。来客があったのかと思ったら送迎車だったことが何度もあった。怖いし、不快だ。
対応経過	法人の担当課長が申出人宅を訪問して謝罪した。改善を約束して了承いただいた。今後このような行動をとらないよう法人内に周知した。
改善事項	利用者の乗降は、利用者の宅敷地内で行うことを原則にし、他人の敷地に入る際は、許可を取ることにした。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	利用者
苦情内容	毎回座る席が替わるのでテレビが見れない時がある。隣に座る利用者も変わるので、お話ができる人なのか分からない。出てくるお茶が少しぬるい。
対応経過	居宅ケアマネージャーがモニタリングの際に聞いた苦情を苦情受付担当者が引き継いで申出人に聞き取りを行なった。その場で対応策を検討し、居宅ケアマネージャーに報告した。
改善事項	1か月後、「全部良くなった」と話があった。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	利用者
苦情内容	全利用者で歌を歌っている際、職員に衣服を引っ張られた。「大きな声で歌うな」と言われたように自分は受け止めた。不快な気持ちになった。
対応経過	職員に聞き取りをしたが、その事実は確認できなかった。誤解を与えてしまったことを利用者とご家族に謝罪した。感染防止対策としてマスクを着用して歌っていた時だった。
改善事項	謝罪を受け入れ、利用を継続している。

提供対象	高齢者（通所介護）
申出人	利用者
苦情内容	ある職員は気が利かない。介助のやり方が頼りない。雑に感じる。
対応経過	申出人の話を聞き、謝罪した。その職員は退職が決まっていた。
改善事項	他の職員には不満はないとのことだったが、職員間で苦情を共有した。

提供対象	高齢者（認知症対応型共同生活介護）
申出人	地域住民
苦情内容	「犬の散歩をしていたところ、駐車している車のサイドミラーが施設の敷地からはみ出ていたためぶつかるところだった」と近隣住民が最寄りの交番に通報した。
対応経過	駐車をする際は、車体が道路にはみ出さないよう徹底した。
改善事項	この件以降、同様の苦情はない。

提供対象	高齢者（認知症対応型共同生活介護）
申出人	利用者
苦情内容	○○という職員の時は風呂に入りたくない。ただ黙って椅子に座っているだけだ。近づくだけで何もしないから、あの人は嫌いだ。
対応経過	当該介護職員の時は入浴拒否があった。その利用者の入浴は別の介護職員が行うこととした。
改善事項	当該介護職員は、他の利用者からもよく思われていないので、今後の対応を検討していくことにした。

提供対象	高齢者（認知症対応型共同生活介護）
申出人	利用者
苦情内容	別室の○○さんが私の部屋の小窓から室内を覗いている。どうしていつも私の部屋を覗くのだ。
対応経過	申出人が怒っている状況だったので職員が間に入り、申出人に謝罪した。別室の利用者には居室を覗かないように要請した。
改善事項	申出人の居室の小窓に絵を貼り、室内が見えないようにした。

提供対象	高齢者（小規模多機能型居宅介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	宿泊で利用したとき、「おっかない人がいた。」と親が話していた。大丈夫ですか。
対応経過	謝罪や調査の要望はなかったが、職員の対応が不適切であったことをお詫びした。苦情を受けた4日後に職員会議を開催し、申し出内容を周知した。その後、複数名の職員に聞き取りを行った。
改善事項	その後、利用者家族から同様の苦情はない。

提供対象	高齢者（小規模多機能型居宅介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	「配食弁当の魚が臭くて食べられなかった」とのことだった。どういうことか？
対応経過	鱈の臭いを生臭く感じたようだった。配食したお弁当は2時間以内に調理したもので、職員も検食していることを伝えた。
改善事項	配食のメニューに魚があるときは、本人に苦手ではないかを確認するようにした。その旨も都度家族へ伝えるようにした。

提供対象	高齢者（小規模多機能型居宅介護）
申出人	利用者
苦情内容	ある利用者に身体を触られることがあるので、施設がきちんと対応してほしい。
対応経過	ある利用者が他の利用者の身体に触れたり、服を脱がすなどの行為が確認された。支援会議を開催し、情報共有の場を設定した。
改善事項	当該利用者ご家族に説明した上で、泊りのサービス利用を中止し、日中のみの利用にした。また、他の施設を併用することにした。

提供対象	高齢者（短期入所生活介護）
申出人	家族・保護者
苦情内容	初めて利用したショートステイから持ち帰ったカバンの中の荷物がグチャグチャで、汚れた衣服やティッシュペーパーが入っていた。新しいカバンだったが、尿臭がひどく使えなくなった。食事も足りなかった、会話が少なかったと不満をもらしている。
対応経過	<p>利用者が荷物の整理を断っていた。衣類の洗濯もしていたが、把握できない汚れ物があったと考えられる。送迎担当者には状況が伝えられずご家族に説明できなかつた。食事については「美味しかった」との感想が述べられていたが、量が足りたかどうかの確認がなされていなかつた。日中居室でテレビを見たり、昼寝をして過ごすことが多かつた。何度かリビングルームに誘つたがすぐに居室に戻る状況だつた。</p> <p>ご自宅を訪問して謝罪した。状況を説明し、カバンの弁償を希望するか等、ご家族の要求を確認した。</p> <p>後日、ケアマネージャーを通じて「今回のことは気にしないでください」と連絡があつた。</p>
改善事項	<p>この苦情の課題を共有して、すべての利用者に対しても同じ対応ができるようにすることとした。</p> <p>◎課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に失禁のあることを知りつつもカバンの中に汚れた衣類が入っているかどうかの確認を怠つた。 ・初めて利用する利用者に対して、食事の量や形態は適しているかの確認を怠つた。 ・職員は、利用者が一人で過ごしたいのだと思い込み、交流を楽しめるように工夫することを怠つた。 ・荷物を確認していないことを送迎担当者へ引き継がず、家族に説明できなかつた。 <p>◎改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次回利用時からは、清潔用と不潔用の二つのカバンを持参していただくことにする。 ・食事や他者との交流に対する要望を改めて確認する。 ・職員間で情報共有、報告、連絡、相談の徹底を図る。

提供対象	高齢者（短期入所生活介護）
申出人	利用者
苦情内容	説明もなく急にポケットに手を入れられて物を調べられた。 レクリエーションにあまり乗り気ではない気持ちで参加していた時、「やりたくないなら部屋に戻ってもいい」と言われ、その言い方が不快だった。改善して欲しい。
対応経過	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。 当該職員へ聞き取りを行い、改善を促した。改善の取組を申出人とご家族に説明しあわせた。申出人は今後もサービスを利用したいと話した。
改善事項	荷物を確認する際は利用者にしっかりと説明することにした。法人が行っている接遇研修に参加することにした。

提供対象	高齢者（訪問介護）
申出人	利用者
苦情内容	ある職員に1年以上にわたってオヤツのパンを提供している。職員は無遠慮に私の居室に入り冷蔵庫のヨーグルトを持ち出していた。節度を超えた過剰な関りを止めてもらいたい。
対応経過	当該職員は利用者を誘導して「あげるから持つていって」と言わざるを得ない状況を作っていた。当該職員、利用者、ご家族から聞き取りを行い、申出人とご家族に謝罪した。 当該職員は退職した。利用者、ご家族からは許していただいた。
改善事項	職員は利用者から一切頂き物を受け取らないルールを徹底した。

Ⅴ 令和6年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領

1 調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

2 調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に1、2、3、4の番号を繰返し付番した上で、令和6年度は4番に付番した620事業所を調査対象とします。概ね4年で全事業所を調査します。

3 調査基準日

令和6年7月1日

4 調査内容

別紙のアンケート調査票のとおり。

- (1) 事業所基本情報
- (2) 事業所（法人）における苦情解決体制
- (3) 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組
- (4) 令和5年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

5 提出方法

別紙のアンケート調査票に記入しFAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記URLからダウンロードできますのでご活用ください。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

<http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

《提出先》

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp FAX: 019-637-9712

〒020-0831 盛岡市三本柳8-1-3 ふれあいランド岩手

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

6 回答締切

令和6年9月13日（金）

7 問合先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 相談員

TEL: 019-637-8871/FAX: 019-637-9712

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

令和6年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査票

法人名		記入者名	
事業所名		電話番号	

この調査は、令和6年7月1日現在の事業所の状況でお答えください。また、苦情解決の体制や苦情対応を法人が行っている場合は、法人の取組状況を適宜お答えください。

【基本情報項目】 該当する項目を一つチェックしてください。

- I 事業所を経営する法人の種別
 - 地方自治体 社会福祉法人 営利法人（株式会社、持分会社）
 - 非営利法人（医療、学校、NPO、社団、財団、宗教、協同組合等） その他
- II 事業所の職員数（短時間労働者、派遣労働者等を含む実人員。短時間労働者の常勤換算不要）
 - 10人未満 10人以上30人未満 30人以上50人未満 50人以上
- III 福祉サービスの提供対象（事業所の中心となる事業・サービスで判断し選択）
 - 高齢者 障がい児・者 保育児童 その他（住民全般・低所得者）
- IV 事業所設置からの経過年数
 - 5年未満 5年以上10年未満 10年以上20年未満 20年以上

【調査項目】

1 事業所（法人）における苦情解決体制

- (1) 事業所（法人）の苦情解決の体制について、該当するすべてにチェックしてください。
 - 苦情解決責任者を配置している。 苦情受付担当者を配置している。
 - 苦情解決に関する第三者委員を選任している。
第三者委員とは、利用者と事業者の双方から中立・公正性、客觀性が確保され、苦情解決を円滑・円満に進めるために法人や事業所が選任する委員のことです。
 - 苦情解決規程を制定している。 苦情対応マニュアル（要綱、要領）を策定している。
 - 苦情解決やサービスの質の向上に関する委員会を設置している。（名称は任意）
- (2) 苦情等の記録について、一つ選んでチェックしてください。苦情等の申出があった場合の想定でも差し支えありません。
 - 苦情の案件に加え、意見・要望の案件も記録している。
 - 苦情と判断した案件のみを記録し、意見・要望といった案件は記録していない。
 - 記録していない。
- (3) 苦情解決の公表の取組について、一つ選んでチェックしてください。苦情の申出があった場合の想定でも差し支えありません。ただし、申立人が公表を望まない場合を除きます。
 - 苦情内容の統計と苦情概要、解決・改善内容を公表している。
 - 苦情内容の統計と苦情概要を公表している。
 - 苦情内容の統計を公表している。
 - 公表していない。
- (4) 苦情解決の公表の方法について、該当するすべてにチェックしてください。苦情の申出があった場合の想定でも差し支えありません。公表していない場合はチェックは不要です。
 - 事業報告書に掲載 ホームページに掲載 広報紙に掲載（配布先が広いもの）
 - 利用者や家族に向けたお便りに掲載 事業所の掲示板に掲示

2 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組

- (1) 苦情受付体制の周知について、該当するすべてにチェックしてください。
 - ポスター等を事業所に掲示 パンフレットや広報紙に掲載 ホームページに掲載
 - 苦情受付体制に関する資料を利用者や家族に毎年配布している。
 - 利用者や家族を対象とした集会や個別面談の機会に苦情受付体制を毎年説明している。

- (2) 苦情や要望等の積極的な把握について、該当するすべてにチェックしてください。
- 利用者・家族を対象とした個別面談の機会に毎年、苦情・要望等を聞き取りしている。
- 利用者・家族を対象とした集会や行事の機会に毎年、苦情・要望等を把握している。
- 満足度調査、意向調査などで毎年、利用者や家族の意向を把握している。
- 投書箱、意見箱（類似の名称を含む）を常時設置している。
- (3) 福祉サービスの質向上の取組について、該当するすべてにチェックしてください。
- 利用者の権利擁護、苦情対応やサービス評価に関する事業所内研修を概ね毎年実施している。
- 運営適正化委員会が開催するセミナーや情報交換会に概ね毎年参加している。
- サービス実施マニュアル、要綱、要領などを概ね毎年見直している。
- 福祉サービス第三者評価を5年以内に受審した。（今年度受審予定も含む）

3 令和5年度の苦情の対応状況

令和5年4月1日から令和6年3月31日までに受け付けた苦情の状況をお答えください。

(1) 苦情受付の状況

受付件数（　）件 * 内訳の合計と一致させてください。

- 内訳 職員の接遇（関わり方、言葉づかい、態度、身なり等）（　件）
サービスの質や量（サービスの仕方、契約、提供量、設備、行事等）（　件）
サービスに関する説明や情報提供（　件）
利用料に関すること（利用料、負担金、修繕費、退居費用等）（　件）
被害・損害（物損、盗難、紛失、介護事故、ケガ）（　件）
権利侵害（虐待、身体拘束、金銭横領、プライバシーの侵害）（　件）
その他（近隣住民、実習生、ボランティア、取引先等からの苦情）（　件）

(2) 苦情解決の状況 * 受付件数の合計と一致させてください。

- 内訳 苦情受付担当者、業務担当者等の聞き取り、説明、情報提供等で解決（　件）
苦情解決責任者と申出人との話し合いで解決（　件）
第三者委員が同席した話し合いで解決（　件）
関係機関の支援、介入のもとに解決（　件）
その他（話し合いが継続中、苦情取下げ、不調、利用の中止等）（　件）

(3) 苦情対応事例について

これまでに寄せられた苦情や要望・クレームの事例を可能な範囲でご記入ください。ご記入にあたっては、個人名、地名、固有名詞を匿名化してください。調査報告書への掲載の可否をご記入ください。調査報告書に掲載する場合は、内容を要約するほかプライバシー保護に配慮し、内容を改変する場合があります。調査報告書は当委員会のホームページに掲載します。

★調査報告書への事例掲載の可否		<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否
苦情の申出人	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 利用者の家族・保護者 <input type="checkbox"/> 利用者の代理人	
	<input type="checkbox"/> 利用者の知人・友人 <input type="checkbox"/> 地域住民 <input type="checkbox"/> その他 ()	
苦情内容		
対応経過		
その後の状況 (改善したこと等)		
解決結果	<input type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 不調 <input type="checkbox"/> 繼続中 <input type="checkbox"/> その他 ()	

●電子メールアドレスの登録のお願い

事業所の電子メールアドレスを登録いただきますと、運営適正化委員会が主催する苦情解決セミナーや苦情解決情報交換会（基礎編10回、応用編2回）等のご案内を直接送信させていただきます。次の欄にご記載ください。

電子メールアドレス

ご協力ありがとうございました。

«調査票提出先»岩手県福祉サービス運営適正化委員会

E-mail : tekiseika@iwater-shakyo.or.jp

FAX番号 : 019-637-9712

令和6年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査報告書

発行日：令和7年3月1日

発行者：社会福祉法人岩手県社会福祉協議会

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

〒020-0831 岩手県盛岡市三本柳8地割1番3

電話 019-637-8871 019-637-9718

FAX 019-637-9712