

令和3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

社会福祉法第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

県内の社会福祉法人以外の民間事業者が運営する障害サービス事業所
(619カ所)

(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送付し、調査票を回収

調査依頼日：令和3年7月5日

調査回答期限：令和3年8月31日

調査再依頼日：令和3年11月11日

調査回答期限：令和3年12月3日

(4) 回答率

アンケート送付数	619
回答数	394
回答率	63.7%

(5) 結果概要

【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は、「配置している」が98%となっており、ほぼ全ての事業所で配置していることが分かった。
- ②苦情受付担当者の配置場所については、「事業所に配置」が74%、「法人に配置」が17%となっており、約8割は事業所に配置している。

- ③苦情解決責任者の配置については、「配置している」が 97%となっており、ほぼ全ての事業所で配置している。
- ④苦情解決責任者の配置場所については、「事業所に配置」が 60%、「法人に配置」が 27%となっている。
- ⑤担当者・責任者の兼務状況については、「兼務している」が 59%、「兼務していない」が 37%となっており、兼務している事業所の割合が高い。
- ⑥第三委員の配置については、「配置していない」が 65%となっており、半数以上の事業所で配置が進んでいないことが分かった。
- ⑦第三委員を配置していない理由、配置が進まない理由としては「第三委員を設置しなくても、窓口等の設置によって対応は十分である」が 28%と最も高く、次いで「誰に第三委員を依頼したらよいか分からない」が 23%となっている。

【苦情解決の取り組みについて】

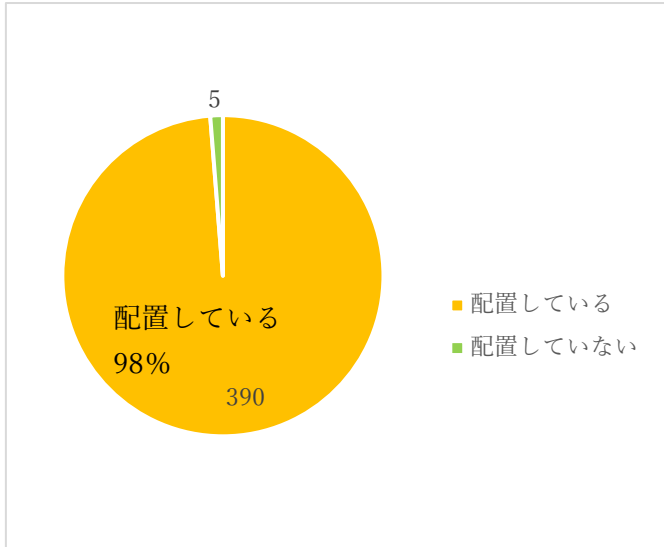
- ①要綱・規程や苦情解決マニュアル等の作成については、「作成している」が 73%、「作成していない」が 27%となっており、作成している割合が高いが約 3 割の事業所で作成が進んでいないことが分かった。
- ②苦情解決の仕組みについて利用者や家族への周知方法については、「重要事項説明書や契約書への明記」が 64%と最も高く、次いで「事業所内へのポスター等の掲示」が 22%となっている。
- ③苦情の受付方法については、「電話・書面による受付」が 50%、「意見箱の設置」が 30%となっており、半数の事業所が電話・書面による受付で対応している。
- ④苦情受付状況（令和 2 年度）については、「職員の接遇」が 31%、「被害・損害（利用者同士のトラブル、金銭トラブル、物品の破損等）」が 24%、「サービスの質・量」が 16%となっている。
- ⑤苦情解決の方法については、「責任者・担当者と申出人との話し合い」が 61%、「他相談機関への相談」が 16%となっており、半数以上の事業所では申出

人との話し合をもって解決を進めていることが分かった。

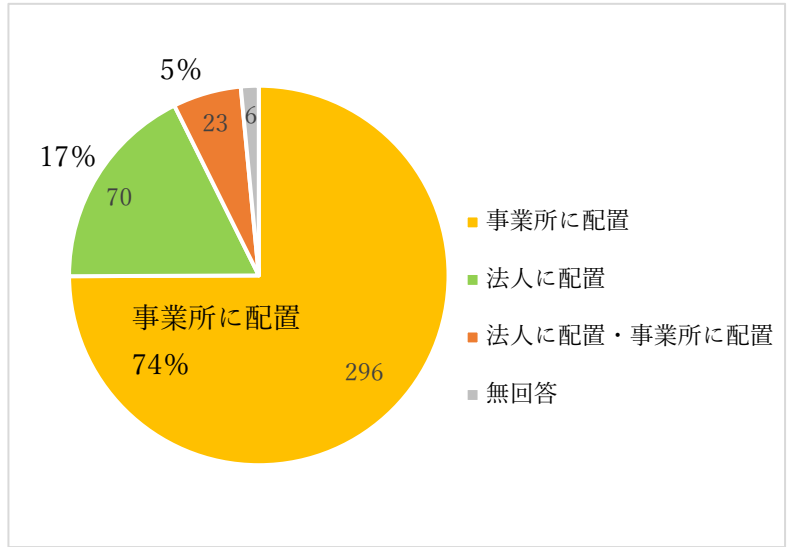
- ⑥苦情解決の公表方法については、「公表を行っていない」が 30%、「事業報告書に掲載」が 15%、「利用者・家族会での報告」が 14%となっている。
- ⑦苦情解決を通じて福祉サービスの質改善のために取り組んだことについては、「職員間の情報共有による再発防止」が 58%、「職員研修会の企画等への反映」が 27%となっており、半数以上が職員間の情報共有によって再発防止に取り組んでいることが分かった。

I 苦情解決体制について

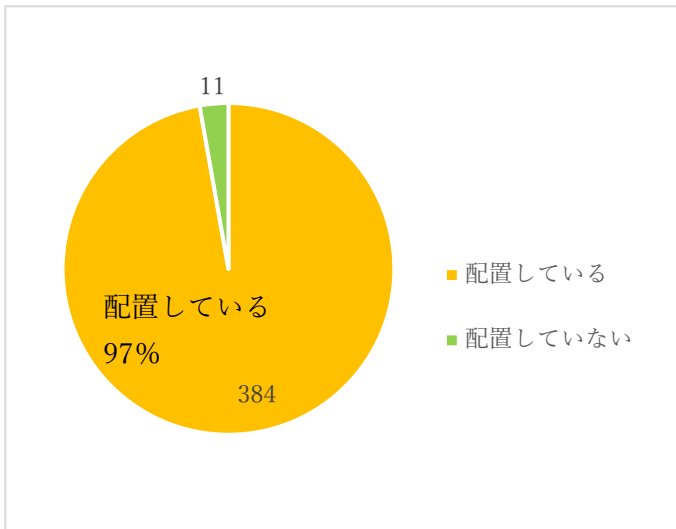
① 苦情受付担当者の配置について



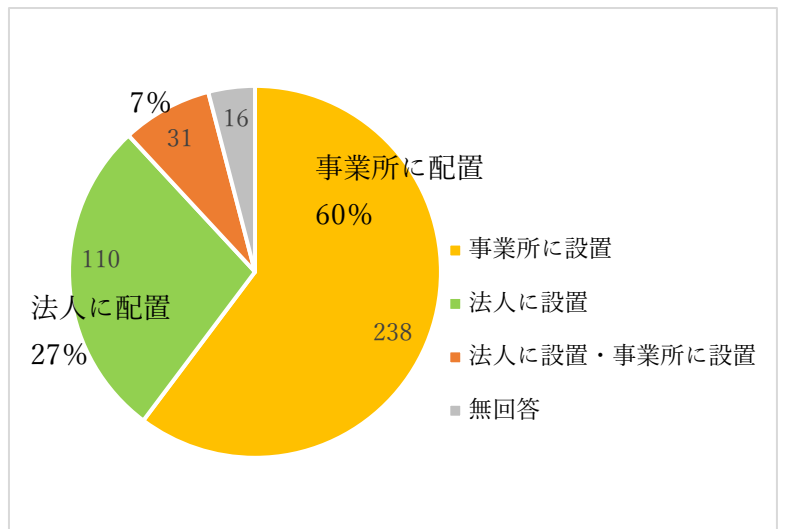
② 苦情受付担当者の配置場所について



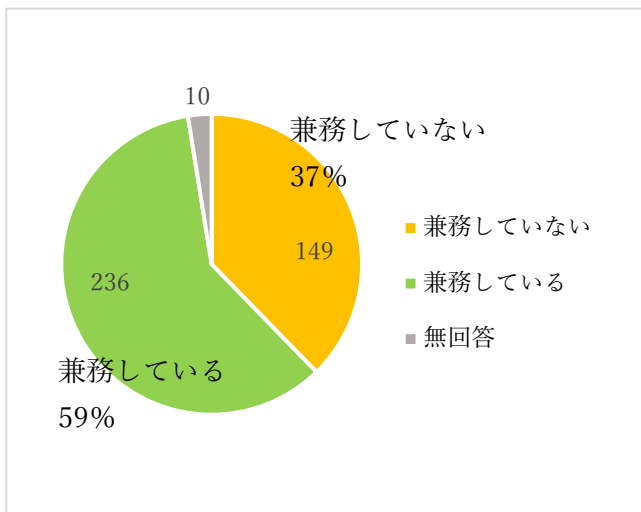
③ 苦情解決責任者の配置について



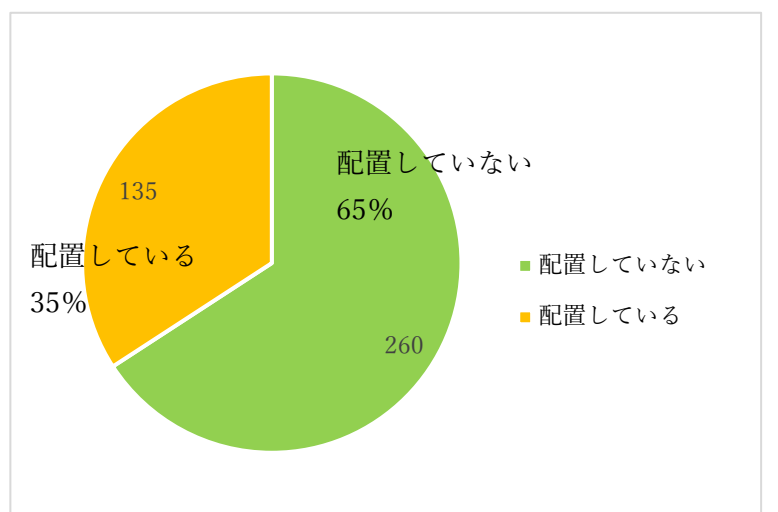
④ 苦情解決責任者の配置場所について



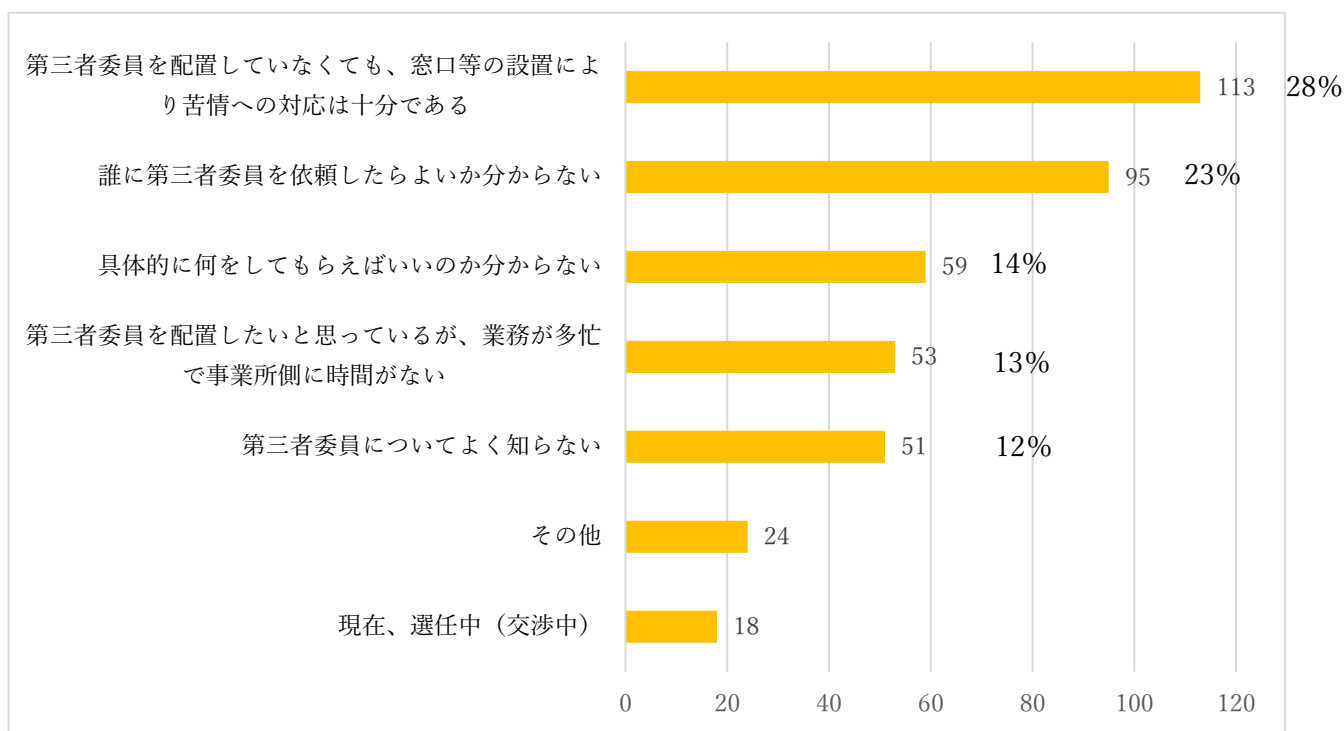
⑤ 担当者・責任者の兼務状況について



⑥ 第三者委員の配置について



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（複数回答可）

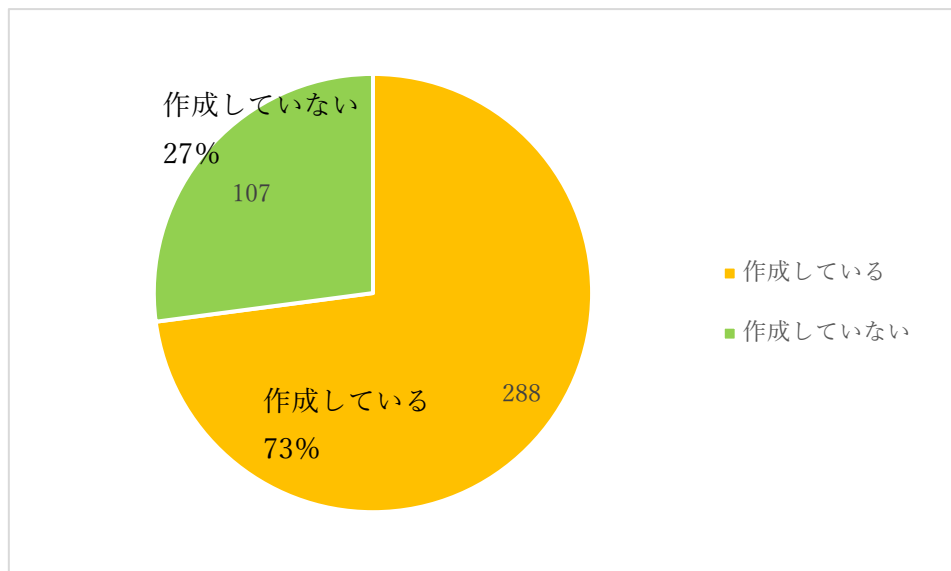


主なその他の意見

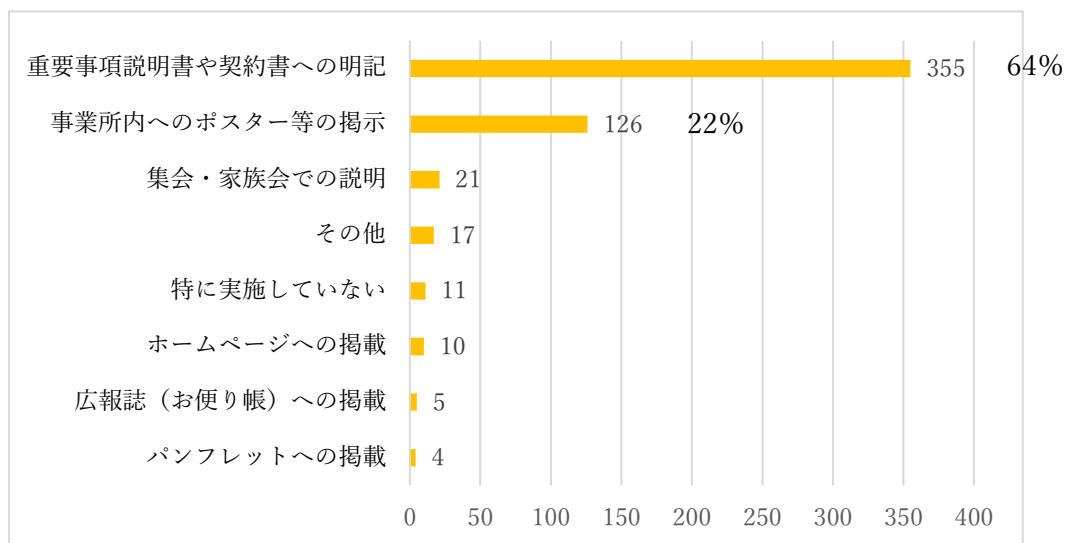
- ✓ 市や県の相談窓口を案内している。
- ✓ 今後の状況に応じて検討する。
- ✓ 事業所で対応が難しい案件は市役所や運営適正化委員会へ相談してもらうよう伝えていますが、これまでにそこまでの事象は発生していない。
- ✓ 設置に要する費用負担が重い。
- ✓ 現在利用者3名なのでその都度話し合っている。
- ✓ 第三者委員会の人員について他事業所が引き受けない。
- ✓ 法人内に相談体制を設けている。
- ✓ 支援者間の連携が取れており、どちらかに相談があった際には協働で対応しているので、苦情に至る事が少ない。
- ✓ 法人内に設置している委員会の協力をもらっている。
- ✓ 出来るだけ自力で解決したいと考えている。

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



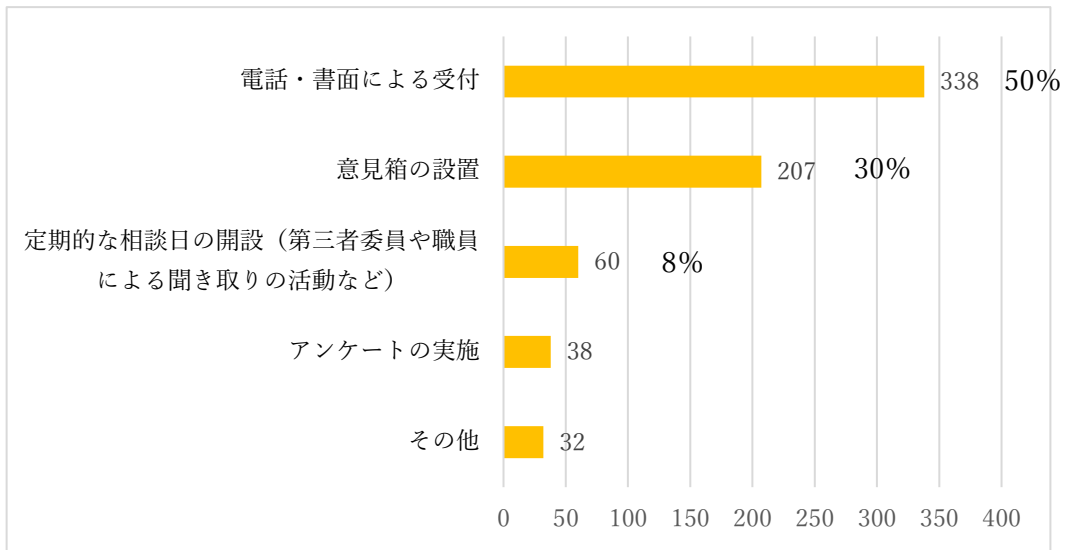
②苦情解決の仕組みについて利用者や家族へどのように周知していますか（複数回答可）



主なその他の意見

- ✓ 第三者委員の顔写真を掲示して紹介。
- ✓ 相談があった際適宜対応している。
- ✓ 見学や契約時に口頭で説明している。
- ✓ 送迎時やモニタリング時対応。
- ✓ 誰でも確認できる本棚へ設置。
- ✓ 意見箱、苦情受付用紙の配布、掲示。

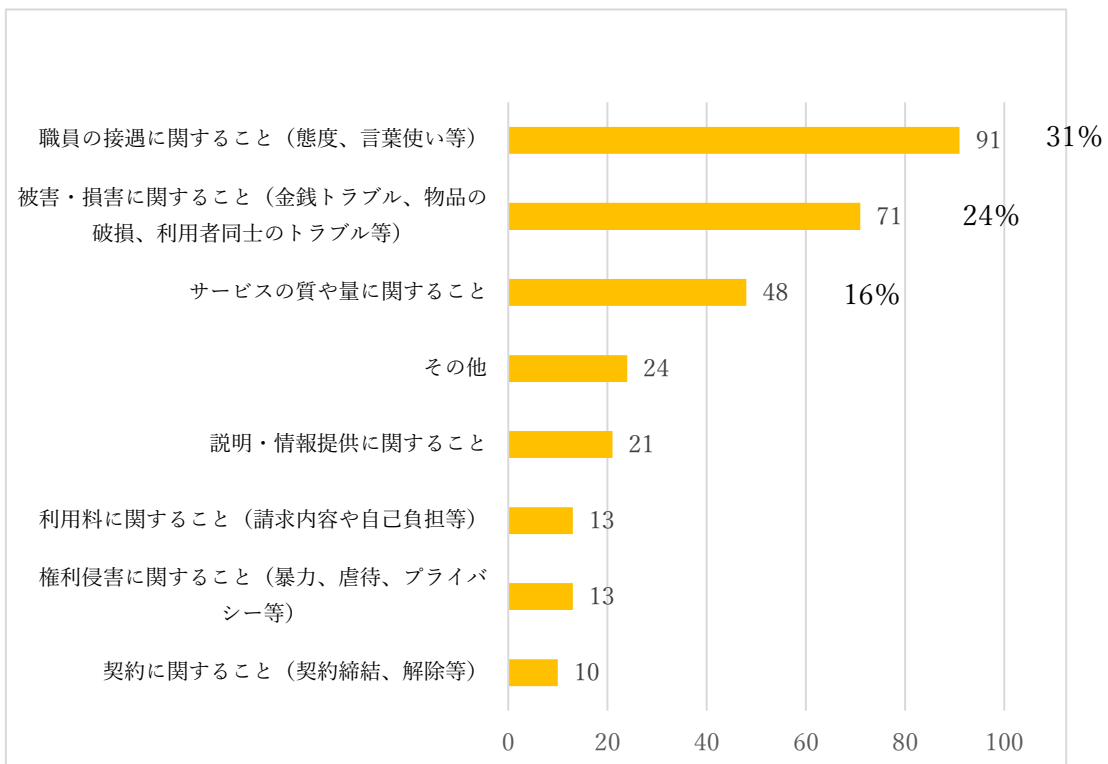
③苦情の受付方法について（複数回答可）



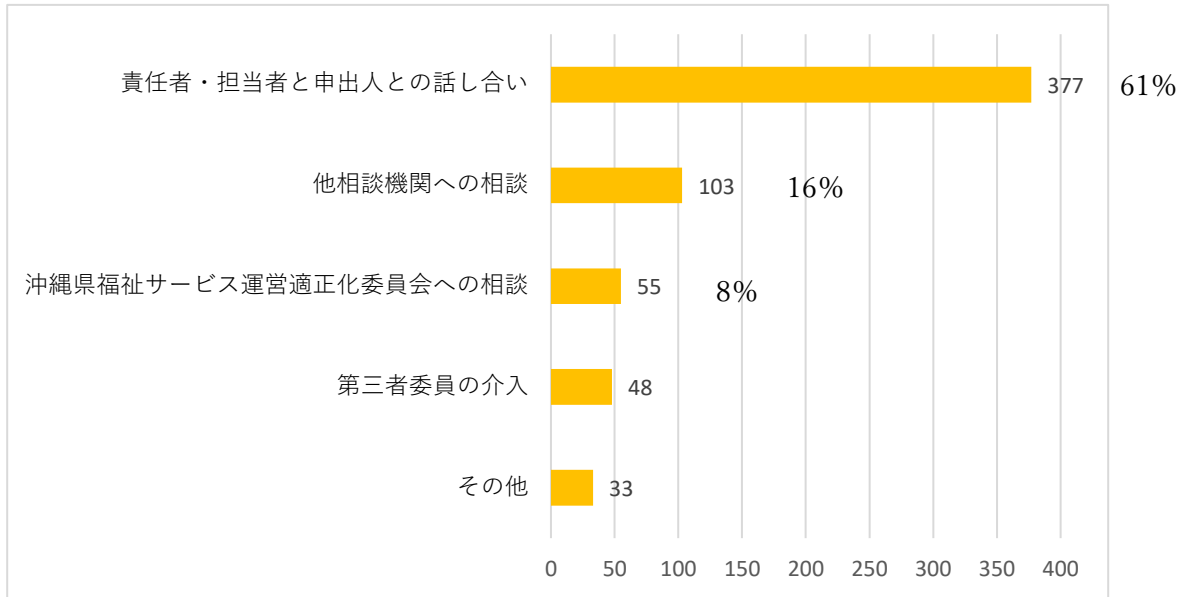
主なその他の意見

- ✓ 連絡帳、メールやチャットにて受付。
- ✓ 訪問して不満内容の確認。
- ✓ 保護者面接やモニタリング等の面談の際に聞き取りしている。
- ✓ いつもと様子が違う時に声掛けしている。
- ✓ 随時、本人が伝えやすい方法で受付。

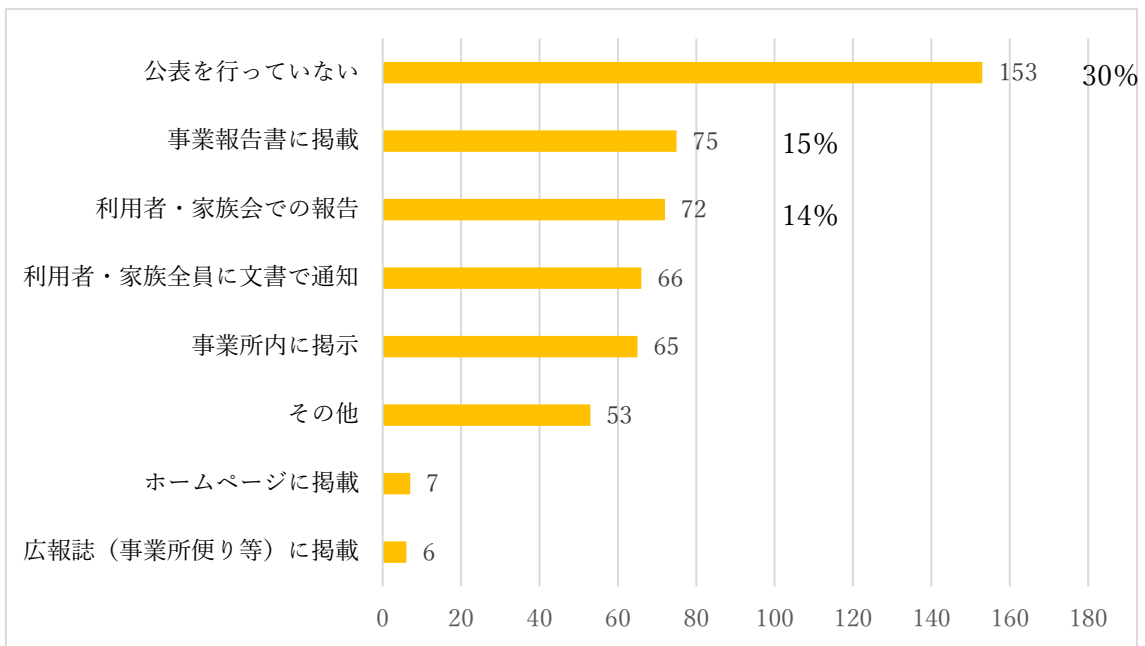
④苦情受付状況（令和2年4月1日～令和3年3月31日）



⑤苦情解決の方法について（複数回答可）



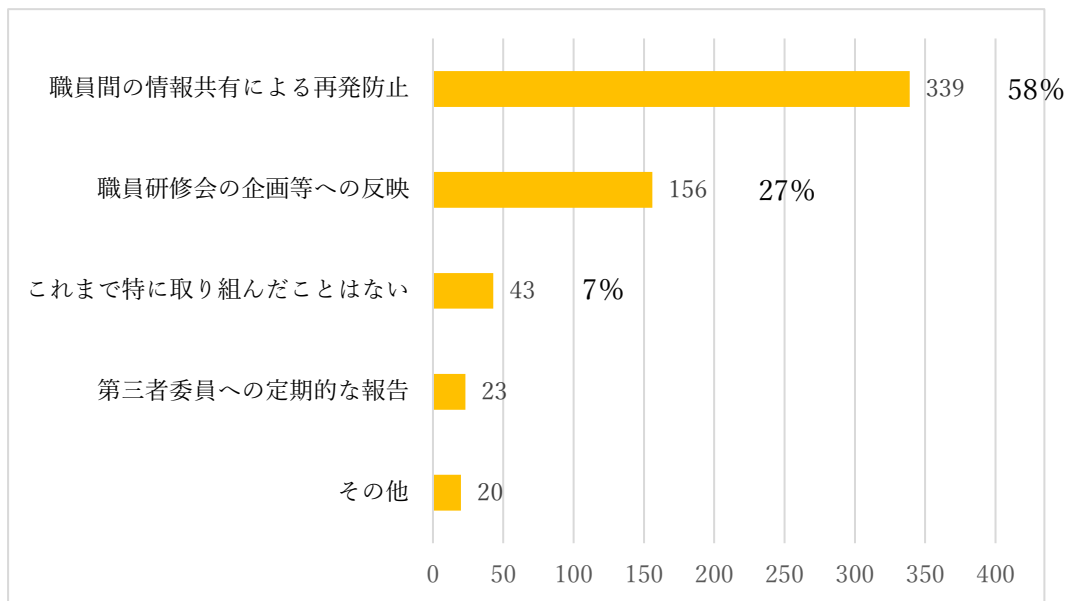
⑥苦情解決結果の公表方法について（複数回答可）



主なその他の意見

- ✓ 職員間で共有。
- ✓ 利用者・家族に口頭で報告。
- ✓ 利用者本人の希望により公表していない。

⑦苦情解決を通じて福祉サービスの質の改善のために取り組んだこと（複数回答可）



苦情への取り組みや苦情受付担当者、苦情解決責任者の活動に関して課題に感じていること

- 利用者さんに対して理解や納得してもらうための伝え方が難しい。
- お話が二転三転する利用者への対応。
- 利用者が苦情を伝えやすい環境づくりを検討する必要がある。
- 匿名での相談があった際、改善したとしても解決しているか把握できない。
- 意見箱を設置する等、利用者がより意見を言いやすい環境の改善。
- 匿名による苦情の申し出での場合、解決方法の公表の方法について課題を感じている。
- コロナ感染の防止対策など指導的な発信ばかりが多くなりがちで、利用者から出る信号を繊細に受信する努力、空気づくりの維持に努めなければならないと感じている。
- 業務等の影響により、苦情相談があった際に迅速に対応できるか懸念がある。
- どこまでが苦情なのかがわからないときがある。
- 一方的な苦情に対しての対応や解決手段。
- マニュアルを作りたいが、どのようにしたら良いのか分からない。
- 職員の能力や人為不足等のため、専属の担当を配置する事が難しい。
- 職員研修を実施したいが出来ていない。
- 新職員へ指導方法。
- 苦情の最終責任者が誰かわからない。
- 第三者委員会の設置の必要性は理解しているが、依頼に要する費用が負担できない。