

# 平成 25 年度 苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査結果

## 1. 調査の概要

### (1) 目的

社会福祉法 82 条による各施設・事業所等における苦情解決の仕組みの整備状況や第三者委員の活動状況等を把握し、今後の苦情解決体制の更なる充実を図ることを目的に調査を実施した。

### (2) アンケート対象事業者

○障害者総合支援法における県内の障害者福祉サービス事業所 384 箇所

※内訳は以下のとおり。

①障害者支援施設 42 箇所（全て社会福祉法人）

②障害福祉サービス事業所（自立訓練、就労移行支援、就労継続 A 型、B 型） 342 箇所  
（内、社会福祉法人 123 箇所、その他株式会社、NPO 法人等 219 箇所）

### (3) 調査の時期及び方法

平成 24 年 3 月 31 日時点の状況を各事業所に調査票を郵送し、FAX により調査票を回収した。

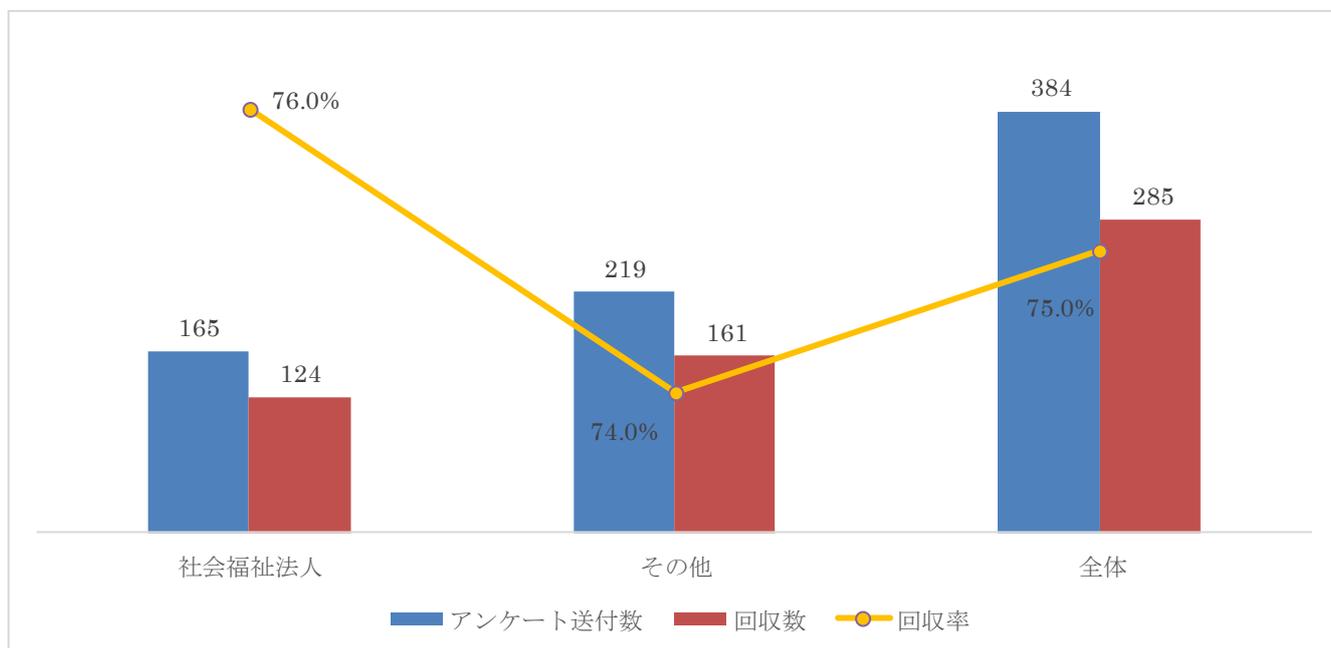
調査依頼日：平成 25 年 5 月 6 日

調査回答期限：平成 25 年 6 月 15 日

### (4) 回答率

	社会福祉法人	その他	全体
アンケート送付数	165	219	384
回答数	124	161	285
回答率	76%	74%	75%

## 回答率

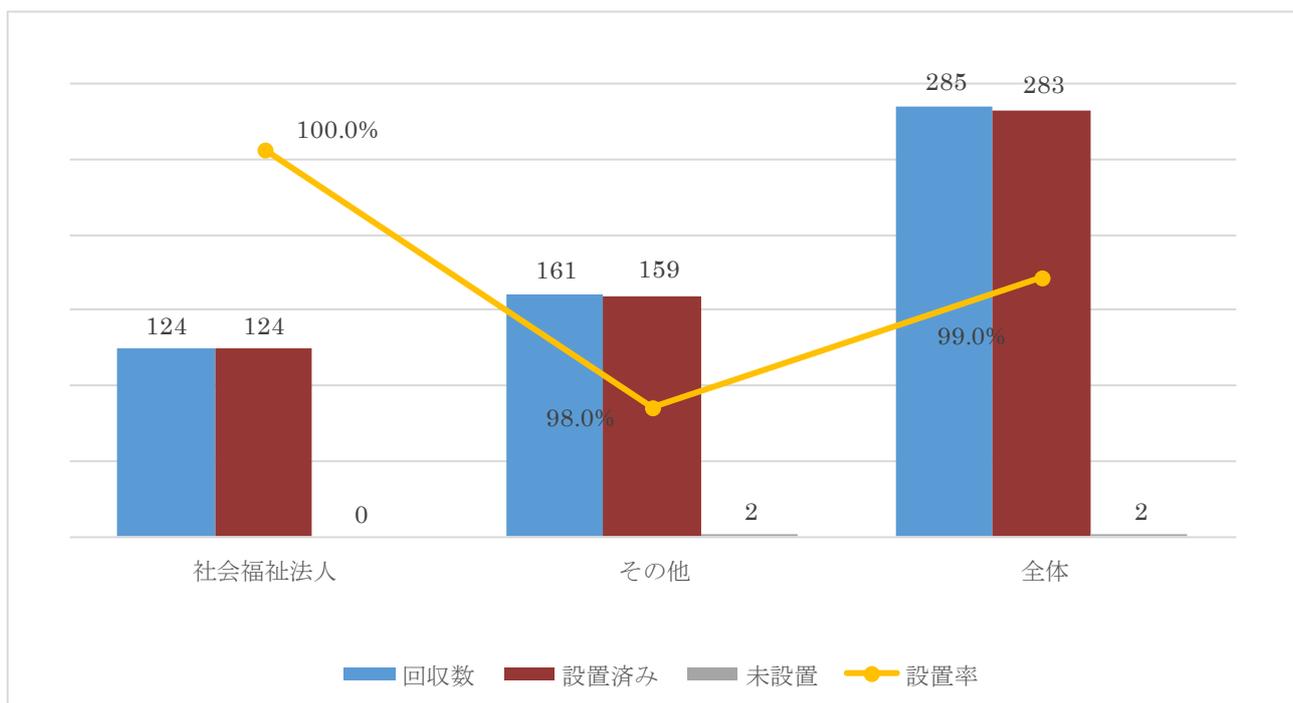


## I 苦情受付体制について

### 1. 苦情受付担当者の設置率

	社会福祉法人	その他	全体
回答数	124	161	285
設置済み	124	159	283
未設置	0	2	2
設置率	100%	98%	99%

### 苦情受付担当者の設置率

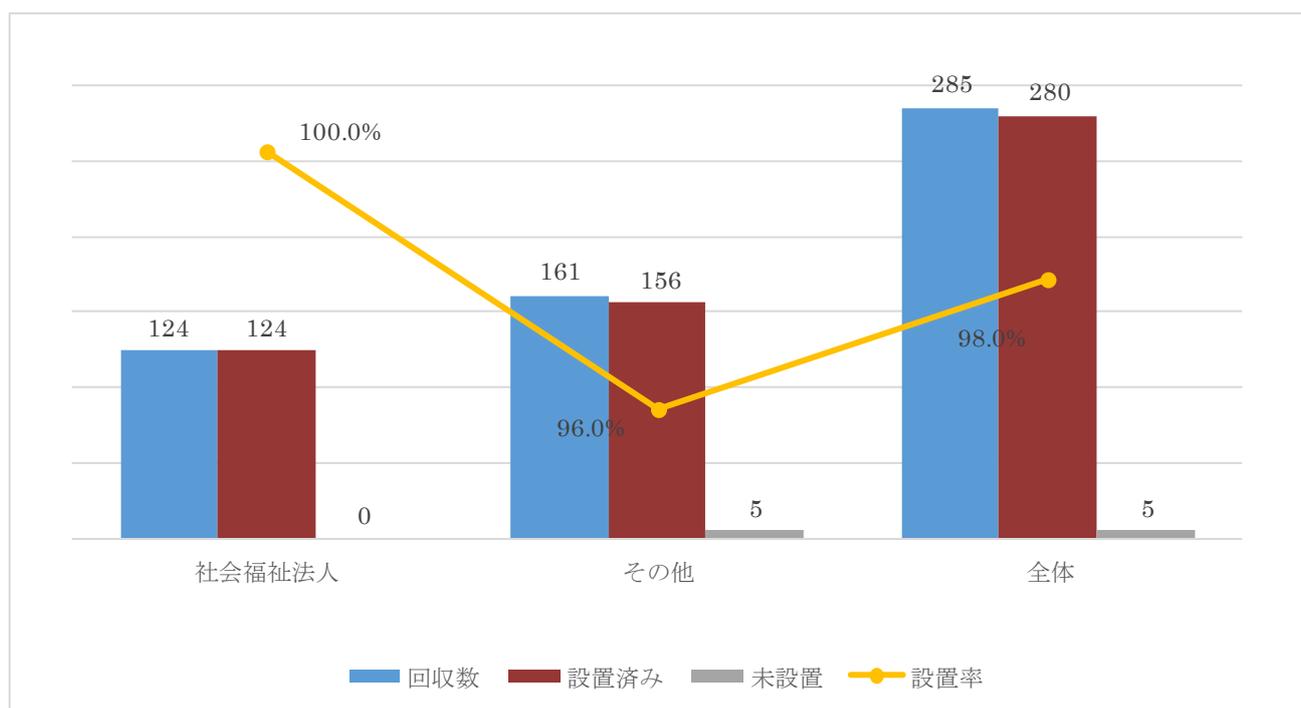


- ・ 苦情受付担当者の設置率は社会福祉法人が 100%、その他が 98%、全体で 99%と殆どの事業所で設置されている。苦情受付担当者の設置については、大分取り組みが進んでいる状況が確認できたが、未設置事業所においては、速やかに設置が行われるよう取り組んでいただきたい。

## 2. 苦情解決責任者の設置率

	社会福祉法人	その他	全体
回答数	124	161	285
設置済み	124	156	280
未設置	0	5	5
設置率	100%	96%	98%

### 苦情解決責任者の設置率

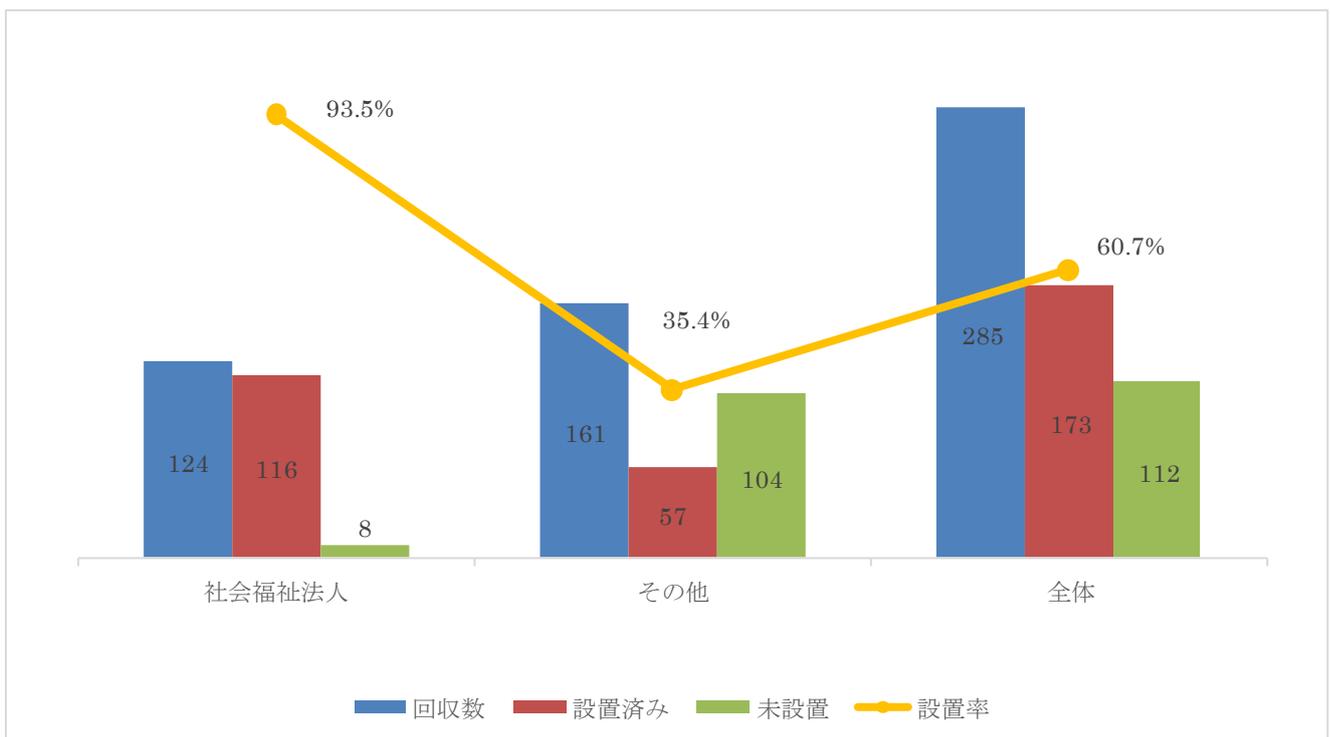


- ・苦情解決責任者の設置率は社会福祉法人が100%、その他が96%、全体で98%となっている。苦情受付担当者のみを設置し、苦情解決責任者を設置していない事業所もあり、組織全体で苦情解決に取り組むためにも、早急な設置が求められる。

### 3. 第三者委員の設置率

	社会福祉法人	その他	全体
回答率	124	161	285
設置済み	116	57	173
未設置	8	104	112
設置率	93.5%	35.4%	60.7%

## 第三者委員の設置率



- ・ 第三者委員の設置率は、全体で 60.7%であった。社会福祉法人においては、設置率 93.5%と設置が進んでいるものの、その他の事業所については 35.4%と設置率が低い状況である。
- ・ 第三者委員については、苦情解決の仕組みの指針（厚生省平成 12 年 6 月 7 日通知）により「苦情解決の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」設置するものとなっており、第三者委員の積極的な設置が求められる。

#### 4. 第三者委員未設置の理由

	社会福祉法人 (%)	その他 (%)
福祉サービスの内容を理解した中立性を保てる第三者委員候補が不足	10	13
第三者委員が氏名・連絡先等を明らかにすることに抵抗がある	0	2
第三者委員が原則として無報酬なので頼みにくい	0	11
第三者委員に負担をかけると思うと頼みにくい	0	8
第三者委員としてふさわしい人はいるが、多忙で受け入れてもらえない	0	7
具体的に何をしてもらえば良いかわからない	0	8
誰に第三者委員を依頼した方が良いかわからない	20	10
委員を置かなくても、窓口等の設置により苦情への対応は十分である	0	29
その他	70	12
	100	100

- ・ 第三者委員未設置の理由について、社会福祉法人についてはそのほか70%となっているが、その他の主な理由としては「現在第三者委員設置に向けて委員を選任中」と第三者委員設置に向けての前向きな取り組みがうかがえる一方で、「これまで苦情が発生していないので、第三者委員を設置する必要がない」との理由もみられた。
- ・ 第三者委員未設置の理由について、その他の事業所については、最も多かった理由が「委員をおかなくても、窓口等の設置により苦情への対応は十分である」で29%、続いて「福祉サービスの内容を理解した中立性を保てる第三者委員候補が不足」が13%となっている。
- ・ 第三者委員については、「苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取」や、「事業者への助言」も職務として求められているので、事業所内で解決できた苦情についても第三者委員へ報告することで、苦情の密室化を防ぎ、社会性や苦情対応の客観性を確保できることが期待できる。

## Ⅱ 第三者委員について

### 1. 第三者委員の設置形態について

		社会福祉法人	その他	全体
法人単位	数	92	36	128
	%	79.3	63.2	74
施設・事業所単位	数	18	18	36
	%	15.5	31.5	20.8
法人と事業所の両方に設置	数	5	3	8
	%	4.3	5.3	4.6
その他	数	1	0	1
	%	0.9	0	0.6
無回答	数	0	0	0
	数	116	57	173
	%	100	100	100

- ・ 第三者委員の設置形態については、「法人単位で設置」が74%と最も多く、次に「施設・事業所単独で設置」が20.8%、「法人と事業所の両方に設置」が4.6%となっている。
- ・ 事業所単位で設置した方が、利用者や事業所の状況を詳しく把握できるというメリットはあるが、まずは合同であっても第三者委員の設置を優先した上で、状況に応じて事業所単位での設置も検討するなど、今後の運用面での改善が期待できる。

### 2. 第三者委員に対する実費弁償等の支給方法について

	施設数	%
報酬も実費弁償も支給していない	111	64
実費弁償費（交通費）のみ支給している	29	17
報酬（日額制）を支給している	21	12
報酬（月額制）を支給している	0	0
報酬（年額制）を支給している	5	3
その他の方法で支給している	6	3.5
無回答	1	0.5
全体	173	100

- ・ 第三者委員に対する実費弁償費の支給方法は、「報酬も実費弁償費も支給していない」が64%と最も多かった。続いて、「実費弁償費（交通費）のみ支給している」が17%、「報酬（日額制）を支給している」が12%となっている。
- ・ 無報酬とすることは、対外的にも中立・公平性をアピールすることにもつながるが、無報酬であるがゆえに、「頻繁な苦情相談はお願いしにくい」といったような遠慮を招き、活動自体が停滞しないように注意する必要がある。

### 3. 第三者委員の設置人数

		社会福祉法人	その他	全体
1人	数	7	25	32
	%	6	43.9	18.5
2人	数	83	21	104
	%	71.6	36.8	60.1
3人	数	22	10	32
	%	19	17.5	18.5
4人以上	数	4	1	5
	%	3.4	1.8	2.9
無回答	数	0	0	0
	%	0	0	0
合計		116	57	173

- ・ 第三者委員の設置人数については、「2人」が60.1%と最も多く、続いて「1人」と「3人」がそれぞれ18.5%となっている。
- ・ 第三者委員が一人しかいない場合、委員個人にかかる負荷も大きくなる可能性もある。そのため、苦情内容や利用者の特性に応じながら、また公立性・中立性の確保という観点からも、複数の委員を選任することが望ましい。また、複数の委員が関わることにより多面的な解決策が見出されることが期待できる。

#### 4. 第三者委員の職業または資格等について

	施設数	%
評議員	30	11
監事・監査役	33	12
民生委員・児童委員	28	10
大学教員	18	6
学校教員	26	9.2
弁護士	2	0.7
司法書士	0	0
社会福祉士	9	3
町内会・自治会等の地域関係者	21	7.4
家族関係者	6	2
当事者組織の関係者	3	1
元利用者またはその家族	4	1.4
他の法人・福祉施設等の役職員	33	12
元施設職員	6	2
市町村社協役職員	23	8.2
保健・医療関係者	8	2.8
行政関係者	16	5.7
ボランティア	4	1.4
その他	12	4.2
	100	100

- ・ 第三者委員の資格または職業については、「監事・監査役」と「他の法人・福祉施設等の役職員」が12%と最も多く、続いて「評議員」が11%、「民生委員・児童委員」が10%と続く。その他としては、福祉オンブズマンを活用しているとの回答が挙げられた。

## 5. 第三者委員の活動について

	社会福祉法人 (%)	その他 (%)
定期的に事業所から苦情内容の報告・聴き取りを行っている	13	13
苦情申出人と施設・事業所との調整、助言（話し合いの立ち会い等）	14	9
定期的に事業所を訪問して、利用者や家族から相談を聞く	10	6
受け付けた苦情内容およびその改善状況等の報告聴取	18	27
行事の際に、第三者委員を利用者や家族に紹介する	17	8
第三者委員同士の会議・交流会に参加	2	0
職員会議・職員研修会に参加	2	6
家族会・保護者会等に参加	2	0
今のところ活動は行われていない	14	21
その他	8	10
	100	100

- ・ 第三者委員の活動内容を複数回答で聞いたところ、社会福祉法人で最も多かったのが「受け付けた苦情内容およびその改善状況の報告聴取」で18%となっている。次に、「行事の際に、第三者委員を利用者や家族に紹介する」が17%、続いて「苦情申出人と施設・事業所との調整、助言（話し合いの立ち会い等）」が14%となっており、事業所と第三者委員との関わり、連携が一定程度なされている状況がうかがえる。
- ・ 社会福祉法人以外のその他の事業所で最も多かったのが「受け付けた苦情内容および改善状況等の報告聴取」が27%となっている。  
次に「今のところ活動は行われていない」が21%、続いて「定期的に事業所から苦情内容の報告・聴き取りを行っている」が13%となっている。
- ・ 第三者委員活動について、「今のところ活動が行われていない」との回答が社会福祉施設では14%、その他では21%を占めており、第三者委員の活動・役割の形骸化が懸念される。また、その他の意見の中でも「苦情や相談が第三者委員にあがる内容ではないので活動なし」や、「施設内で苦情解決できる事案であるため、特に第三者委員への報告はしない」との回答も多く見られた。
- ・ 第三者委員については、直接の「苦情受付や話し合いの立ち会い」のみならず、「日常的な状況把握と意見聴取」も職務として求められており、日頃から第三者委員による事業所への訪問の機会（利用者や家族等との懇談会や事業所との連絡会など）を設けることで、第三者委員の活動の活性化が図られるものとみられる。

## 6. 第三者委員に対する、苦情解決の結果や改善報告の頻度について

		社会福祉法人	その他	全体
随時	数	26	14	40
	%	22	25	23.1
定期的	数	35	4	39
	%	30	7	22.5
特に報告なし	数	35	25	60
	%	30	44	34.7
その他	数	20	14	34
	%	18	24	19.7
無回答	数	0	0	0
	%	0	0	0
回答数	数	116	57	173
	%	100	100	100

- ・ 第三者委員に対する苦情解決の結果や改善報告の頻度について聞いたところ、全体で「特に報告なし」との回答が34.7%と最も多く、続いて「随時報告」23.1%、「定期的な報告」が22.5%と続いた。
- ・ 第三者委員への改善結果の報告頻度については、「随時報告」や「定期的報告」を合わせても半数に満たず、第三者委員の設置が進む中、活動が低調となっていることが浮き彫りとなっている。

## 7. 第三者委員の活動で難しいと感じること

	施設数	%
解決が困難な苦情や相談が多い	2	1
苦情解決責任者、苦情受付担当者との連携が難しい	1	1
第三者委員に関わってもらうような苦情や相談がない	88	46
具体的に何をしてもらえば良いか分からない	15	8
第三者委員が忙しく、頼みごとをしづらい	0	0
交通費等の経費が負担になっている	0	0
特に難しいと感じることはない	75	39
その他	9	5
	190	100

- ・ 第三者委員の活動で難しいと感じることについて聞いたところ、「第三者委員に関わってもらうような苦情や相談がない」が46%と約半数近くを占めている。続いて、「特に難しいと

感じることはない」が39%となっている。

8. 第三者委員活動で工夫されている点について（自由記述）

○年に2回、第三者委員との意見交換会を開催している。

○今のところ関わりをもってもらう苦情はないが、月に1回第三者委員に来訪して、利用者と話しする機会を設けている。

○月に1回利用者との面談を設け、面談内容を支援に結び付け、翌日の面談の際に第三者委員に取り組み内容を報告している。

○苦情解決事業とは別に、事業所の支援会議等に参加してもらい、支援内容や事業所運営について助言をもらう等の関わりをもっている。

○定期的に訪問してもらい、職員や利用者との会話、相談を行っている。また、サービス管理責任者とは密に連絡をとり、トラブル防止やヒヤリハットの確認をしている。

○第三者委員から様々な助言や情報を得るために、2名の第三者委員が法人内の2事業所を2週間ごとに交代で入ってもらっている。

○保護者会(家族会)を通して、できるだけ交流を含め交流の機会を設けている。

### Ⅲ 苦情解決の取り組みについて

#### 1. 苦情解決に関する規定・要綱や苦情解決マニュアル等の整備状況

		社会福祉法人	その他	全体
整備済み	数	104	77	181
	%	84	48	64
未整備	数	20	84	104
無回答	数	0	0	0
回答数	数	124	161	285

- ・ 苦情解決に関する・要綱や苦情解決マニュアル等の整備状況は全体で64%の整備率であった。運営主体別に見ると、社会福祉法人は84%整備されているのに対して、その他の株式会社やNPO法人等については半数にも満たない48%の整備率に留まっている。
- ・ 苦情にきちんと対応する上で、苦情解決に関する規程・要綱の整備は不可欠である。苦情解決規程（要綱）を作成していない事業所においては、日常の苦情について組織的な対応がなされていない可能性もあるので、利用者が安心して福祉サービスを利用できるよう、事業所の責務として、早急な苦情解決体制の整備が求められる。

#### 2. 苦情解決の仕組みの利用者や家族への周知方法

		社会福祉法人	その他	全体
事業所内へのポスター掲示	数	86	39	125
	%	35.8	17.4	27
広報誌等へ掲載	数	14	7	21
	%	5.8	3.1	4.5
ホームページへ掲載	数	5	1	6
	%	2.15	0.5	1.3
集会・家族会での説明	数	19	19	38
	%	7.9	8.5	8.2
パンフレットへ掲載	数	5	3	8
	%	2.15	1.3	1.7
重要事項説明書や契約書への明記	数	108	143	251
	%	45	63.8	54.1
その他	数	3	12	15
	%	1.2	5.4	3.2
回答数	数	240	224	464

- ・ 苦情解決の仕組みの利用者や家族への周知方法については、「重要事項説明書や契約書への明記」が54.1%、次に「事業所内へのポスターの掲示」が27%、「集会・家族会での説明」が8.2%となっている。契約によるサービス利用方式が主流となる中、福祉サービス提

供事業所は事業体としての透明性を確保しながら、今後はさらに利用者の選択に資するための情報公開・情報提供の体制を整備することが必要である。

### 3. 事業所内で行っている苦情の受付方法について

		社会福祉法人	その他	全体
面接・電話・書面等	数	97	128	225
	%	44.5	53.1	49
意見箱の設置	数	91	71	162
	%	41.7	29.5	35.3
定期的な相談日の開設	数	17	20	37
	%	7.8	8.3	8.1
アンケートの実施	数	5	5	10
	%	2.3	2	2.2
その他	数	8	17	25
	%	3.7	7.1	5.4
回答数	数	218	241	459

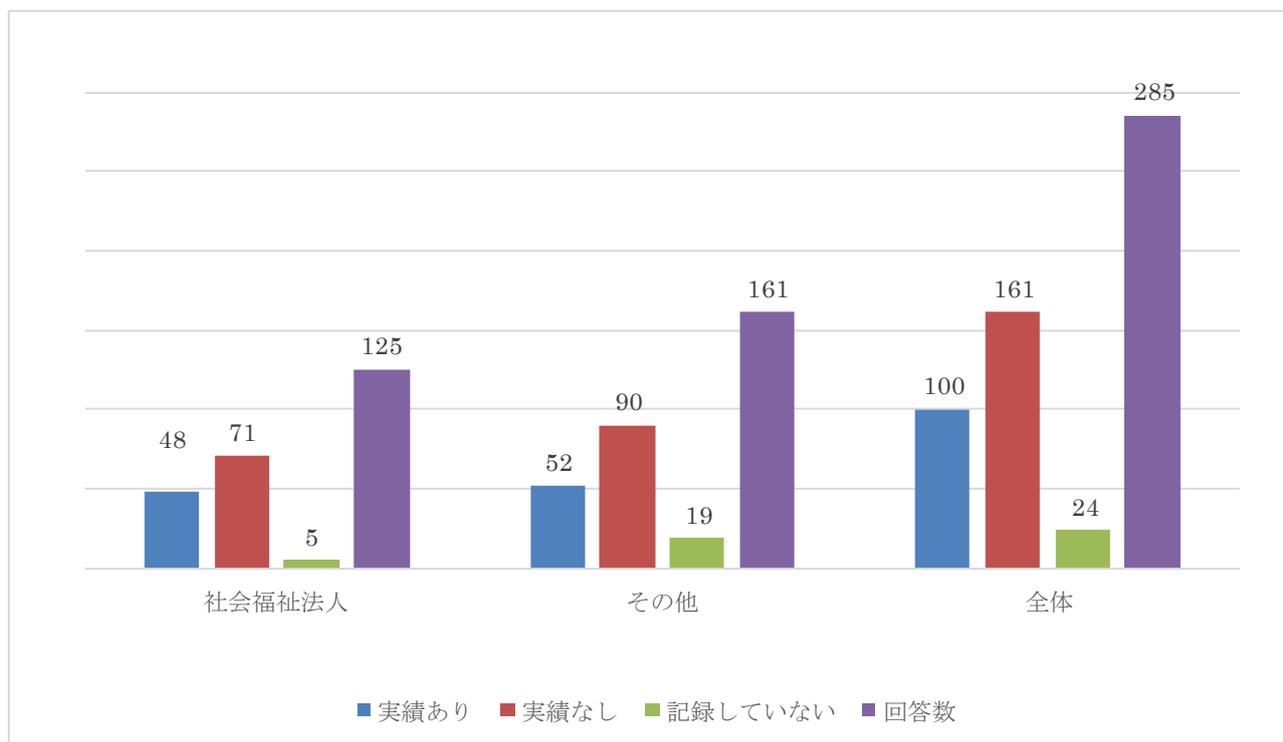
- ・ 苦情の受付方法について聞いたところ、全体では「面接・電話・書面等」が49%と最も多く、続いて「意見箱の設置」が35.3%、「定期的な相談日の開設」が8.1%となっている。
- ・ 意見箱の設置については、「設置してもなかなか投書がない」という事業所も少なくなく、この場合、意見箱の設置場所を考慮するなどして、苦情（要望）を投函しやすくする工夫も必要である。

#### IV 苦情の受付状況について

##### 1. 平成 24 年度（H24 年 4 月 1 日～H25 年 3 月 31 日）の 1 年間の苦情受付状況

		社会福祉法人	その他	全体
実績あり	数	48	52	100
	%	38	32	35
実績なし	数	71	90	161
記録していない	数	5	19	24
回答数	数	124	161	285

### 平成 24 年度の 1 年間の苦情受付状況

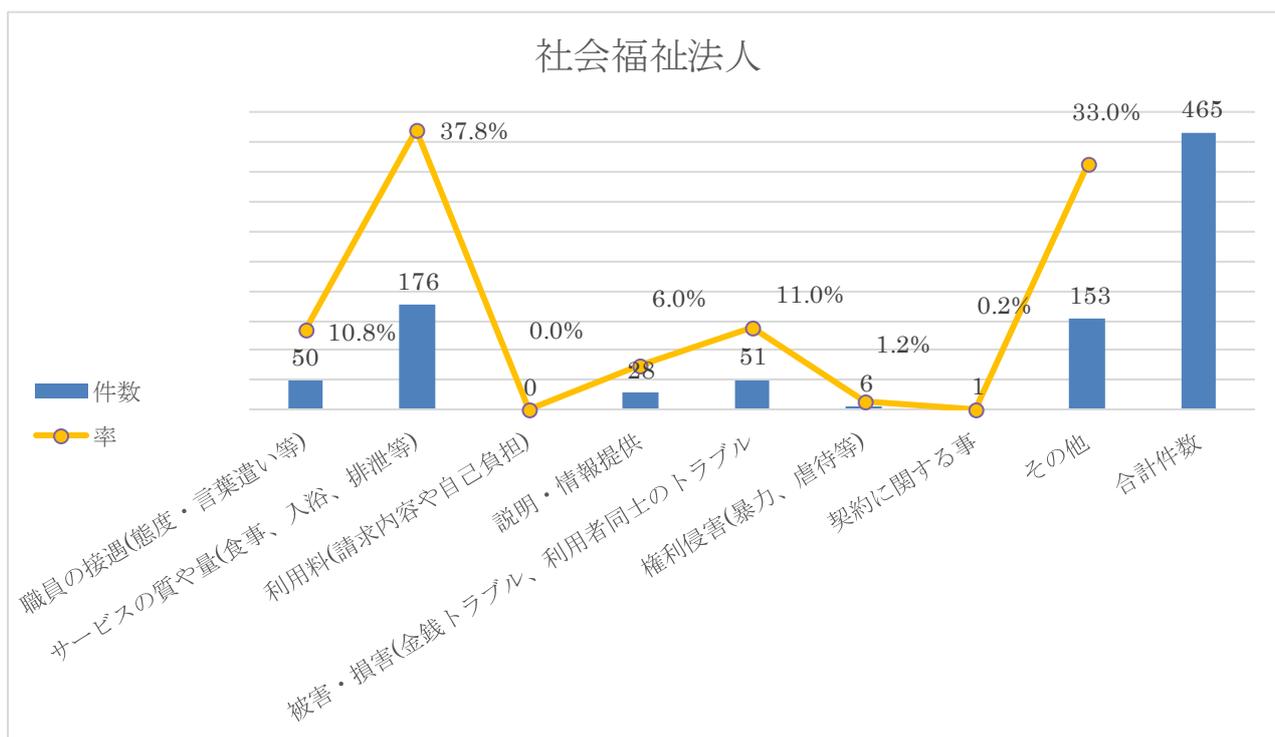


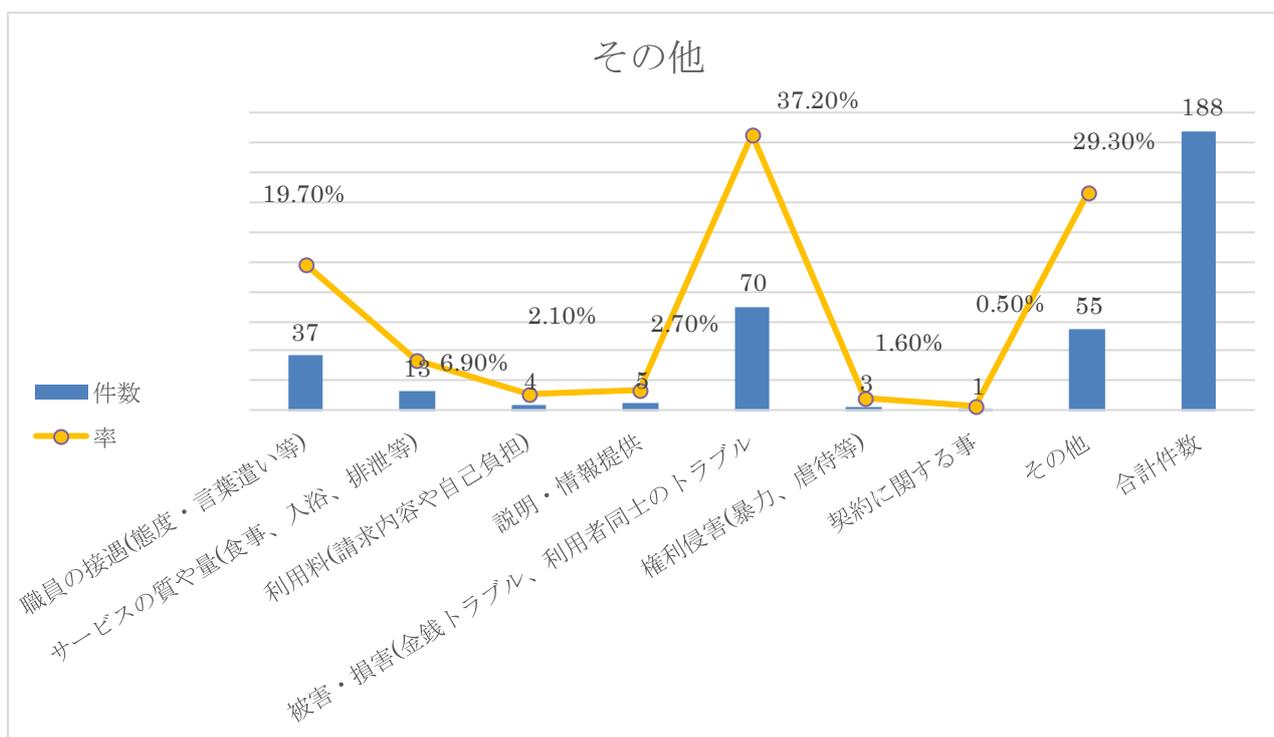
- ・ 苦情受付状況は全体で 35%にとどまっており、少ない状況であることが分かった。また、受け付けた苦情について記録していない事業所が 24 ヶ所あった。できるだけ小さな意見や要望であっても、記録として残しながら、日々の業務を振り返り、課題分析ができるよう、記録の整備に取り組む必要がある。
- ・ 苦情の受付については、申し出を受けやすい苦情受付体制の充実も含め、各事業所での苦情受付の取り組みの向上が期待される。

## 2. 苦情内容別件数

		社会福祉法人	その他
職員の接遇（態度・言葉遣い等）	数	50	37
	%	10.8	19.7
サービスの質や量（食事、入浴、排泄等）	数	176	13
	%	37.8	6.9
利用料（請求内容や自己負担）	数	0	4
	%	0	2.1
説明・情報提供	数	28	5
	%	6	2.7
被害・損害（金銭トラブル、利用者同士のトラブル）	数	51	70
	%	11	37.2
権利侵害（暴力、虐待等）	数	6	3
	%	1.2	1.6
契約に関する事	数	1	1
	%	0.2	0.5
その他	数	153	55
	%	33	29.3
	数	465	188
	%	100	100

## 苦情内容別件数





- ・平成24年度の1年間に社会福祉法人で受け付けた苦情の総件数は465件、その他の事業所では188件となっている。
- ・苦情内容別件数では、社会福祉法人は「サービスの質や量」が176件(37.8%)、「被害・損害」が51件(11%)、「職員の接遇」が50件(10.8%)とつづいている。一方、その他の事業所では「被害・損害」が70件(37.2%)、「職員の接遇」が37件(19.7%)、「サービスの質や量」が13件(6.9%)とつづいている。
- ・その他については、事業所の環境や行事に関する事、外出や外泊要望、工賃に関する事などが含まれており、苦情内容の多様化が進んでいる現状が分かった。

### 3. 苦情受付件数の内、第三者委員が関わった件数

	社会福祉法人	その他	全体
苦情総件数	465	44	95
第三者委員が関わった件数	188	10	5.3
割合	653	54	8.3

- ・苦情受付件数の内、第三者委員が関わった件数を聞いたところ、社会福祉法人では9.5%、その他においては5.3%と1割にも満たない苦情においてしか第三者委員の関わりがなされていないことが分かった。
- ・第三者委員の設置が進む中、活動が低調となっていることが浮き彫りとなっている。各施設・事業所は第三者委員に対し、定期的な報告を実施するなど、第三者委員の積極的

な活動を促進するための環境整備を急ぐ必要がある。

4. 苦情解決の取り組みや第三者委員の活動に関して困っていることや運適への意見・要望などの自由記載

○どのようにしたら意見箱等気軽に苦情・意見を言って（投書等）をもらえるか教えて欲しい。

○意見箱を設置し、苦情解決への取り組みを強化したところ、自己解決できることも意見（苦情）としてあげてきた。自己解決に対する意欲低下が懸念されます。

○保護者は「世話になっているから」との思いから、事を大きくしたくない様子が見られる。また、苦情というより意見として聞いて欲しいと願う保護者が多い。投書箱も設置しているが、全く入らない。どの範囲から苦情になる等、具体的に示された方が保護者も分かりやすいと思う。

⇒ 利用者や家族の中には上記意見のように「世話になっているから」ということで事業所へ遠慮している場合と、意見や苦情を出してもどうせ対応してもらえないという諦めや、苦情を申し出ることによって不利益を被られるかもしれないという不安から中々苦情を出しにくいということがあります。

意見や要望であっても、放っておくと大きな苦情に発展することや、他の利用者も同じように感じていることもありますので、意見だから、苦情だからと線引きするのではなく、小さな意見や要望もどんどん吸い上げていく必要があります。また、日頃挙がった意見や要望、苦情等については個別に返していくだけではなく、掲示板や広報誌等を通じて、全利用者や家族へ事業所としての今後の取り組み方針や改善状況について周知（解決結果を公表）することで、サービスの質の向上や利用者等からの信頼性の確保に資することにもつながります。但し、その際は個人情報の取り扱いには充分注意をしましょう。

○平成 24 年 9 月開所の事業所で、運営記録の整備が不十分なところがあります。事業所向け研修等がありましたら助かります。

○事業所向け講座を宜しく願います。（内容を十分に理解できていないため

○苦情処理対応や利用者家族への連携の取り方等の研修会があれば参加したい。

○苦情対応について勉強不足な点があるため、資料等があれば提供いただきたい。また、セミナー等があれば参加したい。

⇒ 本委員会では、各事業所・法人において、苦情解決の仕組みに関する職員向けの学習会を開催される際、講師として本委員会事務局職員を派遣する出前研修を実施しています。また、各事業所に直接お伺いし、苦情解決の仕組みの整備方法などについてご助言などを行う事業も実施しています。その他、福祉サービスに関する苦情解決セミナーも毎年実施しております。

○他の事業所の第三者委員の活動について詳しく知りたい。

○今後、第三者委員設置の必要はあると思うが、福祉オンブズマンの活用の充実にも力を入れていきたい。

⇒ 第三者委員の活動状況については、アンケート調査8の「第三者委員の活動について、工夫されている点について」をご参照ください。また、福祉オンブズマンの活動は、定期的に施設や事業所を訪問し、利用者との関係作りを重視しています。普段、施設・事業所の職員や家族の前では言い出しにくいこともオンブズマンの前では話すことができるため、利用者の代弁者となったり、心のケア（安らぎ）といった効果も期待できます。この他にも、訪問活動で得た情報を記録して検討したり、訪問で気付いた点を直接、事業者に伝えたりといった活動は、第三者委員活動でも大いに参考になる取り組みです。