

苦情解決について

お困りごとはありませんか？

苦情に対し適切な解決に努めます

社会福祉法人くれよんは地域および利用者・ご家族からの苦情に対し、適切な解決に努めます。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、改善に努めます。※社会福祉法第 82 条の規定により、当法人では苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情受付担当者

苦情解決責任者	相馬 由佳
苦情受付担当者	川上 咲子
第三者委員	鈴木 様 根本 様

苦情解決について

1. 苦情解決受付

面接・電話・文書等により受付をいたします。

TEL.029-247-9040

2. 苦情解決の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

第三者委員の立会いによる苦情内容の確認

第三者委員による解決案の調整、助言

話し合いの結果や改善事項等の確認

身体拘束の適正化・虐待防止・苦情対応 報告書

令和8年4月20日

社会福祉法人 くれよん

理事長 三次 悟殿

苦情解決第三者委員 鈴木 功 

苦情解決第三者委員 根本忠行 

私たちは、令和7年度4月から令和8年3月までの福祉サービス提供の中で起きた身体拘束の適正化・虐待防止・苦情対応についての下記の方法で確認した結果について、次の通り報告いたします。

1 身体拘束の適正化について

身体拘束適正化担当職員の報告を受け、書類等で確認。該当利用者はいませんが、身体拘束適正化のために、身体拘束適正化委員会を発足し、職員研修開催・ホームページに記載するなど「身体拘束の適正化に関する指針」に従って実施されたことを確認。

2 虐待防止対応について

虐待防止対応担当職員の報告を受け、各書類等で確認し、虐待に該当する事例がなかったことを確認しました。また、早期発見チェックリストなどを実施し予防に努めていることを確認。

3 苦情対応について

苦情対応担当職員から苦情・相談の報告を受け各種の書類の確認をしましたが、対応が適切に行われており、大きな問題につながらなかったことを確認。

以上のことから令和7年度の福祉サービス提供が適正に行われていたことを報告します。

以 上

1 0 身体拘束の適正化・虐待防止について

詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

身体拘束の適正化	委員会の開催（9月8日、9月30日、3月16日） 職員研3回 新職員用研修4回 ホームページに記載	身体拘束の該当利用者無し
虐待防止	委員会の開催（9月8日、10月1日、3月16日） 職員研修3回 新職員用研修4回 早期発見のためのチェックリストに実施。 ホームページに記載	虐待を疑われる事案無し

1 1 施設関係、利用者関係の苦情 0件

詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

1 2 利用者からの相談 4件

詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

申出人	発生日	内容	対応と結果
利用者	7月31日	「ガチャガチャをやりたいがお金がない。財布を出して」と言われ財布を差し出したところ1万円を取られた。何も言い返せず怖くなって泣いてしまった。	職員が利用者と話したところ、1万円をとったのは、以前あげた玩具を返してもらえなかったからと理由があった。話し合いの末、相手に謝罪と返金を行った。
利用者	10月1日	手に傷があると訴えがあった。父が仕事に行かなくなり、母から家を出て行かなくてはいけないと言われた。母に仕事に行かない理由を聞いてほしいとお願いしたが、分からない、部屋から出て行ってほしいと言われもみ合いになった。 不安でしかたがない。	相談をうけて虐待の疑いがあることから、当日、第三者委員会の鈴木さんに参加して頂き、虐待防止委員会を実施。会議後、相談員に連絡し事情を伝える。相談員からひたちなか市障害福祉課へ連絡。虐待については対応できないため、警察に連絡をとるように勧められた。利用者とは毎日面談を行い、家庭での変化や本人の不安等を聞いた。母とも連絡をとり、今はそっとしておいてほしいと話しがあった。職

			員が母と話したことや、利用者も家族と会話を交わすようになり、落ち着いてきた。
--	--	--	--

利用者・ご家族からの主な相談（要望）について 8件

詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

- ・送迎車で利用者のカバンや身体があたって痛いので困っている。
- ・利用者が掃除をする場所を利用者に指示されたことが嫌だ。
- ・男子利用者が女性利用者にお尻を身体に近づけてくるので嫌だ。
- ・一般就労の面談に落ちてしまいショックを受けくれよんを辞めたい。
- ・ご家族から自分の子供が利用者に嫌がらせを受けているで、何とかしてほしい。

1.3 ヒヤリハット報告 67件 詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

発生場所	菓子作業場	雑貨	カフェ	その他	合計
発生数	23	4	11	29	67

原因	不備	不注意	体調	その他	不明	リスク評価	軽度	中度	重度
件数	6	33	1	17	10	件数	27	29	11

大きな事故等にはならなかったが、原因の大半は不注意によるものが多く見られた。

1.4 事故報告 2件 : 詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

日時	対象	内容	対応と結果
6月5日 10:30	水戸送迎車	ケーズ電機から敷地内で車をぶつけられた。と電話があった。内容は利用者宅の敷地内にバックで入った際、後方に停まっていたトラックの荷台にぶつかる。相手に謝罪なく利用者を乗せて行ってし	送迎員に連絡し事情を聞く。送迎員から警察に電話をし、相手側と事故現場に来てから通報するよう指示を受ける。施設管理者、送迎員で事故現場に行き、相手側にご迷惑をおかけした旨を謝罪した。 現場検証の結果、物損事故。 次の日、施設管理者が相手側（代表取締役）に電話をし、ご迷惑をかけたことを伝えた。荷台に破損があり修理し

		まった。警察に通報したので対応してほしい。	てほしいと話があったため、保険会社を通して修理を行う。送迎員には、些細なことでも自己判断はせずに、事業所に連絡するよう話した。朝礼で職員全員に周知し、同じ内容を伝えた。
3月5日 16:45	送迎車	利用者（2名）を乗せて送迎中、Y字路（信号機なし）で自転車（小学6年生）と接触。	接触した相手に怪我はないか、利用者も怪我はないかを確認し、すぐに警察に通報。事業所にも連絡があり、職員2名が向かう。1人は利用者を送迎。1人は現場に立ち会う。施設では管理者を含む3名で対応。関係各所、保護者に連絡を行う。連絡後、管理者は事故現場に向かう。現場検証の結果、双方の不注意。後日警察から、物損事故として処理をすると連絡があった。相手側（保護者）には管理者が連絡し、怪我や体調の具合を確認。病院で手当てを受け、右足打撲と診断がでた。保護者から送迎員の対応が良かったこと、送迎員の心のケアをしてほしいと話があった。治療費については保険会社で対応。朝礼時、職員全員に周知をした。