

## 令和4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児童福祉サービス事業所  
(405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4年7月4日

調査回答期限：令和4年8月12日

調査再依頼日：令和4年9月26日

調査回答期限：令和4年11月3日

##### (4) 回答率

アンケート送付数	405
回答数	286
回答率	70.6%

##### (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99%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82.7%、「法人に配置」が12.6%、「事業所と法人どちらにも配置」が4.7%となっており、

約 9 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 99%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 69.8%、「法人に配置」が 26.3%、「事業所と法人どちらにも配置」が 4%となっており、約 7 割が事業所に配置している。
- ⑤担当者・責任者の兼務状況については、「兼務している」が 60.4%、「兼務していない」が 39.6%となっており、兼務している事業所の割合が高い。
- ⑥第三者委員の配置については、「配置していない」が 61.5%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第三者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「誰に第三者委員を依頼したらよいか分からない」が 26.5%と最も高く、次いで「第三者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 23.1%となっている。

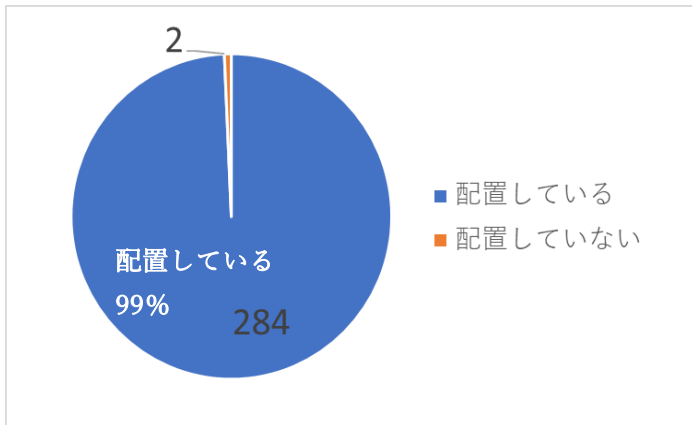
#### 【苦情解決の取り組みについて】

- 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 81.5%、「作成していない」が 18.5%となっており、作成している割合が高いが約 2 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 67.3%と最も高く、次いで「事業所内へのポスター等の掲示」が 12.8%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 44.3%、「意見箱の設置」が 29.4%となっており、約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 4 年度）については、「職員の接遇」が 36.8%、「サービスの質や量」が 27.3%、「説明・情報提供」が 22.4%となっている。

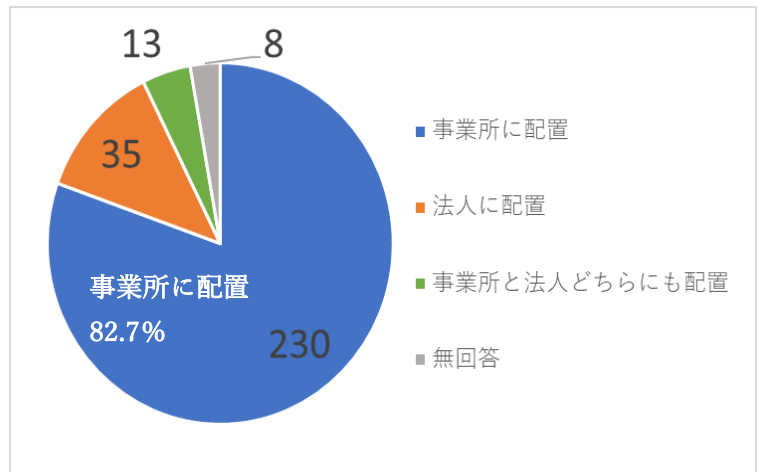
- ⑤苦情解決の方法については、「責任者・担当者と申出人との話し合い」が70.6%、「他相談機関への相談」が10.6%となっており、半数以上の事業所では申出人との話し合いをもって解決を進めていることが分かった。
- ⑥苦情解決の公表方法については、「事業報告書に掲載」が19.9%、「公表を行っていない」が15.7%、「利用者・家族全員に文書で通知」が14.4%となっている。
- ⑦苦情解決を通じて福祉サービスの質改善のために取り組んだことについては、「職員間の情報共有による再発防止」が57.7%、「職員研修会の企画等への反映」が29.1%となっており、半数以上が職員間の情報共有によって再発防止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

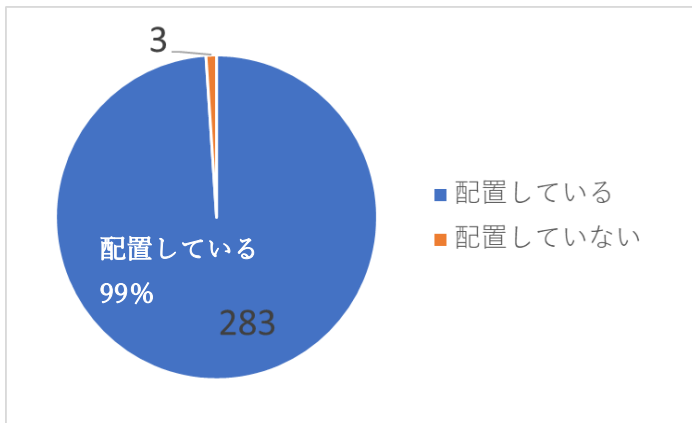
## ①苦情受付担当者の配置について



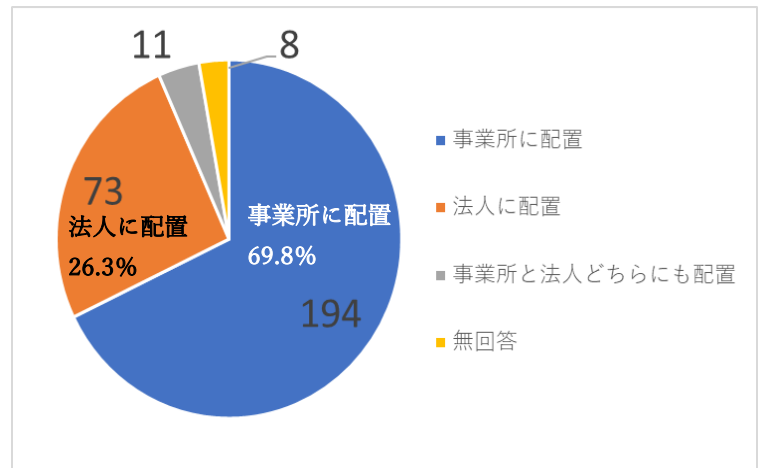
## ②苦情受付担当者の配置場所について



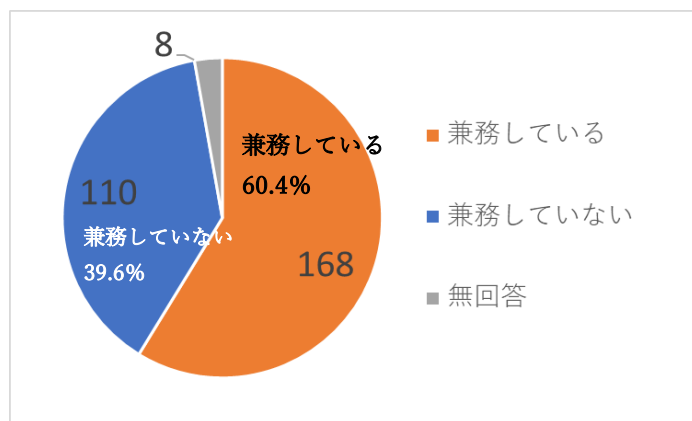
## ③苦情解決責任者の配置について



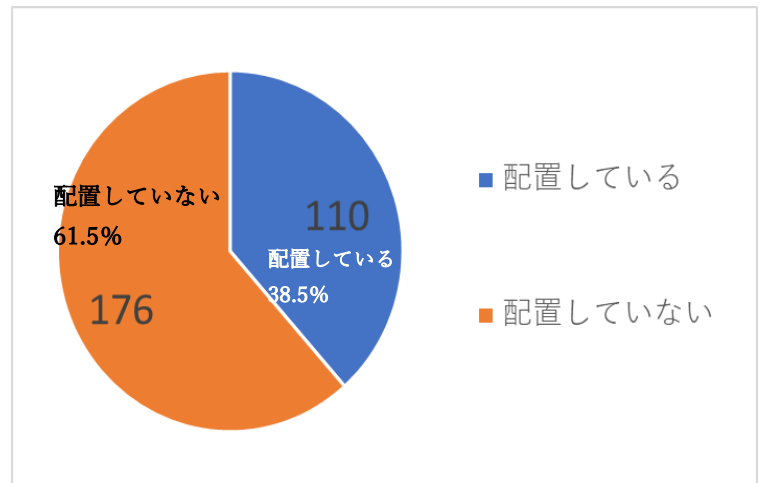
## ④苦情解決責任者の配置場所について



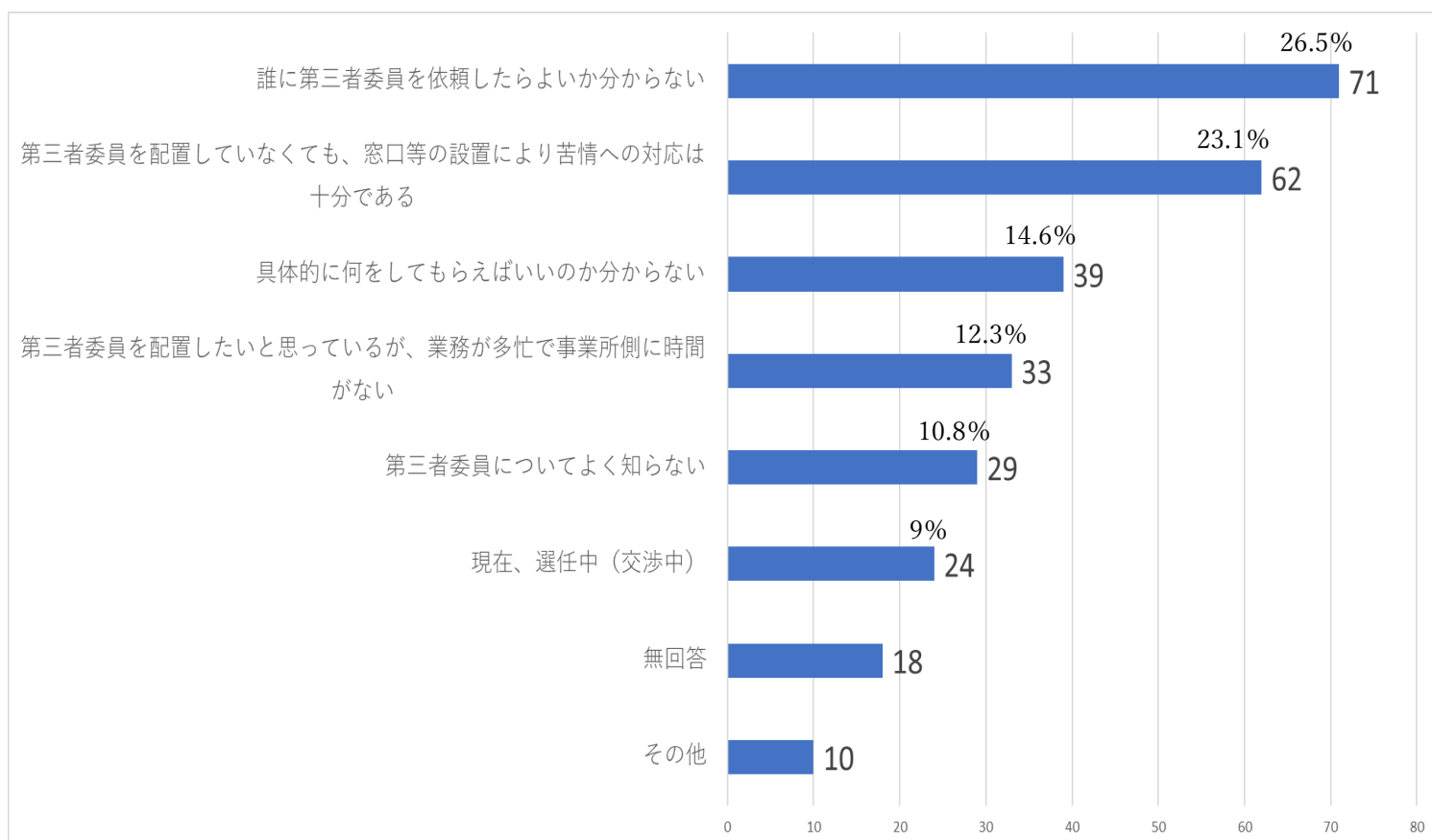
## ⑤担当者・責任者の兼務状況について



## 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）

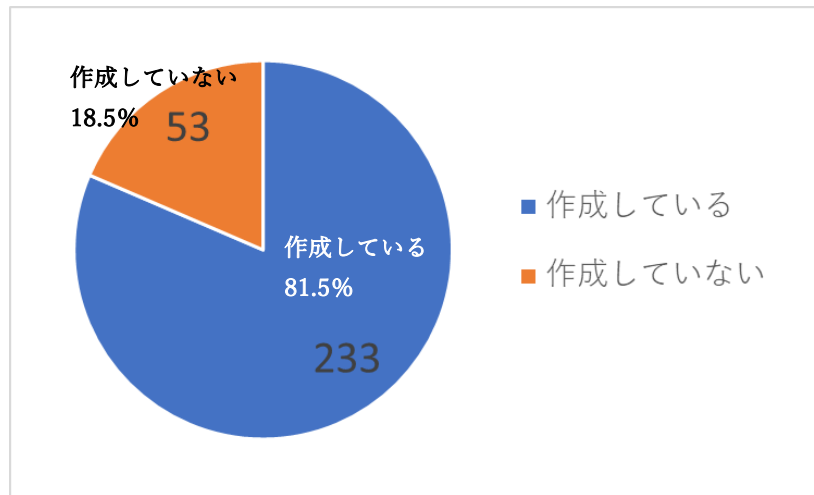


### 主なその他の意見

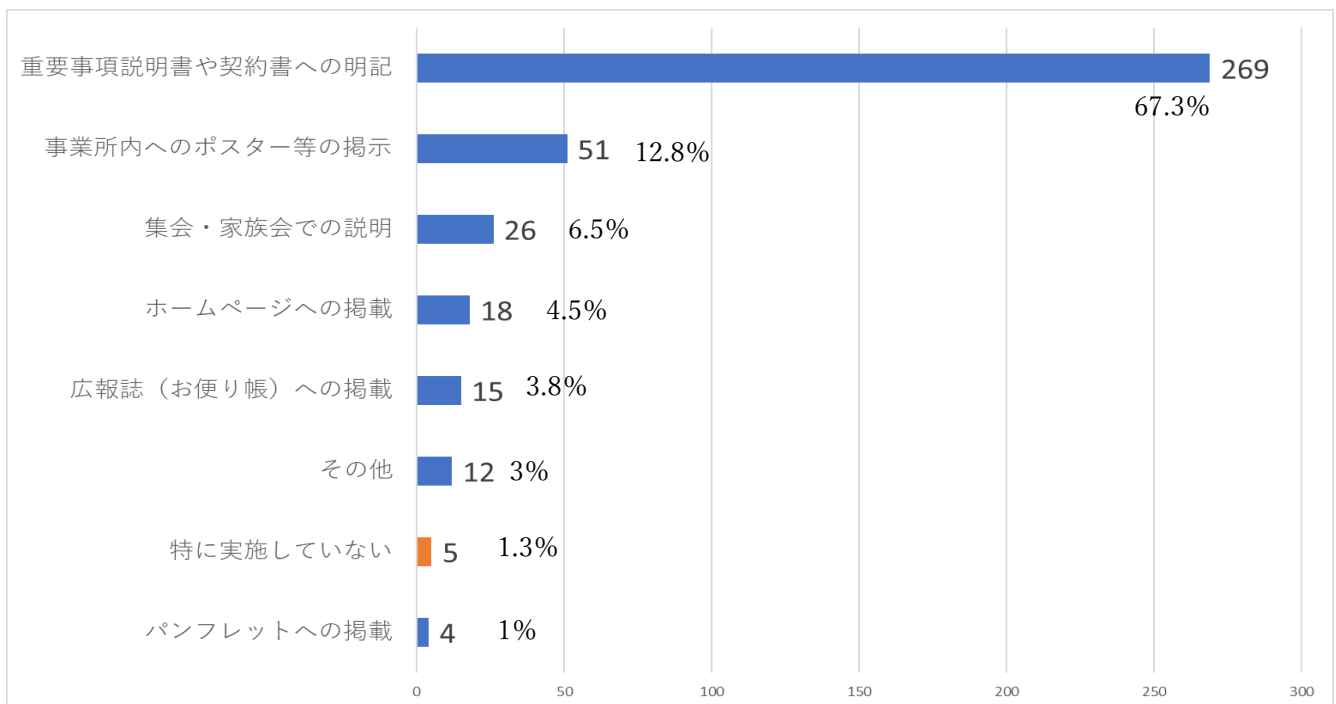
- ✓ スタッフ全員に苦情の内容を共有して、今後について検討している。
- ✓ 必要があれば、沖縄県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てる事を提示している。事業所で対応が難しい案件は市役所や運営適正化委員会へ相談してもらうよう伝えているが、これまでにそこまでの事象は発生していない。
- ✓ 事業所や法人で解決できない場合は、市町村の福祉課苦情窓口を案内している。
- ✓ 当事業所で解決できない苦情等は行政機関や運営適正委員会に申し立てる事ができる事を説明している。
- ✓ 義務化になれば設置予定である。
- ✓ 配置しているが、苦情が無く機能していない状況である。
- ✓ 重要事項説明書にて、行政機関又は運営適正化委員会への申し立てなどを示している。

## 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



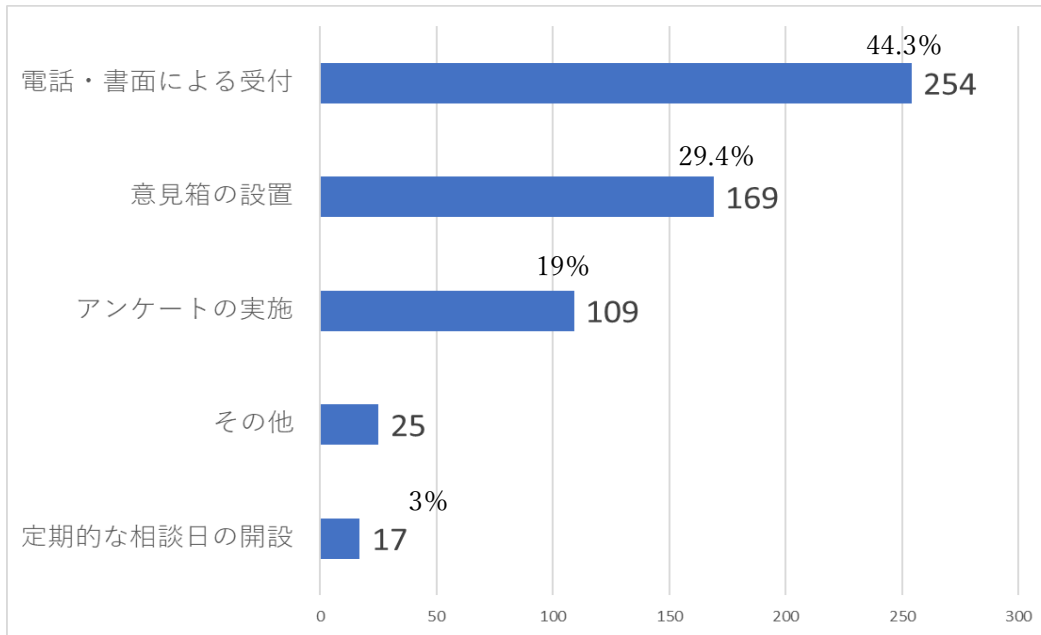
### ②苦情解決の仕組みについて利用者や家族へどのように周知していますか（複数回答可）



#### 主なその他の意見

- ✓ 契約時に苦情は遠慮なく伝えてほしい、言いにくい場合は意見箱やポストでも受け付けていると説明している。
- ✓ 重要事項説明書をいつでも確認できるように事業所内に設置している。
- ✓ 面談やモニタリングがある際は、その都度告知している
- ✓ 事業所内に運営事項とともに掲示している。

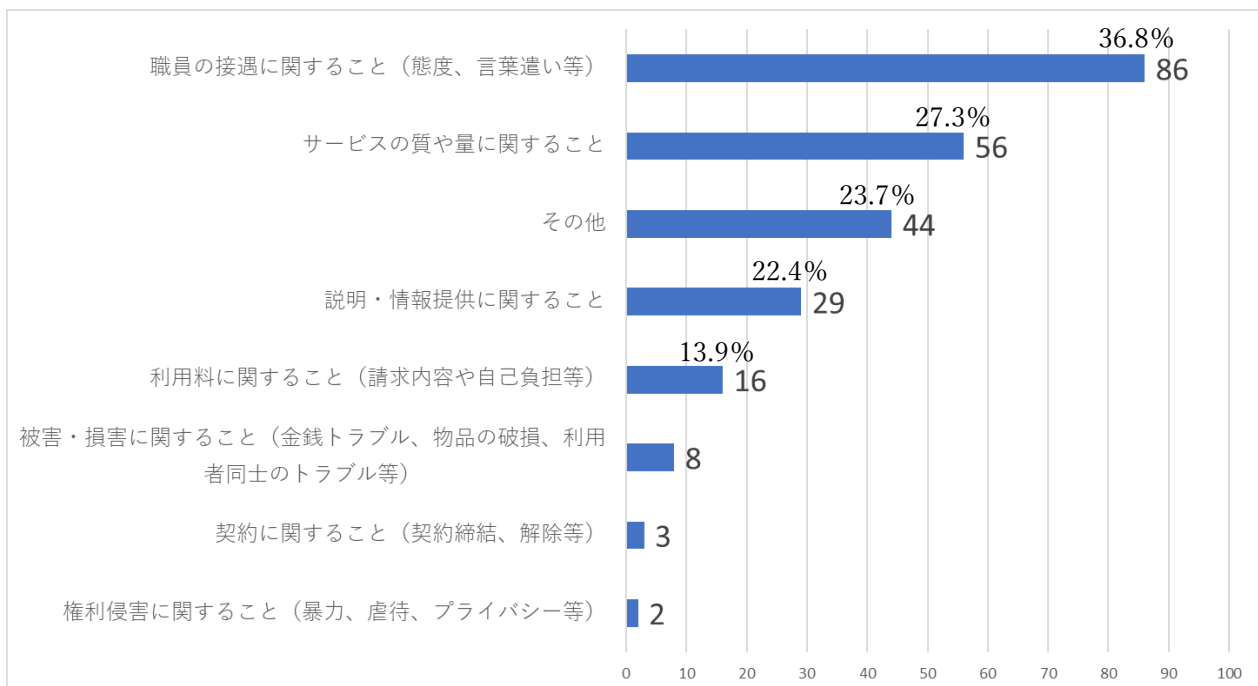
### ③苦情の受付方法について（複数回答可）



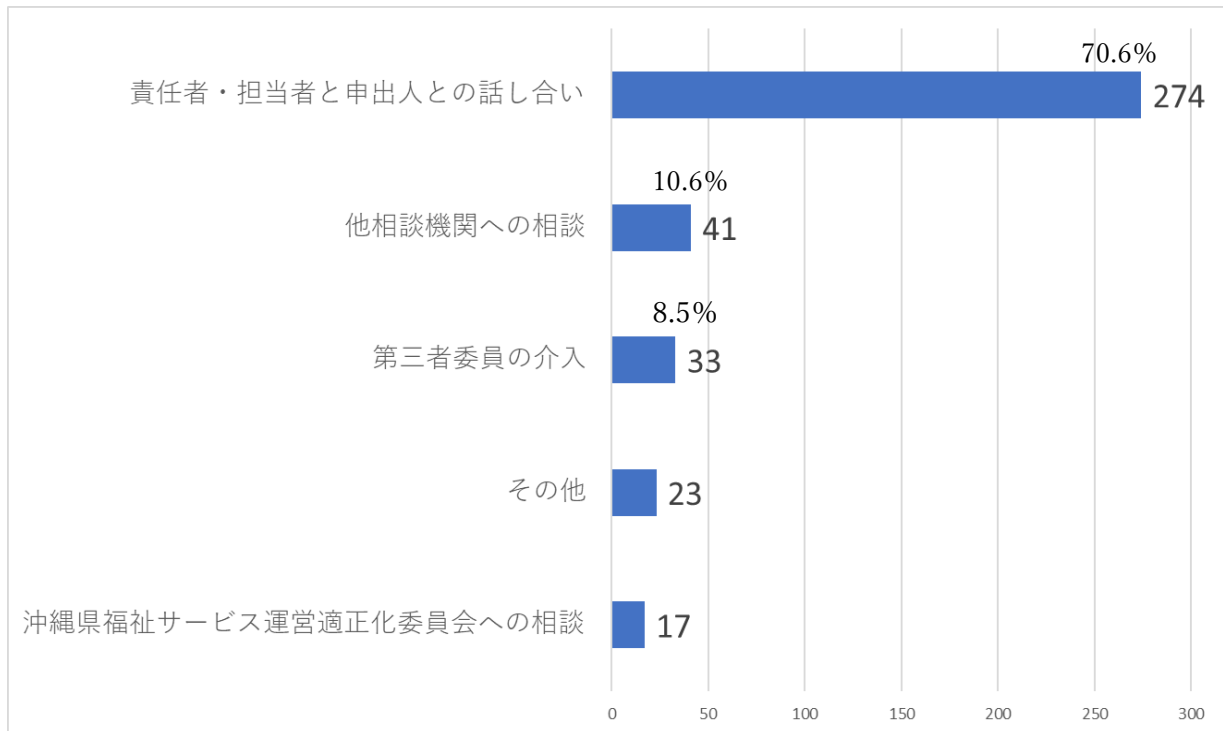
#### 主なその他の意見

- ✓ 送迎時に保護者等へ確認している。
- ✓ 面談やモニタリング時に要望や苦情の有無について確認している。
- ✓ 連絡帳による保護者からの連絡・相談を受け付けている。
- ✓ スマホアプリ（LINE 等）での個別対応を行っている。
- ✓ 随時、本人が伝えやすい方法で受付している。

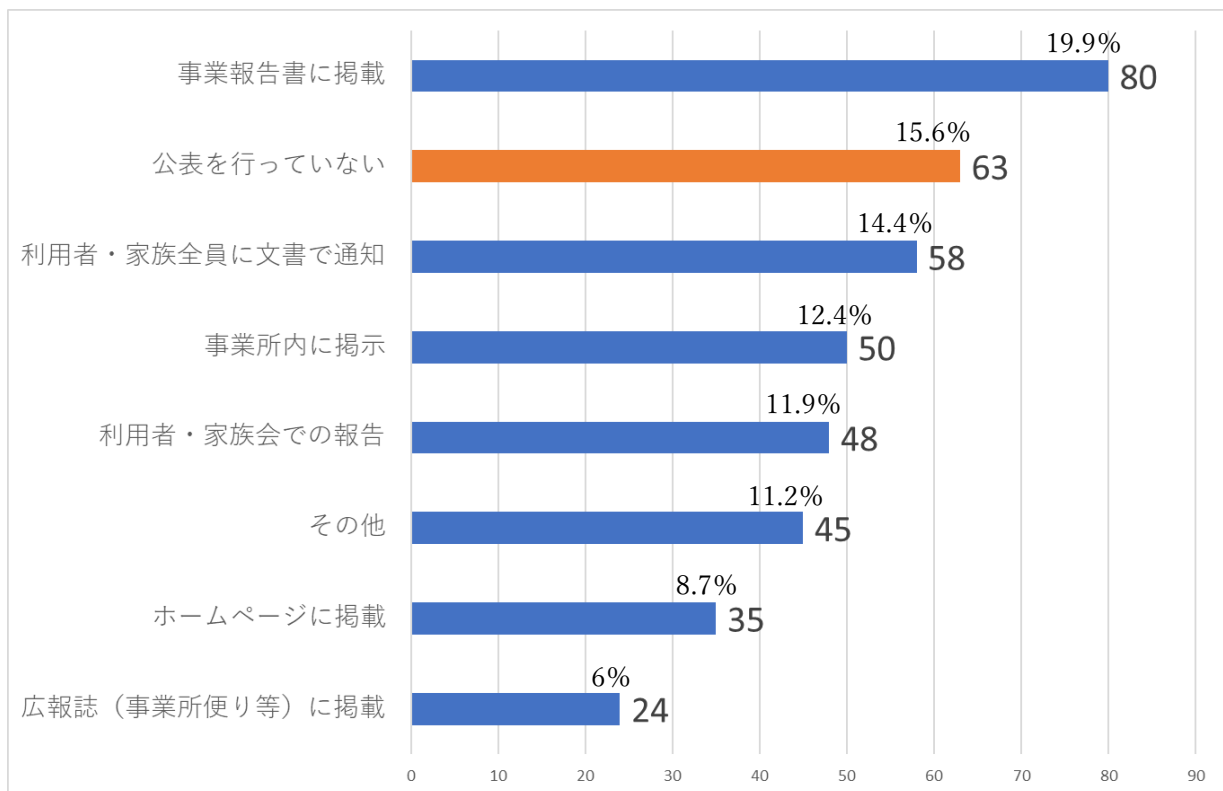
### ④苦情受付状況<令和3年4月1日～令和4年3月31日>（複数回答可）



### 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）

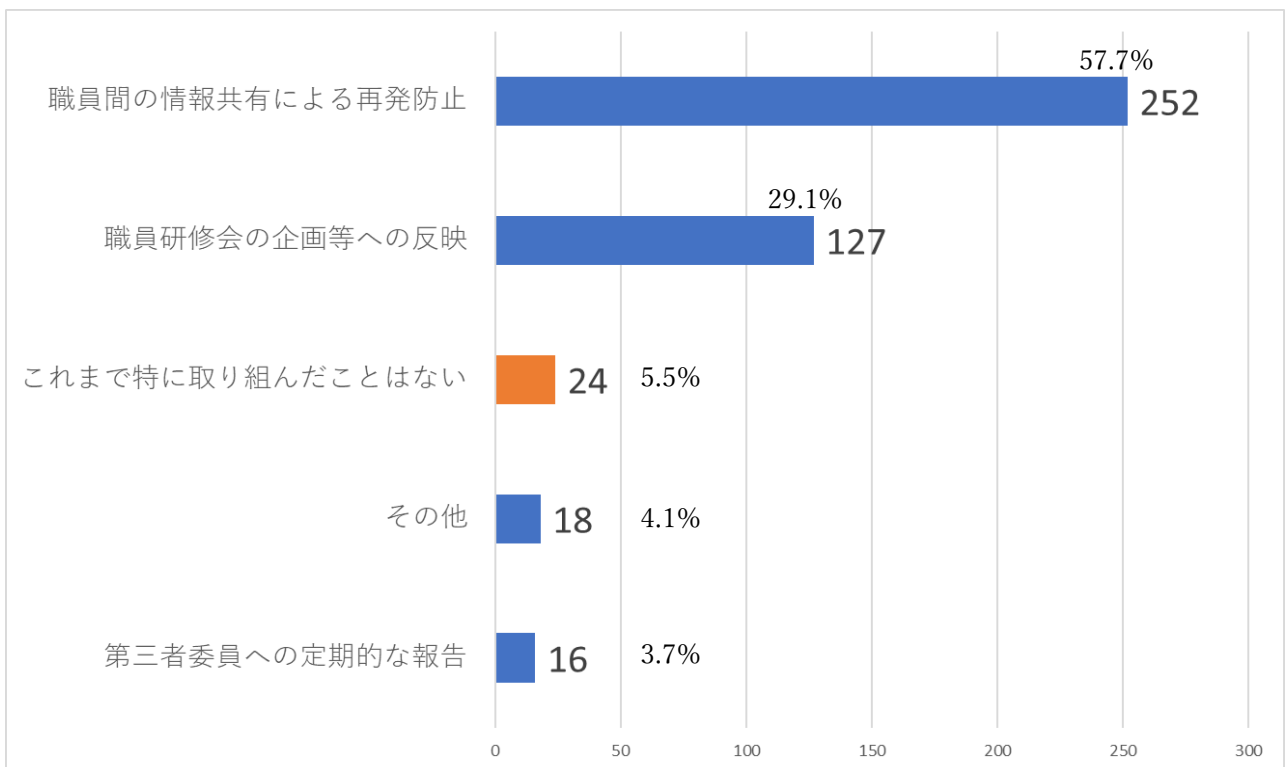




### 主なその他の意見

- ✓ 職員間で共有している。
- ✓ 利用者・家族に口頭で報告している。
- ✓ 事業所評価表をホームページに掲載している。
- ✓ 公表しないでほしいと要望があった場合には公表していない。

### 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

- 苦情を言いやすい関係性づくりが大事なので普段から利用者や家族との会話を心掛けているが、その対応をスタッフ全員ができていないことが課題だと感じている。
- 苦情が上がってきたことがないため、不満や疑問を言いやすい環境をどのように整えていくべきなのか分からない。
- 「苦情」というキーワードの敷居が高く、保護者からの些細な要望を拾うことが難しい。
- 意見や要望を伝えてくれる保護者に対する対応は密に行えているが、何も言わない保護者に対してのアプローチが不十分であると感じている。

- 苦情対応がしっかり行えていないことに危機感を感じているのが苦情受付担当者のみで、他スタッフの改善意識が低い。
- 新型コロナウイルス感染に関する質問や苦情が多く、総体的なマニュアルがあれば欲しいと思う。
- 苦情内容の受取り方が人によって異なるために、不確かな情報が出回ることがある。そのため、事態の收拾が遅くなることがみられる。
- 苦情対応が属人的になっており、マニュアル化が不十分である。
- できるだけ要望に寄り添えるよう対応を行っているが、事業所のコンセプトを変えるような苦情を伝えられても、承知することが難しい。
- 第三者委員を依頼するにも、会社自体が積極的に設置すべきと考えているのかが分からない。

## 総評

- 今回のアンケートの結果から、苦情受付担当者・苦情解決責任者の配置自体は進んでいるものの、事業所単位ではなく、法人単位で配置している事業所が一定数あることが分かった。法人単位の設置では、利用者からの苦情を現場で受け付けてすぐに対応することが難しく、苦情を受け付けてからの初動に遅れが生じるため、苦情が大きくなりやすい。そのため、苦情受付担当者・苦情解決責任者ともに、事業所単位で設置する方が望ましい。
- 要綱・規程や苦情解決マニュアル等の作成について、約2割の事業所で作成が進んでいないことが分かった。マニュアル等が整備されていないと、職員によって苦情対応の基準が異なることで、利用者に対して事業所が対応できること、対応できないことを誤解させてしまう。そのため、マニュアル等は作成し、職員間で対応について共有していることが望ましい。
- 第三者委員が半数以上の事業所で配置されていないことが分かった。第三者委員は、苦情の密室化を防ぎ、苦情対応の社会性や客観性を確保したり、利用者の声を代弁して苦情を顕在化させる役割をもつ。第三者委員を設置することは、利用者には自らの代弁者がいるという安心感を与え、事業所にも苦情対応について客観的な視点から助言を求めることができるという利点がある。誰に第三者委員を依頼したらよいか分からないという声や、第三者委員を選任しなくても対応は十分であるという声も多く寄せられているため、苦情解決セミナー等を通じて、事業所が第三者委員についての理解を深められる機会をつくっていききたい。