令和７年度

福祉サービス事業者における苦情解決体制の整備状況に関する調査

報告書

１　調査概要

（１）調査目的

社会福祉法において、福祉サービス事業者は、利用者等からの苦情に適切に対応し、その解決に努めることが求められている。

本調査は、県内の福祉サービス事業者における苦情解決体制の整備状況及び運用状況を把握し、苦情解決体制の充実並びに福祉サービスの質の向上に資することを目的として実施した。

（２）調査期間

令和７年 11 月５日から令和７年 12 月 12 日まで

（３）調査対象

県内の福祉サービス事業者

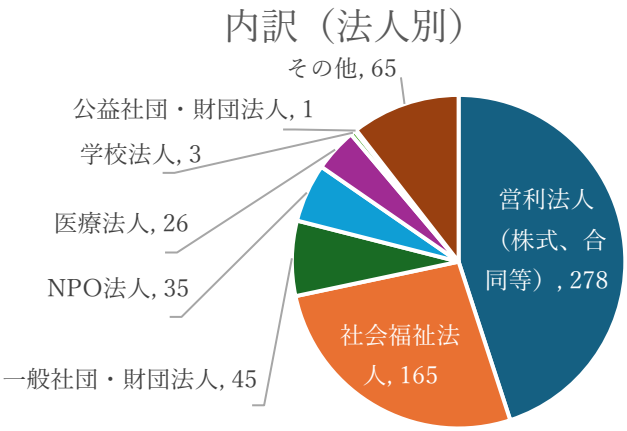
（４）回答事業所数

618 事業所

２　回答事業所の概要

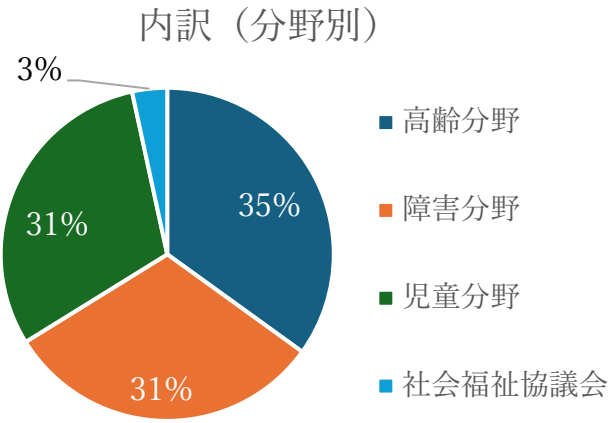
（１）内訳（法人別）

営利法人（株式、合同等）	278
社会福祉法人	165
一般社団・財団法人	45
NPO 法人	35
医療法人	26
学校法人	3
公益社団・財団法人	1
その他	65



（２）内訳（分野別）

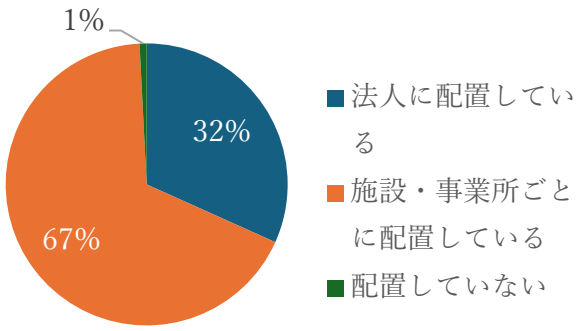
高齢分野	216
障害分野	193
児童分野	188
社会福祉協議会	21



３　苦情解決体制の整備状況

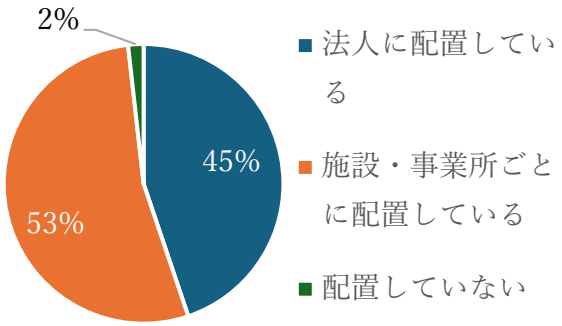
（１）苦情受付担当者の配置状況

法人に配置している	196
施設・事業所ごとに配置している	417
配置していない	5



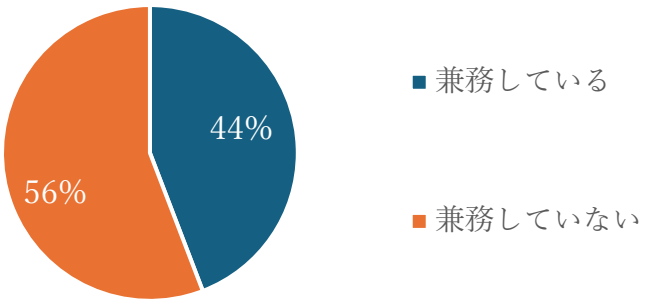
（２）苦情解決責任者の配置状況

法人に配置している	277
施設・事業所ごとに配置している	330
配置していない	11



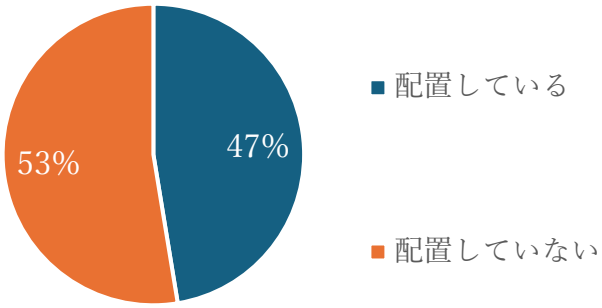
（３）苦情受付担当者と苦情解決責任者の兼務状況

兼務している	273
兼務していない	345

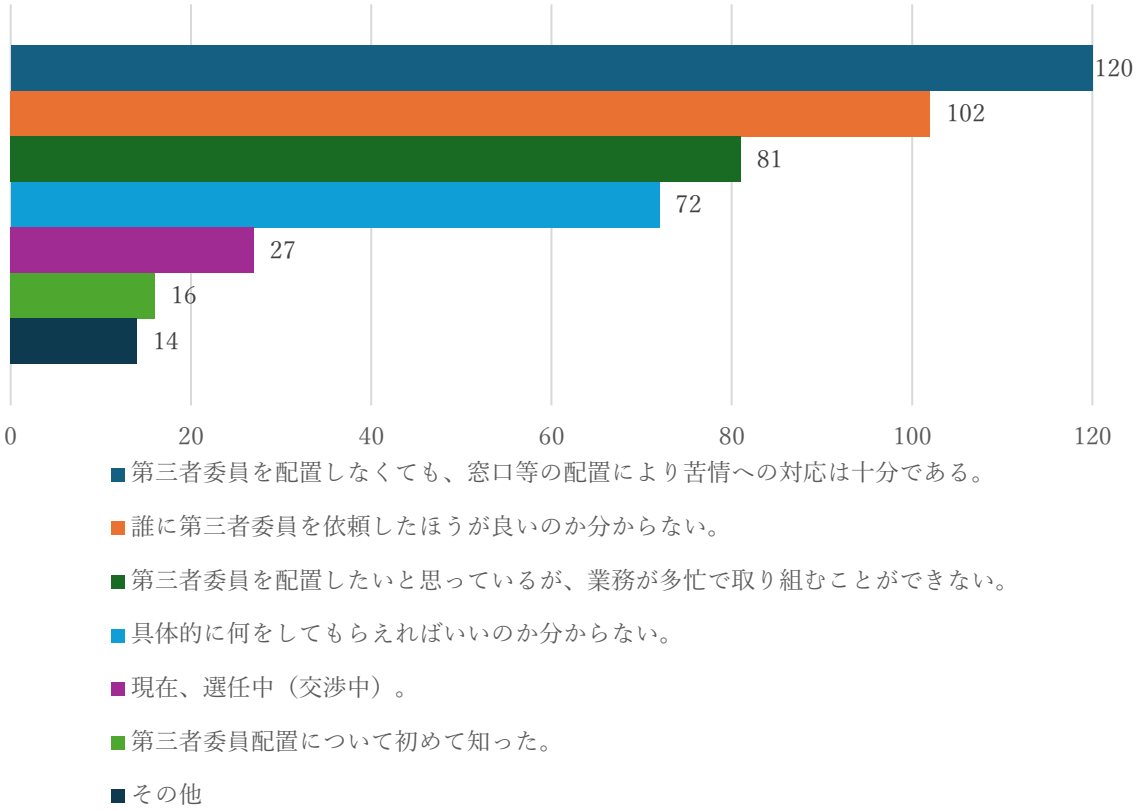


（４）第三者委員の配置状況

配置している	293
配置していない	325



（５）第三者委員を配置していない・配置がすすまない理由

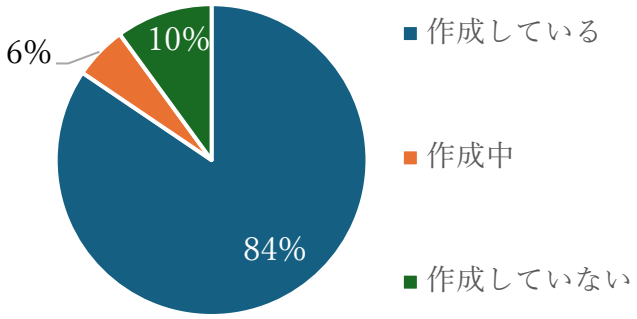


「その他」の主な回答（一部抜粋）

・一人事業所の為
・小さい事業所なので予算的にも難しい
・小規模事業所であるため。就労移行支援なので、利用者も利用期間が限定的であるため
・小規模事業所なため、第三者委員の設置に対しハードルが高い面がある
・収支的にはまだ第三者委員をお願いする余裕がない
・小規模企業なので、弁護士など諸費用などが払えない
・第三者委員会の外部委託先等、具体的な方法等もわからない
・多事業所に依頼はしているが、書類上に載せてはいない。
・離島において第三者委員を依頼する団体がなく、沖縄本島へ依頼するのに経費や時間が多く掛かるため
・離島では第三者委員を設置するには沖縄本島まで行かなくてはならず、時間や経費が掛かりすぎると考えている
・法人内の苦情解決委員会へ報告し苦情解決に対応している
・顧問弁護士へ相談
・運営推進会議を適宜行なっている

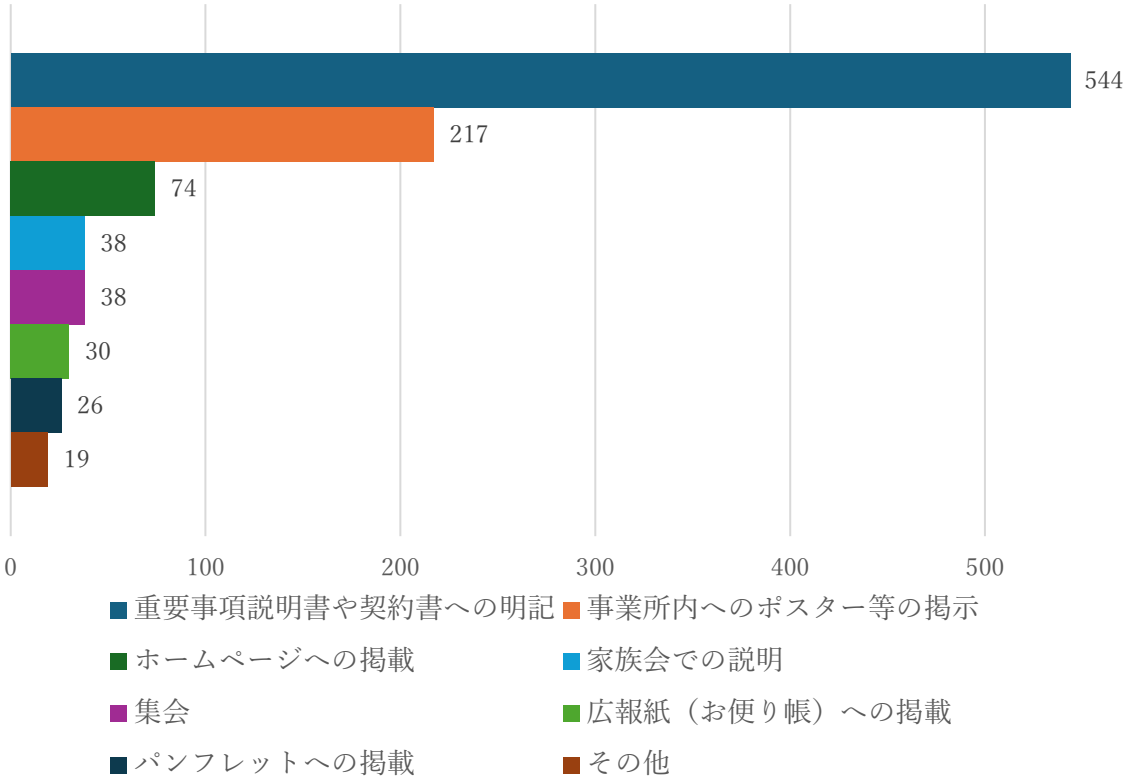
（６）苦情解決に関する要綱・規程の作成状況

作成している	522
作成中	34
作成していない	62



４　苦情解決体制の運用状況

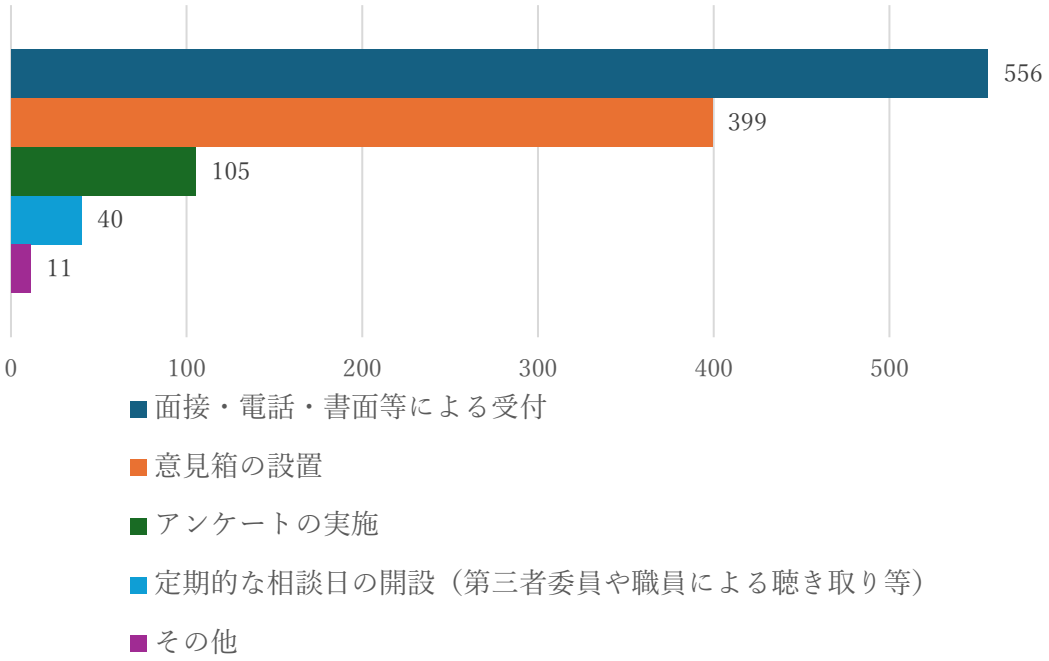
（１）利用者や家族に対する苦情解決の仕組みの周知方法



「その他」の主な回答（一部抜粋）

・園だよりやコドモン等を利用して伝達している
・園のしおりで説明・周知を行なっている
・沖縄県適正化委員会のお知らせを配布しながら説明したりしています
・事業所内に苦情ボックスを設置しています

（２）苦情の受付方法

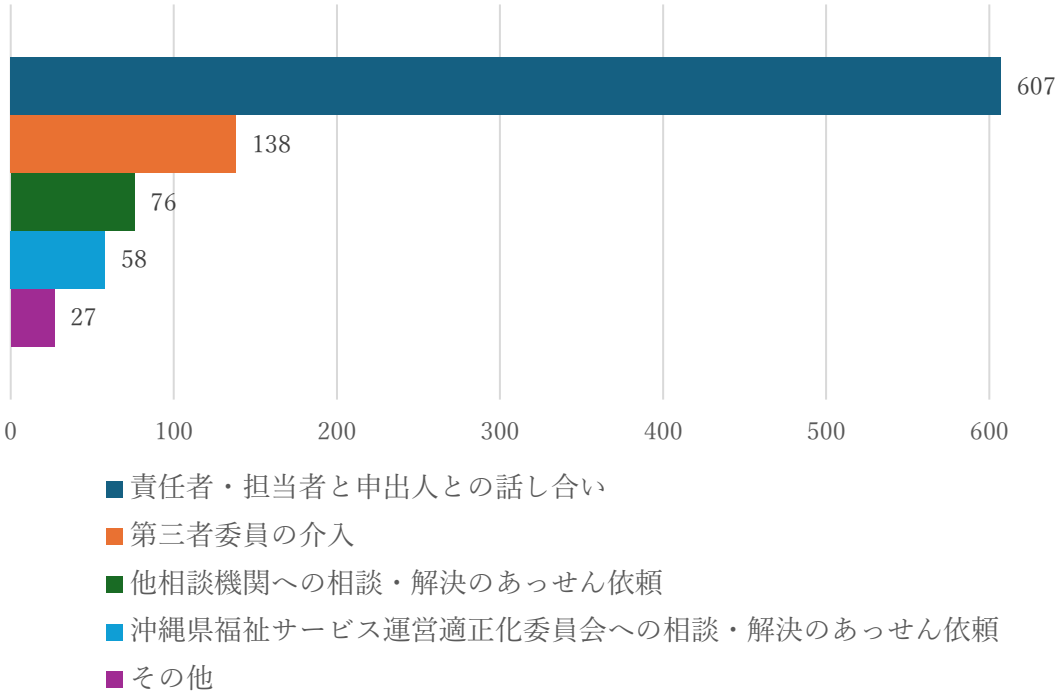


「その他」の主な回答（一部抜粋）

・連絡帳の活用

・メールアドレスの提示

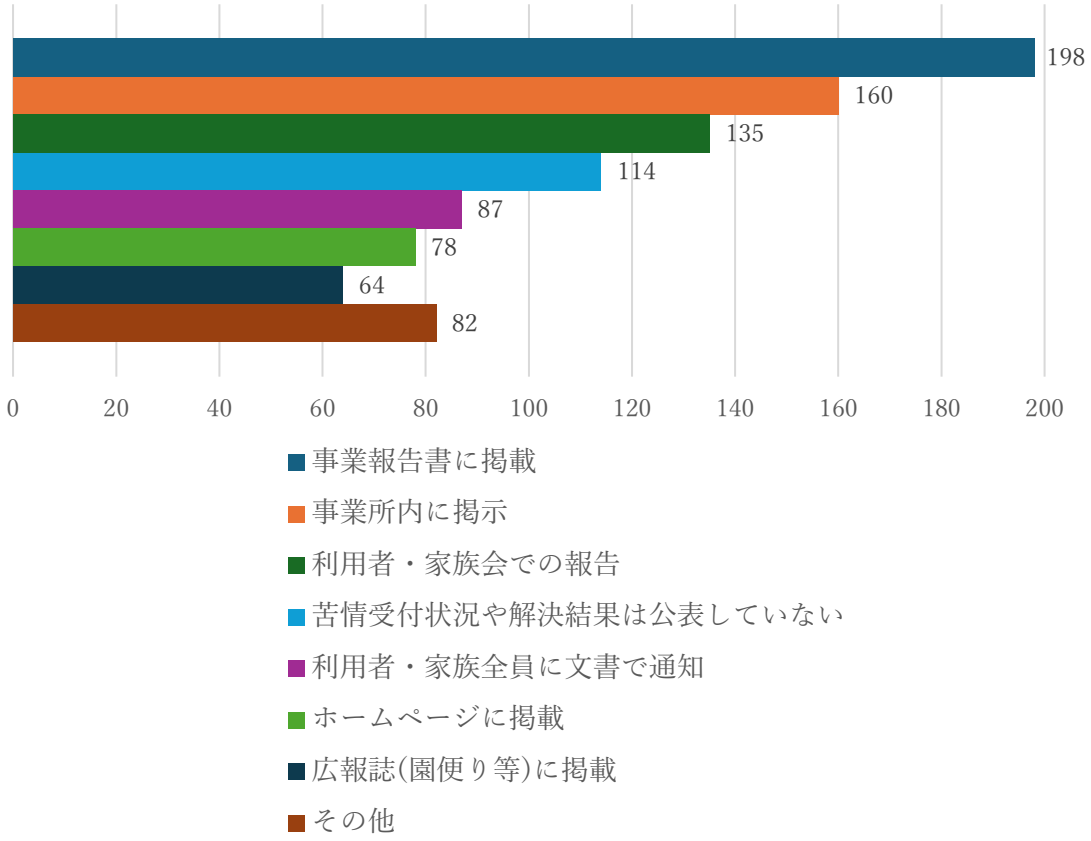
（３）苦情解決の方法



「その他」の主な回答（一部抜粋）

・全体ミーティングにて話し合い
・全職員に苦情内容を周知し改善策を話し合う
・行政へ相談
・介護支援専門員に間に入ってもらう
・司法書士・弁護士・福祉の専門職（PSW・CSW）に同席してもらい、苦情を申し立てる方の苦情について対応しています

（４）苦情解決結果の公表方法

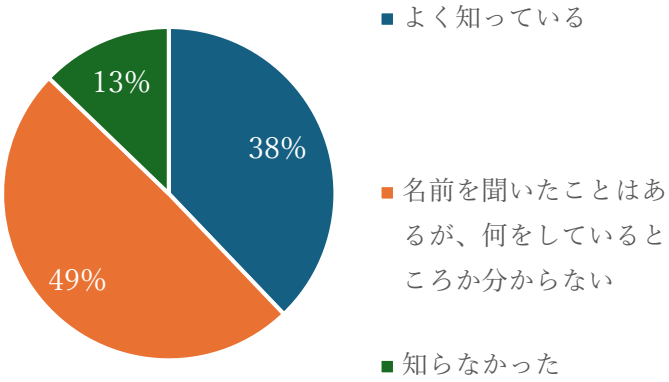


「その他」の主な回答（一部抜粋）

・現在まで苦情が無く、公表を行った実績が無い
・運営連絡システムを通じて照会など検討していますが現段階では事案発生がなく実績はありません。
・所定の様式に記載し、必要に応じて公式 LINE にて保護者に報告を行う。
・全体ミーティングにて報告
・職員間では共有している
・苦情・相談記録票のファイルにて事業所内では自由に見れるかたちをとっています
・職員や利用者の方がいつでも閲覧可能な状態にしている
・社内連絡ツールで全体周知。　関係機関及び家族には会議や電話などで報告
・ケアマネージャーに報告書で提出している
・運営推進会議での報告
・相談機関への報告

５　運営適正化委員会の認知度

よく知っている	234
名前を聞いたことはあるが、何をしているところか分からない	305
知らなかった	79



６　総括

本調査では、県内 618 事業所から回答を得て、福祉サービス事業者における苦情解決体制の整備状況及び運用状況について把握を行った。

調査結果から、苦情受付担当者及び苦情解決責任者については、ほとんどの事業所において配置されており、苦情解決に関する要綱・規程についても８割を超える事業所で整備されていることが確認された。このことから、多くの事業所において、苦情解決に係る基本的な体制整備は進められているものと考えられる。

一方で、第三者委員については、配置している事業所が 47.4%にとどまり、半数を下回る結果となった。第三者委員を配置していない理由としては、「苦情への対応は十分である」との認識や、「誰に依頼すればよいか分からない」、「業務が多忙で取り組むことができない」などの回答が多くみられた。これらの結果から、第三者委員に対する理解の促進や、設置に向けた支援が求められる状況がうかがえる。

また、苦情解決制度の周知方法としては、重要事項説明書や契約書への明記が広く実施されている一方で、ホームページやパンフレット等を活用した情報発信は比較的少ない状況がみられた。利用者や家族が必要な時に制度を確認できるよう、継続的かつ分かりやすい情報提供の充実が望まれる。

さらに、運営適正化委員会の認知度については、「名前は聞いたことがあるが、何をしているところか分からない」と回答した事業所が最も多かった。委員会の名称は一定程度浸透しているものの、役割や機能について十分に理解されている状況には至っていないことが明らかとなった。

今後は、第三者委員制度の普及促進、苦情解決制度に関する周知の充実、苦情解決結果の積極的な公表及び運営適正化委員会の広報活動の強化を通じて、福祉サービスにおける透明性の向上と利用者本位のサービス提供の推進につなげていくことが重要である。