

# 平成 27 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 条に基づく福祉サービス提供事業所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

- 「平成 25 年度及び平成 26 年度 社会福祉施設等名簿」に記載された児童福祉法に基づく県内の児童福祉サービス事業所（84 ヶ所）
- 沖縄県及び各市町村がホームページ上で公開している学童クラブ（327 ヶ所）

※内訳は以下のとおり。

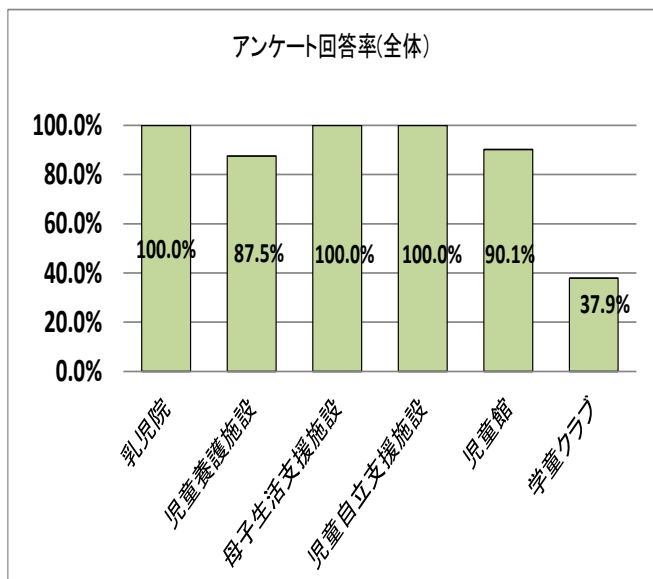
①乳児院	1 ヶ所
②児童養護施設	8 ヶ所
③母子生活支援施設	3 ヶ所
④児童自立支援施設	1 ヶ所
⑤児童館	71 ヶ所
⑥学童クラブ（放課後児童健全育成事業）	327 ヶ所

### (3) 調査の時期及び方法

各事業所に調査票を郵送し、FAX により調査票を回収した。

調査実施期間：平成 27 年 6 月 19 日～8 月 21 日

### (4) 回答率

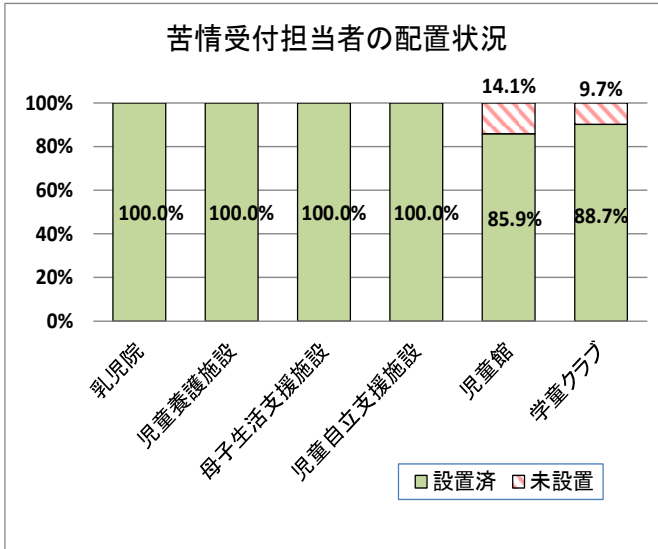


施設種別	アンケート送付数	回答数	回答率
乳児院	1	1	100.0%
児童養護施設	8	7	87.5%
母子生活支援施設	3	3	100.0%
児童自立支援施設	1	1	100.0%
児童館	71	64	90.1%
学童クラブ	327	124	37.9%

## 2. 調査結果

### (1) 苦情受付体制について

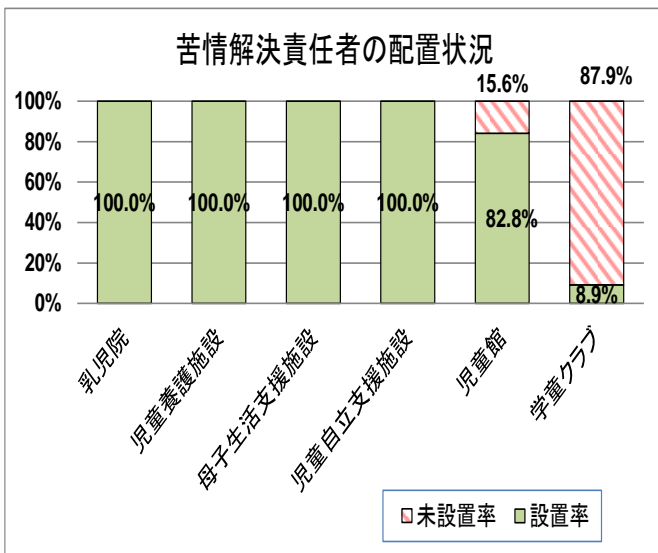
#### ① 苦情受付担当者の配置状況



施設種別	設置済	未設置	設置済
乳児院	1	0	100.0%
児童養護施設	7	0	100.0%
母子生活支援施設	3	0	100.0%
児童自立支援施設	1	0	100.0%
児童館	55	9	85.9%
学童クラブ	110	12	88.7%

- ・ 苦情受付担当者の配置状況は、乳児院、児童養護施設、母子生活支援施設、児童自立支援施設では100.0%、児童館、学童クラブは8割に留まっている。
- ・ 苦情受付担当者は、利用者および家族からの苦情を受理し、その内容を苦情解決責任者や第三者委員へ報告する役割を担っている。利用者・家族が苦情や相談を申しやすい環境づくりを推進するため、未設置の事業所は速やかな配置を図る必要がある。

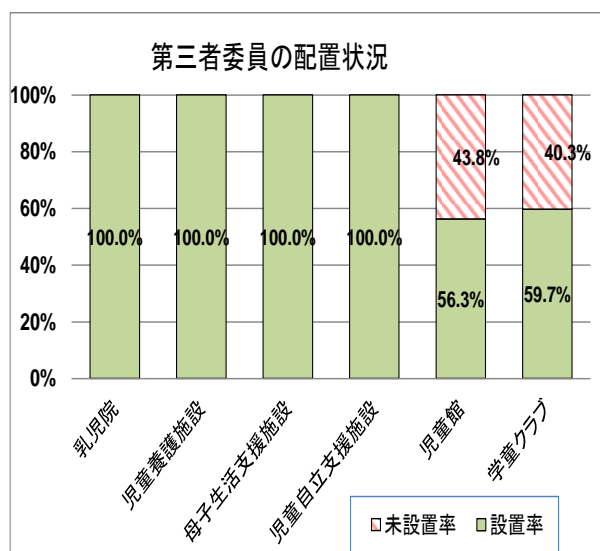
#### ② 苦情解決責任者の配置状況



施設種別	設置済	未設置	未回答	設置済
乳児院	1	0	0	100.0%
児童養護施設	7	0	0	100.0%
母子生活支援施設	3	0	0	100.0%
児童自立支援施設	1	0	0	100.0%
児童館	53	10	1	82.8%
学童クラブ	11	109	4	8.9%

- ・ 苦情解決責任者の配置状況は、乳児院、児童養護施設、母子生活支援施設、児童自立支援施設が100%、児童館が82.8%となっている。一方で、学童クラブは8.9%と非常に低く、組織全体で苦情解決に取り組むためにも、早急に配置を図る必要がある。
- ・ 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情対応を図るため、施設長を苦情解決責任者とする必要になっており、その責任体制を明確に位置づけることが必要である。

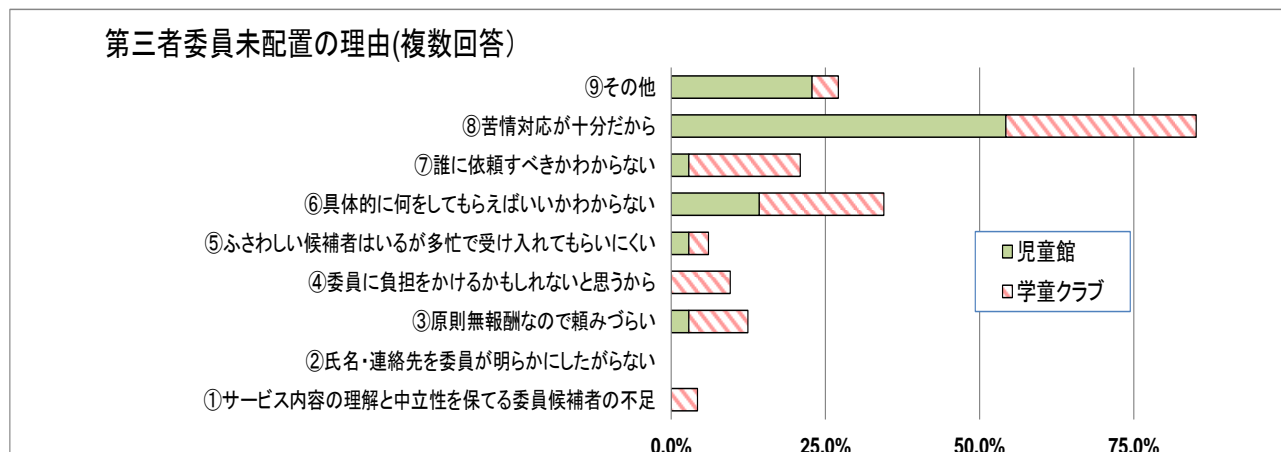
### ③第三者委員の配置状況



施設種別	設置済	未設置	設置済
乳児院	1	0	100.0%
児童養護施設	7	0	100.0%
母子生活支援施設	3	0	100.0%
児童自立支援施設	1	0	100.0%
児童館	36	28	56.3%
学童クラブ	74	50	59.7%

- ・第三者委員の配置状況は、乳児院・児童養護施設・母子生活支援施設・児童自立支援施設が 100% となっているが、児童館 56.3%、学童クラブ 59.7%に留まっており、速やかな配置が求められる。
- ・第三者委員は、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」配置するものとなっており、事業所の積極的な配置促進が求められる。
- ・当委員会への苦情相談の中でも、利用者や家族等が第三者も含めて事業所と話し合いを希望しても、第三者委員が設置されていないため話し合いができないというケースも多く見られる。第三者委員には、「事業所に遠慮して苦情が言えない」という利用者側の意向を踏まえて関係調整を図っていくことが求められる。
- ・第三者委員は、「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」も役割として期待されており、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。

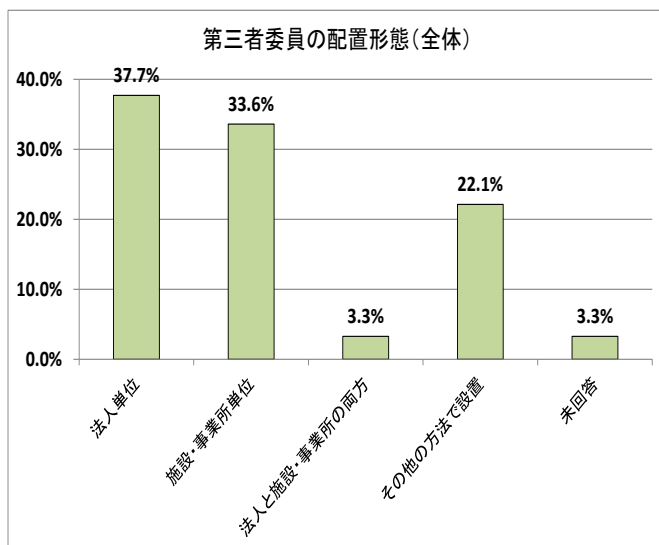
#### ④第三者委員未配置の理由（複数回答）



施設種別	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
児童館	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	2.9%	14.3%	2.9%	54.3%	22.9%
学童クラブ	4.3%	0.0%	9.6%	9.6%	3.2%	20.2%	18.1%	30.9%	4.3%

- ・児童館、学童クラブにおいては第三者委員の未設置の割合が多い状況である。その理由として「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」が最も多く、続いて「具体的に何をしてもらえばいいかわからない」となっている。

#### (2) 第三者委員について

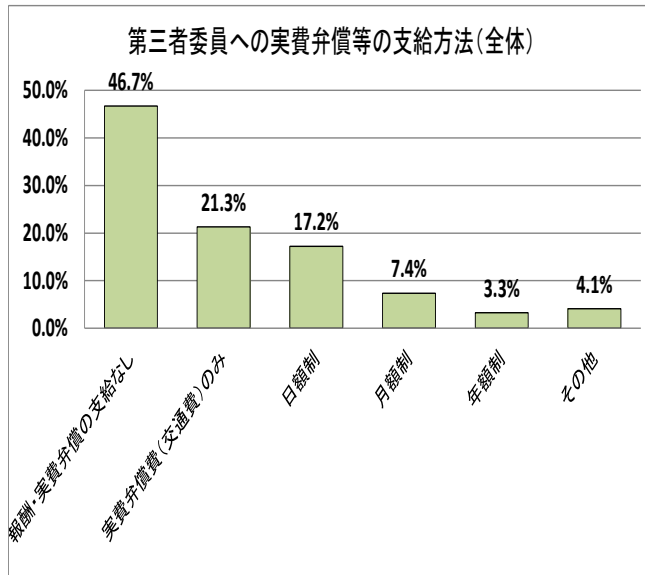


#### ①第三者委員の配置形態について

- ・第三者委員の配置形態については、全体では「法人単位で配置」が37.7%と最も多く、続いて「施設・事業所単独で配置」が33.6%となっている。児童館は、行政運営のところも多いため、その他の22.1%には「市役所内に配置」等が含まれている。
- ・事業所単位で配置した方が、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、諸事情により法人単位で配置する場合であっても、状況に応じて事業所単位での配置を検討いただきたい。

施設種別	法人単位	施設・事業所単位	法人と施設・事業所両方	その他の方法で設置	未回答
乳児院	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童養護施設	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
母子生活支援施設	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
児童自立支援施設	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童館	47.2%	2.8%	0.0%	50.0%	0.0%
学童クラブ	32.4%	47.3%	4.1%	10.8%	5.4%

## ②第三者委員に対する実費弁償等の支給方法について

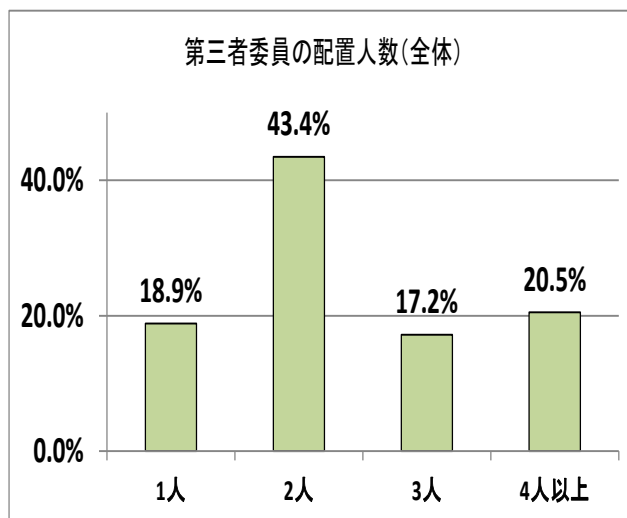


・第三者委員に対する実費弁償費の支給方法は、全体で「報酬も実費弁償費も支給していない」が46.7%と最も多く、続いて「実費弁償費(交通費)のみ支給している」21.3%、「報酬(日額制)を支給している」が17.2%となっている。

・報酬等を支給することは各事業所の判断となるが、事業所側としては無報酬がゆえに、第三者委員に対し「頻繁な苦情相談はお願いしにくい」といったような場合も想定されるため、支給の有無に関わらず第三者委員との関係構築を図る必要がある。

施設種別	支給なし	実費のみ	日額制	月額制	年額制	その他
乳児院	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童養護施設	28.6%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%
母子生活支援施設	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
児童自立支援施設	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童館	22.2%	36.1%	30.6%	0.0%	5.6%	5.6%
学童クラブ	63.5%	10.8%	9.5%	12.2%	2.7%	1.4%

## ③第三者委員の配置人数



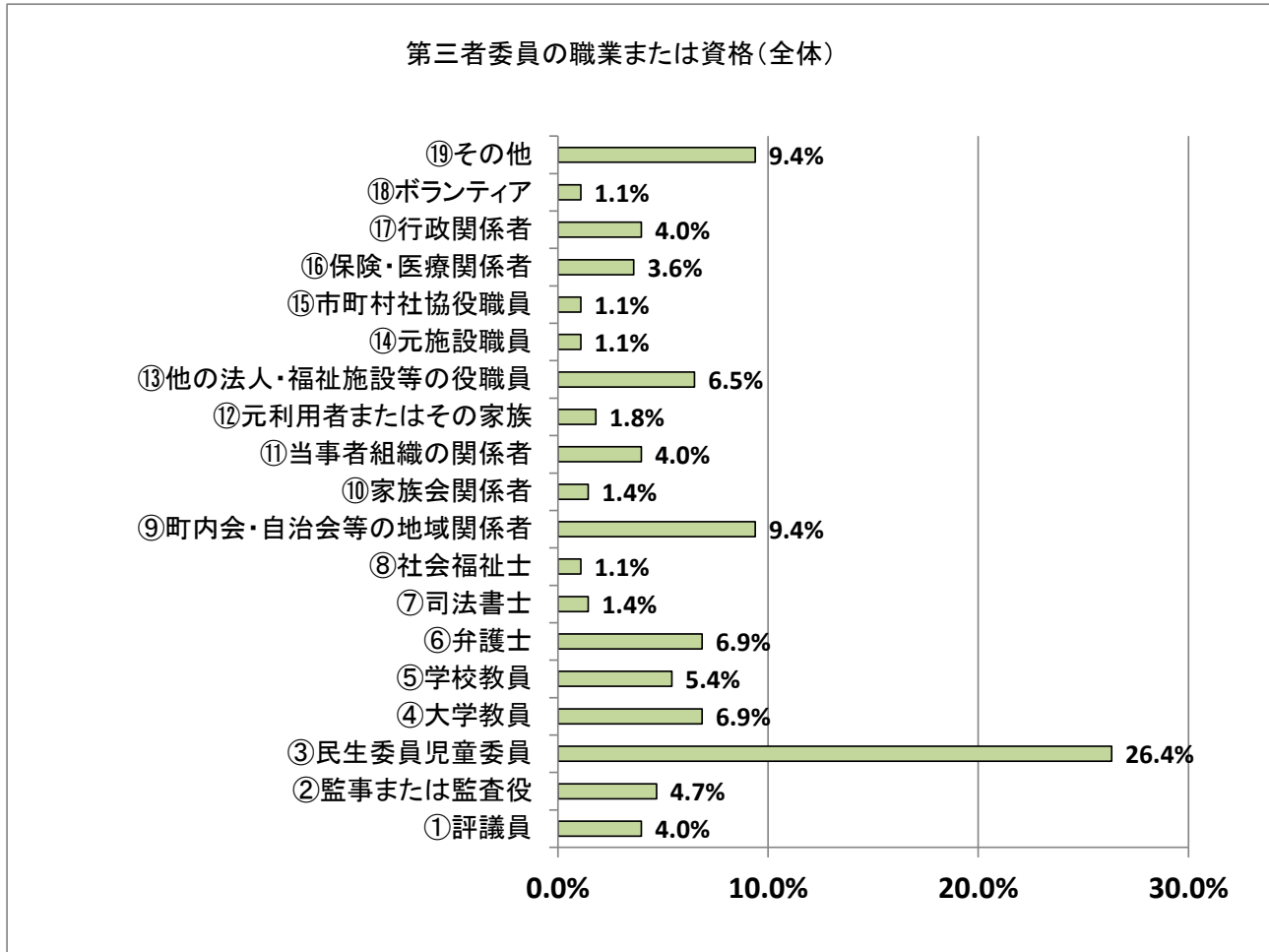
施設種別	1人	2人	3人	4人以上
乳児院	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
児童養護施設	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%
母子生活支援施設	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
児童自立支援施設	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
児童館	0.0%	41.7%	25.0%	33.3%
学童クラブ	31.1%	40.5%	12.2%	16.2%

・第三者委員の配置人数については、「2人」が全体の43.4%と最も多く、続いて「4人以上」が20.5%となっており複数設置が進んでいる。

・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

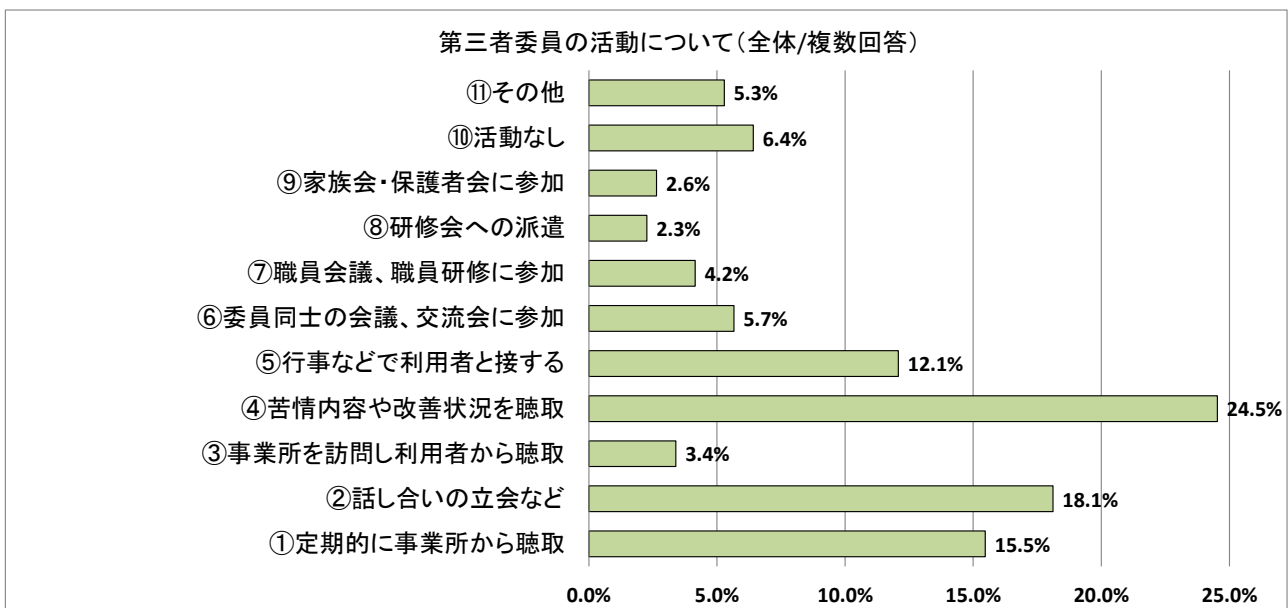
の委員が関わること等により、多面的な解決策が見出されることが期待できる。

④第三者委員の職業または資格等について



・第三者委員の職業または資格については、全体で「民生委員・児童委員」が26.4%と最も多く、続いて「町内会・自治会等の地域関係者」が9.4%、「大学教員」「弁護士」が6.9%となっている。その他には、税理士や少年補導員、退職した行政職員・学校教諭等の回答があった。

⑤第三者委員の活動について

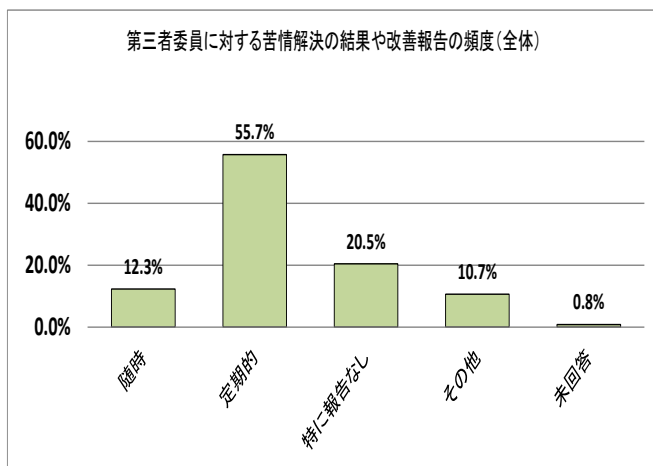


・第三者委員の活動内容を複数回答で聞いたところ、全体で最も多かったのが「苦情内容や改善

状況を聴取」で 24.5%となっている。次に、「話し合いの立会など」が 18.1%、「定期的に事業所から聴取」が 15.5%となっている。

- ・その他として「意見交換会」や「評議委員会への参加」等の意見が寄せられている。
- ・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でなく、「日常的な状況把握と意見聴取」も役割として期待されており、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

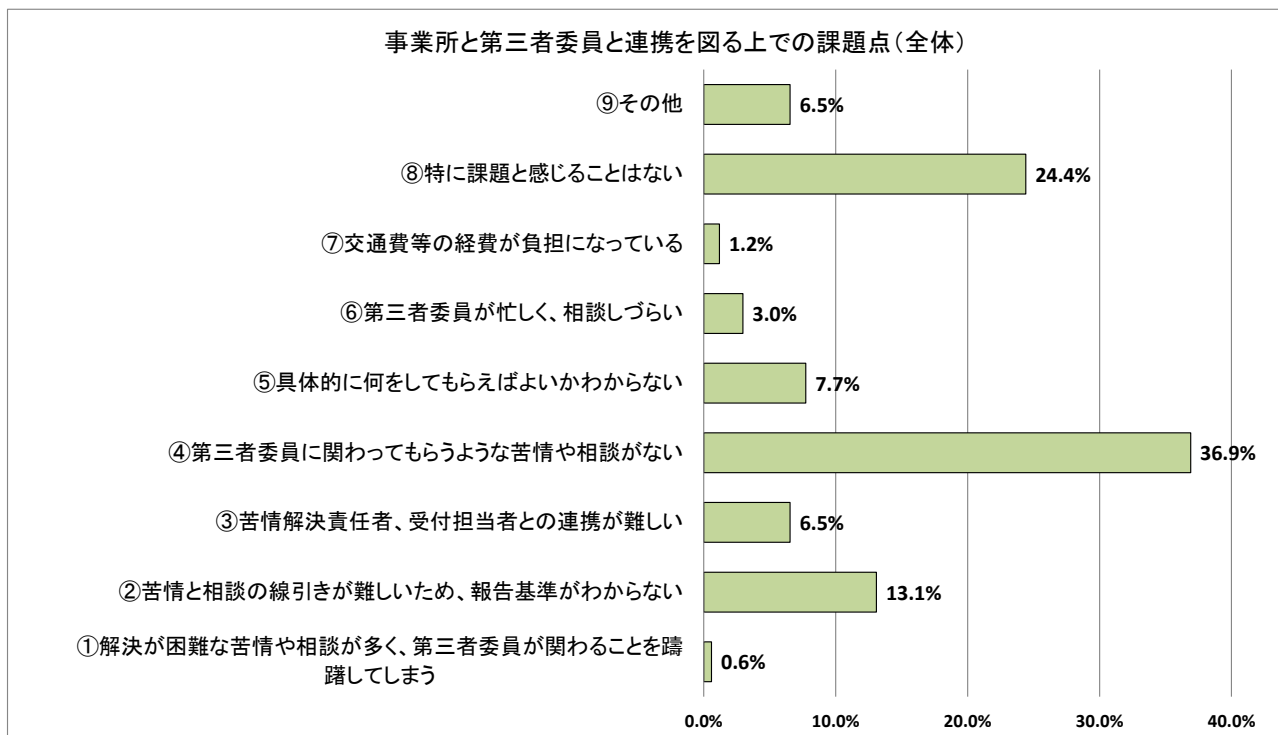


・第三者委員に対する苦情解決の結果や改善報告の頻度について聞いたところ、全体で「定期的な報告」が 55.7%、「随時報告」の 12.3%と合わせて約 7 割となっているが、引き続き事業所の取り組みを第三者委員と情報共有し、円滑な苦情解決を目指していくことが求められる。

施設種別	随時	定期的	特に報告なし	その他	未回答
乳児院	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
児童養護施設	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%
母子生活支援施設	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
児童自立支援施設	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童館	22.2%	58.3%	13.9%	5.6%	0.0%
学童クラブ	8.1%	58.1%	18.9%	13.5%	1.4%



### ⑦第三者委員の活動で難しいと感じること（複数回答）



- ・ 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36.9%と最も多く、続いて「特に課題と感じることはない」が24.4%となっている。
- ・ 事業所側として第三者委員の活動を後押しするためにも、平時から第三者委員と利用者や家族、事業所間で交流する機会を持ち、円滑なコミュニケーションが図られるような配慮が求められる。

### 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）

※運営推進会議や外部組織に関する記載もありましたが、この設問では事業所が設置している第三者委員の活動についての問いであるため、運営推進会議やその他記載に関する記載は省略させていただきます。また、一部文言や表現を変更させていただいております。ご了承ください。

- 情報を共有し、その都度相談に乗ってもらい解決に向けたアドバイスをしてもらっている。
- 毎月の通信で第三者委員の紹介を行い、連絡先など載せている。
- 苦情と相談の線引きが難しく、利用者の状況を知っていただく上でも、上がった意見や要望はまとめて第三者委員に報告し、必要に応じてその回答を頂いている。回答いただいた内容については掲示を行っている。
- 来園されるときには子どもに前もって知らせ、直接相談できるようにしている。また、自分から出向くのが苦手な子のために各寮を回っていただき、子どもたちが声をかけやすいよう交流を行っている。



- 園独自の保護者、園長、担任の三者面談を年3回行うことによって、その場で苦情・要望等がないかを伺う。
- 2ヶ月に1回程度、事業所に集まってもらい、報告及び助言をもらっている。

### (3) 苦情解決の取り組みについて

#### ① 苦情解決に関する規程・要綱や苦情解決マニュアル等の整備状況

施設種別	乳児院	児童養護施設	母子生活支援施設	児童自立支援施設	児童館	学童クラブ	全体
①作成している	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%	43.8%	54.0%	53.0%
②作成していない	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	53.1%	40.3%	42.5%
③未回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	5.6%	4.5%

- ・ 苦情解決に関する規程・要綱や苦情解決マニュアル等の整備状況は、全体で53.0%が作成済みとの回答があった。施設種別に見ると、児童館、学童クラブにおいて整備状況が低く、規程やマニュアル等の策定が求められる。
- ・ 苦情相談に適切に対応する上で、苦情解決に関する規程・マニュアル等の整備は不可欠である。特に、策定率の低い児童館・学童クラブは策定促進を図る必要がある。

#### ② 苦情解決の仕組みの利用者や家族への周知方法

施設種別	乳児院	児童養護施設	母子生活支援施設	児童自立支援施設	児童館	学童クラブ	全体
①ポスター等	50.0%	60.0%	40.0%	100.0%	54.8%	28.2%	37.3%
②広報誌・お便り帳	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	4.8%	12.8%	10.2%
③ホームページへ	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	4.8%	7.7%	7.3%
④集会・家族会で説明	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	14.3%	22.2%	19.8%
⑤パンフレット	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	7.1%	7.7%	7.3%
⑥重要事項説明書・契約書	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.5%	15.4%	12.4%
⑦その他	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	4.8%	6.0%	5.6%

- ・ 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、「事業所内へのポスターの掲示」が全体の37.3%、次に「集会・家族会での説明」が19.8%、「重要事項説明書や契約書への明記」が12.4%となっている。
- ・ 施設種別にみると、母子生活支援施設、児童館、学童クラブにおいて、利用者等への積極的な周知を図る必要がある。

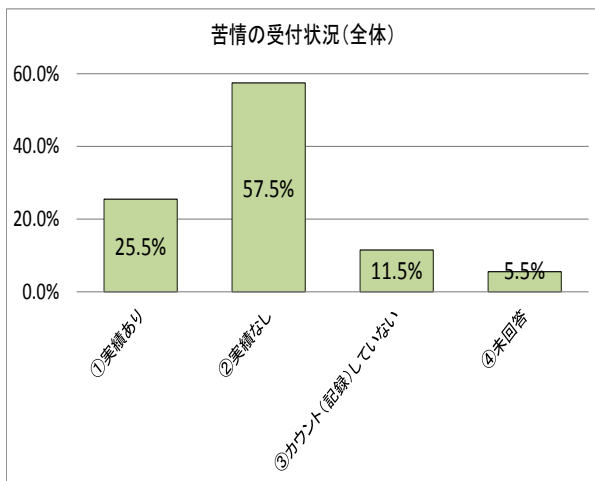
③事業所内で行っている苦情の受付方法について（複数回答）

施設種別	①面接・電話・書面など	②意見箱	③定期的な相談日開設	④アンケート実施	⑤その他
乳児院	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童養護施設	38.9%	38.9%	5.6%	11.1%	5.6%
母子生活支援施設	25.0%	37.3%	12.3%	25.0%	0.0%
児童自立支援施設	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
児童館	59.2%	20.6%	2.0%	2.0%	6.1%
学童クラブ	48.7%	29.1%	5.1%	12.0%	5.1%
施設全体	49.2%	31.3%	4.6%	9.7%	5.1%

- ・苦情の受付方法については、全体では「面接・電話・書面等」が49.2%と最も多く、続いて「意見箱の設置」が31.3%、「アンケートの実施」が9.7%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」という事業所も見られるが、意見箱の設置場所を考慮する等して、苦情（要望）を投函しやすくする工夫も必要である。
- ・意見箱への投書は匿名での申し出の場合があるが、申出人が不明ということで対応しないのではなく、利用者や家族等の全体の声として受け止め、苦情に対する事業所側の対応結果（解決策や改善点）についても、事業所内の掲示や文書での配布すること等により周知を図る必要がある。

（４）苦情の受付状況について

①平成26年度（H26年4月1日～H27年3月31日）の1年間の苦情受付状況



- ・事業所全体を見ると、苦情の実績がない全体の過半数を占めていた。また、受付けた内容を記録していない事業所が11.5%であった。
- ・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（解決）

（事業所段階/解決）

施設種別	乳児院		児童養護施設		母子生活支援施設		児童自立支援施設		児童館		学童クラブ		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①職員の接遇	0	0.0%	26	14.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	17.1%	9	13.2%	41	12.4%
②サービスの質や量	0	0.0%	126	67.7%	0	0.0%	3	7.3%	4	11.4%	9	13.2%	142	43.0%
③利用料	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	11.8%	8	2.4%
④説明・情報提供	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	9	13.2%	10	3.0%
⑤被害・損害	0	0.0%	13	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	54.3%	20	29.4%	52	15.8%
⑥権利侵害	0	0.0%	10	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	11	3.3%
⑦契約について	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	1	0.3%
⑧その他	0	0.0%	11	5.9%	0	0.0%	38	92.7%	4	11.4%	12	17.6%	65	19.7%
合計	0	0.0%	186	100.0%	0	0.0%	41	100.0%	35	100.0%	68	100.0%	330	100.0%

- ・平成26年度の1年間に受け付けた苦情の総件数は330件、相談内容別に見ると「サービスの質や量」が142件（43.0%）と最も多く、続いてその他が65件（19.7%）となっている。
- ・施設種別では、児童養護施設186件、学童クラブ68件、児童自立支援施設41件、児童館35件の順で、苦情解決の件数が多い。

（第三者委員の介入あり/解決）

施設種別	乳児院		児童養護施設		母子生活支援施設		児童自立支援施設		児童館		学童クラブ		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①職員の接遇	0	0.0%	7	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	9	14.1%
②サービスの質や量	0	0.0%	34	69.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	35	54.7%
③利用料	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	1	1.6%
④説明・情報提供	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	2	3.1%
⑤被害・損害	0	0.0%	3	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%	5	7.8%
⑥権利侵害	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	50.0%	4	6.3%
⑦契約について	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑧その他	0	0.0%	5	10.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	37.5%	8	12.5%
合計	0	0.0%	49	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100.0%	8	100.0%	64	100.0%

- ・第三者委員の介入によって図られた苦情解決の内訳を見ると、苦情内容別件数では「サービスの質や量」が35件（54.7%）、次いで「職員の接遇」が9件（14.1%）となっている。
- ・施設種別では、「児童養護施設」が第三者委員が介入した割合が最も高く、苦情内容の報告や助言、立ち合いを求めていると推測される。
- ・苦情受付時に申出人から第三者委員への「報告・助言、立ち合いの要否」について把握した上で、第三者委員の円滑な介入が図られるような対応が求められる。事業所においては、苦情対応が困難である場合は、利用者の立場や特性を踏まえつつ、中立・公平な観点から仲裁を図る第三者委員を活用して頂きたい。

③苦情内容別件数（不調）

（事業所段階/不調）

施設種別	乳児院		児童養護施設		母子生活支援施設		児童自立支援施設		児童館		学童クラブ		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①職員の接遇	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	10.0%
②サービスの質や量	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	2	20.0%
③利用料	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
④説明・情報提供	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑤被害・損害	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	1	10.0%
⑥権利侵害	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑦契約について	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑧その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	3	75.0%	6	60.0%
合計	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	4	100.0%	10	100.0%

- ・ 事業所段階において苦情解決が不調だった総件数は 10 件、うち「その他」（クーラー修繕、治療費の負担、近隣からの苦情など）が 6 件（60.0%）と最も多く、続いて「サービスの質や量」が 2 件（20%）だった。
- ・ 施設種別を見ると、児童館 6 件、学童クラブ 4 件の解決困難な事例があったとのこと。

（第三者委員の介入あり/不調）

施設種別	乳児院		児童養護施設		母子生活支援施設		児童自立支援施設		児童館		学童クラブ		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
①職員の接遇	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	25.0%
②サービスの質や量	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③利用料	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
④説明・情報提供	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑤被害・損害	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑥権利侵害	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑦契約について	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑧その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%	3	75.0%
合計	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	1	100.0%	4	100.0%

- ・ 第三者委員の介入をもってしても苦情解決が困難だった事例の総件数は 4 件であった。内容別に見ると、「その他」（環境整備、近隣からの苦情）が 3 件（75.0%）、「職員の接遇」が 1 件（25.0%）となっている。
- ・ 第三者委員が介入し解決した案件 64 件と不調 4 件とを合計すると 68 件で、全体比から不調率を割り出すと 6.0%に留まる。以上を踏まえても、積極的に第三者委員へ事業所で受け付けた苦情内容を報告し、助言、立ち合いを求めて頂きたい。

④上記②と③の苦情件数のうち、第三者委員が介入した苦情内容の対応事例（「掲載可」と回答のあった内容のみ）

※一部文言や表現を変更しております。また、利用者・家族などからの苦情内容以外（「利用者・家族への対応に苦慮している」などを例とした、事業所からの相談）については掲載を控えさせていただきますので、ご了承ください。ご協力ありがとうございました。

NO	施設種別	苦情内容	事業所における対応
1	児童館	<p>①年度更新時に選考から漏れたことに家族が激怒した。それをきっかけに、職員の対応や利用者に対する説明不足に関する苦情に発展した。</p> <p>②送迎時の駐車で迷惑していると近隣より苦情があった。</p> <p>③近隣より、子どもたちの声がうるさいと苦情があった。</p>	<p>①対応職員の非礼を詫び、選考から漏れてしまった経緯を説明したが、理解を得られなかった。日を改め、数回対応し、結果として受け入れを許可して解決を図った。</p> <p>②保護者への協力依頼書を配布し、送迎が集中する時間帯は、職員が誘導に立つようにした。</p> <p>③近隣へ、苦情内容と詫びの文書を配布。 保護者にも文書にて説明し、子どもたちへも協力を依頼した。</p>
2	児童館	<p>夏休み行事を新聞記事（一般購読向け）にしたところ、「児童の名前や学校名、学年を掲載するのはプライバシーの侵害ではないか。今後は承諾を得てほしい。」と、記事の回収とデータ削除の要求があった。</p>	<p>広報の責任者である館長から保護者に謝罪したいと申し出たが、拒否された。先方としては役所の無料弁護士相談を利用したいとのこと。</p> <p>その後、保育課長、こども育成係長に報告、緊急職務会にて個人情報に留意することを確認した。</p> <p>子ども育成係長宛てに、保護者から抗議の電話が入ったと連絡があった。</p> <p>主訴としては、配布した新聞を全て回収してほしいとのこと。</p> <p>現実的ではないと説明。代案として、新聞社に渡したデータの削除を記者に依頼した。</p>
3	児童館	<p>職員が変わって規則が厳しくなった。</p> <p>館内の配置換えもあったので利用しにくい。</p>	<p>規則が厳しくなったいきさつを伝え、説明不足を謝罪した。</p> <p>館内の配置換えについては、元に戻した方がよいと要望のあったところはそのように対処した。</p>
4	児童館	<p>対応が冷たい気がする。</p>	<p>接遇について詫び、改善したいと説</p>

			明した。職員間でも情報共有を行った。
5	児童館	<p>①児童への言葉かけが気になる。</p> <p>②1人親世帯でどうしても迎えに行けないときの送迎を何とかできないか。</p> <p>③突然行事の連絡が入ることがあるので、前もって話してほしい。</p>	<p>①当該職員へ接遇方法について指導を行った旨、保護者に伝えて謝罪した。</p> <p>②仕事の都合などで時間内の迎えが困難な時には、職員で対応するように改善した。</p> <p>③地域行事への飛び込み参加の依頼が時々あること、強制参加でないことを伝えた。</p>
6	学童クラブ	<p>①入会できない待機児童に関する問い合わせが主管課にあった。</p> <p>②職員の接遇に関する苦情があった。</p>	<p>①入会基準表に基づき審査を行って決定している旨、説明した。</p> <p>②職員間で情報共有し、注意喚起した。</p>
7	学童クラブ	保護者アンケートに、「事前報告を早めに行ってほしい」と記載があった。	スタッフ会を開催し、情報共有とアンケート内容を検討した。その後、保護者へ謝罪と改善策を伝えたところ、納得した様子だった。
8	学童クラブ	明細もなく夏期保育料徴収を一括徴収されてしまったので、金額を勘違いした保護者がいた。	苦情担当者が説明不足を謝罪し、下記保育料請求を全体に行った。
9	学童クラブ	<p>①物品がなくなったので、探してほしい。</p> <p>②喧嘩・仲間はずれなどのトラブルがある。</p> <p>③夕方の児童の迎えの車の混雑をどうかしてほしいと、近隣から苦情があった。</p>	<p>①物を盗んでしまった児童と話をを行い、その旨保護者にも伝えた。</p> <p>②関係児童を集め、原因究明を行った。その後、解決方法を検討させた。</p> <p>③夕方は職員が駐車場に立ち、渋滞の軽減を図った。</p>
10	学童クラブ	スポーツコートで遊んでいる子どもの声や支援員の声が騒がしい。	支援員の声を抑えるよう努力し、防音ガードを取り付けるため、見積もりした。
11	学童クラブ	隣家より、敷地内に落葉があるので困ると話が合った。	清掃を行った。
12	児童クラブ	夏休みに家族旅行したが、その間に友達同士のグループが出来上がってしまい、登園してもその輪の中に入れない。どうかしてほしい。	普段の遊びの中でスタッフが関わり仲間の輪にいれたが、夏休み終了と同時に児童が退所してしまった。

13	児童クラブ	<p>①子どもと関わる時間をもっと持つてできるだけ遊んでほしい。また、子供の様子を毎日保護者に伝えてほしい。</p> <p>②いじめの対応が不十分である。</p>	<p>①子どもと関わる時間を増やしたが、対応が難しいことについても伝えた。</p> <p>②苦情内容を当事者の子どもたちに確認し、誤解があるとわかった。その後、申出人へは誤解を解いた。</p>
14	児童クラブ	<p>複数の児童からわが子がちょっかいを出されている。</p>	<p>支援員も気にかけていたので、複数児童に注意を促したことを保護者に報告。その後は、同様なトラブルはなく、保護者からも早期対応への謝意があった。</p>
15	児童クラブ	<p>①夏休み期間限定で預かりはできないか。</p> <p>②宿題を終えずに帰ってこさせてほしい。</p>	<p>①定員が空いている状況なら受け入れ可能できるが、定員を満たしている場合は断っていると説明。</p> <p>②宿題の時間を設定していることを説明し、できるだけ支援員もそばについて宿題の対応をした。</p>
16	児童養護施設	<p>①どうしてもクレープが食べたい。</p> <p>②もっと帰省して、家族に会う機会を増やしたい。</p>	<p>①栄養士に相談し、おやつにクレープを出した。当該児童が栄養士にお礼を伝えていた。</p> <p>②本児の気持ちを家族に伝え、話し合いをもって帰省計画を立てた。家族も帰省回数を増やせるよう努力すると本人に話してくれ、本児も嬉しそうだった。</p>
17	児童養護施設	<p>①ガラケーをスマートフォンに変えてほしい。</p> <p>②門限を20:00~20:30にしてほしい。</p>	<p>①スマートフォンの所持について多く要望が上がっているが、検討中であると伝えた。</p> <p>②規則について職員間で話し合い、子どもたちへ回答した。</p>



⑤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

※自由記載のなかには、法人や事業所の情報に関する詳細な記述があったため、記載は控えさせていただきます。複数の同じ意見や要望等は1つに集約している場合がございます。また、一部文言や表現を変更しております。ご了承ください。

➤ 第三者委員に対する実費弁償等の支給方法・規則などについて教えてほしい

⇒ 厚労省が提示している指針より、第三者委員への報酬に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」となっています。なお、今回の調査結果(P42)も参照してください。

➤ 苦情解決に関する研修会(第三者委員会向けも含め)を、離島でも開催してほしい。

⇒ 苦情解決セミナーについては毎年開催していますが、対象者やテーマについてはできるだけアンケート等を参考にセミナー内容の検討をしています。  
また、開催場所については離島開催の要望も多く受付けております。ご意見も踏まえ、離島でのセミナー開催や出前講座の開催方法等について検討したいと思います。

➤ 苦情に対し誠心誠意対応することを忘れず、対応が困難なケースは第三者委員会・その他専門機関との連携が必要である。

➤ 事件や事故が起こった場合、事情説明を迅速に行うことが大切である。

➤ 第三者委員を設置し、施設ごとに苦情解決責任者を置いているが、施設にではなく市町村主管課窓口等へ苦情を訴えている。直接事業所に訴えることで身元が判明してしまい、今後利用しづらい状況になるのではとの不安があるのではないかな。

⇒ 苦情受付時のプライバシー保護に関する周知・説明や、第三者委員へ相談しやすい環境づくりが必要であると思われます。また、直接事業所へ相談がしづらい方に関しては運営適正化委員会が仲介を行うこともできます。

➤ 利用者、家族、職員が気持ちよく過ごすためにも各施設には第三者委員の設置が必要である。設置を義務づける必要がある。

➤ 苦情対応のマニュアル資料があれば参考にしたい。