

福祉サービス事業者における 苦情解決体制整備状況に関する アンケート調査報告書

平成24年2月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会



この冊子は共同募金配分金により発行しています。

はじめに

社会福祉法の改正により、福祉サービス利用者の苦情を適切に解決し利用者の権利を擁護することを目的に苦情解決事業が制度化され、既に12年が経過しました。

福祉サービス事業の経営者については、「常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」（同法第82条）とされ、厚労省からも苦情解決の体制として苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置し、苦情解決の仕組みの利用者への周知、苦情の受付、報告・確認、解決へ向けての話し合いといった手順について具体的な指針が示されています。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会においても、これまで利用者や家族からの福祉サービスに関する苦情を受け付け、解決へ向けて申出者や事業者から事情調査を実施し、助言や申し入れ、関係者間の調整やときには事業者への勧告、知事通知等の活動を行ってきています。また、苦情解決責任者や受付担当者に向けた研修会を毎年開催し、苦情解決ハンドブックの発行や事業者用ポスターを作成するなどして苦情解決の仕組み作りや苦情の適切な解決に取り組んできました。

また、このような活動の一環として、この度、県下3,200ヵ所に対する「福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査」を実施し、その結果を本冊子にまとめました。同様の調査は平成17年8月から9月にかけても実施しており、報告書にして発行しております。この6年間の経過から事業者における苦情解決体制の整備状況、苦情受付の実情などの変遷を読み取ることができます。

本冊子が事業者の皆さまにとって、苦情に対するより適切な解決のための一助となり、利用者本位の福祉サービス提供の実現に役立てることができれば幸いです。

終わりに、ご多忙にもかかわらず調査にご協力いただいた各事業者の皆さまに感謝申し上げます。

平成24年2月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

委員長 石 黒 康 仁

目 次

I 調査概要	1
II 調査結果	
1 本調査の回収率	3
2 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて	
（1）苦情受付担当者の設置状況について	
① 苦情受付担当者を設置しているか？	4
② 苦情受付担当者を設置した時期はいつか？	5
③ 苦情受付担当者は、どの役職者が担っているか？	6
④ 苦情受付担当者の設置はどのような形態か？	7
（2）苦情解決責任者の設置状況について	
① 苦情解決責任者を設置しているか？	8
② 苦情解決責任者を設置した時期はいつか？	8
③ 苦情解決責任者は、どの役職者が担っているか？	10
④ 苦情解決責任者の設置はどのような形態か？	11
（3）第三者委員の設置状況について	
① 第三者委員を設置しているか？	12
② 第三者委員を設置していないのはなぜか？	13
③ 第三者委員を設置した時期はいつか？	14
④ 第三者委員はどのような職種の人が担っているか？	15
⑤ 第三者委員の設置はどのような形態なのか？	17
⑥ 第三者委員の人数	17
⑦ 第三者委員をどのような方法で探しているか？	18
⑧ 第三者委員への報酬はどのようにしているか？	19
⑨ 第三者委員に対する報告の頻度は？	20
⑩ 第三者委員の連絡先や面接の日程を利用者に対してどのように知らせているか？	22
⑪ 第三者委員に相談しやすいよう利用者に対してどのような配慮を行っているか？	23
3 事業者内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について	
（1）苦情解決の仕組みについての利用者への周知方法について	
① 苦情解決の仕組みについて利用者にどのような方法で周知しているか？	24
② 利用者の意見などを取り入れるためにどのような工夫をしているか？	26

(2) 事業者内での苦情解決の仕組みの位置づけについて	
① 要綱などを作成し明文化しているか？	27
② 苦情解決のための委員会などを組織しているか？	28
③ 苦情解決の体制について、どのように職員に周知を図っているか？	29
4 苦情を受け付けた件数等 (平成 22 年度)	
① 苦情相談があったか？	30
② 申出者別にみた苦情件数	32
③ 内容別にみた苦情件数	33
④ 受付者別にみた苦情件数	35
⑤ 解決方法別にみた苦情件数	36
⑥ 苦情内容の解決経過等の記録や情報の活用・公表方法について	37
5 これまでの苦情受付事例等について	
(1) 解決が困難だった事例等	38
(2) 苦情解決事業の課題等	41
6 本調査のまとめ	43
7 調査票	46
Ⅲ 参考資料	52
社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について	

I 調査概要

(1) 調査の目的

社会福祉法第 82 条において、社会福祉事業者は「常に、その提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」とされ、厚生労働省指針においてその苦情解決体制の整備等が求められている。

本調査については、平成 17 年度にも実施しているが 5 年間が経過したため、再度県内事業所の苦情解決体制の整備状況を把握し、その結果を広く事業者へ情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てていただくこと、今後の適正化委員会事業推進の参考とすることを目的として調査を実施する。

(2) 実施主体

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

(3) 調査時点

平成 23 年 10 月 1 日

(4) 調査方法

対象事業所に対して郵送による調査票を配布し回収する、アンケート調査法

(5) 調査期間

平成 23 年 10 月 11 日～10 月 31 日

(6) 回答率

44.2% 1,414 か所／3,200 か所

(7) 調査内容

- ① 苦情解決責任者・苦情受付担当者について
- ② 第三者委員について
- ③ 苦情解決のための工夫等について
- ④ 苦情受付件数等について
- ⑤ これまでの苦情受付事例について

(8) 調査対象

神奈川県内の無作為抽出した 3,200 事業所

社会福祉法第 2 条に基づく事業所のうち高齢、障害分野については神奈川県が把握している事業所、それ以外の分野については神奈川県社会福祉協議会が把握している事業所、あわせて 8,660 か所の 36.95%にあたる 3,200 事業所を無作為抽出した。

アンケート配布事業所種別

種 別		配布数	回収数	回収率
高齢者施設	養護老人ホーム	7		
	介護老人福祉施設	115		
	軽費老人ホーム	5		
	ケアハウス	13		
	訪問介護	616		
	通所介護	552		
	短期入所生活介護	125		
	小規模多機能型居宅介護	49		
	認知症対応型共同生活介護	217		
	小計	1699	756	44.5%
障害者支援施設	居宅介護	389		
	行動援護	27		
	生活介護	99		
	児童デイサービス	39		
	短期入所（ショートステイ）	59		
	重度障害者等包括支援	2		
	共同生活介護（ケアホーム）	133		
	自立訓練（機能訓練）	2		
	自立訓練（生活訓練）	10		
	就労移行支援	27		
	就労継続支援 A 型	7		
	就労継続支援 B 型	92		
	共同生活援助（グループホーム）	94		
	相談支援	70		
	施設入所支援	26		
	昼間実施サービス	3		
	旧法施設（更生・授産等）	13		
	小計	1092	522	47.8%
児童福祉施設	乳児院	3		
	母子生活支援施設	5		
	児童養護施設	11		
	知的障害児施設	3		
	知的障害児通園施設	8		
	肢体不自由児通園施設	4		
	重度心身障害児施設	3		
	児童自立支援施設	1		
	保育園（公立）	121		
	保育園（私立）	247		
	小計	406	130	32.0%
生活保護施設	救護施設	2		
	更生施設	1		
小計		3	3	100.0%
無回答			3	
合計		3200	1414	44.2%

Ⅱ 調査結果

1. 本調査の回収率

(1) 調査対象事業種別調査結果

本調査の回収率 44.2%

1,414 か所／3,200 か所

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	不 明・ 無回答	合 計
配 布 数	1, 6 9 9	1, 0 9 2	4 0 6	3		3, 2 0 0
回 収 数	7 5 6	5 2 2	1 3 0	3	3	1, 4 1 4
回 収 率	4 4. 5 %	4 7. 8 %	3 2. 0 %	1 0 0 %		4 4. 2 %

(2) 経営主体別内訳

経営主体名	全 体		高 齢		障 害 者		児 童		そ の 他	
公立施設・行政	42	3.0%	0	0.0%	11	2.1%	31	23.8%	0	0.0%
社会福祉法人	666	47.1%	306	40.5%	279	53.5%	78	60.0%	3	50.0%
民 間 企 業	442	31.2%	341	45.1%	95	18.2%	6	4.6%	0	0.0%
団 体 等	229	16.2%	90	11.9%	125	23.9%	14	10.8%	0	0.0%
そ の 他	27	1.9%	18	2.4%	9	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
無 回 答	8	0.6%	1	0.1%	3	0.6%	1	0.8%	3	50.0%
合 計	1,414	100.0%	756	53.5%	522	36.9%	130	9.2%	6	0.4%

2 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて

(1) 苦情受付担当者の設置状況について

① 苦情受付担当者を設置しているか？

(単位：ヵ所)

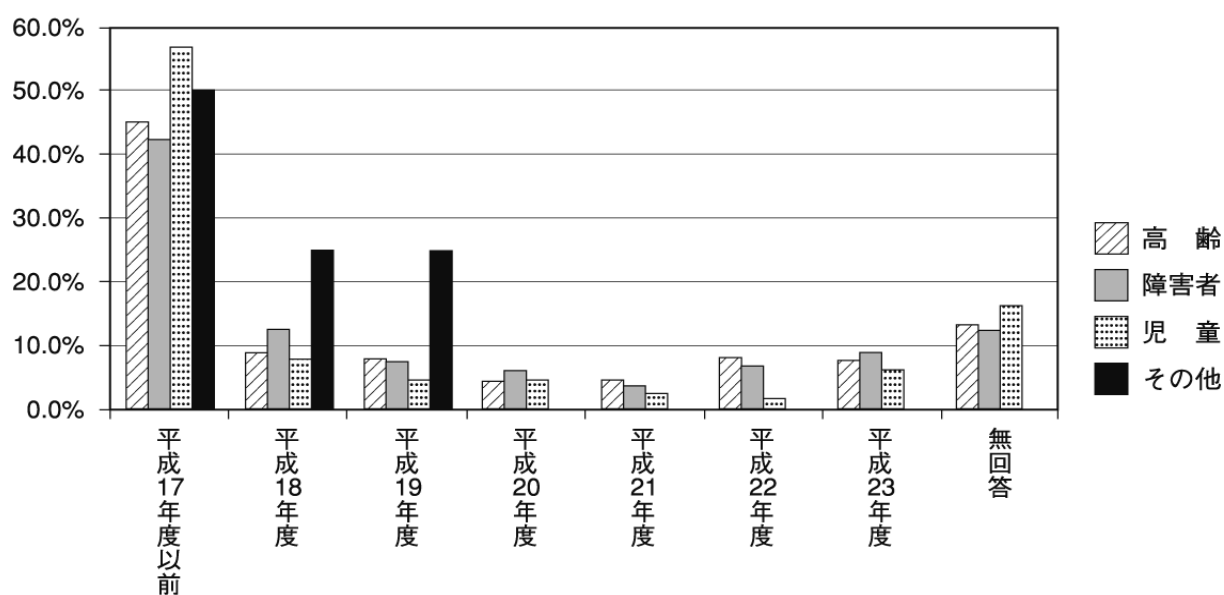
区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
設 置 して いる	747 98.8%	518 99.2%	130 100.0%	4 66.7%	1,399 98.9%	675 98.3%
設 置 して いない	4 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 0.3%	10 1.5%
無 回 答	5 0.7%	4 0.8%	0 0.0%	2 33.3%	11 0.8%	2 0.3%
合 計	756	522	130	6	1,414	687

回答した事業者の98.9%が苦情受付担当者を設置しており、設置していないとする事業者は回答した事業者のうちの4ヵ所にとどまったことから苦情受付体制が確立されているといえる。前回調査では、苦情受付担当者を設置しているとの回答は98.3%であった

② 苦情受付担当者を設置した時期はいつか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者	児 童	そ の 他	合 計
平 成 17 年 度 以 前	338 45.2%	220 42.5%	74 56.9%	2 50.0%	634 45.3%
平 成 18 年 度	66 8.8%	65 12.5%	10 7.7%	1 25.0%	142 10.2%
平 成 19 年 度	59 7.9%	38 7.3%	6 4.6%	1 25.0%	104 7.4%
平 成 20 年 度	33 4.4%	31 6.0%	6 4.6%	0 0.0%	70 5.0%
平 成 21 年 度	35 4.7%	19 3.7%	3 2.3%	0 0.0%	57 4.1%
平 成 22 年 度	60 8.0%	35 6.8%	2 1.5%	0 0.0%	97 6.9%
平 成 23 年 度	57 7.6%	45 8.7%	8 6.2%	0 0.0%	110 7.9%
無 回 答	99 13.3%	65 12.5%	21 16.2%	0 0.0%	185 13.2%
合 計	747	518	130	4	1,399

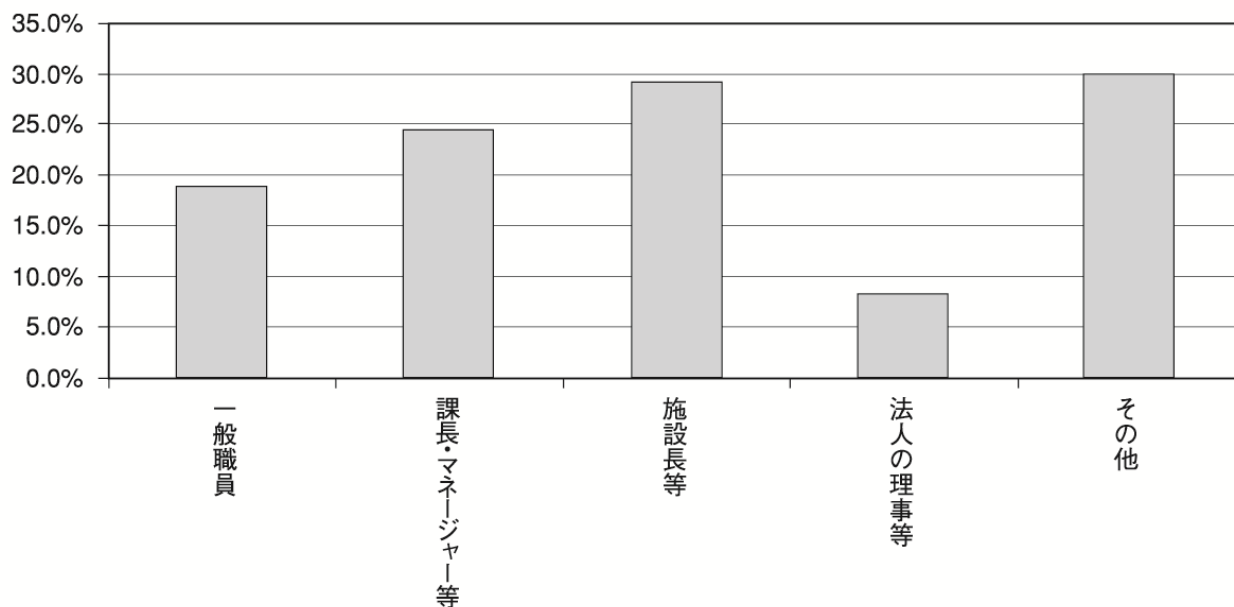


苦情解決事業が制度化されたのが平成12年度であることから、平成17年度以前の設置が45%を超えている。

③ 苦情受付担当者は、どの役職者が担っているか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
一 般 職 員	130 17.4%	111 21.4%	20 15.4%	2 50.0%	263 18.8%
課 長・マ ネ ー ジ ャ ー 等	151 20.2%	165 31.9%	24 18.5%	1 25.0%	341 24.4%
施 設 長 等	255 34.1%	111 21.4%	43 33.1%	0 0.0%	409 29.2%
法 人 の 理 事 等	51 6.8%	56 10.8%	3 2.3%	0 0.0%	110 7.9%
そ の 他	237 31.7%	131 25.3%	52 40.0%	1 25.0%	421 30.1%
全 体 数	747 100.0%	518 100.0%	130 100.0%	4 100.0%	1,399 100.0%

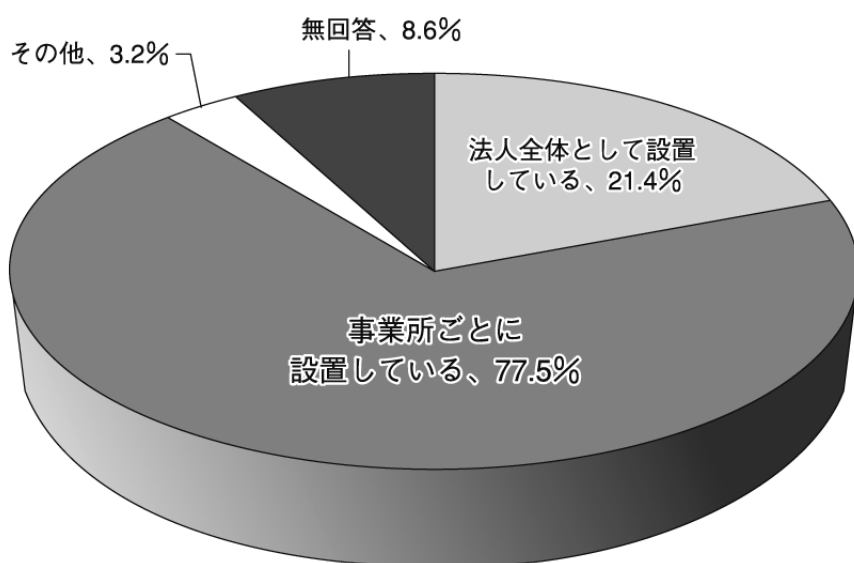


苦情受付担当者の役職として最も多いのが「その他」で 30.1%であった。つぎに「施設長等」で 29.2%、「課長・マネージャー等」(24.4%)が続いている。前回調査では「一般職」が最も多く(38.1%)、つぎに「課長・マネージャー」(37.5%)で、「施設長等」は 11.7%であったことから、今回の調査で施設長等が大きく増加したといえる。なお、「その他」の記述では、管理者との記述が 87 件、生活相談員・相談員が 62 件、サービス提供責任者等が 31 件、主任保育士が 13 件などであった。

④ 苦情受付担当者の設置はどのような形態か？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
法人全体として設置している	153 20.5%	127 24.5%	19 14.6%	1 25.0%	300 21.4%	88 13.0%
事業所ごとに設置している	590 79.0%	381 73.6%	111 85.4%	2 50.0%	1,084 77.5%	571 84.6%
そ の 他	22 2.9%	19 3.7%	4 3.1%	0 0.0%	45 3.2%	15 2.2%
無 回 答	62 8.3%	48 9.3%	7 5.4%	3 75.0%	120 8.6%	1 0.1%
全 体 数	747	518	130	4	1,399	675



事業所ごとに苦情受付担当者を設置している事業者が 77.5%であり、法人全体として設置している事業者が 21.4%であった。前回調査でも傾向としては同じであるが、「事業所ごとに設置している」が 84.6%、「法人全体として設置している」が 13.0%であったことから比率がやや違っている。

(2) 苦情解決責任者の設置状況について

① 苦情解決責任者を設置しているか？

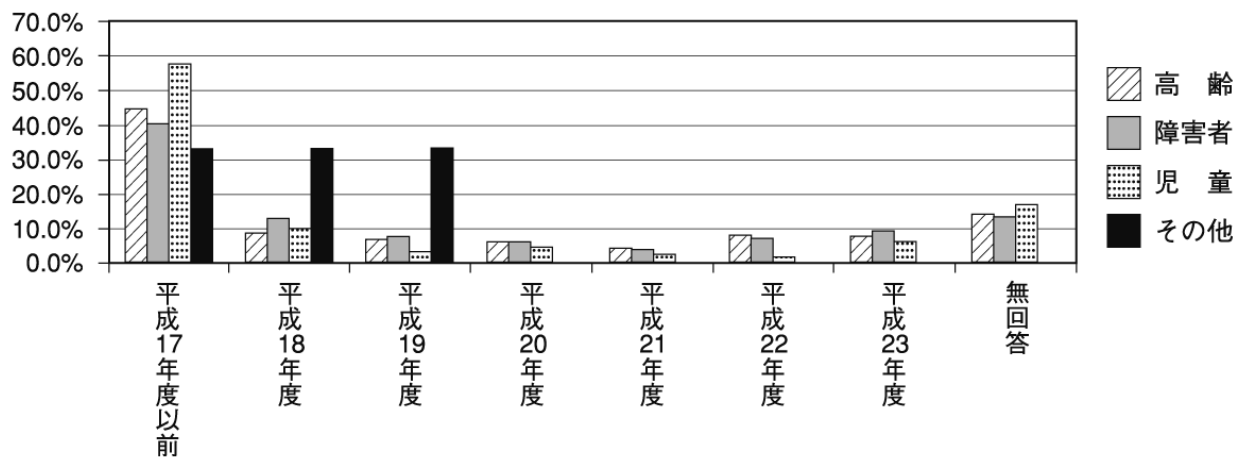
(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
設 置 して いる	710 93.9%	499 95.6%	128 98.5%	3 50.0%	1,340 94.8%	678 98.7%
設 置 して いない	38 5.0%	19 3.6%	2 1.5%	1 16.7%	60 4.2%	9 1.3%
無 回 答	8 1.1%	4 0.8%	0 0.0%	2 33.3%	14 1.0%	0 0.0%
合 計	756	522	130	6	1,414	687

② 苦情解決責任者を設置した時期はいつか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
平 成 17 年 度 以 前	318 44.8%	202 40.5%	74 57.8%	1 33.3%	595 44.4%
平 成 18 年 度	63 8.9%	66 13.2%	10 7.8%	1 33.3%	140 10.4%
平 成 19 年 度	49 6.9%	39 7.8%	4 3.1%	1 33.3%	93 6.9%
平 成 20 年 度	37 5.2%	26 5.2%	6 4.7%	0 0.0%	69 5.1%
平 成 21 年 度	30 4.2%	19 3.8%	3 2.3%	0 0.0%	52 3.9%
平 成 22 年 度	57 8.0%	34 6.8%	2 1.6%	0 0.0%	93 6.9%
平 成 23 年 度	55 7.7%	46 9.2%	8 6.3%	0 0.0%	109 8.1%
無 回 答	101 14.2%	67 13.4%	21 16.4%	0 0.0%	189 14.1%
合 計	710	499	128	3	1,340

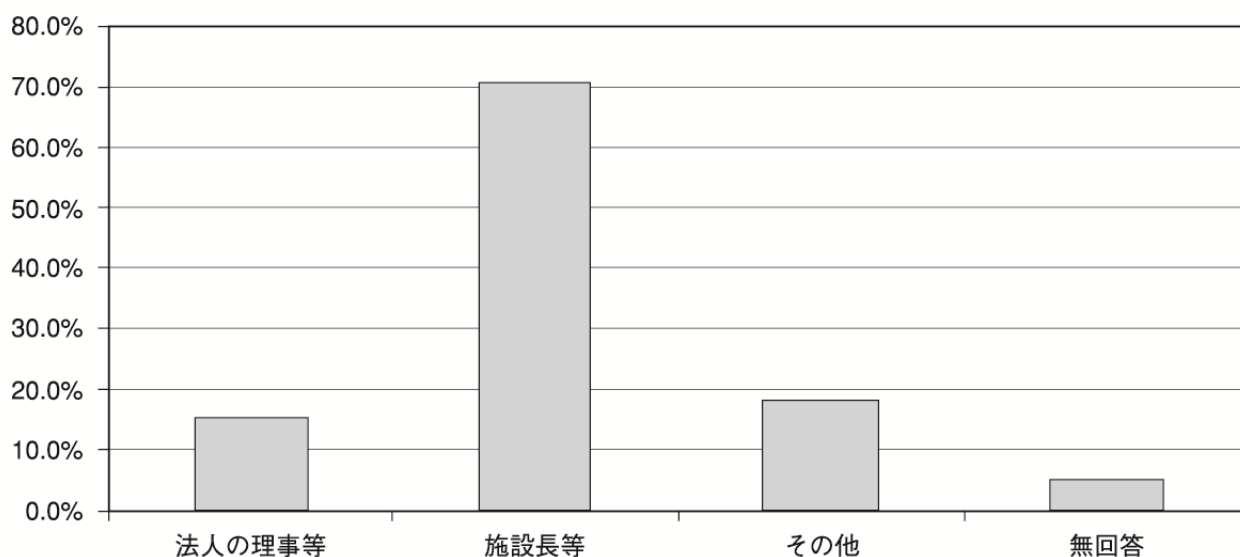


回答した事業者の94.8%が苦情解決責任者を設置しており、この回答からも苦情解決の体制が確立されているといえる。しかし、前回調査では98.7%であったことから、ややポイントが下がっている。苦情解決責任者の設置は、平成17年以前が4割を超えている。

③ 苦情解決責任者は、どの役職者が担っているか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
法人の理事等	104 14.6%	94 18.8%	7 5.5%	0 0.0%	205 15.3%	71 10.5%
施設長等	505 71.1%	322 64.5%	116 90.6%	3 100.0%	946 70.6%	567 83.6%
そ の 他	129 18.2%	100 20.0%	11 8.6%	0 0.0%	240 17.9%	54 8.0%
無 回 答	40 5.6%	23 4.6%	2 1.6%	1 33.3%	66 4.9%	0 0.0%
全 体 数	710 100.0%	499 100.0%	128 100.0%	3 100.0%	1,340 100.0%	678 100%

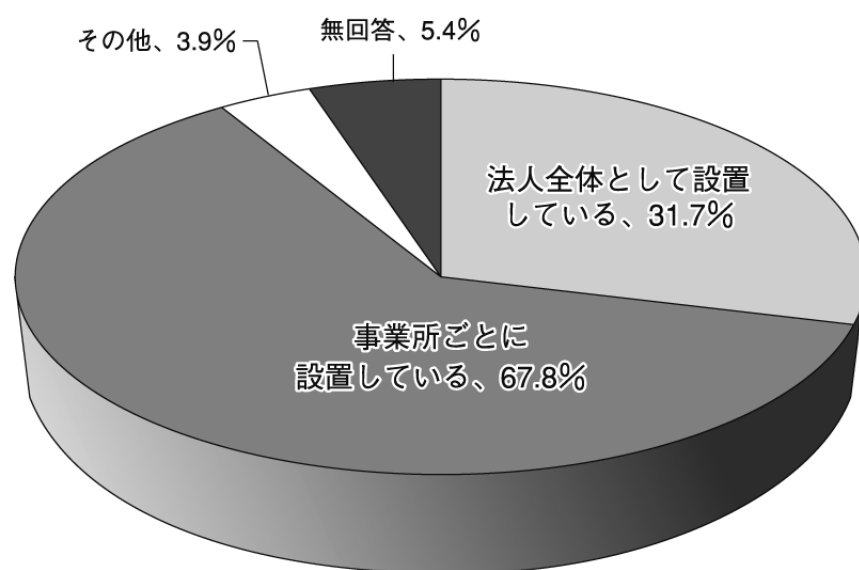


苦情解決責任者の役職については「施設長等」が最も多く 70.6%、つぎに「その他」が 17.9%、「法人の理事等」が 15.3%であった。しかし、前回調査では「施設長等」が 83.6%で、次が「法人の理事等」(10.5%)、「その他」(8.0%)であった。そのことから、前回調査と比較すると傾向が違っているといえる。

④ 苦情解決責任者の設置はどのような形態か？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
法人全体として設置している	233 32.8%	168 33.7%	24 18.8%	0 0.0%	425 31.7%	190 28.0%
事業所ごとに設置している	488 68.7%	315 63.1%	103 80.5%	3 100.0%	909 67.8%	465 68.6%
そ の 他	21 3.0%	30 6.0%	1 0.8%	0 0.0%	52 3.9%	16 2.4%
無 回 答	43 6.1%	25 5.0%	3 2.3%	1 33.3%	72 5.4%	7 1.0%
全 体 数	710	499	128	3	1,340	678



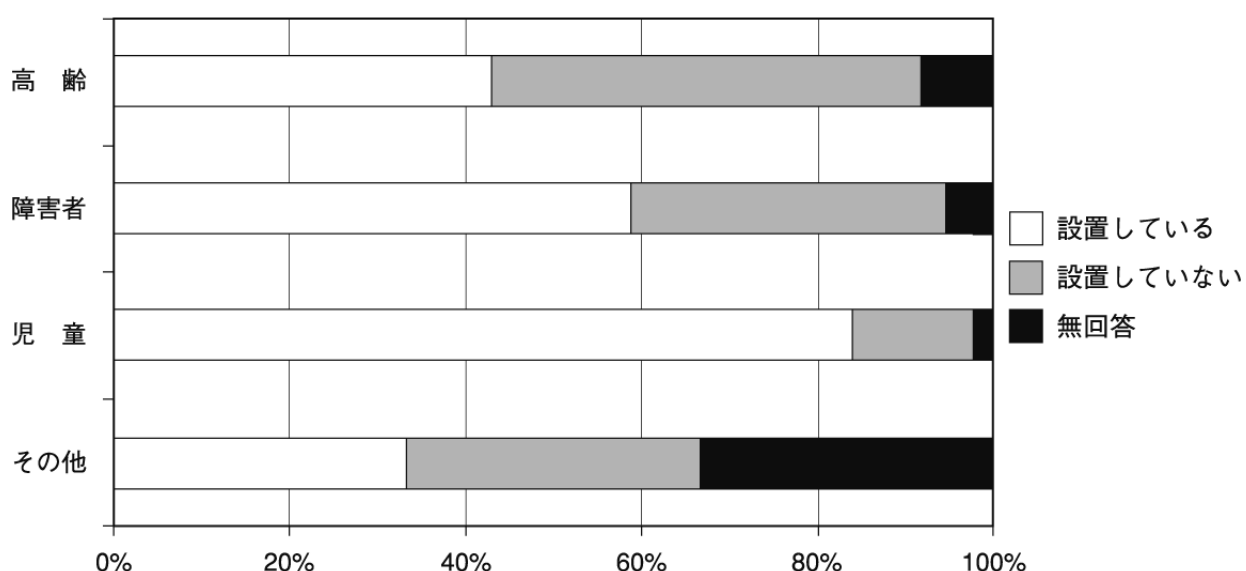
「苦情解決責任者を設置している」と回答した事業所の 67.8%が事業所ごとに苦情解決責任者を設置し、31.7%の事業所で法人全体として苦情解決責任者を設置している。この傾向は、前回調査と同じであった。

(3) 第三者委員の設置状況について

① 第三者委員を設置しているか？

(単位：ヵ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
設 置 して いる	325 43.0%	307 58.8%	109 83.8%	2 33.3%	743 52.5%	502 73.1%
設 置 して いない	369 48.8%	187 35.8%	18 13.8%	2 33.3%	576 40.7%	155 22.6%
無 回 答	62 8.2%	28 5.4%	3 2.3%	2 33.3%	95 6.7%	30 4.4%
合 計	756	522	130	6	1,414	687

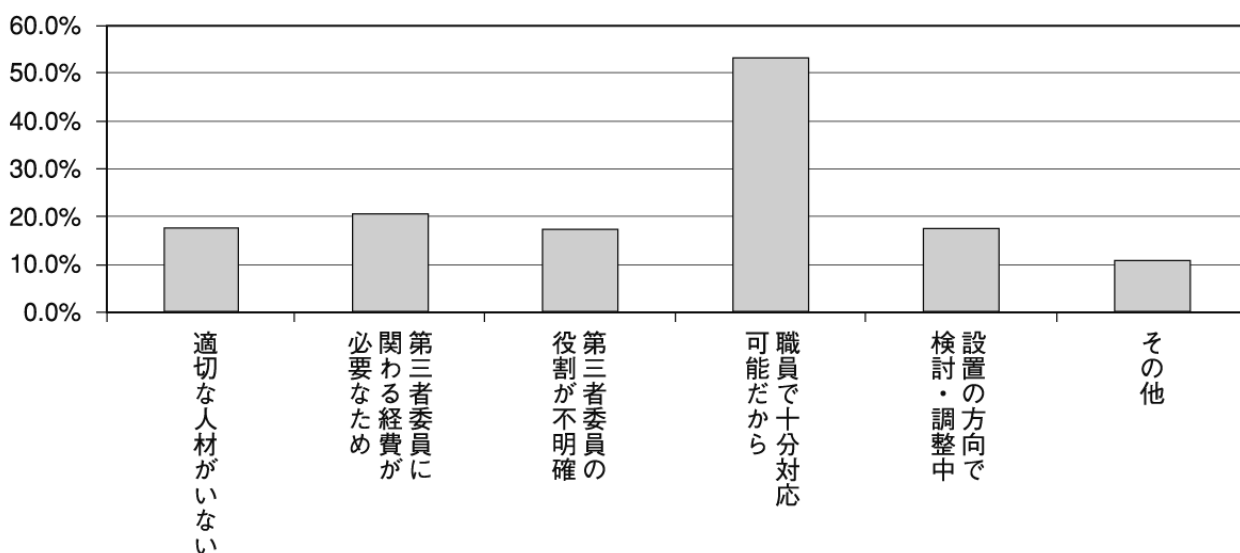


第三者委員を設置している事業者は 52.5%であり、設置していない事業所が 40.7%であった。前回調査では、設置している事業所が 73.1%で、設置していない事業所が 22.6%であったことから、前回調査に比べて第三者委員の設置の割合が少ないといえる。

② 第三者委員を設置していないのはなぜか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
適切な人材がない	61 16.5%	35 18.7%	6 33.3%	0 0.0%	102 17.7%	19 12.3%
第三者委員に関わる 経費が必要なため	79 21.4%	36 19.3%	3 16.7%	0 0.0%	118 20.5%	16 10.3%
第 三 者 委 員 の 役 割 が 不 明 確	66 17.9%	28 15.0%	6 33.3%	0 0.0%	100 17.4%	26 16.8%
職員で十分対応 可 能 だ か ら	204 55.3%	93 49.7%	7 38.9%	2 100.0%	306 53.1%	52 33.5%
設 置 の 方 向 で 検 討 ・ 調 整 中	61 16.5%	36 19.3%	3 16.7%	0 0.0%	100 17.4%	59 38.1%
そ の 他	37 10.0%	21 11.2%	4 22.2%	0 0.0%	62 10.8%	21 13.5%
全 体 数	369 100.0%	187 100.0%	18 100.0%	2 100.0%	576 100.0%	155 100%

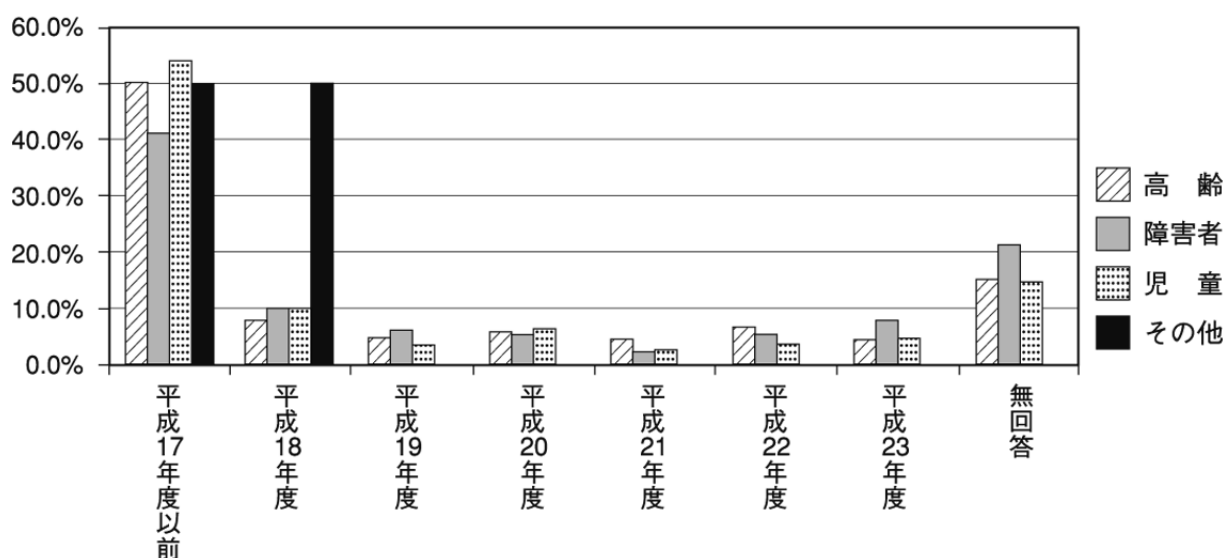


第三者委員未設置の主な理由として「職員で十分対応可能だから」と回答した事業者が 53.1%であった。前回調査では、「設置の方向で検討・調整中」という回答が最も多く (38.1%)、つぎに「職員で十分対応可能だから」(33.5%) であったことから、今回の調査では、今後の第三者委員設置については、前回調査に比べてやや消極的であることがわかる。「その他」の意見の中に、小規模の事業所から第三者委員の必要性について疑問視する意見も散見された。

③ 第三者委員を設置した時期はいつか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
平成 17 年度以前	164 50.5%	127 41.4%	59 54.1%	1 50.0%	351 47.2%
平成 18 年度	26 8.0%	31 10.1%	11 10.1%	1 50.0%	69 9.3%
平成 19 年度	16 4.9%	19 6.2%	4 3.7%	0 0.0%	39 5.2%
平成 20 年度	19 5.8%	17 5.5%	7 6.4%	0 0.0%	43 5.8%
平成 21 年度	15 4.6%	7 2.3%	3 2.8%	0 0.0%	25 3.4%
平成 22 年度	22 6.8%	17 5.5%	4 3.7%	0 0.0%	43 5.8%
平成 23 年度	14 4.3%	24 7.8%	5 4.6%	0 0.0%	43 5.8%
無 回 答	49 15.1%	65 21.2%	16 14.7%	0 0.0%	130 17.5%
合 計	325	307	109	2	743

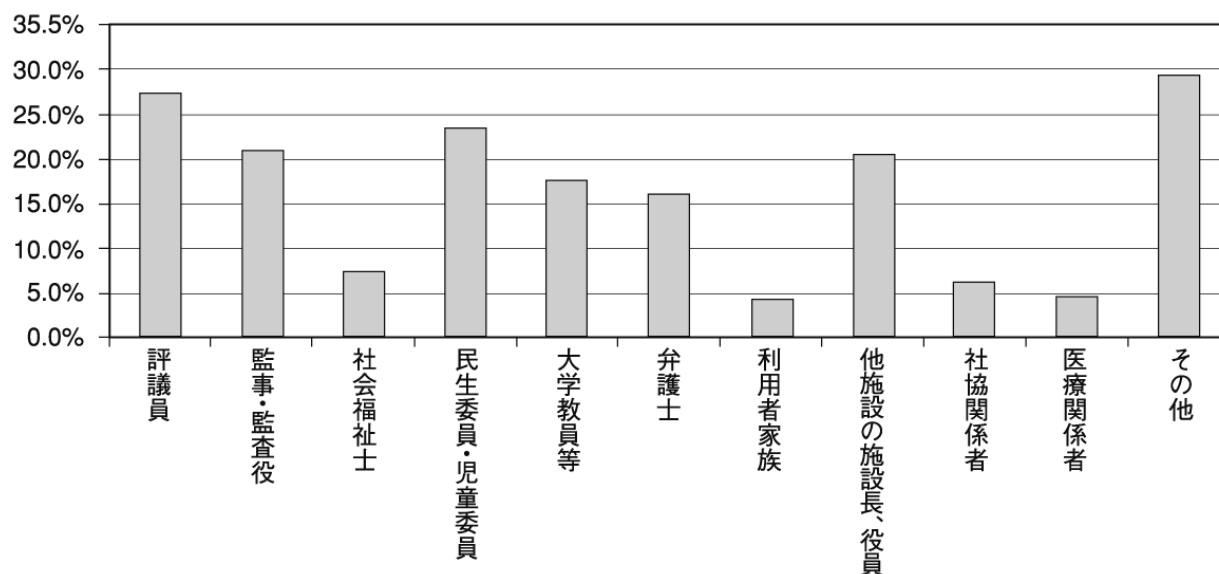


第三者委員の設置についても平成 17 年度以前が約半数である。

④ 第三者委員はどのような職種の人が担っているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
評 議 員	118 36.3%	66 21.5%	18 16.5%	1 50.0%	203 27.3%
監 事 ・ 監 査 役	75 23.1%	63 20.5%	18 16.5%	0 0.0%	156 21.0%
社 会 福 祉 士	10 3.1%	43 14.0%	1 0.9%	1 50.0%	55 7.4%
民生委員・児童委員	73 22.5%	53 17.3%	48 44.0%	0 0.0%	174 23.4%
大 学 教 員 等	34 10.5%	79 25.7%	18 16.5%	0 0.0%	131 17.6%
弁 護 士	56 17.2%	51 16.6%	13 11.9%	0 0.0%	120 16.2%
利 用 者 家 族	15 4.6%	14 4.6%	3 2.8%	0 0.0%	32 4.3%
他施設の施設長、役員	52 16.0%	73 23.8%	26 23.9%	0 0.0%	151 20.3%
社 協 関 係 者	23 7.1%	18 5.9%	5 4.6%	0 0.0%	46 6.2%
医 療 関 係 者	17 5.2%	12 3.9%	5 4.6%	0 0.0%	34 4.6%
そ の 他	89 27.4%	94 30.6%	33 30.3%	1 50.0%	217 29.2%
全 体 数	325 100.0%	307 100.0%	109 100.0%	2 100.0%	743 100.0%



第三者委員の職種について全体としては、その他、評議員、民生委員・児童委員、監事・監査役、他施設の施設長の順になっているが、分野によって傾向が若干違っていた。

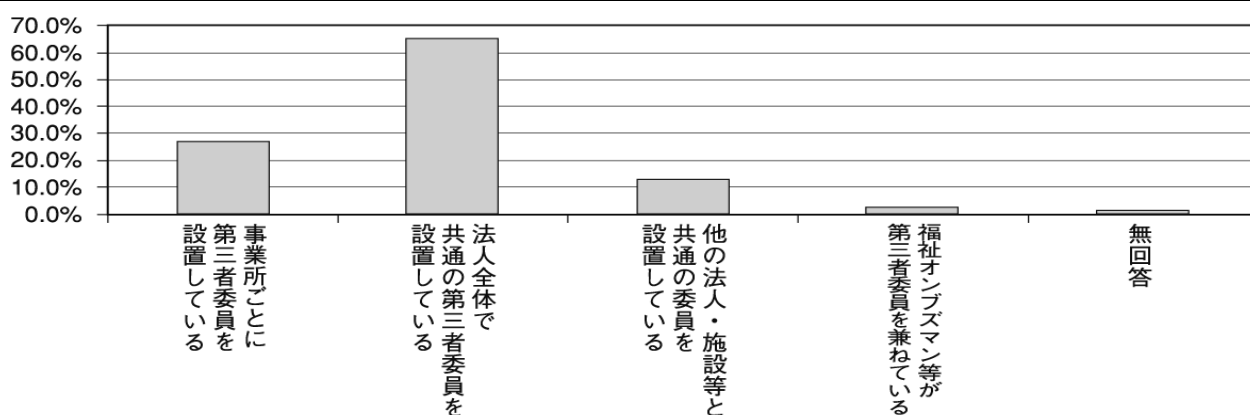
高齢者福祉分野では評議員、その他、監事の順、障害者福祉分野では、その他、大学の教員等、他施設の施設長の順、児童福祉分野では、民生委員・児童委員、その他、他施設の施設長の順である。

「その他」としては、自治会役員、地域住民、保護司、ボランティア、元福祉従事者などが記述されていた。

⑤ 第三者委員の設置はどのような形態なのか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
事業所ごとに第三者委員を設置している	83 25.5%	66 21.5%	49 45.0%	2 100.0%	200 26.9%
法人全体で共通の第三者委員を設置している	231 71.1%	203 66.1%	50 45.9%	1 50.0%	485 65.3%
他の法人・施設等と、共通の委員を設置している	22 6.8%	53 17.3%	19 17.4%	0 0.0%	94 12.7%
福祉オンブズマン等が第三者委員を兼ねている	1 0.3%	15 4.9%	1 0.9%	0 0.0%	17 2.3%
無 回 答	2 0.6%	2 0.7%	1 0.9%	0 0.0%	5 0.7%
全 体 数	325 100.0%	307 100.0%	109 100.0%	2 100.0%	743 100.0%



⑥ i 第三者委員の人数

1	人	120
2	人	326
3	人	195
4 人 以 上		85
無 回 答		17
合 計		743

ii 第3者委員数の比較

区 分	最 小	最 多	平 均
全 体	1 人	28 人	2.68 人
高 齢 者	1 人	28 人	2.73 人
障 害 者	1 人	28 人	2.57 人
児 童	1 人	27 人	2.80 人
そ の 他	2 人	6 人	4.00 人

第三者委員の設置の仕方は、法人全体で設置しているところが 65.3%で、事業所ごとに設置しているが 26.9%であった。

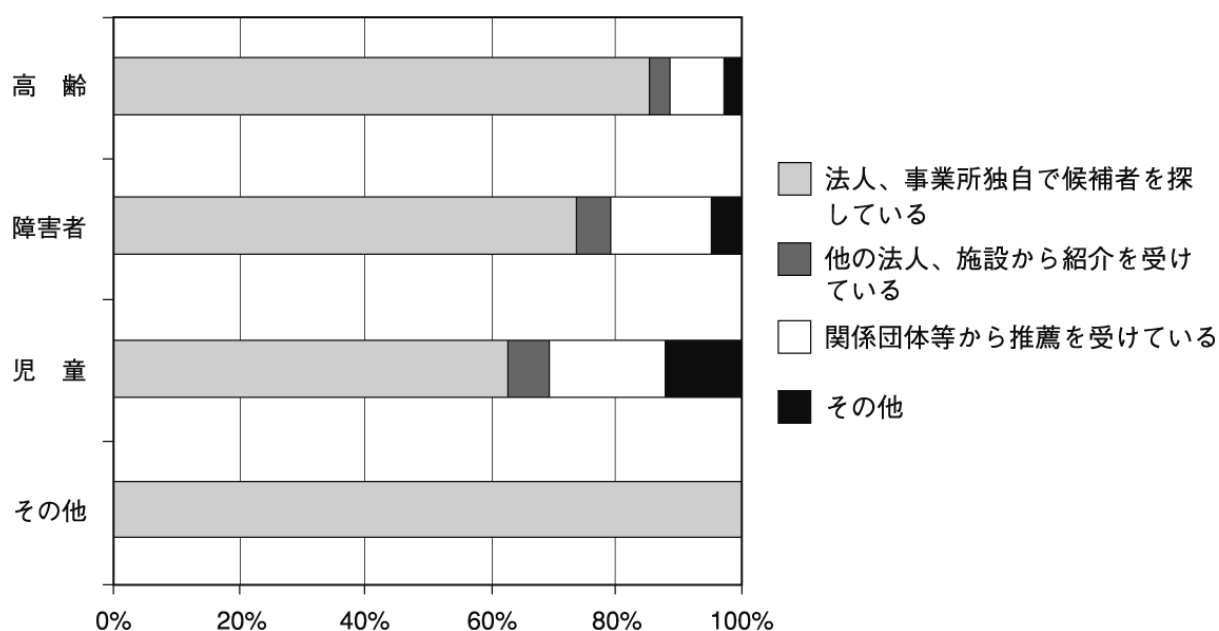
児童福祉分野では、法人全体で設置しているところと事業所ごとに設置しているところが半々であった。

第三者委員の人数については全体では平均 2.68 人であり、前回調査と同じであった。また、2 人設置しているところが最も多く 43.9%、3 人設置しているところが 26.2%であり、両方を合わせると全体の 7 割にあたる。

⑦ 第三者委員をどのような方法で探しているか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
法人、事業所独自で候補者を探している	284 87.4%	241 78.5%	71 65.1%	2 100.0%	598 80.5%	418 83.3%
他の法人、施設から紹介を受けている	11 3.4%	18 5.9%	7 6.4%	0 0.0%	36 4.8%	12 2.4%
関係団体等から推薦を受けている	29 8.9%	52 16.9%	21 19.3%	0 0.0%	102 13.7%	44 8.8%
そ の 他	9 2.8%	16 5.2%	14 12.8%	0 0.0%	39 5.2%	24 4.8%
全 体 数	325 100.0%	307 100.0%	109 100.0%	2 100.0%	743 100.0%	502 100%

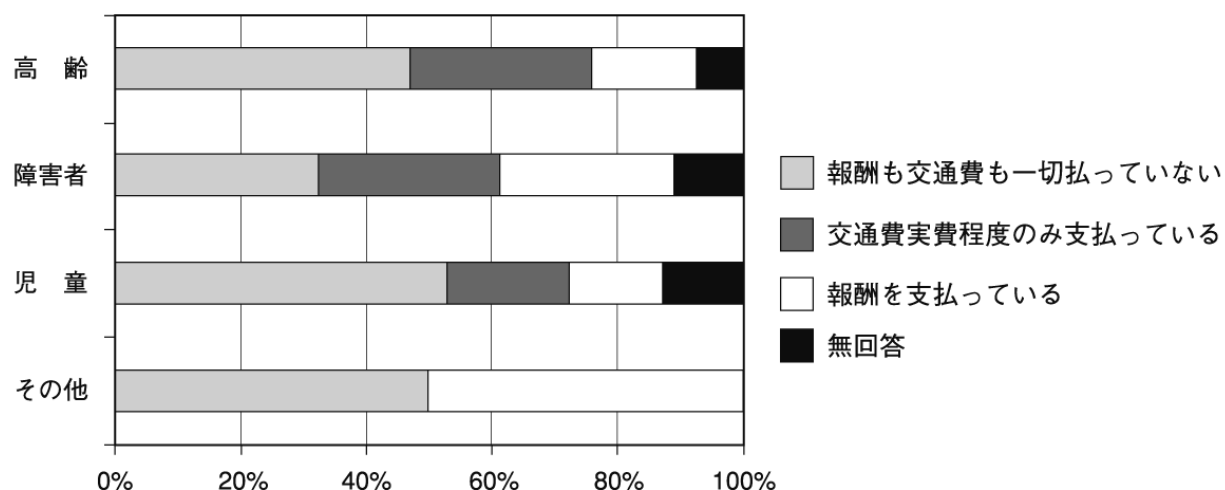


第三者委員の探し方については複数回答であるが、「法人や事業所独自で候補者を探している」が最も多く全体では 80.5%である。つぎに「関係団体からの推薦を受けている」であるが、この傾向は前回調査と同じである。

⑧ 第三者委員への報酬はどのようにしているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
報 酬 も 交 通 費 も 一 切 払 っ て い な い	153 47.1%	99 32.2%	58 53.2%	1 50.0%	311 41.9%
交 通 費 実 費 程 度 の み 支 払 っ て い る	94 28.9%	89 29.0%	21 19.3%	0 0.0%	204 27.5%
報 酬 を 支 払 っ て い る	53 16.3%	85 27.7%	16 14.7%	1 50.0%	155 20.9%
無 回 答	25 7.7%	34 11.1%	14 12.8%	0 0.0%	73 9.8%
合 計	325	307	109	2	743



第三者委員の報酬については、全く払っていないところが41.9%、交通費のみを支払っているところが27.5%、報酬を支払っているところが20.9%の順であった。前回調査では、全く払っていない、交通費のみ、報酬を支払っているが、ほぼ3割ずつであった。

報酬費に関しては、日額としていると回答したところが40カ所で、金額は2,000円から20,000円までと幅があった。回答が多いところでは、10,000円が16件、5,000円が12件であった。

月額としていると回答したところが13カ所で、金額は5,000円から50,000円までと幅があった。回答数の多いところでは、5,000円が9件であった。

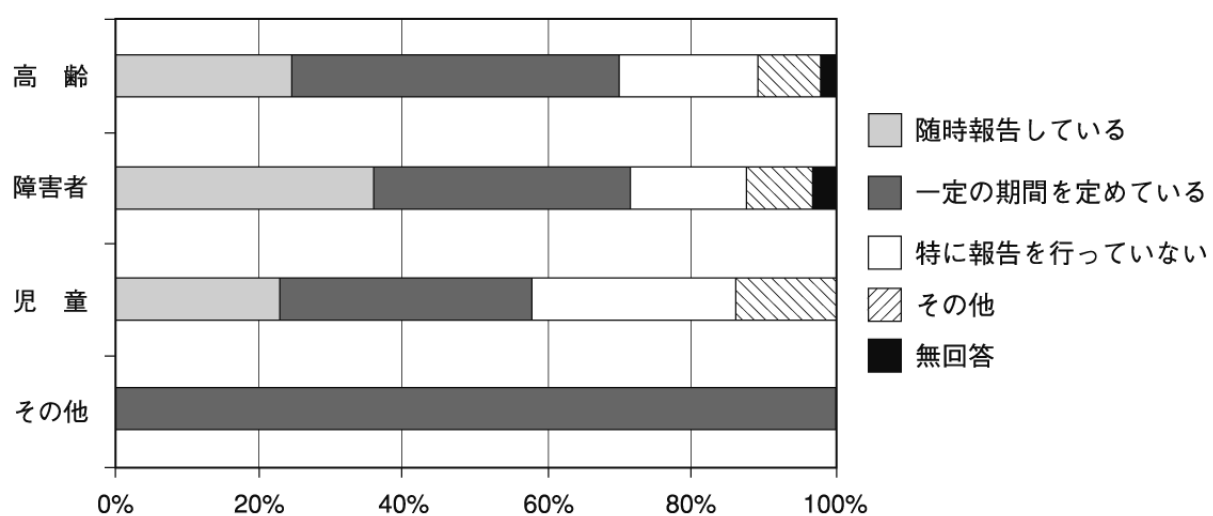
年額としていると答えたところが44カ所で、金額は3,000円から200,000円まで幅とがあった。回答数の多いところでは、50,000円が11件、30,000円が8件であった。

1回ごとに支払っているところは35カ所で、1回につき2,000円から17,000円までと幅があった。回答数が多いところでは、10,000円が11カ所、3,000円が10カ所であった。

⑨ 第三者委員に対する報告の頻度は？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
随 時 報 告 し て い る	80 24.6%	111 36.2%	25 22.9%	0 0.0%	216 29.1%
一定の期間を定めている	147 45.2%	109 35.5%	38 34.9%	2 100.0%	296 39.8%
特に報告を行っていない	63 19.4%	49 16.0%	31 28.4%	0 0.0%	143 19.2%
そ の 他	28 8.6%	28 9.1%	15 13.8%	0 0.0%	71 9.6%
無 回 答	7 2.2%	10 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	17 2.3%
合 計	325	307	109	2	743



報告の頻度(具体的に一定の期間とは)

報告の頻度	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
月 1 回	13	27	6	1	47
2 ～ 3 ヶ 月 に 1 回	10	1	1	0	12
4 ヶ 月 に 1 回	1	3	0	0	4
6 ヶ 月 に 1 回	14	5	0	1	20
年 1 回	40	31	19	0	90
年 2 回	24	9	2	0	35
年 3 回	8	7	1	0	16
年 4 回	4	4	0	0	8
年 5 ～ 6 回	1	1	0	0	2
来 所 時	1	1	0	0	2
月 6 回	2	0	0	0	2
理 事 会 に て	1	0	1	0	2
合 計	119	89	30	2	240

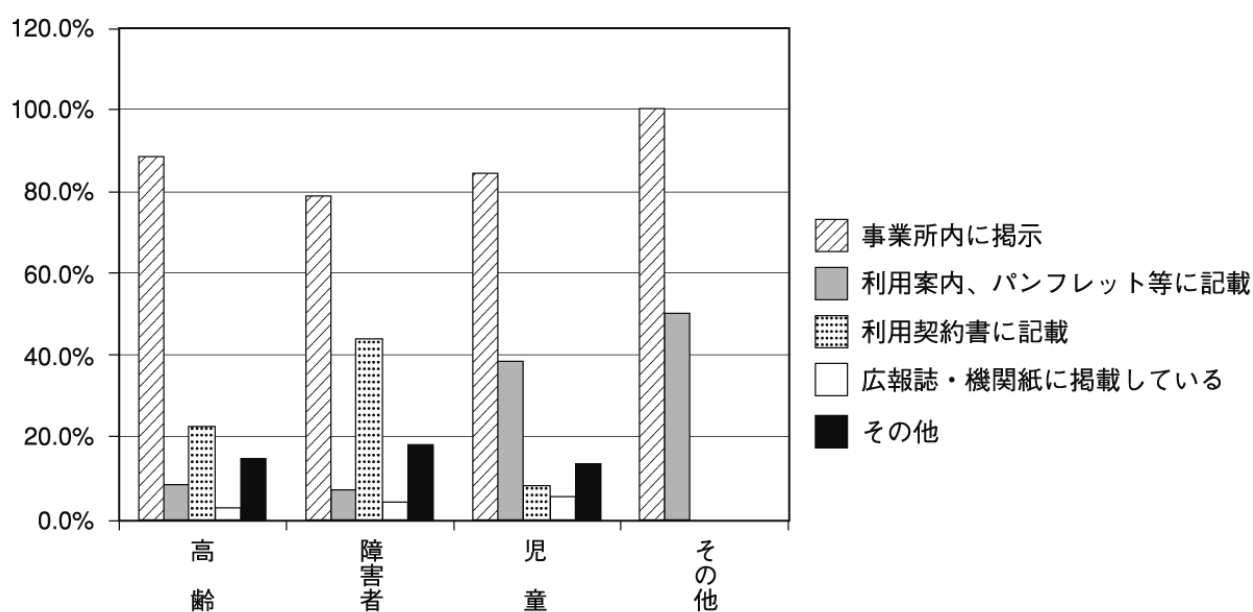
第三者委員への報告の頻度としては、一定の期間を定めて報告しているところが 39.8%、随時報告しているところが 29.1%で、ほぼ 7 割のところまで第三者委員に報告していた。この傾向は、前回調査と同じである。

定期的に報告している場合の頻度について回答してくれた 240 件をみると、年 1 回が最も多く 90 件、つぎに月 1 回の 47 件となっていた。

⑩ 第三者委員の連絡先や面接の日程を利用者に対してどのように知らせているか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
事 業 所 内 に 掲 示	288 88.6%	242 78.8%	92 84.4%	2 100.0%	624 84.0%
利用案内、パンフレット等に記載	28 8.6%	22 7.2%	42 38.5%	1 50.0%	93 12.5%
利 用 契 約 書 に 記 載	73 22.5%	135 44.0%	9 8.3%	0 0.0%	217 29.2%
広 報 誌 ・ 機 関 紙 に 掲 載 し て い る	9 2.8%	13 4.2%	6 5.5%	0 0.0%	28 3.8%
そ の 他	48 14.8%	56 18.2%	15 13.8%	0 0.0%	119 16.0%
全 体 数	325 100.0%	307 100.0%	109 100.0%	2 100.0%	743 100.0%

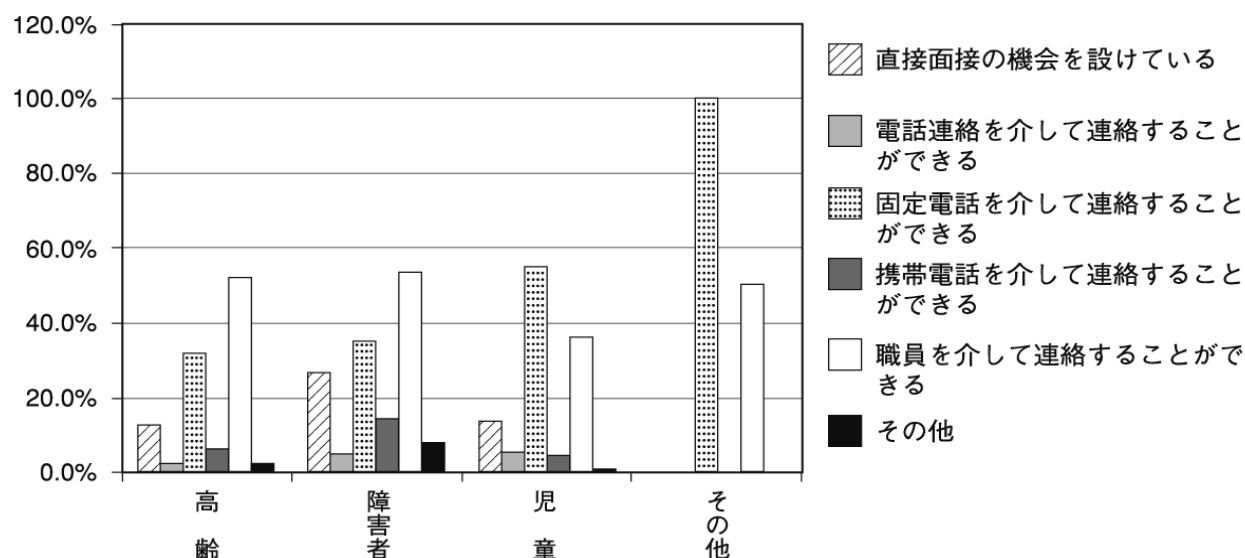


第三者委員の連絡先や面接日等についての周知については複数回答であるが、「事業所内に掲示」が最も多く 84.0%が実施している。つぎに「利用契約書に記載する」で、29.2%である。分野別にみると、どの分野も「事業所内に掲示」が最も多いが、障害では「利用契約書に記載」の割合が高く、児童では「利用案内、パンフレット等に記載」の割合が多かった。

⑪ 第三者委員に相談しやすいよう利用者に対してどのような配慮を行っているか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
直 接 面 接 の 機 会 を 設 け て い る	43 13.2%	82 26.7%	15 13.8%	0 0.0%	140 18.8%
電 話 連 絡 を 介 し て 連 絡 す る こ と が で き る	8 2.5%	16 5.2%	6 5.5%	0 0.0%	30 4.0%
固 定 電 話 を 介 し て 連 絡 す る こ と が で き る	104 32.0%	108 35.2%	60 55.0%	2 100.0%	274 36.9%
携 帯 電 話 を 介 し て 連 絡 す る こ と が で き る	21 6.5%	45 14.7%	5 4.6%	0 0.0%	71 9.6%
職 員 を 介 し て 連 絡 す る こ と が で き る	170 52.3%	165 53.7%	39 35.8%	1 50.0%	375 50.5%
そ の 他	9 2.8%	25 8.1%	1 0.9%	0 0.0%	35 4.7%
全 体 数	325 100.0%	307 100.0%	109 100.0%	2 100.0%	743 100.0%



第三者委員を利用することへの配慮については複数回答であるが、「職員を介して連絡することができる」ところが 50.5%、「固定電話を介して連絡することができる」ところが 36.9%、「直接面接の機会を設けている」ところが 18.8%であった。前回の調査では、「職員を介して連絡することができる」ところが 61.6%、「直接面接の機会を設けている」ところが 42.2%、「固定電話を介して連絡することができる」ところが 26.7%であった。

分野別にみると、高齢、障害では、「職員を介して連絡することができる」が最も多く、つぎが「固定電話を介して連絡することができる」の順であったが、児童福祉分野ではその順が逆転している。

3 事業者内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について

(1) 苦情解決の仕組みについての利用者への周知方法について

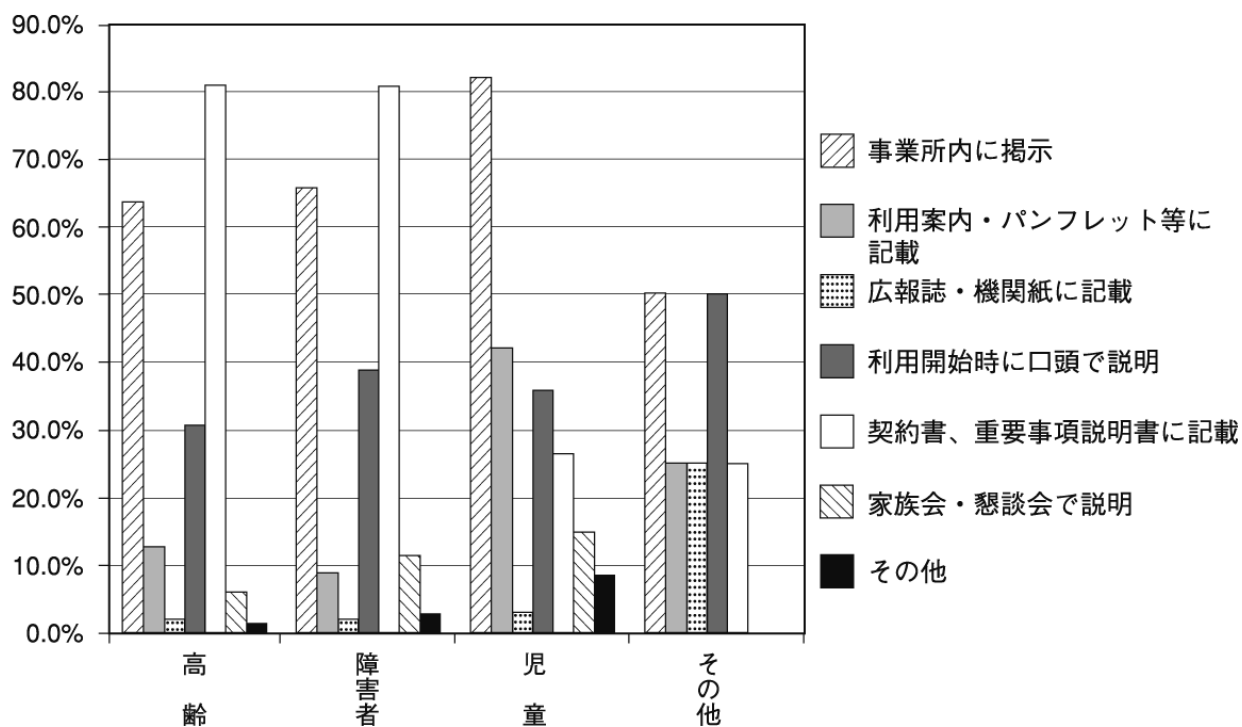
① 苦情解決の仕組みについて利用者にどのような方法で周知しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
周 知 し て い る	746 98.7%	515 98.7%	128 98.5%	4 66.7%	1,393 98.5%	673 98.0%
周 知 し て い な い	2 0.3%	1 0.2%	2 1.5%	0 0.0%	5 0.4%	5 0.7%
無 回 答	8 1.1%	6 1.1%	0 0.0%	2 33.3%	16 1.1%	9 1.3%
合 計	756	522	130	6	1,414	687

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
事 業 所 内 に 掲 示	475 63.7%	338 65.6%	105 82.0%	2 50.0%	920 66.0%
利用案内・パンフレット等に記載	95 12.7%	46 8.9%	54 42.2%	1 25.0%	196 14.1%
広 報 誌 ・ 機 関 紙 に 記 載	15 2.0%	9 1.7%	4 3.1%	1 25.0%	29 2.1%
利 用 開 始 時 に 口 頭 で 説 明	230 30.8%	200 38.8%	46 35.9%	2 50.0%	478 34.3%
契約書、重要事項説明書に記載	604 81.0%	416 80.8%	34 26.6%	1 25.0%	1055 75.7%
家 族 会 ・ 懇 談 会 で 説 明	46 6.2%	59 11.5%	19 14.8%	0 0.0%	124 8.9%
そ の 他	11 1.5%	14 2.7%	11 8.6%	0 0.0%	36 2.6%
全 体 数	746 100.0%	515 100.0%	128 100.0%	4 100.0%	1,393 100.0%



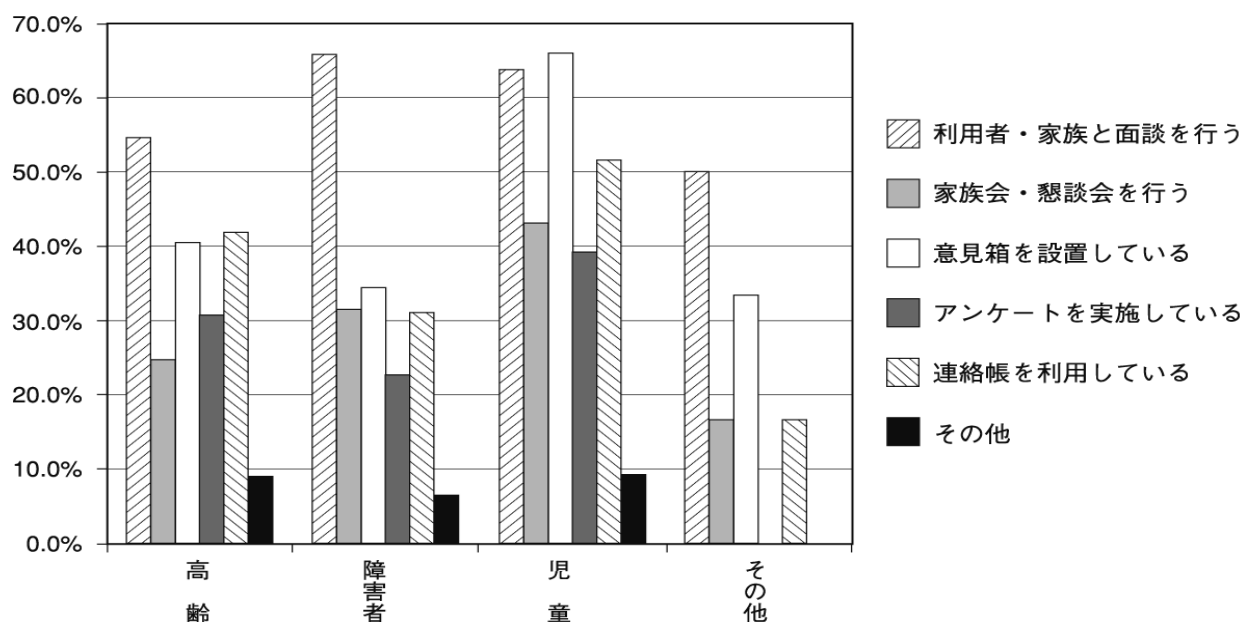
苦情解決システムを利用者に周知しているかどうかについては、殆どの事業者（98.5%）が周知を行っている。その方法としては複数回答であるが、「契約書、重要事項説明書に記載」が75.7%、「事業所内に掲示」が66.0%、「利用開始時に口頭で説明」が34.3%、「利用案内・パンフレット等に記載」が14.1%であった。前回調査では、「事業所内に掲示」が74.4%、「契約書、重要事項説明書に記載」が67.9%、「利用開始時に口頭で説明」が40.9%の順であった。

分野別にみると、高齢、障害は全体の傾向と同じであったが、児童福祉分野については「事業所内に掲示」が82.0%で最も多く、つぎに「利用案内・パンフレット等に記載」が42.2%の順であった。

② 利用者の意見などを取り入れるためにどのような工夫をしているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
利用者・家族と面談を行う	413 54.6%	343 65.7%	83 63.8%	3 50.0%	842 59.5%
家族会・懇談会を行う	187 24.7%	164 31.4%	56 43.1%	1 16.7%	408 28.9%
意見箱を設置している	307 40.6%	180 34.5%	86 66.2%	2 33.3%	575 40.7%
アンケートを実施している	233 30.8%	119 22.8%	51 39.2%	0 0.0%	403 28.5%
連絡帳を利用している	317 41.9%	162 31.0%	67 51.5%	1 16.7%	547 38.7%
そ の 他	69 9.1%	34 6.5%	12 9.2%	0 0.0%	115 8.1%
全 体 数	756 100.0%	522 100.0%	130 100.0%	6 100.0%	1414 100.0%



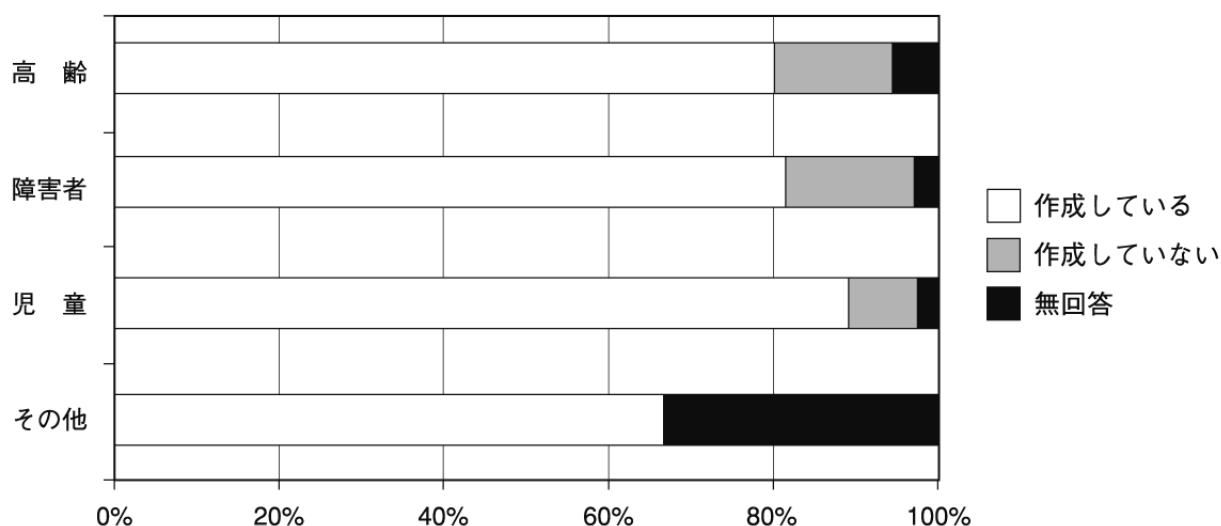
利用者の意見などを取り入れるためにどのような工夫をしているかの問いに「利用者・家族と面談を行う」が最も多く 59.5%で、つぎに「意見箱を設置している」が 40.7%、「連絡帳を利用している」が 38.7%、と続いている。前回調査では、「利用者・家族と面談を行う」が最も多く 61.6%で、つぎに「意見箱を設置している」が 54.4%、「連絡帳を利用している」が 40.9%、「家族会・懇談会を行う」が 40.5% という順であった。

(2) 事業者内での苦情解決の仕組みの位置づけについて

① 要綱などを作成し明文化しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
作成している	608 80.4%	427 81.8%	116 89.2%	4 66.7%	1,155 81.7%	584 85.0%
作成していない	106 14.0%	80 15.3%	11 8.5%	0 0.0%	197 13.9%	95 13.8%
無 回 答	42 5.6%	15 2.9%	3 2.3%	2 33.3%	62 4.4%	8 1.2%
合 計	756	522	130	6	1,414	687



している (複数回答:カ所)			していない (単位:カ所)		
要 綱	508	44.0%	作成予定	121	61.4%
規 程	560	48.5%	予定なし	48	24.4%
そ の 他	136	11.8%	無 回 答	28	14.2%
無 回 答	66	5.7%	合 計	197	100.0%
全 体 数	1,155	100.0%			

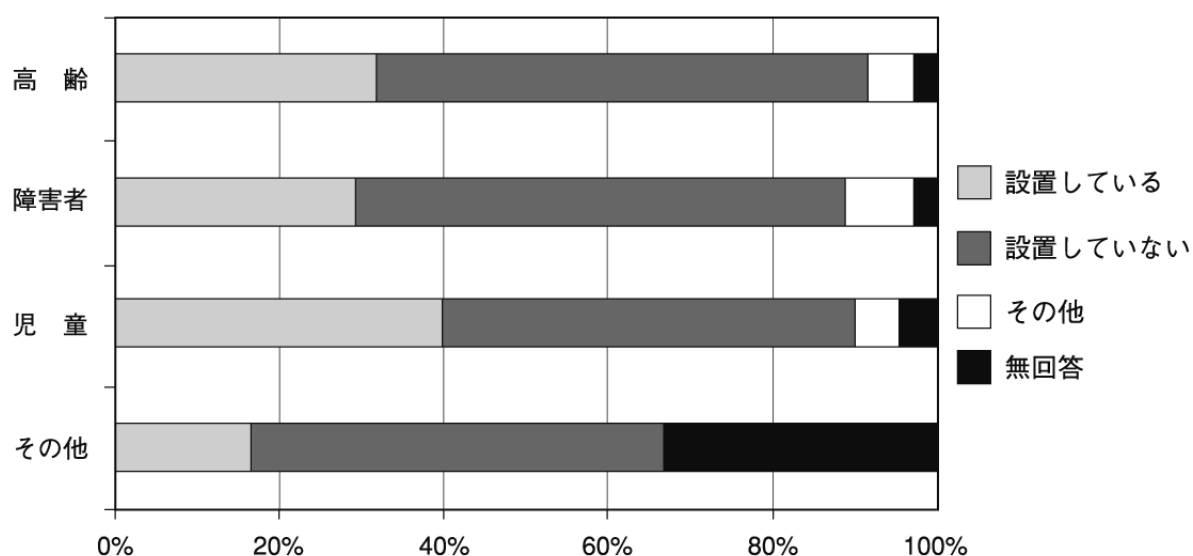
苦情解決体制に関する要綱等を作成しているかどうかについての問いは、事業所内で苦情解決体制がどのように明文化され、位置づけられているかということを知るためである。

「要綱などを作成している」との回答は 81.7%で、「作成していない」との回答は 13.9%である。作成していないと答えた 197 か所についてもそのうち 121 か所は作成を予定していることから、殆どの事業者が要綱等を整備していることがわかる。分野別にみてもこの傾向は同じであった。

② 苦情解決のための委員会などを組織しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
設 置 して いる	241 31.9%	153 29.3%	52 40.0%	1 16.7%	447 31.6%	352 51.2%
設 置 して いない	452 59.8%	311 59.6%	65 50.0%	3 50.0%	831 58.8%	282 41.0%
そ の 他	40 5.3%	43 8.2%	7 5.4%	0 0.0%	90 6.4%	38 5.5%
無 回 答	23 3.0%	15 2.9%	6 4.6%	2 33.3%	46 3.3%	15 2.2%
合 計	756	522	130	6	1,414	687

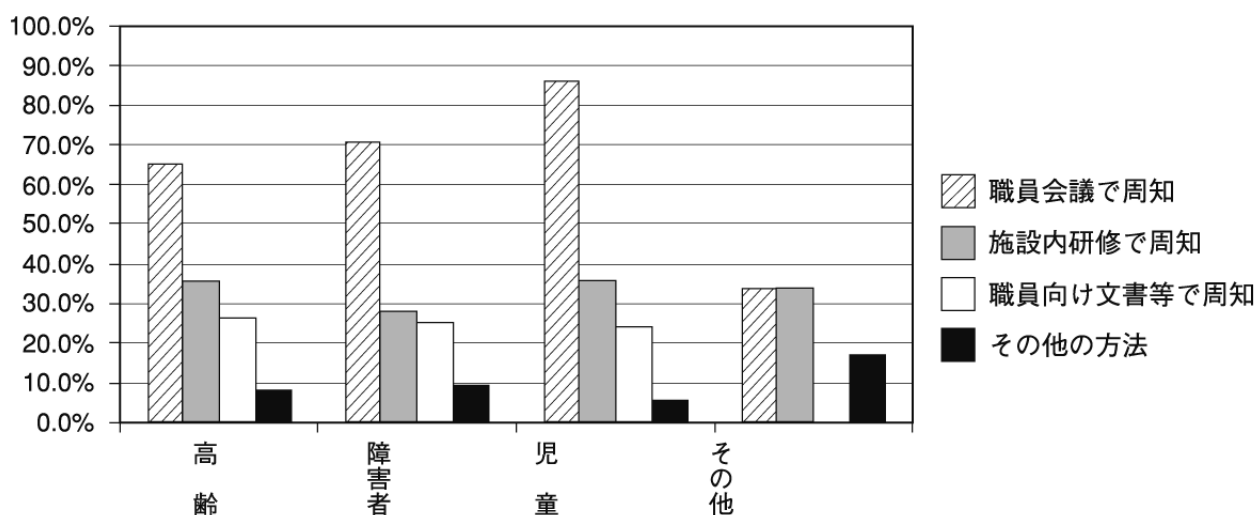


苦情解決について、事業所内で何らかの組織が構成されているかを質問した。何らかの委員会等を組織していると回答したのは、全体の31.6%であった。前回調査では51.2%であったことから、前回調査に比べて設置率が低いといえる。

③ 苦情解決の体制についてどのように職員に周知を図っているか？

(複数回答：カ所)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
職 員 会 議 で 周 知	493 65.2%	369 70.7%	112 86.2%	2 33.3%	976 69.0%
施 設 内 研 修 で 周 知	269 35.6%	146 28.0%	46 35.4%	2 33.3%	463 32.7%
職 員 向 け 文 書 等 で 周 知	198 26.2%	131 25.1%	31 23.8%	0 0.0%	360 25.5%
そ の 他 の 方 法	62 8.2%	47 9.0%	7 5.4%	1 16.7%	117 8.3%
全 体 数	756 100.0%	522 100.0%	130 100.0%	6 100.0%	1,414 100.0%



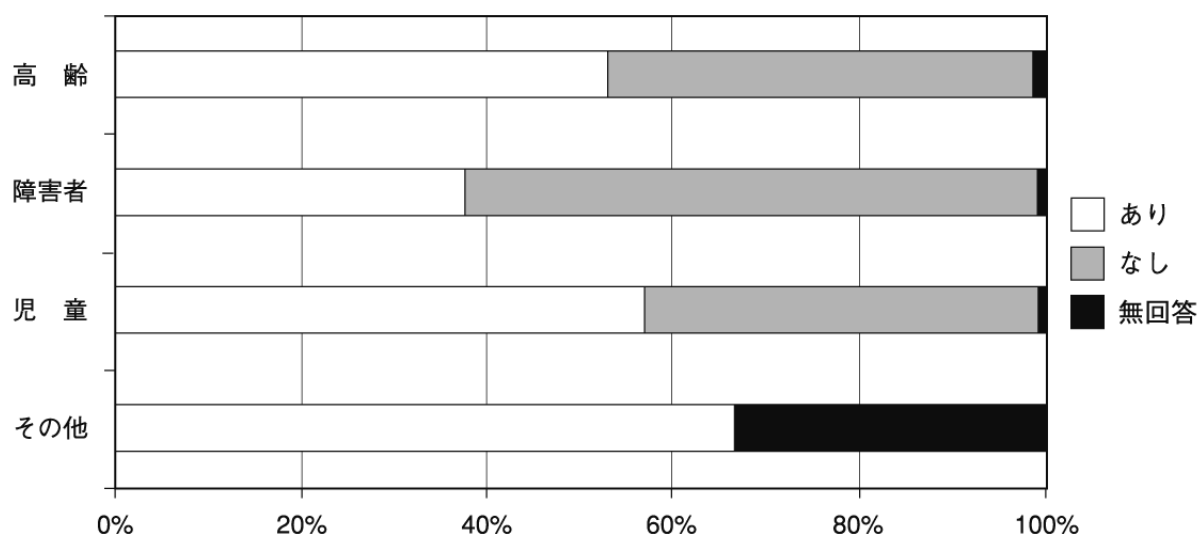
苦情解決の体制を職員に対してどのように周知しているかについては、「職員会議で周知する」が最も多く 69.0%、つぎに「施設内研修で周知する」が 32.7%、「職員向け文書等で周知する」が 25.5%であった。この傾向は、前回調査と同じであった。

4 苦情を受け付けた件数等 （平成 22 年度）

① 苦情相談があったか？

（単位：カ所）

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計	参考： 前回調査
あ り	403 53.3%	197 37.7%	74 56.9%	4 66.7%	678 47.9%	407 59.2%
な し	343 45.4%	320 61.3%	55 42.3%	0 0.0%	718 50.8%	265 38.6%
無 回 答	10 1.3%	5 1.0%	1 0.8%	2 33.3%	18 1.3%	15 2.2%
合 計	756	522	130	6	1,414	687



平成 22 年度中における苦情相談の有無について質問したところ、約半数の事業所で苦情相談があった。前回調査とほぼ同じ傾向である。分野で見ると高齢、児童では、「苦情相談があり」が半数以上あるが、障害福祉分野では約 4 割であった。前回調査でも同様に両分野が多い傾向であった。

(単位：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
苦情の総数	1,993	1,263	413	66	3,735
(事業者数)	403	197	74	4	678

区 分	苦情 件数	事業 所数	最小	最大	平均	第三者 委員関 わり件数	事業 所数	最小	最大	平均	第三者 委員関 わり割合
高 齢 者	1,993	403	1	59	4.9	106	16	1	31	6.6	5.3
障 害 者	1,263	197	1	82	6.4	30	15	1	14	2.0	2.4
児 童	413	74	1	88	5.6	53	9	1	23	5.9	12.8
そ の 他	66	4	3	32	16.5	0	0	0	0	0.0	0.0
全 体	3,735	678	1	88	5.5	189	40	1	31	4.7	5.1

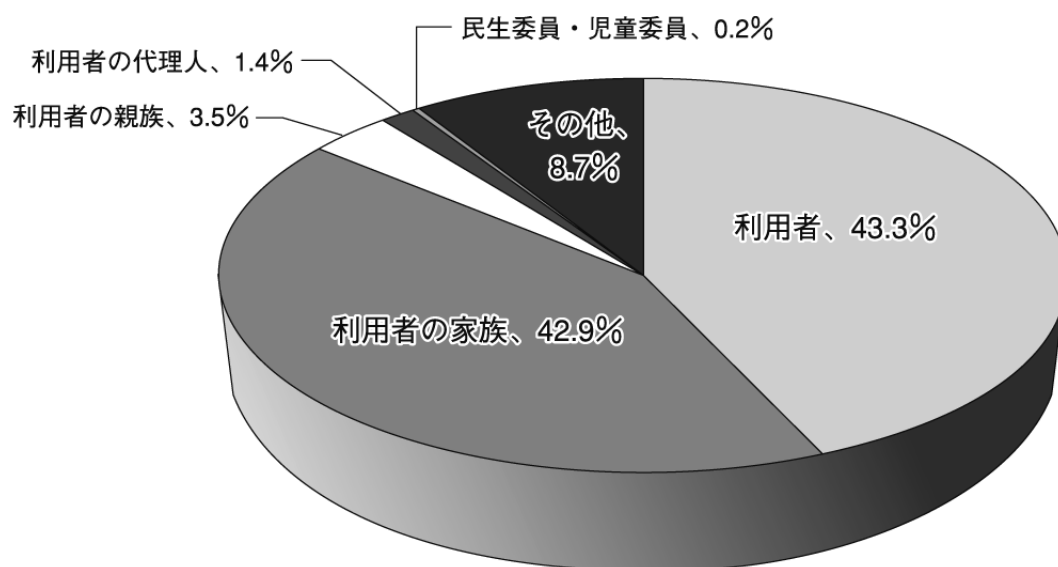
平成 22 年度中に苦情相談の件数についての質問については、回答のあったものの総計は 3,735 件であった。そのうち、第三者委員が関わりを持った相談が 189 件で、事業所は 40 カ所であった。第三者委員が関わる相談は 1 事業所 1 件から 31 件で、関わった事業所では平均 4.7 件であった。

苦情相談がありと回答した 678 カ所のうち、40 カ所で第三者委員が関わっていることになり 5.9%となる。また、苦情相談の件数から見ると 3,735 件のうち 189 件が第三者委員が関わっていることになり苦情相談のうちの 5.1%にあたる。

② 申出者別にみた苦情件数

(単位：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
利 用 者	805 40.3%	638 50.5%	111 27.2%	63 95.5%	1,617 43.3%
利 用 者 の 家 族	945 47.3%	454 35.9%	200 49.0%	2 3.0%	1,601 42.9%
利 用 者 の 親 族	80 4.0%	41 3.2%	10 2.5%	1 1.5%	132 3.5%
利 用 者 の 代 理 人	38 1.9%	14 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	52 1.4%
民 生 委 員 ・ 児 童 委 員	5 0.3%	3 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	8 0.2%
そ の 他	125 6.3%	113 8.9%	87 21.3%	0 0.0%	325 8.7%
合 計	1,998	1,263	408	66	3,735



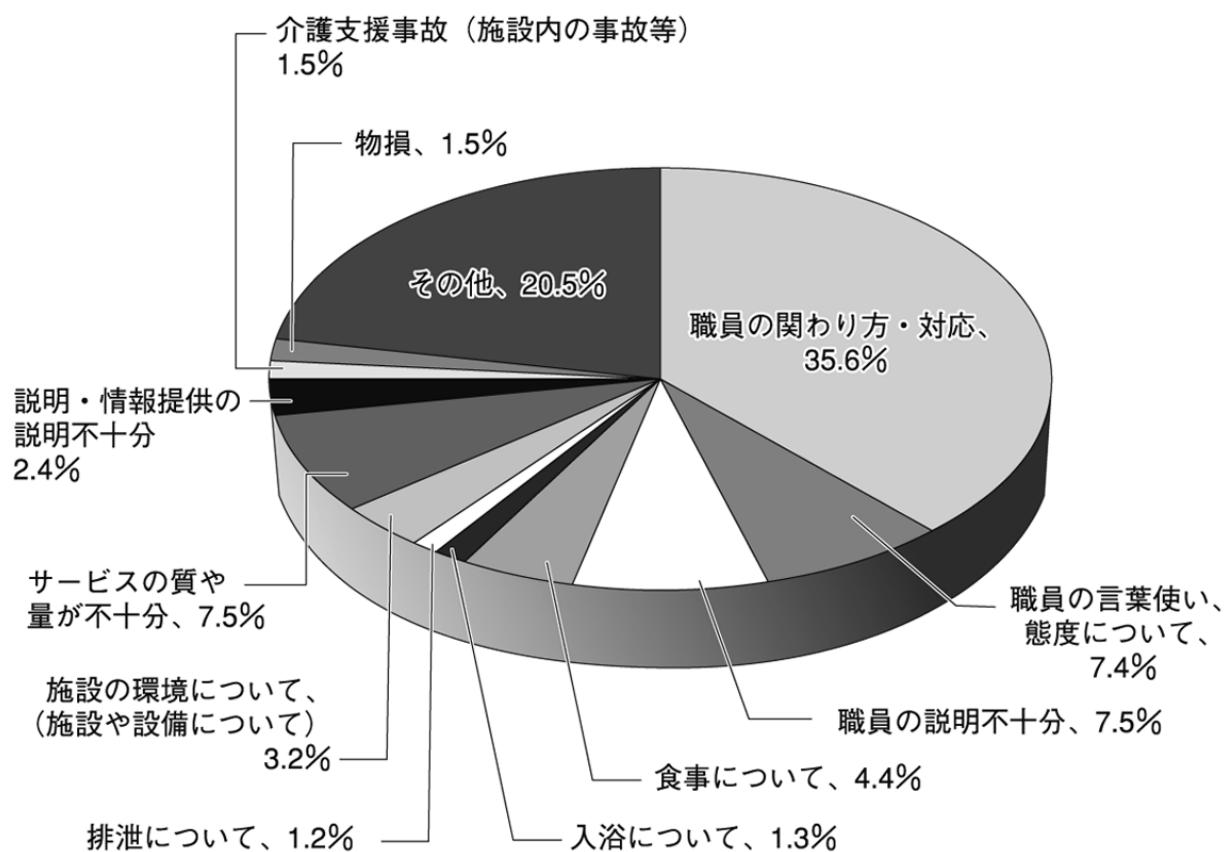
苦情相談の申出者別に見ると、利用者からの申し出が最も多く 43.3%、つぎに、利用者の家族からの 42.9%であった。

なお、前回調査では、利用者の申し出が最も多く 55.4%、つぎが家族の 30.3%であった。

③ 内容別にみた苦情件数

(単位：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
職 員 の 関 わ り 方 ・ 対 応	726 (35.2%)	451 (35.7%)	170 (41.2%)	6 (9.1%)	1,353 (35.6%)
職 員 の 言 葉 使 い、態 度 に つ い て	177 (8.6%)	75 (5.9%)	26 (6.3%)	5 (7.6%)	283 (7.4%)
職 員 の 説 明 不 十 分	137 (6.6%)	116 (9.2%)	31 (7.5%)	1 (1.5%)	285 (7.5%)
食 事 に つ い て	109 (5.3%)	46 (3.7%)	11 (2.7%)	0 (0.0%)	166 (4.4%)
入 浴 に つ い て	38 (1.8%)	10 (0.8%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	49 (1.3%)
排 泄 に つ い て	39 (1.9%)	6 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	45 (1.2%)
施 設 の 環 境 に つ い て (施 設 や 設 備 に つ い て)	60 (2.9%)	40 (3.2%)	21 (5.1%)	2 (3.0%)	123 (3.2%)
サ ー ビ ス の 質 や 量 が 不 十 分	172 (8.3%)	95 (7.5%)	16 (3.9%)	1 (1.5%)	284 (7.5%)
退 去 ・ サ ー ビ ス 提 供 禁 止	3 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.1%)
金 銭 管 理 に つ い て	19 (0.9%)	8 (0.6%)	3 (0.7%)	2 (3.0%)	32 (0.8%)
説 明 ・ 情 報 提 供 の 記 載 が 異 な る	6 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (0.2%)
相 談 不 十 分	22 (1.1%)	26 (2.1%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	50 (1.3%)
契 約 拒 否	2 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	3 (0.1%)
説 明 ・ 情 報 提 供 の 説 明 不 十 分	48 (2.3%)	37 (2.9%)	8 (1.9%)	0 (0.0%)	93 (2.4%)
利 用 契 約 に つ い て	11 (0.5%)	4 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (0.4%)
利 用 料 に つ い て	30 (1.5%)	2 (0.2%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	34 (0.9%)
負 担 金 に つ い て	4 (0.2%)	3 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (0.2%)
そ の 他 の 費 用 に つ い て	12 (0.6%)	5 (0.4%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	18 (0.5%)
利 用 料 の 説 明 不 十 分	5 (0.2%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	6 (0.2%)
介 護 支 援 事 故 (施 設 内 の 事 故 等)	40 (1.9%)	7 (0.6%)	10 (2.4%)	0 (0.0%)	57 (1.5%)
物 損	29 (1.4%)	27 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	56 (1.5%)
暴 力	6 (0.3%)	13 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	19 (0.5%)
虐 待	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)
身 体 的 拘 束 等	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
暴 言	2 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.1%)
プ ラ イ バ シ ー 侵 害	10 (0.5%)	6 (0.5%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	17 (0.5%)
制 度 に つ い て	5 (0.2%)	5 (0.4%)	7 (1.7%)	0 (0.0%)	17 (0.5%)
そ の 他	351 (17.0%)	279 (22.1%)	101 (24.5%)	49 (74.2%)	780 (20.5%)
合 計	2,064	1,262	413	66	3,805

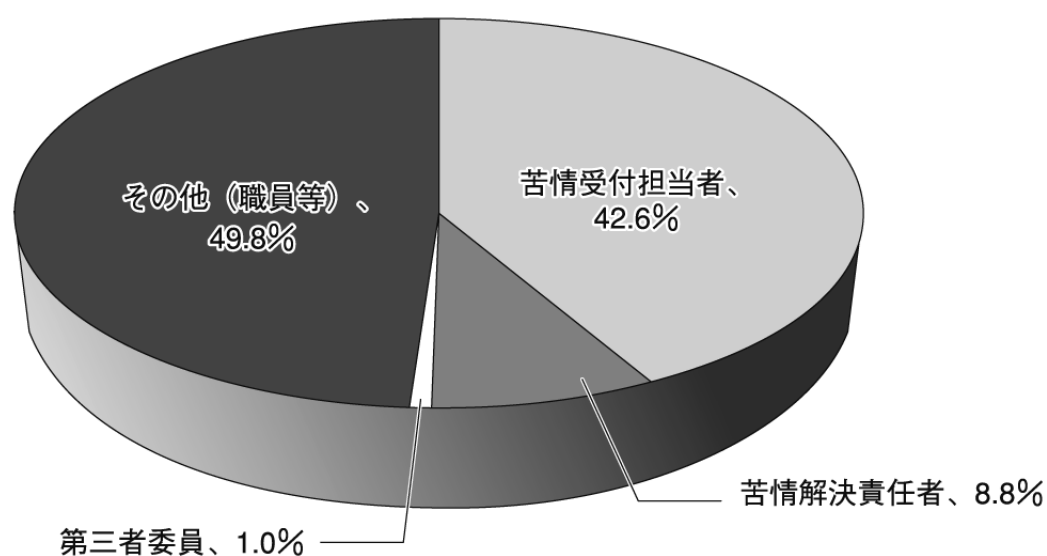


苦情の内容については、最も多いのが「職員の関わり方・対応」の 35.6%、つぎに「その他」（20.5%）、「職員の説明不十分」（7.5%）、「サービスの質や量が不十分」（7.5%）と続いている。

④ 受付者別にみた苦情件数

(複数回答：件)

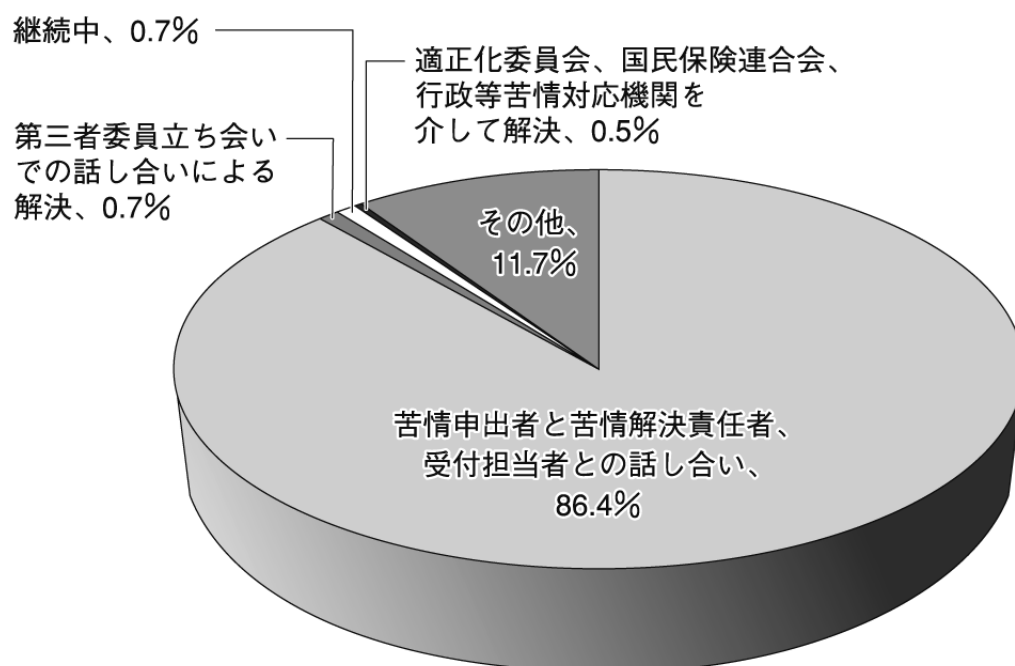
区 分	高 齢	障害者	児 童	その他	合 計
苦 情 受 付 担 当 者	900 45.2%	498 39.4%	129 31.2%	63 95.5%	1,590 42.6%
苦 情 解 決 責 任 者	177 8.9%	85 6.7%	67 16.2%	0 0.0%	329 8.8%
第 三 者 委 員	32 1.6%	5 0.4%	2 0.5%	0 0.0%	39 1.0%
そ の 他 (職 員 等)	954 47.9%	669 53.0%	234 56.7%	3 4.5%	1,860 49.8%
全 体 数	1,993	1,263	413	66	3,735



⑤ 解決方法別にみた苦情件数

(単位：件)

区 分	高 齢	障害者	児 童	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	1,764 88.5%	1,071 84.8%	326 78.9%	65 98.5%	3,226 86.4%
第三者委員立ち会いでの話し合いによる解決	4 0.2%	22 1.7%	2 0.5%	0 0.0%	28 0.7%
継 続 中	17 0.9%	4 0.3%	5 1.2%	0 0.0%	26 0.7%
適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決	11 0.6%	5 0.4%	1 0.2%	1 1.5%	18 0.5%
そ の 他	197 9.9%	161 12.7%	79 19.1%	0 0.0%	437 11.7%
合 計	1,993	1,263	413	66	3,735



苦情相談の解決は、ほとんど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なされている。

⑥ 苦情内容の解決経過等の記録や情報の活用・公表方法について

(単位：ヵ所)

	している	していない	その他	無回答	合 計
苦情の内容、経過等の記録、保存	1,096 77.5%	16 1.1%	17 1.2%	285 20.2%	1,414 100.0%
職 員 へ の 周 知	1,073 75.9%	15 1.1%	24 1.7%	302 21.4%	1,414 100.0%
職 員 研 修 へ の 活 用	769 54.4%	179 12.7%	53 3.7%	413 29.2%	1,414 100.0%
施 設 内 掲 示 板 等 で の 公 表	155 11.0%	672 47.5%	67 4.7%	520 36.8%	1,414 100.0%
施 設 だ よ り 等 で の 公 表	110 7.8%	712 50.4%	62 4.4%	530 37.5%	1,414 100.0%
利用者の集会、保護者会等での 公 表	206 14.6%	609 43.1%	76 5.4%	523 37.0%	1,414 100.0%

ほとんどの事業所で苦情相談に関する記録とその保存をしており、さらに職員への周知を実施している。また、職員研修への活用は、半数の事業所で実施している。

5 これまでの苦情受付事例等について

(1) 解決が困難だった事例等

苦情の事例の中で、解決が困難だった事例、解決までの対応に時間のかかった事例等を記述してもらった。その事例の一部について苦情の内容と対応を掲載する。

※原則としてアンケートの回答通り記載していますが、個人情報への配慮等のため、一部内容を変更しています。

職員の対応・技術についての苦情

- ヘルパーが独断でオムツを購入してきた。

→対応した内容

職員会議で、①迷ったことがあったら事業所に相談すること、
②自分の価値観で物事を判断しないことを伝達。

- ヘルパーが移動前に腰ベルトをつけて行っている。「これ見よがし」のようで、いい気分ではない。

→対応した内容

ヘルパーとサービス提供責任者で訪問し“気遣い”が足りなかったことを謝罪。腰ベルトは予防のためだが、訪問前に付けていくこと等を指導。気配りについて全スタッフで研修。その後苦情は入っていない。

- ヘルパーの調理技術について不満がある。

→対応した内容

利用者からの聞き取り、受け止め、改善できる点を利用者と検討し、ヘルパーに伝達しサービス提供責任者がモニタリングした。

- 介護計画にないサービスを依頼されるが断ると激怒するため、仕方がなく対応した。利用者より対応するヘルパーとしないヘルパーがいる、全員にやらせるように指導しろと苦情があった。

→対応した内容

包括支援センターのケアマネと責任者とで訪問し、サービス内容の説明をくり返し話す。ヘルパーにもサービス内容の統一を指導し、介護保険法理解のための研修を行った。

- 入所間もなく食べられなくなった入所者について、看護師のみの感覚で「看取り」の宣告をしてしまい、娘が大変なショックを受けた。

→対応した内容

看取りマニュアルの見直し、コミュニケーションを十分にとつていくことの見直しとなった。

- 「オムツをしているから、そこで排泄して良い」と言い、誘導してくれない。自分では体位交換が出来ないのに、誘導してくれず、同じ体勢でいるのは辛い。

→対応した内容

すぐに現場主任へ報告。ご本人及び、ご家族に謝罪し、それと共に全ケアワーカーに周知、徹底した。その後、ご本人には、安心された様子が見られた。

施設の対応についての苦情

- いつも送迎時間がバラバラである。契約のとき16時と聞いていたのに16時20分だったり16時30分だったりしている。

→対応した内容

利用される方も変わるため、送迎時間は変更になる。その時は送迎のお知らせをおこなっていますので、と説明したが理解してもらえずケアマネジャーに相談した。

- 訪問時間が遅れている。

→対応した内容

訪問先でトラブルがあったり道路が混んでいたりする事が多く、状況を説明し、おわびする。約束は守ってほしいと言われルートを調整した。

- 食事がおいしくない。飽きた。

→対応した内容

配食会社を2カ所にした。

- 短期入所の利用終了後に、私物の取り違い（荷物の間違い）が多い。

→対応した内容

荷物チェック表を作り、入退所時にチェックしてから、忘れ物、取り違いが減少した。

- 利用者の顔写真が施設のホームページに鮮明にのっていた。

→対応した内容

用紙に印刷した時点では不鮮明だったので本人の許可を得て掲載したが、ホームページでは鮮明になってしまった。すぐに削除した。

- 施設に寄贈した飾り物を飾ってくれない。

→対応した内容

飾らなかった理由を説明し理解を得るためお詫びした。訴えを
しっかり受け止めた。

その他の苦情

- 他の利用者からいじめを受けて本人が行きたがらなくなっている。何とかしてほしい。

→対応した内容

スタッフ全員に聞き取り調査をし、いじめの事実確認を行った。
また当事者同士の座席位置をなるべく離れて座るようにした。

- 認知症利用者が他の利用者に迷惑をかけてしまい、被害に遭ってしまったことに対しての苦情。

→対応した内容

当人、家族への謝罪を行い、比較的穏やかな曜日へ利用日に移
行することができないかどうか、ケアマネジャーと家族に相談し
た。

- ケアハウスとは名ばかりで、介護してくれない。

→対応した内容

ケアハウスとはどういう所であるか、どんな人が入居するのかを
根気強く説明するも解ってくれなかった。県に直接申し立てたこと
があった（後すぐ退去）。

- 職員がインフルエンザに罹患した為、当日の利用者に体調確認の連絡をした所、「私は変わらない、
余計な電話はいらない。危ないから利用するなと言うことか」と怒った様子で話された。

→対応した内容

当日に電話をし、余計な心配をおかけした事を謝罪、感染症に関す
る情報提供は、事業所としての義務であること、注意喚起の為にも申し
訳ないが理解して頂きたいと伝え納得して頂いた。

(2) 苦情解決事業の課題等

苦情解決事業について、課題、意見、要望を記述してもらった。その一部を掲載する。

① どこまでを苦情として対応するか

- 苦情の仕組みにおいて、苦情受付担当者→苦情解決責任者といったルートでの申出のみを苦情としたり、あるいはもっと広く苦情というものをとらえたりと、苦情に対する考え方が様々です。また苦情として対応していても、記録として残っていないケースも少なからずあると思います。何が苦情としてとらえるべきなのかについて考えていく必要があります。
- 転倒したのは縛ってくれないからだと言った苦情があった。
- 直接介護されている家族以外の親族からの理不尽な苦情がある。
- 家族としての役割ではないのかと思われるような要望も出てくる。断れば苦情となる。
- 苦情の中に、隠れた苦情があるように思う。表に見えている苦情を解決しても、何故か第2の苦情が上がるなど、根本的な苦情に辿り着くまでには、根気よく、相談を受ける必要があるのではないか。
- 「苦情」という表現が、不適切だと思う。お互いの立場の違いや、考え方の違いはあって当たり前の中で、どうしたら良い方向に向かっていけるか、素直に話し合うことが大切である。苦情ではなく、意見や要望であり、それは双方向であると思う。
- 現状に満足しないで常に向上を考える点において苦情について真摯に取り組む必要があることは十分に理解できますが、子育て観は十人十色で様々ですので苦情と子育て観の違いの判断がむずかしいと思います。
- 苦情の中にあるものを分別し、(苦情であるもの、心理的訴え、他の要素の象徴…等) しかるべく対応することが必要と感じています。

② 第三者委員の活用

- 第三者委員にすべての相談が行ってしまうとご迷惑と思い表示はしていないが、ポスターには、表示欄があるので表示すべきだと考える。
- その都度対応し、理解を得られている。第三者委員に報告する苦情には至っていない。

③ 報告、研修

- 何事も当事者判断で終わらせず、マニュアルに沿って、上司に報告。きちんとした対応、今後への反省等とし、皆で事例を共有すべきと思っている。
- サービスが混在し他のサービス内容の不満まで一緒になってしまう。スタッフが言い訳してしまう事で苦情のエスカレート、スタッフの対応方法の統一、研修も必要。
- 苦情を申し出た方のプライバシーへの配慮などについて、どのように職員への指導を行ってゆくか。
- 訪問介護サービスは、主に1対1でサービス提供するため、苦情の内容も密室(第三者の目が無い)であることが多く、事実確認が難しいことがあります。個々のヘルパーの倫理観や価値観の違いをサービス提供時にどれだけ統一できるか、意識を高められるかが苦情を減らすためには必要だと思っています。

④ 説明、契約

- 物損等についてクレームが発生した場合、補償の対象範囲について契約時点で更に明確にする必要性を感じている。一方で、利用者もあまり複雑な書面のやり取りを好まない実情もあり、どの程度明確にするか悩んでいる。
- 利用者に対して、公平に対応することを使命としている。即対応を取る体制の確保には、常日頃心掛けている。安定した関係を維持するために、利用者と事業所間が、対話を持つことが重要なポイントになる。組織力の強化や利用者の要望をいかに理解し配慮することにより、安定した支援ができ、苦情が軽減できた。

⑤ 苦情相談の対応

- 複数の問題が重層的にあり、それが問題解決を遅くしているケースが多い。生活全般を支えていく視点と力量が、事業所には必要と認識している。
- 苦情を申し出た方への不利益、不当な扱いにならないことを徹底しているが、利用者によっては、申し出ることにより、職員との関係が気まづくなることを懸念されている方もいらっしゃる。
- 苦情の大小にかかわらず取り上げるよう心掛けています。主に家族からの苦情となりますが利用者の方がどう感じ、思いを探ることを大切にし、すこしでも吸い上げられるよう活動しています。
- ヒヤリハットや事故もそうだが、各ケースにおいて適応範囲や処理の仕方が不明瞭である。担当者の知識や理解度によっても苦情として扱うべきか否か、事業所だけでなく法人としての処理に移行すべき問題であるかの判断基準が無く、円満に解決できる内容を時期や説明が遅れることにより問題を大きくしてしまう等、苦情内容によっても異なるであろうが、重要な課題であると思慮している。
- 日頃より、利用者、家族とのコミュニケーションの重要性を認識し、丁寧なやりとりをしていくことが重要。そのことを繰り返し、スタッフ間で共有する場をどのように作っていくかが課題。
- 苦情を受け付けた時に、最初にどう対応するかで、問題が大きくなるか、終息するか、大きく違ってくる。初期の対応方法や解決策を検討するまでのプロセスをマニュアル化し、周知しておくことが必要と思われる。

⑥ 要 望

- 利用者側に問題がある場合、事業者だけで解決するのが困難である。病的なもの、性格的なもの、犯罪性のあるものなど、小さな事業所は知識も経験もないので、その様な苦情に関わるだけでパニックになる。利用者と同じように、事業所にも公的な相談窓口が欲しい。
- 利用者自身より家族からの苦情が殆どです。同時に、介護保険法を全く理解なさっていなかったり、勘違いなさっている方が多い。当方においては、わかりやすい説明を再度しているのだが、思い込んでいらっしゃる方々ばかりです。よくわかる介護保険法シリーズ等を新聞に掲載したらどうか？
- 苦情等の記録のために書式があれば使いたいと思います。苦情解決のポイント等が書かれたマニュアルのようなものもあるとうれしいです。

6 本調査のまとめ

① 苦情受付担当者・苦情解決責任者

本調査では、回答のあった事業者のうち 98.9%が苦情受付担当者を設置しており、苦情解決責任者は 94.8%とほとんどの事業者が苦情解決のシステムを設置していることが明確となった。前回平成 17 年度の調査においては、苦情受付担当者の設置は 98.3%、苦情解決責任者は 98.7%であったことから、今回の結果は、前回の数値とほぼ同じであったことが分かる。苦情解決のシステムが定着しているといえる。

しかし、今回の調査の回収率が 44.2%であったことは、苦情解決のシステムが整っている事業者が回答し、システムが未整備の事業所からの回答がなかったとも考えられる。

苦情受付担当者及び苦情解決責任者の設置時期については、約 4 割が平成 17 年以前であった。平成 12 年に苦情解決の仕組みが制度化されたことからその時期に設置されたと考えられ、平成 17 年以前が多かったことは理解できる。

苦情受付担当者の役職は複数回答であるが、最も多いのが「施設長等」、つぎに「課長等」、「その他」と続いた。前回調査では、「課長等」、「一般職員」が多かったことと比べると順位が逆転している。利用者が苦情を申し出ることを考えると接触しやすい一般職員が受付担当者になることが適当かと思われる。しかし、今回の調査で多かった「その他」の記述を見てみると、その表現が多岐にわたっており事業所内での役職名の違いや、運営主体の多様さを反映するものであった。そのなかで多い記述としては、管理者が 87 件、生活相談員・相談員が 62 件、サービス提供責任者等が 31 件、主任保育士が 13 件であった。そのことから「その他」の記述が、施設長などの管理者的立場であるのか、課長・マネージャー等の中間管理職的な立場であるのか、一般職員の立場であるのかの精査することと、さらに複数回答であることから、例えば施設長と一般職員のどちらにもチェックが入っているなど重複の程度についてなど、今後詳細な分析が必要であると考えている。

苦情受付担当者の設置については、事業所ごとに設置しているところが 77.5%、法人全体として設置しているところが 21.4%であった。前回の調査に比べて、事業所ごとに設置しているところが約 10 ポイント減り、法人全体として設置しているところが約 10 ポイント増えている。

苦情解決責任者の役職は複数回答であるが、最も多いのが「施設長等」で、つぎに「その他」、「法人の理事等」と続いた。前回調査と同じ傾向であった。

② 第三者委員

今回の調査において回答のあった事業者のうち、第三者委員を設置しているとしているのは約半数であった。前回の調査では約 7 割の事業者が設置していると答えていることから、今回の調査では前回調査に比べてかなり設置率が低いといえる。

このことは、回答する事業所が増えたことによる設置率の低さが把握できたといえるのではないだろうか。すなわち、前回調査では、対象を神奈川県社会福祉協議会の会員を中心とした調査であったが、今回は対象事業所を広げて実施している。そのため、運営主体も社会福祉法人から株式会社、NPO 法人まで多彩であった。苦情解決のシステムについて多様な考えがあることが、第三者委員の設置率の低さに反映されたのではないだろうか。

第三者委員を設置しない理由としては複数回答であるが、「職員で十分対応が可能だから」が最も多く回答が半数を超えていた。つぎに「第三者委員に係わる経費が必要なため」、「適切な人材がない」、

「第三者委員の役割が不明確」と続いている。前回の調査では、「設置の方向で検討・調整中」という回答が約 4 割であったが、今回の調査では 17.4%であった。

第三者委員の設置は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するためとされている。また、支援を受けている職員等には言い出しにくいという利用者の心情を考えれば第三者委員の役割は大きいといえる。そのような点からも第三者委員の設置は重要であるが、職員の対応で十分という理由から設置が進んでいないことは、その役割について認識していないという点から重大な問題であると思われる。

③ 苦情解決システムの利用者への普及啓発について

苦情解決のシステムについて利用者に周知しているかどうかについては、殆どの事業者（98.5%）が行っており、その比率は前回調査とほぼ同じであった。周知の方法としては、複数回答であるが「契約書、重要事項説明書に記載」が最も多く 75.7%、つぎに「事業所内に掲示」66.0%と続いている。この傾向は前回調査と逆転しているが、他の周知方法が低いという点については前回調査と同じ傾向といえる。

指針においては、「施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する」とされている。契約書等に盛り込むことは基本的なところであるが、さらに利用者に苦情解決のシステムを意識してもらうよう定期的な広報活動が重要である。

利用者の意見などを取り入れるための工夫については複数回答であるが、「利用者・家族と面接を行う」が 59.5%で最も多く、つぎに「意見箱を設置している」が 40.7%で、「連絡帳を利用する」が 38.7%であった。前回調査と順位は同じであったが、2位の「意見箱を設置している」は 54.4%であった。意見箱というような基本的な方法が、広く取られていないことも問題であるといえる。

④ 苦情受付件数について

平成 22 年度において苦情があったと回答した事業所は 678 か所で 47.9%、約半数の事業所で苦情を受け付けたことになる。その苦情件数は全体で 3,735 件である。ただ、各事業所の苦情件数には大きな幅があり、最も多く受け付けた事業所では、平成 22 年度 1 年間に 88 件受け付けている。また、全苦情のうち第三者委員が関わった件数は 189 件で 5.1%にあたる。

苦情相談の申出者は、利用者が最も多く 43.3%、つぎに利用者の家族が 42.9%で、ほぼ同率であった。この傾向は、前回調査と同じ順位である。苦情の内容では、「職員の関わり方・対応」が 35.6%で突出している。

苦情の解決方法としては、「苦情申出者と苦情解決責任者、苦情受付担当者との話し合いによる」というものが 86.4%と圧倒的に多い。苦情内容の解決経過の記録や公表については、「解決経過等の記録と保存」については 77.5%、「職員への周知」は 75.9%とほとんどの事業所で実施されているが、「職員研修への活用」は 54.4%と半数の事業所に減り、「施設内掲示版等での公表」については 11.0%、「施設だより等での公表」は 7.8%と激減している。職員間では情報が共有されるが、利用者までには公表されない現状が確認できた。

⑤ まとめにかえて

今回の調査によって、前回調査と同様に苦情受付体制が多くの事業所で整備されていることがわかり、平成 12 年度以降、苦情受付体制は定着しているものといえる。しかし、課題としてつぎの 2 点が考えられる。

・利用者にとって苦情相談が身近な存在になるような努力

苦情受付体制は整備されているといえるが、その周知の仕方については、広報紙等による周知は消極的である。さらに苦情解決の内容を利用者に対して施設内の掲示板などによって公表することについても消極的といえる。

事業所は、苦情相談が福祉サービスを改善する情報源であるという考えをもち、利用者が苦情相談を出しやすい環境や苦情の内容やその解決方法などを職員と利用者が共有できるような環境を整備する必要があるだろう。

・第三者委員の設置と活用

第三者委員の設置が進んでいない。また、その理由として職員の対応で十分可能であると考えている点が重大な問題である。すなわち、第三者委員の役割をしっかりと認識していないことを意味するからである。第三者委員の役割を事業所が理解して、設置に向けて努力することが必要である。第三者委員を活用することによって、苦情解決が適切に運用されることにつながると思われる。

本調査の結果は、福祉サービス事業所の規模や運営主体などの多様な状況が、苦情解決システムに与える影響を鮮明に表している。平成 12 年度から始まった苦情解決の体制整備を常に意識して継続発展させていく必要があることを示唆している。

7 調 査 票

平成 23 年度 福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート

- ・ このアンケートは、かながわ福祉サービス運営適正化委員会が実施いたします。
- ・ 県内福祉サービス事業所の苦情解決体制の整備状況を把握し、その結果を広く事業所に情報提供することにより、苦情解決の充実に役立てていただくこと、今後の運営適正化委員会事業推進の参考とすることを目的として、県内3,200事業所を対象に実施するものです。
- ・ つきましては、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださるようお願いいたします。ご記入いただいた内容は、個別に公表されることはありません。
- ・ 調査結果は、報告書にまとめ集計・分析したうえで、各事業所あてに送付及びホームページで公開いたします。
- ・ ご回答いただいたアンケート表は、同封の返信用封筒をご利用いただき、平成23年10月31日（当日消印有効）までに返送をお願いいたします。

○本調査は事業所を対象としています。事業所毎にご回答下さいますよう、お願いいたします。

○事業ごとに無作為抽出で事業所に送付しています。同一事業所に2通以上届いた場合は、該当の事業(封筒宛名下に記入)について、それぞれのアンケートにご記入をお願いします。

○アンケートは、当てはまる□にチェック、又は当てはまる数字に○をつけ、()内に必要事項をご記入下さい。

【平成23年10月1日現在】

経営主体名			
事業所名称			
事業の種類	※封筒の宛名下に記入されているものをご記入ください		
所在市町村	市・町・村		
主な利用者 ※複数回答可	☐ 障害者(児) → (☐ 身体 ☐ 知的 ☐ 精神 ☐ その他_____) ☐ 高齢者 ☐ 児童(乳幼児) ☐ その他(_____)		
記入者名 役職・連絡先	お名前 役 職	Tel	(差し支えない範囲でお書きください)

【問い合わせ先】

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2

TEL 045-312-1121 (内線) 3558 FAX 045-322-3559

e-mail tekisei@knsyk.jp

I 利用者の苦情を解決する事業者内の仕組みについて

(1) 苦情受付担当者の設置状況について

a 苦情受付担当者を設置していますか？

☐ 設置している（平成 年 月設置）

☐ 設置していない………具体的な理由をご記入ください。

{ }

b 苦情受付担当者にはどのような方がなっていますか？

☐ 一般職員

☐ 課長・マネージャー等

☐ 施設長等

☐ 法人の理事等

☐ その他（

）

c 苦情受付担当者の設置方法についてお答えください。

☐ 法人全体として設置している ☐ 事業所ごとに設置している

☐ その他（

）

(2) 苦情解決責任者の設置状況について

a 苦情解決責任者を設置していますか？

☐ 設置している（平成 年 月設置）

☐ 設置していない………具体的な理由をご記入ください。

{ }

b 苦情解決責任者にはどのような方がなっていますか？

☐ 法人の理事等

☐ 施設長等

☐ その他（

）

c 苦情解決責任者の設置方法についてお答えください。

☐ 法人全体として設置している ☐ 事業所ごとに設置している

☐ その他（

）

(3) 第三者委員の設置状況について

a 第三者委員を設置していますか？

☐ 設置している（平成 年 月設置）

☐ 設置していない → その理由について、当てはまる数字に○をつけて下さい（複数回答可）。

1. 適切な人材がない

2. 第三者委員に係わる経費が必要なため

3. 第三者委員の役割が不明確

4. 職員で十分対応が可能だから

5. 設置の方向で検討・調整中

6. その他（

）

※以下のb～iは「設置している」と回答した事業所のみお答えください。

b どのような立場の方を選任していますか（一人の第三者委員につき、主な選出区分一つにお答えください。第三者委員が複数いる場合には複数回答可）。

1. 評議委員

2. 監事、監査役

3. 社会福祉士

4. 民生委員・児童委員

5. 大学教員等

6. 弁護士

7. 利用者家族

8. 他施設の施設長、役員

9. 社協関係者

10. 医療関係者

11. その他（

）

c 第三者委員の設置形態についてお答えください(複数回答可)。

1. 事業者ごとに第三者委員を設置している
2. 法人全体で共通の第三者委員を設置している
3. 他の法人・施設等とネットワークして、共通の第三者委員を設置している
(具体的に→)
4. 福祉オンブズマン(オンブズパーソン)等が第三者委員を兼ねている
(具体的に→)

d 第三者委員は何人ですか。 _____人

e 第三者委員はどのような方法で探していますか(複数回答可)。

1. 法人、事業所独自で候補者を探している
2. 他の法人、施設から紹介を受けている
3. 関係団体等から推薦を受けている
4. その他()

f 第三者委員への報酬についてお答えください。

- ☐ 報酬も交通費実費も一切支払っていない ☐ 交通費実費程度のみ支払っている
- ☐ 報酬を支払っている (年額・月額・日額 _____ 円)

g 第三者委員への報告(苦情等の申出状況、改善状況等)の頻度についてお答えください。

- ☐ 随時、報告している ☐ 一定の期間を定めて報告している(頻度→)
- ☐ 特に報告を行っていない(理由:)
- ☐ その他 ()

h 第三者委員の連絡先や面接日等について利用者等に対してどのように周知していますか(複数回答可)。

1. 事業所内に掲示
2. 利用案内、パンフレット等に記載
3. 利用契約書に記載
4. 広報誌・機関紙に掲載している
5. その他(具体的に:)

i 第三者委員に相談しやすいよう、利用者に対してどのような配慮を行っていますか(複数回答可)。

1. 直接面接の機会を設けている (☐ 月 回 ☐ 随時 ☐ その他 ())
2. 第三者委員に電話連絡できる (☐ 固定電話 ☐ 携帯電話)
3. 職員を介して連絡する
4. その他(具体的に:)

Ⅱ 事業者内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について

(1) 苦情解決の仕組みについての利用者への周知方法について

a 苦情解決体制の仕組みについて利用者や家族等に周知していますか。

- ☐ 周知している → 1. 事業所内に掲示 2. 利用案内・パンフレット等に記載
3. 広報誌・機関紙に掲載 4. 利用開始時に口頭で説明
5. 契約書、重要事項説明書に記載 6. 家族会・懇談会で説明
7. その他()
- ☐ 周知していない ……以下にその理由をお書きください。
{ }

b 苦情・意見等を採り入れるため、どのような工夫をしていますか(複数回答可)。

1. 利用者・家族との面談を行う 2. 家族会・懇談会等を行う
3. 意見箱を設置している 4. アンケートを実施している
5. 連絡帳を利用している 6. その他()

(2) 事業者内での苦情解決の仕組みの位置づけについて

a 苦情解決のための要綱や規程等を作成し明文化していますか。

- ☐ 作成している → (☐ 要綱 ☐ 規程 ☐ その他)
☐ 作成していない → (☐ 今後作成する予定 ☐ 今後作成する予定はない)

b 貴事業所(貴施設)では苦情を解決するための委員会等の組織を設置していますか。

- ☐ 設置している → 名 称 ()
開催頻度 (年 ・ 月 ・ 週 _____ 回 ・ 不定期)
- ☐ 設置していない
- ☐ その他()

c 苦情体制について、職員にどのような周知を図っていますか(複数回答可)。

1. 職員会議で周知 2. 施設内研修で周知 3. 職員向け文書等で周知
4. その他の方法()

Ⅲ 平成22年度(平成22年4月1日～平成23年3月31日)の苦情受付件数等について

a 苦情の有無及び件数をご記入ください。

- ☐ あり (件、そのうち第三者委員が関わった案件 件)
☐ なし

b Ⅲ-aで回答いただいた苦情件数の内訳について「苦情申出者別」にご記入ください。

1. 利用者 (件) 2. 利用者の家族 (件)
3. 利用者の親族 (件) 4. 利用者の代理人 (件)
5. 民生委員・児童委員 (件)
6. その他(件) 具体的に→()

c Ⅲ-aで回答いただいた苦情件数の内訳について「苦情内容別」にご記入ください。

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. 職員の関わり方・対応(件) | 2. 職員の言葉づかい、態度について(件) |
| 3. 職員の説明不十分(件) | 4. 食事について(件) |
| 5. 入浴について(件) | 6. 排せつについて(件) |
| 7. 施設的环境について(施設や設備について)(件) | |
| 8. サービスの質や量が不十分(件) | 9. 退居・サービス提供禁止(件) |
| 10. 金銭管理について(件) | 11. 説明・情報提供の記載が異なる(件) |
| 12. 相談不十分(件) | 13. 契約拒否(件) |
| 14. 説明・情報提供の説明不十分(件) | 15. 利用契約について(件) |
| 16. 利用料について(件) | 17. 負担金について(件) |
| 18. その他の費用について(件) | 19. 利用料の説明不十分(件) |
| 20. 介護支援事故(施設内の事故等)(件) | 21. 物損(件) |
| 22. 暴力(件) | 23. 虐待(件) |
| 24. 身体的拘束等(件) | 25. 暴言(件) |
| 26. プライバシー侵害(件) | 27. 制度について(件) |
| 28. その他(件) → (その他の内容例) | |

d Ⅲ-aで回答いただいた苦情件数の内訳について「最初に苦情の申出を受けた方別」にご記入ください。

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. 苦情受付担当者(件) | 2. 苦情解決責任者(件) |
| 3. 第三者委員(件) | 4. その他(職員等)(件) |

e Ⅲ-aで回答いただいた苦情件数の内訳について「最終的な解決方法別」にご記入ください。

- | | |
|--|---------------|
| 1. 苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合い | (件) |
| 2. 第三者委員立会いでの話し合いによる解決 | (件) |
| 3. 継続中 | (件) |
| 4. 適正化委員会、国民保険連合会、行政等苦情対応機関を介して解決 | (件) |
| 5. その他 | (件) |
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 4em; margin-right: 10px;">{</div> <div> 具体的に： </div> </div> | |

f 苦情内容の解決経過等の記録やその情報の活用や公表方法についてお答えください。

- | | |
|---------------------|---|
| 1. 苦情の内容、経過等の記録、保存 | → (☐ している ☐ していない ☐ その他) |
| 2. 職員への周知 | → (☐ している ☐ していない ☐ その他) |
| 3. 職員研修への活用 | → (☐ している ☐ していない ☐ その他) |
| 4. 施設内掲示板等での公表 | → (☐ している ☐ していない ☐ その他) |
| 5. 施設だより等での公表 | → (☐ している ☐ していない ☐ その他) |
| 6. 利用者の集会、保護者会等での公表 | → (☐ している ☐ していない ☐ その他) |

Ⅳ これまでの苦情受付事例等について

- a 苦情の事例の中で、解決が困難だった事例、時間のかかった事例、第三者委員が入って解決した事例等について、差し支えない範囲でお書きください。

(個人情報とプライバシーにご配慮ください。)

苦 情 の 内 容	貴事業所における対応の内容
①	
②	

- b 苦情の事例の中で、その解決に向けての取り組みにより、福祉サービスの質の向上につながったと考えられる事例について、差し支えない範囲でお書きください。

(個人情報とプライバシーにご配慮ください。)

苦 情 の 内 容	貴事業所における対応の内容
①	
②	

- c 苦情解決事業について、課題として認識していること或いはご意見ご要望等についてご自由にお書き下さい。

--

ご協力いただきありがとうございました。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

Ⅲ 参 考 資 料

障 第 4 5 2 号
社援第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老人保健福祉局長
厚生省児童家庭局長

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに 関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号）の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

○ 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

社会福祉施設
総合損害補償

しせつの損害補償

☎ ホームページでも内容を紹介しています。
http://www.fukushihoken.co.jp

社会福祉施設のさまざまなリスクに対応するために！

プラン1 施設業務のための補償

(賠償責任保険、普通傷害保険、動産総合保険)

①基本補償

- 基本補償(A型)は、法人業務中、法律上の賠償責任が発生した場合、包括的に補償
- 見舞費用付補償(B型)は、賠償責任のない場合の見舞金が充実

- オプション1 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 施設の医療事故補償

②個人情報漏えい対応補償

- 個人情報漏えいによる法律上の賠償責任を負った場合(おそれのある場合を含みます)に補償

③施設の什器・備品損害補償

- 施設内の什器・備品を幅広い範囲で補償
- 施設の現金等も補償

◆加入対象は、社会福祉法人等が運営している社会福祉施設です。
全国社会福祉協議会のスケールメリットを活かし、充実した補償内容です。

プラン2 施設利用者のための補償

(普通傷害保険)

- ①入所型施設利用者の傷害事故補償
- ②通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

プラン3 施設職員のための補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

- ①施設の労災上乗せ補償
- ②施設職員の傷害事故補償
- ③施設職員の感染症罹患事故補償

●この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問合せは下記にお願いします。

団体
契約者

社会福祉法人
全国社会福祉協議会
(引受幹事保険会社) 株式会社 損害保険ジャパン

取扱
代理店

株式会社 **福祉保険サービス**
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763

〈SJ10-11486,2011/2/9〉

福祉サービス事業者における 苦情解決体制整備状況に関する アンケート調査報告書

監修：伊東秀幸（苦情解決委員会委員）

発行：かながわ福祉サービス運営適正化委員会

〒221-0835

横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2

かながわ県民センター内

TEL：045-317-2200

FAX：045-322-3559

E-mail：tekisei@knsyk.jp