

【秘】

苦情受付書

受付日	令和7年6月23日(月)		苦情の発生時期	不明	受付NO	
記入者	福山 勝弘		苦情の発生場所	オレンジハウス		
申出人	(フリガナ)氏名	A	住所	〒861 - 5503 熊本市北区明徳町 948-1		
	利用者の関係	本人				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の分類	ケアの内容に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 その他 () 個人の嗜好・選択に関わる事項 制度、施策、法律に関わる要望				
	夜勤専従職員のBさんから、朝食や夕食の時に「急いで」と何回も言われ急かされる。時間が掛かるからということで、自分の居室の鍵を何回か閉められた。					
申出人の希望等	急かしたり、居室の鍵を閉めたりしないで欲しい。					
備考						
申出人の希望	☐ 話を聞いてほしい ☐ 教えてほしい ☐ 回答が欲しい ☐ 調査してほしい ☒ 改めてほしい ☐ その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 ☐ 否 ☐	確認欄[]	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否			要 ☐ 否 ☐	確認欄[]	

相談記録	6月22日（日）に、OA勤務のCスタッフに申し出があり、ご本人に再確認している。
想定原因	☐ 説明・情報不足 ☒ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ サービス量 ☐ 権利侵害 ☐ その他[
処理経過	
6月24日（火）15時40分に福山（管理者）阿部（サービス管理責任者）からBスタッフに聞き取りをおこなう。 日にちは分からないが、夕食時に18時35分（夕食時間18時）になっても食べに来られなかったので「早く食べて下さい」と声を掛けたことがある。また食事前に居室に何回も戻り時間が掛かるので1回だけ鍵を掛け食べ始めたので解錠した。食器洗いを早く終わらせたいとの思いがあり悪いことだと思ったが急かしてしまった。居室に鍵を掛けたのはこの1回だけで、他の支援員がしていたことでは無く自分の判断だけでしてしまった。 今後、当事者の了解も無いままに居室の施錠をしないことと、支援者の都合で急かせたりしないように口頭で注意している。	
結果	

【秘】

苦情受付書

受付日	令和 7 年 9 月 20 日 (土)		苦 情 の 発生時期	7 年 9 月 22 日	受付 NO	
記入者	阿部 真一		苦情の発 生 場 所	アクアテラス		
申 出 人	(フリガナ) 氏 名	Z	住 所			
	利用者と の 関 係	本人、親、子、 その他 ()				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦 情 の 内 容	相 談 の 分 類	ケアの内容に関わる事項 個人の嗜好・選択に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 制度、施策、法律に関わる要望 その他 (帰省)				
	本日は家族会終了後に母親と一緒に帰省の予定であったが、担当者が通常の 10：00 にタク シーの予約をおこない、その予約時間にタクシーに乗りご自宅へ戻られている。母親は午前 中に通院しており、自宅を不在にしていたが、自宅にはご家族（本氏の実弟）が居たため、 本氏の受け入れを行っている。母親からは、自宅が不在になっていた場合や、本人が障がい 特性上混乱しパニックになってしまうケースも想定されたと伝えられている。					
申 出 人 の 希 望 等	以前も同様のケースがあった旨を母親が話されており、今後は同様の事象が発生しないよう 要望されている。					
備 考						
申出人の 希望	☐ 話を聞いてほしい ☐ 教えてほしい ☐ 回答が欲しい ☐ 調査してほしい ☒ 改めてほしい ☐ その他 ()					
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否			要 ☐ 否 ☐	確認欄[]	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否			要 ☐ 否 ☐	確認欄[]	

相談記録	
想定原因	☒ 説明・情報不足 ☐ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ サービス量 ☐ 権利侵害 ☐ その他[
処理経過	
同日 9 月 20 日（土）に福山（管理者）、阿部（サービス管理責任者）と対策についての話し合いをおこなっている。今後はグループホーム入居者の生活場面を入力している「日中活動利用予定表」を作成する際に備考欄を設け、通常と異なる内容をそこに記載することになっている。また、帰省当日の勤務職員にも、帰省対応の際に備考欄を確認するよう、関係部署に周知をおこなっている。	
結果	

様式 1

苦情申出書

申出書作成日：令和 7 年 11 月 5 日

社会福祉法人明徳会

チャレンジめいとくの里施設長 宛

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

○ 苦情を持つ人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏 名	A	
連 絡 先 住 所	〒861-5503 電話番号 096－215－9101 熊本市北区明徳町 707-1	
苦情に係る事実のあった日	令和 7 年 11 月 1 日 めいとくフェスタ	
苦 情 の 内 容	フェスタ当日職員に「財布は？」と尋ねるが 「後でね。」と話されており、そのまま始まり 11 時ぐらいに財布を渡された。自分が買いたかったパンが買えなかった。	
申出人の要望	事前（10 時ぐらい）に財布を渡して欲しかった。	
想定原因	支援員がフェスタに入るのが初めてで、段取りが分からなかった。 また、どの場面でどう渡すのかも申し合わせなく始まってしまった。	

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 7年12月9日	意見・要望等の 発生時期	令和 7年 12月 日 (日にちは不明)
記入者	村上 学		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A 様 （利用者ご本人様）		
意見・要望の 内容等	・支援員室前のホールでタブレットを見ているときに、B 支援員が急に顔を触ってくることもあり、嫌だった ・嫌な思いが先行して、挨拶など何か話しかけてきたか分からない。 ・時期や回数を尋ねると「何度もある」と答えられている。		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	・話を聞いて、B 支援員本人に私からこの内容を伝えることを話している。その後に本人から謝罪をしてもらうようにも併せて伝えている。 ・B 支援員に状況を確認すると、「コミュニケーションのつもりで顔を触ったことがある」ということであった。 ・コミュニケーションとして、急に顔を触れることは嫌悪感を持つ行動であり、実際に A 氏本人が嫌だと言っていることを B 支援員に伝えている。 ・村上と B 支援員が二人で A 氏元へ行き、謝罪を行っている。		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 7 年 12 月 4 日	意見・要望等の 発生時期	不明
記入者	追立 強 (サービス管理責任者)		
意見・要望等 の申出者 (氏 名・所属・住 所・電話番号)	匿名 近隣住民 12 月 4 日 (木) 11:55 メールにて受信		

メール本文

件名：近所の物ですがメールにて失礼致します

はひろばさんの広場では大型犬の放し飼い何頭とされてますがドッグラン

意見・要望の
内容等

か何がとして利用されてるのでしょうか？

煩わしくて煩わしくて溜まりませが

(本文ママ)

返信 1

ハピロバのご利用状況についてのお詫びとご報告

この度は、ハピロバでの犬の放し飼いによりご不安な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。

ハピロバは、火気使用など一部の危険行為を除き、地域の皆様に自由にご利用いただける広場として開放しておりますが、今回のご指摘を受け、適切な管理方法について検討を行いたいと考えております。

つきましては、今後の対応に活かすため、

- ・犬が放されていた日時
- ・頭数
- ・どのような点が特にご迷惑だったか

など、差し支えない範囲で詳しい状況をお聞かせいただければ幸いです。いただいたご意見をもとに改善に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人明徳会

ケア・ハピネス サービス管理責任者

追立 強

メール 2

返信有り難う御座います。

大型犬が今朝も何匹かいましたよ！

しかし前から度々朝大型犬が何頭か紐放して遊ばせてるので子供達やお年寄りに何かあってからでは遅いので離して自由に遊ばせてるのは如何なものでしょうか。紐放さず散歩なら問題無いですがドッグランと言う場所では無いのだからやめて欲しいです。

そして吠えが煩いです。

そういう風に犬を自由に放す事許して貸してらっしゃるのでしょうか。対処無ければ市や警察への通報も考え無ければなくなります。

まだ事故などあったと近所で聞いて無いのでそこまでは連絡致しません。ですが事故が起きてからでは遅いのでご連絡さしあげました。

ごく近所に在住なので匿名で失礼しました。

返信 2

この度は、再度ご丁寧に状況をお知らせいただき、誠にありがとうございました。
また、ハピロバでの犬の放し飼いにより、不安なお気持ちにさせてしまいましたこと、あらためてお詫び申し上げます。

いただいたご意見は大切なものとして受け止めており、今後の改善に向け、施設内でしっかりと話し合いを進めてまいります。

対応の方針がまとまりましたら、あらためてこちらからご報告させていただきます。
お手数をおかけしているにもかかわらず、丁寧にお知らせいただきましたことに心より感謝申し上げます。

今後とも何かお気づきの点がございましたら、お知らせいただけますと幸いです。

社会福祉法人 明徳会

ケア・ハピネス

サービス管理責任者 追立 強

返信 3

件名：かじおハピロバ利用に関する対応について

この度は、かじおハピロバの利用に関してご心配をおかけし、あらためてお詫び申し上げます。

いただいたご意見を踏まえ、関係機関、条例等の確認をして、施設内で協議、また自治会長様をはじめ地域の方の状況確認を行い、以下のとおり対応を周知してまいります。

【今後の対応策】

- ① 犬を連れて利用される際は、必ずリードを付けてください。（ノーリードは禁止）。
- ② 他の利用者がおられる場合は、安全に十分配慮してください。
- ③ 大きな声や連続して犬が吠える等の状態が続く場合は近隣の方へのご迷惑となります。
ご利用をお控えください。
- ④ 利用時間 9:00～17:00。動物を連れて利用される場合は、門を必ず閉めてください。

これらの内容につきましては、皆様にご理解いただけるよう、
かじおハピロバ入口に案内板を設置する準備を進めております。
案内板が設置されるまでの間は、利用される方へ直接お声かけを行い、チラシを配るなど
周知してまいります。また簡易の案内板掲示も行います。

安全で安心して利用できる広場づくりに努めてまいりますので、
何かお気づきの点がございましたら、いつでもお知らせいただければ幸いです。

この度は貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

社会福祉法人 明徳会
ケア・ハピネス
サービス管理責任者 追立 強

その後連絡なし

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 7年 8月 22日	意見・要望等の 発生時期	令和 7年 8月 22日
記入者	村上 学（サービス管理責任者 / 安全運転管理者）		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	<電話受け：井上> ※電話での連絡。非通知であり、名前を聞いても名乗られていない。 （ドラレコで確認した際、50 代男性と思われる）		
意見・要望の 内容等	（9：40 に電話で以下の内容を言われている） ・ 3 号線の水道町を過ぎて、橋（銀座橋）を渡る斜めの道で車線変更の際にウinkerなしに割り込んできた。スピードも出いていた。 ・ 危なかったので注意をして欲しい（口調は丁寧な口調であった）。 ・ 折り返しは不要です。		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<以下対応：村上> ・ 連絡をされた方が、非通知であり、折り返しが不要とのことで、返答はできていない。 ・ 当該ドライバー (A) にご意見の事を伝えたいと思いついた節があるようであった。 ・ ドライブレコーダーを確認したところ、国道 3 号線を水道町から熊本駅方面に進み、安政町通りに差し掛かったところ、2 台前の車が左折をするために停車していたため、追い越し際にウinkerが点いていなかった（ドラレコではウinkerの音は聞こえなかった）。また、交差点での追い越しおよび白実線のはみだしは道路交通法違反に当たるため、当該ドライバーには厳しく注意をしている。 ・ 追い越し後に、すぐに左折レーンに戻る必要があったため、急加速し左に割り込んでいる様子も確認している。 ・ 当該ドライバーとともに映像を確認し、危険な運転であることを伝え、道路交通法の順守と、急がずに運転をすることを伝えている。 ※他ドライバーにも追い越しについて、資料を提供して法令順守に努める。		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 7 年 8 月 22 日	意見・要望等の 発生時期	令和 7 年 8 月 22 日
記入者	村上 学 (サービス管理責任者 / 安全運転管理者)		
意見・要望等 の申出者 (氏 名・所属・住 所・電話番号)	15 : 10 着信あり 「10 分か 15 分ほど前に、辻久保の交差点を北熊本スマートインター方面に進んだところの交差点(県道 30 号線 御代志の某石油がある交差点)で、そちらのノアが無理やり曲がってきてとても危なかった。」 「クラクションを鳴らしたが、手を上げる程度だった。後ろに利用者に乗せている様子だったが、あんな運転でよいのかと思い電話しました」 「指導をしてほしい」 ・ 申し出者 : A 様 ・ 電話番号 :		
意見・要望の 内容等	・ 村上が電話を受けて、状況を確認している。 ・ 状況からそよかぜのドライブと推察されている。 ・ ご意見を受け、施設内での指導を強化し、今後再発がないようにいたしますとお伝えしている。また、指導内容についてなど、後日連絡をすることをお話すると、「そこまではしなくてよいです、そちらで、しっかり注意をしてください」とのことであった。 ・ お名前と電話番号を尋ねて控えさせていただいている。		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	・ 当該ドライバー (C) にクラクションを鳴らされたかを聞くと「ありました」と答えている。 ・ ドライブレコーダーを確認すると、県道 30 号線の御代志にある某石油がある交差点で、菊池方面からのドライブから戻るときに交差点の北側から 6 号車(ノア)が出てきており、その向かい(南)側に A 様の車がおられ、A 様は直進をしようとする中、6 号車が内回りをしながら右折をしている状況が映っていた。その時に A 様からクラクションを鳴らされている。 ・ 当該ドライバーと状況を再確認し、本人も内回りをしてしまったことを再認識している。内回りは道路交通法違反にもなるので、二度とないように注意をしている。また、慌てるところでもないので、余裕をもって運転するようにも伝えている。 <対応> ・ 送迎に関する職員に対して、今回の件を含めた安全運転啓発の資料を作成し、周知及び配布している。		

※ 副施設長、施設長に報告する。