

平成 18 年度 苦情受付状況および第三者委員活動に関するアンケート調査結果(平成 18 年 3 月 31 日現在)

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

1. 調査の概要

平成 12 年度の社会福祉事業法の改正により、福祉サービスにおいて利用者等からの苦情に適切に対応していくことが社会福祉法第 82 条で定められ、各福祉サービス事業の最低基準、運営基準等にも苦情窓口等の設置義務等が明記された。各福祉サービス提供事業所においては、「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（平成 12 年 6 月 7 日付、社援第 1352 号他）」によって、具体的な苦情解決の仕組みの積極的な取り組みの体制や手順が示され、本指針に沿った苦情解決の仕組みの整備が進められているところである。本調査は、沖縄県内の福祉サービス提供事業所において、苦情の受付状況や第三者委員の活動状況に関する調査を行い、県内の福祉サービス事業所における苦情解決の仕組みの整備およびその活用の参考にしていただくことを目的に実施した。

調査は、平成 17 年度社会福祉施設等名簿（沖縄県福祉保健部発行）より、社会福祉法第 2 条にかかる事業所（707 事業所）を対象に実施した。

2. 調査の方法および回答

	アンケート 送付数	回答数	回答率 (%)
老人福祉関係	167	77	46.1%
身体障害関係	29	17	58.6%
知的障害関係	49	26	53.0%
精神障害関係	29	9	31.0%
児童福祉施設（保育所）	375	184	49.0%
児童福祉施設（保育所以外）	13	9	69.2%
社協関係	42	25	59.5%
その他（救護・婦人など）	3	3	100.0%
合計	707	350	49.5%

本調査は、平成 18 年 3 月 31 日現在の状況について、郵送によるアンケート方式で実施した。

調査対象の 707 事業所中、回答を得たのは、350 事業所で回答率は、49.5%であった。

3. 苦情受付件数別事業所数（平成 17 年 4 月 1 日～平成 18 年 3 月 31 日）

	回答 数	0件	(%)	1件 ～5 件	(%)	6件 ～10 件	(%)	11件 ～15件	(%)	16件 ～20件	(%)	21件 以上	(%)
老人福祉関係	77	47	61.0%	22	28.5%	1	1.3%	2	2.6%	1	1.3%	4	5.2%
身体障害関係	17	11	64.7%	5	29.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
知的障害関係	26	20	76.9%	6	23.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
精神障害関係	9	5	55.6%	2	22.2%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
児童福祉施設(保育所)	184	137	74.5%	45	24.5%	1	0.5%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
児童福祉施設(保育所以外)	9	6	66.7%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
社協関係	25	20	80.0%	3	12.0%	1	4.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(救護・婦人など)	3	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	350	249	71.1%	85	24.2%	4	1.1%	4	1.1%	2	0.6%	6	1.7%

コメント

県内各福祉サービス提供事業所の苦情受付状況は、上記のとおりである。

平成 17 年度中、一度も苦情を受付していない事業所が、71.1%を占めている状況である。要望や不満について苦情受付をするのかどうかという、苦情受付の範囲について取扱いの差があることは、想定されるが、日ごろから、要望や不満についても、受け止め、記録に残し、的確に、遺漏なく、日々対応し、サービスの質の向上に活かしていく姿勢や取り組みが、大きなクレームとなってしまう芽を摘むことにつながる。

平成 17 年度中、一度も苦情を受付していない事業所・施設については、再度、苦情受付体制について、検証し、利用者などから苦情を受付しやすい環境の整備や、利用者と直接、接する職員ひとりひとりが、利用者の声を聴く姿勢、取り組みについて、職場内で話し合ってみてはどうでしょうか。

4. 事業所種別苦情受付件数（平成 17 年 4 月 1 日～平成 18 年 3 月 31 日）

	回答施設数	苦情受付件数	回答 1 施設あたり平均苦情件数	苦情総件数のうちの割合
老人福祉関係	77	417	5.4 件	60.1%
身体障害関係	17	31	1.8 件	4.5%
知的障害関係	26	19	0.7 件	2.7%
精神障害関係	9	43	4.8 件	6.2%
児童福祉施設（保育所）	184	98	0.5 件	14.1%
児童福祉施設（保育所以外）	9	60	6.7 件	8.7%
社協関係	25	25	1.0 件	3.6%
その他（救護・婦人など）	3	0	0 件	0.0%
合計	350	693	2.0 件	100.0%

5. 第 3 者委員の設置状況

	回答事業所数	有	無	「無」のうち設置予定あり	設置率（%）
老人福祉関係	77	63	14	0	81.8%
身体障害関係	17	16	1	0	94.1%
知的障害関係	26	26	0	0	100.0%
精神障害関係	9	4	5	0	44.4%
児童福祉施設（保育所）	184	142	30	12	77.2%
児童福祉施設（保育所以外）	9	8	1	0	88.9%
社協関係	25	14	9	2	56.0%
その他（救護・婦人など）	3	3	0	0	100.0%
合計	350	276	60	14	78.9%

6. 第3者委員の設置方法

	回答 事業所数 (設置有)	法人単 位	(%)	事業所 単位	(%)	別法人 と合同	(%)	その他	(%)
老人福祉関係	63	48	76.1%	13	20.6%	0	0.0%	2	3.2%
身体障害関係	16	10	62.5%	5	31.3%	1	6.3%	0	0.0%
知的障害関係	26	20	76.9%	6	23.1%	0	0.0%	0	0.0%
精神障害関係	4	1	25.0%	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%
児童福祉施設(保育所)	142	71	50.0%	40	28.2%	8	5.6%	23	16.2%
児童福祉施設(保育所以外)	8	4	50.0%	3	37.5%	1	12.5%	0	0.0%
社協関係	14	14	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他(救護・婦人など)	3	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	276	168	60.9%	73	26.4%	10	3.6%	25	9.1%

コメント

第3者委員の設置率は、78.9%となっており、法人単位で設置している割合が、60.9%と多い。

第3者委員は、施設や事業所において、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、設置するものである。

第3者委員は、利用者などが直接、施設・事業所に苦情を申し出しにくい場合や苦情に関する施設・事業所との話し合いに立会いなどをするものであるが、その客観性を確保するため、その選任にあたっては、利用者などから意見を聴取したりすることが望ましい。

まだ、第3者性をさらに確保するため、別法人と共同で、選任することもできる。事業規模の小さい施設・事業所においては、他の法人との共同選任について、検討をされてはいかがでしょうか。

7. 第三者委員の累計活動回数（延べ回数）

	有効回答 施設数 (設置有)	第三者委 員活動有 施設数	%	第三者委 員活動 累計回数	苦情申し出人から の直接の苦情受付	苦情の報告聴取 や事業所への助 言	苦情申し出人へ の助言
老人福祉関係	63 施設	38 施設	60.3%	148 回	5 回	27 回	8 回
身体障害関係	16 施設	10 施設	62.5%	23 回	2 回	6 回	1 回
知的障害関係	26 施設	16 施設	61.5%	38 回	0 回	2 回	0 回
精神障害関係	4 施設	3 施設	75.0%	109 回	15 回	33 回	10 回
児童福祉施設(保育所)	142 施設	67 施設	47.2%	217 回	13 回	17 回	9 回
児童福祉施設(保育所以外)	8 施設	3 施設	37.5%	126 回	0 回	56 回	56 回
社協関係	14 施設	11 施設	78.6%	27 回	1 回	5 回	1 回
その他(救護・婦人など)	3 施設	2 施設	66.7%	5 回	0 回	0 回	0 回
合計	276 施設	150 施設	54.3%	693 回	36 回	146 回	85 回

	事業所と苦情申し出人 との話合への立会い	日常的な状況把握 などの定期的な事 業所訪問	各種研修会への派 遣や参加	その他
老人福祉関係	0 回	50 回	38 回	20 回
身体障害関係	0 回	0 回	8 回	6 回
知的障害関係	0 回	13 回	21 回	2 回
精神障害関係	0 回	50 回	1 回	0 回
児童福祉施設(保育所)	3 回	101 回	53 回	21 回
児童福祉施設(保育所以外)	0 回	4 回	6 回	4 回
社協関係	0 回	0 回	14 回	6 回
その他(救護・婦人など)	0 回	3 回	0 回	2 回
合計	3 回	221 回	141 回	61 回

コメント

上記の第3者委員の活動状況については、第3者委員が、平成17年度中、1回でも活動したとする施設・事業所が、54.3%を占めている。

活動内容の累計としては、「日常的な状況把握などの定期的な事業所訪問」が、221回と多く、ついで、「苦情の報告聴取や事業所への助言」が146回となっている。

まず、第3者委員の報酬については、厚生労働省による苦情解決の指針（社援第1352号、平成12年6月7日、厚生省社会・援護局長通知）によると、「第3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」とされており、各施設・事業所においては、法人の理事会や評議員会における理事や評議員への報酬（手当て、交通費などの実費弁償）の規程等を準用することで、第3者委員への報酬について、取り決められたい。

第3者委員は、施設内で解決できない苦情について対応するだけでなく利用者からの直接の苦情受付や苦情発生時、福祉サービス利用者等との話し合いや助言などの対応を適切にすすめるため、日常的に施設・事業所の運営や福祉サービスの提供の状況について、把握しておく必要がある。

各施設・事業所においては、できるだけ月1回の「第3者委員による定期的な事業所訪問」を実施されて、利用者等との信頼関係を築くことが望ましい。

少なくとも、福祉サービス利用者などへの広報誌等での紹介や、施設・事業所行事への参加などで、利用者等との顔合わせや交流などがあれば、福祉サービス利用者が安心して、第3者委員に相談ができる環境をつくることができる。

福祉サービス利用者と事業者とで対立関係となりがちな苦情解決までの話し合いにおいても、第3者委員の立会いや助言を求めることにより、円滑に双方の話し合いが進み、サービスの改善や質の向上に向けた実質的な取り組みにもつなげることができる。

平成19年度の第3者委員の活動の計画については、第3者委員と共に協議をされてみてはいかがでしょうか。