

令和元年度 福祉サービス苦情解決体制整備・実施状況アンケートについて

調査概要

1. 調査の目的

県内の社会福祉事業所等における苦情解決事業の実施状況等を把握し、苦情解決事業の取組みの検討資料として活用するとともに、その結果を広く事業者に情報提供することにより、福祉サービス事業者における苦情解決事業の取組みの充実と利用者サービスの向上を図る。

2. 調査対象

県内の社会福祉サービス事業実施事業者(1,194事業所)

3. 調査内容

- (1)苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況について
- (2)第三者委員の設置状況について
- (3)苦情解決に係るその他の取組みについて
- (4)苦情受付・対応状況について

4. 調査時点

令和元年 8月31日現在(ただし、実績については平成30年度分)

5. 調査方法

配布:苦情解決研修案内及びポスターに同封し、送付
回収:FAX

6. 実施期間

令和元年9月18日(水)~10月11日(金)

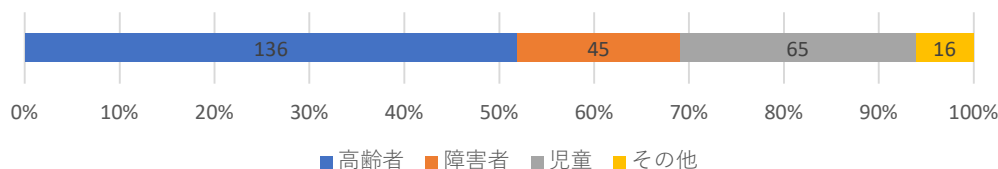
7. 回収実績

回収数 262件(回収率 21.9%)

※ 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針(平成12年6月7日付け国通知)(以下、「指針」という。)【添付資料】

【回答者の属性】

主な事業分野



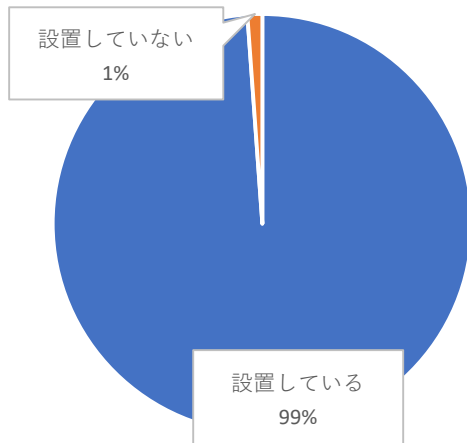
高齢者	障害者	児童	その他	合計
136	45	65	16	262

回答があった事業所の事業分野は、「高齢者」が51.9%、「障害者」が17.2%、「児童」が24.8%、「その他」(社会福祉協議会)が6.1%となっています。

今回のアンケートでは回答率が21.9%にとどまっており、アンケートとしての精度を高めるためにも、次回実施の際には回答率の向上に努める必要があります。

1. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況について

I 苦情解決責任者、苦情受付担当者の配置状況



苦情解決責任者・苦情受付担当者	回答数
設置している	259
設置していない	3
未記載	0
合計	262

「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」は、約99%、ほぼすべての事業所で配置されています。

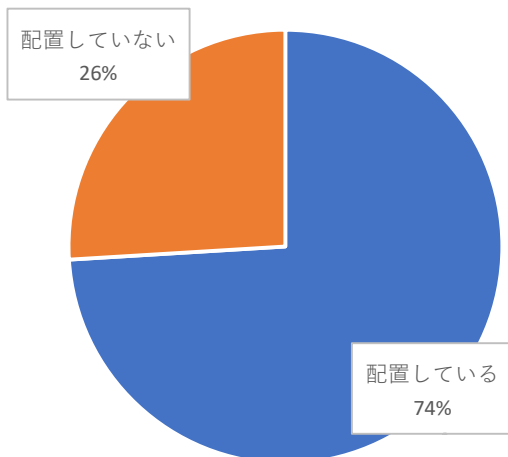
社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情等に対して適切な解決に努めなければならないものとされています。指針では、苦情解決体制として「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」が明記されており、各事業所における苦情解決を担います。

「苦情解決責任者」は、組織として苦情解決のために向き合うことが必要であり、施設長、理事等責任ある立場の人が就くこととなっています。

「苦情受付担当者」は、組織としての窓口となるもので、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整える必要があり、職員の中から任命され、苦情の申立人から詳しく話を聞いたり、必要に応じ職員への聴き取りを行うこともあり、特定の職員に負担が掛かり過ぎることのないよう、複数名の設置が望まれます。

2. 第三者委員の設置状況について

I 第三者委員の配置状況



第三者委員	回答数
配置している	194
配置していない	68
未記載	0
合計	262

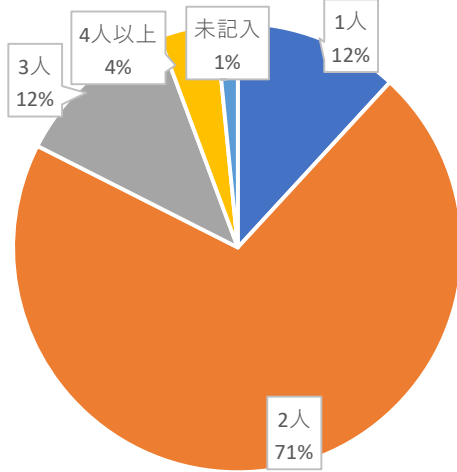
第三者委員の配置率は、約74%（194事業所）の事業所に留まっています。

指針において、「第三者委員」は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進するため、設置することとされており、「苦情解決責任者」・「苦情受付担当者」と併せ、苦情解決体制の一つとして明示されています。

苦情解決の仕組みの中に第三者が加わることで、事業所内において「利用者からの苦情が苦情解決責任者まで届きにくくなること」や、「苦情の密室化」を防ごうとするものとなっています。

「第三者委員」は外部委員として、申立人と事業所双方の意見等を確認し、苦情の解決に向けた客観的な助言を行うことなどの役割を担っています。

Ⅱ 第三者委員の配置人員について

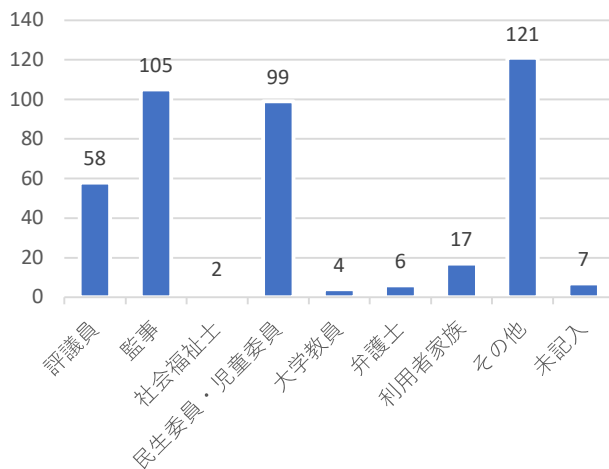


配置人員	回答数
1名	23
2名	137
3名	23
4名以上	8
未記載	3
合計	194

「第三者委員」を配置している事業所のうち、2人を配置しているのが71%(137事業所)、次いで1人配置及び3人配置がそれぞれ12%(23事業所)となっています。

指針では、「事業者は自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。」と、「第三者委員」の設置を求めており、人数についても、「中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。」とされています。

Ⅲ 第三者委員はどのような立場の方が選任されているか



立場・職業	回答数
評議員	58
監事	105
社会福祉士	2
民生委員・児童委員	99
大学教員	4
弁護士	6
利用者家族	17
その他	121
未記載	7
合計	419

**選任されている「第三者委員」は、「監事」が105の事業所、「民生委員・児童委員」が99の事業所、「評議員」が58の事業所で選任されています。(「その他」を除く)
「その他」では、「区長・自治会長」等地域住民を代表する人が多く配置されています。**

「第三者委員」の要件として、指針では、

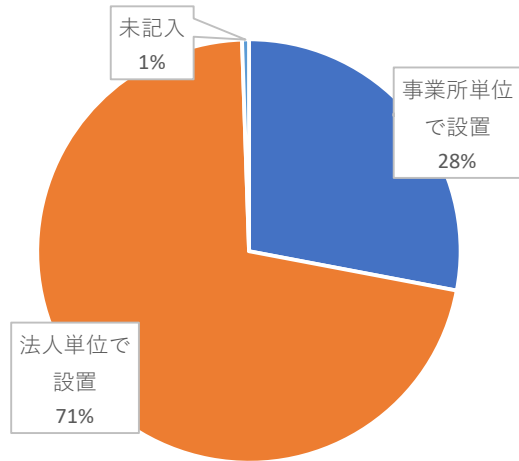
- ・苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- ・世間からの信頼性を有する者であること。

の二点を掲げ、要件を満たす職種として、

評議員(理事は除く)、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、
弁護士 など

を例示しています。

IV 第三者委員の設置形態について

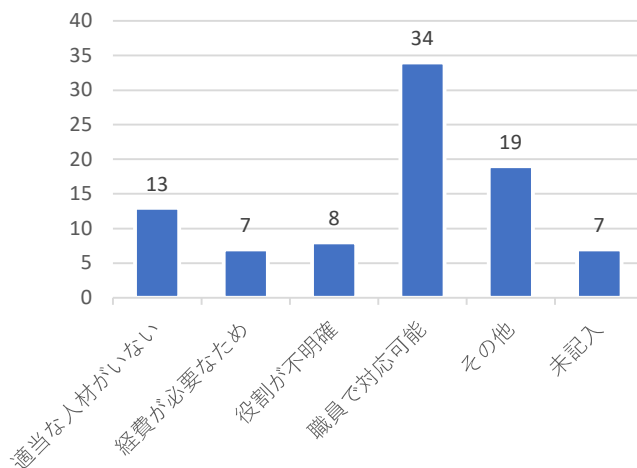


設置形態	回答数
事業所単位	54
法人単位	138
複数法人	0
その他	0
未記載	1
合計	193

**「第三者委員」は、法人単位で配置されているのが71%(138事業所)、事業所単位で配置されているのが28%(54事業所)となっています。
 なお、今回の調査では、複数法人において共同配置されている「第三者委員」のケースはありませんでした。**

※ 今回の調査では1法人1事業所の場合の選択肢を明記していなかったため、「事業所単位で設置」「法人単位で設置」それぞれに回答されているケースがありました。

V 第三者委員を設置していない理由(複数選択)



設置形態	回答数
適当な人材がない	13
経費が必要なため	7
役割が不明確	8
職員で対応可能	34
その他	19
未記載	7
合計	88

**「職員で対応可能」が34事業所、「適当な人材がない」が13事業所、ついで「役割が不明確」「経費が必要なため」が、「第三者委員」を設置しない理由としてあげられています。
 (※「その他」「未記入」除く)**

「第三者委員」は、指針において「苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。」とされています。

選任についても、「経営者の責任において選任する。」となっていますので、事業の経営者は責任を持って選任を行う必要があります。

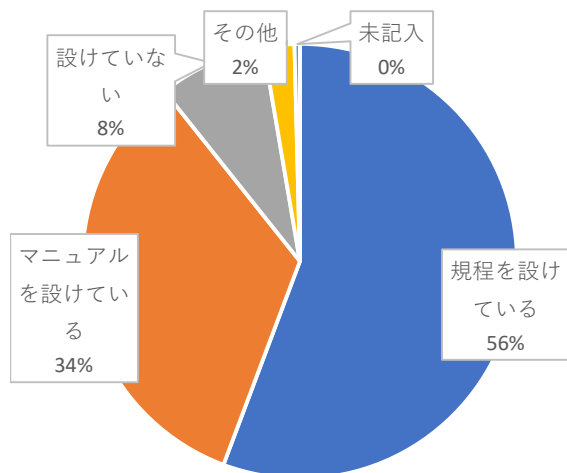
また、指針では「第三者委員」への報酬は、「中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。」とし、第三者委員の職務を、

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 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
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

と明示しています。

3. 苦情解決に係るその他の取組みについて

I 苦情解決規程または苦情解決マニュアルの整備状況について

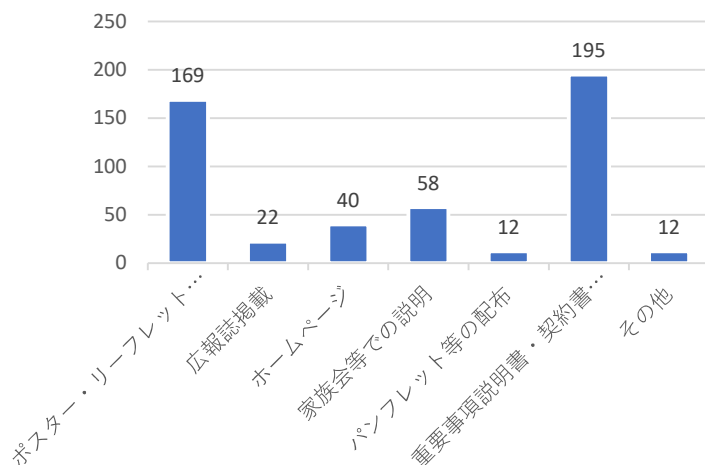


苦情解決規程・マニュアル	回答数
規程を設けている	146
マニュアルを設けている	88
規程もマニュアルも設けていない	21
その他	6
未記載	1
合計	262

「苦情解決規程を設けている」と回答した事業所は、約56%（146事業所）と半数を超えています。また、「苦情解決マニュアルを設けている」と回答した事業所も約34%（88事業所）となっており、この二つを合わせた整備率は90%に及んでいます。

数字としては出ていませんが、「規程」と「マニュアル」の両方を設けている事業所も含まれています。必ずしも「規程」や「マニュアル」に基づき苦情解決の取組をしなければならないというものではありませんが、苦情解決に取組む上で必要な項目が整備されていますので、未作成の事業所においては、速やかな整備を、また、すでに作成されている事業所におかれても、毎年、内容を確認されることが苦情解決の円滑な対応へとつながります。

II 苦情解決の仕組みの周知について（複数選択）

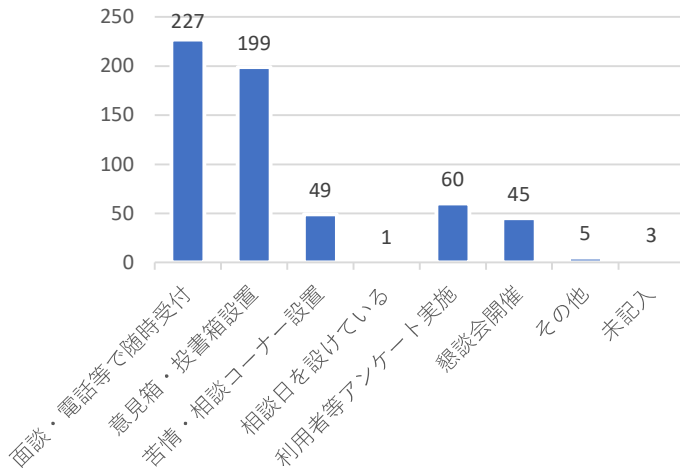


周知方法	回答数
ポスター・リーフレットの掲示	169
広報誌の掲載	22
ホームページ掲載	40
家族会等での説明	58
パンフレット等の配布	12
重要事項説明書・契約書への明記	195
その他	12
合計	508

苦情解決の仕組みの周知方法としては、「重要事項説明書・契約書への明記」が195件、「家族会等での説明」が58件と、機会を捉えての周知が多くありました。一方、啓発のための周知としては「ポスター・リーフレットの掲示」が169件、「ホームページ」が40件、「広報誌掲載」が22件と、「ポスター・リーフレットの掲示」を除けば少ない状況でした。

福祉サービスの質の向上を図るためには、苦情解決の仕組みについての周知が求められますので、一方的な周知となることがないよう、様々な機会を活用して周知を図る工夫が必要です。

Ⅲ実際に行っている苦情等の受付方法について(複数選択)

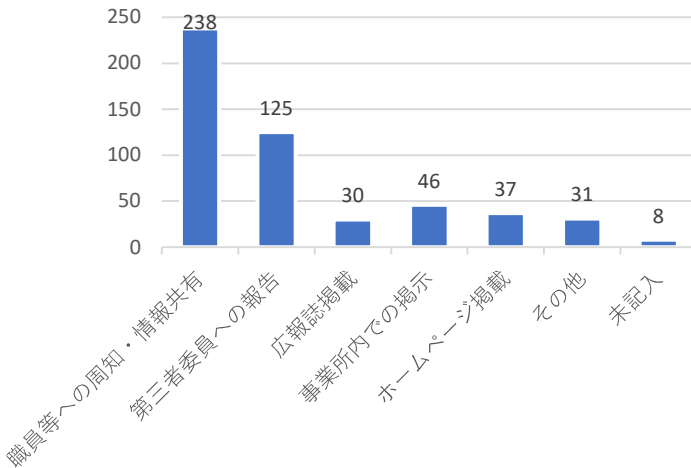


受付方法	回答数
面談・電話等で随時受付	227
意見箱・投書箱の設置	199
苦情・相談コーナーの設置	49
相談日を設けている	1
利用者アンケートを実施	60
懇談会の開催	45
その他	5
未記載	3
合計	589

各事業所における苦情や相談の受け付け方法としては、「面談・電話等で随時受付」が227件と最も多く、「意見箱・投書箱設置」が199件と続いています。

事業所においては、上記のほか「利用者等アンケートを実施」や「懇談会の開催」等、様々な機会を設けて苦情や相談を受け付けています。福祉サービスの質の向上を図るためにも利用者等が気軽に苦情を話したり、相談できる体制を構築する必要があります。

Ⅳ苦情解決結果の公表、活用について(複数選択)



結果の公表・活用	回答数
職員等への周知・情報共有	238
第三者委員への報告	125
広報誌掲載	30
事業所内での掲示	46
ホームページ掲載	37
その他	31
未記載	8
合計	515

各事業所における苦情解決結果の公表・活用については、「職員等への周知・情報共有」が238件と圧倒的に多く、「第三者委員への報告」が125件と続いています。申出人を含む利用者等への公表については、「事業所内での掲示」が46件、「ホームページ掲載」が37件、「広報誌掲載」が30件と、内部の情報共有に比べ少なくなっています。

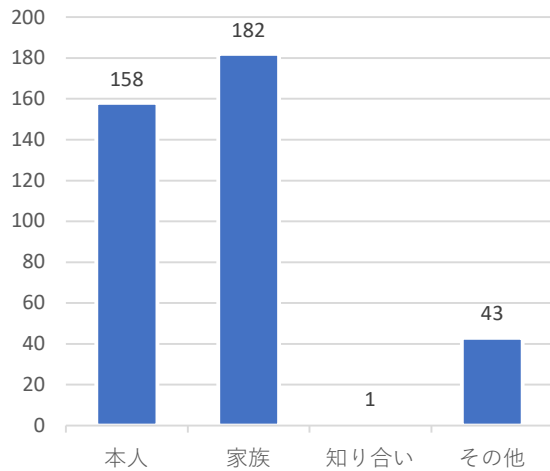
指針では、利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表することを求めています。

4. 苦情受付(申出)、対応状況について
I 平成30年度の受付(申出)件数

384 件

各事業所における苦情の受付(申出)については、今回回答があった262の事業所のうち114事業所で発生していました。
全体での受付(申出)の平均は1.5件/事業所となりますが、苦情を受付した114事業所のみの平均では、3.4件となっています。

II 申出人は誰でしたか(複数回答)

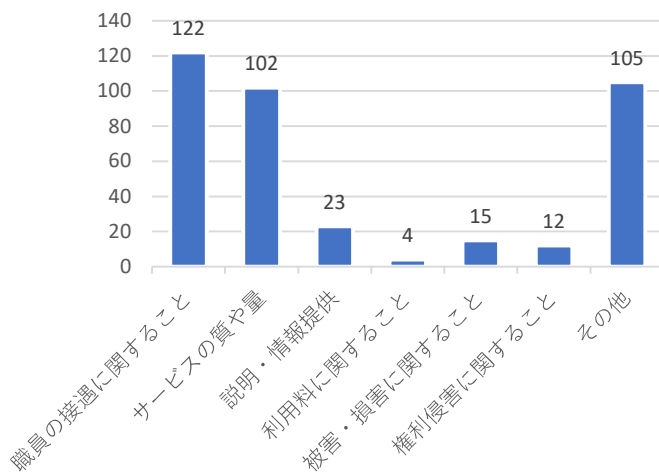


申出人	回答数
本人	158
利用者家族	182
利用者の知り合い	1
その他	43
未記載	0
合計	384

各事業所における苦情の申出人は、利用者家族が182件と最も多く、次いで利用者本人の158件が続いています。

上記の区分にはありませんが、「児童」の事業分野で利用者家族からの申出が38件あることを考慮すれば、「高齢者」、「障害者」の事業分野では「本人」からの申出が「家族」からを上回っている状況です。

III 苦情内容は主にどんなことでしたか(複数回答)

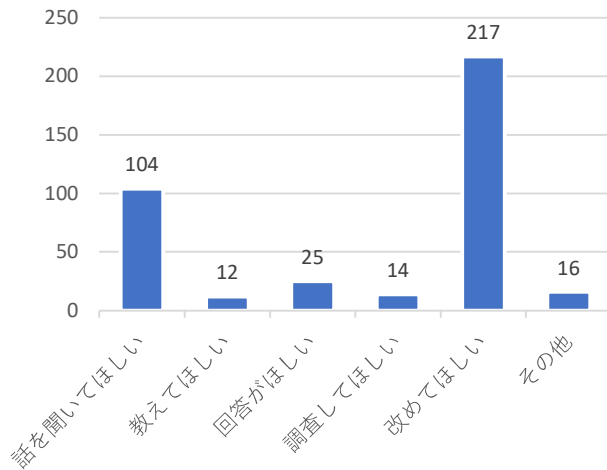


苦情の内容	回答数
職員の接遇に関する事	122
サービスの質や量	102
説明・情報提供	23
利用料に関する事	4
被害・損害に関する事	15
権利侵害に関する事	12
その他	105
合計	383

苦情の内容としては、「職員の接遇に関する事」が122件と最も多く、「その他」が105件、「サービスの質や量」が102件と続いています。
また、「説明・情報提供」(23件)、「被害・損害に関する事」(15件)、「権利侵害に関する事」(12件)に係る苦情についても、一定の件数が生じています。

「職員の接遇に関する事」と「サービスの質や量」は事業所の取り組み方次第で、大きく改善が見込めるものとなっています。

IV 苦情申出人の主な要望はどんなことでしたか(複数回答)



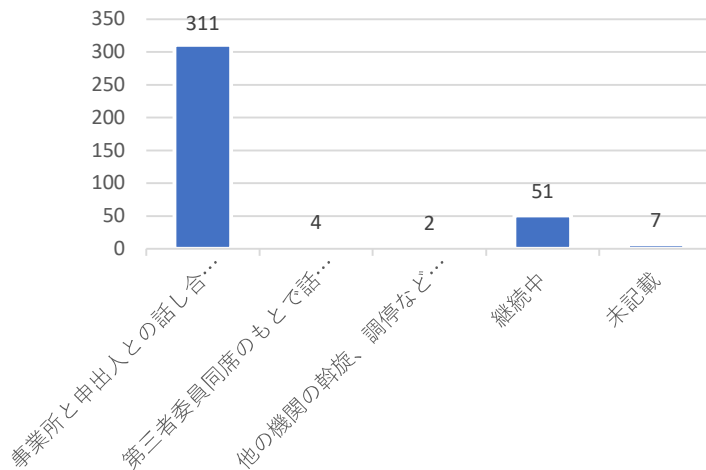
主な要望事項	回答数
話を聞いてほしい	104
教えてほしい	12
回答がほしい	25
調査してほしい	14
改めてほしい	217
その他	16
合計	388

苦情に係る申出人の要望としては、「改めてほしい」が217件と最も多く、「話を聞いてほしい」が104件と2つの項目が突出しています。

また、上位2つの項目と差はあるものの、「回答がほしい」が25件、「調査してほしい」が14件、「教えてほしい」が12件と続いています。

これらの項目は、前問の苦情の内容で、「職員の接遇に関すること」と「サービスの質や量」の項目とも関連しているものであり、日頃のコミュニケーション不足や意思疎通が改善されることにより、苦情の減少につながるものでもあります。

V 苦情の最終的な解決はどのように行いましたか



最終的な解決	回答数
事業所と申出人との話し合	311
第三者委員同席のもとでの話し合	4
他の機関の斡旋、調停など	2
継続中	51
未記載	7
合計	375

苦情の最終的な解決方法については、「事業所と申出人との話し合い解決」が311件と、ほとんどを占めています。

申出人と事業所とのコミュニケーションや意思疎通の大切さを感じ取ることができます。一方で「継続中」も51件と多く、発生した苦情の解決には時間が掛かることの現れと思われます。