

# 苦情対応に関する調査 結果報告書

---

【令和4年度】

長野県福祉サービス運営適正化委員会

# ◇◇◇ も く じ ◇◇◇

◇ 調査概要	1
1 苦情解決責任者等の設置状況	2
(1) 苦情解決責任者	
(2) 苦情受付担当者	
(3) 第三者委員	
(4) 第三者委員の設置人数	
2 第三者委員の設置方法	4
3 第三者委員への報酬等の支払い状況	5
4 第三者委員の未設置理由	7
5 苦情（意見・要望等含む）の申し出有無【令和3年度実績】	8
6 苦情（意見・要望等含む）の内容別対応件数【令和3年度実績】	9
7 苦情（意見・要望等含む）対応上における課題・意見等	10
◇ 参考資料（調査項目）	16

# 調 査 概 要

## 1 調査の目的

県内の社会福祉施設、介護サービス事業所、保育所、社会福祉協議会等の事業所における苦情対応の現状を把握し、より効果的な苦情対応を行うための基礎資料とすることを目的に実施した。

## 2 実施主体

長野県福祉サービス運営適正化委員会

## 3 調査実施時期

令和4年5月～7月

## 4 調査実施方法

Google フォームによる調査票にて実施。

昨年度まで調査票に直接記入・FAXによる回答にて実施してきたが、調査回答の効率性等を鑑み、今年度からインターネットにて回答する方法（Google フォーム）に変更した。

調査入力先は、長野県社会福祉協議会ホームページに設置。併せて、調査対象事業所には、郵送で調査依頼と調査項目を送付し調査回答の入力方法等の周知を行った。

## 5 調査項目

インターネットによる調査実施は初めての試みのため、令和4年度の調査項目は、苦情受付体制や苦情申し出状況等、毎年時系列で調査している項目に特化して実施した。（参考資料「調査項目」を参照）

## 6 調査対象事業所及び回収率

調査対象は、長野県内の第1種社会福祉事業、第2種社会福祉事業の施設・事業所

(1) 調査対象数 3,083 事業所 [令和3年度社会福祉施設名簿(県健康福祉部作成)から抽出]

(2) 回収率 39.5% (1,219 事業所)

### 【事業所種別ごとの回収率】

事業所種別	調査数	回答数	回収率
救護	7	2	28.6%
高齢者	1,646	655	39.8%
障がい	784	249	31.8%
児童	39	20	51.3%
保育所	530	260	49.1%
社協	77	33	42.9%
合計	3,083	1,219	39.5%

### 【回答事業所の職員数】（嘱託・臨時・パート職員含む）

	9人以下	10～29人	30～49人	50人以上	合計
救護	0	1	1	0	2
高齢者	141	320	80	114	655
障がい	111	90	31	17	249
児童	1	7	10	2	20
保育所	19	161	71	9	260
社協	3	8	6	16	33
合計	275	587	199	158	1,219

## 1 苦情解決責任者等の設置状況

第三者委員を「設置している」事業所は、約7割（67.4%）

### （1）苦情解決責任者

	設置	未設置	合計	設置率	(参考) 令和3年度
救護	2	0	2	100.0%	100.0%
高齢者	626	29	655	95.6%	98.9%
障がい	247	2	249	99.2%	100.0%
児童	20	0	20	100.0%	100.0%
保育所	248	12	260	95.4%	98.2%
社協	31	2	33	93.9%	95.2%
合計	1,174	45	1,219	96.3%	98.9%

### （2）苦情受付担当者

	設置	未設置	合計	設置率	(参考) 令和3年度
救護	2	0	2	100.0%	85.7%
高齢者	650	5	655	99.2%	95.9%
障がい	245	4	249	98.4%	99.4%
児童	20	0	20	100.0%	100.0%
保育所	256	4	260	98.5%	97.4%
社協	31	2	33	93.9%	92.9%
合計	1,204	15	1,219	98.8%	96.9%

### （3）第三者委員

	設置	未設置	合計	設置率	(参考) 令和3年度
救護	2	0	2	100.0%	100.0%
高齢者	376	279	655	57.4%	57.0%
障がい	198	51	249	79.5%	79.8%
児童	19	1	20	95.0%	86.2%
保育所	200	60	260	76.9%	84.1%
社協	27	6	33	81.8%	78.6%
合計	822	397	1,219	67.4%	69.2%

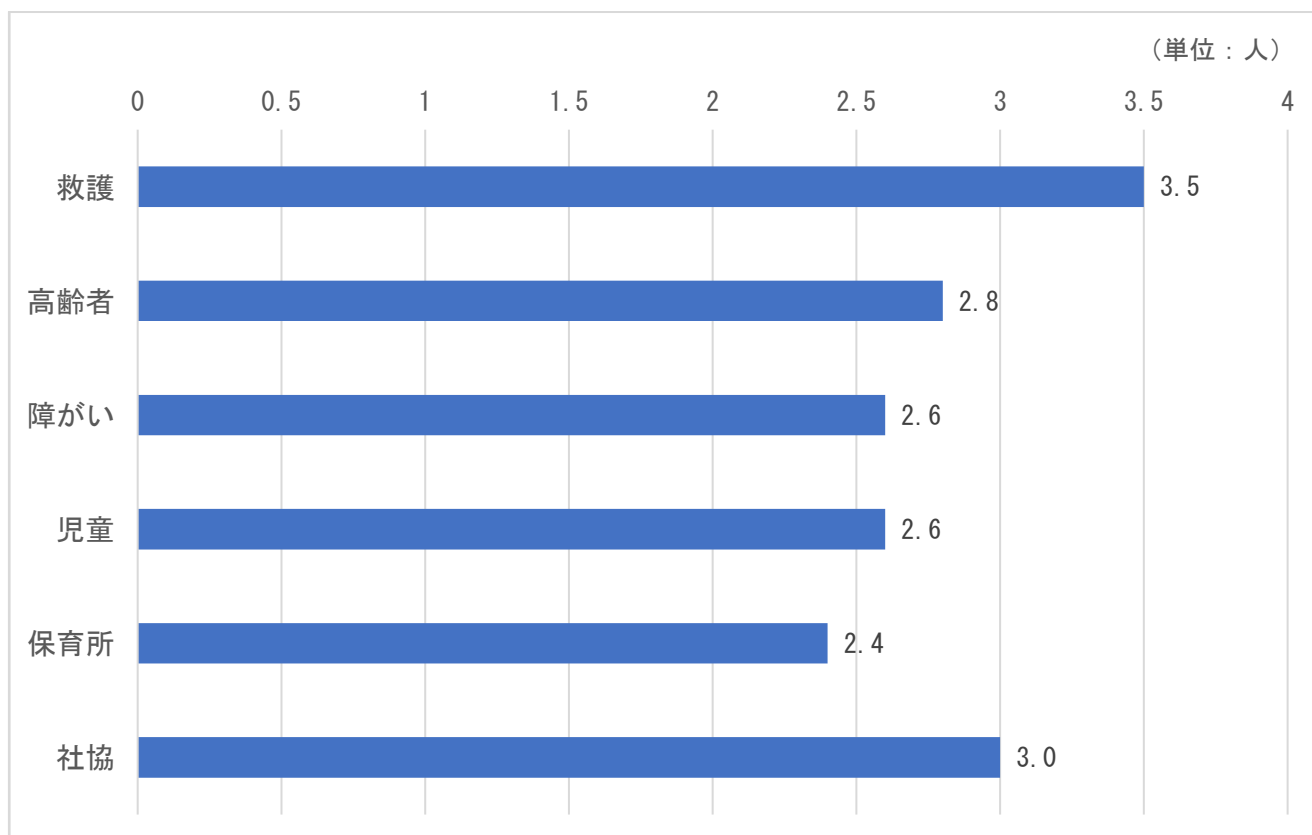
(4) 第三者委員の設置人数

第三者委員の平均設置人数は、2.6人

■ 第三者委員の設置人数【事業所別】

	1人	2人	3人	4人	5人以上	不明	合計	平均人数 (不明除く)
救護	0	0	1	1	0	0	2	3.5人
高齢者	36	147	122	27	31	13	376	2.8人
障がい	22	88	62	12	11	3	198	2.6人
児童	0	12	4	2	1	0	19	2.6人
保育所	53	88	26	6	19	8	200	2.4人
社協	0	7	16	2	2	0	27	3.0人
合計	111	342	231	50	64	24	822	2.6人

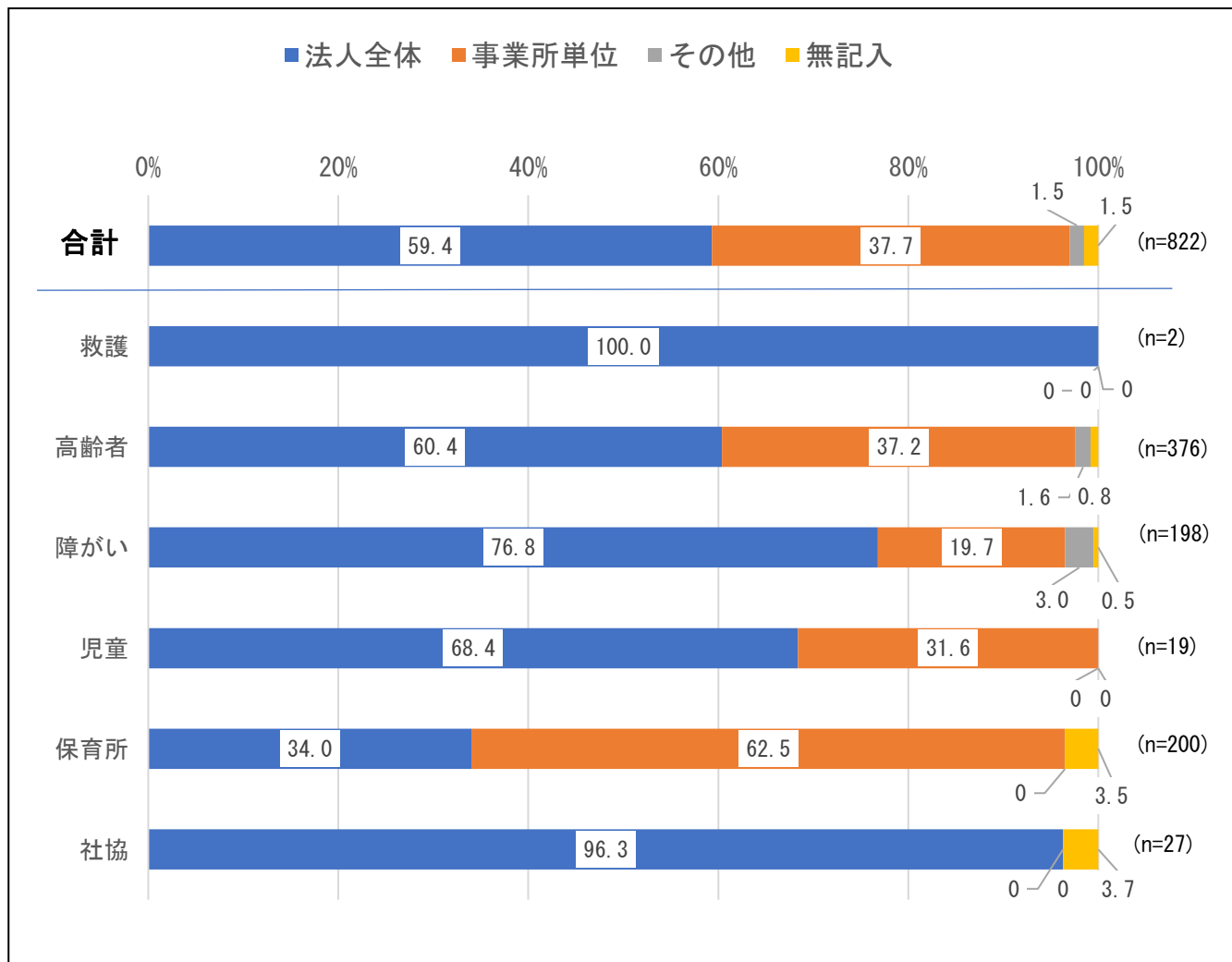
■ 平均設置人数【事業所別】（不明を除く）



## 2 第三者委員の設置方法

「法人全体で設置」が約6割（59.4%）

### ■第三者委員の設置方法【事業所別】

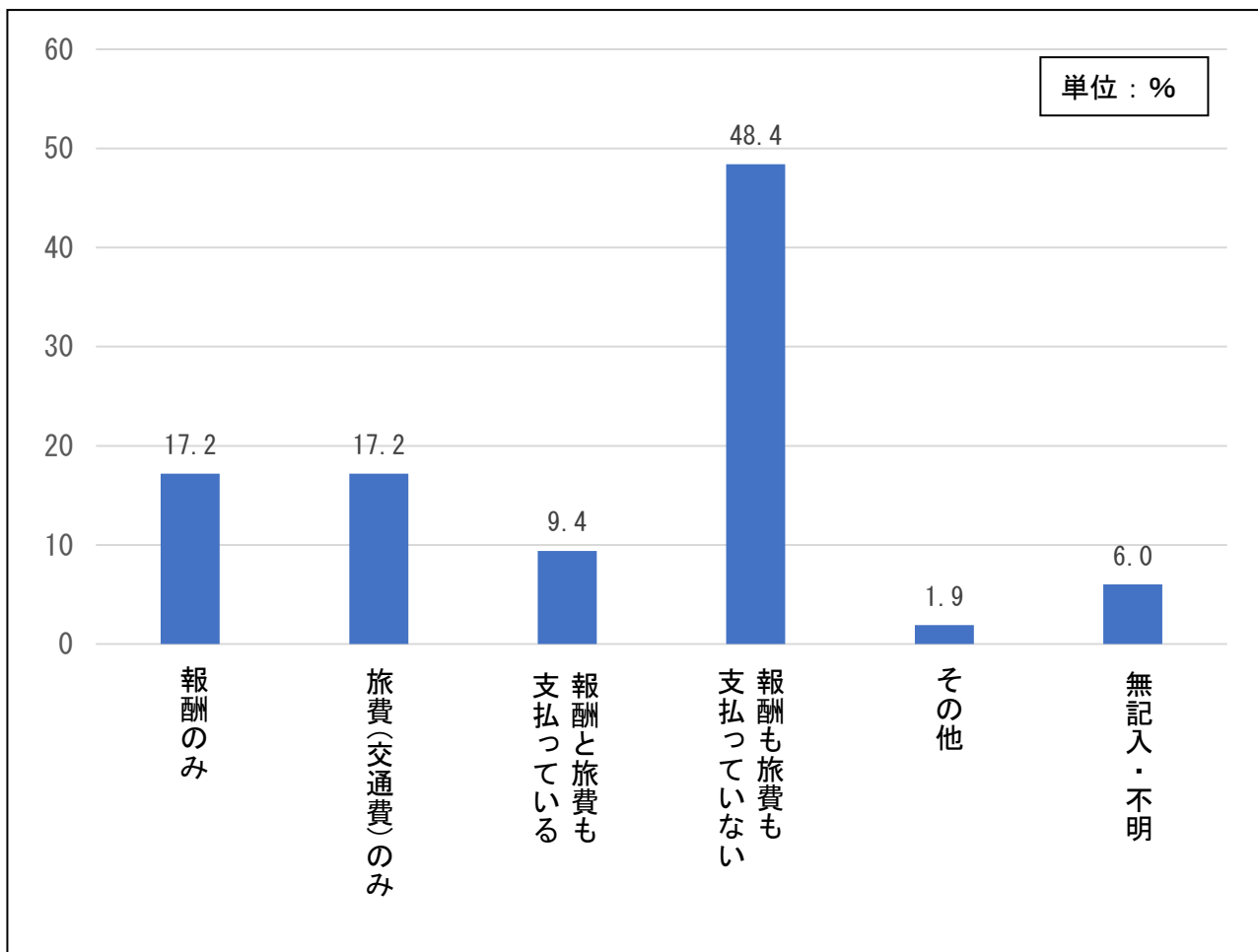


	法人全体	事業所単位	その他	無記入	合計
救護	2	0	0	0	2
高齢者	227	140	6	3	376
障がい	152	39	6	1	198
児童	13	6	0	0	19
保育所	68	125	0	7	200
社協	26	0	0	1	27
合計	488	310	12	12	822

### 3 第三者委員への報酬等の支払い状況

「報酬も旅費も支払っていない」事業所は、約5割（48.4%）

#### ■第三者委員への報酬等の支払い状況【事業所全体】（n=822）



	報酬のみ	旅費 (交通費) のみ	報酬と旅費 も支払って いる	報酬も旅費 も支払って いない	その他	無記入 ・不明	合計
救護	0	2	0	0	0	0	2
高齢者	83	70	34	166	9	14	376
障がい	41	51	33	60	5	8	198
児童	5	6	2	5	1	0	19
保育所	3	8	5	159	0	25	200
社協	9	4	3	8	1	2	27
合計	141	141	77	398	16	49	822

第三者委員の職務には、苦情申し出があった場合のみではなく、日常的・定期的に事業所に出向き利用者等の意見等を聴くこと（「日常的な状況把握と意見傾聴」）があります。第三者委員は利用者等が事業所に直接苦情を言えない場合などのためにも設置されているのに、第三者委員がどのような方かわからないと、利用者等が相談することを躊躇してしまうことが懸念されます。そのためには、日頃から利用者や家族などの方々と気軽に話せる関係づくりが必要です。しかし、事業所の中には、多忙な第三者委員に対して、実際に申し出のあった苦情対応以外に、「日常的な状況把握と意見傾聴」まで無報酬で依頼することは難しいと考える事業所があるかと想定されます。

指針では第三者委員の報酬に関して、『第三者委員の設置形態や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。なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。』としています。その意味では、一程度の報酬等を出すことを前提にしながら、第三者委員と日常的・定期的に連携を図っていくという視点も必要かと考えます。

## 【参考】

### 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から一部抜粋

（平成 29 年 3 月 7 日）

#### 2 苦情解決体制

(1) ～ (2) (略)

#### (3) 第三者委員

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。

#### ○ 設置形態

ア 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。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

#### ○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示) 評議員、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

#### ○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示) ・ 理事会が選考し、理事長が任命する。

・ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

#### ○ 職務

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

#### ○ 報酬

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。

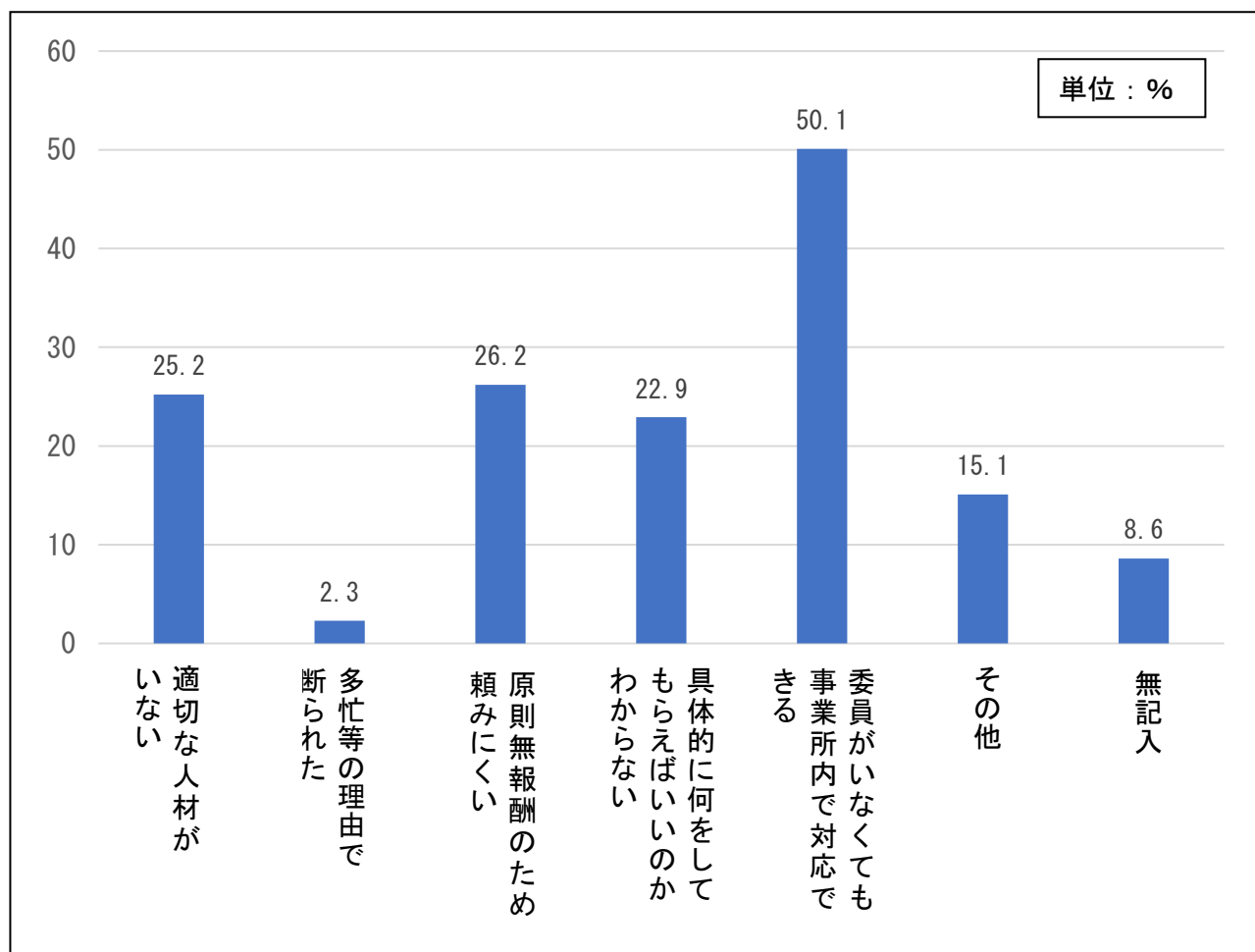
なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。



#### 4 第三者委員の未設置理由（複数回答）

「委員がいなくても事業所内で対応できる」⇒ 50.1%  
 「原則無報酬のため頼みにくい」⇒ 26.2%

#### ■ 第三者委員の未設置理由（複数回答）【事業所全体】（n=397）

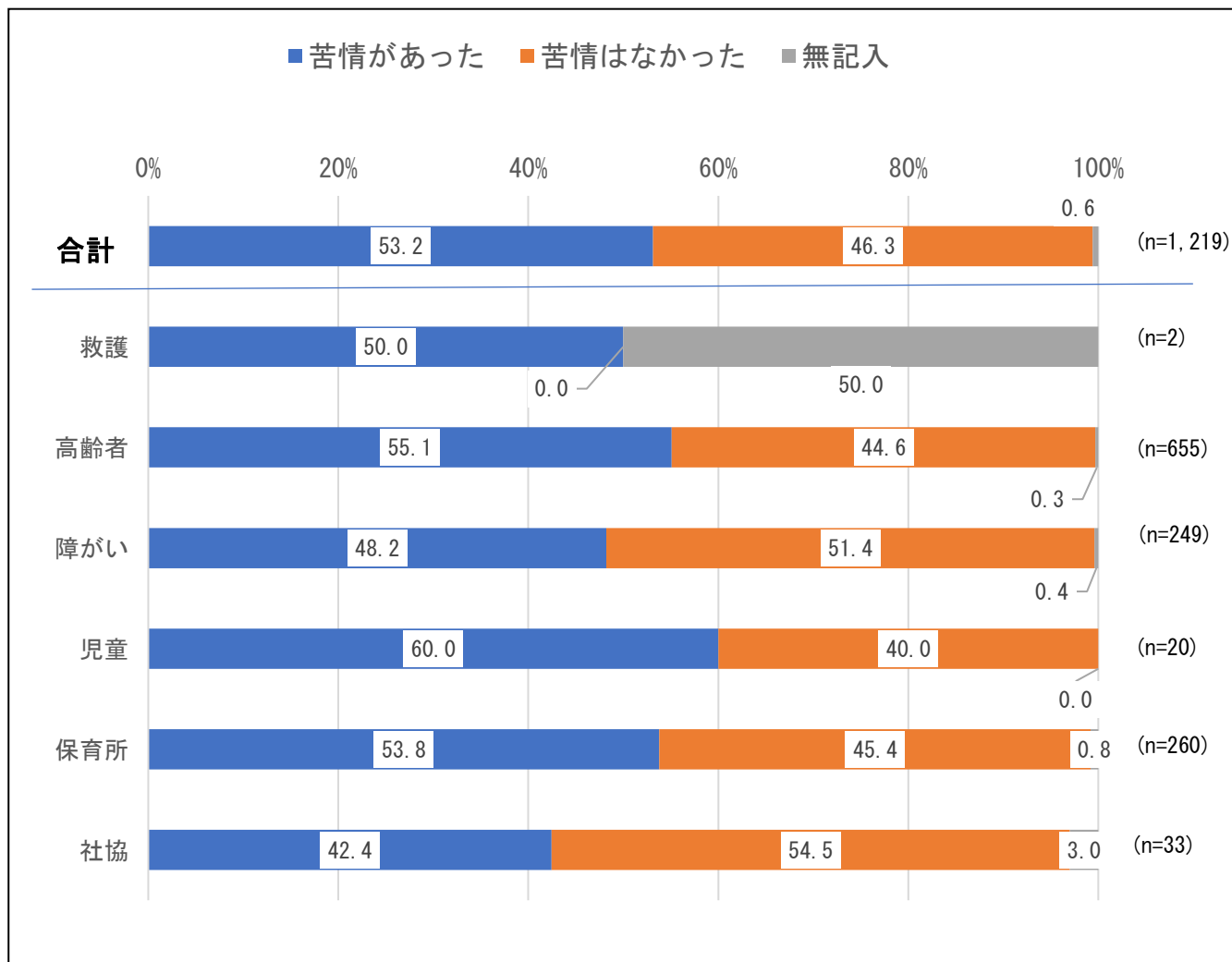


(複数回答)	適切な人材がない	多忙等の理由で断られた	原則無報酬のため頼みにくい	具体的に何をしてももらえないのかわからない	委員がいなくても事業所内で対応できる	その他	無記入	合計
救護 (n=0)	0	0	0	0	0	0	0	0
高齢者 (n=279)	77	5	83	79	141	29	20	434
障がい (n=51)	19	4	16	6	24	13	3	85
児童 (n=1)	1	0	0	0	0	0	0	1
保育所 (n=60)	1	0	3	4	33	16	11	68
社協 (n=6)	2	0	2	2	1	2	0	9
合計 (n=397)	100	9	104	91	199	60	34	597

## 5 苦情（意見・要望等含む）の申し出有無【令和3年度実績】

「苦情（意見・要望等含む）があった」と回答した事業所は、半数強（53.2%）

### ■苦情（意見・要望等含む）の申し出有無【事業所別】



	苦情があった	苦情はなかった	無記入	合計
救護	1	0	1	2
高齢者	361	292	2	655
障がい	120	128	1	249
児童	12	8	0	20
保育所	140	118	2	260
社協	14	18	1	33
合計	648	564	7	1,219

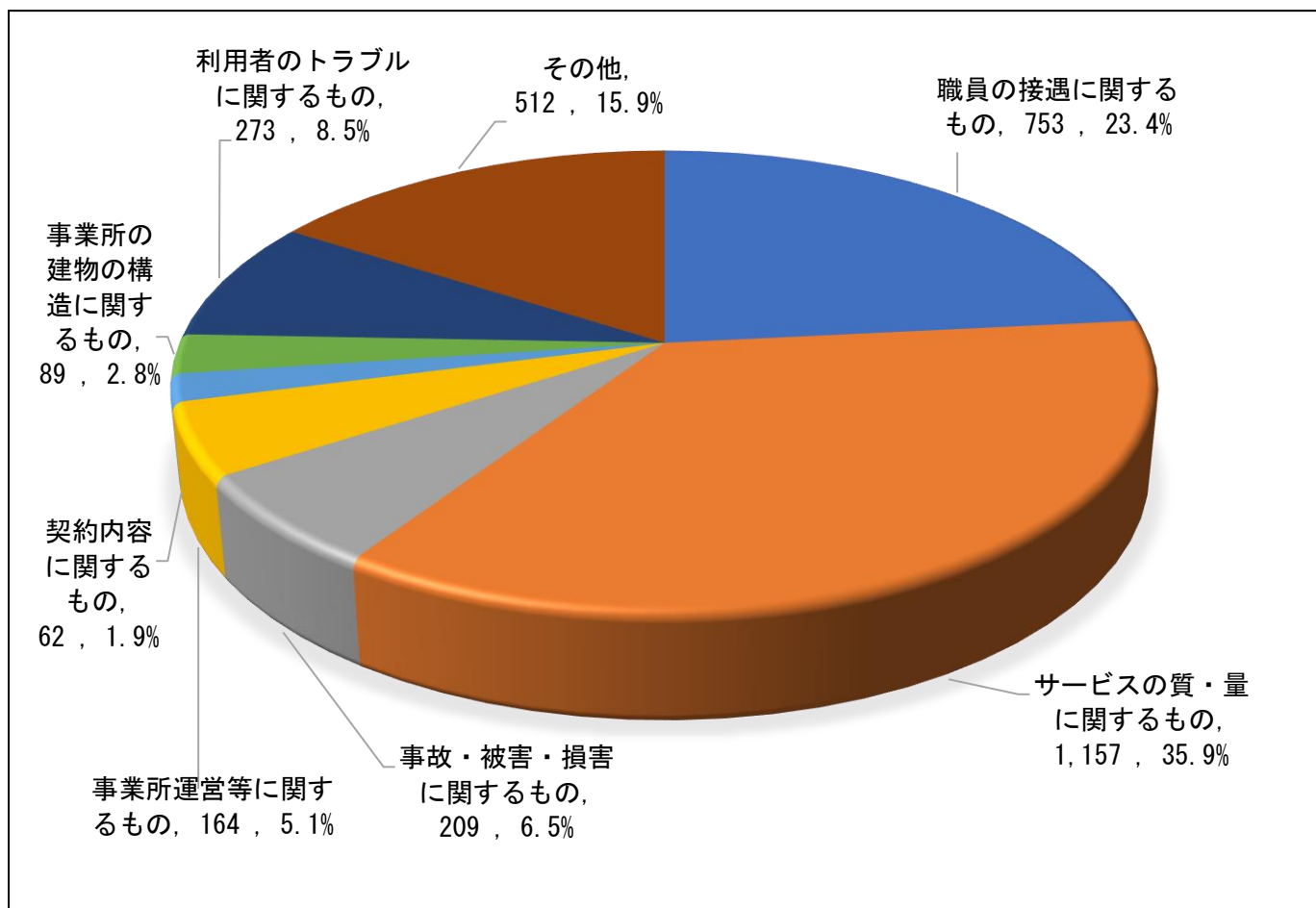
苦情があった割合	
3年度実績	(参考) 2年度実績
50.0%	85.7%
55.1%	55.0%
48.2%	53.6%
60.0%	58.6%
53.8%	48.3%
42.4%	52.4%
<b>53.2%</b>	<b>53.2%</b>

## 6 苦情（意見・要望等含む）の内容別対応件数【令和3年度実績】

「サービスの質・量」⇒35.9%

「職員の接遇」⇒23.4%

### ■内容別対応件数【対応件数全体】（n= 3,219）



### ■事業所別の苦情対応件数

	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	合計
職員の接遇に関するもの	1	401	159	23	140	29	753
サービスの質・量に関するもの	19	502	158	360	70	48	1,157
事故・被害・損害に関するもの	0	147	28	0	14	20	209
事業所運営等に関するもの	0	53	36	2	67	6	164
契約内容に関するもの	0	36	19	0	0	7	62
事業所の建物の構造に関するもの	2	15	38	9	25	0	89
利用者のトラブルに関するもの	13	127	91	13	24	5	273
その他	7	153	121	178	39	14	512
合計	42	1,434	650	585	379	129	3,219

## 7 苦情（意見・要望等含む）対応上における課題・意見等

（順不同）

種別	内 容
高 齢 者	<p>ご利用者・ご家族からご意見・ご要望又は、苦情等があった場合は、早急に管理者の報告し内容によっては、その日のうちに対応を検討しご利用者・ご家族に納得いくまで説明を致しております。また、毎月の職員会議・ヘルパー会議においても先月の事例を全職員にて把握し、問題点を把握し対策を話し合っております。</p>
	<p>サービス内容についての苦情で、介護保険がどこまでやるか、内容について悩むことがありました。線引きが難しいです。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知的障害や認知症があり、現在の処遇に対して（例えば食事形態）の理解が出来ないため不満を抱き続けている。危険行為に対しても理解が出来ないため危険行為が継続し、危険行為である事を伝えている職員に対してのクレームとなる恐れがある。</li> <li>・認知症と精神疾患が混在し処遇困難ケースが増えている。</li> <li>・養護老人ホームの行える処遇には限りがあるが、可能な処遇以上の処遇を本人、ご家族が望むため対応が出来ない事に対してクレームになる恐れがあり、日々の対応に苦慮しています。</li> </ul>
	<p>①ご家族からの苦情の中には、きっかけは些細なことであっても、ご家族のメンタル不調と思われる状況からエスカレートしていきることがあり、そのような時、対応に苦慮します。</p> <p>②苦情とは限らないが、ご家族の要望や希望を電話で伝えてくることがあり、中には長時間（1時間を超える）に渡って話が続き、対応した職員が業務に戻れないことがあり、対応に苦慮しています。</p>
	<p>4人部屋の特養であり、認知症の方、そうでない方も同じフロアで生活をされている。徘徊、収集などあり、利用者から認知症利用者への苦情が多くなっている。古い施設であり構造自体が認知症の対応に向いていない。認知症重度の方はユニット型特養があつていると思われるが、問題行動のある利用者は入所がなかなかできない現実がある。</p>
	<p>施設としての新型コロナウイルス感染対策と一般の方の認識が違うため苦情や不満につながってしまう場合がある。 理不尽な要求をしてくる、利用者さんやご家族の対応に苦慮しています。</p>
	<p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、直接（対面）面会を望む声をご家族様よりあり、新規入所にも影響が出てきている。</p>
	<p>新型コロナ対策を含む、面会希望への声が高まっている。</p>
	<p>コロナ禍であり、ガラス越しでの面会にご不便をおかけしたがタブレットなどもう少しITを駆使すべきだった</p>
	<p>コロナ禍で施設の居住空間に、ご家族が入れないので、どのような介護ケアがされているのか見えない分、当たり前に行っている内容もお伝えしていくことで安心や信頼関係を築く必要があると思いました。</p>
<p>コロナ感染予防の為に窓越し面会をしており、直接面会できないかと意見を頂きましたが、ご家族が思うような面会が行えませんでした。こちらも辛かったです。</p>	

種別	内 容
高 齢 者	<p>外出、又は、ご家族付き添いの通院時に、感染拡大防止対策に対する制限に対し、理解が得られず、一部のご家族が守れないことがあった。 例：コロナ禍での家族との外出・面会時に園に荷物を持参する際、出先の美容院に届け美容師さんに荷物の保管の依頼をしてしまうご家族があった。 以上の行動については、再三コロナ禍の状況を説明し繰り返さないようお願いした。</p>
	<p>各事例ごと担当ケアマネージャーへ報告し、担当者会議にて話し合い(サービス内容・新型コロナウイルス感染症予防のための利用時間の変更など)を行い、ご利用者やご家族の意向を再度確認しながら改善・対応を行った。</p>
	<p>サービス内容について話があり、ご家族様への説明を実施、ご理解いただきました。</p>
	<p>デイサービスの利用定員や施設基準・サービスの範囲など介護保険事業の中身について利用者や家族は詳しくない(契約書の内容を覚えていない)ので、基準以上のサービスを求められることがあり、そこに対して「出来ない」旨を伝えると苦情やクレームとしてあげられることがありやるせない。(例：送迎中(特に帰り)に店や病院に寄って欲しい・どこそこまで送ってほしい/希望の曜日の利用定員がいっぱいでも、他の利用者を調整してでも自分の追加利用をするように迫ったり、すぐに空き枠を作るように催促する。など)その都度、説明や平謝りをするしかない。</p>
	<p>苦情・意見要望で、間に入るケアマネなど専門職の質が悪いと余計に話がつれる。</p>
	<p>苦情というはっきりしたものはこれまでありません。一步深く考えて、希望・要望の中に事業所やサービスに対する不満や苦情の小さいものがあるかもしれない、と意識しています。それをケアの向上や事業所の信頼に活かしていきたいと考えています。</p>
	<p>苦情になる前の段階で今のところ対応が出来ていると感じています。</p>
	<p>苦情も世代の変化なのか?その内容も変化していると感じる。非があればもちろん謝罪をするが、あまりに自己中心的なものや理不尽と感じるものも少なくない。</p>
	<p>契約時には、しっかりと苦情受付先を提示し連絡先が分かるようにご案内しております。お陰様で苦情などの事例が今のところありませんが、他事業所にてクレーム等があった場合は、報告書にて共有しております。参考になる対応がありましたら教えて頂きたいと思えます。</p>
<p>昨年度、今まで経験したことがない苦情があった。何かにつけて細かいことを指摘したがる方で、正当な訴えであれば事業所の宝となるが、いわゆる「作り話」をしてスタッフの対応について同居家族やケアマネに訴えたので、対応に困った。ケアマネは利用者の味方につき、法人理事長にまでその家族は直接苦情を訴えに行ったので、第三者として市福祉課に間に入ってもらい、話し合いの場を設けた。言ってもいけないこと、やってもいけないことを「被害者」のように語り、反論しようものなら収まらないと想定されたので、全て受け入れて頭を下げた。最後まで、直接対応したスタッフ(管理者)のことは許せないようだったが、理事長が頭を下げたことでとりあえず収まった。今後、このような苦情を申し立ててくる人の場合は、第三者委員に間に入ってもらった方が良くもしいかなと考えている。</p>	

種別	内 容
高 齢 者	こちらに落ち度がなくても、不快にさせたということで苦情に挙げている。たとえば家族の勘違いなど・・・また、利用者の家に送迎するときに、ほかの車の邪魔になるなどの苦情もかなりある。
	施設や職員が同じ対応をしても、受け取る側が良く思わないこともある。そういった事例もあることを、第三者委員にも知っていただきたいです。
	事例（模範解答）があると参考になり心強いです。
	実際に苦情があった時はどのような対応をしているのか事例や実例があれば知りたい。
	常日頃のご利用者、ご家族等とのコミュニケーションが大切。
	信頼関係が構築できなかったケースにおける対応方法についてアドバイスをいただきたいです。
	迅速に対応すること、所属長、関係者にて相談を行い、適切な対応を導き出すことが大切だと思います。
	設備の要望で経営面から厳しく対応できない事例があり困った。補助金等の情報が欲しい。
	前回の調査における回答でも述べたとおり、職員の接遇態度、サービスの質は、単なる知識の取得や研修の量や質のみで対応し得るものではない。職員一人一人の人格・資質に基づく部分であり、繰り返し“教え諭す”事や、“人間教育”により改善を促していく必要があり、管理者には辛抱強さと忍耐が求められる。
	他の事業所ではどのような苦情があつて対応をどのように行っているか聞きたい。
	対応で感じる事はまずスピード。そして誠意。さらに再発防止策の提案まで行うよう努めています。
	対人援助は利用者、家族との関り方・適度な距離感を持つ事が重要な部分ですが、近年はその部分が曖昧になってしまうことが多く、コミュニケーションを原因とした苦情やトラブルが増えてきているように感じます。
	特定の利用者からの苦情がほとんどです。
	事業所にとって最初のご案内からの丁寧な関りが大切と感じています。
認知症ケアの理解が出来ていらないご家族は、抑制的なケアを望まれる事もあり、それが成されていない事が苦情となる場合もある。コロナ禍で、面会が出来ない事によって身体的、認知症状の進行が伝わり辛く、ご家族が描いている状態でのケアを求められる事にストレスを感じる。出来る事にも限界があり葛藤に苦しめられる事もある。ご家族に、上記を上手くお伝えする方法があればご教示頂きたい。	
本人の訴えや想い、ご家族の考えや想いを多く聴き、少しでもやすらげるように心掛けています。	

種別	内 容
障 が い	苦情、要望に対しては迅速に対応する事を心掛け、日頃からご家族とのやり取りを行い、信頼関係の構築に繋げて行かれたら良いと思う。
	1年に一度は必ずアンケートを実施しているが、貸館業務も行っているため、年に数回のご利用の方たちにまで回答をいただくことが難しい面もあります。
	利用者からの要望は個別にお聞きする機会を設けている。
	どこから苦情になるのか、基準が分からない。
	意見、要望を受け付けやすい雰囲気を作るよう心がけています。現状として身体障害を主として来た施設ですが、最近は精神・知的の障害者を受け入れるようになってから、生活環境の変化が著しく、プライベートの確保や設備についての要望が増加傾向です。
	意見や要望を聞く機会としての家族会がコロナで2年開催できていない。
	新型コロナウイルス感染防止策のため、面会や外出といった事に制限がおよび利用者の方のストレスの蓄積から、職員へ言動や接遇に対してよりきめ細やかな寄り添う姿勢が求められている事を感じています。
	苦情や虐待については組織のトップの考えによるところが多い。トップ研修が必要だと思います。
	顧客満足度調査の開示方法（新聞の表示がわかりにくいとの事）
	迅速な対応・誠意ある姿勢を基本に苦情対応にあたる。
	多くが『苦情』としての受付はないものの、『相談』というところではご利用者、ご家族等においていただいております。施設内においてはそれらの段階内での解決できているところではあります。また、施設のコロナ対応の要望に苦慮はしているところです。
	第三者委員会の設置方法のアドバイスをしてほしい。
	当方の対応能力を超えた、現実的に困難なより手厚い支援を要望される保護者との適当な関係を築くための助言が欲しいです。
	複合施設で市の異なる3課が担当しているため、建物に関する要望が通りづらい。
	第三者委員来訪は、苦情・要望に限らず皆様のお話を傾聴いただく好機と考えています。
	本人の要望がトラブルに結びつき、家族や地域の意向が対立してしまうものもある。そうしたものが繰り返し苦情として出続ける場合もある。
本人や家族自体が認知に偏りがあり、理不尽なクレームを訴えてくることもあり対応に苦慮してしまう。	
利用者からの理不尽な要求や問題について、どう対応して指導したらよいか。	

種別	内 容
障がい	<p>利用者が感情的になり職員に対して過剰な対応、理不尽な要求を求めてきた。市町村と相談しながら進めることができ良かった。</p> <p>利用者が市町村や県に相談や苦情を訴えた場合、その内容を鵜呑みにするのではなく、まずは事実確認を行う様にしてほしい。場合によっては事業者に対するハラスメントになる可能性も多々あるので。</p>
児童	<p>コロナ禍で制限のかかった生活に対しての苦情が多かった。趣向を凝らした行事を増やすなど対応した。</p> <p>児童福祉施設における苦情の事例集（対応なども含めたものだとよりありがたいです）のようなものがあると参考になります。</p>
保育所	<p>コロナの発症について保育園側から説明できることはしていても納得できない保護者がいた。コロナのことにかかわらずプライバシーの問題や集団生活であるためのリスクなど事前に周知できるようなことは世間に広く知ることができるような方法があったらと思います。</p> <p>コロナ感染拡大防止に対する措置に対して様々な思いがあるなか、保護者への対応の仕方、情報の出し方等の難しさを感じました。</p> <p>現在コロナ禍にあるため行事の変更などに対して保護者より大なり小なりの不満が時々見られ、話し合いに時間を要する。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の陽性者が自園で数回出た時に、個人情報も保護しなくてはならず、しかしどのクラス（年齢）で陽性者が出たのかなど、保護者からの問い合わせ（苦情含む）が多く、対応に苦慮しました。保護者の就労にも関係してくることなので、どこまで情報を開示してもよいのか、市としてのマニュアルはありますが、その場になると悩むことが多くありました。</p> <p>デリケートな問題が多く、ベストな答えが分からずにいます。</p> <p>苦情（意見・要望）が出た時には、適切な対応ができるように連携をとれるようにしたいと思います。</p> <p>苦情につながるような大きなトラブルが起こらないよう、職員間で連携を取っていききたいと思います。</p> <p>苦情の内容を管轄部署や職員間で共有。</p> <p>公立保育所なので、苦情対応は市役所に報告して、解決に向けて一緒に対応している。</p> <p>事実を真摯に受け止めてまいりたいと思います。</p> <p>職員個人への不満については本人の資質もあり、難しいと感じました。職員の資質向上も考えたいと思います。</p> <p>担当者で解決について検討し、全職員に周知するよう努めている。</p>



種別	内 容
保 育 所	日頃からの挨拶・会話などコミュニケーションを取ることが大切だと感じている。
	日頃の対応や保育・給食内容を真摯に伝えていくことも大切だと思います。
	年々、苦情の内容が、自分達が思いもよらない視点からくることがあるので、できるだけ、時間をおかずに、複数の職員で対応している。
	市保育課と園での情報共有しておくことが大事だと思う。
	保護者からの意見や要望は保育を進めていく上で貴重なご意見であると感じます。園として改善することにより子どもたちのより良い育ちにつながることは良い事だと考えています。
	保護者からの意見等においては、振り返りのできる貴重なものと考えています。
	保護者の気持ちを汲みながらの対応が主になるため、日々難しさを感じています。
	様々な考えがある現代だからこそ、苦情の内容は細かくなり対応に苦慮している。
	利用者の気持ちを大切に傾聴すると、利用者が不満に思う気持ちを感情的にならず伝えてくれるようになった。また、職員も保護者の背景を考慮して伝えなければいけないことを思慮するようになった。こうした研修に誰でも出席できるように園として努力していきたい。
社 協	第三者委員の設置を検討したが、人口が減少する中で村民それぞれが地区役員等役職を担っていることから、負担を考えると設置を躊躇してしまう。

◇参考資料：令和4年度 苦情対応に関する調査【調査項目】

**【お願い】※調査回答方法について**

昨年度まで本調査の回答は調査票に記入のうえFAXにて回答いただきましたが、今年度からは、インターネット上で直接入力して回答する方法（Google フォーム）に変更しましたので、どうぞご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

- 1 **調査対象** 第1種社会福祉事業、第2種社会福祉事業の施設等  
※参考/令和3年度社会福祉施設名簿（県健康福祉部作成）に記載されている事業所及び社会福祉協議会
- 2 **回答方法** Google フォームによる調査票に、**各事業所単位**でご回答ください。  
回答の入力は、長野県社会福祉協議会ホームページ（<http://www.nsyakyo.or.jp>）にある本調査の回答フォームからお願いします。（回答フォームは、トップページの下の部分にあります。画面を下にスクロールして確認してください。）
- 3 **調査内容** 下記の調査項目のとおりです。
- 4 **回答期限** お忙しいところ誠に恐縮ですが、**7月15日（金）**までをお願いします。
- 5 **その他** 回答内容等にご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

■調査実施機関 **長野県福祉サービス運営適正化委員会**  
〒380-0936 長野市中御所岡田 98-1（長野県社会福祉協議会内）  
TEL 026-226-2210 E-mail：fukushi7109@nsyakyo.or.jp

**【調査項目】** ※Google フォームで回答を入力する際の参考にしてください。

■基本事項

①事業所名	：（ ）
②連絡先	：TEL（ - - ）
③記入者氏名	：（ ）
④事業種別	： <u>1 救護</u> <u>2 高齢者</u> <u>3 障がい</u> <u>4 児童</u> <u>5 保育所</u> <u>6 社協</u>
⑤職員数（嘱託・臨時・パート職員含む）	： <u>1 9人以下</u> <u>2 10～29人</u> <u>3 30～49人</u> <u>4 50人以上</u>

**問1 貴施設・事業所では、苦情解決責任者等を設置していますか。（令和4年3月31日現在）**

①苦情解決責任者	1 設置している	2 設置していない	
②苦情受付担当者	1 設置している	2 設置していない	
③第三者委員	1 設置している→設置している人数（      人） 2 設置していない ⇒ <b>問4に進んでください。</b>		

**問2 第三者委員の設置方法について。**

1 法人全体で設置	2 事業所単位で設置	3 その他（                      ）
-----------	------------	-------------------------------

**問3 第三者委員への報酬等の支払いについて。**

- |                       |
|-----------------------|
| 1 報酬のみ支払っている          |
| 2 旅費（交通費等）のみ支払っている    |
| 3 報酬も旅費（交通費等）も支払っている  |
| 4 報酬も旅費（交通費等）も支払っていない |
| 5 その他（ ）              |

⇒ 問5に進んでください。

**問4 第三者委員未設置の理由は何ですか。（複数回答）**

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1 適切な人材がない              | 4 具体的に何をしてもらえばいいのかわからない |
| 2 ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた | 5 委員がいなくても事業所内で対応できる    |
| 3 原則無報酬のため頼みにくい         | 6 その他（ ）                |

**問5 令和3年度に利用者及び家族などから苦情（意見要望含む）がありましたか。**

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1 苦情（意見要望含む）があった                |
| 2 苦情（意見要望含む）がなかった ⇒ 問7に進んでください。 |

**問6 令和3年度に申し出のあった苦情（意見要望含む）の内容について、対応した件数をご記入ください。**

苦 情 の 内 容	令和3年度の 件数
1 職員の接遇に関するもの	件
2 サービスの質・量に関するもの	件
3 事故・被害・損害に関するもの	件
4 事業所運営等に関するもの	件
5 契約内容に関するもの	件
6 事業所の建物の構造に関するもの	件
7 利用者間のトラブルに関するもの	件
8 その他（ ）	件

**問7 苦情（意見要望含む）の対応について、ご意見・要望などがありましたらご記入ください。**

--

以上です

**（参考）福祉サービス運営適正化委員会について**

福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第83条の規定に基づき、社会福祉、法律、医療の学識経験者や福祉サービスの利用者・提供者の代表者によって構成され、福祉サービス利用援助事業の適切な運営の確保、並びに福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するために全国の各都道府県社会福祉協議会に第三者的機関として設置されています。