

令和7年9月29日

会員施設・事業所
施設長 各位

公益財団法人日本知的障害者福祉協会
リスクマネジメント委員会
委員長 油谷 佳典



**施設・事業所における対応困難な要求に関する調査
ご協力のお願い**

日頃より本委員会の活動につきましては、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

現在、日本においては顧客等からの悪質なクレームや著しい迷惑行為によって平常業務や対応する従業員への影響が社会問題となっており、各産業で様々な対策が講じられています。

障害福祉の支援現場においても、問題解決が容易ではない他者の要求に対応する職員等の健康被害や就労意欲の喪失などにつながる事例が発生しています。

障害福祉サービスを提供する施設・事業所における対応が困難な事例に対する適切な対応は、働きやすい職場環境の整備や人材の確保・定着など、事業継続に関わる大変重要な取り組みにつながります。

このたび、本委員会では会員施設・事業所において対応が困難な要求に関する事例の実態を把握し、職員が安心して利用者支援に専念できる職場環境の整備等について検討することを目的に標記調査を実施いたします。

会員の皆様におかれましては、ご多忙の折、誠に恐れ入りますが、本調査の趣旨ならびに調査票に掲載しております本調査における対応困難な要求の定義や対象者等についてご理解いただき、調査のご回答にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

【調査対象】 本会の会員施設・事業所 (6,535 件)

【実施方法】 インターネットによる調査

(<https://business.form-mailer.jp/fms/b8dd00ca309297>)

※本会ホームページ内「調査・研究」ページからもアクセスいただけます。

(<http://www.aigo.or.jp/choken/chosa.html>)

【実施期間】 令和7年9月29日(月)～10月20日(月)

【記入基準日】 令和7年9月1日



○お問い合わせ

公益財団法人日本知的障害者福祉協会 事務局 (担当：古屋・木下)

TEL：03-3438-0466