

# 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

2022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、社会福祉法第 83 条に基づき各都道府県に運営適正化委員会が設置されました。

2021 年で設置から 21 年が経過した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本調査は、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が無作為抽出した 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 3 回（2005 年度、2011 年度、2016 年度）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。

今回の調査では、はじめてwebによる調査を行いました。また、より良い苦情解決体制の整備に向けて、苦情対応や第三者委員の課題について把握し分析するための設問を設ける等、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、利用者主体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ご感謝申し上げます。

2022 年 1 月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 高橋 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	4
(1) 苦情受付担当者の設置状況	4
① 苦情受付担当者の設置	4
② 苦情受付担当者を設置した時期	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	6
(2) 苦情解決責任者の設置状況	7
① 苦情解決責任者の設置	7
② 苦情解決責任者を設置した時期	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	10
(3) 第三者委員の設置状況	11
① 第三者委員の設置	11
② 第三者委員を設置した時期	12
③ 第三者委員を設置していない理由(複数回答)	13
④ 第三者委員には、どのような人を選任しているか(複数回答)	14
⑤ 第三者委員の設置形態(複数回答)	15
⑥ 第三者委員の人数	16
⑦ 第三者委員の探し方(複数回答)	16
⑧ 第三者委員への報酬	17
⑨ 報酬の支払い方法	18
⑩ 利用者への周知・工夫(複数回答)	19
⑪ 利用者から第三者委員への相談方法(複数回答)	20
⑫ 事業所で受けた苦情の報告・共有の仕組み(複数回答)	21
⑬ 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)	22
⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数	23
⑮ 第三者委員設置による利点	23
⑯ 第三者委員を設置した具体的な利点(複数回答)	24

3	事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発	25
(1)	利用者への苦情解決の仕組みの周知方法	25
①	利用者や家族への周知方法(複数回答)	25
②	事業所・法人以外の外部の苦情相談先(複数回答)	25
③	苦情・意見を取り入れるための工夫(複数回答)	26
(2)	事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ	27
①	苦情解決のための要綱等の作成	27
②	苦情を解決する役割をもった委員会等の設置	27
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	28
④	委員会等の開催頻度	28
⑤	苦情解決体制について、職員への周知方法(複数回答)	29
(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	30
①	苦情の内容、経過などの記録	30
②	苦情の内容や解決結果の掲載・報告(複数回答)	30
③	事業者内での、苦情内容や解決経過等の共有(複数回答)	31
④	職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映・活用	32
⑤	苦情解決の研修への参加(複数回答)	32
⑥	研修を受けたことがない理由(複数回答)	33
4	令和2年度(2020年度)の苦情受付件数等	34
(1)	令和2年度(2020年度)の苦情受付の有無	34
(2)	内容別にみた苦情件数(複数回答)	35
(3)	申出者別にみた苦情件数	36
(4)	解決方法別にみた苦情解決件数	36
5	苦情を生まないための取り組み	37
(1)	安心してサービスを利用してもらうための取り組み(複数回答)	37
(2)	苦情解決の担当者として求められること(複数回答)	38
6	苦情解決事業の課題として認識されていること	39
(1)	苦情への対応についての課題(複数回答)	39
(2)	第三者委員についての課題(複数回答)	41
(3)	その他(研修、マニュアルの整備、要望など)	43
7	調査票	46
8	参考資料(厚生省通知)	53



# 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」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、2016 年度(平成 28 年度)の調査から 5 年が経過し、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、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

2021 年 8 月 1 日

## (4)調査方法

webによるアンケート調査

## (5)調査期間

2021 年 8 月 2 日～2021 年 9 月 7 日

## (6)回収率

49.2% 1,722 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 苦情やトラブルを生まないための取り組み、課題

## (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(14,528 か所)の 24.1%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	5		
	特別養護老人ホーム	106		
	軽費老人ホーム	3		
	通所介護	190		
	老人短期入所施設	50		
	ケアハウス	9		
	認知症対応型共同生活介護	198		
	訪問介護	463		
	小規模多機能型居宅介護	26		
◆高齢分野 小計		1,050	438	41.7%
児童分野	保育所	630		
	乳児院	3		
	母子生活支援施設	3		
	児童養護施設	8		
	児童自立支援施設	1		
	障害児相談支援	69		
	児童発達支援	118		
	放課後等デイサービス	211		
	福祉型障害児入所施設	3		
◆児童分野 小計		1,046	499	47.7%
障害分野	居宅介護・重度訪問介護	500		
	行動援護	33		
	同行援護	51		
	短期入所	54		
	療養介護	3		
	生活介護	190		
	共同生活援助	190		
	施設入所支援	21		
	宿泊型自立訓練	2		
	自立訓練	14		
	就労移行支援・就労定着支援	86		
	就労継続支援A型	19		
	就労継続支援B型	147		
	計画相談支援	90		
◆障害分野 小計		1,400	781	55.8%
その他	隣保事業施設	1		
	更生保護施設	1		
	救護施設	1		
	更生施設	1		
◆その他 小計		4	4	100.0%
◆合計		3,500	1,722	49.2%

## Ⅱ 調査結果

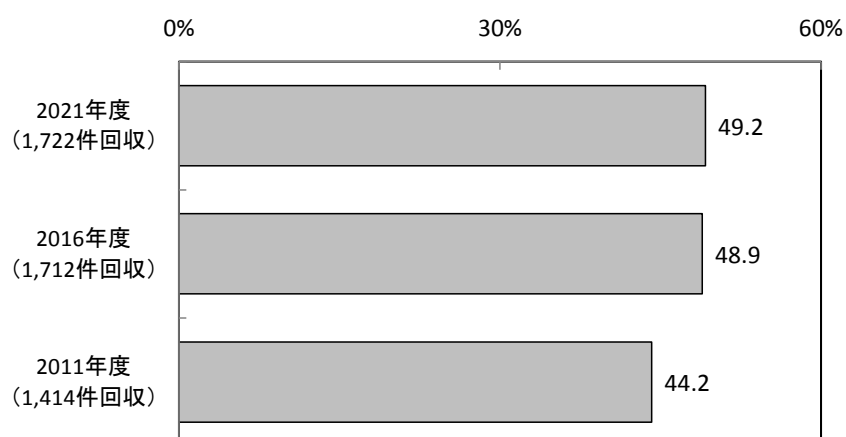
### 1 本調査の回収率

#### (1) 調査対象事業種別調査結果

3,500 か所配布 1,722 か所回収 回収率 49.2%

区分	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011
配布数	1,050	1,046	1,400	4	3,500	3,500	3,200
回収数	438	499	781	4	1,722	1,712	1,414
回収率	41.7%	47.7%	55.8%	100.0%	49.2%	48.9%	44.2%

#### (2) 回収率



## 2 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組み

### (1) 苦情受付担当者の設置状況

#### ① 苦情受付担当者の設置

回答した事業者の 98.1%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 1.9%にとどまった。過去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	合計	2016	2011	2005
設置している	427	495	765	3	1,690	1,697	1,399	675
	97.5%	99.2%	98.0%	75.0%	98.1%	99.6%	99.7%	98.5%
設置していない	11	4	16	1	32	6	4	10
	2.5%	0.8%	2.0%	25.0%	1.9%	0.4%	0.3%	1.5%
合計	438	499	781	4	1,722	1,703	1,403	685

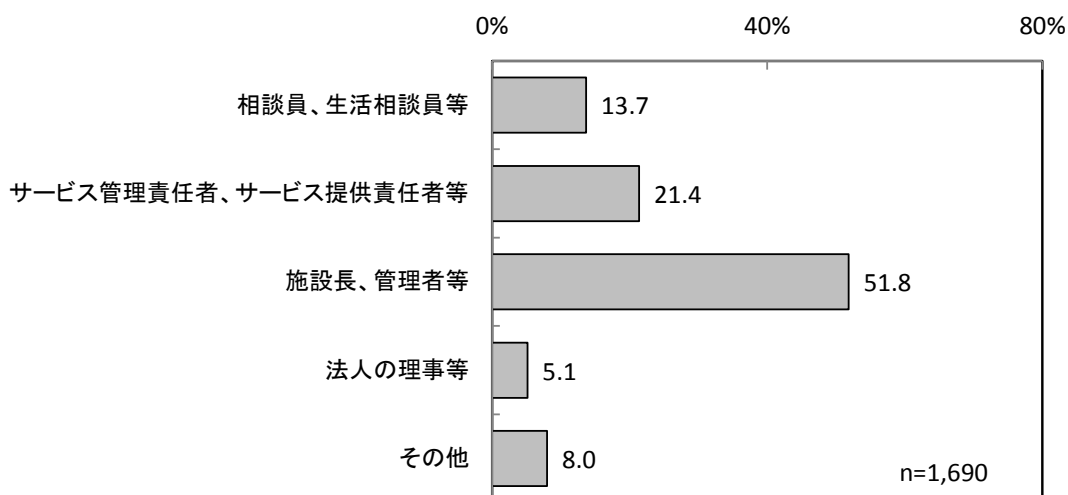
#### ② 苦情受付担当者を設置した時期

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
2010 年度以前	252	133	303	3	691
	59.0%	26.9%	39.6%	100.0%	40.9%
2011 年度	13	19	28	0	60
	3.0%	3.8%	3.7%	0.0%	3.6%
2012 年度	22	21	35	0	78
	5.2%	4.2%	4.6%	0.0%	4.6%
2013 年度	23	34	47	0	104
	5.4%	6.9%	6.1%	0.0%	6.2%
2014 年度	19	27	47	0	93
	4.4%	5.5%	6.1%	0.0%	5.5%
2015 年度	15	34	45	0	94
	3.5%	6.9%	5.9%	0.0%	5.6%
2016 年度	11	38	37	0	86
	2.6%	7.7%	4.8%	0.0%	5.1%
2017 年度	11	37	38	0	86
	2.6%	7.5%	5.0%	0.0%	5.1%
2018 年度	21	48	56	0	125
	4.9%	9.7%	7.3%	0.0%	7.4%
2019 年度	20	37	49	0	106
	4.7%	7.5%	6.4%	0.0%	6.3%
2020 年度	12	35	56	0	103
	2.8%	7.1%	7.3%	0.0%	6.1%
2021 年度	8	32	24	0	64
	1.9%	6.5%	3.1%	0.0%	3.8%
合計	427	495	765	3	1,690

③ 苦情受付担当者はどのような人が担っているか

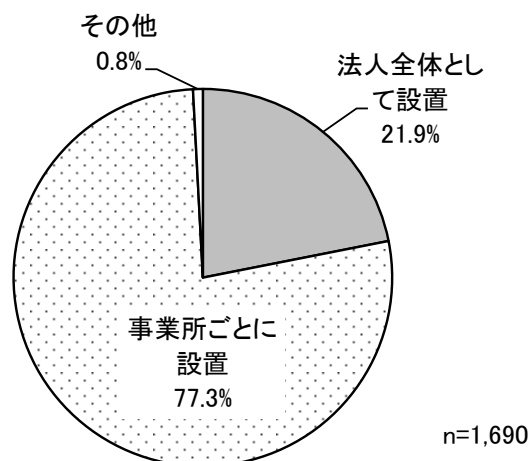
苦情受付担当者の役職として、最も多かったのは、「施設長、管理者等」で 51.8%だった。つぎに「サービス管理責任者、サービス提供責任者等」で 21.4%、「相談員、生活相談員等」13.7%となった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
相談員、生活相談員等	115	19	96	1	231	284
	26.9%	3.8%	12.5%	33.3%	13.7%	17.1%
サービス管理責任者、 サービス提供責任者等	59	57	245	0	361	827
	13.8%	11.5%	32.0%	0.0%	21.4%	49.8%
施設長、管理者等	234	308	333	1	876	297
	54.8%	62.2%	43.5%	33.3%	51.8%	17.9%
法人の理事等	11	27	49	0	87	47
	2.6%	5.5%	6.4%	0.0%	5.1%	2.8%
その他	8	84	42	1	135	207
	1.9%	17.0%	5.5%	33.3%	8.0%	12.5%
合計	427	495	765	3	1,690	1,662



④ 苦情受付担当者の配置方法

「事業所ごとに設置」が 77.3%、「法人全体として設置」21.9%、「その他」0.8%となっている。  
過去の調査結果でも同様に「事業所ごとに設置」が最も多かった。



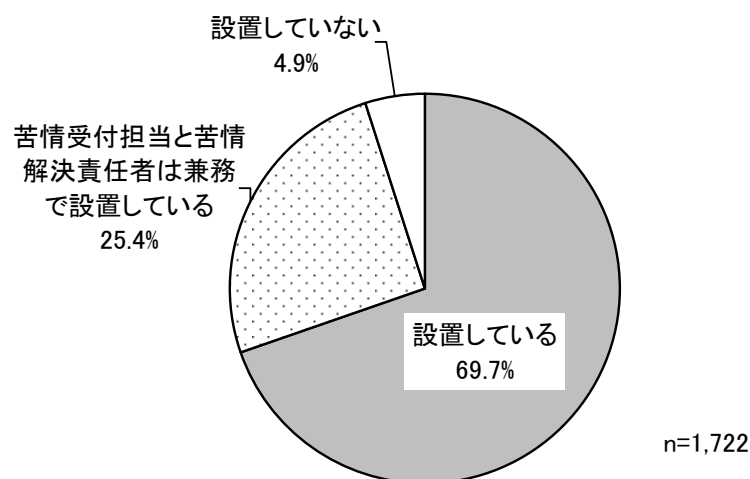
	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※	2005※
法人全体として設置	71 16.6%	82 16.6%	217 28.4%	0 0.0%	370 21.9%	255 18.5%	300 23.5%	88 13.1%
事業所ごとに設置	353 82.7%	409 82.6%	541 70.7%	3 100.0%	1,306 77.3%	1,095 79.5%	1,084 84.8%	571 84.7%
その他	3 0.7%	4 0.8%	7 0.9%	0 0.0%	14 0.8%	28 2.0%	45 3.5%	15 2.2%
合計	427	495	765	3	1,690	1,378	1,279	674

※2011年度、2005年度は複数回答

## (2) 苦情解決責任者の設置状況

### ① 苦情解決責任者の設置

「設置している」69.7%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」25.4%の合計は 95.1%となり、回答した事業のほとんどで苦情解決責任者を設置していた。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※	2005※
	設置している	264 60.3%	397 79.6%	536 68.6%	3 75.0%	1,200 69.7%	1,333 78.4%	1,340 95.7%
苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している	145 33.1%	90 18.0%	202 25.9%	0 0.0%	437 25.4%	325 19.1%		
設置していない	29 6.6%	12 2.4%	43 5.5%	1 25.0%	85 4.9%	43 2.5%	60 4.3%	9 1.3%
合計	438	499	781	4	1,722	1,701	1,400	687

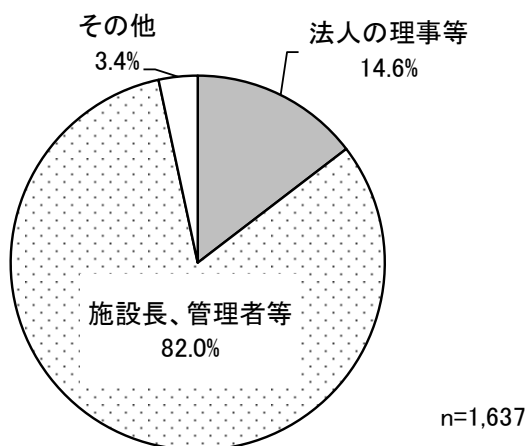
※2011年度、2005年度は「苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している」のデータなし

② 苦情解決責任者を設置した時期

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
2010 年度以前	247	132	288	2	669
	60.4%	27.1%	39.0%	66.7%	40.9%
2011 年度	11	18	26	0	55
	2.7%	3.7%	3.5%	0.0%	3.4%
2012 年度	21	21	36	1	79
	5.1%	4.3%	4.9%	33.3%	4.8%
2013 年度	22	31	48	0	101
	5.4%	6.4%	6.5%	0.0%	6.2%
2014 年度	16	26	45	0	87
	3.9%	5.3%	6.1%	0.0%	5.3%
2015 年度	17	33	46	0	96
	4.2%	6.8%	6.2%	0.0%	5.9%
2016 年度	10	38	33	0	81
	2.4%	7.8%	4.5%	0.0%	4.9%
2017 年度	11	35	38	0	84
	2.7%	7.2%	5.1%	0.0%	5.1%
2018 年度	19	47	55	0	121
	4.6%	9.7%	7.5%	0.0%	7.4%
2019 年度	20	37	46	0	103
	4.9%	7.6%	6.2%	0.0%	6.3%
2020 年度	9	35	52	0	96
	2.2%	7.2%	7.0%	0.0%	5.9%
2021 年度	6	34	25	0	65
	1.5%	7.0%	3.4%	0.0%	4.0%
合計	409	487	738	3	1,637

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、管理者等」82.0%、「法人の理事等」14.6%、「その他」3.4%となっている。過去の調査結果でも同様に「施設長、管理者等」が最も多かった。

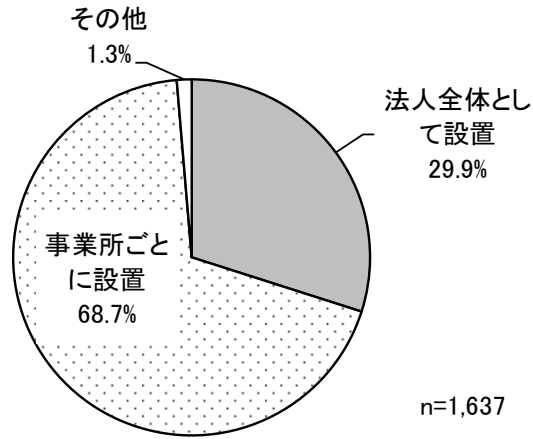


	属性				合計	年度別		
	高齢	児童	障害	その他		2016	2011※	2005※
法人の理事等	30 7.3%	61 12.5%	148 20.1%	0 0.0%	239 14.6%	223 14.1%	205 16.1%	71 10.5%
施設長、管理者等	373 91.2%	409 84.0%	558 75.6%	3 100.0%	1,343 82.0%	1,202 76.2%	946 74.3%	567 83.6%
その他	6 1.5%	17 3.5%	32 4.3%	0 0.0%	55 3.4%	153 9.7%	240 18.8%	54 8.0%
合計	409	487	738	3	1,637	1,578	1,274	678

※2011年度、2005年度データは複数回答

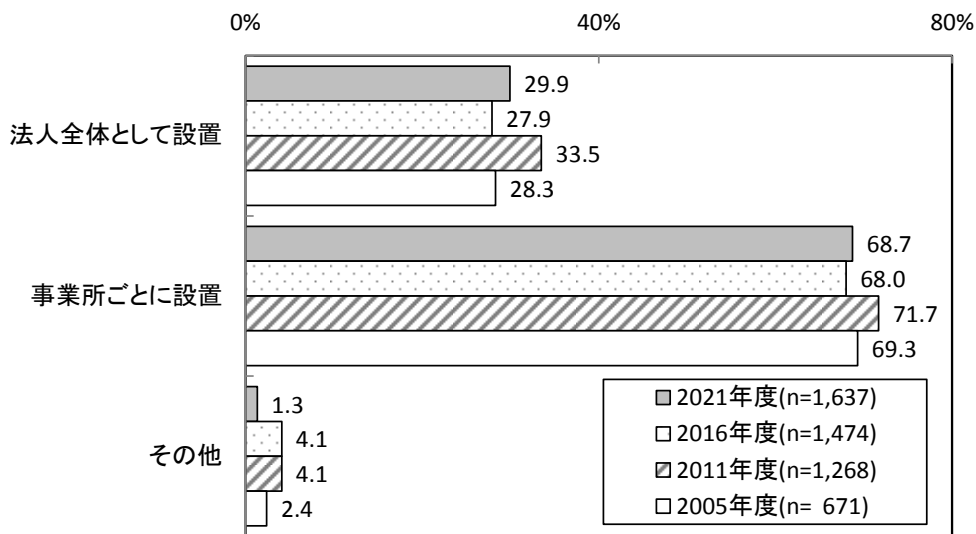
④ 苦情解決責任者の配置方法

苦情解決責任者を「設置している」と回答した事業者の 68.7%が「事業所ごとに設置」し、29.9%が「法人全体として設置」している。過去の調査結果でも、「事業所ごとに設置」が最も多かった。



	2021年度					過去の調査結果		
	高年齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※	2005※
法人全体として設置	103 25.2%	105 21.6%	282 38.2%	0 0.0%	490 29.9%	411 27.9%	425 33.5%	190 28.3%
事業所ごとに設置	302 73.8%	377 77.4%	443 60.0%	3 100.0%	1,125 68.7%	1,002 68.0%	909 71.7%	465 69.3%
その他	4 1.0%	5 1.0%	13 1.8%	0 0.0%	22 1.3%	61 4.1%	52 4.1%	16 2.4%
合計	409	487	738	3	1,637	1,474	1,268	671

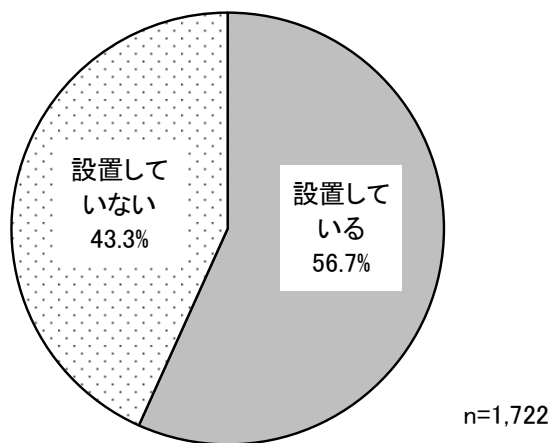
※2011年度、2005年度データは複数回答



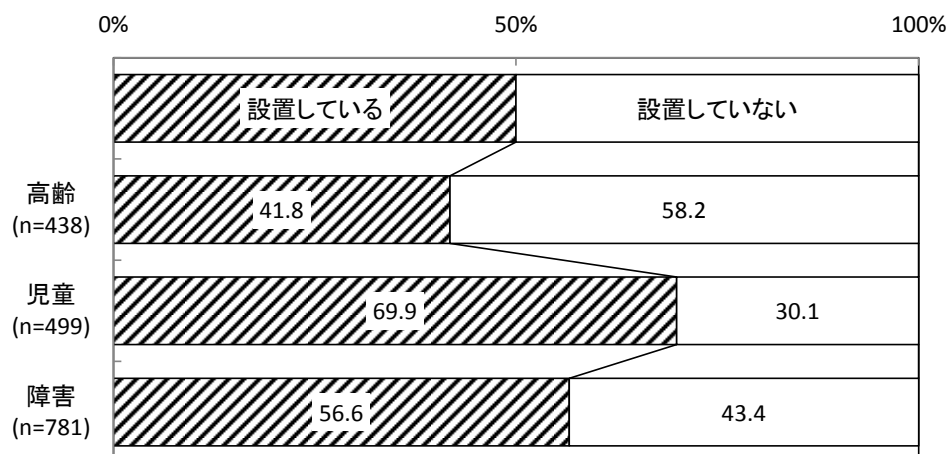
### (3) 第三者委員の設置状況

#### ① 第三者委員の設置

第三者委員を「設置している」が 56.7%、「設置していない」が 43.3%であった。分野ごとに比較すると児童分野が 69.9%、障害分野が 56.6%、高齢分野は 41.8%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	合計	2016	2011	2005
						設置している	183	349
	41.8%	69.9%	56.6%	75.0%	56.7%	67.4%	56.3%	76.4%
設置していない	255	150	339	1	745	553	576	155
	58.2%	30.1%	43.4%	25.0%	43.3%	32.6%	43.7%	23.6%
合計	438	499	781	4	1,722	1,697	1,319	657



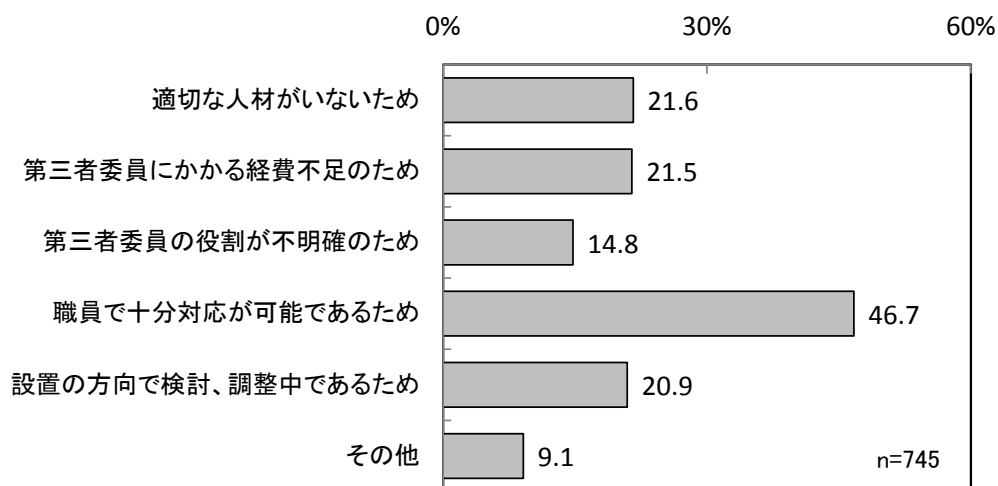
② 第三者委員を設置した時期

第三者委員の設置時期は、「2010 年度以前」の設置が 47.7%と最も多い。この傾向は、受付担当者(40.9%)、苦情解決責任者(40.9%)の設置と同様である。

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
2010 年度以前	128	120	216	2	466
	69.9%	34.4%	48.9%	66.7%	47.7%
2011 年度	4	19	13	0	36
	2.2%	5.4%	2.9%	0.0%	3.7%
2012 年度	9	16	22	1	48
	4.9%	4.6%	5.0%	33.3%	4.9%
2013 年度	5	29	27	0	61
	2.7%	8.3%	6.1%	0.0%	6.2%
2014 年度	1	16	26	0	43
	0.5%	4.6%	5.9%	0.0%	4.4%
2015 年度	5	20	23	0	48
	2.7%	5.7%	5.2%	0.0%	4.9%
2016 年度	4	23	21	0	48
	2.2%	6.6%	4.8%	0.0%	4.9%
2017 年度	9	18	18	0	45
	4.9%	5.2%	4.1%	0.0%	4.6%
2018 年度	12	30	25	0	67
	6.6%	8.6%	5.7%	0.0%	6.9%
2019 年度	2	21	14	0	37
	1.1%	6.0%	3.2%	0.0%	3.8%
2020 年度	2	17	22	0	41
	1.1%	4.9%	5.0%	0.0%	4.2%
2021 年度	2	20	15	0	37
	1.1%	5.7%	3.4%	0.0%	3.8%
合計	183	349	442	3	977

③ 第三者委員を設置していない理由(複数回答)

第三者委員を設置していない理由では、「職員で十分対応が可能であるため」が46.7%であり、前回調査と同様の傾向であった。つぎに「適切な人材がないため」21.6%、「第三者委員にかかる経費不足のため」21.5%、「設置の方向で検討、調整中であるため」20.9%と続いている。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011	2005
適切な人材がないため	57 22.4%	27 18.0%	77 22.7%	0 0.0%	161 21.6%	83 16.7%	102 17.7%	19 12.3%
第三者委員にかかる経費不足のため	40 15.7%	38 25.3%	82 24.2%	0 0.0%	160 21.5%	94 18.9%	118 20.5%	16 10.3%
第三者委員の役割が不明確のため	42 16.5%	18 12.0%	50 14.7%	0 0.0%	110 14.8%	78 15.7%	100 17.4%	26 16.8%
職員で十分対応が可能であるため	142 55.7%	56 37.3%	149 44.0%	1 100.0%	348 46.7%	266 53.4%	306 53.1%	52 33.5%
設置の方向で検討、調整中であるため	37 14.5%	40 26.7%	79 23.3%	0 0.0%	156 20.9%	61 12.2%	100 17.4%	59 38.1%
その他	25 9.8%	17 11.3%	26 7.7%	0 0.0%	68 9.1%	56 11.2%	62 10.8%	21 13.5%
全体	255 100.0%	150 100.0%	339 100.0%	1 100.0%	745 100.0%	498 100.0%	576 100.0%	155 100.0%

「その他」の意見では、会社や法人の方針、苦情がない、県保育会保育園利用者相談室、川崎市障害福祉施設事業協会等を利用という意見であった。

④ 第三者委員には、どのような人を選任しているか(複数回答)

第三者委員にどのような人を選任しているかを聞いたところ、「その他」が 31.0%と最も多かった。ついで「民生委員・児童委員」、「他施設の施設長、役員」、「大学教員等」、「評議員(理事をのぞく)」、「弁護士」、「監事、監査役」の順であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※
評議員(理事をのぞく)	65 35.5%	27 7.7%	68 15.4%	0 0.0%	160 16.4%	214 18.9%	203 27.3%
監事、監査役	37 20.2%	41 11.7%	52 11.8%	0 0.0%	130 13.3%	170 15.0%	156 21.0%
社会福祉士	6 3.3%	15 4.3%	42 9.5%	0 0.0%	63 6.4%	91 8.0%	55 7.4%
民生委員・児童委員	52 28.4%	150 43.0%	83 18.8%	1 33.3%	286 29.3%	290 25.6%	174 23.4%
自治会長	23 12.6%	36 10.3%	12 2.7%	0 0.0%	71 7.3%	72 6.4%	
大学教員等	21 11.5%	47 13.5%	97 21.9%	2 66.7%	167 17.1%	185 16.3%	131 17.6%
弁護士	19 10.4%	42 12.0%	90 20.4%	0 0.0%	151 15.5%	166 14.7%	120 16.2%
元利用者の家族(OB)	11 6.0%	7 2.0%	11 2.5%	0 0.0%	29 3.0%	19 1.7%	32 4.3%
他施設の施設長、役員	42 23.0%	80 22.9%	139 31.4%	0 0.0%	261 26.7%	238 21.0%	151 20.3%
社協関係者	5 2.7%	18 5.2%	32 7.2%	0 0.0%	55 5.6%	83 7.3%	46 6.2%
医療関係者	6 3.3%	9 2.6%	7 1.6%	0 0.0%	22 2.3%	33 2.9%	34 4.6%
その他	45 24.6%	99 28.4%	158 35.7%	1 33.3%	303 31.0%	456 40.2%	217 29.2%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,133 100.0%	743 100.0%

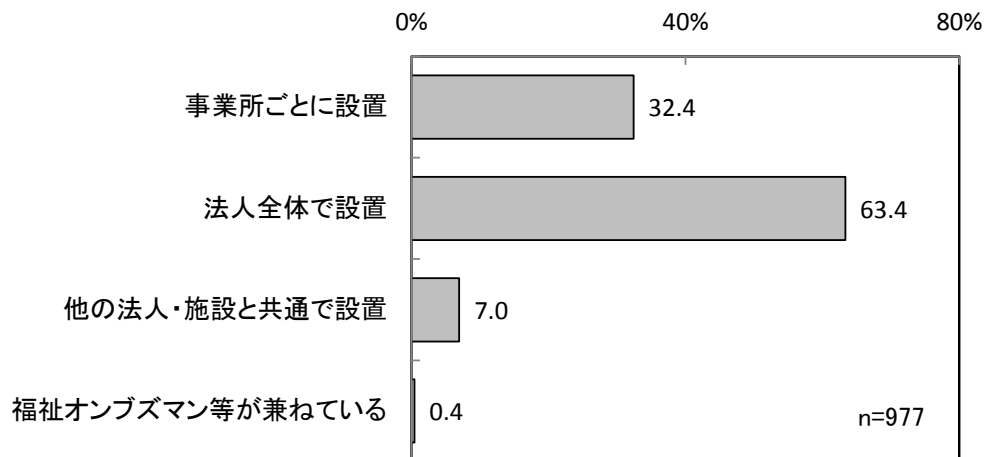
※2011年度「自治会長」のデータなし

「その他」では、県保育会保育園利用者相談室等の団体名のほか、ボランティア、地域住民などの地域の関係者、当事者団体、親(家族)の会、元行政職員などの事業所をよく知る方、司法書士、行政書士、学識経験者、保護司、社会保険労務士、元マスコミ関係者等の職種の方であった。

⑤ 第三者委員の設置形態（複数回答）

第三者委員の設置形態では、「法人全体で設置」が 63.4%、「事業所ごとに設置」32.4%、「他の法人・施設と共通で設置」7.0%、「福祉オンブズマン等が兼ねている」0.4%であった。

高齢・障害分野では「法人全体で設置」の回答が7割と高く、「事業所ごとに設置」は低い傾向だが、児童分野は「法人全体で設置」と「事業所ごとに設置」で各約5割の回答を得た。

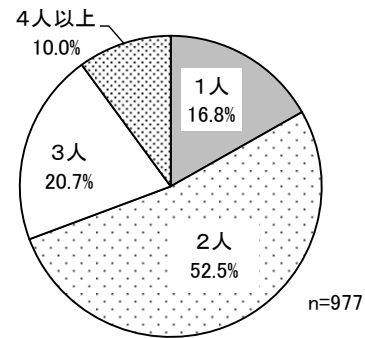


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011
	事業所ごとに設置	57 31.1%	160 45.8%	97 21.9%	3 100.0%	317 32.4%	336 29.7%
法人全体で設置	128 69.9%	171 49.0%	320 72.4%	0 0.0%	619 63.4%	700 61.8%	485 65.7%
他の法人・施設と共通で設置	4 2.2%	32 9.2%	32 7.2%	0 0.0%	68 7.0%	130 11.5%	94 12.7%
福祉オンブズマン等が兼ねている	0 0.0%	0 0.0%	4 0.9%	0 0.0%	4 0.4%	12 1.1%	17 2.3%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,132 100.0%	738 100.0%

「他の法人・施設と共通で設置」では、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、などの回答があった。

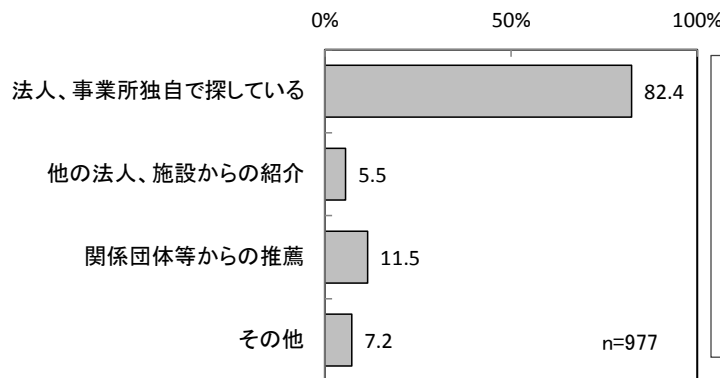
⑥ 第三者委員の人数

第三者委員の人数で最も多かった回答は「2人」が 52.5%、ついで「3人」が 20.7%、「1人」が 16.8%、「4人以上」が 10.0%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。



	属性別				合計	年次別	
	高齢	児童	障害	その他		2016	2011
1人	22 12.0%	45 12.9%	96 21.7%	1 33.3%	164 16.8%	149 13.3%	120 16.5%
2人	99 54.1%	200 57.3%	212 48.0%	2 66.7%	513 52.5%	599 53.3%	326 44.9%
3人	46 25.1%	57 16.3%	99 22.4%	0 0.0%	202 20.7%	249 22.2%	195 26.9%
4人以上	16 8.7%	47 13.5%	35 7.9%	0 0.0%	98 10.0%	127 11.3%	85 11.7%
合計	183	349	442	3	977	1,124	726

⑦ 第三者委員の探し方(複数回答)



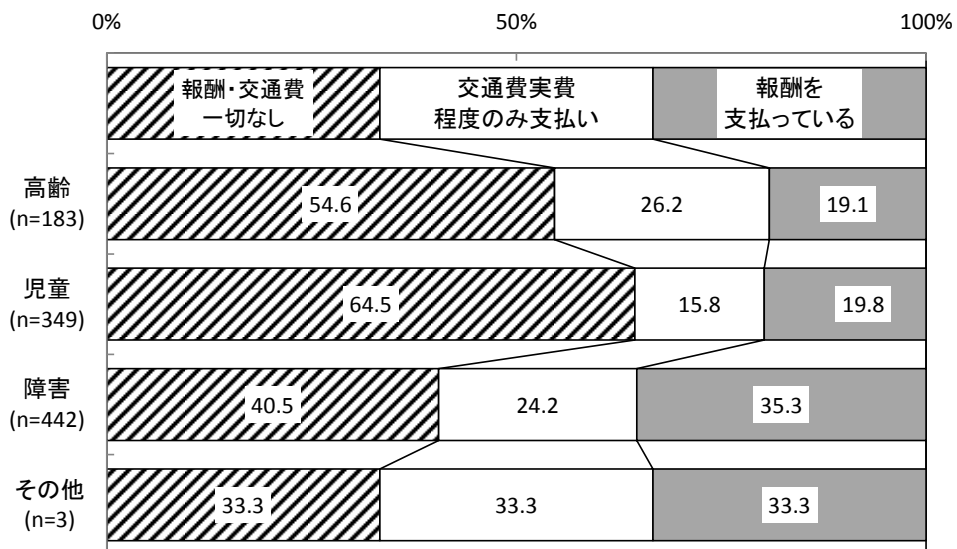
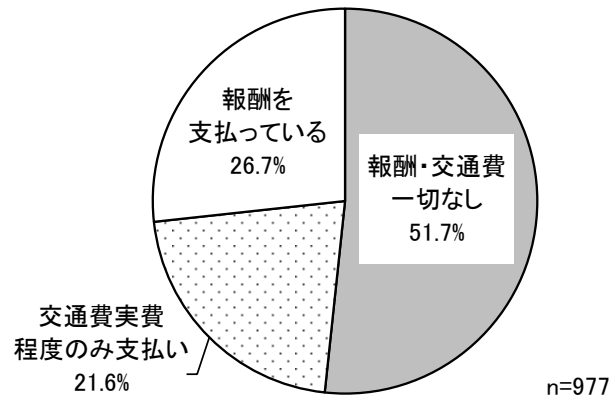
第三者委員の探し方では、「法人、事業所独自で探している」が82.4%と最も多く、ついで「関係団体等からの推薦」が11.5%であった。この傾向は前回の調査結果と同様であった。

探し方	属性別				合計	年次別		
	高齢	児童	障害	その他		2016	2011	2005
法人、事業所独自で探している	170 92.9%	256 73.4%	376 85.1%	3 100.0%	805 82.4%	893 81.1%	598 80.5%	418 83.3%
他の法人、施設からの紹介	5 2.7%	16 4.6%	32 7.2%	1 33.3%	54 5.5%	62 5.6%	36 4.8%	12 2.4%
関係団体等からの推薦	9 4.9%	64 18.3%	39 8.8%	0 0.0%	112 11.5%	134 12.2%	102 13.7%	44 8.8%
その他	6 3.3%	37 10.6%	27 6.1%	0 0.0%	70 7.2%	91 8.3%	39 5.2%	24 4.8%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,101 100.0%	743 100.0%	502 100.0%

⑧ 第三者委員への報酬

第三者委員への報酬については、「報酬・交通費一切なし」が51.7%と最も多く、ついで「報酬を支払っている」26.7%、「交通費実費程度のみ支払い」21.6%、となった。過去の調査結果では、「報酬を支払っている」よりも「交通費実費程度のみ支払い」が多かった。

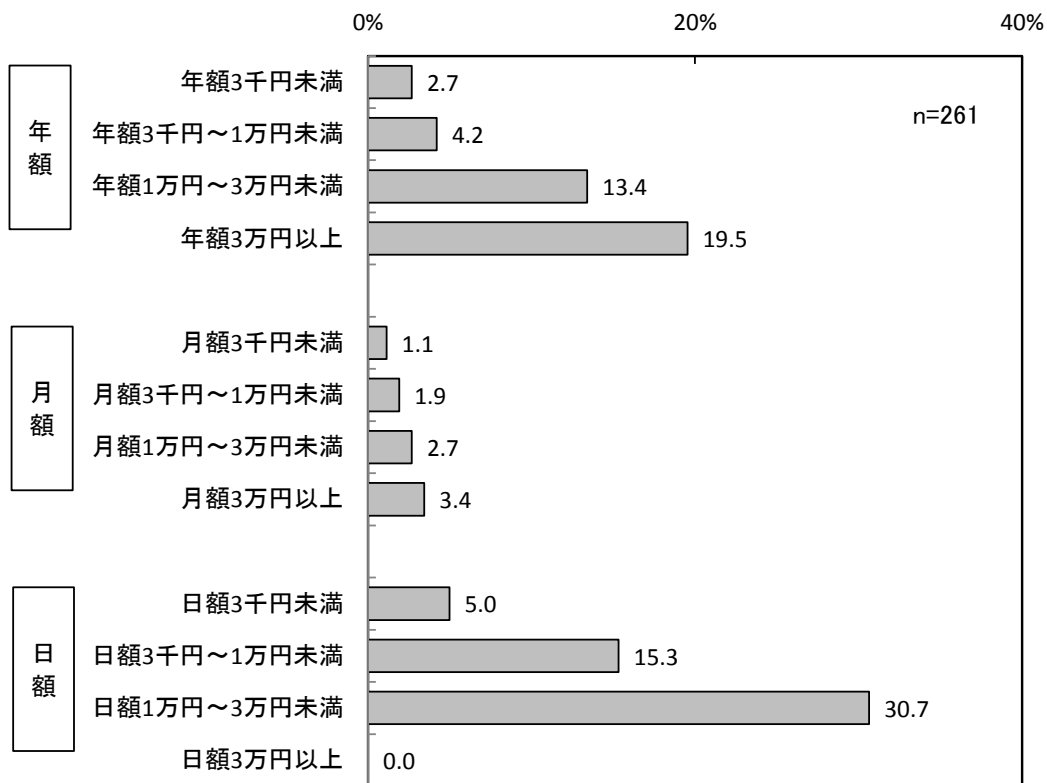
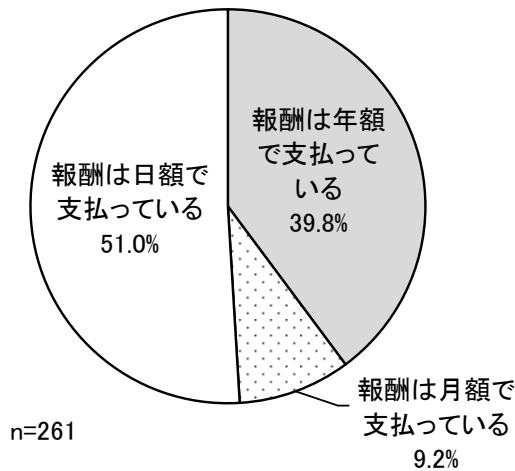
	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011
報酬・交通費一切なし	100 54.6%	225 64.5%	179 40.5%	1 33.3%	505 51.7%	518 53.1%	311 46.4%
交通費実費程度のみ支払い	48 26.2%	55 15.8%	107 24.2%	1 33.3%	211 21.6%	242 24.8%	204 30.4%
報酬を支払っている	35 19.1%	69 19.8%	156 35.3%	1 33.3%	261 26.7%	215 22.1%	155 23.1%
合計	183	349	442	3	977	975	670



⑨ 報酬の支払い方法

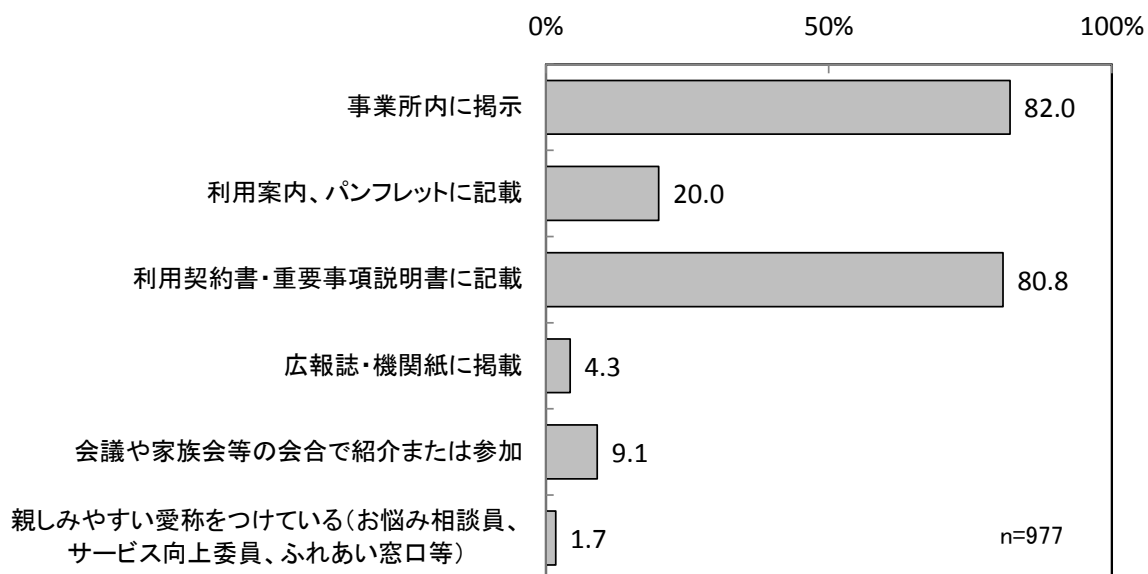
「報酬を支払っている」と回答した事業者(全体の 26.7%)の報酬の支払い方法について、「報酬は日額で支払っている」が 51.0%と最も多く、ついで「報酬は年額で支払っている」が 39.8%、「報酬は月額で支払っている」が 9.2%だった。

また、報酬金額で回答が最も多かったのが、「日額1万円～3万円未満」が 30.7%、ついで「年額3万円以上」が 19.5%、「日額3千円～1万円未満」が 15.3%、「年額1万円～3万円未満」が 13.4%の順であった。過去の調査結果では、「日額3千円～1万円未満」が最も多く、ついで「日額1万円～3万円未満」、「年額3万円以上」の順であった。



⑩ 利用者への周知・工夫（複数回答）

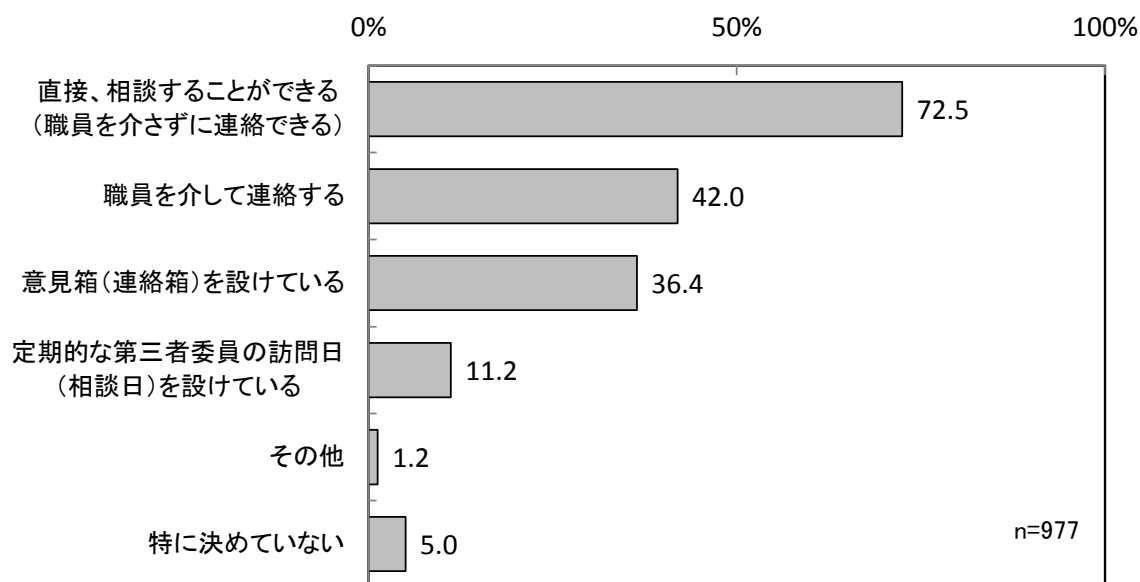
利用者への第三者委員の周知方法では、「事業所内に掲示」が最も多く 82.0%、ついで「利用契約書・重要事項説明書に記載」が 80.8%だった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
事業所内に掲示	154	300	344	3	801	989
	84.2%	86.0%	77.8%	100.0%	82.0%	86.9%
利用案内、パンフレットに記載	19	120	54	2	195	223
	10.4%	34.4%	12.2%	66.7%	20.0%	19.3%
利用契約書・重要事項説明書に記載	122	282	384	1	789	843
	66.7%	80.8%	86.9%	33.3%	80.8%	74.1%
広報誌・機関紙に掲載	4	9	28	1	42	60
	2.2%	2.6%	6.3%	33.3%	4.3%	5.3%
会議や家族会等の会合で紹介または参加	9	27	53	0	89	141
	4.9%	7.7%	12.0%	0.0%	9.1%	12.4%
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)	2	2	13	0	17	25
	1.1%	0.6%	2.9%	0.0%	1.7%	2.2%
全体	183	349	442	3	977	1,138
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

⑪ 利用者から第三者委員への相談方法（複数回答）

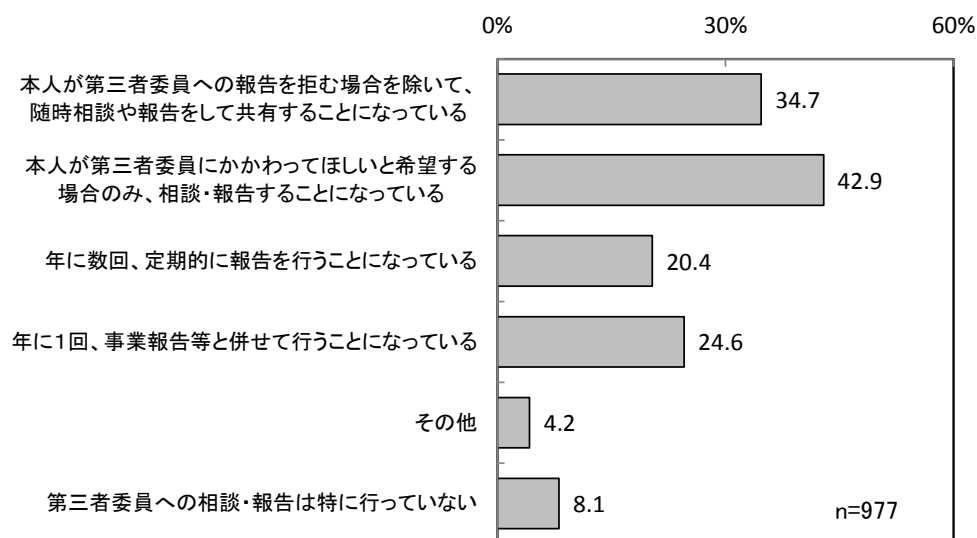
利用者から第三者委員への相談方法では、「直接、相談することができる（職員を介さずに連絡できる）」が 72.5%と最も多かった。ついで「職員を介して連絡する」が 42.0%、「意見箱（連絡箱）を設けている」が 36.4%、「定期的な第三者委員の訪問日（相談日）を設けている」が 11.2%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
直接、相談することができる (職員を介さずに連絡できる)	94 51.4%	293 84.0%	320 72.4%	1 33.3%	708 72.5%	830 73.2%
職員を介して連絡する	82 44.8%	122 35.0%	203 45.9%	3 100.0%	410 42.0%	430 37.9%
意見箱(連絡箱)を設けている	68 37.2%	163 46.7%	123 27.8%	2 66.7%	356 36.4%	371 32.7%
定期的な第三者委員の 訪問日(相談日)を設けている	12 6.6%	14 4.0%	82 18.6%	1 33.3%	109 11.2%	150 13.2%
その他	1 0.5%	5 1.4%	6 1.4%	0 0.0%	12 1.2%	19 1.7%
特に決めていない	12 6.6%	9 2.6%	28 6.3%	0 0.0%	49 5.0%	39 3.4%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,134 100.0%

⑫ 事業所で受けた苦情の報告・共有の仕組み(複数回答)

第三者委員への苦情の報告については、「本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合のみ、相談・報告することになっている」が最も多く 42.9%、ついで「本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、随時相談や報告をして共有することになっている」が 34.7%、「年に1回、事業報告等と併せて行うことになっている」が 24.6%、「年に数回、定期的に報告を行うことになっている」が 20.4%だった。また、「第三者委員への相談・報告は特に行っていない」は 8.1%だった。

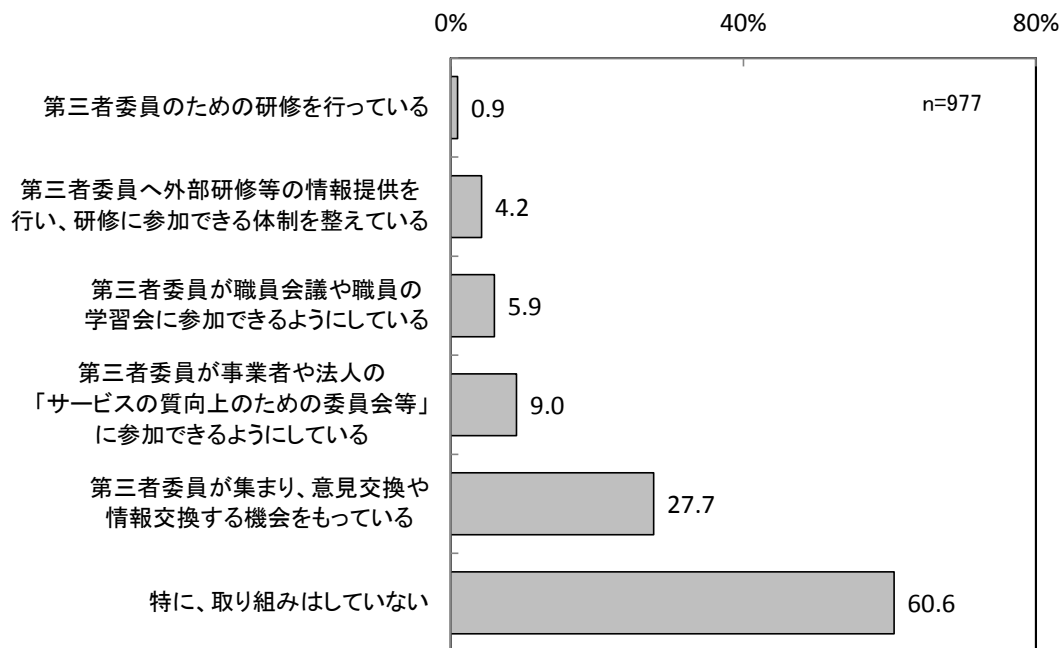


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、随時相談や報告をして共有することになっている	56	117	165	1	339	340
	30.6%	33.5%	37.3%	33.3%	34.7%	30.1%
本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合のみ、相談・報告することになっている	60	169	188	2	419	416
	32.8%	48.4%	42.5%	66.7%	42.9%	36.8%
年に数回、定期的に報告を行うことになっている	48	53	96	2	199	246
	26.2%	15.2%	21.7%	66.7%	20.4%	21.8%
年に1回、事業報告等と併せて行うことになっている	57	80	102	1	240	231
	31.1%	22.9%	23.1%	33.3%	24.6%	20.5%
その他	3	14	24	0	41	225
	1.6%	4.0%	5.4%	0.0%	4.2%	19.9%
第三者委員への相談・報告は特に行っていない	13	34	32	0	79	99
	7.1%	9.7%	7.2%	0.0%	8.1%	8.8%
全体	183	349	442	3	977	1,129
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

「その他」では、法人で解決しない場合など事案により報告、不定期で相談を兼ね報告、定期的に設置している運営委員会にて共有、報告を必要とする苦情はない、などの回答があった。

⑬ 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）

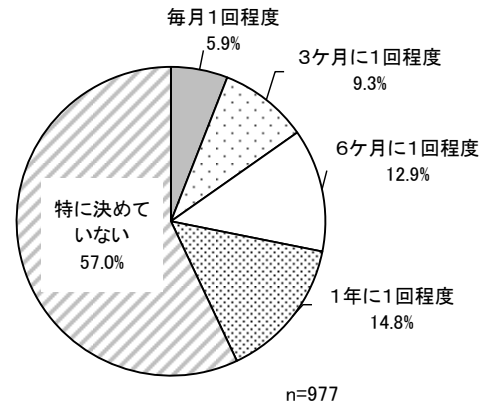
第三者委員の役割、機能を高めるための取り組みでは、「特に、取り組みはしていない」が60.6%と過半数を超えた。ついで、「第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている」が27.7%、「第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加できるようにしている」が9.0%、「第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている」が5.9%、「第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修に参加できる体制を整えている」が4.2%、「第三者委員のための研修を行っている」が0.9%の順であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
第三者委員のための研修を行っている	2 1.1%	0 0.0%	7 1.6%	0 0.0%	9 0.9%	32 3.0%
第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修に参加できる体制を整えている	5 2.7%	13 3.7%	23 5.2%	0 0.0%	41 4.2%	58 5.4%
第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている	2 1.1%	16 4.6%	40 9.0%	0 0.0%	58 5.9%	79 7.3%
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」に参加できるようにしている	17 9.3%	29 8.3%	42 9.5%	0 0.0%	88 9.0%	87 8.1%
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	69 37.7%	87 24.9%	114 25.8%	1 33.3%	271 27.7%	298 27.7%
特に、取り組みはしていない	99 54.1%	226 64.8%	265 60.0%	2 66.7%	592 60.6%	647 60.1%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,077 100.0%

⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数

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「特に決めていない」57.0%、ついで「1年に1回程度」14.8%、「6ヶ月に1回程度」12.9%、「3ヶ月に1回程度」9.3%、「毎月1回程度」5.9%となった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
毎月1回程度	11 6.0%	11 3.2%	36 8.1%	0 0.0%	58 5.9%	116 10.4%
3ヶ月に1回程度	26 14.2%	14 4.0%	50 11.3%	1 33.3%	91 9.3%	138 12.4%
6ヶ月に1回程度	25 13.7%	49 14.0%	52 11.8%	0 0.0%	126 12.9%	161 14.5%
1年に1回程度	28 15.3%	54 15.5%	62 14.0%	1 33.3%	145 14.8%	226 20.3%
特に決めていない	93 50.8%	221 63.3%	242 54.8%	1 33.3%	557 57.0%	473 42.5%
合計	183	349	442	3	977	1,144

⑮ 第三者委員設置による利点

第三者委員の設置により利点を感じるか聞いたところ、「利点がある」76.5%、「どちらともいえない」18.7%、「利点は特に感じない」4.8%であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
利点がある	127 69.4%	266 76.2%	352 79.6%	2 66.7%	747 76.5%	1,004 88.8%
利点は特に感じない	14 7.7%	16 4.6%	17 3.8%	0 0.0%	47 4.8%	52 4.6%
どちらともいえない	42 23.0%	67 19.2%	73 16.5%	1 33.3%	183 18.7%	74 6.5%
合計	183	349	442	3	977	1,130

⑩ 第三者委員を設置した具体的な利点（複数回答）

第三者委員を設置した具体的な利点を聞いたところ、最も多かったのは「中立的な立場から助言が得られる」が 85.4%、ついで「客観的な意見を取り入れることができる」が 82.3%、「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 64.5%、「解決にむけて一緒に考えてもらえる」が 61.8%、「職員以外に、利用者が相談できる場所（人）ができる」が 60.6%、「事業所の提供するサービスや環境が改善される」50.1%と続いた。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
事業所の提供するサービスや環境が改善される	65	125	182	2	374	362
	51.2%	47.0%	51.7%	100.0%	50.1%	36.2%
客観的な意見を取り入れることができる	102	216	295	2	615	716
	80.3%	81.2%	83.8%	100.0%	82.3%	71.6%
中立的な立場から助言が得られる	113	227	296	2	638	776
	89.0%	85.3%	84.1%	100.0%	85.4%	77.6%
解決にむけて一緒に考えてもらえる	70	169	221	2	462	526
	55.1%	63.5%	62.8%	100.0%	61.8%	52.6%
利用者、事業所の間に入ってもらうことで、負担感を和らげることができる	49	89	134	2	274	234
	38.6%	33.5%	38.1%	100.0%	36.7%	23.4%
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	49	113	163	0	325	323
	38.6%	42.5%	46.3%	0.0%	43.5%	32.3%
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	52	109	168	0	329	354
	40.9%	41.0%	47.7%	0.0%	44.0%	35.4%
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	40	97	146	0	283	265
	31.5%	36.5%	41.5%	0.0%	37.9%	26.5%
職員以外に、利用者が相談できる場所（人）ができる	55	162	234	2	453	490
	43.3%	60.9%	66.5%	100.0%	60.6%	49.0%
苦情解決後のアフターフォローをしてくれる	25	39	67	0	131	126
	19.7%	14.7%	19.0%	0.0%	17.5%	12.6%
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	83	164	234	1	482	552
	65.4%	61.7%	66.5%	50.0%	64.5%	55.2%
全体	127	266	352	2	747	1,000
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

### 3 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発

#### (1) 利用者への苦情解決の仕組みの周知方法

##### ① 利用者や家族への周知方法(複数回答)

苦情解決体制の仕組みの周知方法を聞いたところ、「周知していない」は 0.6%に留まり、ほとんどの事業者が周知を行っている。その方法については、「契約書、重要事項説明書に記載」が 89.3%、「ポスター等を事業所内に掲示」43.4%、「利用開始時に口頭で説明」39.3%、「利用案内、パンフレットに記載」15.6%、「家族会・懇談会で説明」7.8%、「広報誌・機関紙に掲載」2.9%の順であった。

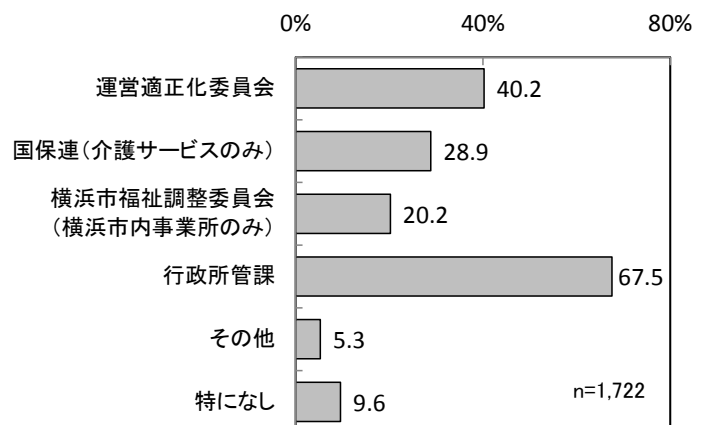
	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※	2011※
ポスター等を事業所内に掲示	170 38.8%	260 52.1%	316 40.5%	2 50.0%	748 43.4%	949 55.7%	920 66.0%
利用案内、パンフレットに記載	47 10.7%	138 27.7%	81 10.4%	2 50.0%	268 15.6%	324 19.0%	196 14.1%
広報誌・機関紙に掲載	5 1.1%	7 1.4%	37 4.7%	1 25.0%	50 2.9%	57 3.3%	29 2.1%
利用開始時に口頭で説明	159 36.3%	209 41.9%	306 39.2%	2 50.0%	676 39.3%	698 40.9%	478 34.3%
契約書、重要事項説明書に記載	399 91.1%	415 83.2%	722 92.4%	1 25.0%	1537 89.3%	1,438 84.3%	1,055 75.7%
家族会・懇談会で説明	32 7.3%	35 7.0%	68 8.7%	0 0.0%	135 7.8%	248 14.5%	124 8.9%
その他	17 3.9%	7 1.4%	20 2.6%	0 0.0%	44 2.6%		36 2.6%
周知していない	4 0.9%	4 0.8%	1 0.1%	1 25.0%	10 0.6%	14 0.8%	
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,705 100.0%	1,393 100.0%

※2016 年度「その他」、2011 年度「周知していない」のデータなし。

「その他」では、法人のホームページに掲載などの回答があった。

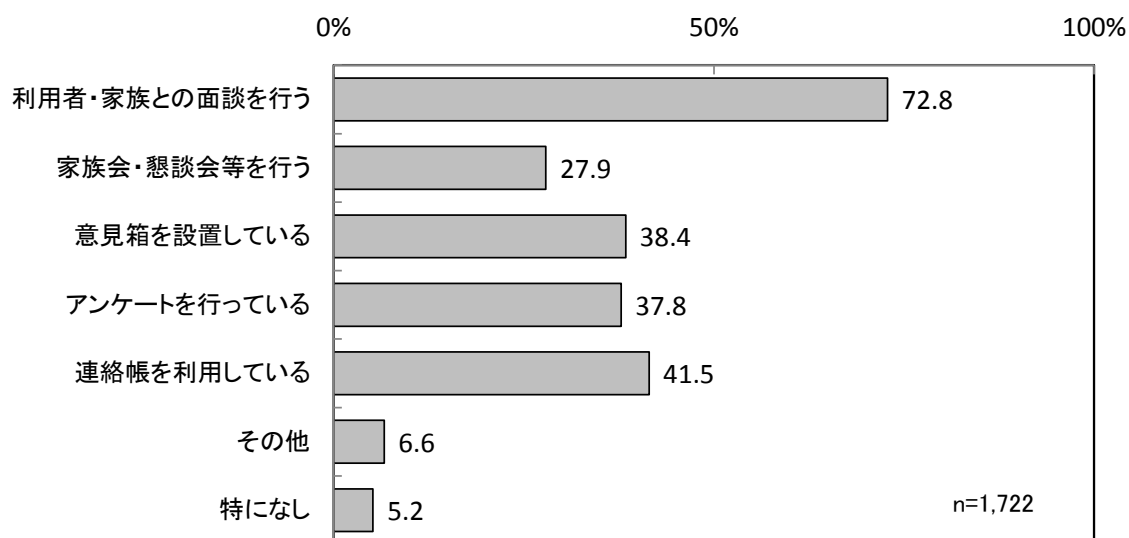
##### ② 事業所・法人以外の外部の苦情相談先(複数回答)

事業所・法人以外の外部の苦情相談先については、「行政所管課」が 67.5%と半数以上となり、「運営適正化委員会」40.2%、「国保連(介護サービスのみ)」28.9%であった。「その他」では、県保育会保育園利用者相談室、湘南西地区苦情解決委員会、オンブズマンなどがあがった。



③ 苦情・意見を取り入れるための工夫（複数回答）

苦情・意見を取り入れるための工夫を聞いたところ、「利用者・家族との面談を行う」が 72.8%と最も多く、ついで「連絡帳を利用している」が 41.5%、「意見箱を設置している」が 38.4%、「アンケートを行っている」が 37.8%、「家族会・懇談会等を行う」が 27.9%の順だった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※	2011※
利用者・家族との面談を行う	231 52.7%	417 83.6%	603 77.2%	3 75.0%	1254 72.8%	1,043 61.4%	842 59.5%
家族会・懇談会等を行う	100 22.8%	187 37.5%	192 24.6%	1 25.0%	480 27.9%	643 37.9%	408 28.9%
意見箱を設置している	188 42.9%	258 51.7%	213 27.3%	2 50.0%	661 38.4%	750 44.2%	575 40.7%
アンケートを行っている	174 39.7%	293 58.7%	182 23.3%	2 50.0%	651 37.8%	539 31.7%	403 28.5%
連絡帳を利用している	139 31.7%	310 62.1%	265 33.9%	0 0.0%	714 41.5%	696 41.0%	547 38.7%
その他	25 5.7%	31 6.2%	58 7.4%	0 0.0%	114 6.6%		115 8.1%
特になし	25 5.7%	12 2.4%	52 6.7%	0 0.0%	89 5.2%	128 7.5%	
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,712 100.0%	1,698 100.0%

※2016年度「その他」、2011年度「特になし」のデータなし

(2) 事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ

① 苦情解決のための要綱等の作成

「要綱や規程で明文化している」が 71.7%、「要綱等は作成していない」が 17.5%であった。「今後、要綱等を作成予定」が 10.9%であり、ほとん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	合計	2016
要綱や規程で明文化している	319 72.8%	372 74.5%	541 69.3%	2 50.0%	1,234 71.7%	1,256 78.5%
今後、要綱等を作成予定	39 8.9%	45 9.0%	103 13.2%	0 0.0%	187 10.9%	85 5.3%
要綱等は作成していない	80 18.3%	82 16.4%	137 17.5%	2 50.0%	301 17.5%	258 16.1%
合計	438	499	781	4	1,722	1,599

② 苦情を解決する役割をもった委員会等の設置

事業所内に苦情を解決する役割をもった何らかの組織が設置されているかを聞いたところ、「設置していない」63.2%、「設置している」36.8%だった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011	2005
設置している	170 38.8%	186 37.3%	276 35.3%	2 50.0%	634 36.8%	696 44.2%	447 35.0%	352 55.5%
設置していない	268 61.2%	313 62.7%	505 64.7%	2 50.0%	1,088 63.2%	879 55.8%	831 65.0%	282 44.5%
合計	438	499	781	4	1,722	1,575	1,278	634

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
2010年度以前	110	63	136	1	310
	64.7%	33.9%	49.3%	50.0%	48.9%
2011年度	5	5	8	0	18
	2.9%	2.7%	2.9%	0.0%	2.8%
2012年度	9	11	15	1	36
	5.3%	5.9%	5.4%	50.0%	5.7%
2013年度	5	8	17	0	30
	2.9%	4.3%	6.2%	0.0%	4.7%
2014年度	3	5	9	0	17
	1.8%	2.7%	3.3%	0.0%	2.7%
2015年度	6	11	20	0	37
	3.5%	5.9%	7.2%	0.0%	5.8%
2016年度	2	11	13	0	26
	1.2%	5.9%	4.7%	0.0%	4.1%
2017年度	6	13	7	0	26
	3.5%	7.0%	2.5%	0.0%	4.1%
2018年度	7	19	11	0	37
	4.1%	10.2%	4.0%	0.0%	5.8%
2019年度	7	8	7	0	22
	4.1%	4.3%	2.5%	0.0%	3.5%
2020年度	4	13	14	0	31
	2.4%	7.0%	5.1%	0.0%	4.9%
2021年度	6	19	19	0	44
	3.5%	10.2%	6.9%	0.0%	6.9%
合計	170	186	276	2	634

④ 委員会等の開催頻度

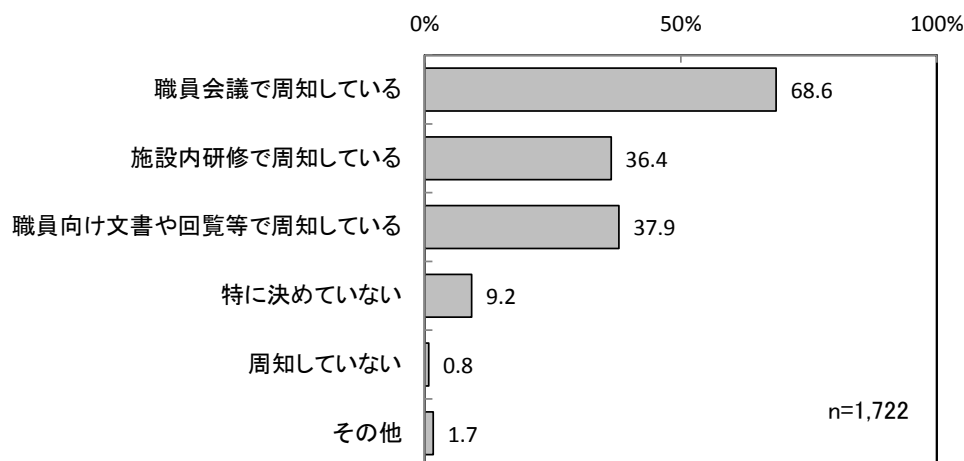
	高齢	児童	障害	その他	合計
定期的に開催	76	50	131	1	258
	44.7%	26.9%	47.5%	50.0%	40.7%
必要に応じて開催	93	130	140	1	364
	54.7%	69.9%	50.7%	50.0%	57.4%
その他	1	6	5	0	12
	0.6%	3.2%	1.8%	0.0%	1.9%
合計	170	186	276	2	634

⑤ 苦情解決体制について、職員への周知方法(複数回答)

苦情解決体制の職員への周知方法を聞いたところ、「職員会議で周知している」が 68.6%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 37.9%、「施設内研修で周知している」が 36.4%、「特に決めていない」9.2%、「周知していない」は 0.8%であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※	2011※
職員会議で周知している	284 64.8%	385 77.2%	509 65.2%	4 100.0%	1182 68.6%	1,126 67.3%	976 69.0%
施設内研修で周知している	179 40.9%	163 32.7%	283 36.2%	2 50.0%	627 36.4%	475 28.4%	463 32.7%
職員向け文書や回覧等で周知している	187 42.7%	187 37.5%	278 35.6%	1 25.0%	653 37.9%	517 30.9%	360 25.5%
特に決めていない	44 10.0%	42 8.4%	72 9.2%	0 0.0%	158 9.2%	94 5.6%	
周知していない	1 0.2%	5 1.0%	7 0.9%	0 0.0%	13 0.8%		
その他	7 1.6%	8 1.6%	14 1.8%	0 0.0%	29 1.7%	201 12.0%	117 8.3%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,673 100.0%	1,414 100.0%

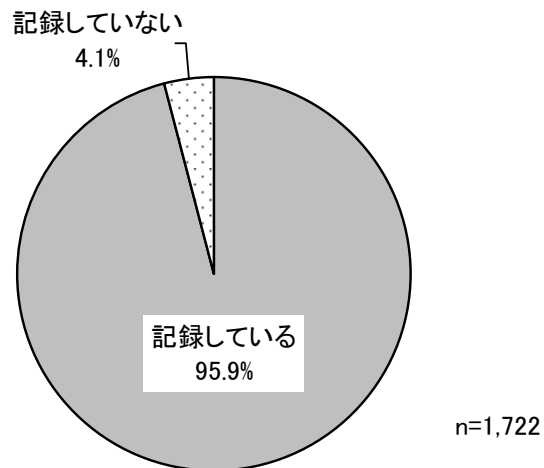
※2016 年度「周知していない」、2011 年度「特に決めていない」、「周知していない」のデータなし



### (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

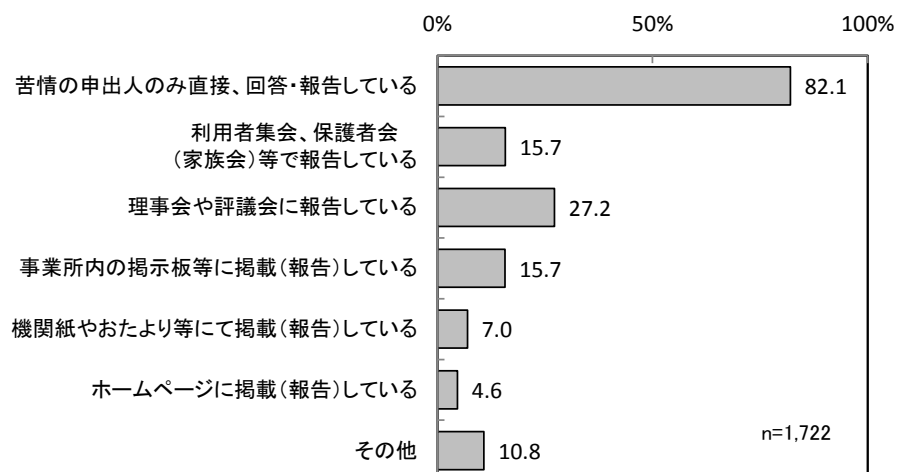
#### ① 苦情の内容、経過などの記録

苦情の内容、経過などの記録については、「記録している」95.9%、「記録していない」4.1%であり、ほとんどの事業者では記録を行っていた。



#### ② 苦情の内容や解決結果の掲載・報告（複数回答）

苦情の内容や解決結果の掲載・報告方法では、「苦情の申出人のみ直接、回答・報告している」が82.1%と最も多かった。ついで「理事会や評議会に報告している」が27.2%、「利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している」、「事業所内の掲示板等に掲載（報告）している」が共に15.7%、「その他」が10.8%、「機関紙やおたより等にて掲載（報告）している」が7.0%だった。



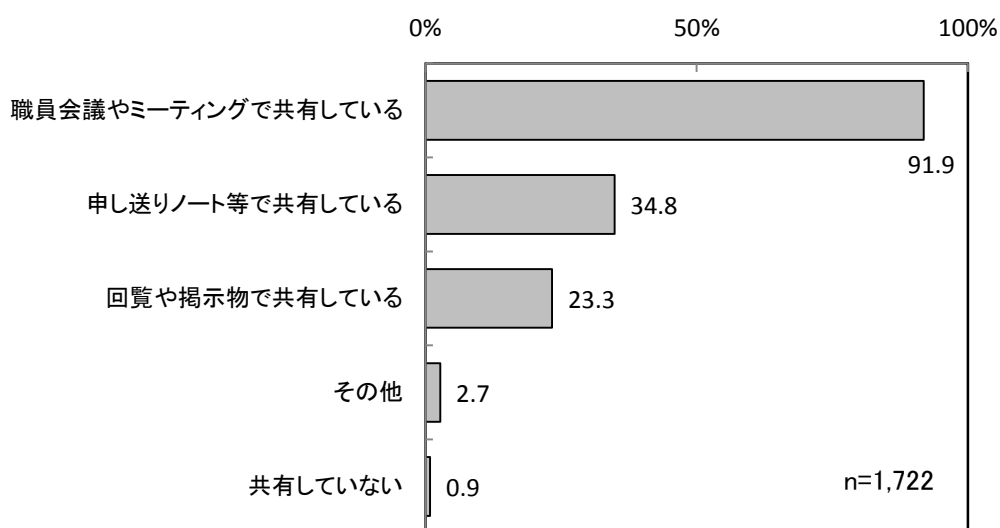
「その他」では、運営推進会議や第三者委員を交えた会議での報告、事業報告への掲載等の意見が多く寄せられたほか、管轄の行政担当課や関係機関への報告であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※
苦情の申出人のみ直接、 回答・報告している	376 85.8%	399 80.0%	634 81.2%	4 100.0%	1413 82.1%	1,368 83.1%
利用者集会、保護者会 (家族会)等で報告している	73 16.7%	91 18.2%	105 13.4%	2 50.0%	271 15.7%	312 19.0%
理事会や評議会に報告している	79 18.0%	131 26.3%	256 32.8%	2 50.0%	468 27.2%	
事業所内の掲示板等に 掲載(報告)している	79 18.0%	95 19.0%	95 12.2%	1 25.0%	270 15.7%	219 13.3%
機関紙やおたより等にて 掲載(報告)している	15 3.4%	76 15.2%	28 3.6%	1 25.0%	120 7.0%	134 8.1%
ホームページに掲載(報告) している	7 1.6%	49 9.8%	23 2.9%	1 25.0%	80 4.6%	43 2.6%
その他	46 10.5%	44 8.8%	96 12.3%	0 0.0%	186 10.8%	211 12.8%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,646 100.0%

※2016 年度「理事会や評議会に報告している」のデータなし

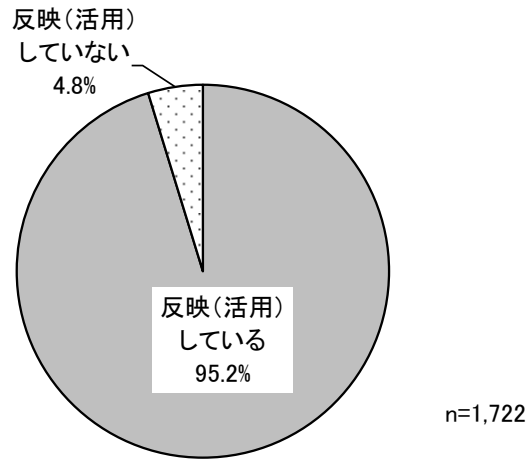
### ③ 事業者内での、苦情内容や解決経過等の共有(複数回答)

事業者内で、苦情内容や解決経過等の共有方法を聞いたところ、「職員会議やミーティングで共有している」が 91.9%、「申し送りノート等で共有している」が 34.8%、「回覧や掲示物で共有している」が 23.3%であり、ほとんどの事業者が苦情内容を職場内で共有していた。



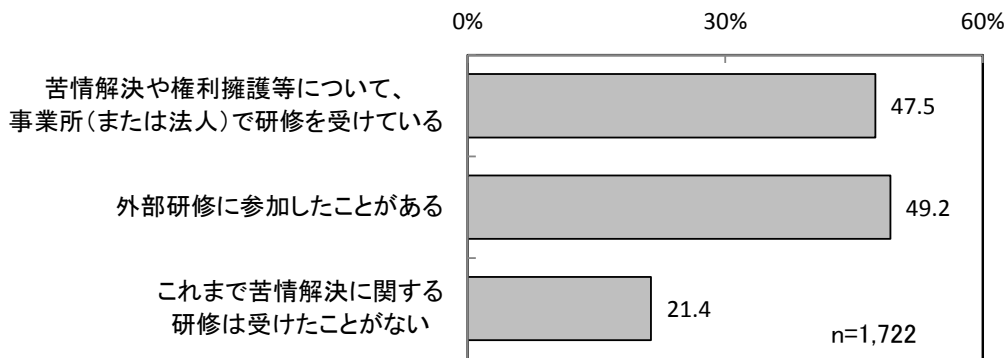
④ 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映・活用

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(活用)している」が 95.2%、「反映(活用)していない」が 4.8%という結果であった。



⑤ 苦情解決の研修への参加(複数回答)

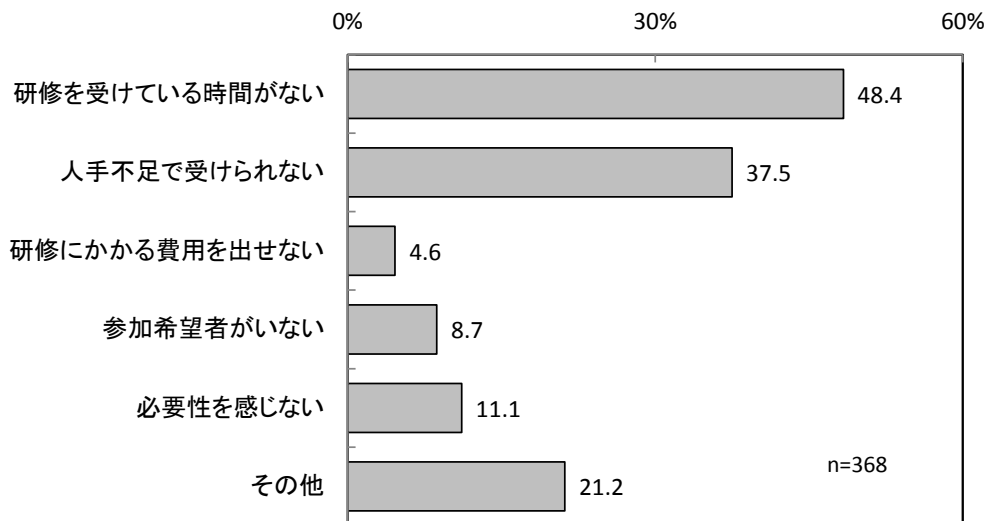
苦情解決の研修への参加について聞いたところ、「外部研修に参加したことがある」が 49.2%、「苦情解決や権利擁護等について、事業所(または法人)で研修を受けている」が 47.5%であった。一方、「これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない」が 21.4%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
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	245 55.9%	177 35.5%	394 50.4%	2 50.0%	818 47.5%	756 45.4%
外部研修に参加したことがある	178 40.6%	277 55.5%	389 49.8%	4 100.0%	848 49.2%	911 54.7%
これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない	90 20.5%	110 22.0%	168 21.5%	0 0.0%	368 21.4%	340 20.4%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,666 100.0%

⑥ 研修を受けたことがない理由（複数回答）

これまでに苦情解決の研修を受けたことがない理由を聞いたところ、「研修を受けている時間がない」が 48.4%、「人手不足で受けられない」が 37.5%、「研修にかかる費用を出せない」が 4.6%であった。一方、「必要性を感じない」が 11.1%、「参加希望者がいない」が 8.7%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計
研修を受けている時間がない	37 41.1%	47 42.7%	94 56.0%	0 0.0%	178 48.4%
人手不足で受けられない	40 44.4%	31 28.2%	67 39.9%	0 0.0%	138 37.5%
研修にかかる費用を出せない	5 5.6%	4 3.6%	8 4.8%	0 0.0%	17 4.6%
参加希望者がいない	11 12.2%	7 6.4%	14 8.3%	0 0.0%	32 8.7%
必要性を感じない	9 10.0%	17 15.5%	15 8.9%	0 0.0%	41 11.1%
その他	18 20.0%	34 30.9%	26 15.5%	0 0.0%	78 21.2%
全体	90 100.0%	110 100.0%	168 100.0%	0 100.0%	368 100.0%

「その他」では、苦情解決の研修があることを知らなかった、研修を受ける機会がなかった、などの回答があった。

#### 4 令和2年度(2020年度)の苦情受付件数等

##### (1) 令和2年度(2020年度)の苦情受付の有無

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

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

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

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

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

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

(2)内容別にみた苦情件数（複数回答）

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

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

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

(苦情の内容例)

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

### (3) 申出者別にみた苦情件数

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

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

※2011 年度「地域の住民」のデータなし

### (4) 解決方法別にみた苦情解決件数

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

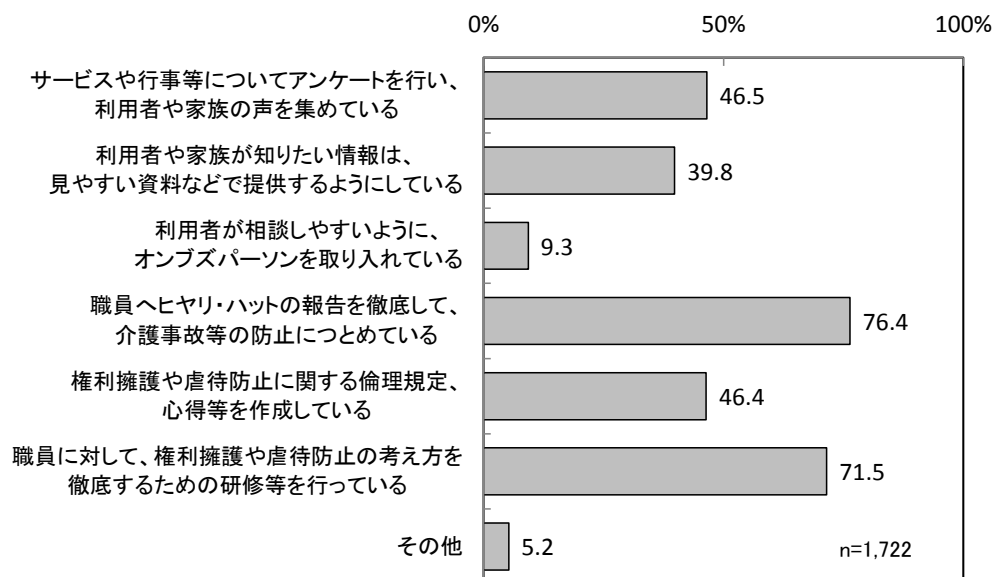
	高齢	児童	障害	その他	合計
苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決	567 (86.6%)	377 (86.9%)	813 (93.3%)	12 (70.6%)	1769 (89.5%)
第三者委員立ち会いによる話し合いで解決	2 (0.3%)	2 (0.5%)	11 (1.3%)	0 (0.0%)	15 (0.8%)
適正化委員会、国保連、行政等苦情相談機関を介して解決	4 (0.6%)	6 (1.4%)	11 (1.3%)	0 (0.0%)	21 (1.1%)
弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)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

「その他」では、職員の仲介で解決、電話で説明し解決などの回答があった。

## 5 苦情を生まないための取り組み

### (1) 安心してサービスを利用してもらうための取り組み(複数回答)

安心してサービスを利用してもらうために取り組んでいることを聞いたところ、「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」が76.4%と最も多かった。分野別では、高齢分野では「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」が75.6%、同じく障害分野では72.7%、児童分野では「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」が70.7%だった。

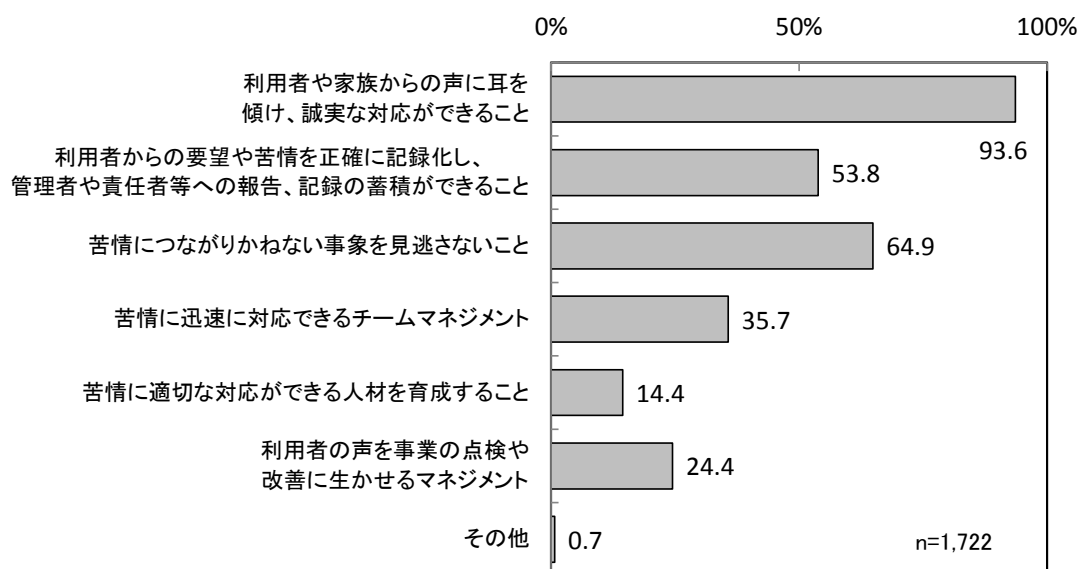


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている	191 43.6%	353 70.7%	254 32.5%	3 75.0%	801 46.5%	753 45.0%
利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている	149 34.0%	281 56.3%	254 32.5%	1 25.0%	685 39.8%	650 38.8%
利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている	25 5.7%	39 7.8%	96 12.3%	0 0.0%	160 9.3%	164 9.8%
職員ヘヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている	383 87.4%	341 68.3%	590 75.5%	1 25.0%	1,315 76.4%	1,274 76.1%
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	247 56.4%	216 43.3%	335 42.9%	1 25.0%	799 46.4%	756 45.2%
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	331 75.6%	331 66.3%	568 72.7%	1 25.0%	1,231 71.5%	1,079 64.5%
その他	16 3.7%	26 5.2%	48 6.1%	0 0.0%	90 5.2%	92 5.5%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,674 100.0%

「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、小さなトラブルでも会議で検討などの方法で、日頃から利用者との信頼関係を築いているとの意見であった。

(2) 苦情解決の担当者として求められること(複数回答)

苦情解決の担当者として求められることについて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こと」が 93.6%と最も多かった。ついで、「苦情につながりかねない事象を見逃さないこと」が 64.9%、「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こと」が 53.8%、「苦情に迅速に対応できるチームマネジメント」が 35.7%であった。

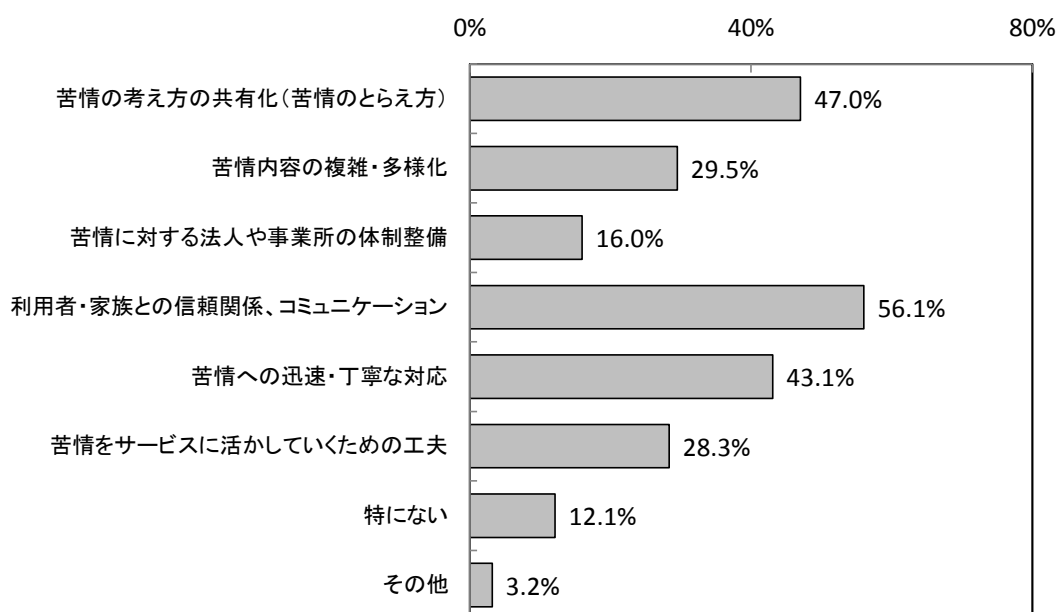


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができること	409 93.4%	467 93.6%	732 93.7%	4 100.0%	1,612 93.6%	1,547 91.8%
利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者や責任者等への報告、記録の蓄積ができること	246 56.2%	258 51.7%	422 54.0%	1 25.0%	927 53.8%	770 45.7%
苦情につながりかねない事象を見逃さないこと	283 64.6%	329 65.9%	503 64.4%	2 50.0%	1,117 64.9%	983 58.3%
苦情に迅速に対応できるチームマネジメント	160 36.5%	186 37.3%	268 34.3%	1 25.0%	615 35.7%	842 49.9%
苦情に適切な対応ができる人材を育成すること	55 12.6%	69 13.8%	121 15.5%	3 75.0%	248 14.4%	402 23.8%
利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネジメント	104 23.7%	131 26.3%	185 23.7%	1 25.0%	421 24.4%	555 32.9%
その他	3 0.7%	2 0.4%	7 0.9%	0 0.0%	12 0.7%	20 1.2%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,686 100.0%

## 6 苦情解決事業の課題として認識されていること

### (1) 苦情への対応についての課題(複数回答)

苦情への対応についての課題を聞いたところ、「利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション」が56.1%と半数以上の回答があった。続いて「苦情の考え方の共有化(苦情のとりえ方)」47.0%、「苦情への迅速・丁寧な対応」43.1%と続く。



	高齢	児童	障害	その他	合計
苦情の考え方の共有化 (苦情のとりえ方)	212 (48.4%)	230 (46.1%)	368 (47.1%)	0 (0.0%)	810 (47.0%)
苦情内容を複雑・多様化	124 (28.3%)	182 (36.5%)	200 (25.6%)	2 (50.0%)	508 (29.5%)
苦情に対する法人や 事業所の体制整備	66 (15.1%)	77 (15.4%)	132 (16.9%)	0 (0.0%)	275 (16.0%)
利用者・家族との信頼関係、 コミュニケーション※	163 (58.2%)	178 (59.5%)	264 (52.8%)	1 (50.0%)	606 (56.1%)
苦情への迅速・丁寧な対応	206 (47.0%)	199 (39.9%)	336 (43.0%)	1 (25.0%)	742 (43.1%)
苦情をサービスに活かしていく ための工夫	134 (30.6%)	129 (25.9%)	224 (28.7%)	1 (25.0%)	488 (28.3%)
特になし	52 (11.9%)	63 (12.6%)	94 (12.0%)	0 (0.0%)	209 (12.1%)
その他	13 (3.0%)	18 (3.6%)	23 (2.9%)	1 (25.0%)	55 (3.2%)

※全体数は1,722件、但し「利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション」のみ全体数は1,081件

### **意見：苦情の考え方の共有化（苦情のとらえ方）**

- ・ 事業所と利用者での苦情に対する意識の相違
- ・ 管理者と職員、各部署によって苦情に対する捉え方の相違
- ・ 苦情、意見、要望の違いがわからず事業所内で報告なく発展してしまう

### **意見：苦情内容の複雑・多様化**

- ・ SNS 等のトラブル
- ・ 利用者本人と家族の意見の相違
- ・ 匿名による相談対応
- ・ コロナ禍ということもあり、これまでなかったような案件が苦情として挙がってくる

### **意見：苦情に対する法人や事業所の体制整備**

- ・ 苦情を解決する役割をもった委員会の設置
- ・ 苦情を受ける専門部署はない為、窓口が複数に分かれる
- ・ 事業者内での報連相の徹底
- ・ 人的資源の確保や人材育成など、苦情解決に特化したチームビルディングが必要

### **意見：利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション**

- ・ あまり会えない家族への対応
- ・ コロナ禍で懇談会や対面での直接的なコミュニケーションの機会が減少
- ・ 苦情になる前にコミュニケーションがとれる風通しの良い環境や普段から話しやすい関係を作る

### **意見：苦情への迅速・丁寧な対応**

- ・ 相手の訴えを真摯に聴く姿勢といち早く対応ができるような情報共有
- ・ タイムリーに苦情を拾い上げるような工夫、マニュアルの整備
- ・ 業務との両立

### **意見：苦情をサービスに活かしていくための工夫**

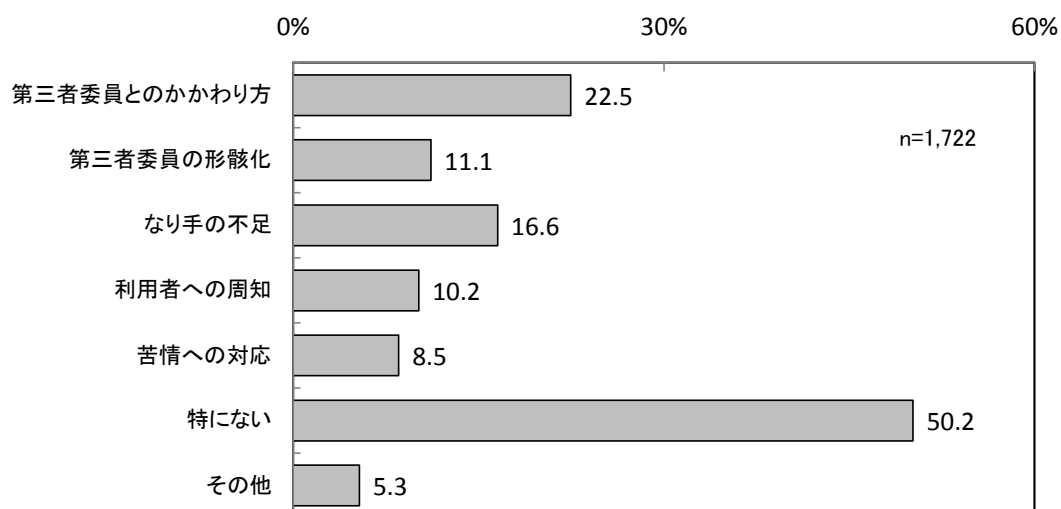
- ・ 苦情を苦情としてとらえるだけでなく、運営の改善点、サービスの質の向上として役立てていく視点を持つようにする
- ・ 同じ苦情を繰り返さないことはもとより、類似事例を想定・共有化した、予防保全策も意識するようにする
- ・ 苦情は施設に対しての財産としてとらえ必ず改善する

### **意見：その他**

- ・ 苦情がないことが良い状態であるとする職員間の意識の相違
- ・ 苦情が多い家族、理不尽な苦情に対しての対応
- ・ 苦情や要望を受ける職員のメンタルケア
- ・ 苦情がない、出てこない

(2) 第三者委員についての課題(複数回答)

第三者委員についての課題を聞いたところ、「特にない」が 50.2%と約半数の回答があった。続いて「第三者委員とのかかわり方」22.5%、「なり手の不足」16.6%、「第三者委員の形骸化」11.1%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計
第三者委員とのかかわり方	81 18.5%	129 25.9%	176 22.5%	1 25.0%	387 22.5%
第三者委員の形骸化	49 11.2%	57 11.4%	86 11.0%	0 0.0%	192 11.1%
なり手の不足	80 18.3%	83 16.6%	120 15.4%	2 50.0%	285 16.6%
利用者への周知	42 9.6%	50 10.0%	83 10.6%	0 0.0%	175 10.2%
苦情への対応	44 10.0%	46 9.2%	57 7.3%	0 0.0%	147 8.5%
特にない	241 55.0%	236 47.3%	385 49.3%	2 50.0%	864 50.2%
その他	25 5.7%	26 5.2%	41 5.2%	0 0.0%	92 5.3%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%

### **意見: 第三者委員とのかかわり方**

- ・ 苦情が無いと関わりが少ない、なかなか関わる機会がない、顔の見える関係になりにくい
- ・ どのタイミングで関わってもらえるかわからない
- ・ コロナでなかなか会えない
- ・ 気軽に相談を持ちかけられる状況にない

### **意見: 第三者委員の形骸化**

- ・ 苦情がないと形だけになってしまう、形だけにならないよう日頃からの連携が必要
- ・ 第三者委員の方の本業が忙しく、時間を取ってもらえない
- ・ 常設することの効果不明

### **意見: なり手の不足**

- ・ 地域の中で福祉のことを理解してくれる人材がない
- ・ 委員の高齢化
- ・ 誰に依頼していいかわからない

### **意見: 利用者への周知**

- ・ ポスター等の作成や HP からの発信、お知らせなどによる定期的な発信
- ・ 懇談の場に参加してもらい、利用者と第三者委員がお互いを知る機会をつくる
- ・ 第三者委員の連絡先を公開すると電話等が頻回になってしまう

### **意見: 苦情への対応**

- ・ 匿名を希望される場合の情報共有と解決方法
- ・ 第三者委員へ直接苦情をあげる難しさ、どの段階から第三者委員に託すか
- ・ 委員の経験不足が懸念される
- ・ 精神的苦痛が大きい

### **意見: その他**

- ・ 第三者委員につながる苦情がない
- ・ 費用の負担が大きい
- ・ 事業体の規模が小さく、設置する必要性を考えている
- ・ 設置に至っていない状況に課題がある
- ・ コロナ禍における関わり、対応

### (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177件寄せられた。

#### その他(件数)

課 題	苦情解決にかかわる研修、人材育成について	62
	事業者における苦情解決体制について	24
	マニュアル等の作成について	18
	その他、実際の苦情対応や課題について	73

#### 意見:苦情解決にかかわる研修、人材育成について(62件)

- ・ 苦情に関しては、苦情申出者の各々の価値観やパーソナリティーをしっかりと理解し、人格の多様化を受け入れ寛容に対応していく必要性があると考えている。また、苦情を受ける側も一人の人間であり、メンタルケアも必要になってくる。
- ・ 居宅介護・重度訪問介護における苦情の種類や解決方法の例題を知りたい。また、現在事業所では苦情が出ていないが、それは反面利用者から希望や情報を吸い上げることができていないことがあるかもしれない。精神障害の人に起こりやすい苦情はどんなものがあるのか例があれば教えて頂きたい。
- ・ 苦情解決や虐待防止関係の研修は開催頻度が少ないので、抽選等でなかなか参加することができない。小規模で開催の機会を増やしてほしい。
- ・ 職員を研修に参加させたいと思うものの、支援の現場の人手優先になってしまう。研修の回数を多く作っていただけると、小さい事業所にとっても参加する機会ができるように思う。
- ・ 苦情が多様化していて、対応の難しさを感じている。研修の機会で色々な事例の対応を勉強したい。
- ・ 苦情は、稀に起こることであるため職員の育成がしづらい。研修のみでは、実際の対応に困難な部分もあり、中々経験は積むのが難しい。
- ・ ケースやメカニズムなどの研修が多いが、お互いに円満に解決できるかは初動にかかっていると思う。どのような話し方、どのような感じで初動の聞き取りなどをすることがいいのかなど、実践的な研修があるといい。
- ・ 苦情に対し、柔軟に取り組みられる職場環境を作り、職員個々のスキルアップを目指したい。
- ・ 研修を重ねて解決方法を身につけていく。それを現場の職員に伝えていく事で、同じ苦情が起きないように改善していきたい。
- ・ 苦情対応は初動が大事なので、事業所で働いている職員全員が研修をうけてスキルアップを図る必要がある。

#### 意見:事業者における苦情解決体制について(24件)

- ・ 苦情対応マニュアルを基に包み隠さず、ガラス張りを目指した対応を心掛けている。案件は些細なものであっても書類を作成して理事会にて報告、内容によっては市町村にも報告を行っている。
- ・ 法人から苦情の有無について、各事業所に確認があり報告を定期的に行っている。

- ・ 日々の仕事や利用者対応で、苦情解決の整備等が進んでいない。
- ・ 第三者委員が名前だけになっているので、日頃から関わりが持てるような方に担ってもらいたい。
- ・ トラブルが生じた時に、相談したり、仲裁してもらえる機関が身近にあると良い。
- ・ 第三者委員に対しても研修参加を促し、他事業所との連携、情報交換を行い環境改善に繋げたい。
- ・ 職員が少なく苦情解決責任者を置くことが出来ない現状がある。その中でも苦情に迅速に対応できるように研修への参加、マニュアルの整備を行っていききたい。
- ・ 第三者委員の連絡先をポスター等に記載することは、個人情報在不特定多数に公表することになるので、申請者が第三者委員に直接苦情を申し立てる仕組みを考え、構築することにとっても苦勞をした。

### 意見：マニュアル等の作成について(18 件)

- ・ 配布されている「苦情解決ハンドブック」にある具体的な事例は、苦情発生の共通認識をするうえでも効果的だと思う。読んでいても、予想外のところに苦情の芽があると気づくことが出来る。事例パターンを増やしていくことで早期対応につながっていききたい。
- ・ 苦情対応についての心得や倫理規定が明確に示した資料がほしい。
- ・ スタッフが見て理解しやすい、基礎編・マニュアルなどを設置したい。
- ・ さまざま苦情に対しての対応方法や結果など、事例集みたいにして頂いたらありがたい。ネットとかで気軽に見られるようにして頂いたら尚良い。
- ・ 苦情内容の多様化が進む中、どのような苦情が多く、その際最善な対応はどのようなものが把握できるようなマニュアルのフォーマットとなるようなものがあると良い。苦情解決の担当者及び責任者は決まっているが、事業所で電話を受ける者や提供時にクレームを頂く者、初動対応が重要なので、誰しものがそれなりの対応ができるようになることがベストだと思う。

### 意見：その他、実際の苦情対応や課題について(73 件)

- ・ 時代の流れと共に苦情の内容も変化、多岐にわたってきているような気がする。権利意識の高まりだと思うが、事業所として最大限の誠意ある対応をする一方で、どう伝えても伝わらないジレンマがある。
- ・ 昨今、求められるサービスの質が高まっている中、障害支援の関わりの中で理不尽な苦情をいただくことも多く、対応に困ってしまうことがある。事業者を守るために、どこまでが事業所で対応すべきなのかを事例を元に共有していただけると助かる。
- ・ 大きな苦情になる前に小さな相談をしてもらえようような信頼関係の構築に力を入れているが、園に相談する前に市に行ってしまう場合もあり、保育園でできる苦情解決の方法をアピールする必要があると感じる。
- ・ 苦情にならない様、日頃からコミュニケーションが大切だと感じる。日頃のコミュニケーションが適切に行われていれば、例え苦情に繋がってしまっても大事には至らないと思う。

- ・ 相互の視点に相違がある場合、納得いくまで話し合える体制と理解しあおうとする気持ちが重要。そのためには日頃からご家族とのコミュニケーションを図り、信頼関係を構築しておくことが必須。「疑問」や「違和感」を苦情・怒りに繋げない事。
- ・ 日頃のヒヤリハットを拾い、小さなことでも見逃さないことが大事だと思う。
- ・ 苦情は利用者からの大切なご意見であり、苦情をサービスに活かしていくことがより良いサービスにつながると思っている。
- ・ 苦情を貰わないことがよいことという考えが拭えない。苦情を言われたこと自体ではなく、小さい苦情を小さい内にどのように解決したかや解決に取り組んだかを評価していく方がよい。苦情を言う方も言われる方もハードルを高くしすぎないことが大事と思います。

## 令和3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調査

- ・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、事業ごとに無作為抽出をした 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。
- ・ご回答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、調査対象事業所あてに送付及びホームページで公開します。
- ・同封の依頼状に記載された URL にアクセスいただき、  
**令和3年8月31日（火）までに**、WEB 上にてアンケートにご回答いただきますようお願いいたします。

- 本調査の回答は、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をお願いします。
- 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、依頼文の〔回答いただきたいサービス〕をご確認いただき、ご回答ください。
- 法人本部（経営主体）には調査票は送付していません。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。
- 本調査依頼を送った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、アンケート内の「設問 20 ご意見・ご要望等」欄に変更後の送付先をご入力をお願いいたします
- 本調査は、**令和3年8月1日現在**でご回答ください。

### 《ご回答いただいた情報の取扱いについて》

- ・ご回答いただきました調査内容は、原則、神奈川県社会福祉協議会と株式会社エスミが取り扱いますが、十分な情報管理体制を整え、情報漏洩や滅失がないよう適切に取り扱います。
- ・お預かりする個人情報は、当社の「個人情報保護方針」(<https://www.esumi.co.jp/privacy.php>)に従って、適切に取り扱います。
- ・ご回答いただいた情報について、個別の事業所が特定される形で公表されることは一切ございません。

[問合せ先]

●調査趣旨・内容

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局  
TEL: 045-534-5754(平日 9 時から 17 時まで)  
E-mail: tekisei@knsyk.jp

●WEB 入力方法

株式会社エスミ:水野  
TEL: 03-5385-7322(平日 10 時から 17 時まで)  
E-mail: research@esumi.co.jp

(裏面へつづく)

これは調査票のサンプルです。回答についてはWEB上にて行ってください。

## 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・令和 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. 相談員、生活相談員等 | 2. サービス管理責任者、サービス提供責任者等 |
| 3. 施設長、管理者等   | 4. 法人の理事等               |
| 5. 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・令和 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、管理者等 | 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・令和 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

#### 設問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をお答えください（該当する内容すべて選択）

- |                             |
|-----------------------------|
| 1. 事業所ごとに設置                 |
| 2. 法人全体で設置                  |
| 3. 他の法人・施設と共通で設置 → 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 第三者委員の人数は何人ですか（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お伺いします（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、 <u>年額</u> で支払っている | → | 1. 年額 3 千円未満<br>2. 年額 3 千円～1 万円未満<br>3. 年額 1 万円～3 万円未満<br>4. 年額 3 万円以上    |
| B. 報酬は、 <u>月額</u> で支払っている | → | 5. 月額 3 千円未満<br>6. 月額 3 千円～1 万円未満<br>7. 月額 1 万円～3 万円未満<br>8. 月額 3 万円以上    |
| C. 報酬は、 <u>日額</u> で支払っている | → | 9. 日額 3 千円未満<br>10. 日額 3 千円～1 万円未満<br>11. 日額 1 万円～3 万円未満<br>12. 日額 3 万円以上 |

設問 3-6 利用者への周知(工夫)についてお答えください（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・機関紙に掲載                              | 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をどのように行っていますか（該当する内容すべて選択）

- |                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. 直接、相談することができる(職員を介さずに連絡できる) | 2. 職員を介して連絡する               |
| 3. 意見箱(連絡箱)を設けている              | 4. 定期的な第三者委員の訪問日(相談日)を設けている |
| 5. その他( )                      | 6. 特に決めていない                 |

設問 3-8 事業所で受けた苦情の報告(共有)の仕組みについてお答えください（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、随時相談や報告をして共有することになっている |
| 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のみ、相談・報告することになっている   |
| 3. 年に数回、定期的に報告を行うことになっている                       |
| 4. 年に1回、事業報告等と併せて行うことになっている                     |
| 5. その他( )                                       |
| 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、機能を高めるためにどのような取り組みをしていますか(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、研修に参加できる体制を整えている         |
| 3. 第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている               |
| 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」に参加できるようにしている |
| 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 第三者委員は施設・事業所へどのくらいの頻度で訪問していますか (1ヶ所選択)**

- |            |             |             |
|------------|-------------|-------------|
| 1. 毎月1回程度  | 2. 3ヶ月に1回程度 | 3. 6ヶ月に1回程度 |
| 4. 1年に1回程度 | 5. 特に決めていない |             |

**設問 3-11 第三者委員の設置によって、どのような利点を感じますか (1ヶ所選択)**

1. 利点がある

→ 付問 第三者委員を設置した具体的な利点は何ですか  
(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うことで、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. 利点は特に感じない

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どのよう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( )         | 8. 周知していない        |

**設問 5 事業所、法人以外の外部の苦情相談先として、どのような機関を周知していますか (該当する内容すべて選択)**

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| 1. 運営適正化委員会              | 2. 国保連(介護サービスのみ) |
| 3. 横浜市福祉調整委員会(横浜市内事業所のみ) | 4. 行政所管課         |
| 5. その他( )                | 6. 特になし          |

**設問 6 苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫をしていますか (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. その他( )      |
| 7. 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 7 苦情解決のための要綱等を作成していますか（1ヶ所選択）

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| 1. 要綱や規程で明文化している | 2. 今後、要綱等を作成予定 |
| 3. 要綱等は作成していない   |                |

### 設問 8 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・令和 年 | に設置          |             |
|            | 付問        | 開催頻度をお答えください |             |
|            | 1. 定期的    | に開催          | 2. 必要に応じて開催 |
|            | 3. その他    | ( )          |             |
| 2. 設置していない |           |              |             |

### 設問 9 苦情解決体制について、職員への周知をどのように行っていますか（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. 特に決めていない     | 5. 周知していない |
| 6. その他 ( )           |                 |            |

## 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 10 苦情の内容、経過などを記録していますか（1ヶ所選択）

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 記録している | 2. 記録していない |
|-----------|------------|

### 設問 11 苦情の内容や解決結果はどのように掲載・報告していますか（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. 理事会や評議会に報告している          |
| 4. 事業所内の掲示板等に掲載(報告)している    |
| 5. 機関紙やおたより等にて掲載(報告)している   |
| 6. ホームページに掲載(報告)している       |
| 7. その他 ( )                 |

### 設問 12 事業者内での苦情内容や解決経過等を共有していますか（1ヶ所選択）

- |                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| 1. 職員会議やミーティングで共有している | 2. 申し送りノート等で共有している |
| 3. 回覧や掲示物で共有している      | 4. その他 ( )         |
| 5. 共有していない            |                    |

### 設問 13 日頃の業務や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(活用)している | 2. 反映(活用)していない |
|---------------|----------------|

### 設問 14 苦情解決の研修に参加したことがありますか（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            |

#### 付問1 研修を受けない理由をお知らせください（該当する内容すべて選択）

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| 1. 研修を受けている時間がない | 2. 人手不足で受けられない |
| 3. 研修にかかる費用を出せない | 4. 参加希望者がいない   |
| 5. 必要性を感じない      | 6. その他 ( )     |

Ⅲ令和2年度(令和2年4月1日～令和3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 15 令和2年度の苦情受付・件数についてお伺いします

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. 地域の住民	件
5. 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(重複可)

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. 適正化委員会、国保連、行政等苦情相談機関を介して解決	件
4. 弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	件
5. 継続中	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 苦情を生まないための取り組み

設問 16 安心してサービスを利用してもらうために、取り組んでいることは何ですか  
(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    |  |
| 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 17 苦情解決の担当者として、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こと                  |  |
| 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こと |  |
| 3. | 苦情につながりかねない事象を見逃さないこと                        |  |
| 4. | 苦情に迅速に対応できるチームマネジメント                         |  |
| 5. | 苦情に適切な対応ができる人材を育成すること                        |  |
| 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                   |  |
| 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を、お書きください

設問 18 苦情への対応について、課題は何ですか (該当する内容すべて選択)

- |    |                        |     |
|----|------------------------|-----|
| 1. | 苦情の考え方の共有化(苦情のとらえ方)    | ( ) |
| 2. | 苦情内容の複雑・多様化            | ( ) |
| 3. | 苦情に対する法人や事業所の体制整備      | ( ) |
| 4. | 利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション | ( ) |
| 5. | 苦情への迅速・丁寧な対応           | ( ) |
| 6. | 苦情をサービスに活かしていくための工夫    | ( ) |
| 7. | 特にない                   | ( ) |
| 8. | その他                    | ( ) |

設問 19 第三者委員について、課題は何ですか (該当する内容すべて選択)

- |    |              |     |
|----|--------------|-----|
| 1. | 第三者委員とのかかわり方 | ( ) |
| 2. | 第三者委員の形骸化    | ( ) |
| 3. | なり手の不足       | ( ) |
| 4. | 利用者への周知      | ( ) |
| 5. | 苦情への対応       | ( ) |
| 6. | 特にない         | ( ) |
| 7. | その他          | ( ) |

VI 苦情解決事業、その他(研修、マニュアルの整備など)ご意見・ご要望等ご自由にお書きください。  
※事業所の住所変更等がありましたらご記入ください。

設問 20 ご意見・ご要望等

--

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

( 一 部 改 正 )  
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号  
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号  
老 発 0 3 0 7 第 42 号  
平成 29 年 3 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  
厚生省老健局長  
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

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 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ことが重要である。

### 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、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、運営協議会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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

# 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。

### プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険等)

#### 1 基本補償(賠償・見舞)

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(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
	うち現金支払限度額(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
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
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)	1事故10万円限度	1事故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

保険期間1年

▶ 年額保険料(掛金)		基本補償(A型)
定員		
補償(A型)	1~50名	35,000~61,460円
	51~100名	68,270~97,000円
	100名以降1名~10名増ごと	1,500円
付見舞費用(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



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 社会福祉法人役員等の補償

●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、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、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、費用・利益保険)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〉

損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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

受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

(SJ20-12299 2020.12.28 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

〒221-0825

横浜市神奈川区反町3丁目17-2

神奈川県社会福祉センター内

TEL 045-534-5754

FAX 045-312-6302





この冊子は共同募金配分金により発行しています