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

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

平成 29 年 1 月

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、各都道府県に運営適正化委員会が設置されてから 17 年が経過しました。この間、かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、利用者や家族からの福祉サービスに関する苦情に対する相談を受けてきたほか、苦情解決の一連の流れを福祉サービスの質の向上の機会と捉え、事業者において解決が進むよう、苦情解決責任者や受付担当者に向けた苦情解決研修会を開催し、苦情解決ハンドブックの発行や事業者用ポスターの作成に取り組んでまいりました。

このたび、皆様にご協力をいただきました調査は、前回の調査から 5 年が経過し、改めて苦情解決体制整備の状況を無作為抽出した 3,500 カ所の事業者を対象に実施し、その結果を本冊子にまとめました。過去に 2 回行いました調査結果のデータは、調査先や回答方法が異なるため、あくまで参考ですが、傾向として掲載いたしました。

また、今回の調査では、多くの事業者で設置されている苦情受付担当者に求められる能力や、苦情解決事業への課題を自由記述で回答いただけるよう新たな設問を設ける等、現場の声をより収集できるよう努めました。

本冊子が事業者の皆様にとって、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。

最後になりますが、ご多忙にもかかわらず調査にご協力いただいた事業者の皆様に感謝申し上げます。

平成 29 年 1 月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会
委員長　髙橋　瑞穂

目　　次

Ⅰ　調査概要 1

Ⅱ　調査結果 3

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 4

（1）　苦情受付担当者の設置状況について 4

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について 4

③　苦情受付担当者はどのような人が担っているか 5

④　苦情受付担当者の配置方法について 6

（2）　苦情解決責任者の設置状況について 7

①　苦情解決責任者を設置しているか 7

②　苦情解決責任者を設置した時期について 8

③　苦情解決責任者はどのような人が担っているか 9

④　苦情解決責任者の配置方法について 10

（3）　第三者委員の設置状況について 11

①　第三者委員を設置しているか 11

②　第三者委員を設置した時期について 12

③　第三者委員を設置していない理由について 13

④　第三者委員には、どのような人を選任しているか 14

⑤　第三者委員の設置形態について 15

⑥　第三者委員の人数について 16

⑦　第三者委員をどのような方法で探していますか 16

⑧　第三者委員への報酬について 17

⑨　報酬の支払い方法について 18

⑩　利用者への周知（工夫）について 19

⑪　利用者から第三者委員への相談方法について 19

⑫　事業所で受けた苦情の報告（共有）について 20

⑬　第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み 21

⑭　第三者委員の施設・事業所への訪問回数について 22

⑮　第三者委員を設置しているメリットを感じるか 22

⑯　第三者委員を設置して具体的なメリットは何か 23

3 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について **24**
（1） 利用者への苦情解決の仕組みの周知方法について **24**
① 苦情解決体制の仕組みを利用者や家族に周知しているか **24**
② 苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫しているか **25**
（2） 事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけについて **26**
① 苦情解決のための要綱類の作成について **26**
② 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置しているか **26**
③ 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置した時期 **27**
④ 苦情解決体制について、職員への周知方法について **28**
（3） 苦情内容や解決経過を、今後に役立てていくための取り組みについて **29**
① 苦情の内容、経過などの記録、保存しているか **29**
② 事業所にあった苦情の内容や解決結果について **29**
③ 寄せられた苦情内容や解決経過等を職員に知らせているか **30**
④ 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映（活用）させているか **31**
⑤ 苦情受付担当者の研修について **31**

4 平成27年度の苦情受付件数等について **32**
（1）平成 27 年度中の苦情相談の有無について **32**
（2） 内容別にみた苦情件数 **33**
（3） 申出者別にみた苦情件数 **34**
（4） 解決方法別にみた苦情解決件数 **34**

5 苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみについて **35**
（1） 安心してサービスを利用してもらうための工夫や努力について **35**
（2） 苦情受付担当者として求められる能力について **36**

6 苦情解決事業にかかわる課題等について **37**
（1） 苦情への対応について、課題に感じていること **37**
（2） 第三者委員について課題に感じること **40**
（3） その他（研修、マニュアルの整備、要望など） **43**

調査票 **45**

参考資料 **52**

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。

そこで、平成 23 年度に調査を実施しているが、5 年が経過したため、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に情報提供することにより、事業者での苦情解決の取り組みに役立てていただくこととあわせ、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 28 年 7 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 28 年 7 月 20 日～平成 28 年 9 月 26 日

（6）回収率

48.9%　 1,712 か所／3,500 か所

（7）調査内容

① 苦情受付担当者・苦情解決責任者について
② 第三者委員について
③ 苦情解決の仕組みについての普及や啓発
④ 苦情受付件数
⑤ 苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみ

（8）調査対象

神奈川県内の無作為抽出した 3,500 事業所

社会福祉法第 2 条に基づく高齢、児童、障害、その他の分野について、神奈川県社会福祉協議会が把握している事業所から 13,021 か所の 26.88%にあたる 3,500 事業所を無作為抽出した。

事業所種別　配布数、回収割合

種　　別		配布数	回収数	回収割合
高齢分野	養護老人ホーム	8		
	特別養護老人ホーム	139		
	軽費老人ホーム	5		
	老人デイサービスセンター	248		
	老人短期入所施設	9		
	ケアハウス	12		
	認知症高齢者グループホーム	248		
	訪問介護	695		
	小規模多機能型居宅介護	46		
	◆高齢分野　小計	1,410	618	43.8%
児童分野	保育所（公立）	90		
	保育所（私立）	388		
	乳児院	4		
	母子生活支援施設	4		
	児童養護施設	11		
	児童自立支援施設	1		
	障害児相談支援	19		
	児童発達支援	50		
	放課後デイサービス	56		
	福祉型障害児入所施設	4		
	◆児童分野　小計	627	351	56.0%
障害分野	居宅介護	507		
	重度訪問介護	22		
	行動援護	17		
	同行援護	28		
	短期入所	55		
	療養介護	5		
	生活介護	218		
	共同生活援助	152		
	施設入所支援	25		
	宿泊型自立訓練	2		
	自立訓練	9		
	就労移行支援	40		
	就労継続支援A型	27		
	就労支援支援B型	243		
	相談支援	107		
	◆障害分野　小計	1,457	732	50.2%
その他	隣保事業施設	1		
	更生保護施設	1		
	救護施設	2		
	更生施設	1		
	婦人保護施設	1		
	◆その他　小計	6	6	100.0%
	無回答		5	
	◆合計	3,500	1,712	48.9%

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

3,500 か所配布　1,712 か所回収　回収率 48.9%

区分	高齢	児童	障害	その他	無回答	合計	23年度調査
配布数	1,410	627	1,457	6		3,500	3,200
回収数	618	351	732	6	5	1,712	1,414
回収率	43.8%	56.0%	50.2%	100.0%		48.9%	44.2%

（2）経営主体別内訳

	全体		高齢		児童		障害		その他	
社会福祉協議会	25	1.5%	11	1.8%	1	0.3%	13	1.8%	0	0.0%
公立施設・行政	81	4.7%	1	0.2%	68	19.4%	12	1.6%	0	0.0%
個人経営	1	0.1%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
社会福祉法人	845	49.4%	266	43.0%	165	47.0%	409	55.9%	5	45.5%
財団法人・一般財団法人・公益財団法人	20	1.2%	3	0.5%	4	1.1%	13	1.8%	0	0.0%
更生保護法人	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%
社会福祉法人（県外法人）	27	1.6%	12	1.9%	14	4.0%	1	0.1%	0	0.0%
医療法人・医療法人社団・医療法人財団	32	1.9%	26	4.2%	0	0.0%	6	0.8%	0	0.0%
宗教法人	4	0.2%	0	0.0%	4	1.1%	0	0.0%	0	0.0%
学校	5	0.3%	0	0.0%	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
社団法人・一般社団法人・公益社団法人	7	0.4%	2	0.3%	0	0.0%	5	0.7%	0	0.0%
株式会社	269	15.7%	137	22.2%	48	13.7%	84	11.5%	0	0.0%
有限会社、合同会社	125	7.3%	99	16.0%	4	1.1%	22	3.0%	0	0.0%
NPO	246	14.4%	49	7.9%	37	10.5%	160	21.9%	0	0.0%
その他法人、保険組合	19	1.1%	12	1.9%	0	0.0%	7	1.0%	0	0.0%
無回答	5	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	45.5%
全体	1,712	100.0%	618	36.1%	351	20.5%	732	42.8%	11	0.6%

※無回答 5 件は、「その他」として集計

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

回答した事業者の99.1%が「設置している」としている。「設置していない」とする事業者は0.4%にとどまった。23 年度、17 年度の調査結果も同様に高い設置率であった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度	17年度
設置している	612	350	725	10	1,697	1,399	675
	99.0%	99.7%	99.0%	90.9%	99.1%	98.9%	98.3%
設置していない	1	1	3	1	6	4	10
	0.2%	0.3%	0.4%	9.1%	0.4%	0.3%	1.5%
無回答	5	0	4	0	9	11	2
	0.8%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	0.8%	0.3%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687

② 苦情受付担当者を設置した時期について

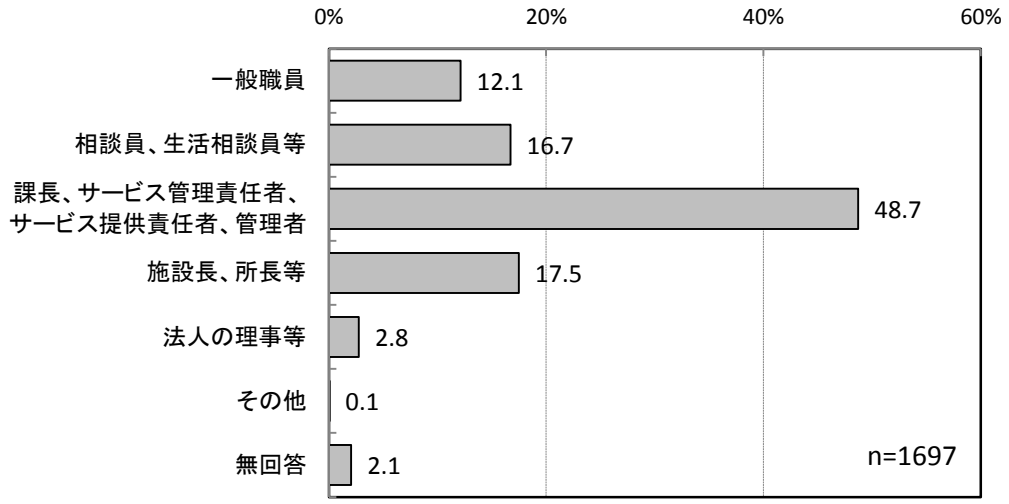
区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	274	99	217	8	598
	44.8%	28.3%	29.9%	80.0%	35.2%
平成18年度	52	22	63	0	137
	8.5%	6.3%	8.7%	0.0%	8.1%
平成19年度	29	12	50	0	91
	4.7%	3.4%	6.9%	0.0%	5.4%
平成20年度	20	14	31	0	65
	3.3%	4.0%	4.3%	0.0%	3.8%
平成21年度	30	11	37	0	78
	4.9%	3.1%	5.1%	0.0%	4.6%
平成22年度	14	12	46	0	72
	2.3%	3.4%	6.3%	0.0%	4.2%
平成23年度	17	19	62	1	99
	2.8%	5.4%	8.6%	10.0%	5.8%
平成24年度	19	26	47	1	93
	3.1%	7.4%	6.5%	10.0%	5.5%
平成25年度	28	18	31	0	77
	4.6%	5.1%	4.3%	0.0%	4.5%
平成26年度	26	20	21	0	67
	4.2%	5.7%	2.9%	0.0%	3.9%
平成27年度	10	25	9	0	44
	1.6%	7.1%	1.2%	0.0%	2.6%
平成28年度	4	11	11	0	26
	0.7%	3.1%	1.5%	0.0%	1.5%
無回答	89	61	100	0	250
	14.5%	17.4%	13.8%	0.0%	14.7%
合計	612	350	725	10	1,697

③ 苦情受付担当者はどのような人が担っているか

苦情受付担当者の役職として、最も多かったのは、「課長、サービス管理責任者等」で48.7%だった。つぎに「施設長、所長等」17.5%、「相談員、生活相談員等」16.7%となった。前回調査は、複数回答であるが「その他」の回答が最も多かった。

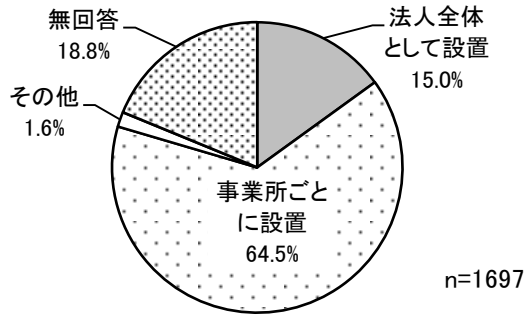
	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度
一般職員	23	72	109	2	206	206	263
	3.8%	20.6%	15.0%	20.0%	12.1%	12.4%	18.8%
相談員、生活相談員等	155	70	57	2	284	284	−
	25.3%	20.0%	7.9%	20.0%	16.7%	17.1%	
課長、サービス管理責任者、サービス提供責任者、管理者	311	102	409	5	827	827	341
	50.8%	29.1%	56.4%	50.0%	48.7%	49.8%	24.4%
施設長、所長等	98	91	107	1	297	297	409
	16.0%	26.0%	14.8%	10.0%	17.5%	17.9%	29.2%
法人の理事等	14	4	29	0	47	47	110
	2.3%	1.1%	4.0%	0.0%	2.8%	2.8%	7.9%
その他	1	0	0	0	1	1	421
	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	30.1%
無回答	10	11	14	0	35	−	−
	1.6%	3.1%	1.9%	0.0%	2.1%		
合計	612	350	725	10	1,697	1,662	1,399

※23 年度は複数回答、「相談員、生活相談員等」、「無回答」を除いた%にて比較



④ 苦情受付担当者の配置方法について

「事業所ごとに設置」が 64.5%、「法人全体として設置」15.0%、「その他」1.6%となっている。
23 年度、17 年度の調査は複数回答であるが「事業所ごとに設置」が最も多かった。



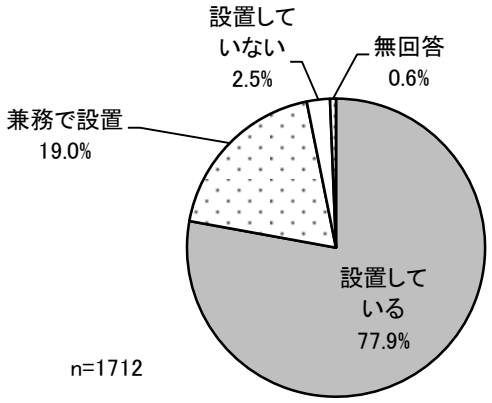
	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度※	17年度※
法人全体として設置	98	36	121	0	255	300	88
	16.0%	10.3%	16.7%	0.0%	15.0%	21.4%	13.0%
事業所ごとに設置	381	246	459	9	1,095	1,084	571
	62.3%	70.3%	63.3%	90.0%	64.5%	77.5%	84.6%
その他	7	4	17	0	28	45	15
	1.1%	1.1%	2.3%	0.0%	1.6%	3.2%	2.2%
無回答	126	64	128	1	319	120	1
	20.6%	18.3%	17.7%	10.0%	18.8%	8.6%	0.1%
合計	612	350	725	10	1,697	1,399	675

※17 年度、23 年度は複数回答

（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

「設置している」と「苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している」の合計は 96.8%となり、回答した事業の殆どで苦情解決責任者を設置していることが分かった。また、回答事業者のうち約 2 割が、苦情受付担当と苦情解決責任者が兼務で設置されている状況であった。



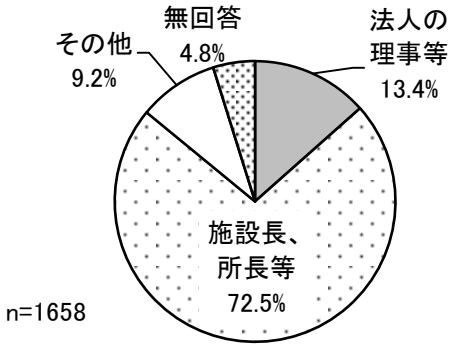
	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度	17年度
設置している	395	327	605	6	1,333	1,658	1,340	678
	63.9%	93.2%	82.7%	54.5%	77.9%	96.8%	94.8%	98.7%
兼務で設置している	197	20	104	4	325	–	–	–
	31.9%	5.7%	14.2%	36.4%	19.0%			
設置していない	21	2	19	1	43	43	60	9
	3.4%	0.6%	2.6%	9.1%	2.5%	2.5%	4.2%	1.3%
無回答	5	2	4	0	11	11	14	0
	0.8%	0.6%	0.5%	0.0%	0.6%	0.6%	1.0%	0.0%
合計	618	351	732	11	1,712	1,712	1,414	687

② 苦情解決責任者を設置した時期について

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	266	96	221	8	591
	44.9%	27.7%	31.2%	80.0%	35.6%
平成18年度	50	21	62	0	133
	8.4%	6.1%	8.7%	0.0%	8.0%
平成19年度	29	10	43	0	82
	4.9%	2.9%	6.1%	0.0%	4.9%
平成20年度	17	14	30	0	61
	2.9%	4.0%	4.2%	0.0%	3.7%
平成21年度	30	10	34	0	74
	5.1%	2.9%	4.8%	0.0%	4.5%
平成22年度	13	12	46	0	71
	2.2%	3.5%	6.5%	0.0%	4.3%
平成23年度	15	17	62	1	95
	2.5%	4.9%	8.7%	10.0%	5.7%
平成24年度	18	25	43	1	87
	3.0%	7.2%	6.1%	10.0%	5.2%
平成25年度	24	19	29	0	72
	4.1%	5.5%	4.1%	0.0%	4.3%
平成26年度	24	20	20	0	64
	4.1%	5.8%	2.8%	0.0%	3.9%
平成27年度	9	23	11	0	43
	1.5%	6.6%	1.6%	0.0%	2.6%
平成28年度	4	12	11	0	27
	0.7%	3.5%	1.6%	0.0%	1.6%
無回答	93	68	97	0	258
	15.7%	19.6%	13.7%	0.0%	15.6%
合計	592	347	709	10	1,658

③ 苦情解決責任者はどのような人が担っているか

苦情解決責任者は、「施設長、所長等」72.5%、「法人の理事等」13.4%、「その他」9.2%となっている。23 年度、17 年度の調査も、複数回答であるが「施設長、所長等」が最も多かった。

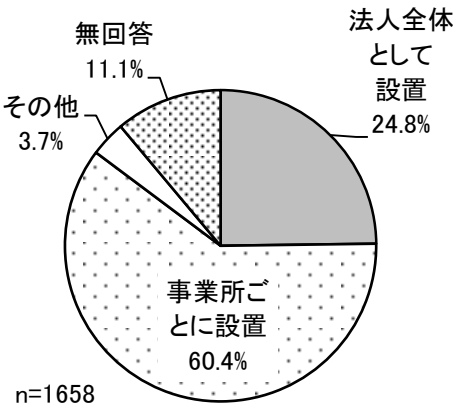


	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度※	17年度※
法人の理事等	64	32	127	0	223	205	71
	10.8%	9.2%	17.9%	0.0%	13.4%	15.3%	10.5%
施設長、所長等	410	287	496	9	1,202	946	567
	69.3%	82.7%	70.0%	90.0%	72.5%	70.6%	83.6%
その他	80	12	60	1	153	240	54
	13.5%	3.5%	8.5%	10.0%	9.2%	17.9%	8.0%
無回答	38	16	26	0	80	66	0
	6.4%	4.6%	3.7%	0.0%	4.8%	4.9%	0.0%
合計	592	347	709	10	1,658	1,340	678

※17 年度、23 年度データは複数回答

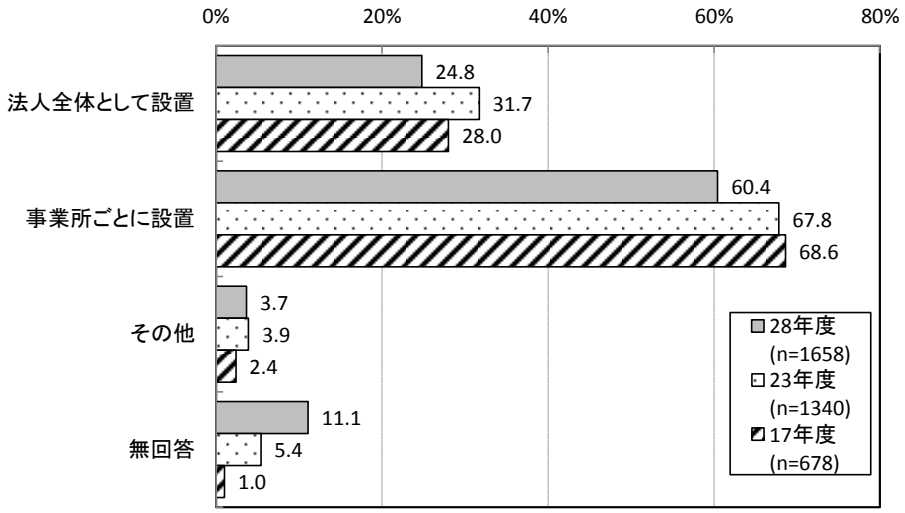
④ 苦情解決責任者の配置方法について

苦情解決責任者を「設置している」と回答した事業者の 60.4%が事業所ごとに設置し、24.8%が法人全体として設置している。23 年度、17 年度の調査も、複数回答であるが「事業所ごとに設置」が最も多かった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度※	17年度※
法人全体として設置	157	59	195	0	411	425	190
	26.5%	17.0%	27.5%	0.0%	24.8%	31.7%	28.0%
事業所ごとに設置	340	236	417	9	1,002	909	465
	57.4%	68.0%	58.8%	90.0%	60.4%	67.8%	68.6%
その他	13	9	39	0	61	52	16
	2.2%	2.6%	5.5%	0.0%	3.7%	3.9%	2.4%
無回答	82	43	58	1	184	72	7
	13.9%	12.4%	8.2%	10.0%	11.1%	5.4%	1.0%
合計	592	347	709	10	1,658	1,340	678

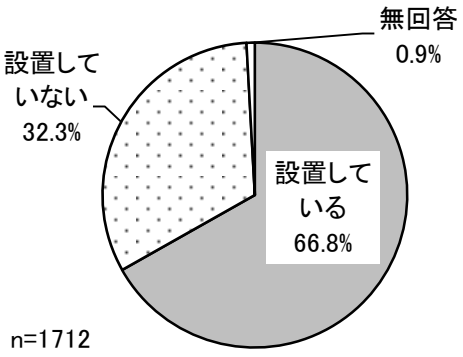
※17 年度、23 年度データは複数回答



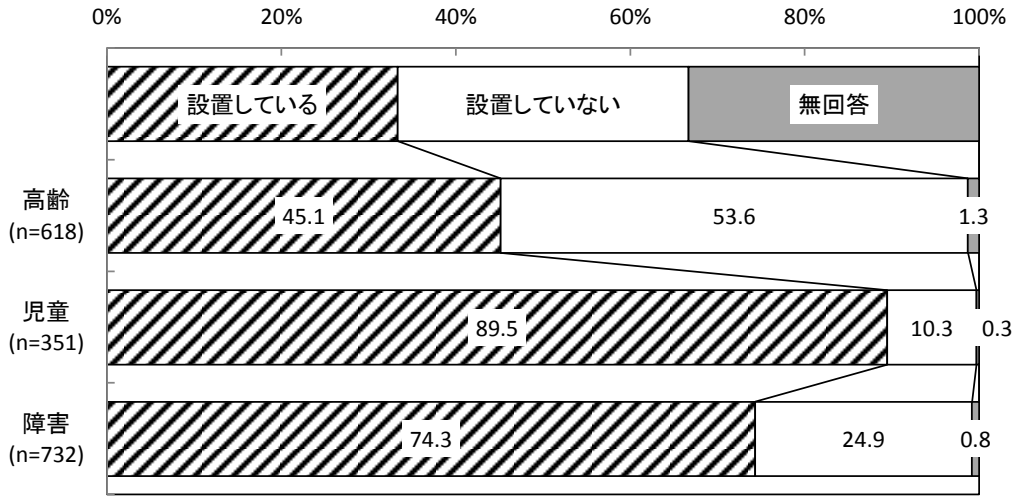
（3） 第三者委員の設置状況について

① 第三者委員を設置しているか

第三者委員の設置している事業者は、「設置している」が 66.8%、「設置していない」が 32.3%であった。分野ごとに比較すると児童分野が 89.5%、障害分野が 74.3%、高齢分野は 45.1%と設置している割合に差異がある結果となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度	17年度
設置している	279	314	544	7	1,144	743	502
	45.1%	89.5%	74.3%	63.6%	66.8%	52.5%	73.1%
設置していない	331	36	182	4	553	576	155
	53.6%	10.3%	24.9%	36.4%	32.3%	40.7%	22.6%
無回答	8	1	6	0	15	95	30
	1.3%	0.3%	0.8%	0.0%	0.9%	6.7%	4.4%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687



② 第三者委員を設置した時期について

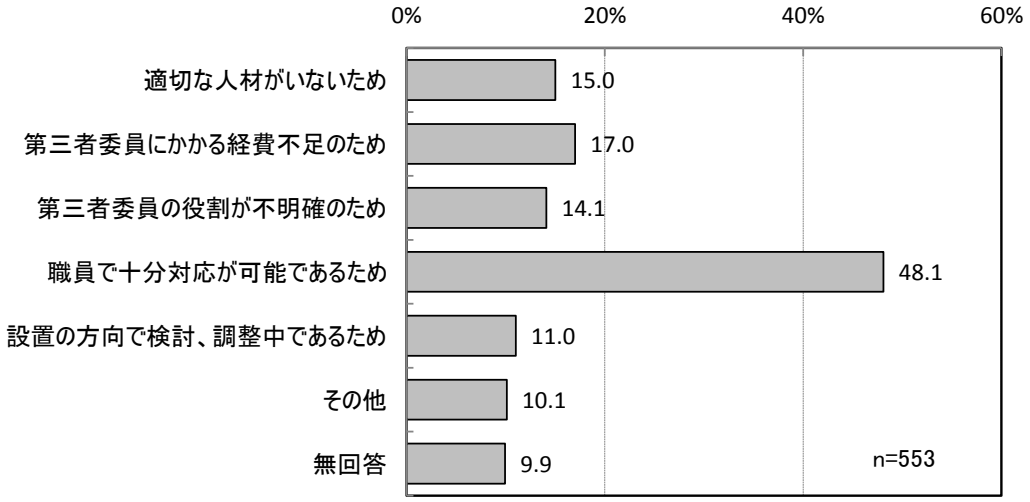
第三者委員の設置は「平成17年度以前」の設置が35.0%と最も高い。この傾向は、苦情解決責任者（35.6%）受付担当者(35.2%)の設置と同様である。

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	124	90	181	5	400
	44.4%	28.7%	33.3%	71.4%	35.0%
平成18年度	23	20	48	0	91
	8.2%	6.4%	8.8%	0.0%	8.0%
平成19年度	19	13	34	0	66
	6.8%	4.1%	6.3%	0.0%	5.8%
平成20年度	19	14	23	0	56
	6.8%	4.5%	4.2%	0.0%	4.9%
平成21年度	9	11	25	0	45
	3.2%	3.5%	4.6%	0.0%	3.9%
平成22年度	7	14	28	0	49
	2.5%	4.5%	5.1%	0.0%	4.3%
平成23年度	11	16	44	1	72
	3.9%	5.1%	8.1%	14.3%	6.3%
平成24年度	10	20	36	0	66
	3.6%	6.4%	6.6%	0.0%	5.8%
平成25年度	5	17	22	0	44
	1.8%	5.4%	4.0%	0.0%	3.8%
平成26年度	5	18	19	0	42
	1.8%	5.7%	3.5%	0.0%	3.7%
平成27年度	5	22	8	0	35
	1.8%	7.0%	1.5%	0.0%	3.1%
平成28年度	2	14	8	0	24
	0.7%	4.5%	1.5%	0.0%	2.1%
無回答	40	45	68	1	154
	14.3%	14.3%	12.5%	14.3%	13.5%
合計	279	314	544	7	1,144

③ 第三者委員を設置していない理由について

第三者委員を設置していない事業者の回答（複数回答）は「職員で十分対応が可能であるため」が 48.1%であり、前回調査と同様の傾向であった。つぎに「第三者委員にかかる経費不足のため」17.0%、「適切な人材がいないため」15.0%、「第三者委員の役割が不明確のため」14.1%と続いている。

その他の意見では、第三者委員を設置していないが「市や県の行政の連絡先を掲示している」「外部機関に委託または登録している」「他の委員会と兼務」という意見が寄せられた。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度	17年度
適切な人材がいないため	56	2	25	0	83	83	102	19
	16.9%	5.6%	13.7%	0.0%	15.0%	16.7%	17.7%	12.3%
第三者委員にかかる経費不足のため	65	2	26	1	94	94	118	16
	19.6%	5.6%	14.3%	25.0%	17.0%	18.9%	20.5%	10.3%
第三者委員の役割が不明確のため	52	7	19	0	78	78	100	26
	15.7%	19.4%	10.4%	0.0%	14.1%	15.7%	17.4%	16.8%
職員で十分対応が可能であるため	162	18	84	2	266	266	306	52
	48.9%	50.0%	46.2%	50.0%	48.1%	53.4%	53.1%	33.5%
設置の方向で検討、調整中であるため	31	8	21	1	61	61	100	59
	9.4%	22.2%	11.5%	25.0%	11.0%	12.2%	17.4%	38.1%
その他	31	5	20	0	56	56	62	21
	9.4%	13.9%	11.0%	0.0%	10.1%	11.2%	10.8%	13.5%
無回答	30	4	21	0	55	−	−	−
	9.1%	11.1%	11.5%	0.0%	9.9%			
全体数	331	36	182	4	553	498	576	155

※23 年度、17 年度同様に「無回答」を除いた%にて比較

④ 第三者委員には、どのような人を選任しているか

第三者委員にどのような人を選任しているか（複数回答）は、全体として「その他」が 39.9%と最も高かった。ついで「民生委員・児童委員」、「他施設の施設長、役員」、「評議員（理事をのぞく）」、「大学教員等」、「監事、監査役」、「弁護士」等の順になった。

区分	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度※
評議員（理事をのぞく）	103	34	77	0	214	214	203
	36.9%	10.8%	14.2%	0.0%	18.7%	18.9%	27.3%
監事、監査役	49	41	79	1	170	170	156
	17.6%	13.1%	14.5%	14.3%	14.9%	15.0%	21.0%
社会福祉士	19	11	60	1	91	91	55
	6.8%	3.5%	11.0%	14.3%	8.0%	8.0%	7.4%
民生委員・児童委員	70	137	80	3	290	290	174
	25.1%	43.6%	14.7%	42.9%	25.3%	25.6%	23.4%
自治会長	31	33	8	0	72	72	－
	11.1%	10.5%	1.5%	0.0%	6.3%	6.4%	
大学教員等	28	52	103	2	185	185	131
	10.0%	16.6%	18.9%	28.6%	16.2%	16.3%	17.6%
弁護士	52	36	77	1	166	166	120
	18.6%	11.5%	14.2%	14.3%	14.5%	14.7%	16.2%
元利用者の家族（OB）	2	8	8	1	19	19	32
	0.7%	2.5%	1.5%	14.3%	1.7%	1.7%	4.3%
他施設の施設長、役員	39	57	141	1	238	238	151
	14.0%	18.2%	25.9%	14.3%	20.8%	21.0%	20.3%
社協関係者	18	11	52	2	83	83	46
	6.5%	3.5%	9.6%	28.6%	7.3%	7.3%	6.2%
医療関係者	17	7	9	0	33	33	34
	6.1%	2.2%	1.7%	0.0%	2.9%	2.9%	4.6%
その他	96	96	261	3	456	456	217
	34.4%	30.6%	48.0%	42.9%	39.9%	40.2%	29.2%
無回答	4	3	4	0	11	－	－
	1.4%	1.0%	0.7%	0.0%	1.0%		
全体数	279	314	544	7	1,144	1,133	743

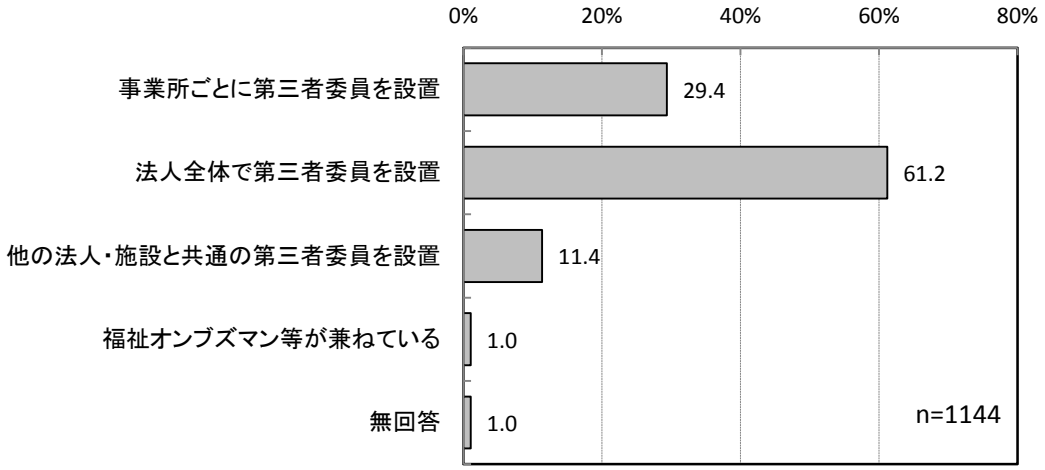
※23 年度「自治会長」、「無回答」を除いた%にて比較

「その他」では、かながわ子どもサポート、県保育会（利用者相談室）等の団体名があがったほか、ボランティア代表、公民館長、地区社協会長などの地域の関係者、親（家族）の会や元園長などの事業所をよく知る方、弁護士、司法書士、学識経験者、薬剤師、ケアマネジャー等の職種の方があがっている。

⑤ 第三者委員の設置形態について

第三者委員の設置形態（複数回答）は、「法人全体で第三者委員を設置」が 61.2%、「事業所ごとに第三者委員を設置」29.4%、「他の法人・施設と共通の第三者委員を設置」11.4%、「福祉オンブズマン等が兼ねている」1.0%であった。

高齢・障害分野では「法人全体で設置」の回答が高く、「事業所ごとに設置」は 2 割程度と低い傾向だが、児童分野は法人全体と事業所ごとで半々の回答を得た。

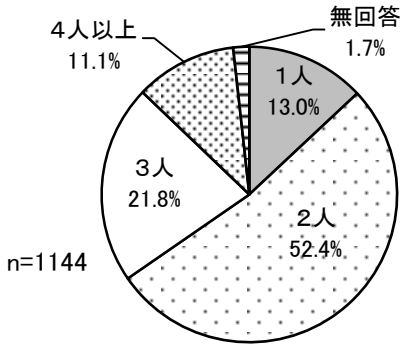


	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度
事業所ごとに第三者委員を設置	61	147	123	5	336	200
	21.9%	46.8%	22.6%	71.4%	29.4%	26.9%
法人全体で第三者委員を設置	214	131	353	2	700	485
	76.7%	41.7%	64.9%	28.6%	61.2%	65.3%
他の法人・施設と共通の第三者委員を設置	4	44	82	0	130	94
	1.4%	14.0%	15.1%	0.0%	11.4%	12.7%
福祉オンブズマン等が兼ねている	1	0	11	0	12	17
	0.4%	0.0%	2.0%	0.0%	1.0%	2.3%
無回答	5	5	2	0	12	5
	1.8%	1.6%	0.4%	0.0%	1.0%	0.7%
全体数	279	314	544	7	1,144	743

他の法人、事業者と共通の第三者委員を設置している事業者からは、「同じ種別事業者で第三者委員会を設置」「近隣の法人で苦情解決の組織を共同で設置」「区が公立施設へ共通の第三者委員を任命する」「元家族、OB・OGの協力で運営」などの回答があった。

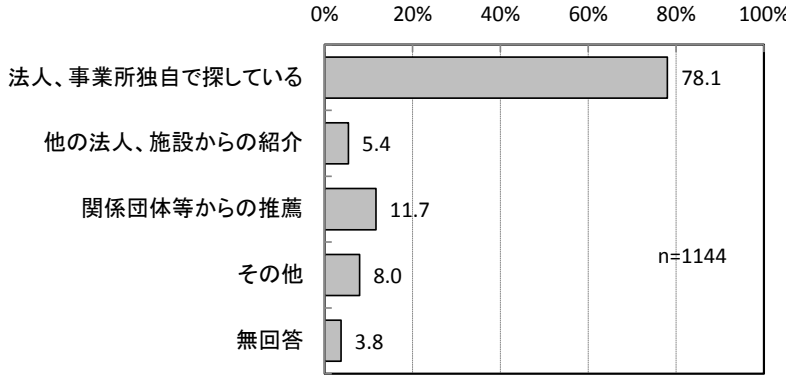
⑥ 第三者委員の人数について

第三者委員の人数については、最も多かった回答は「２人」が 52.4%、ついで「３人」が 21.8%、「１人」が 13.0%、「４人以上」が 11.1%となっており、2 人以上の複数設置が全体の 8 割にあたる結果となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度
1人	25	19	103	2	149	120
	9.0%	6.1%	18.9%	28.6%	13.0%	16.2%
2人	138	191	266	4	599	326
	49.5%	60.8%	48.9%	57.1%	52.4%	43.9%
3人	81	62	106	0	249	195
	29.0%	19.7%	19.5%	0.0%	21.8%	26.2%
4人以上	27	40	59	1	127	85
	9.7%	12.7%	10.8%	14.3%	11.1%	11.4%
無回答	8	2	10	0	20	17
	2.9%	0.6%	1.8%	0.0%	1.7%	2.3%
合計	279	314	544	7	1,144	743

⑦ 第三者委員をどのような方法で探していますか



第三者委員の探し方（複数回答）については、「法人、事業所独自で探している」が 78.1%と最も多く、ついで「関係団体等からの推薦」が 11.7%であった。この傾向は前回調査と同様であった。

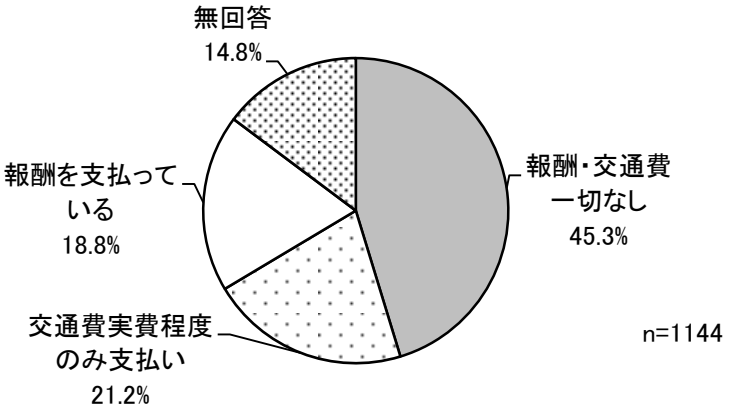
	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度	17年度
法人、事業所独自で探している	247	210	429	7	893	893	598	418
	88.5%	66.9%	78.9%	100.0%	78.1%	81.1%	80.5%	83.3%
他の法人、施設からの紹介	11	10	41	0	62	62	36	12
	3.9%	3.2%	7.5%	0.0%	5.4%	5.6%	4.8%	2.4%
関係団体等からの推薦	24	56	54	0	134	134	102	44
	8.6%	17.8%	9.9%	0.0%	11.7%	12.2%	13.7%	8.8%
その他	10	34	47	0	91	91	39	24
	3.6%	10.8%	8.6%	0.0%	8.0%	8.3%	5.2%	4.8%
無回答	9	19	15	0	43	－	－	－
	3.2%	6.1%	2.8%	0.0%	3.8%			
全体数	279	314	544	7	1,144	1,101	743	502

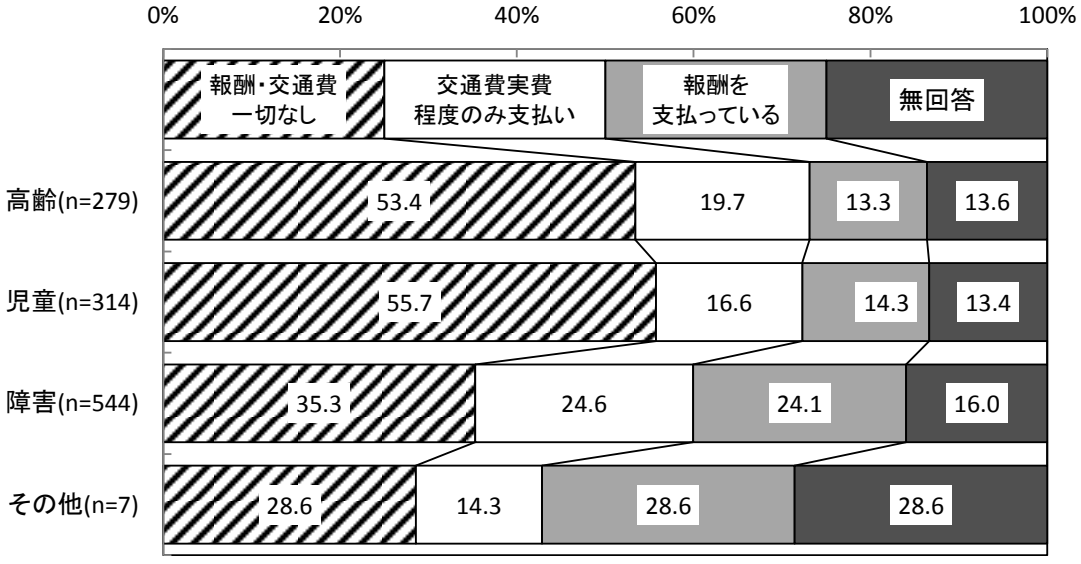
※23 年度、17 年度同様に、「無回答」を除いた%にて比較

⑧ 第三者委員への報酬について

第三者委員への報酬については、「報酬・交通費一切なし」が 45.3%と最も多く、ついで「交通費実費程度のみ支払い」21.2%、「報酬を支払っている」18.8%となった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度
報酬・交通費一切なし	149	175	192	2	518	311
	53.4%	55.7%	35.3%	28.6%	45.3%	41.9%
交通費実費程度のみ支払い	55	52	134	1	242	204
	19.7%	16.6%	24.6%	14.3%	21.2%	27.5%
報酬を支払っている	37	45	131	2	215	155
	13.3%	14.3%	24.1%	28.6%	18.8%	20.9%
無回答	38	42	87	2	169	73
	13.6%	13.4%	16.0%	28.6%	14.8%	9.8%
合計	279	314	544	7	1,144	743

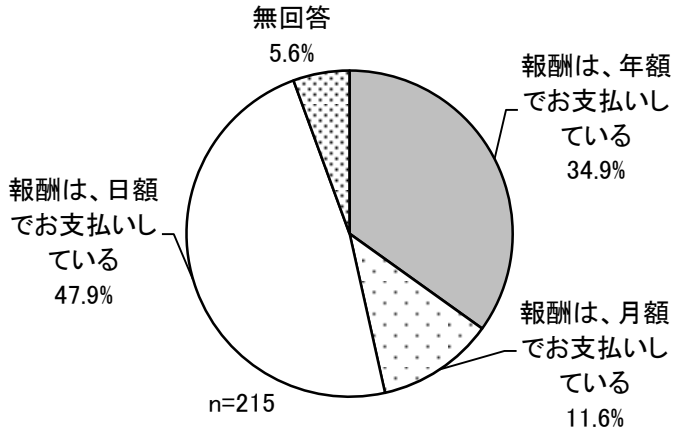


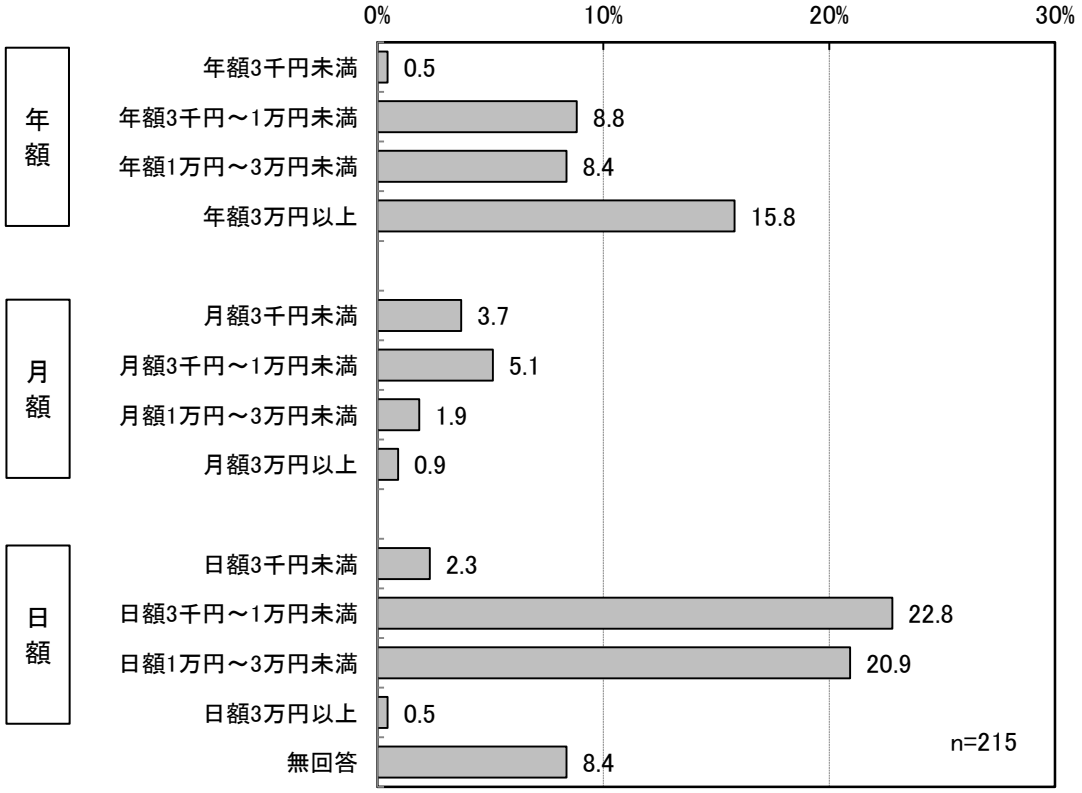


⑨ 報酬の支払い方法について

「報酬を支払っている」と回答した事業者（全体の 18.8%）では、報酬の支払い方法について「日額でお支払いしている」が 47.9%と最も多く、ついで「年額でお支払いしている」が 34.9%、「月額でお支払いしている」が 11.6%だった。

また、報酬金額は、回答が最も多かったのが「日額 3 千円～1 万円未満」が 22.8%、ついで「日額 1万～3 万円」が 20.9%、「年額 3 万円以上」が 15.8%の順であった。





⑩ 利用者への周知（工夫）について

利用者への第三者委員の周知（複数回答）については、「事業所内に掲示」が最も多く86.5%、ついで「利用契約書・重要事項説明書に記載」が 73.7%だった。分野別では児童分野が「利用案内等に記載」（43.6%）、障害分野が「会議や家族会等の会合で紹介」（16.0%）に回答が多い結果となった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度※
事業所内に掲示	249	278	456	6	989	989	624
	89.2%	88.5%	83.8%	85.7%	86.5%	86.9%	84.0%
利用案内、パンフレットに記載	29	137	55	2	223	223	93
	10.4%	43.6%	10.1%	28.6%	19.5%	19.6%	12.5%
利用契約書・重要事項説明書に記載	176	201	463	3	843	843	217
	63.1%	64.0%	85.1%	42.9%	73.7%	74.1%	29.2%
広報誌・機関誌に掲載	14	11	34	1	60	60	28
	5.0%	3.5%	6.3%	14.3%	5.2%	5.3%	3.8%
会議や家族会等の会合で紹介または参加	19	35	87	0	141	141	－
	6.8%	11.1%	16.0%	0.0%	12.3%	12.4%	
親しみやすい愛称をつけている	2	4	19	0	25	25	－
	0.7%	1.3%	3.5%	0.0%	2.2%	2.2%	
その他	－	－	－	－	－	－	119
							16.0%
無回答	4	0	2	0	6	－	－
	1.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.5%		
全体数	279	314	544	7	1,144	1,138	743

※28 年度「その他」「無回答」、23 年度「会議や家族会等の会合で紹介または参加」、「親しみやすい愛称をつけている」「無回答」を除く%で比較。

⑪ 利用者から第三者委員への相談方法について

利用者から第三者委員への相談方法（複数回答）は「直接、電話することができる（職員を介さずに連絡できる）」が 64.3%と最も多かった。ついで「職員を介して連絡する」が 37.6%、「意見箱（連絡箱）を設けている」が 32.4%、「直接、面接の機会を設けている」が 20.8%、「定期的な第三者委員の訪問日（相談日）を設けている」が 13.1%であった。

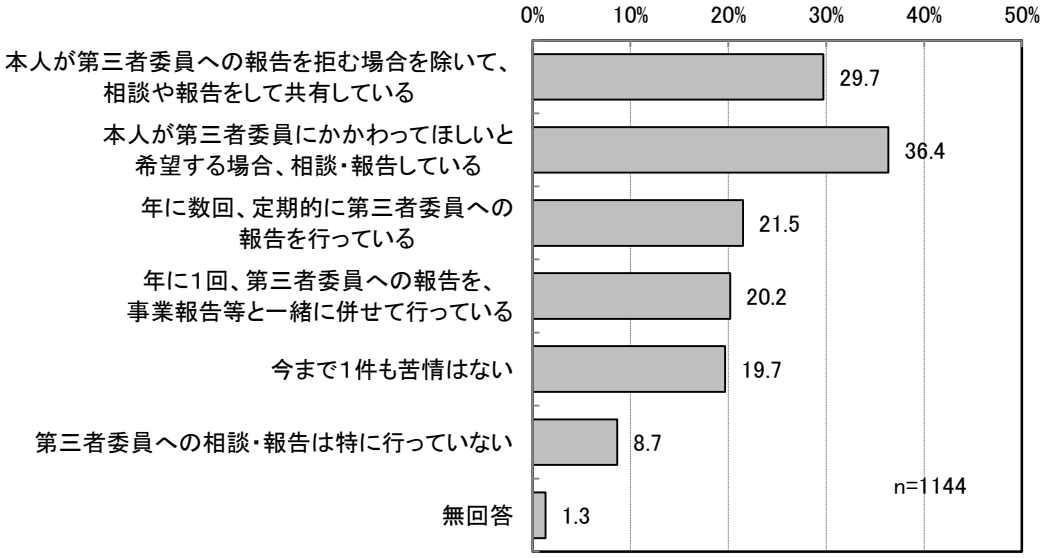
	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度※
直接、面接の機会を設けている	35	55	145	3	238	238	140
	12.5%	17.5%	26.7%	42.9%	20.8%	21.0%	18.8%
直接、電話することができる（職員を介さずに連絡できる）	149	241	341	5	736	736	375
	53.4%	76.8%	62.7%	71.4%	64.3%	64.9%	50.5%
職員を介して連絡する	111	98	216	5	430	430	375
	39.8%	31.2%	39.7%	71.4%	37.6%	37.9%	50.5%
意見箱（連絡箱）を設けている	95	135	139	2	371	371	－
	34.1%	43.0%	25.6%	28.6%	32.4%	32.7%	
定期的な第三者委員の訪問日（相談日）を設けている	16	21	111	2	150	150	－
	5.7%	6.7%	20.4%	28.6%	13.1%	13.2%	
特にない	18	5	16	0	39	39	－
	6.5%	1.6%	2.9%	0.0%	3.4%	3.4%	
その他	7	2	10	0	19	19	35
	2.5%	0.6%	1.8%	0.0%	1.7%	1.7%	4.7%
無回答	5	3	2	0	10	－	－
	1.8%	1.0%	0.4%	0.0%	0.9%		
全体数	279	314	544	7	1,144	1,134	743

※28 年度「無回答」、23 年度「意見箱を設けている」「定期的な第三者委員の訪問日を設けている」「特にない」「無回答」を除く%にて比較。

⑫ 事業所で受けた苦情の報告（共有）について

第三者委員への苦情の報告（複数回答）については、「本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合、相談・報告している」が最も多く 36.4%、ついで「本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、相談や報告をして共有している」が 29.7%、「年に数回、定期的に第三者委員への報告を行っている」が 21.5%、「年に1回、第三者委員への報告を、事業報告等と一緒に併せて行っている」が 20.2%だった。

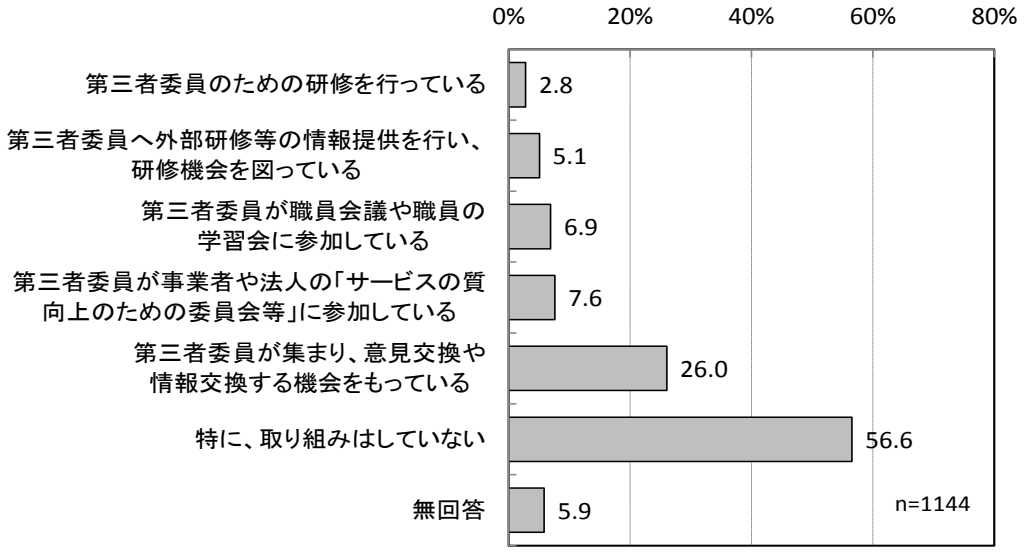
また、「今まで1件も苦情はない」が 19.7%、「第三者委員への相談・報告は特に行っていない」が 8.7%だった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、相談や報告をして共有している	76	81	182	1	340
	27.2%	25.8%	33.5%	14.3%	29.7%
本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合、相談・報告している	77	119	216	4	416
	27.6%	37.9%	39.7%	57.1%	36.4%
年に数回、定期的に第三者委員への報告を行っている	69	43	131	3	246
	24.7%	13.7%	24.1%	42.9%	21.5%
年に1回、第三者委員への報告を、事業報告等と一緒に併せて行っている	74	62	93	2	231
	26.5%	19.7%	17.1%	28.6%	20.2%
今まで1件も苦情はない	33	84	108	0	225
	11.8%	26.8%	19.9%	0.0%	19.7%
第三者委員への相談・報告は特に行っていない	29	29	40	1	99
	10.4%	9.2%	7.4%	14.3%	8.7%
無回答	5	4	6	0	15
	1.8%	1.3%	1.1%	0.0%	1.3%
全体数	279	314	544	7	1,144

⑬ 第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み

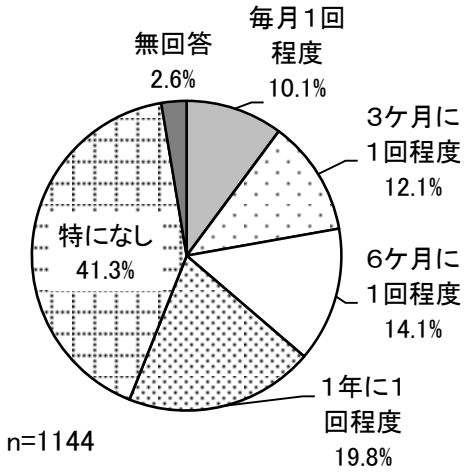
第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み（複数回答）については、「特に、取り組みはしていない」が 56.6%と過半数を超えた。ついで、「意見交換や情報交換する機会をもっている」が 26.0%、「サービスの質向上のための委員会等に参加している」が 7.6%、「職員会議や職員の学習会に参加している」が 6.9%、「外部研修等の情報提供を行い、研修機会を図っている」が 5.1%、「第三者委員のための研修を行っている」が 2.8%の順であった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
第三者委員のための研修を行っている	6	14	11	1	32
	2.2%	4.5%	2.0%	14.3%	2.8%
第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修機会を図っている	10	13	34	1	58
	3.6%	4.1%	6.3%	14.3%	5.1%
第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加している	9	12	57	1	79
	3.2%	3.8%	10.5%	14.3%	6.9%
第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加している	19	27	40	1	87
	6.8%	8.6%	7.4%	14.3%	7.6%
第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている	73	86	136	3	298
	26.2%	27.4%	25.0%	42.9%	26.0%
特に、取り組みはしていない	162	168	316	1	647
	58.1%	53.5%	58.1%	14.3%	56.6%
無回答	16	27	24	0	67
	5.7%	8.6%	4.4%	0.0%	5.9%
全体数	279	314	544	7	1,144

⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数について

第三者委員の施設・事業所への訪問回数については、最も多かったのが「特になし」41.3%、ついで「１年に１回程度」19.8%、「６ヶ月に１回程度」14.1%、「３ヶ月に１回程度」12.1%、「毎月１回程度」10.1%となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
毎月１回程度	24	17	73	2	116
	8.6%	5.4%	13.4%	28.6%	10.1%
３ケ月に１回程度	34	33	71	0	138
	12.2%	10.5%	13.1%	0.0%	12.1%
６ケ月に１回程度	37	49	74	1	161
	13.3%	15.6%	13.6%	14.3%	14.1%
１年に１回程度	54	65	105	2	226
	19.4%	20.7%	19.3%	28.6%	19.8%
特になし	121	140	210	2	473
	43.4%	44.6%	38.6%	28.6%	41.3%
無回答	9	10	11	0	30
	3.2%	3.2%	2.0%	0.0%	2.6%
合計	279	314	544	7	1,144

⑮ 第三者委員を設置しているメリットを感じるか

第三者委員を設置しているメリットについては、「メリットがあると思う」87.8%、「どちらともいえない」6.5%、「メリットは特に感じない」4.5%であった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
メリットがあると思う	221	271	505	7	1004
	79.2%	86.3%	92.8%	100.0%	87.8%
メリットは特に感じない	25	18	9	0	52
	9.0%	5.7%	1.7%	0.0%	4.5%
どちらともいえない	29	22	23	0	74
	10.4%	7.0%	4.2%	0.0%	6.5%
無回答	4	3	7	0	14
	1.4%	1.0%	1.3%	0.0%	1.2%
合計	279	314	544	7	1,144

⑯ 第三者委員を設置して具体的なメリットは何か

第三者委員を設置した具体的なメリットについて（複数回答）は、最も多かったのは「中立的な立場から助言が得られる」が 77.3%、ついで「客観的な意見を取り入れることができる」が71.3%、「苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる」が55.0%、「解決にむけて一緒に考えてもらえる」が 52.4%、「職員以外に、利用者が相談できる場所（人）ができる」が 48.8%と続いた。

区分	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
事業所の提供するサービスや環境が改善される	72	95	192	3	362
	32.6%	35.1%	38.0%	42.9%	36.1%
客観的な意見を取り入れることができる	155	190	364	7	716
	70.1%	70.1%	72.1%	100.0%	71.3%
中立的な立場から助言が得られる	162	204	403	7	776
	73.3%	75.3%	79.8%	100.0%	77.3%
解決にむけて一緒に考えてもらえる	105	141	275	5	526
	47.5%	52.0%	54.5%	71.4%	52.4%
利用者、事業所の間に入ってもらえることで、負担感を和らげることができる	35	70	128	1	234
	15.8%	25.8%	25.3%	14.3%	23.3%
第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解を得られやすい	52	94	174	3	323
	23.5%	34.7%	34.5%	42.9%	32.2%
職員が気がつかない利用者の声をくみ取り、伝えてくれる	61	85	204	4	354
	27.6%	31.4%	40.4%	57.1%	35.3%
話を聞いてもらうことにより、利用者が気持ちの安定を図れる	32	85	146	2	265
	14.5%	31.4%	28.9%	28.6%	26.4%
職員以外に、利用者が相談できる場所（人）ができる	70	136	280	4	490
	31.7%	50.2%	55.4%	57.1%	48.8%
苦情解決後のアフターフォローをしてくれる	25	33	66	2	126
	11.3%	12.2%	13.1%	28.6%	12.5%
苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる	125	143	281	3	552
	56.6%	52.8%	55.6%	42.9%	55.0%
無回答	1	1	2	0	4
	0.5%	0.4%	0.4%	0.0%	0.4%
全体数	221	271	505	7	1,004

3 事業所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） 利用者への苦情解決の仕組みの周知方法について

① 苦情解決体制の仕組みを利用者や家族に周知しているか

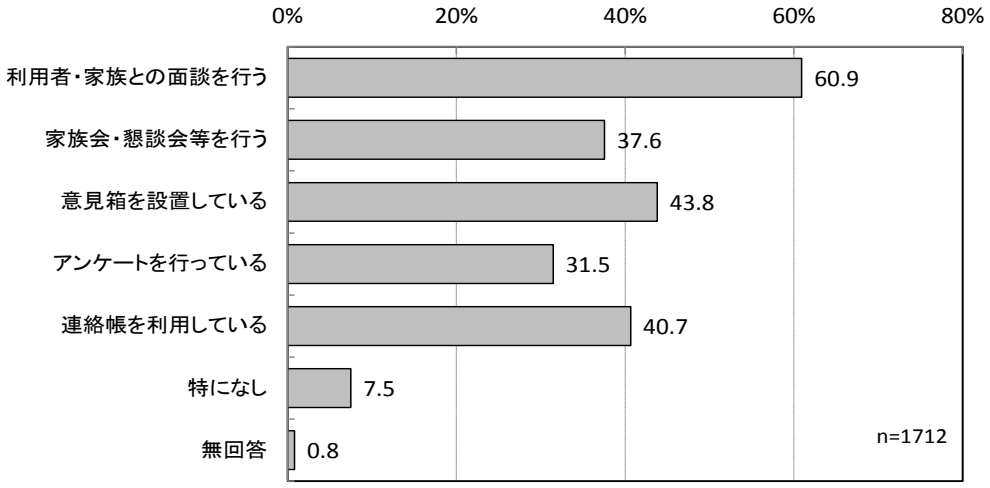
苦情解決体制の仕組みを周知しているかどうかは、「周知していない」が 0.8%に留まり、ほとんどの事業者が行っている。その方法については、複数回答であるが「契約書、重要事項説明書に記載」が 84.0%、「ポスター等を事業所内に掲示」が 55.4%、「利用開始時に口頭で説明」が 40.8%、「利用案内、パンフレットに記載」が 18.9%、「家族会・懇談会で説明」が 14.5%、「広報誌・機関誌に掲載」が 3.3%の順であった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度※
ポスター等を事業所内に掲示	267	248	428	6	949	949	920
	43.2%	70.7%	58.5%	54.5%	55.4%	55.7%	66.0%
利用案内、パンフレットに記載	88	144	88	4	324	324	196
	14.2%	41.0%	12.0%	36.4%	18.9%	19.0%	14.1%
広報誌・機関誌に掲載	16	10	31	0	57	57	29
	2.6%	2.8%	4.2%	0.0%	3.3%	3.3%	2.1%
利用開始時に口頭で説明	267	137	292	2	698	698	478
	43.2%	39.0%	39.9%	18.2%	40.8%	40.9%	34.3%
契約書、重要事項説明書に記載	552	220	661	5	1438	1438	1055
	89.3%	62.7%	90.3%	45.5%	84.0%	84.3%	75.7%
家族会・懇談会で説明	73	60	113	2	248	248	124
	11.8%	17.1%	15.4%	18.2%	14.5%	14.5%	8.9%
周知していない	6	2	5	1	14	14	－
	1.0%	0.6%	0.7%	9.1%	0.8%	0.8%	
その他	－	－	－	－	－	－	36
							2.6%
無回答	2	1	4	0	7	－	－
	0.3%	0.3%	0.5%	0.0%	0.4%		
全体数	618	351	732	11	1,712	1,705	1,393

※28 年度「その他」「無回答」、23 年度「周知していない」「無回答」を除く%で比較。

② 苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫しているか

苦情・意見を取り入れる工夫（複数回答）については「利用者・家族との面談を行う」が 60.9%と最も多く、ついで「意見箱を設置している」が 43.8%、「連絡帳を利用している」が 40.7%、「家族会・懇談会等を行う」が 37.6%、「アンケートを行っている」が 31.5%の順だった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度※
利用者・家族との面談を行う	291	240	509	3	1043	1043	842
	47.1%	68.4%	69.5%	27.3%	60.9%	61.4%	59.5%
家族会・懇談会等を行う	181	174	286	2	643	643	408
	29.3%	49.6%	39.1%	18.2%	37.6%	37.9%	28.9%
意見箱を設置している	263	238	244	5	750	750	575
	42.6%	67.8%	33.3%	45.5%	43.8%	44.2%	40.7%
アンケートを行っている	225	160	150	4	539	539	403
	36.4%	45.6%	20.5%	36.4%	31.5%	31.7%	28.5%
連絡帳を利用している	192	208	293	3	696	696	547
	31.1%	59.3%	40.0%	27.3%	40.7%	41.0%	38.7%
特になし	52	5	69	2	128	128	－
	8.4%	1.4%	9.4%	18.2%	7.5%	7.5%	
その他	－	－	－	－	－	－	115
							8.1%
無回答	3	4	7	0	14	－	－
	0.5%	1.1%	1.0%	0.0%	0.8%		
全体数	618	351	732	11	1,712	1,698	1,414

※28 年度「その他」「無回答」、23 年度「特になし」、「無回答」を除いた%にて比較

（2） 事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけについて

① 苦情解決のための要綱類の作成について

「要綱や規定で明文化している」が 73.4%、「要綱等は作成していない」が 15.1%であった。「今後、要綱等を作成予定」が 5.0%であり、殆どの事業所で位置づいていることが分かった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
要綱や規定で明文化している	426	289	535	6	1256
	68.9%	82.3%	73.1%	54.5%	73.4%
今後、要綱等を作成予定	32	11	41	1	85
	5.2%	3.1%	5.6%	9.1%	5.0%
要綱等は作成していない	107	32	116	3	258
	17.3%	9.1%	15.8%	27.3%	15.1%
その他	16	12	19	0	47
	2.6%	3.4%	2.6%	0.0%	2.7%
無回答	37	7	21	1	66
	6.0%	2.0%	2.9%	9.1%	3.9%
合計	618	351	732	11	1,712

② 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置しているか

苦情解決について、事業所内で何らかの組織が設置されているかについては、「設置していない」51.3%、「設置している」40.7%、「その他」4.1%だった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度	17年度
設置している	236	156	300	4	696	447	352
	38.2%	44.4%	41.0%	36.4%	40.7%	31.6%	51.2%
設置していない	337	160	377	5	879	831	282
	54.5%	45.6%	51.5%	45.5%	51.3%	58.8%	41.0%
その他	28	13	28	1	70	90	38
	4.5%	3.7%	3.8%	9.1%	4.1%	6.4%	5.5%
無回答	17	22	27	1	67	46	15
	2.8%	6.3%	3.7%	9.1%	3.9%	3.3%	2.2%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687

③ 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置した時期

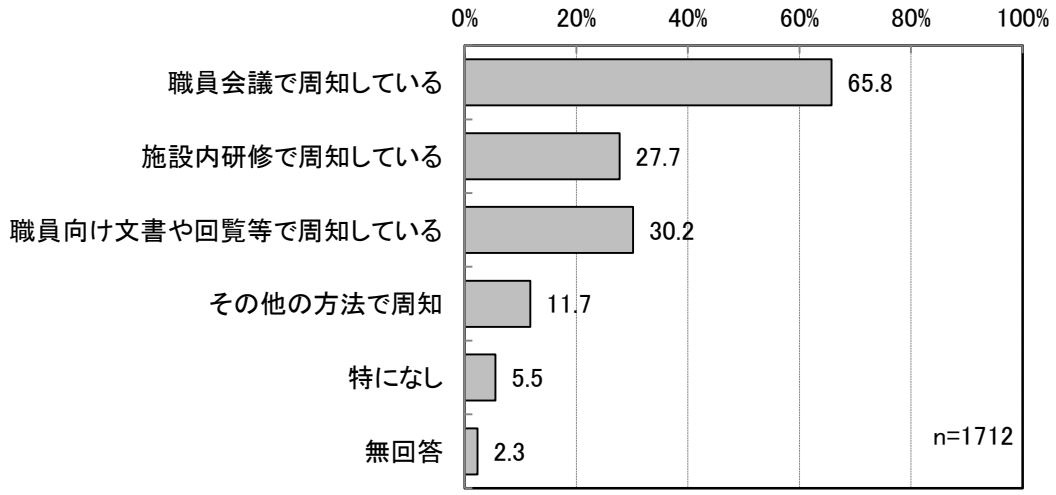
区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	113	49	101	1	264
	47.9%	31.4%	33.7%	25.0%	37.9%
平成18年度	17	7	18	0	42
	7.2%	4.5%	6.0%	0.0%	6.0%
平成19年度	9	10	25	0	44
	3.8%	6.4%	8.3%	0.0%	6.3%
平成20年度	11	1	10	0	22
	4.7%	0.6%	3.3%	0.0%	3.2%
平成21年度	10	9	13	0	32
	4.2%	5.8%	4.3%	0.0%	4.6%
平成22年度	8	3	9	0	20
	3.4%	1.9%	3.0%	0.0%	2.9%
平成23年度	4	5	16	1	26
	1.7%	3.2%	5.3%	25.0%	3.7%
平成24年度	11	9	14	0	34
	4.7%	5.8%	4.7%	0.0%	4.9%
平成25年度	3	10	6	0	19
	1.3%	6.4%	2.0%	0.0%	2.7%
平成26年度	6	13	6	0	25
	2.5%	8.3%	2.0%	0.0%	3.6%
平成27年度	5	8	15	0	28
	2.1%	5.1%	5.0%	0.0%	4.0%
平成28年度	3	9	7	0	19
	1.3%	5.8%	2.3%	0.0%	2.7%
無回答	36	23	60	2	121
	15.3%	14.7%	20.0%	50.0%	17.4%
合計	236	156	300	4	696

④ 苦情解決体制について、職員への周知方法について

苦情解決体制の職員への周知方法（複数回答）については、「職員会議で周知している」が65.8%と最も多く、ついで「職員向け文書や回覧等で周知している」が 30.2%、「施設内研修で周知している」が 27.7%、「その他の方法で周知」11.7%となった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度
職員会議で周知している	376	276	468	6	1126	1126	976
	60.8%	78.6%	63.9%	54.5%	65.8%	71.3%	69.0%
施設内研修で周知している	204	86	184	1	475	475	463
	33.0%	24.5%	25.1%	9.1%	27.7%	30.1%	32.7%
職員向け文書や回覧等で周知している	182	119	212	4	517	517	360
	29.4%	33.9%	29.0%	36.4%	30.2%	32.7%	25.5%
その他の方法で周知	75	37	87	2	201	201	117
	12.1%	10.5%	11.9%	18.2%	11.7%	12.7%	8.3%
特になし	33	10	50	1	94	−	−
	5.3%	2.8%	6.8%	9.1%	5.5%		
無回答	15	9	15	0	39	−	−
	2.4%	2.6%	2.0%	0.0%	2.3%		
全体数	618	351	732	11	1,712	1,579	1,414

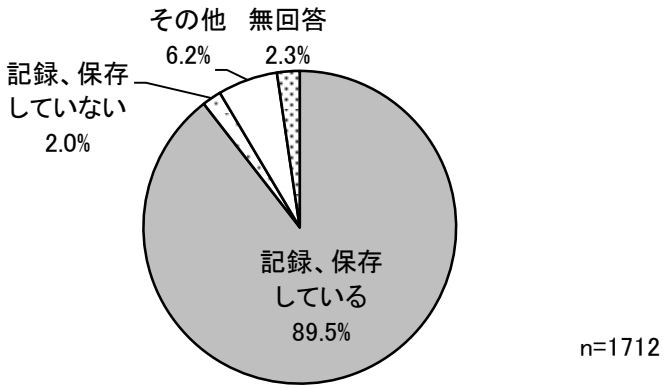
※23 年度に合わせて、「特になし」「無回答」を除いた%にて比較



（3） 苦情内容や解決経過を、今後に役立てていくための取り組みについて

① 苦情の内容、経過などの記録、保存しているか

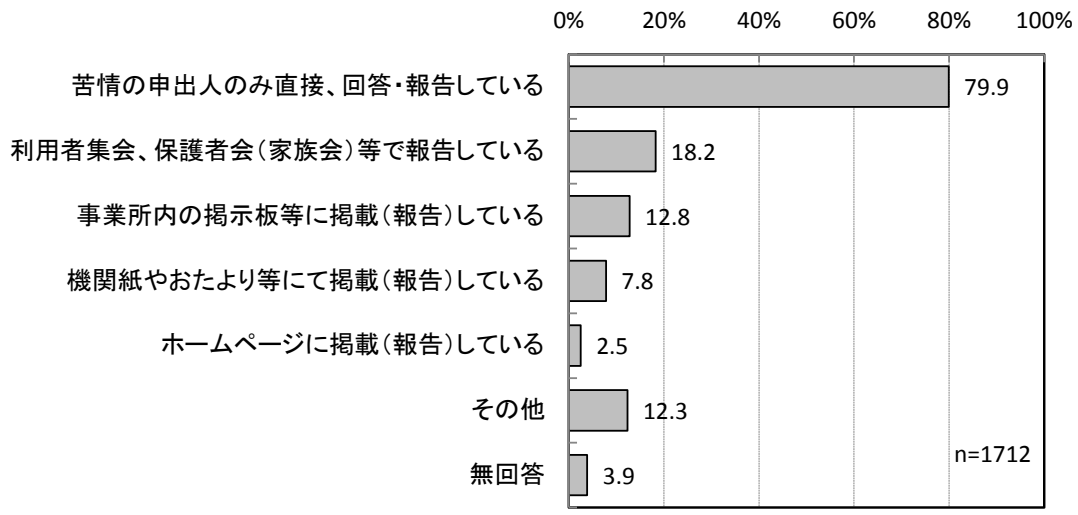
苦情の内容、経過などの記録、保存については、「記録、保存している」89.5%、「その他」6.2%、「記録、保存していない」2.0%であり、殆どの事業者では記録・保存を行っていた。



② 事業所にあった苦情の内容や解決結果について

事業所にあった苦情の内容や解決結果（複数回答）については、「苦情の申出人のみ直接、回答・報告している」が 79.9%と最も多かった。ついで「利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している」が 18.2%、「事業所内の掲示板等に掲載（報告）している」が 12.8%、「その他」が 12.3%、「機関紙やおたより等にて掲載（報告）している」が 7.8%、「ホームページに掲載（報告）している」が 2.5%だった。

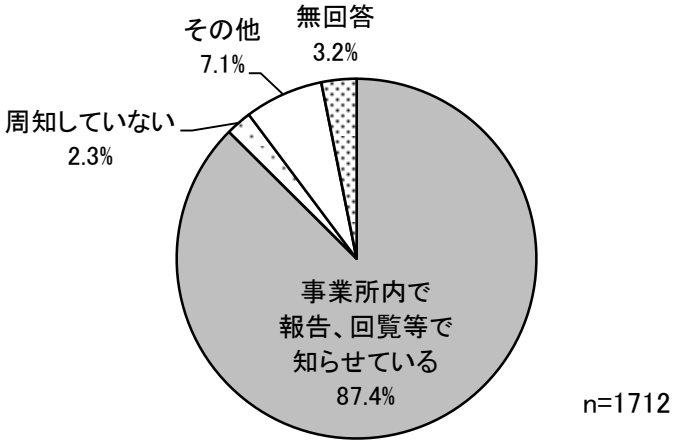
その他では、理事会や評議員会に報告する、職員会議や職場全体で共有化する等の意見が多く寄せられたほか、管轄の行政担当課や関係機関への報告があがった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
苦情の申出人のみ直接、回答・報告している	508	263	588	9	1,368
	82.2%	74.9%	80.3%	81.8%	79.9%
利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している	105	79	124	4	312
	17.0%	22.5%	16.9%	36.4%	18.2%
事業所内の掲示板等に掲載（報告）している	78	79	60	2	219
	12.6%	22.5%	8.2%	18.2%	12.8%
機関紙やおたより等にて掲載（報告）している	25	79	30	0	134
	4.0%	22.5%	4.1%	0.0%	7.8%
ホームページに掲載（報告）している	9	25	9	0	43
	1.5%	7.1%	1.2%	0.0%	2.5%
その他	70	33	105	3	211
	11.3%	9.4%	14.3%	27.3%	12.3%
無回答	17	17	32	0	66
	2.8%	4.8%	4.4%	0.0%	3.9%
全体数	618	351	732	11	1,712

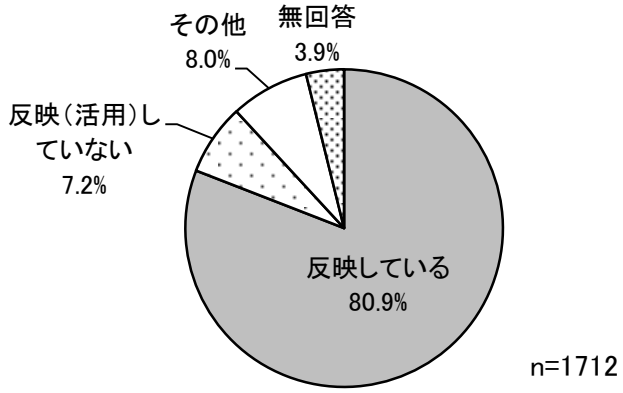
③ 寄せられた苦情内容や解決経過等を職員に知らせているか

苦情内容や解決経過等を職員に知らせているかについては、「事業所内で報告、回覧等で知らせている」が 87.4%、「その他」が 7.1%、「周知していない」が 2.3%であり、殆どの事業者が苦情内容を職場内で共有していることが分かった。



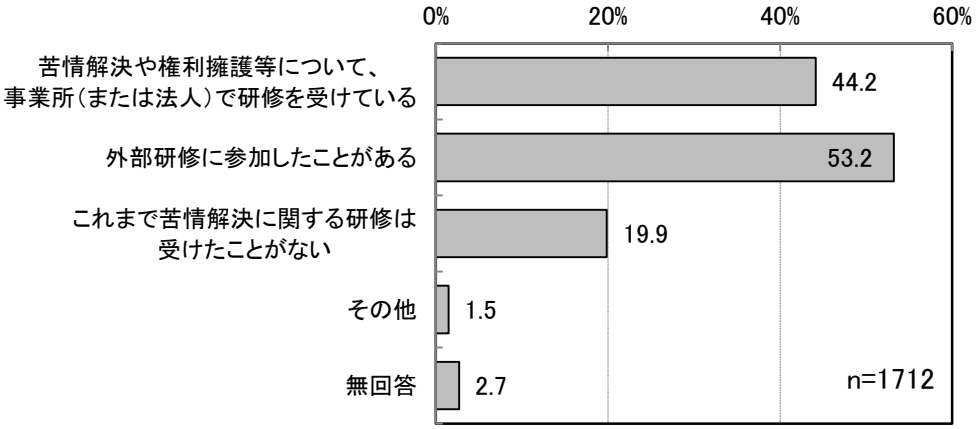
④ 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映（活用）させているか

苦情内容や対応経過等を職員研修等に反映（活用）しているかについては、「反映している」が 80.9%、「その他」が 8.0%、「反映（活用）していない」が 7.2%という結果であった。



⑤ 苦情受付担当者の研修について

苦情受付担当者の研修（複数回答）については「外部研修に参加したことがある」が 53.2%、「苦情解決や権利擁護等について、事業所（または法人）で研修を受けている」が 44.2%であった一方、「これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない」が 19.9%であった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
苦情解決や権利擁護等について、事業所（または法人）で研修を受けている	284	135	332	5	756
	46.0%	38.5%	45.4%	45.5%	44.2%
外部研修に参加したことがある	309	187	411	4	911
	50.0%	53.3%	56.1%	36.4%	53.2%
これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない	133	68	136	3	340
	21.5%	19.4%	18.6%	27.3%	19.9%
その他	11	7	7	0	25
	1.8%	2.0%	1.0%	0.0%	1.5%
無回答	17	10	19	0	46
	2.8%	2.8%	2.6%	0.0%	2.7%
全体数	618	351	732	11	1,712

４ 平成27年度の苦情受付件数等について

（1）平成 27 年度中の苦情相談の有無について

平成 27 年度中の苦情相談について質問したところ、約半数の事業所で苦情があった。この傾向は、前回の調査の傾向とほぼ変化はなかった。分野ごとでは、高齢・児童分野では苦情受付が半数以上あったが、障害分野では4割で、前回調査でも同様の傾向がみられた。

平成 27 年度中にあった苦情受付の件数については、回答した事業所の総計で 3,508 件、1事業所あたり平均 4.2 件だった。分野ごとでは障害分野が 1 事業所あたり 4.6 件、高齢分野が 4.2 件、児童分野が 3.6 件の順であった。

苦情受付のあった833事業所のうち、65事業所で第三者委員が関わっている（7.8%）。苦情受付件数から見ると 3,508 件中 174 件、約 5%に第三者委員が関わっている。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度	17年度
苦情の受付あり	335	187	303	8	833	678	407
	54.2%	53.3%	41.4%	72.7%	48.7%	47.9%	59.2%
苦情の受付なし	283	164	429	3	879	718	265
	45.8%	46.7%	58.6%	27.3%	51.3%	50.8%	38.6%
無回答	0	0	0	0	0	18	15
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	2.2%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	23年度
苦情の総数	1,393	667	1,399	49	3,508	3,735
（事業者数）	335	187	303	8	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	1,393	335	1.0	42.0	4.2	60	16	1.0	14.0	3.8
児童	667	187	1.0	79.0	3.6	28	14	1.0	7.0	2.0
障害	1,399	303	1.0	67.0	4.6	85	34	1.0	36.0	2.5
その他	49	8	2.0	24.0	6.1	1	1	1.0	1.0	1.0
全体	3,508	833	1.0	79.0	4.2	174	65	1.0	36.0	2.7

※平成 27 年度の苦情受付件数等については、「苦情の受付件数」と、その内訳について「申出者別」「内容別」「最終的な解決方法別」をそれぞれ回答してもらい、単純集計を行ったが、回答の一部に、内訳数の未記入があり、本頁の苦情受付件数と、次頁からの内訳別の合計数が異なっている

（2） 内容別にみた苦情件数

内容別については、「職員の接遇」が 40.1%と最も多かった。ついで、「サービスが不十分」が20.5%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・児童分野で、「住民や他事業所とのトラブル」が児童分野では、それぞれ 12%をこえている。

	高齢	児童	障害	その他	合計
職員の接遇	628 (45.2%)	306 (46.4%)	456 (32.6%)	11 (22.4%)	1,401 (40.1%)
サービスが不十分	353 (25.4%)	84 (12.7%)	271 (19.4%)	8 (16.3%)	716 (20.5%)
契約に関すること	26 (1.9%)	8 (1.2%)	26 (1.9%)	0 (0.0%)	60 (1.7%)
利用料について	31 (2.2%)	7 (1.1%)	19 (1.4%)	2 (4.1%)	59 (1.7%)
事故・損害	84 (6.0%)	19 (2.9%)	77 (5.5%)	1 (2.0%)	181 (5.2%)
権利侵害	12 (0.9%)	9 (1.4%)	30 (2.1%)	0 (0.0%)	51 (1.5%)
利用者間トラブル	92 (6.6%)	82 (12.4%)	175 (12.5%)	24 (49.0%)	373 (10.7%)
住民や他事業所等とのトラブル	53 (3.8%)	84 (12.7%)	130 (9.3%)	2 (4.1%)	269 (7.7%)
雇用に関すること	5 (0.4%)	0 (0.0%)	5 (0.4%)	0 (0.0%)	10 (0.3%)
その他	106 (7.6%)	60 (9.1%)	208 (14.9%)	1 (2.0%)	375 (10.7%)
合計	1,390	659	1,397	49	3,495

（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・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 47.6%、つぎに利用者の親族が 37.6%、地域の住民が 7.5%となっている。前回の調査でも、利用者の申し出が最も多かった。今回の調査では、「地域の住民」の項目を新たに設けたところ、全体で 257 件 7.5%、児童分野では 99 件 15.2%の回答があった。なお、児童分野では「利用者」が 58.2%（前回は 27.2%）だったが、前回は「家族」49.0%「親族」2.5%であったことから、家族を「利用者」として回答した事業所が多かったことが窺える。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計	28年度※	23年度
利用者	613	378	605	37	1,633	1,633	1,617
	45.1%	58.2%	43.7%	94.9%	47.6%	51.4%	43.3%
利用者の親族	573	160	557	0	1,290	1,290	1,733
	42.2%	24.6%	40.2%	0.0%	37.6%	40.6%	46.4%
利用者の代理人	47	3	28	0	78	78	52
	3.5%	0.5%	2.0%	0.0%	2.3%	2.5%	1.4%
民生委員児童委員	4	0	1	0	5	5	8
	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.2%	0.2%
地域の住民	70	99	88	0	257	－	－
	5.2%	15.2%	6.4%	0.0%	7.5%		
その他	51	10	106	2	169	169	325
	3.8%	1.5%	7.7%	5.1%	4.9%	5.3%	8.7%
合計	1,358	650	1,385	39	3,432	3,175	3,735

※23 年度「地域の住民」を除いて比較
23 年度「利用者の親族 1601 件」+「利用者の家族 132 件」＝「利用者の親族」1733 件とした

（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、殆どが「苦情の申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合い」という結果であった。

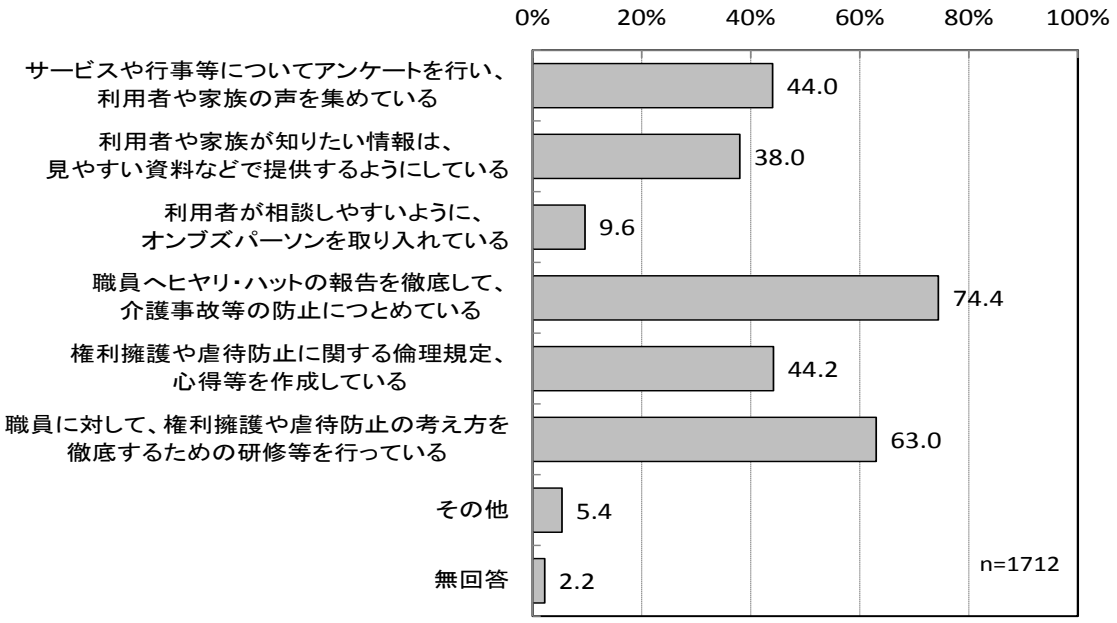
	高齢	児童	障害	その他	合計
苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決	1,201 (91.7%)	560 (90.5%)	1,200 (88.0%)	46 (93.9%)	3,007 (90.0%)
第三者委員立ち会いによる話し合いで解決	8 (0.6%)	4 (0.6%)	15 (1.1%)	2 (4.1%)	29 (0.9%)
継続中	24 (1.8%)	6 (1.0%)	18 (1.3%)	0 (0.0%)	48 (1.4%)
適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決	1 (0.1%)	1 (0.2%)	6 (0.4%)	0 (0.0%)	8 (0.2%)
弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	3 (0.2%)	1 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	5 (0.1%)
解決できなかった、不調	7 (0.5%)	4 (0.6%)	10 (0.7%)	0 (0.0%)	21 (0.6%)
その他	66 (5.0%)	43 (6.9%)	113 (8.3%)	1 (2.0%)	223 (6.7%)
合計	1,310	619	1,363	49	3,341

5　苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみについて

（1） 安心してサービスを利用してもらうための工夫や努力について

苦情やトラブル等を減らすための工夫や努力（複数回答）については、「ヒヤリ・ハットの報告、介護事故等の防止」が 74.4%と最も多く、全ての分野に共通していた。分野別では高齢・障害分野は「権利擁護や虐待防止の研修等」、児童分野は「アンケートで声を集める」が多かった。

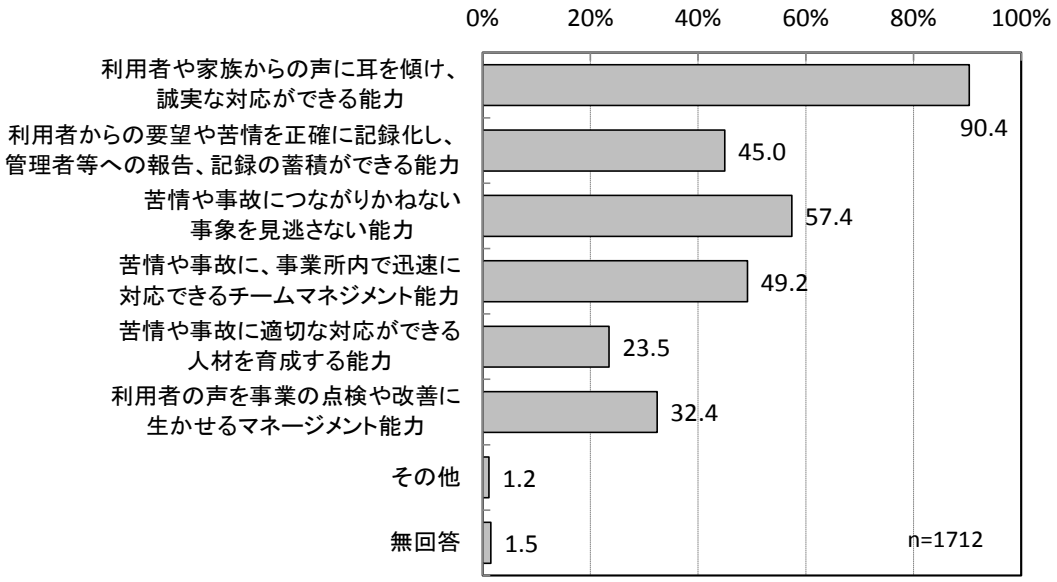
また、その他では、「日頃からのコミュニケーション」「定期的な面談」「連絡帳の活用」などの方法で、日頃から利用者との信頼関係を築いている意見が寄せられた。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている	250	228	268	7	753
	40.5%	65.0%	36.6%	63.6%	44.0%
利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている	175	205	267	3	650
	28.3%	58.4%	36.5%	27.3%	38.0%
利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている	31	23	109	1	164
	5.0%	6.6%	14.9%	9.1%	9.6%
職員へヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている	522	237	509	6	1,274
	84.5%	67.5%	69.5%	54.5%	74.4%
権利擁護や虐待防止に関する倫理規定、心得等を作成している	299	152	300	5	756
	48.4%	43.3%	41.0%	45.5%	44.2%
職員に対して、権利擁護や虐待防止の考え方を徹底するための研修等を行っている	401	189	482	7	1079
	64.9%	53.8%	65.8%	63.6%	63.0%
その他	27	13	52	0	92
	4.4%	3.7%	7.1%	0.0%	5.4%
無回答	15	6	17	0	38
	2.4%	1.7%	2.3%	0.0%	2.2%
全体数	618	351	732	11	1,712

（2） 苦情受付担当者として求められる能力について

苦情受付担当者に求められる能力について、3つまで選択としたところ、「利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができる能力」が 90.4%と最も多かった。次いで、「苦情や事故につながりかねない事象を見逃さない能力」が 57.4%、「苦情や事故に、事業所内で迅速に対応できるチームマネジメント能力」が 49.2%、「利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者等への報告、記録の蓄積ができる能力」が 45.0%となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができる能力	563	320	655	9	1,547
	91.1%	91.2%	89.5%	81.8%	90.4%
利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者等への報告、記録の蓄積ができる能力	279	160	325	6	770
	45.1%	45.6%	44.4%	54.5%	45.0%
苦情や事故につながりかねない事象を見逃さない能力	352	218	409	4	983
	57.0%	62.1%	55.9%	36.4%	57.4%
苦情や事故に、事業所内で迅速に対応できるチームマネジメント能力	287	182	369	4	842
	46.4%	51.9%	50.4%	36.4%	49.2%
苦情や事故に適切な対応ができる人材を育成する能力	160	93	149	0	402
	25.9%	26.5%	20.4%	0.0%	23.5%
利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネージメント能力	191	123	236	5	555
	30.9%	35.0%	32.2%	45.5%	32.4%
その他	8	3	9	0	20
	1.3%	0.9%	1.2%	0.0%	1.2%
無回答	12	3	11	0	26
	1.9%	0.9%	1.5%	0.0%	1.5%
全体数	618	351	732	11	1,712

6 苦情解決事業にかかわる課題等について

（1） 苦情への対応について、課題に感じていること

苦情への対応について課題、意見など 446 件の記述が寄せられ、課題と意見に分けて集計した。

苦情への対応について（件数）

課題	苦情の考え方の共有化	105
	複雑・多様化する苦情について	71
	法人や事業所の体制整備について	34
	苦情にかかわる研修やノウハウ	27
	職員の負担感、精神的なフォローアップ	12
意見	信頼関係、コミュニケーションの重要性	60
	苦情への迅速、丁寧な対応	58
	苦情になる前の対応について	44
	苦情を今後のサービスに生かすために	19
	その他	16

課題：苦情の考え方の共有化（105 件）

- 苦情を受けても職員が「苦情」として受け取らず、その場で対応して報告もしなかったために、大きな問題に発展するケースがある。職員全員が利用者に対して、誠実な対応ができる事が課題であると感じている。
- はっきりしない苦情の場合、初期対応をした職員によって捉え方が異なってしまい、上司や苦情担当者への報告が遅れてしまうケースがある。苦情の見極め、初期対応の標準化が難しいと感じている。
- たとえ小さな不満やご意見だとしても、現場の職員が、その声に敏感に気づくことができなければ、結果として大きな苦情になってしまう。その「気づき」を増やし、共有できるようにすることが課題。
- まだまだ苦情を我儘などと捉えてしまう職員が多い。また、サービスの底上げのためにも、隠さずに対応していくことが課題。
- 人が人に係わるサービスなので、日常の係わりの中で、小さな事にも適切に対応できる事が重要だと思っている。職員が苦情受付担当者へきちんと報告できる環境を整えておく事が大切である。
- ちょっとした要望と苦情の違いを、どう整理するか悩んでいる。
- 現場職員の捉え方の違いや、利用者から「大ごとにしないで」と言われて、やりすごしてしまう等、利用者の声が速やかに上がらず、不信感を与えてしまう心配がある。

課題：複雑・多様化する苦情について（71 件）

- 苦情の殆どがご家族からで、ご利用者からの不満はあがってこない。ご家族の要望とご利用者の要望が違う場合、どちらに合わせたら良いのか悩む事が多い。利用者主体の現場にもかかわらず、ご家族の意見が強く、苦情という形になっている。
- 苦情とはいえ、当事者の勘違いや、思い違いなどで発生した場合、対応に苦慮する。特に高齢者などで理解力が欠ける方に対しては難しい。
- 事業所に非は無く、クレーマー的な苦情への対処について困ることがある。どうやって現場のスタッフを守っていく事ができるか考えさせられる。

課題：法人や事業所の体制整備について（34 件）

- 苦情受付の窓口は設置しているが、担当者は専任ではないので、実際に苦情・相談があると本来の業務が滞ってしまう。そのため、施設としての「苦情・相談を申し立てやすい環境づくり」への積極性は低く、埋もれている苦情ニーズは多いと感じる。
- 小規模な事業所のため、今のところ「苦情」と言えるような内容が見当たらないが、今後、苦情が発生した場合、法人として、どこに相談したら良いか不安がある。
- 利用者が職員に対して萎縮してしまい、なかなか苦情等を申し立てられないような風潮があるように感じる。「苦情等を申し立てようものなら、圧力をかけられたり、怒られたり、嫌な思いをしそうなので、面倒だから黙っています」と言っていた利用者がいて、いたたまれない思いをしたことがある。
- 日々の業務をこなしていくだけになってしまい、利用者とゆっくり話をする場面が取れていない現状がある。
- 受付担当者だけではなく、職員一人一人がサービス向上への自覚を持ち、苦情があった場合には組織として取り組むことを、これからも継続してゆきたい。

意見：利用者、家族との信頼関係、コミュニケーション（60 件）

- 生活の仕方や価値観の違う人々の意見や考え方をよく聞き、受け止めることができるようにすることが大切であると考える。また、日頃から何でも言い合えるよい人間関係を築き、信頼関係をもてるように心がけたいと考える。
- 利用者が率直に苦情を言えるように環境を整えること。雰囲気を作ること。
- 利用者、家族が事業所に気兼ねなく意見や苦情を言える雰囲気、環境、信頼関係の構築。職員の知識、技術の向上と職員間の情報共有と組織としての連帯性。出来事を軽視しないことと、常に事業所としての誠意をみせること。
- 日常的に、ご家族の来所時や連絡時に、ホームに対しての要望や不満などを聞きとる努力を忘れないことが大切だと感じている。苦情を前向きにとらえて、より良い対応ができるように、会議や連絡ノートなどで話し合い、法人への報告も行っていくことが重要だと感じる。
- 普段から、ご利用者・ご家族・職員たちと、どれだけコミュニケーションをはかっているかで「苦情」の度合いが変わってくるように思える。信頼関係を築くこと、とにかく早く速く対応することを心がけている。

意見：苦情への迅速・丁寧な対応（58 件）

- 苦情解決において何より必要なことは、初期対応だと思っている。苦情に対しては迅速に対処を行い、何に対しての苦情なのかを見極めることが重要である。全ての訴えを聞くということではなく、苦情に対しては真摯に受け止め、謝罪を行う。多種多様な苦情を受けるので、傾聴を行い、訴えに寄り添う気持も重要だと思う。
- 最初の初動が大きい。誠実に受けとめ、報告、再発防止や原因の究明をできる職員の育成が重要。
- 苦情の内容を的確に把握、誠実に対応すること、苦情解決責任者に可能な限り、すみやかに報告し、対応にモレがないようにすることが大切と感じる。
- 事業所としてより良いサービスを提供していくためにも苦情にはスピーディーに対応し、しっかりと記録に残す事で継続的に取り組む事が大切と考えます。

・ どんな細かい事や怪我についても、保育の中では予知と見逃さないことである。特に、月齢の低い乳児クラスには能力と責任の必要性を感じている。ころんだ・ぶつけたなど、どんな小さな事も保護者へ伝えている。正確な伝達を心がけている。
・ 苦情に関しては、即対応する事に心がけている。スタッフ全員に周知徹底し、同じ内容の苦情につながらない様、心かけている。ほんの些細な内容も真摯に受け止め、取り組みたいと思う。

意見：苦情になる前の対応について（44 件）
・ 苦情になる前に日頃のコミュニケーションからお互い理解出来るよう努めている。日々の育児日誌・懇談会等を通し、課題が見えたら、すぐ対応するようにしている。日々のやりとりの中で信頼関係を深めていくことが大事だと職員も認識しており、ていねいな対応や利用者の思いをくみとるようにしている。
・ 苦情という形で表出する前に、いかに日常的に丁寧な対応をしているか…に重点を置いている。苦情という形でててきたときは、自分たちが変わる良い機会を頂いたと考える。

意見：苦情をサービスに生かしていくための工夫（19 件）
・ クレームとして受け取るのではなく、助言として真摯に受け止める姿勢が必要。
・ 利用者の声がすぐに届くような環境を整えることと、日々のコミュニケーションと利用者との信頼関係が大切と思い、職員皆で業務にあたっている。苦情に“感謝”という気持ちをもつことも確認している。
・ 苦情をより良いサービスにつなげられる視点をもちたい。苦情を受けとめ正確に記録、蓄積し、うまく活用できる仕組みづくりが必要だと感じている。
・ ご意見には気付きを与えて頂いたと思い、職員全体で検討しあい、改善につなげられるよう努力している。
・ ご利用者・ご家族・地域からの苦情については、自分達の言動がどのように見られているのか？という視点に戻らないといけないと思う。サービスを提供する側は、どのような姿勢、どのような言動・身なり等でいなければならないのか。いただいたご意見に対して、大切に誠意を持って回答する事は当たり前だと思う。

（2） 第三者委員について課題に感じること

第三者委員についての課題、意見では 244 件の記述が寄せられ、前項と同じく、課題と意見に分けて集計した。

第三者委員について（件数）

課題	第三者委員を身近な存在にしたい	56
	実際に機能していない	39
	適任者がいない	23
	第三者委員の存在への疑問	20
	ノウハウがない	16
	他の事業所のことを知りたい	8
	周知不足	7
	その他（かかわったことがない）	9
意見	中立性・公正な立場への期待	43
	第三者委員が果たす役割について	23

課題：第三者委員を身近な存在にしたい(56 件)

- 今まで第三者委員に関わっていただく苦情がなかったので、頼みっぱなしで何の情報も伝えていないことを反省した。
- 定期的に訪問してもらう等、関わり方について改善が必要。
- 施設担当者と第三者委員の日頃の関係づくりをいかにとっていくべきか、気軽に相談や声かけをできるためにきちんと理解しやすい記録づくりが必要。
- 第三者委員に来園してもらい、普段の子ども達の生活をみることや雰囲気を知って頂くこともない。まず園を知って頂くことから始めるとよいと思う。
- 苦情があった時のみに対応するのではなく、普段の事業所の状況を知った上での話し合いにのぞんでほしい。その為には様子を聞きにくるなど、定期的に訪問してほしい。
- 現場の状況を、正しく理解してくれる人になってもらう事が大事だと思う。事業所の様子や、家族の意見や思いを公平に見られる人でなければ、どちらかの方に偏ってしまうと思う。
- 苦情の問題が起こった時だけでなく、日頃より情報共有したり、学ぶ機会が大切だと感じる。
- 年 2 回程度、会議をもっているが、苦情対応後の報告になってしまう。第三者委員にも、もう少し関わっていただけるような対応を考えたい。
- 苦情の問題が起こった時だけでなく、日頃より情報共有したり学ぶ機会が大切と感じる。
- 第三者委員は法人の役員会に定期的に出席いただいているが、施設の職員と直接話し合う機会が少ないため、今後、定期的な意見交換を計画したいと考えている。
- 市として第三者委員を設置しているが、今まで第三者委員を通して苦情が無かったこともあり、第三者委員との会議等も園から参加したことがない。顔の見える関係でないのが課題である。
- 苦情の件数が少ないため、第三者委員への報告はこれまで不要としてきたが、今後は、設置している意味から、その都度、報告を上げていこうと考えている。また、利用者は、苦情を適正化委員会、施設を所轄する自治体の窓口に訴えることが、従来までのケースだったが、今後は第三者委員についてもより身近に感じてもらいたいと考えている。

課題：機能していない（39 件）

- 法人が大きいため、利用者から第三者委員に直接連絡できるしくみではない。
- 現在は名前だけの第三者委員になってしまっている。大きな問題がないからといえば、それまでだが、きちんとした連絡体制をとっていくことが課題である。
- せっかく良い仕組みを取り入れているのに有効活用することが出来ていない。
- 第三者委員の負担等を考えると、なかなか相談等もできず、あまり機能していない現実がある。
- 形骸化していて機能していない。
- 組織としては存在するが、実質的に機能していない時期が続いている。余り重大な問題がなかったこともあるが、利用者が認識していない点もある。
- 利用者がプライバシーの観点から第三者委員へ直接、苦情を伝える事ができない事が課題と思われる。
- 苦情よりも利用者は「話を聞いてほしい」という希望が多い状況にある。支援員に対して話しづらい内容を、より多く利用者から聞いてもらえるとよいと考えている。

課題：適任者がいない(23 件)

- 声が掛けにくい。なり手が不足している。
- 後任者を見つけるにあたり、福祉の現場にもある程度精通している人を見つけることができるか不安がある。
- 第三者委員が高齢化してきているが、次に受けてくださる方がなかなか見つからず、苦慮している。定期的な話し合いも来ていただくだけで負担となっており、今後の課題と感じている。
- 第三者委員の選任について課題が多い。例えば適任者に受託していただけないことがある。公正・中立的立場で苦情解決事業にかかわっていくことは責任が重く、ストレスが多い。

課題：第三者委員の存在への疑問(20 件)

- 訪問介護や通所介護等、サービスの特徴上、地域密着・小規模で運営している所が殆どである。第三者委員を立てるような余裕もメリットもない。第三者委員が望ましいと言うならば、公的な第三者委員を立ててみてはいかがか？
- 第三者委員にかわるものとしてサポート委員会を設置している。
- 両方の立場を良く理解できて、中立的な意見をもって対応できる専門家がどれ位いるのか。施設からお金を出す事は、中立性を欠くのでは？という事で、第三者委員の確保が難しい。

意見：第三者委員の公平・中立的な立場への期待（43 件）

- 第三者委員があることで、親の安心へとつながっている。
- 第三者委員の存在について、利用者へ説明する際に、存在そのものが安心感をあたえている印象がある。
- 中立的な立場から、適切な助言が得られる。
- 日々関わる職員に直接申し出にくい場合や、事業者側からも客観的に判断や助言を頂けるのは双方にとって有益と思う。
- 施設や保育内容を見て頂き、率直な意見を言ってほしい。

- 第三者委員の設置により、解決のプロセスを透明化できる。客観的な第三者の視点を取り入れるとともに、潜在化して表面に表れてこない利用者の声を吸い上げられる。
- いざという時に事業所外の方に伝える事ができるというのは利用者、家族にとって安心感につながると思う。
- 全く違った視点で意見戴けるのは、社会人としてのバランスを保つ事に効果的である。特に企業の視点を知る機会となっている。福祉の名のもとに偏狭な考え方になっている事に気づかされる事がある。
- 昨年 1 年間にあった苦情事例 3 件を第三者委員会で報告したところ、当初のイメージと違って、理解ある前向きな意見をもらった。但し、すべてが事後報告となる為、リアルタイムで相談できれば良いのにと思ったが、それ程深刻な苦情ではなかったからと納得している。

意見:第三者委員が果たしている役割(23 件)

- 当法人の第三者委員は経験豊富で協力的であり、相談しやすい雰囲気もあるので恵まれていると感じている。
- 定期的に来所して下さる方がいるのはとてもありがたいと思う。とかく施設で閉鎖しがちなところを外部の目が入ることで抑止力にもなっている。
- 出来事を外部の視点で客観的、公平、公正に判断し、事業所にも意見を言っていただけるので参考になる。
- 利用者の方は、第三者委員の方の訪問をとても楽しみにされている様子である。しかしながら、第三者委員の方が忙しいと来て下さる間隔が空いてしまうこともあり、その辺りが課題と感じている。
- 第三者委員の方が地域の情報を教えて下さり、よく意見交換ができている。
- 委員の方には沢山の現状の問題を丁寧に聞いて下さり本当にありがたいと思っている。
- 利用者の様子や声かけの仕方などは、それぞれ個別の配慮が必要になるため、連携が必要だと感じる(返答の仕方によってはマイナス面をひきだしてしまうことにつながるので)。第三者の目で事業所や利用者の声を聞いて頂けることで、職員が気づかない部分もご意見頂けるのでありがたい。

（3） その他（研修、マニュアルの整備、要望など）

その他では、苦情解決にかかわる意見や要望が 129 件寄せられた。

その他（件数）

意見・要望	苦情解決にかかわる研修について	82
	マニュアル等の作成について	29
	人権擁護について	3
	苦情解決への周知	2
	その他	13

意見：苦情解決にかかわる研修について（82 件）

- 接遇での苦情が多かったので、「相手を思いやる」原点に帰り、もう一度皆で共有する研修会が必要と感じた。
- 苦情でもっとも多いのは接遇に対してだが、職員の性格等もあり、研修を行っても現状ではむずかしい職員もいる。知識はもちろん必要だが、傾聴する苦情の訴えを間違えない、そのような思いで接遇に心がける気持ちをもって対応する力を身に付けることができたらと常に考えている。
- 職員に研修への動機づけ（モチベーション）を高めるアイデア。
- 研修等は毎年実施しているが、参加する一人一人が主体的にとらえてもらえないと意味がなくなってしまう。どこか、自分には関係ないことだと思う人がいると、日々の業務に影響が出てしまう。〝自分は大丈夫〟〝正しい〟と思わず、常に自分の業務を見直し、日々反省しながら取り組んでいく必要があると思うが、そのような意識づくりは中々難しい面もある。
- 職員の育成については問題が多く、職員の日頃の対応が苦情につながる事もある。職員本人たちに自覚がなく注意しても理解が得られない。
- 第三者委員に苦情を相談しなければならないような案件はないが、相談する人は必要だと思う。研修には、必ず毎年一人、苦情解決に関するものに参加してもらっている。研修希望も多い。
- 研修に参加できないメンバーもおり、スキルアップが足並みそろえてできにくい状況もある。
- 苦情解決についての研修があれば、積極的に参加したい。日程について様々な選択肢があると非常にありがたい。
- 研修の機会を増やし、全ての職員が参加し苦情の発生防止や対応、解決がスムーズになるようにしたい。
- 様々な事例に基づき、月に一度の研修で取りあげているが、実際に苦情も多いわけでもなく、事業所が新しいメリットとデメリットを感じている。
- 苦情をきくシステムはあるが、苦情に至らないようにするには、という予防的な研修は不備だと感じている。個人の能力にかかっているところが大きい。
- 今後、利用者の生活スタイルも多様化する事が予想される。苦情も多様化するため、事例検討を多く取り入れた苦情対応の研修があると良い。
- 苦情につながらないよう、接遇や認知症症状について研修を実施しているが、実際苦情があった時の（具体的な）研修等があると良いと思う。
- 研修を受けることで気付きや、学びにつながることは大いにある。その必要性は常に感じている。

意見：マニュアル、資料作成等について(29 件)

- 苦情に関するマニュアルを作成しており、毎年全員で読み合わせをやっている。また、苦情に関する内部研修を毎年 1 回は実施している。
- 緊急対策マニュアルを作成し、スタッフ全員、第三者委員の方にも入っていただき、読み合わせている。わかりやすいマニュアルになるよう、ご提案いただき修正している。マニュアルが机の中でねむってしまわないよう読み合わせをして確認している。
- 苦情解決に関しては、まずその人柄がものを言う点で、マニュアルの整備とともに、人格を磨いてもらえる様にしていきたい。
- マニュアルの整備が追いついていない状況なので改善しなければと思った。
- 現在使用している苦情対応マニュアルは、5 年前に作成したものなので、内容を検討し、改訂すべき所は改訂する必要があるものと思う。
- 苦情対応を保険会社にアドバイスを頂くなど、より専門性が求められていると感じる。マニュアル整備の手助けや、受付担当者の専門性向上に寄与する研修等あればと感じている。
- 苦情受付の実態がない時であっても、定期的な点検、内容の更新(マニュアル等)の必要性を感じている。

意見：その他(人権擁護、周知方法、その他)

- 新しく第三者委員の方を頼む時や、地域の方の協力を得たい時、当グループホームの周知がまだ充分でないと感じる。そのためにこちらからどの様な情報を発信していったらよいか考える日々である。
- 今回、苦情解決体制整備状況に関するアンケートで、特に日頃、意識をしていなかったことがあり、これを機に利用者が安心してサービス受けてもらえるような環境を整えていきたいと思った。
- 福祉サービスの職場環境は、閉鎖的になってしまいがちであるという危機意識を、現場の職員が持たなければ、どんな方法論を使ってもムリだと思う。全ての現場かどうかはわからないが、仕事量が年々多くなり、アンケートに書かれている事まで意識して仕事が出来なくなっている問題について、私たちがどう向きあうかが問われていると思う。

7 調査票

平成 28 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

・この調査は、かながわ福祉サービス運営適正化委員会が実施しています。
・神奈川県内の福祉サービス事業所の苦情解決体制の整備状況等を把握し、その結果を広く情報提供するとともに、利用者等からの苦情が適切に解決される仕組みづくりを推進することを目的として、3,500 事業所を対象に実施するものです。
・つきましては、本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統計処理を行い、個別に公表されることはありません。
・調査結果は集計・分析し、報告書にまとめ、各事業所あてに送付及びホームページで公開します。
・ご回答いただいたアンケートは、同封の返信用封筒にて、
平成２８年８月 26 日（当日消印有効）までに返送くださいますようお願いいたします。

〇本調査の記入は、苦情受付担当者の方を想定してお願いしています。該当者が不在の場合は、苦情等の状況を把握されている方にお願いします。
〇本調査は事業所を対象として、事業ごとに無作為抽出で事業所に送付しています。
〇同一事業所で複数の事業（サービス）を実施されている場合は、下記ラベルをご確認いただき、末尾に印字している事業（サービス）について、ご回答ください。
〇法人本部（経営主体）には調査票は送付していませんので、法人本部が一括で苦情解決の体制整備をしている場合には、調査票が届いた事業所ごとにご回答ください。
〇調査票は当てはまる項目（数字）に〇をつけ、必要事項をご記入ください。

＜平成28年7月1日現在でご記入ください＞
注：複数のサービスを提供されている事業所におかれては、
回答いただきたい該当の事業（封筒の宛名下にある事業）をご確認ください。

今回の調査結果は、集計・分析し、報告書にまとめ、ホームページで公開します。
報告書送付のご希望の有無をお知らせください

1.	**希望する**	**2.**	**希望しない**

→ **「1.希望する」と回答の方**

下記ラベルの貴事業所宛名に報告書をお送りいたします
送付先に変更がございましたら、下記ラベル上に修正をお願いいたします

［問合せ先］
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
TEL045-312-1121（内線）3558 FAX045-322-3559

Ⅰ 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて

苦情受付担当者の設置状況について

設問 1　苦情受付担当者を設置していますか （1 ヶ所選択）

1.　設置している → 平成　　年設置

付問 1　苦情受付担当者はどのような方が担っていますか （1 ヶ所選択）

1.　一般職員　　2.　相談員、生活相談員等
3.　課長、サービス管理責任者、サービス提供責任者、管理者
4.　施設長、所長等　　5.　法人の理事等
6.　その他（　　）

付問 2　苦情受付担当者の配置方法をお答えください （1 ヶ所選択）

1.　法人全体として設置　　2.　事業所ごとに設置
3.　その他

2.　設置していない

苦情解決責任者の設置状況について

設問 2　苦情解決責任者を設置していますか （1 ヶ所選択）

1.　設置している
2.　苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している
　　平成　　年設置

1 又は 2 と回答

付問 1　苦情解決責任者はどのような方が担っていますか （1 ヶ所選択）

1.　法人の理事等　　2.　施設長、所長等　　3.　その他

付問 2　苦情解決責任者の配置方法をお答えください （1 ヶ所選択）

1.　法人全体として設置　　2.　事業所ごとに設置　　3.　その他

3.　設置していない

第三者委員の設置状況について

設問 3　第三者委員を設置していますか （1 ヶ所選択）

1.　設置している → 平成　　年設置 →　設問 3-1 へ

2.　設置していない

付問　第三者委員を設置していない理由は何ですか （該当する内容すべて選択）

1.　適切な人材がいないため　　2.　第三者委員にかかる経費不足のため
3.　第三者委員の役割が不明確のため　　4.　職員で十分対応が可能であるため
5.　設置の方向で検討、調整中であるため　　6.　その他（　　）

→ 設問 4 へ

質問 3-1　第三者委員には、どのような方を選任していますか （複数いる場合は複数回答可）

1.　評議員（理事をのぞく）　　2.　監事、監査役　　3.　社会福祉士　　4.　民生委員・児童委員
5.　自治会長　　6.　大学教員等　　7.　弁護士　　8.　元利用者の家族（OB）
9.　他施設の施設長、役員　　10.　社協関係者　　11.　医療関係者　　12.　その他

設問 3-2　第三者委員の設置形態について （該当する内容すべて選択）

1. 事業所ごとに第三者委員を設置
2. 法人全体で第三者委員を設置
3. 他の法人・施設と共通の第三者委員を設置 → 具体的名称（　　）
4. 福祉オンブズマン等が兼ねている

設問 3-3　第三者委員の人数について （1ヶ所選択）

1. 1人　　2. 2人　　3. 3人　　4. 4人以上

設問 3-4　第三者委員をどのような方法で探していますか （該当する内容すべて選択）

1. 法人、事業所独自で探している　　2. 他の法人、施設からの紹介
3. 関係団体等からの推薦　　4. その他

設問 3-5　第三者委員への報酬について （1ヶ所選択）

1. 報酬・交通費一切なし　　2. 交通費実費程度のみ支払い
3. 報酬を支払っている

→ **付問　最も近い方法と金額を選択してください （1ヶ所選択）**

A. 報酬は、年額でお支払いしている	→	1. 年額 3 千円未満 2. 年額 3 千円～1 万円未満 3. 年額 1 万円～3 万円未満 4. 年額 3 万円以上
B. 報酬は、月額でお支払いしている	→	5. 月額 3 千円未満 6. 月額 3 千円～1 万円未満 7. 月額 1 万円～3 万円未満 8. 月額 3 万円以上
C. 報酬は、日額でお支払いしている	→	9. 日額 3 千円未満 10. 日額 3 千円～1 万円未満 11. 日額 1 万円～3 万円未満 12. 日額 3 万円以上

設問 3-6　利用者への周知（工夫）について （該当する内容すべて選択）

1. 事業所内に掲示　　2. 利用案内、パンフレットに記載　　3. 利用契約書・重要事項説明書に記載
4. 広報誌・機関誌に掲載　　5. 会議や家族会等の会合で紹介または参加
6. 親しみやすい愛称をつけている（お悩み相談員、サービス向上委員、ふれあい窓口等）

設問 3-7　利用者から第三者委員への相談方法について （該当する内容すべて選択）

1. 直接、面接の機会を設けている　　2. 直接、電話することができる（職員を介さずに連絡できる）
3. 職員を介して連絡する　　4. 意見箱（連絡箱）を設けている
5. 定期的な第三者委員の訪問日（相談日）を設けている　　6. 特にない　　7. その他

設問 3-8　事業所で受けた苦情の報告（共有）について （該当する内容すべて選択）

1. 本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、相談や報告をして共有している
2. 本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合、相談・報告している
3. 年に数回、定期的に第三者委員への報告を行っている
4. 年に1回、第三者委員への報告を、事業報告等と一緒に併せて行っている
5. 今まで1件も苦情はない
6. 第三者委員への相談・報告は特に行っていない

設問 3-9　第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み　（該当する内容すべて選択）

1. 第三者委員のための研修を行っている
2. 第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修機会を図っている
3. 第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加している
4. 第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加している
5. 第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている
6. 特に、取り組みはしていない

設問 3-10　第三者委員の施設・事業所への訪問回数について　（1 ヶ所選択）

1. 毎月1回程度	2. 3ケ月に1回程度	3. 6ケ月に1回程度
4. 1年に1回程度	5. 特になし	

設問 3-11　第三者委員を設置しているメリットを感じますか　（1 ヶ所選択）

1. メリットがあると思う
   → **付問　第三者委員を設置した具体的なメリットは何ですか**
   （該当する内容すべて選択）

1.	事業所の提供するサービスや環境が改善される
2.	客観的な意見を取り入れることができる
3.	中立的な立場から助言が得られる
4.	解決にむけて一緒に考えてもらえる
5.	利用者、事業所の間に入ってもらえることで、負担感を和らげることができる
6.	第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解を得られやすい
7.	職員が気がつかない利用者の声をくみ取り、伝えてくれる
8.	話を聞いてもらうことにより、利用者が気持ちの安定を図れる
9.	職員以外に、利用者が相談できる場所（人）ができる
10.	苦情解決後のアフターフォローをしてくれる
11.	苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる

2. メリットは特に感じない
3. どちらともいえない

Ⅱ 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について

苦情解決の仕組みについて、利用者への周知方法をお答えください

設問 4　苦情解決体制の仕組みを利用者や家族に周知していますか　（該当する内容すべて選択）

1. ポスター等を事業所内に掲示	2. 利用案内、パンフレットに記載
3. 広報誌・機関誌に掲載	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. 周知していない	

設問 5　苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫していますか　（該当する内容すべて選択）

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. アンケートを行っている
5. 連絡帳を利用している	6. 特になし

事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ

設問 6　苦情解決のための要綱類の作成について （1 ヶ所選択）

1.　要綱や規定で明文化している	2.　今後、要綱等を作成予定
3.　要綱等は作成していない	4.　その他

設問 7　苦情を解決する役割をもった委員会等を設置していますか （1 ヶ所選択）

1.　設置している ――→ 平成　　年に設置
2.　設置していない
3.　その他

設問 8　苦情解決体制について、職員への周知方法について （該当する内容すべて選択）

1.　職員会議で周知している	2.　施設内研修で周知している	
3.　職員向け文書や回覧等で周知している	4.　その他の方法で周知	5.　特になし

苦情内容や解決経過を、今後に役立てていくための取り組みについて

設問 9　苦情の内容、経過などの記録、保存していますか （1 ヶ所選択）

1.　記録、保存している	2.　記録、保存していない	3.　その他

設問 10　事業所にあった苦情の内容や解決結果について （該当する内容すべて選択）

1.　苦情の申出人のみ直接、回答・報告している
2.　利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している
3.　事業所内の掲示板等に掲載（報告）している
4.　機関紙やおたより等にて掲載（報告）している
5.　ホームページに掲載（報告）している
6.　その他（　　）

設問 11　寄せられた苦情内容や解決経過等を職員に知らせていますか （1 ヶ所選択）

1.　事業所内で報告、回覧等で知らせている
2.　周知していない
3.　その他

設問 12　職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映（活用）させていますか （1 ヶ所選択）

1.　反映している	2.　反映（活用）していない	3.　その他

設問 13　苦情受付担当者の研修について （該当する内容すべて選択）

1.　苦情解決や権利擁護等について、事業所（または法人）で研修を受けている
2.　外部研修に参加したことがある
3.　これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない
4.　その他（　　）

Ⅲ平成27年度（平成27年4月1日～平成28年3月31日）の苦情受付件数等について
苦情の有無および件数をご記入ください

設問 14　平成 27 年度の苦情受付・件数について

1.　苦情の受付あり　　件　→　うち第三者委員がかかわった案件　　件

付問 1　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.	利用者の親族	件
3.	利用者の代理人	件	4.	民生委員児童委員	件
5.	地域の住民	件	6.	その他	件

付問 2　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.	職員の接遇・・・・・・・・	関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足	件
2.	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	件
3.	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	件
4.	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	件
5.	事故・損害・・・・・・・・・	介護支援事故（施設内の事故等）・物損	件
6.	権利侵害・・・・・・・・・・	暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害	件
7.	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	件
8.	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	件
9.	雇用に関すること・・・・	利用者の雇用形態、賃金、休暇	件
10.	その他・・・・・・・・・・・・	制度について・その他	件

付問 3　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で解決	件
2.	第三者委員立ち会いによる話し合いで解決	件
3.	継続中	件
4.	適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決	件
5.	弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	件
6.	解決できなかった、不調	件
7.	その他（　　）	件

2.　苦情の受付なし

Ⅳ苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみ

設問 15　安心してサービスを利用してもらえるために、工夫や努力されていることについて（該当する内容すべて選択）

1. サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている
2. 利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている
3. 利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている
4. 職員ヘヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている
5. 権利擁護や虐待防止に関する倫理規定、心得等を作成している
6. 職員に対して、権利擁護や虐待防止の考え方を徹底するための研修等を行っている
7. その他（　　）

設問 16　苦情受付担当者の能力として、何が求められていると思いますか （該当する内容3つまで選択）

1. 利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができる能力
2. 利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者や責任者等への報告、記録の蓄積ができる能力
3. 苦情や事故につながりかねない事象を見逃さない能力
4. 苦情や事故に、事業所内で迅速に対応できるチームマネジメント能力
5. 苦情や事故に適切な対応ができる人材を育成する能力
6. 利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネージメント能力
7. その他（　　）

Ⅴ苦情解決事業について、課題として認識されていること、あるいはご意見・ご要望などについて、ご自由にお書きください

ご意見・ご要望など

設問 17　苦情への対応について（課題に感じること、ご意見・ご要望）

設問 18　第三者委員について（課題に感じること、ご意見・ご要望）

設問 19　その他（研修、マニュアルの整備、要望など）

参考資料

障　第　452　号
社援第1352号
老発第514号
児発第575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合いへの立会い、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合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

○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合い

○苦情解決責任者は苦情申出人との話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。

○第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話合いは、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　語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」等に実績を掲載し、公表する。

平成28年度
社会福祉施設
総合損害補償

しせつの損害補償

インターネットで保険料試算できます
ふくしの保険　検索

老人福祉施設、障害者支援施設、児童福祉施設の
事故・紛争円満解決のために！

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

スケールメリットを活かした充実した補償と割安な保険料です。

プラン1 施設業務の補償（賠償責任保険、動産総合保険）

1 基本補償（賠償・見舞）

保険期間１年

▶補償金額

		基本補償（A型）	見舞費用付補償（B型）
賠償事故	対人賠償（１名・１事故）	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償（１事故）	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償（期間中）	200万円	200万円
	うち現金補償限度額（期間中）	20万円	20万円
	人格権侵害（期間中）	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失（期間中）	1,000万円	1,000万円
お見舞い等	事故対応特別費用（期間中）	500万円	500万円
	被害者対応費用（１名につき）	死　亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時　3万円 通院時　1万円 （1事故で10万円限度）	死　亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時　3万円 通院時　1万円 （1事故で10万円限度）
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料（掛金）

	定　員	基本補償（A型）
基本補償（A型）	1～50名	35,000～61,460円
	51～100名	68,270～97,000円
	以降1名～10名増ごと	1,500円
見舞費用付補償（B型）	基本補償（A型）保険料 ＋	【見舞費用加算】定員１名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円

◆ **28年度新設** 使用者賠償責任補償（プラン3-①オプション）
社会福祉法人役員の賠償責任補償（プラン4）

プラン2 施設利用者の補償
プラン3 施設職員の補償
プラン4 社会福祉法人役員の補償

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約（「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。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

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〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第三課
TEL：03(3593)6824
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、12/31～1/3 を除きます。）

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

〈SJNK15-17043 2016.02.18 作成〉

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

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

この冊子は共同募金配分金により発行しています