

平成 26 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 社会福祉施設等名簿」に記載された老人福祉法に基づく県内の高齢者福祉サービス事業所（368 ヶ所）

※内訳は以下のとおり。

①養護老人ホーム	6 ヶ所
②特別養護老人ホーム	61 ヶ所
③老人短期入所施設	5 ヶ所
④軽費老人ホーム（A 型）	2 ヶ所
⑤軽費老人ホーム（ケアハウス）	7 ヶ所
⑥認知症対応型共同生活介護事業所（グループホーム）	92 ヶ所
⑦小規模多機能型居宅介護	70 ヶ所
⑧老人デイサービスセンター	73 ヶ所
⑨在宅（老人）介護支援センター	25 ヶ所
⑩老人福祉センター	27 ヶ所

(3) 調査の時期及び方法

平成 25 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 26 年 8 月 11 日

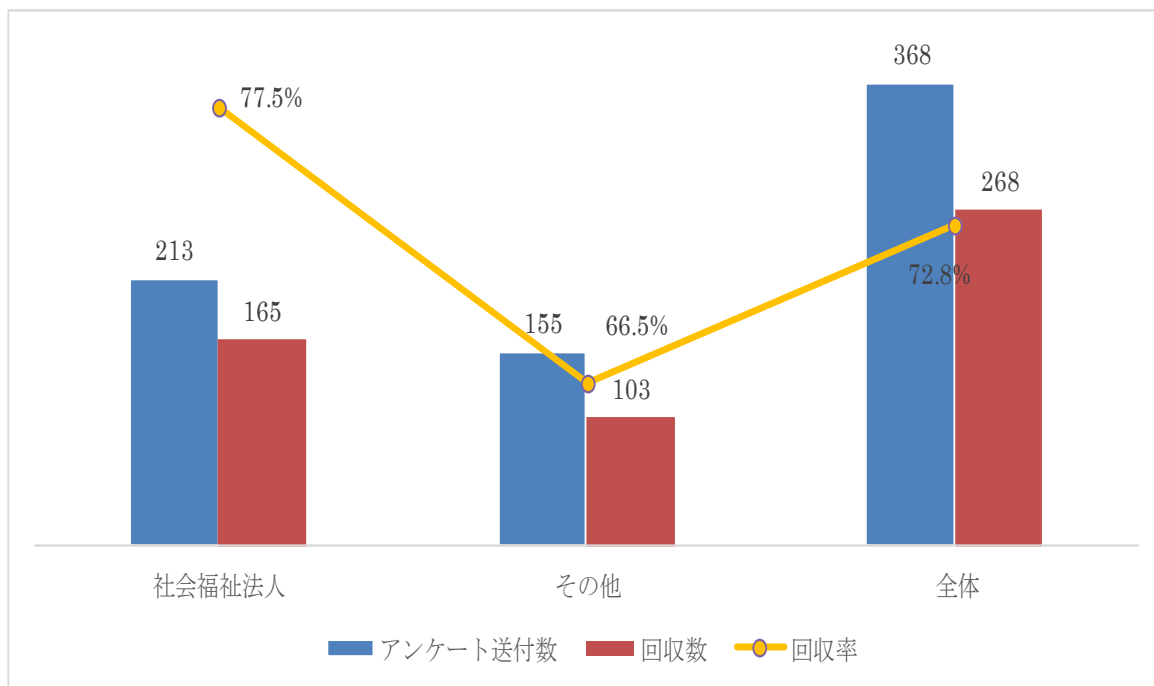
調査回答期限：平成 26 年 9 月 12 日

(4) 回答率

	社会福祉法人	その他	全体
アンケート送付数	213	155	368
回収数	165	103	268
回収率	77.5%	66.5%	72.8%

※その他とは、社会福祉法人以外（株式会社、NPO法人、医療法人等）を指す。

回答率



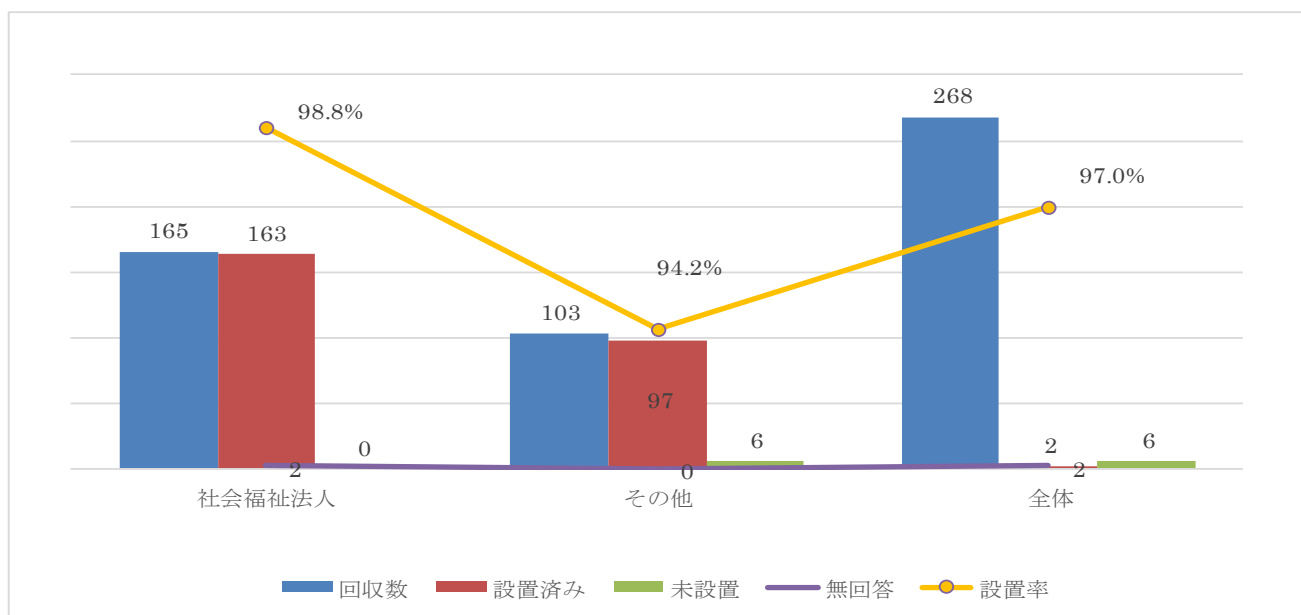
2. 調査結果

(1) 苦情受付体制について

① 苦情受付担当者の設置率

	社会福祉法人	その他	全体
回収率	165	103	268
設置済み	163	97	260
未設置	0	6	6
無回答	2	0	2
設置率	98.8%	94.2%	97.0%

苦情受付担当者の設置率

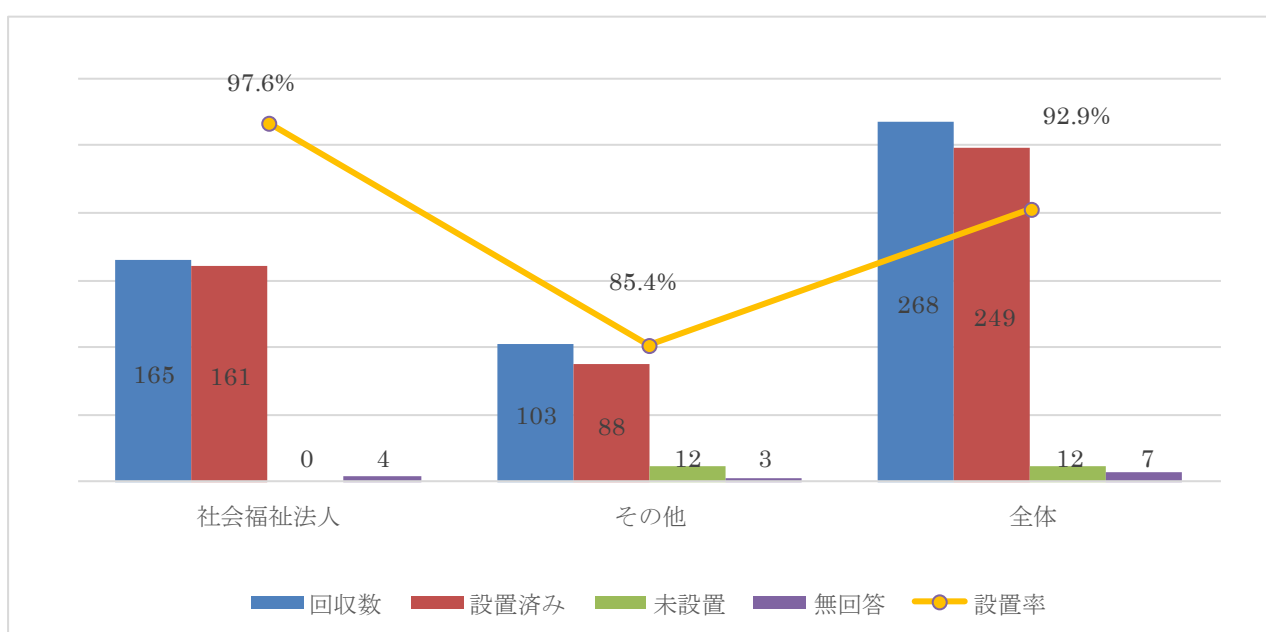


- ・ 苦情受付担当者の設置率は社会福祉法人が 98.8%、その他が 94.2%、全体で 97%と殆どの事業所で設置されているが、一部未設置事業所においては、速やかに設置が行われるよう取り組んでいただきたい。
- ・ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付けるとともに、苦情内容を苦情解決責任者や第三者委員へ報告する役割を担っていることから、利用者等への周知を図ることで円滑な苦情受付を行うことができる。

②. 苦情解決責任者の設置率

	社会福祉法人	その他	全体
回収率	165	103	268
設置済み	161	88	249
未設置	0	12	12
無回答	4	3	7
設置率	97.6%	85.4%	92.9%

苦情解決責任者の設置率

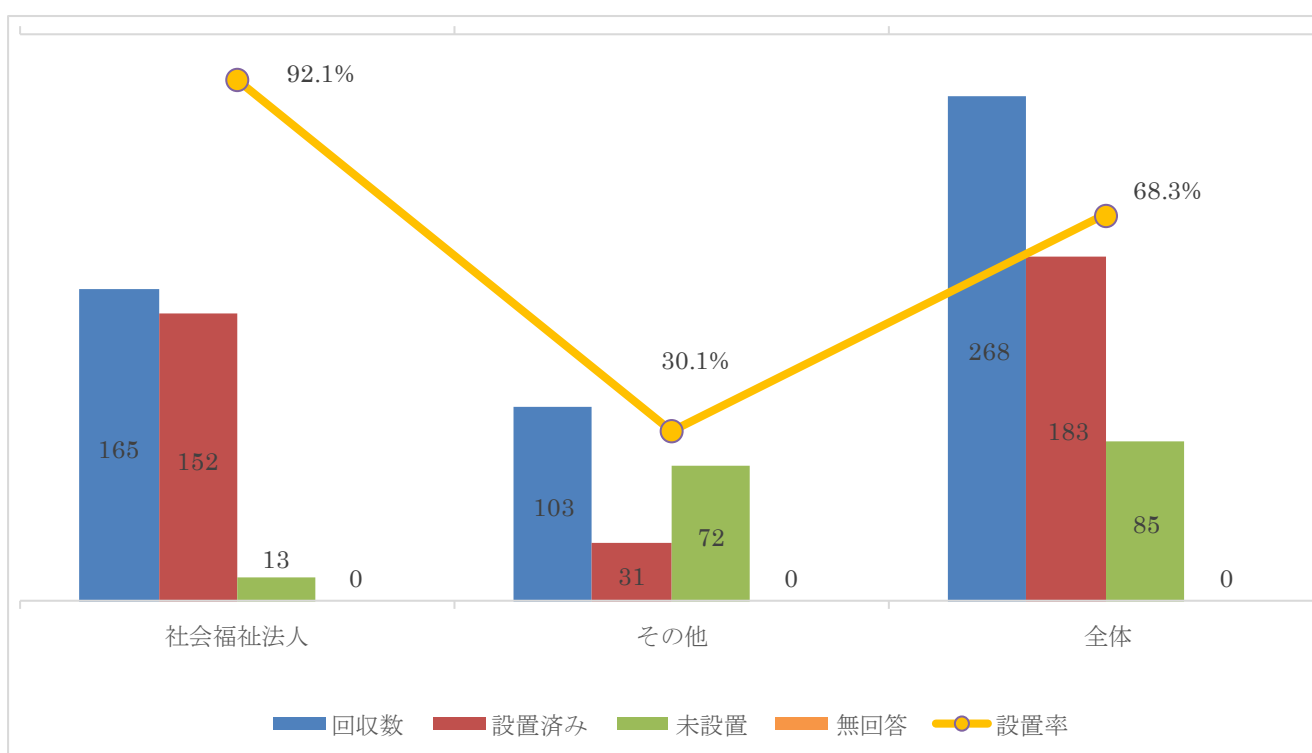


- ・ 苦情解決責任者の設置率は社会福祉法人が 97.6%、その他が 85.4%、全体で 92.9%となっている。苦情受付担当者と苦情解決責任者の両方を設置していない事業所もあり、組織全体で苦情解決に取り組むためにも、早急な設置が求められる。
- ・ 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情対応を図るため、施設長を苦情解決責任者としており、その責任体制を組織的に位置づけることが必要である。

③. 第三者委員の設置率

	社会福祉法人	その他	全体
回収率	165	103	268
設置済み	152	31	183
未設置	13	72	85
無回答	0	0	0
設置率	92.1%	30.1%	68.3%

第三者委員会の設置率



- ・ 第三者委員の設置率は、全体で 68.3%であった。社会福祉法人においては、設置率 92.1%と設置が進んでいるものの、その他の事業所については 30.1%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。
- ・ 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。「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。

④. 第三者委員未設置の理由（複数回答）

	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	4.8	13.9
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	9.5	2.2
第三者委員が原則として無報酬なので頼みにくい	4.8	8.8
第三者委員に負担をかけると思うと頼みにくい	19.0	8.0
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	0.0	5.1
具体的に何をしてもらえば良いかわからない	9.5	13.9
誰に第三者委員を依頼した方が良いかわからない	9.5	15.3
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	23.8	22.6
その他	9.5	10.2
無回答	9.5	0.0
計	100	100

- ・ 第三者委員未設置の理由について、社会福祉法人とその他の事業所ともに「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」と20%超を占める回答があり、続いて社会福祉法人では「第三者委員に負担をかけると思うと頼みにくい」との回答が19%で、その他の事業所では「誰に第三者委員を依頼した方が良いかわからない」が15.3%だった。
- ・ その他の理由については「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、「年間を通じて苦情受付の実績が少ないため」との理由もみられた。

2. 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	113	14	127
	%	74.3	45.2	69.4
施設・事業所単位	数	28	12	40
	%	18.4	38.7	21.9
法人と事業所の両方に設置	数	6	1	7
	%	3.9	3.2	3.8
その他	数	3	4	7
	%	2.0	12.9	3.8
無回答	数	2	0	2
	%	1.3	0.0	1.1
	数	152	31	183
	%	100.0	100.0	100.0

- ・第三者委員の設置形態については、「法人単位で設置」が全体の69.4%と最も多く、次に「施設・事業所単独で設置」が21.9%、「法人と事業所の両方に設置」が3.8%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、諸事情により法人単位で設置する場合であっても、状況に応じて事業所単位での設置を検討いただきたい。

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	104	57.5
実費弁償費（交通費）のみ支給している	42	23.2
報酬（日額制）を支給している	27	14.9
報酬（月額制）を支給している	1	0.6
報酬（年額制）を支給している	2	1.1
その他の方法で支給している	0	0.0
無回答	5	2.8
全体		100.0

- ・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57.5%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23.2%、「報酬（日額制）を支給している」が14.9%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。

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	3	9	12
	%	2.0	29.0	6.6
2人	数	102	10	112
	%	67.1	32.3	61.2
3人	数	44	8	52
	%	28.9	25.8	28.4
4人以上	数	2	4	6
	%	1.3	12.9	3.3
無回答	数	1	0	1
	%	0.7	0.0	0.5
合計		100.0	100.0	100.0

- ・ 第三者委員の設置人数については、「2人」が全体の61.2%と最も多いが、社会福祉法人は高い割合で「2人」以上設置しているが、その他の事業所では「1人」が29%となっている。
- ・ 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

	施設数	%
評議員	59	17.2
監事・監査役	27	7.9
民生委員・児童委員	62	18.1
大学教員	8	2.3
学校教員	6	1.7
弁護士	20	5.8
司法書士	7	2.0
社会福祉士	11	3.2
町内会・自治会等の地域関係者	42	12.2
家族関係者	2	0.6
当事者組織の関係者	1	0.3
元利用者またはその家族	6	1.7
他の法人・福祉施設等の役職員	12	3.5
元施設職員	7	2.0
市町村社協役職員	7	2.0
保健・医療関係者	4	1.2

行政関係者	22	6.4
ボランティア	3	0.9
その他	36	10.5
無回答	1	0.3
		100.0

- ・ 第三者委員の職業または資格については、「民生委員・児童委員」が18.1%と最も多く、続いて「（法人の）評議員」が17.2%、「町内会・自治会等の地域関係者」が12.2%と続く。その他には、看護師や保護司、精神保健福祉士等の回答があった。

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	11.9	17.1
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）	9.7	5.7
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	0.4	5.7
受け付けた苦情内容およびその改善状況等の報告聴取	22.5	21.4
行事の際に、第三者委員を利用者や家族に紹介する	15.7	11.4
第三者委員同士の会議・交流会に参加	4.7	2.9
職員会議・職員研修会に参加	0.8	5.7
各種研修会への派遣	8.1	12.9
家族会・保護者会等に参加	2.5	4.3
今のところ活動は行われていない	19.1	7.1
その他	4.2	5.7
無回答	0.4	0.0
	100.0	100.0

- ・ 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22.5%となっている。次に、「今のところ活動は行われていない」が19.1%、続いて「行事の際に、第三者委員を利用者や家族に紹介する」が15.7%となっており、事業所と第三者委員との連携等が一定程度持たれている一方で、約2割が第三者委員の活動が行われていないと回答している。
- ・ その他の事業所で最も多かったのは、「受け付けた苦情内容および改善状況等の報告聴取」が21.4%となっている。次に「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17.1%、続いて「研修会への派遣」が12.9%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法人では19.1%と高い数値が見られ、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、「他

会議等で報告するため、特に第三者委員への報告はない」との回答も多数寄せられた。

- ・ 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

		社会福祉法人	その他	全体
随時	数	20	9	29
	%	13.2	29.0	15.8
定期的	数	37	14	51
	%	24.3	45.2	27.9
特に報告なし	数	59	2	61
	%	38.8	6.5	33.3
その他	数	32	3	35
	%	21.1	9.7	19.1
無回答	数	4	3	7
	%	2.6	9.7	3.8
回答数	数	152	31	183
	%	100.0	100.0	100.0

- ・ 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33.3%と最も多く、続いて「定期的な報告」が27.9%、「その他」が19.1%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（複数回答）

	施設数	%
解決が困難な苦情や相談が多い	5	2.4
苦情と相談の線引きが難しいため、第三者委員への報告基準がわからない	18	8.5
苦情解決責任者、苦情受付担当者との連携が難しい	0	0.0
第三者委員に関わってもらえないような苦情や相談がない	131	62.1
具体的に何をしてもらえば良いかわからない	6	2.8
第三者委員が忙しく、頼みごとをしづらい	0	0.0

交通費等の経費が負担になっている	0	0.0
特に課題と感ずることはない	38	18.0
その他	8	3.8
無回答	5	2.4
	211	100.0

- ・ 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えないような苦情や相談がない」が 62.1%と半数以上を占めている。続いて、「特に課題と感じることはない」が 18.0%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、第三者委員と事業所間で交流の機会や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。

○ 定期相談日や要請があった際の訪問にとどまらず、様々な機会を捉えて施設を訪問し、状況や雰囲気などを把握するとともに、日常から利用者との関係作りを行っている。利用者にとって身近な存在となって愚痴や文句のレベルで利用者の思いを引き出すことで、大きな問題に発展する前に適切な対応を取ることが可能となる。

○ 苦情にあがったケースは、不適切なサービスとして問題点の原因を明確にし、予防・改善取組対策を強化し、再発防止を図っている。

○ 施設行事等の参加への呼びかけや、毎月行われる交流会を案内し、地域の方々と馴染みの関係作りやコミュニケーションが取れるような機会を設けている。話しをしやすい、情報が得られるような関係作りに力を入れている。

○ 昨年度は県運適主催の苦情解決セミナーに、第三者委員と事業所の苦情解決担当者が一緒に参加することで、それぞれの立場やあり方を理解することができ、今年度はデイサービス行事等に第三者委員を招待し、利用者や利用者家族と関わる機会を設けていきたい。

○ 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

		社会福祉法人	その他	全体
整備済み	数	144	80	224
	%	87.3	77.7	83.6
未整備	数	8	17	25
	%	4.8	16.5	9.3
無回答	数	13	6	19
	%	7.9	5.8	7.1
回答数	数	165	103	268
	%	100.0	100.0	100.0

- ・ 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 83.6%が整備済みとの回答があった。運営主体別に見ると、その他の事業所の未整備率は社会福祉法人の約 4 倍となっていることから、早期に要綱や苦情解決マニュアルの策定を検討及び着手していただきたい。
- ・ 苦情相談に適切に対応する上で、苦情解決に関する規程・要綱の整備は不可欠である。規程等を策定していない事業所においては、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

		社会福祉法人	その他	全体
事業所内へのポスター掲示	数	139	39	178
	%	46.6	25.3	39.4
広報誌等へ掲載	数	3	6	9
	%	1.0	3.9	2.0
ホームページへ掲載	数	11	1	12
	%	3.7	0.6	2.7
集会・家族会での説明	数	20	13	33
	%	6.7	8.4	7.3
パンフレットへ掲載	数	5	5	10
	%	1.7	3.2	2.2
重要事項説明書や契約書への明記	数	116	80	196
	%	38.9	51.9	43.4
その他	数	2	4	6
	%	0.7	2.6	1.3
無回答	数	2	6	8
	%	0.7	3.9	1.8

回答数	数	298	154	452
	%	100.0	100.0	100.0

- ・ 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」が全体の43.4%、次に「事業所内へのポスターの掲示」が39.4%、「集会・家族会での説明」が7.3%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全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（複数回答）

		社会福祉法人	その他	全体
面接・電話・書面等	数	128	91	219
	%	39.5	46.4	42.1
意見箱の設置	数	153	74	227
	%	47.2	37.8	43.7
定期的な相談日の開設	数	7	4	11
	%	2.2	2.0	2.1
アンケートの実施	数	25	17	42
	%	7.7	8.7	8.1
その他	数	8	8	16
	%	2.5	4.1	3.1
無回答	数	3	2	5
	%	0.9	1.0	1.0
回答数	数	324	196	520
	%	100.0	100.0	100.0

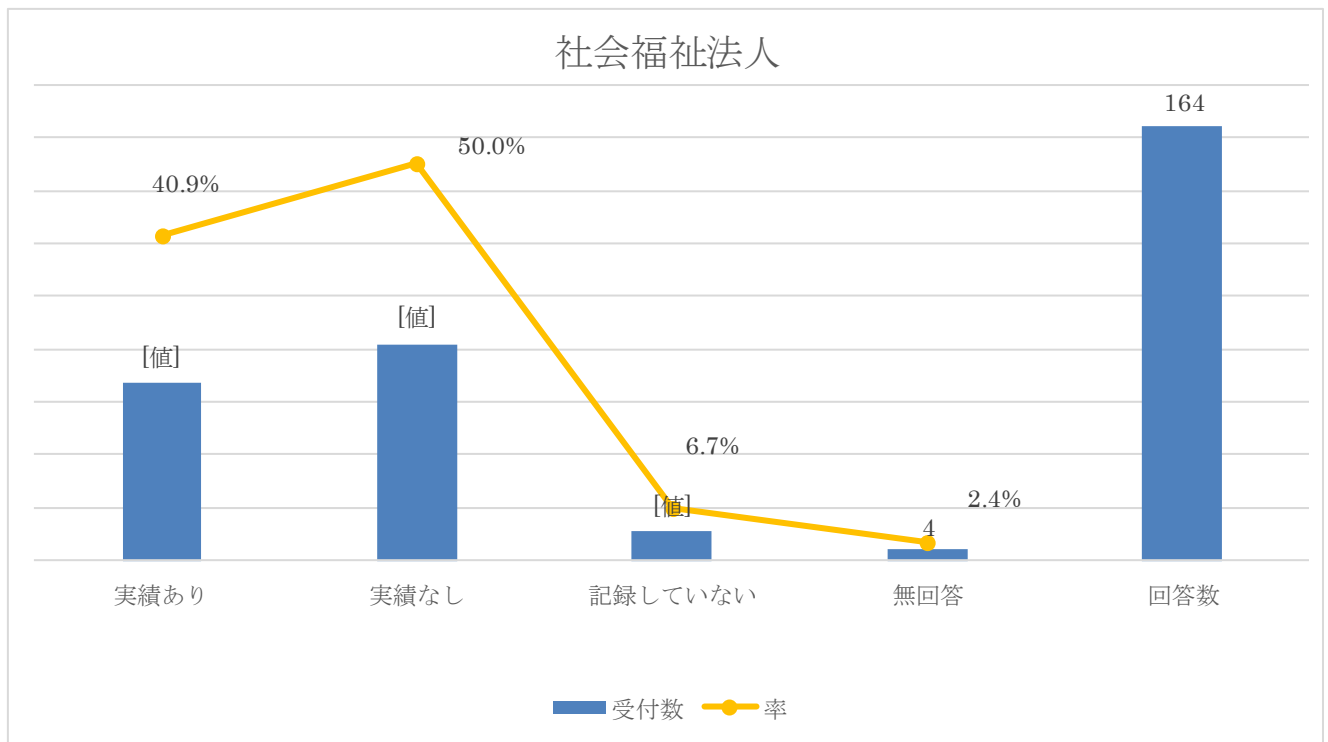
- ・ 苦情の受付方法については、全体では「意見箱の設置」が43.7%と最も多く、続いて「面接・電話・書面等」が42.1%、「アンケートの実施」が8.1%となっている。
- ・ 意見箱の設置については、「設置してもなかなか投書がない」という事業所も見られるが、意見箱の設置場所を考慮する等して、苦情（要望）を投函しやすくする工夫も必要である。
- ・ 意見箱への投書は匿名での申し出の場合があるが、申出人が不明ということで対応しないのではなく、利用者や家族等の全体の声として受け止め、苦情に対する事業所側の対応結果（解決策や改善点）についても、事業所内の掲示や文書での配布すること等により周知していただきたい。

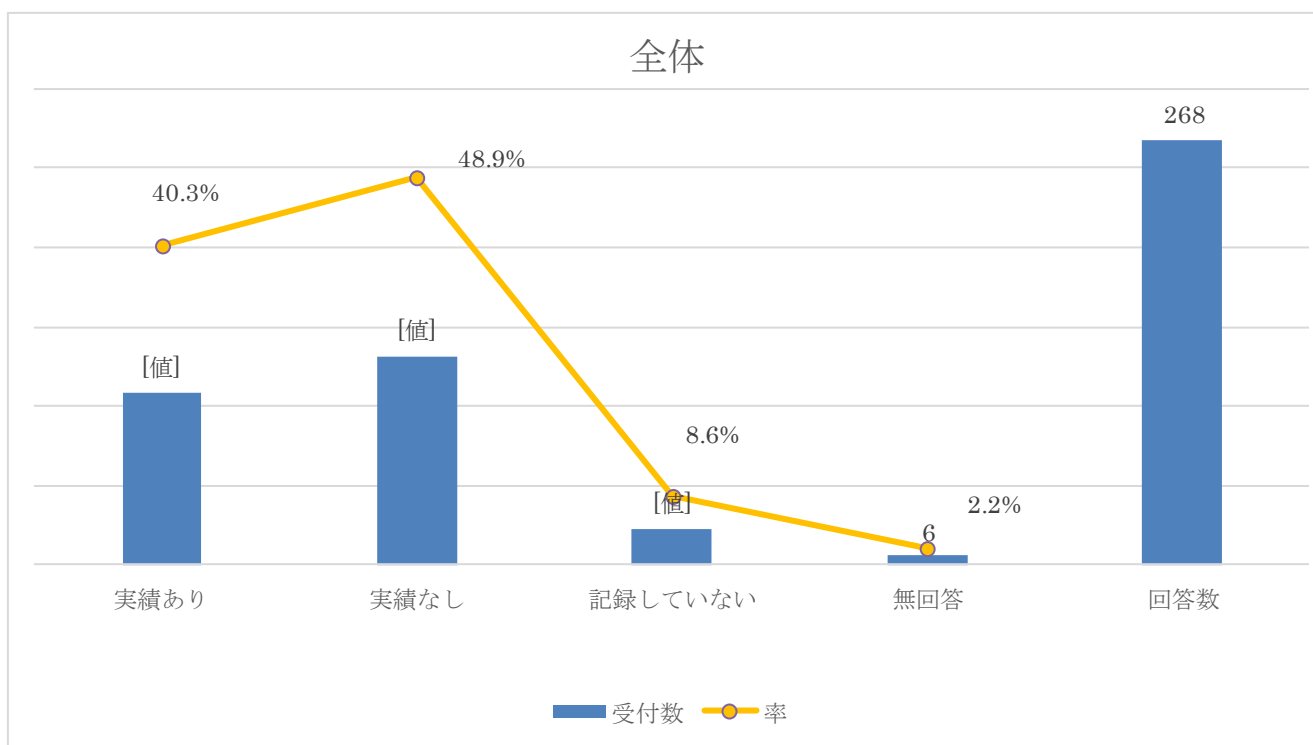
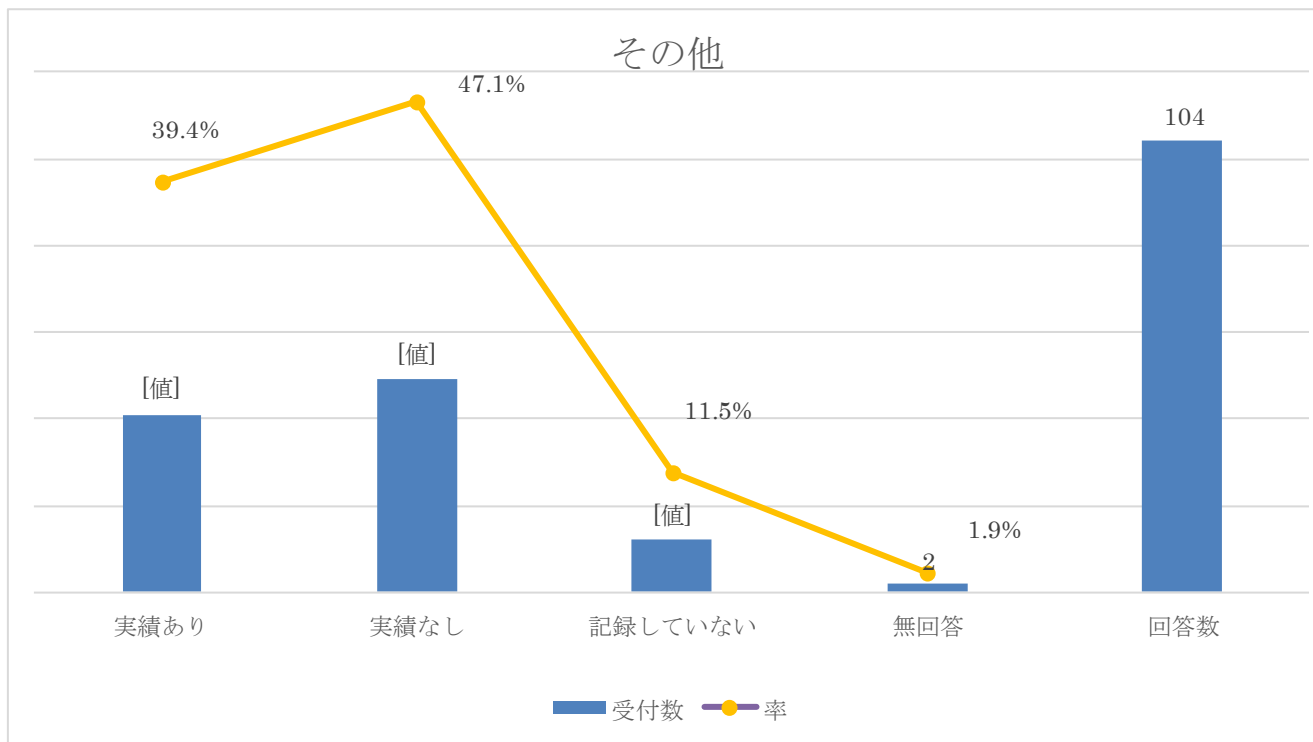
4. 苦情の受付状況について

①平成 25 年度（H25 年 4 月 1 日～H26 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	67	41	108
	%	40.9	39.4	40.3
実績なし	数	82	49	131
	%	50.0	47.1	48.9
記録していない	数	11	12	23
	%	6.7	11.5	8.6
無回答	数	4	2	6
	%	2.4	1.9	2.2
回答数	数	164	104	268
	%	100.0	100.0	100.0

平成 25 年度の 1 年間の苦情受付状況



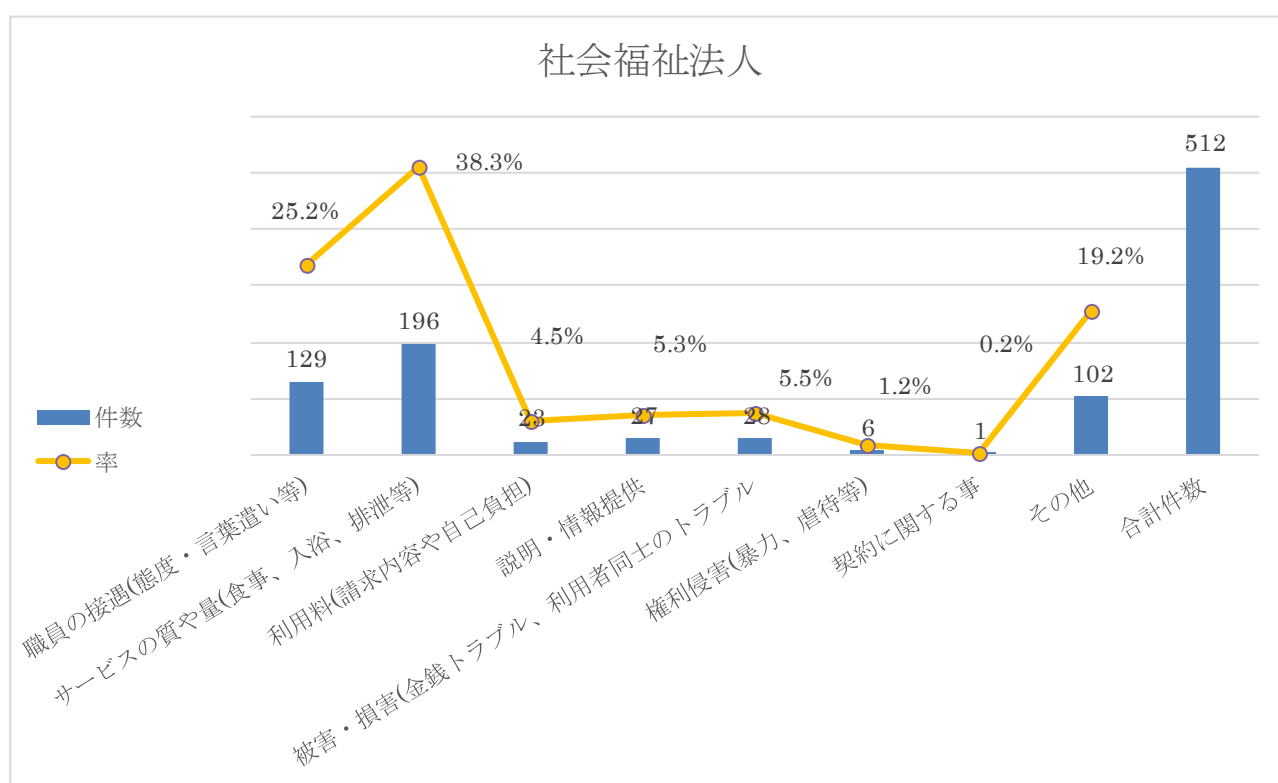


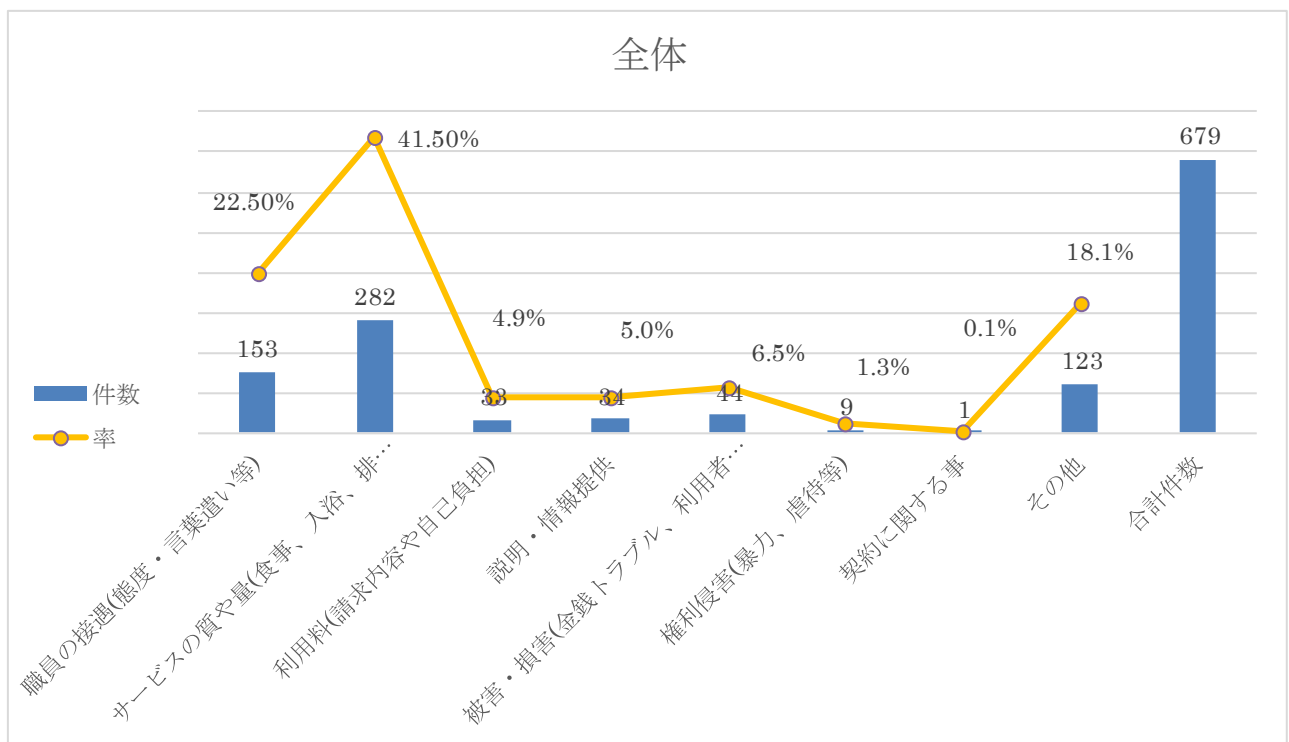
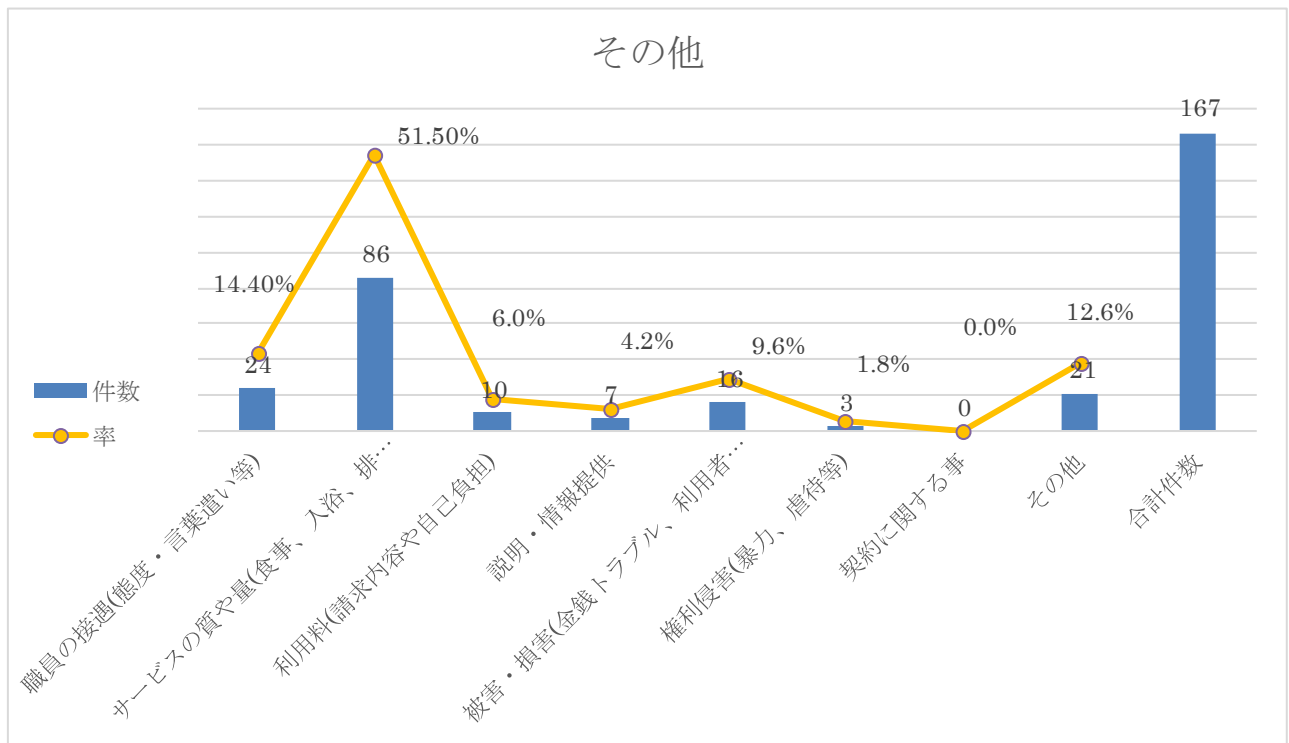
- ・ 苦情受付状況については、受付していない事業所が全体の約半数を占めていることが分かった。また、受付た苦情について記録していない事業所が 8.6%あった。
- ・ できるだけ小さな意見や要望であっても、記録として残しながら、日々の業務を振り返り、課題分析ができるよう、記録の整備に取り組む必要がある。
- ・ 苦情の受付については、申し出を受けやすい苦情受付体制の充実も含め、各事業所での苦情受付の取り組みの向上が期待される。

②苦情内容別件数

		社会福祉 法人	その他	全体
職員の接遇（態度・言葉遣い等）	数	129	24	153
	%	25.2	14.4	22.5
サービスの質や量（食事、入浴、排泄等）	数	196	86	282
	%	38.3	51.5	41.5
利用料（請求内容や自己負担）	数	23	10	33
	%	4.5	6.0	4.9
説明・情報提供	数	27	7	34
	%	5.3	4.2	5.0
被害・損害（金銭トラブル、利用者同士のトラブル）	数	28	16	44
	%	5.5	9.6	6.5
権利侵害（暴力、虐待等）	数	6	3	9
	%	1.2	1.8	1.3
契約に関する事	数	1	0	1
	%	0.2	0.0	0.1
その他	数	102	21	123
	%	19.9	12.6	18.1
	数	512	167	679
	%	100.0	100.0	100.0

苦情内容別件数





- ・平成 25 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 512 件、その他の事業所では 167 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 196 件 (38.3%)、「職員の接遇」が 129 件 (25.2%) と続き、その他の事業所も同様に「サービスの質や量」が 86 件 (51.5) と半数を占め、「職員の接遇」が 24 件 (14.4%) となっている。
- ・その他については、事業所の環境や設備に関することや、利用者の転倒事故やケガへの対

応、近隣からの苦情等が含まれていた。

- ・運営適正化委員会に寄せられる苦情は「職員の接遇面」に関する内容が多く、アンケートでは「サービスの質や量」に次いで2番目に多い苦情内容だった。職員の接遇面については、申出人が受けた感情を事業所が受け止めることができなかつたり、直接職員に申し出にくい理由等があつて、直接運営適正化委員会へ苦情相談を寄せているものと分析している。

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	512	167	679
第三者委員が関わった件数	35	4	39
割合 (%)	6.8	2.4	5.7

- ・苦情受付件数の内、第三者委員が関わった件数をみると、社会福祉法人では 6.8% その他の事業所においては 2.4%と第三者委員との関わりが少ないことが分かった。
- ・第三者委員の設置が進む中、依然活動が低調となっていることが浮き彫りとなっている。各事業所は第三者委員に対し、定期的な報告や苦情案件の客観的な助言をもらう等、第三者委員の積極的な活動を促進することが求められる。

④上記②の苦情件数のうち、苦情内容と対応事例について

※ホームページ掲載の同意が得られていないため省略

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つたため、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。

○アンケートの文書は同法人で1通送付してほしい。

⇒ 高齢者分野でも様々な福祉サービスが提供されていますが、今回は各事業所の種別毎に苦情解決体制や苦情実績について確認したいねらいがありました。しかし、結果的に同事業所に複数文書が届くことになり、回答しづらく配慮に欠けていた点があつたと思います。今後は調査内容や回答方法を工夫していきたいと思つています。貴重なご意見ありがとうございました。

○第三者委員をどのような人に依頼をすればよいか困っている。

○どの程度の苦情報告を行っていいか疑問に思う。もし大きな苦情が発生した場合に、第三者委員の方々にどの程度まで対応してもらえばいいのか。

⇒「社会福祉事業経営者による福祉サービスに関する苦情の仕組みの指針について（平成12年6月7日厚生省通知）」のなかに記載されている「2 苦情解決体制（3）第三者委員」を参考にさせていただきながら候補を立て、第三者委員の役割等を十分に説明し理解を得た上で選任していただきたいと思います。第三者委員の職務についても記載されていますが、苦情申出人より苦情を受け付けた際に、第三者委員への報告や立会の要望確認を行う必要があります。苦情申出人の意向を確認しながら、場合によっては苦情解決責任者が必要に応じて第三者委員の助言を求めることも可能なので、苦情解決の手順や対応方法も併せて確認いただきたいと思います。

○地域密着型サービス及び少人数利用という環境が、苦情に発展する前に利用者や家族とのコミュニケーションが取れているため、苦情という形になっていないものと思われる。当事業所は、今後も苦情が出しやすい環境を整え、解決方法・伝達方法を計画かすることが必要である。

○立ち上げ間もない事業所であり、苦情も少ないこと（本来は申立てたいことがあるはずも）もあり、第三者委員の活用への意識が低く、アンケートを前に反省している。今後とも事業所における苦情解決体制強化を図る情報提供をお願いしたい。

○表立った苦情は実際にあると思うが、それが表面化していないと思う。苦情は施設側から探し出し、汲み取るとののだと教えられているが、妙案がないところだ。小さな地域では、発言しにくいのかもしれない。

○他の事例を参考にしてみたいと思う。

○第三者を導入することも大切であるが、法制度の手続きもスムーズだとトラブルにならなくて済むと感じた。

○第三者委員のアンケート等を実施して、委員としての役割を意識付けてほしい。

⇒第三者委員へのアンケート調査を実施する場合は、各法人や事業所ごとに第三者委員が設置されているため、各法人や事業所を通して調査を実施することが想定されます。その際は、アンケート調査の協力を依頼する場合がございますので、宜しくお願いいたします。

○第三者委員は設置していないが、法人内の苦情処理委員会や運営推進会議等の中で報告及び対応方法を話し合っている。

○第三者委員を行政で立ち上げてもらい、小規模の事業者が相談・利用できるようにしてほしい。

○運適へ寄せられた苦情をリアルタイムで他のサービス事業所へ知らせることで、介護サービ

ス事業所のモラル向上や自制につながればいいなと思う。また、苦情だけではなく、質の高いケアを提供し、利用者から高い評価を受け、運営がうまくいっているという情報なども収集し、情報提供してはどうか。

⇒ 貴重なご意見ですが、リアルタイムでの苦情案件を公表することは難しく、年に1回の当活動報告書でプライバシーに配慮した形で公表しております。また、質の高いケアを提供し、利用者からの高い評価を受けている事業所の情報提供等については、お知らせすることが可能かどうか確認していきたいと思います。

○他事業所の第三者委員と関わった事例報告を参考にしたい。

○昨年度の苦情解決セミナーがとても勉強になったので、研修を開催してほしい。

○苦情解決の方法などの研修があればぜひ参加してみたい。

○第三者委員向けの研修会を開催してほしい。

○苦情対応や第三者委員会等の勉強会、研修を取り入れてほしい。

⇒ 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。今後とも、ご意見等を参考にセミナーの企画実施に取り組めます。

○同じ法人同士や同族法人間でも連携が取れており、いろいろな問題があれば他の法人とも連携して問題解決を行っている。今後の取り組みとして第三者委員会の立ち上げも考えていきたい。

○沖縄県の統一した窓口（苦情・クレーム受付）を設けたら、利用者等も相談しやすいと思う。