

令和2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

県内の民間事業者が運営する介護サービス事業所（151 ヵ所）

(3) 調査の方法及び時期

アンケート入力フォームのアドレスを記載送付し、調査票を回収

調査依頼日：令和2年12月1日

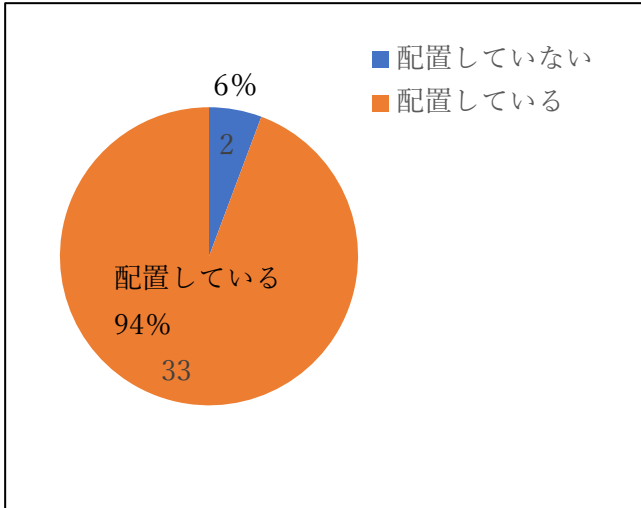
調査回答期限：令和3年1月8日

(4) 回答率

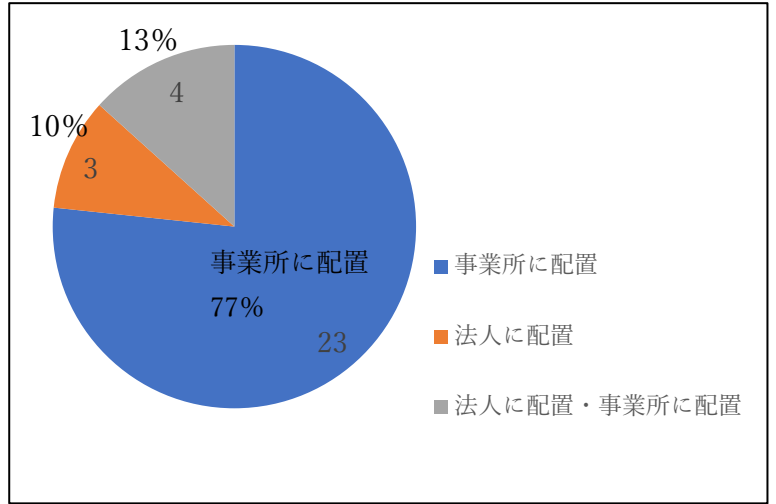
アンケート送付数	151
回答数	35
回答率	23.0%

I 苦情解決体制について

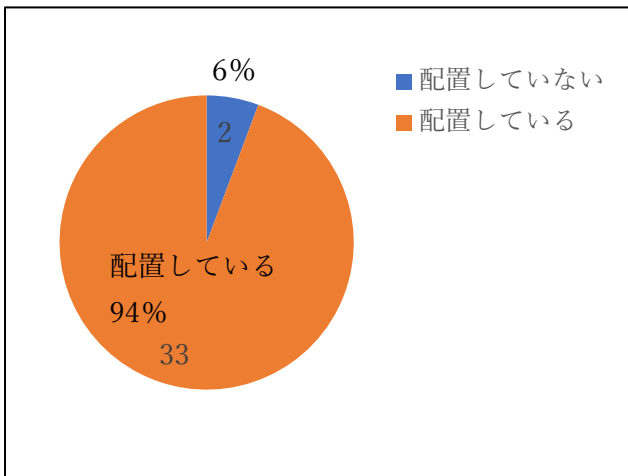
① 苦情受付担当者の配置について



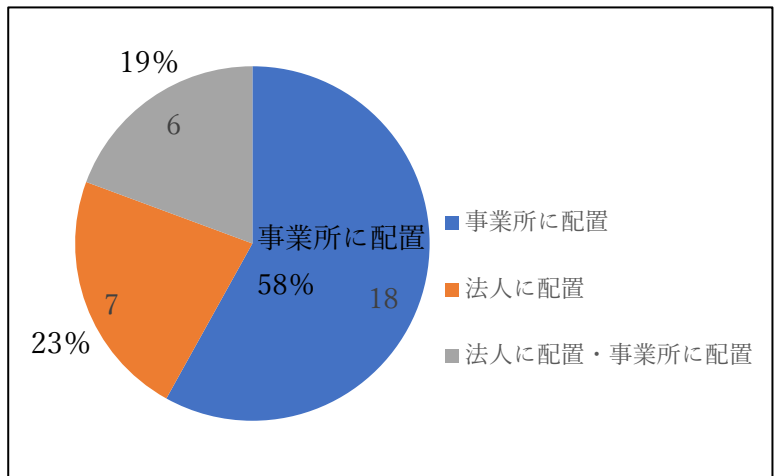
② 苦情受付担当者の配置場所について



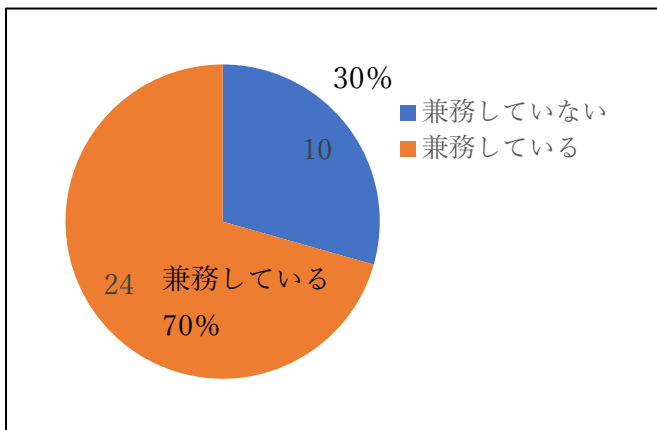
③ 苦情解決責任者の配置について



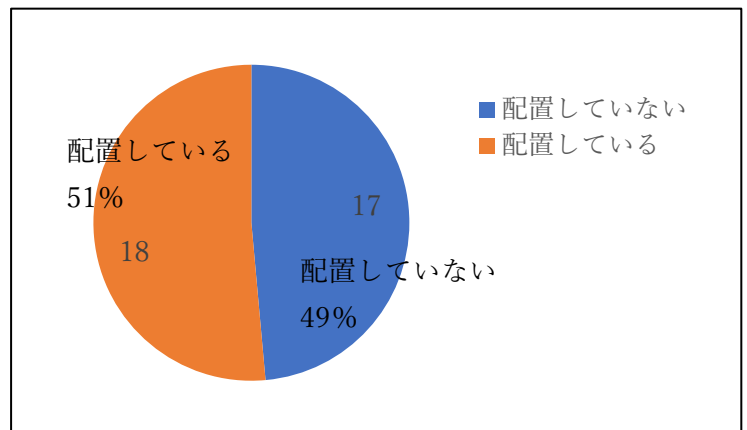
④ 苦情解決責任者の配置場所について



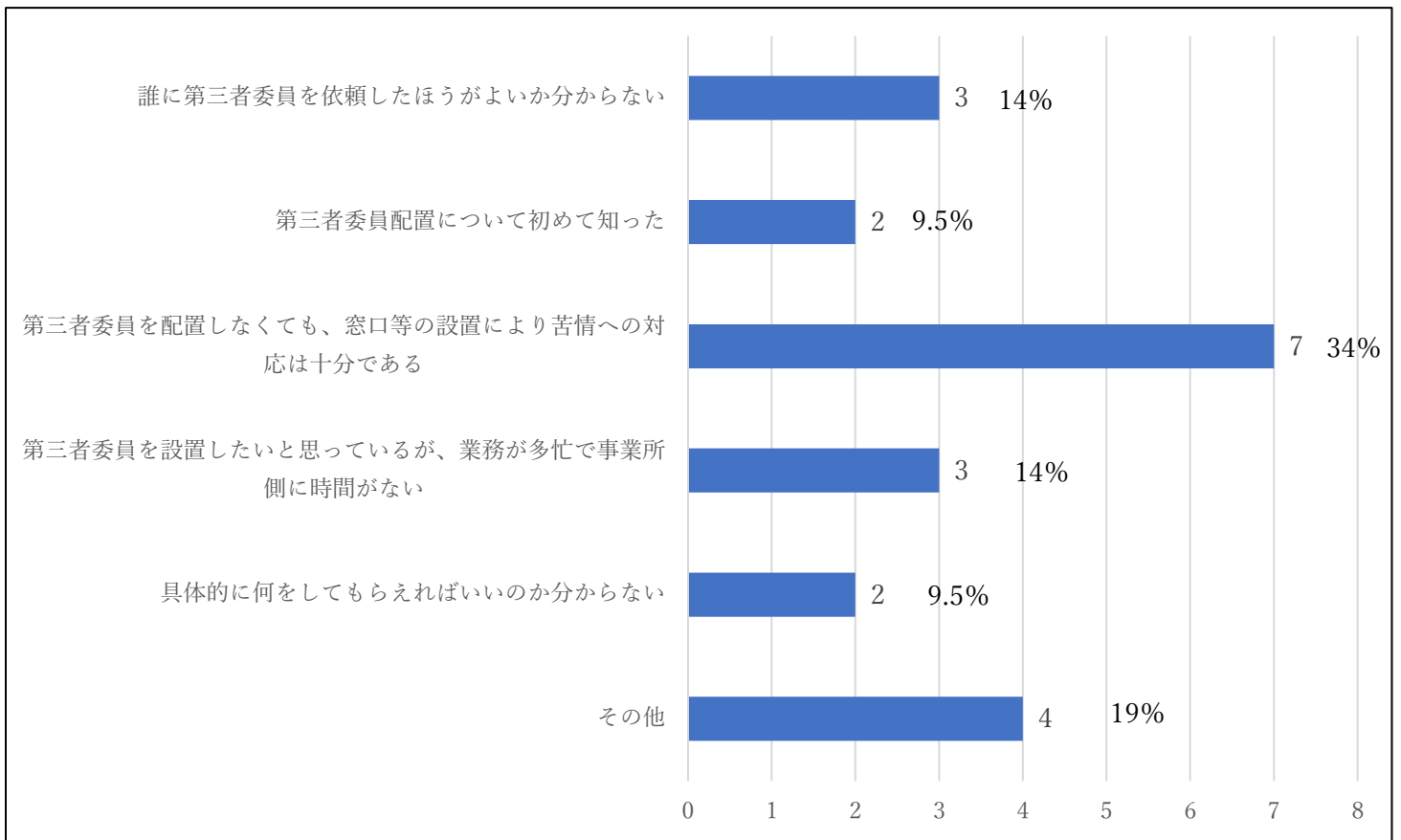
⑤ 担当者・責任者の兼務状況について



⑥ 第三者委員を配置していますか

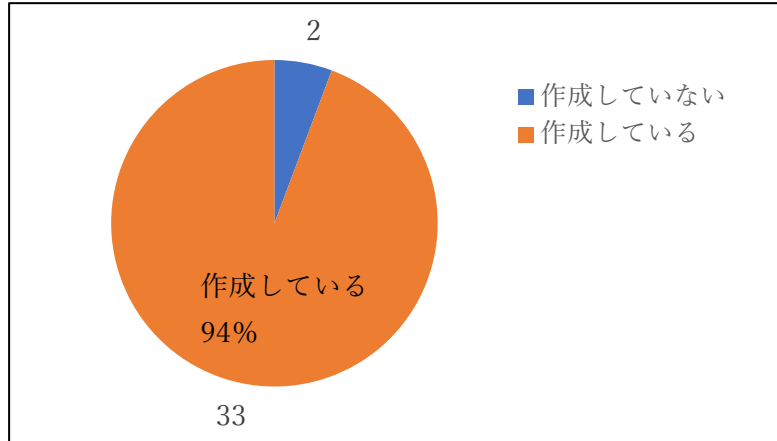


⑦第三者委員を配置していない理由、配置が進まない理由について

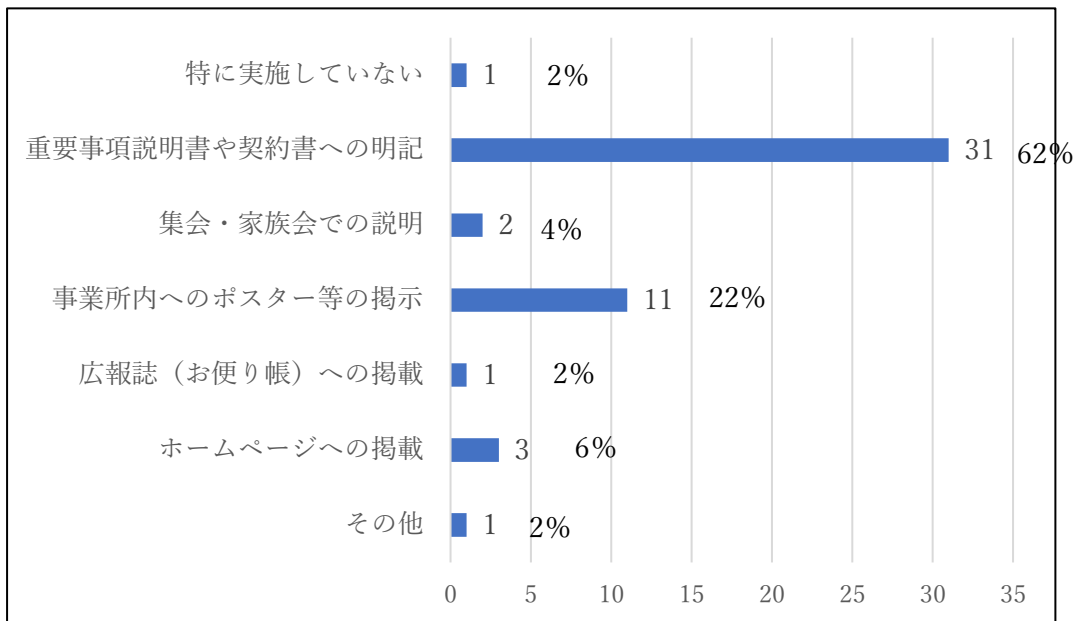


II 苦情解決の取り組みについて

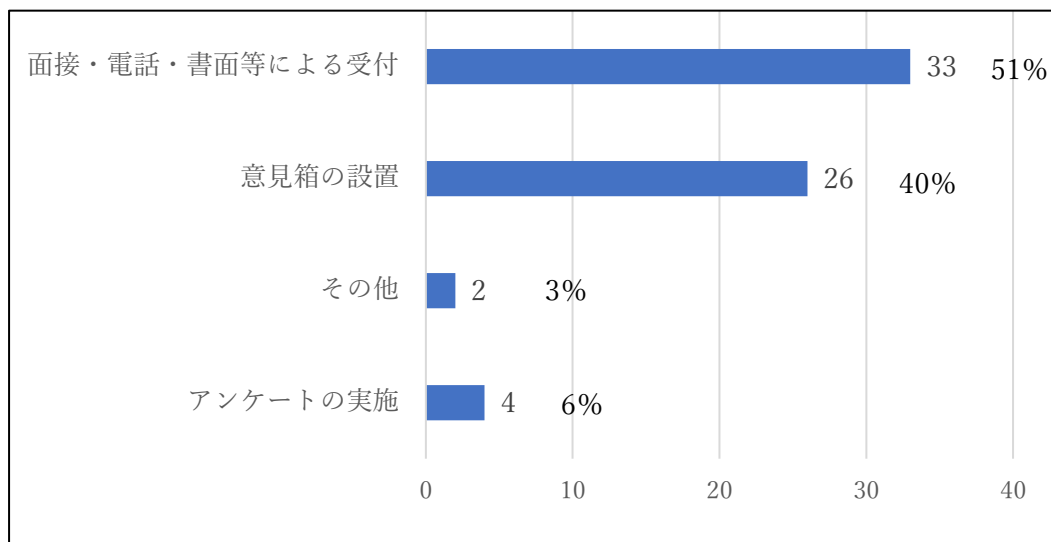
①要綱・規程や苦情解決マニュアル等を作成していますか



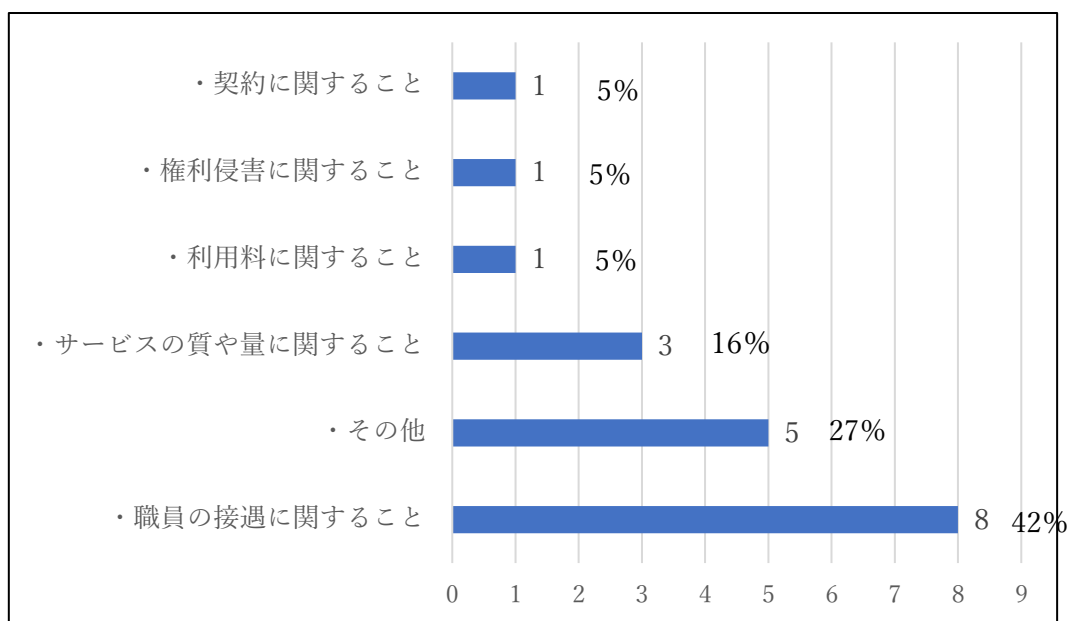
②苦情解決の仕組みについて利用者や家族へどのように周知していますか



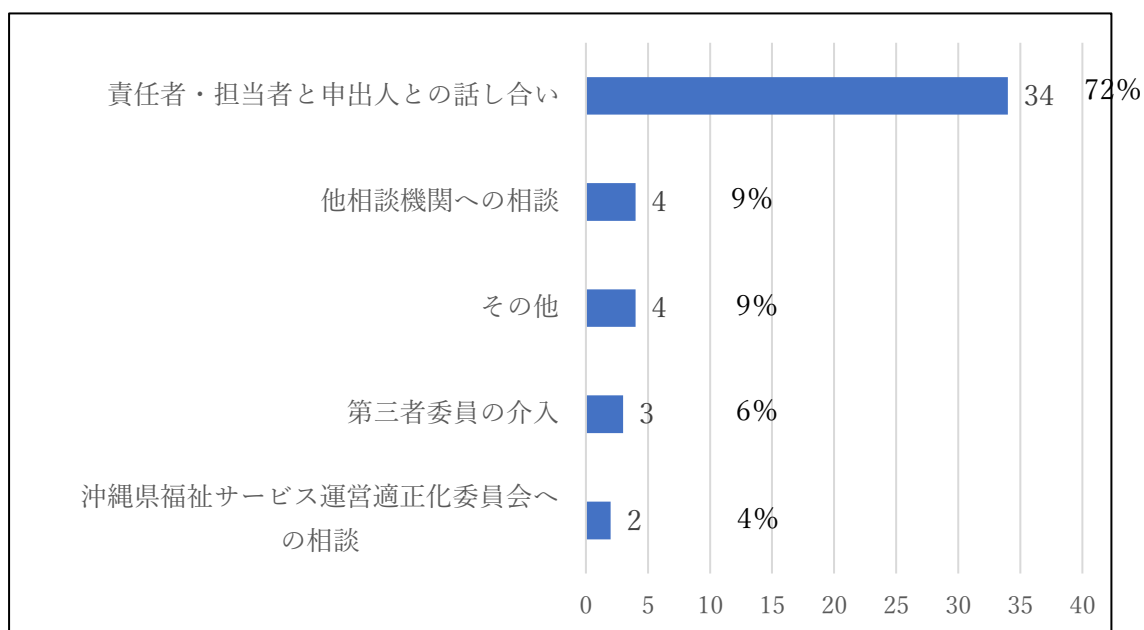
③苦情の受付方法について



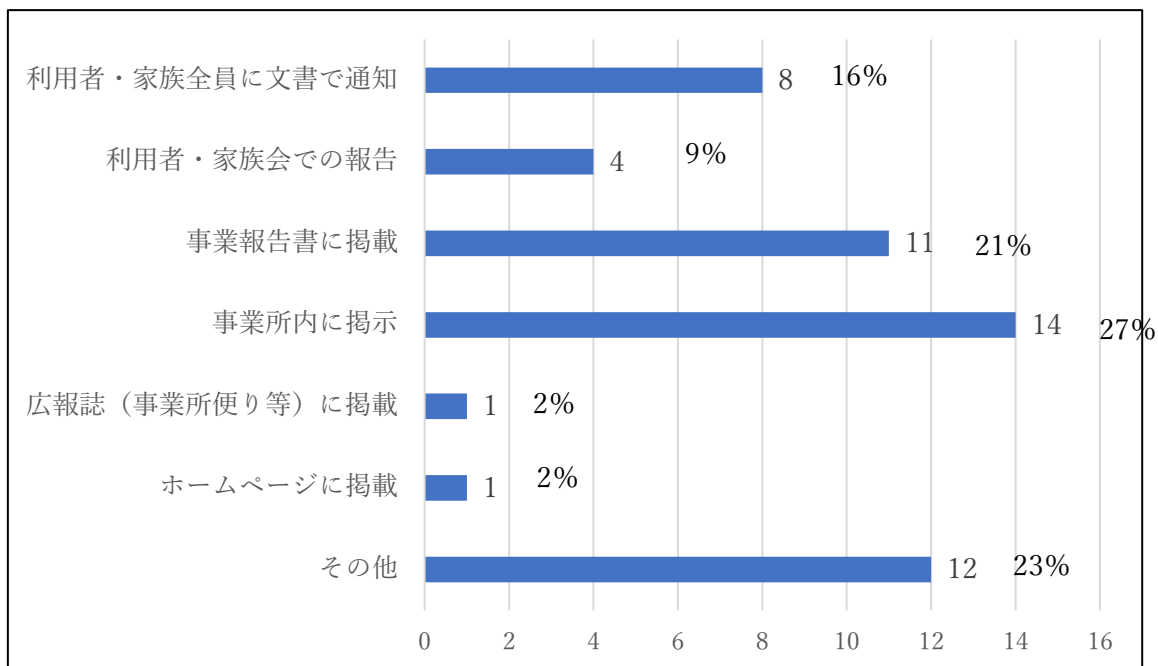
④苦情受付状況（平成31年4月1日～令和2年3月31日まで）



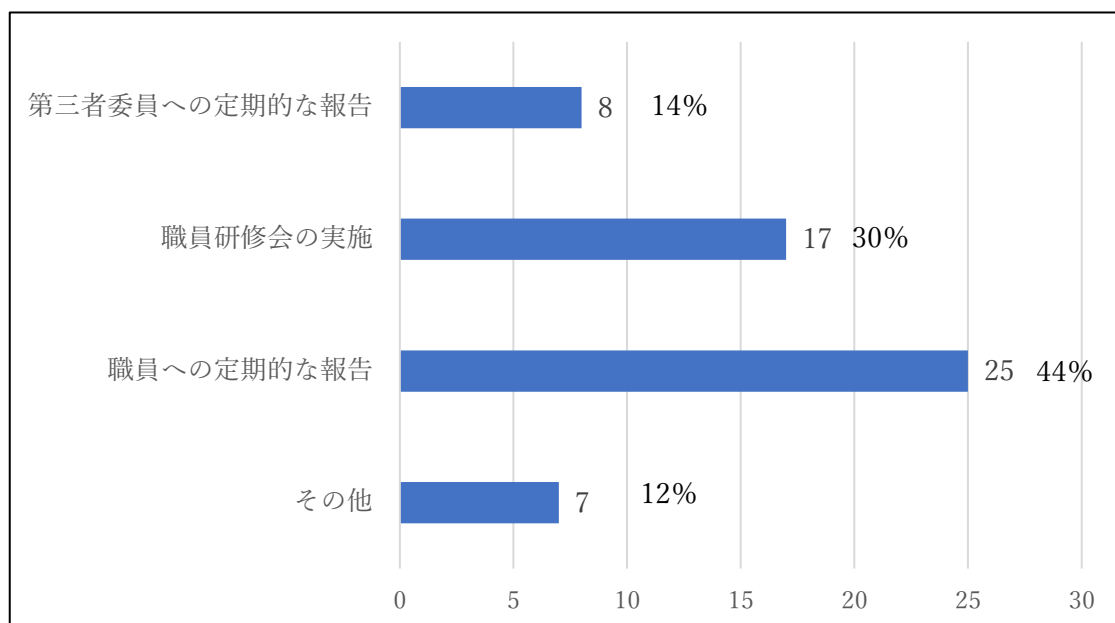
⑤苦情解決の方法について（複数回答可）



⑥苦情解決の結果の公表方法について（複数回答可）



⑦苦情事例について、福祉サービスの質改善につなげるための取り組みについて（複数回答可）



苦情への取り組みや苦情受付担当者・責任者の活動に関して 課題に感じる事

- 苦情の対象となった職員が疲弊する可能性があり、説明に苦慮する。
- それよりも先に、入居者やご家族が遠慮なく意見を言える環境であるのか・・・満足度調査では問題なしの結果となっている。
- こちらが苦情として受け付けても家族はそのつもりは無い場合が多い。その為苦情受付という言葉を出すとかえって家族を萎縮させてしまうので、その場で解決できない問題以外は家族と責任者にてその場で解決している。
- 兼務で行うことは業務上、難しい。利益相反になり中立性を疑う。
- どこまでをしっかりとした苦情として取り扱うかを悩む（家族は苦情とは言わないけど）と話すため。
- 苦情の事実がないため、実際のところの実態が不明です。入居者やご家族への情報提供などを含めコミュニケーションをとるように心がけ、信頼関係作りに努めている。
- 現場担当者への支援体制
- 課題に感じている所は、よくわからない。（苦情内容によっては、委託元の市役所へ報告を行っている）
- 些細な事でも伝えやすく出来る環境作り。

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会へのご意見・ご要望

- 苦情による職員離職対策を進めて欲しい。
- 独居世帯及び高齢世帯への弱者支援をお願いします。