

平成 30 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

- ①県内の保育所（456 カ所）
- ②上記の①に設置された第三者委員

(3) 調査の時期及び方法

県内の保育所に調査票を送付し、FAX 及びメールにより調査票を回収した。

調査依頼日：平成 30 年 7 月 25 日

調査回答期限：1 回目平成 30 年 8 月 31 日/2 回目（催促分）平成 30 年 11 月 9 日

(4) 回答率

アンケート送付数	456
回答数	164
回答率	36.0%

2. 調査結果

第三者委員の活動状況及び苦情解決の取り組み状況に関するアンケート調査（保育所向け）

I 第三者委員の配置について

1. 第三者委員の設置率 全回答数 164

	回答数	%
設置されている	155	94.5
設置していない	9	5.5

2. (1) 第三者委員の設置人数 全回答数 164

	回答数	%
1 名	2	1.3
2 名	132	80.7
3 名	20	12.4
4 名	1	0.7
設置していない	9	4.9

2. (2) 第三者委員の職業及び資格（現職・前職含む）※複数回答有 全回答数 318

	回答数	%
①民生委員・児童委員	73	23.1
②監事・監査	44	13.8
③大学教員・教諭	42	13.3
④元職員（保育所長等）	28	8.8
⑤保育所職員	14	4.4
⑥行政関係者	14	4.4
⑦自治会長等	13	4.1
⑧市町村社協職員等	8	2.5
⑨評議員	8	2.5
⑩医師・病院関係者	7	2.2
⑪市町村社協役員	6	1.9
⑫他施設（団体）職員	4	1.3
⑬弁護士	4	1.3
⑭他団体会長・委員等	4	1.3
⑮首長	4	1.3
⑯看護師（現場相談員）	3	0.9
⑰社会福祉士	3	0.9
⑱県教育庁職員	3	0.9
⑲相談支援員	3	0.9
⑳自営業	3	0.9
㉑介護福祉士・作業療法士	2	0.7
㉒保健師	2	0.6
㉓母子保健推進員	2	0.6
㉔法人理事長	2	0.6
㉕会社員	2	0.6
㉖ボランティア	2	0.6
㉗市町村議会議員	2	0.6
㉘その他	16	5.0

3. 第三者委員の選任について（複数回答可） 全回答数 229

	回答数	%
元施設役職員へ依頼	22	9.6
地域の人材活用	96	41.9
他機関からの紹介	6	2.6
理事会が選考	77	33.7

運営協議会等を実施	1	0.4
利用者等からの意見聴取を行った	5	2.2
その他	22	9.6

4. 第三者委員の設置形態について 全回答数 164

	回答数	%
法人単位	102	62.1
施設・事業所単位	38	23.2
法人と事業所の両方に設置	4	2.4
その他	5	3.1
未回答	6	3.7
未設置	9	5.5

5. 第三者委員に対する実費弁償等の支給方法について 全回答数 155

	回答数	%
報酬も実費弁償も支給していない	102	65.8
実費弁償費（交通費）のみ支給している	17	10.9
報酬（日額制）を支給している	19	12.3
報酬（月額制）を支給している	2	1.3
報酬（年額制）を支給している	4	2.6
その他の方法で支給している	8	5.2
未回答	3	1.9

6. 第三者委員に対しての苦情解決の結果ならびに改善報告の頻度について 全回答数 164

	回答数	%
随時報告	29	17.7
定期的に報告	62	37.8
特に報告なし	50	30.5
無回答	23	14.0

報告回数 全回答数 65

月	回答数	%
1回	3	4.6
2回	0	0.0
3回	0	0.0
4回	0	0.0

年	回答数	%
1回	45	69.3
2回	12	18.4
3回	5	7.7
4回	0	0.0

7. 第三者委員の活動について ※複数回答有 全回答数 205

	回答数	%
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	25	12.2
苦情申出人と施設・事業所との調整、助言（話し合いの立会いなど）	20	9.7
定期的に事業所を訪問して、利用者や家族からの相談を聞く機会を設けている	2	1.0
受付けた苦情内容及びその改善状況等の報告を聴取する	48	23.4
行事の際に、第三者委員を利用者や家族に紹介する機会を持っている	21	10.2
第三者委員同士の会議・交流会に参加	7	3.4
職員会議・職員研修会等に参加	4	2.0
家族会・保護者会等に参加	0	0.0
今のところ活動は行われていない	61	29.8
その他	17	8.3

8. 第三者委員の活動で難しいと感じることについてご回答ください ※複数回答有 全回答数 196

	回答数	%
事業所職員や利用者等とどのような関わりを持てばよいのか	15	7.7
解決困難な苦情や相談が多いため、第三者委員に頼ることをためらってしまう	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	107	54.6
具体的に何をしてもらえばいいのかわからない	9	4.6
第三者委員自身が忙しく、連絡を取ったり頼み事をしづらい	10	5.1
交通費等の経費が負担になっている	1	0.5
特に難しいと感じることはない	52	26.5

その他	2	1.0
-----	---	-----

9. 第三者委員未設置の理由について 全回答数 10

	回答数	%
第三者委員設置について初めて知った	2	20.0
具体的に何をしてもらえばいいのか分からない	4	40.0
誰に第三者委員を依頼した方がいいのか分からない	1	10.0
第三者委員を設置したいと思っているが、業務が多忙で事業所に時間がない	0	0.0
現在、選任中（交渉中）	0	0.0
第三者委員を設置しなくても、窓口等の設置により苦情への対応は十分である	3	30.0
その他	0	0.0

II 苦情解決の取り組みについて

1. 苦情解決に関する要綱・規程や苦情解決マニュアル等の作成状況について 全回答数 164

	回答数	%
作成している	142	86.6
作成していない	16	9.7
無回答	6	3.7

2. 苦情解決の仕組みの利用者や家族への周知方法 ※複数回答有 全回答数 347

	回答数	%
事業所内へのポスター提示	137	39.5
広報紙（お便り帳）等への掲載	26	7.5
ホームページへ掲載	63	18.2
集会・家族会での説明	11	3.1
パンフレットへ掲載	25	7.2
重要要項説明書や契約書への明記	68	19.6
その他	11	3.2
未回答	6	1.7

3. 事業所内で行っている苦情の受付方法について ※複数回答有 全回答数 319

	回答数	%
面接・電話・書面等	104	32.5
意見箱の設置	153	48.0
定期的な相談日の開設	5	1.6
アンケートの実施	45	14.1
その他	6	1.9
未回答	6	1.9

4. 相談または苦情の判断が難しい場合に、申出人に対して相談または苦情の申出であるのか確認しているか 全回答数 164

	回答数	%
確認している	76	46.3
確認していない（法人で判断している）	60	36.6
無回答	28	17.1

5. 苦情受付の際に、申出人から第三者委員への報告・助言・立ち会いの要否について確認を行っているのか 全回答数 164

	回答数	%
確認している	63	38.4
確認していない	68	41.5
無回答	33	20.1

6. 苦情内容別件数と第三者委員が関わった件数（平成 29 年度実績）

	件数	%	第三者委員が 関わった件数	%
職員の接遇に関する事(態度・言葉遣いなど)	60	39.2	9	60.0
サービスの質や量に関する事(食事、入浴、排泄、余暇など)	25	16.3	0	0.0
利用料に関する事(請求内容や自己負担など)	1	0.7	2	13.3
説明・情報提供に関する事	24	15.6	3	20.0
被害・損害に関する事(金銭トラブル、物品の紛失・破損、利用者同士のトラブルなど)	1	0.7	0	0.0

権利侵害に関すること(暴力、虐待、プライバシーに関すること)	1	0.7	0	0.0
契約に関すること(契約締結、契約解除など)	1	0.7	0	0.0
その他	40	26.1	1	6.7

	回答数
苦情合計数	153
第三者委員が関わった件数	15

7. 苦情解決の方法について ※複数回答有 全回答数 202

	回答数	%
責任者・担当者と申出人（家族等）との話し合い	121	59.9
第三者委員の介入	28	13.9
運適への相談・解決のあっせん依頼	3	1.5
他相談機関への相談・解決のあっせん依頼	6	2.9
その他	15	7.5
無回答	29	14.3

8. 苦情解決の結果はどのように公表しているのか 全回答数 297

	回答数	%
事業報告書に掲載	39	13.1
事業所内に掲示	76	25.6
広報紙（園便り等）に掲載	65	21.9
利用者・家族全員に文書で通知	21	7.1
利用者・家族会での報告	11	3.7
ホームページに掲載	57	19.2
その他	6	2.0
無回答	22	7.4

9. これまでの苦情事例について、今後の福祉サービスの質の改善につなげるために、どのような取り組みを行ったか ※複数回答有 全回答数 246

	回答数	%
第三者委員への定期的な報告	50	20.3
職員への定期的な通知	83	33.7
職員研修会の実施	81	32.9
無回答（非該当）	32	13.1

第三者委員の活動状況に関するアンケート調査（第三者委員向け）

第三者委員 回答者数
167

1. 第三者委員の役割について 全回答数 167

	回答数	%
理解できている	90	53.9
やや理解できている	72	43.1.
やや理解できない	1	0.6
理解できない	2	1.2
無回答	2	1.2

2. 第三者委員を引き受けた理由について 全回答数 167

	回答数	%
法人からの依頼があった	153	91.6
苦情解決事業に興味・関心があった	3	1.8
制度の中における第三者委員の必要性を感じたため	5	3.0
利用者等の要望や苦情等を拾い上げたいと思ったため	1	0.6
自身の経験や成長につながるため	2	1.2
自身が第三者委員を務めたいと思った（依頼・交渉した）	0	0.0
その他	3	1.8

3. 福祉サービスにおける事業所段階での苦情解決の仕組みについて 全回答数 167

	回答数	%
理解できている	86	51.5
やや理解できている	71	42.5
やや理解できない	5	3.0
理解できない	1	0.6
無回答	4	2.4

4. 第三者委員の活動頻度について 全回答数 167

	回答数	%
ない又はほとんどない	111	66.5

2～3回	33	19.7
3～4回	17	10.2
5回以上	3	1.8
無回答	3	1.8

5. 第三者委員の活動頻度についての満足度 全回答数 167

	回答数	%
満足している	89	53.3
やや満足している	56	33.5
やや不満である	6	3.6
不満である	0	0.0
無回答	16	9.6

6. 第三者委員の活動頻度に対する希望 全回答数 167

	回答数	%
もっと活動頻度や内容を増やしてほしい (増やしてもよい)	9	5.4
もっと活動頻度や内容を減らしてほしい (減らしてもよい)	0	0.0
現状維持で問題ない	145	86.8
無回答	13	7.8

7. 第三者委員の職務として対応したことがあるもの ※複数回答有 全回答数 226

	回答数	%
担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取	48	21.2
苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	3	1.3
利用者等からの苦情の直接受付	6	2.7
苦情申出人への助言	6	2.7
事業所への助言	31	13.7
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言	3	1.3
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	29	12.8
日常的な状況確認と意見傾聴 (定期的な報告会等を除く)	32	14.2
無回答	68	30.1

8. 平常時における第三者委員の具体的な活動状況について ※複数回答有 全回答数 214

	回答数	%
定期的に事業所を訪問し、利用者等からの相談を聞く機会を設けている	8	3.7
行事に招かれ、利用者や家族に紹介してもらう機会がある	28	13.2
第三者委員同士の会議・交流会に参加	15	7.0
職員会議・職員研修等に参加	5	2.3
家族会・保護者会等に参加	3	1.4
苦情解決や福祉サービスへの研修会への参加	24	11.2
定期的な報告会への参加	42	19.6
今のところ活動は行われていない	58	27.2
その他	17	7.9
無回答	14	6.5

9. 第三者委員の活動で難しいと感じることについて ※複数回答有 全回答数 244

	回答数	%
事業所職員や利用者等とどのように関わりを持てばいいのか分からない	7	2.9
日頃から苦情の相談や報告がない分、活動している実感がない	49	20.1
いざ苦情が発生したときに、どのように対応すればいいのか不安がある	22	9.0
多忙な事業所に対する遠慮し、訪問等を行いたくても消極的になる	7	2.9
自身が忙しく、事業所に訪問したり連絡を取ったりすることができない	21	8.6
第三者委員活動について学習したいが、セミナーや研修の機会がない	21	8.6
具体的に何をすればいいのか分からない	9	3.7
特に難しいと感じることはない	80	32.7
その他	6	2.5
無回答	22	9.0