

#### 4 令和2年度(2020年度)の苦情受付件数等

##### (1) 令和2年度(2020年度)の苦情受付の有無

2020年度の苦情受付について質問したところ、3割以上の事業所で苦情があったと回答された。前回の調査では約5割で苦情があった。分野別の苦情受付では、高齢分野は42.7%、児童分野は34.1%、障害分野では28.3%であった。

苦情があったと回答した事業所の苦情受付件数は1,977件、1事業所あたり平均3.4件であった。分野別では障害分野が1事業所あたり3.9件、高齢分野が3.5件、児童分野が2.6件であった。

苦情受付のあった581事業所のうち、44事業所で第三者委員が関わっていた(7.6%)。苦情受付件数から見ると、1,977件中116件(5.9%)に第三者委員が関わっていた。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011	2005
苦情の受付あり	187	170	221	3	581	833	678	407
	42.7%	34.1%	28.3%	75.0%	33.7%	48.7%	48.6%	60.6%
苦情の受付なし	251	329	560	1	1,141	879	718	265
	57.3%	65.9%	71.7%	25.0%	66.3%	51.3%	51.4%	39.4%
合計	438	499	781	4	1,722	1,712	1,396	672

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011
苦情の総数	655	434	871	17	1,977	3,508	3,735
(事業者数)	187	170	221	3	581	833	678

	苦情					第三者委員				
	苦情 件数	事業 所数	最小 件数	最大 件数	平均	関わり 件数	事業 所数	最小 件数	最大 件数	平均
高齢	655	187	0.0	44.0	3.5	27	12	1.0	5.0	2.3
児童	434	170	0.0	18.0	2.6	12	7	1.0	5.0	1.7
障害	871	221	0.0	54.0	3.9	77	25	1.0	31.0	3.1
その他	17	3	2.0	12.0	5.7	0	-	-	-	-
合計	1,977	581	0.0	54.0	3.4	116	44	1.0	31.0	2.6

(2)内容別にみた苦情件数（複数回答）

苦情の内容別では、「職員の接遇」が 45.0%と最も多かった。ついで、「サービスが不十分」が 19.4%だった。これらの傾向は全ての分野に共通している。

また、分野別では、「利用者間トラブル」が障害分野で 10.0%、「住民や他事業所等とのトラブル」が児童分野で 19.6%となっている。

	高齢	児童	障害	その他	合計
職員の接遇	277 (42.0%)	202 (45.5%)	428 (47.5%)	2 (11.8%)	909 (45.0%)
サービスが不十分	166 (25.2%)	65 (14.6%)	159 (17.6%)	3 (17.6%)	393 (19.4%)
契約に関すること	9 (1.4%)	7 (1.6%)	24 (2.7%)	0 (0.0%)	40 (2.0%)
利用料について	13 (2.0%)	8 (1.8%)	10 (1.1%)	0 (0.0%)	31 (1.5%)
事故・損害	42 (6.4%)	10 (2.3%)	24 (2.7%)	0 (0.0%)	76 (3.8%)
権利侵害	5 (0.8%)	1 (0.2%)	15 (1.7%)	0 (0.0%)	21 (1.0%)
利用者間トラブル	51 (7.7%)	25 (5.6%)	90 (10.0%)	5 (29.4%)	171 (8.5%)
住民や他事業所等とのトラブル	32 (4.8%)	87 (19.6%)	43 (4.8%)	0 (0.0%)	162 (8.0%)
雇用に関すること	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.3%)	0 (0.0%)	5 (0.2%)
その他	65 (9.8%)	37 (8.3%)	105 (11.7%)	7 (41.2%)	214 (10.6%)
全体	660	444	901	17	2,022

(苦情の内容例)

職員の接遇	関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足
サービスが不十分	食事・入浴・排泄・施設の環境、プログラム、回数や利用時間への不満
契約に関すること	内容変更・中止・退去・説明や情報が不十分
利用料について	利用料関係・負担金・その他の費用・説明不十分
事故・損害	介護支援事故(施設内の事故等)・物損
権利侵害	暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害
利用者間トラブル	利用者同士のトラブル・他の利用者の家族等とのトラブル・仲裁した職員の対応
住民や他事業所等とのトラブル	地域住民や他事業所等とのトラブル・職員の対応
雇用に関すること	利用者の雇用形態、賃金、休暇
その他	制度について・その他

### (3) 申出者別にみた苦情件数

苦情を申出者別にみると、「利用者」からの申し出が最も多く 46.7%、つぎに「利用者の親族」が 38.1%、「地域の住民」が 8.9%となっている。過去の調査でも、「利用者」の申し出が最も多かった。「地域の住民」の苦情では、児童分野では 97 件(22.4%)、高齢分野では 39 件(6.0%)、障害分野では 40 件(4.6%)の回答であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※
利用者	328 50.1%	183 42.2%	396 45.5%	17 100.0%	924 46.7%	1,633 47.6%	1,617 43.3%
利用者の親族	242 36.9%	146 33.6%	365 41.9%	0 0.0%	753 38.1%	1,290 37.6%	1,733 46.4%
利用者の代理人	5 0.8%	2 0.5%	8 0.9%	0 0.0%	15 0.8%	78 2.3%	52 1.4%
地域の住民	39 6.0%	97 22.4%	40 4.6%	0 0.0%	176 8.9%	257 7.5%	
その他	41 6.3%	6 1.4%	62 7.1%	0 0.0%	109 5.5%	169 5.1%	325 8.9%
合計	655	434	871	17	1,977	3,432	3,735

※2011 年度「地域の住民」のデータなし

### (4) 解決方法別にみた苦情解決件数

事業所で受けた苦情の解決方法については、約9割が「苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決」という結果であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計
苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決	567 (86.6%)	377 (86.9%)	813 (93.3%)	12 (70.6%)	1769 (89.5%)
第三者委員立ち会いによる話し合いで解決	2 (0.3%)	2 (0.5%)	11 (1.3%)	0 (0.0%)	15 (0.8%)
適正化委員会、国保連、行政等苦情相談機関を介して解決	4 (0.6%)	6 (1.4%)	11 (1.3%)	0 (0.0%)	21 (1.1%)
弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
継続中	6 (0.9%)	13 (3.0%)	8 (0.9%)	0 (0.0%)	27 (1.4%)
解決できなかった、不調	11 (1.7%)	4 (0.9%)	9 (1.0%)	0 (0.0%)	24 (1.2%)
その他	65 (9.9%)	32 (7.4%)	19 (2.2%)	5 (29.4%)	121 (6.1%)
合計	655	434	871	17	1,977

「その他」では、職員の仲介で解決、電話で説明し解決などの回答があった。