

## 平成29年度苦情対応に関する調査結果

○実施主体

長野県福祉サービス運営適正化委員会

○調査の目的

福祉サービス施設、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、平成29年7月～9月に実施した。

各項目の年度対比は、あくまで参考値として掲載した。

○回収率

- ①調査対象 3,032 施設・事業所
- ②回答数 1,374 施設・事業所
- ③回収率 45.3 %

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
対象施設	1,138	1,134	2,098	2,690	2,911	3,118	2,971	2,981	3,032
回収数	742	770	1,346	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374
回収率	65.2%	67.9%	64.2%	51.2%	46.1%	48.4%	49.9%	45.7%	45.3%

○調査対象施設

年度	対 象 事 業 所
H20・H21	保護・老人・障害・児童・授産所・保育所・社協
H22	救護・高齢者・障害・児童・授産所・保育所・社協
H23	救護・高齢者・障害・児童・授産所・保育所・社協・複合施設
H24～	救護・高齢者・障害・児童・保育所・社協・複合施設

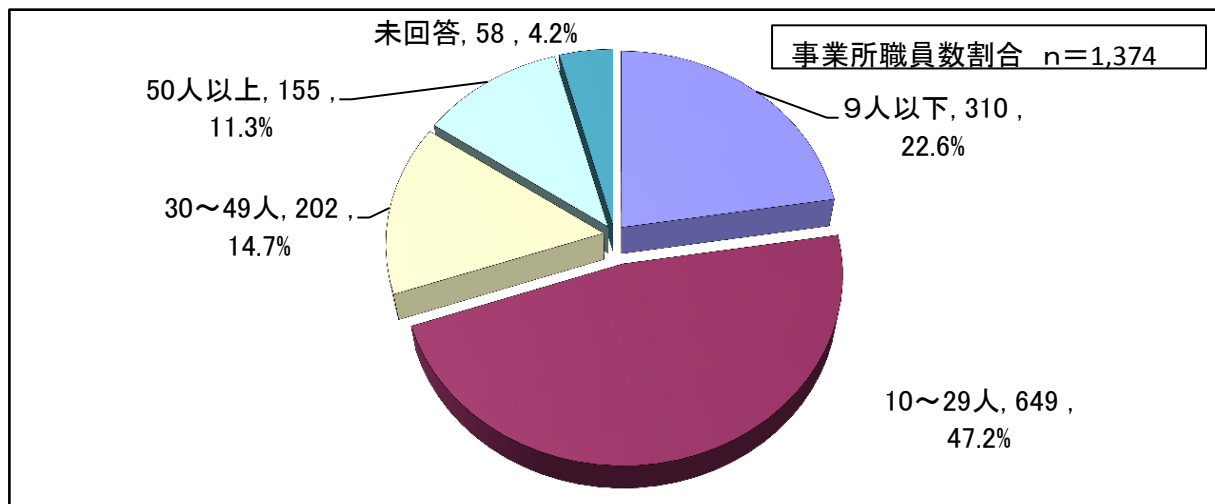
### 【基本事項】

○事業種別

事業種別	事業所数
1 救護	7
2 高齢者	657
3 障がい	261
4 児童	18
5 保育所	372
6 社協	46
7 複合施設	13
合 計	1,374

○事業種別職員数の割合

事業種別	9人以下	10～29人	30～49人	50人以上	未回答	合計
1 救護	0	3	3	1	0	7
2 高齢者	149	295	74	99	40	657
3 障がい	114	88	37	15	7	261
4 児童	0	12	5	1	0	18
5 保育所	41	236	70	16	9	372
6 社協	3	11	10	21	1	46
7 複合施設	3	4	3	2	1	13
合 計	310	649	202	155	58	1,374



# 問1 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員の設置状況

苦情受付担当者、苦情解決責任者については、ほとんどの事業所で設置している。  
 第三者委員を「設置している」のは980事業所(71.3%)、「設置していない」のは389事業所となっている。  
 第三者委員の設置率は平成23年度以降は低い割合に留まっている。比較的小規模な事業所の第三者委員の設置が進んでいないことが要因と思われる。

苦情(事業別)担当者	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率
	1 救護	7	0	0	7	100.0%
	2 高齢者	651	2	4	657	99.1%
	3 障がい	257	1	3	261	98.5%
	4 児童	18	0	0	18	100.0%
	5 保育所	367	4	1	372	98.7%
	6 社協	45	1	0	46	97.8%
	7 複合施設	13	0	0	13	100.0%
合計	1,358	8	8	1,374	98.8%	

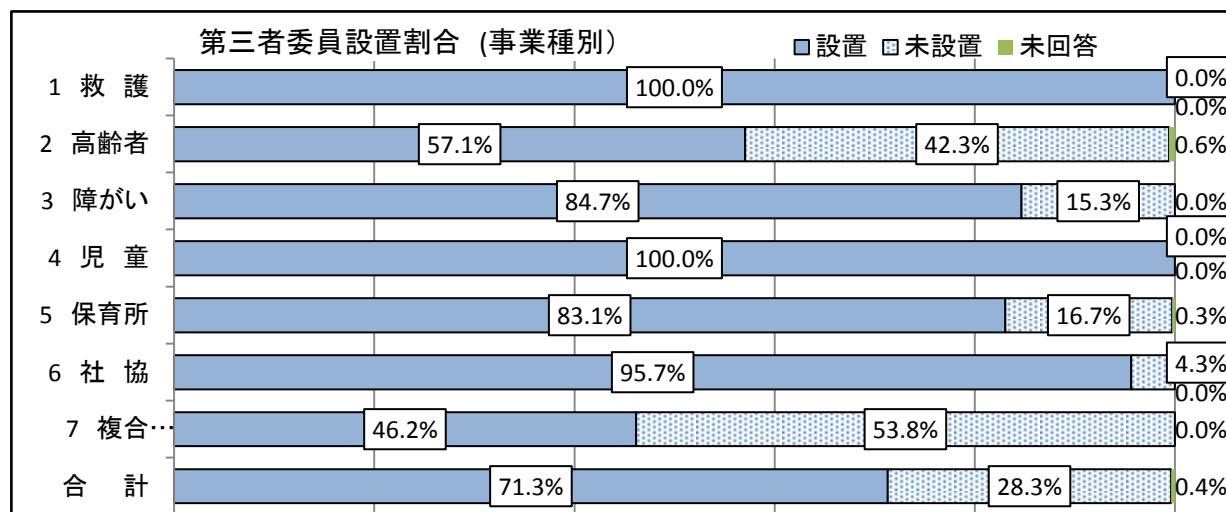
苦情(事業別)責任者	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率
	1 救護	7	0	0	7	100.0%
	2 高齢者	622	28	7	657	94.7%
	3 障がい	252	5	4	261	96.6%
	4 児童	18	0	0	18	100.0%
	5 保育所	360	5	7	372	96.8%
	6 社協	45	1	0	46	97.8%
	7 複合施設	13	0	0	13	100.0%
合計	1,317	39	18	1,374	95.9%	

※平均人数は、第三者委員数未回答事業所を除く

第三者(事業別)委員	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率	人数計	平均人数
	1 救護	7	0	0	7	100.0%	24	3.4
	2 高齢者	375	278	4	657	57.1%	902	2.7
	3 障がい	221	40	0	261	84.7%	457	2.4
	4 児童	18	0	0	18	100.0%	46	2.9
	5 保育所	309	62	1	372	83.1%	532	2.0
	6 社協	44	2	0	46	95.7%	109	2.7
	7 複合施設	6	7	0	13	46.2%	18	3.0
合計	980	389	5	1,374	71.3%	2,088	2.5	

## ○年度別第三者委員設置割合

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
全事業所数	770	1,346	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374
設置事業所数	665	856	918	887	1,012	1,058	951	980
設置割合	86.4%	63.6%	66.7%	66.0%	67.1%	71.3%	69.8%	71.3%



### ○第三者委員設置方法

第三者委員の設置方法は、563事業所(57.5%)が法人単位、303事業所(30.9%)が事業所単位であった。

設置方法	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合施設	合計	割合
法人全体で設置	6	237	152	9	113	41	5	563	57.4%
事業所単位で設置	1	100	52	7	140	2	1	303	30.9%
その他	0	11	0	2	28	0	0	41	4.2%
未回答	0	27	17	0	28	1	0	73	7.4%
合計	7	375	221	18	309	44	6	980	100.0%

### ○事業所規模別第三者委員設置状況(職員数の回答のあった1,316事業所の第三者委員設置状況)

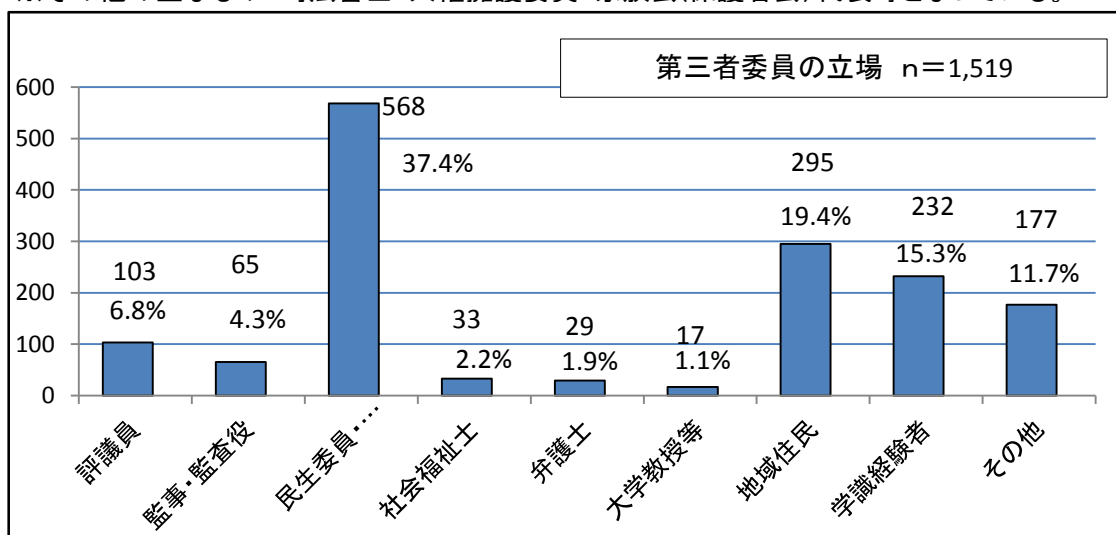
事業種別	9人以下		10～29人		30～49人		50人以上	
	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数
1 救護	0	0	3	3	3	3	1	1
2 高齢者	149	61	295	162	74	58	99	72
3 障がい	114	85	88	79	37	36	15	15
4 児童	0	0	12	12	5	5	1	1
5 保育所	41	35	236	195	70	56	16	14
6 社協	3	2	11	11	10	10	21	20
7 複合施設	3	1	4	1	3	2	2	1
合計	310	184	649	463	202	170	155	124
設置割合	59.4%		71.3%		84.2%		80.0%	

## 問2 第三者委員の立場(複数回答)

第三者委員の立場は、民生委員・児童委員が全体の37.4%、次に地域住民19.4%となっている。保育所、高齢者の事業所では特に民生委員・児童委員が多く選任されている。

第三者委員の立場	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合施設	計
1 評議員	1	59	23	1	7	9	3	103
2 監事・監査役	0	35	22	1	6	1	0	65
3 民生委員・児童委員	4	178	72	13	277	21	3	568
4 社会福祉士	0	9	17	1	5	1	0	33
5 弁護士	0	9	12	3	4	0	1	29
6 大学教授等	0	4	9	1	3	0	0	17
7 地域住民	1	169	73	7	29	13	3	295
8 学識経験者	1	109	83	6	16	14	3	232
9 その他	3	71	62	9	18	13	1	177
合計	10	643	373	42	365	72	14	1,519

※その他の主なもの 司法書士・人権擁護委員・家族会(保護者会)代表等となっている。



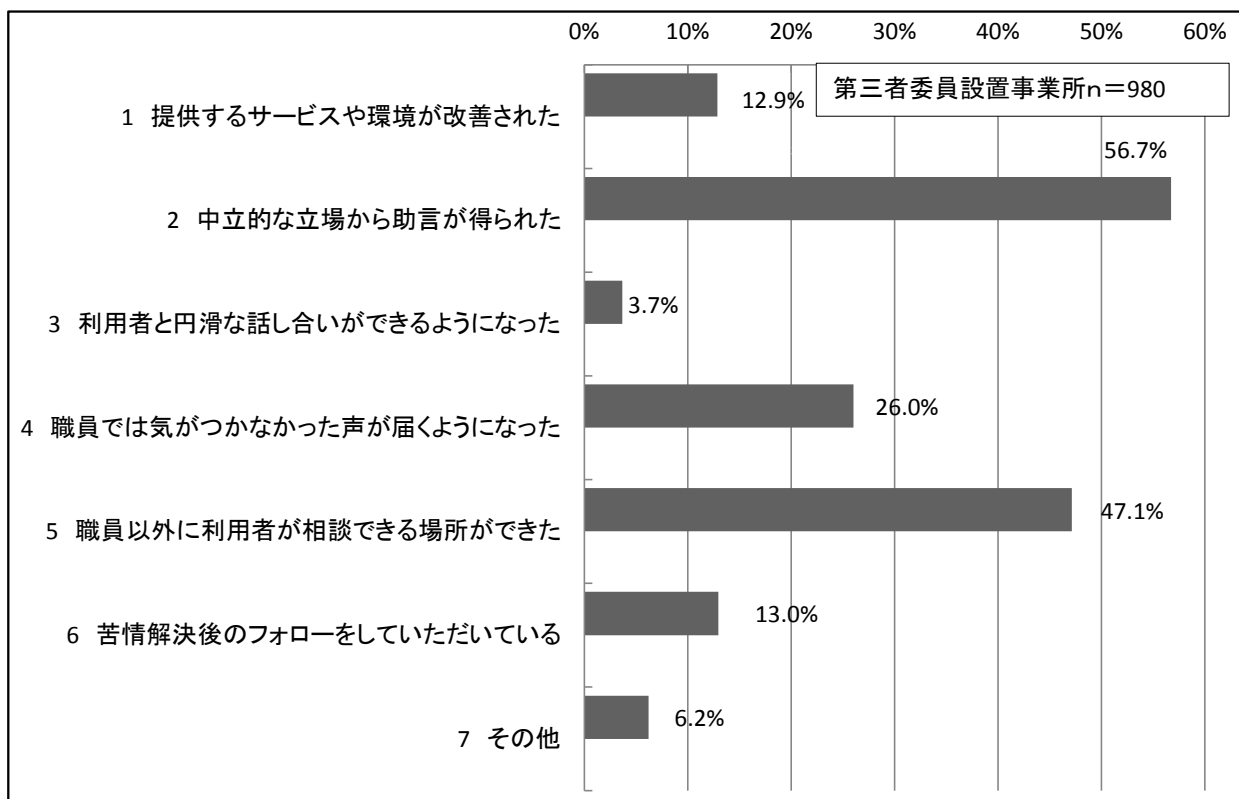
問3 第三者委員を設置したことによるメリット（複数回答）

第三者委員を設置している979事業所において、最も多かった回答は「中立的な立場から助言が得られた」、556事業所(56.8%)であり、半数以上の事業所が回答している。以下、「職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた」、462事業所(47.2%)、「職員では気がつかなかった声が届くようになった」、255事業所(26.0%)と続いている。

その他の意見としては、「利用者の立場や特性に配慮した適切な対応」、「事業所として相談できる人がいる」という安心感がある」などがあげられている。

(複数回答)

設置メリット	事業種別	救護	高齢者	障害	児童	保育所	社協	複合施設	合計
	設置事業者数	7	375	221	18	309	44	6	980
1 提供するサービスや環境が改善された		1	78	23	1	14	7	2	126
2 中立的な立場から助言が得られた		4	261	139	13	108	26	5	556
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった		0	14	12	0	7	3	0	36
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった		2	113	59	5	69	5	2	255
5 職員以外に利用者が相談できる場所(人)ができた		5	147	121	13	156	19	1	462
6 苦情解決後のフォローをいただいている		0	62	28	0	30	7	0	127
7 その他		0	20	18	0	19	4	0	61
合計		12	695	400	32	403	71	10	1,623



○第三者委員を設置したことによるメリット(職員数別事業所数)

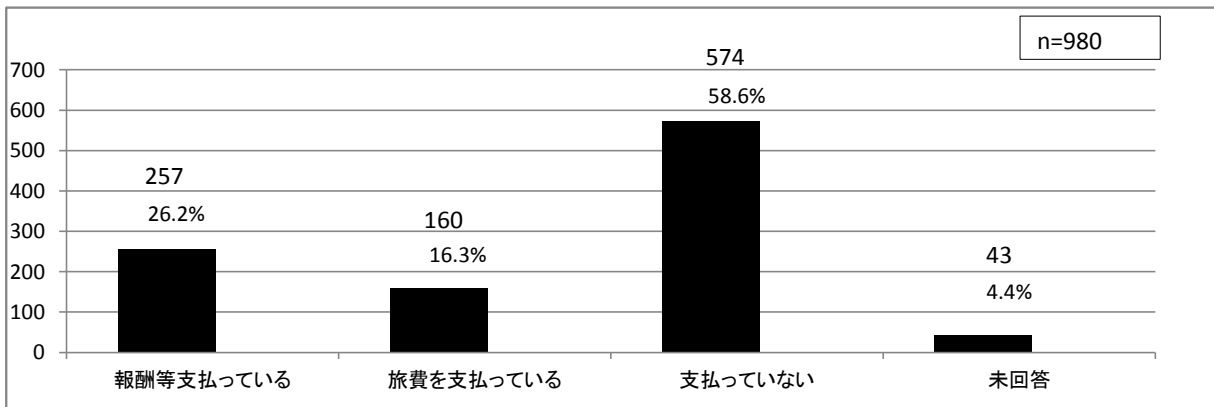
(複数回答)

設置メリット	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上	職員数未回答	合計
	1 提供するサービスや環境が改善された	19	54	17	24	12
2 中立的な立場から助言が得られた	95	250	101	87	23	556
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった	7	17	8	3	1	36
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった	49	101	58	37	10	255
5 職員以外に利用者が相談できる場所ができた	90	204	83	63	22	462
6 苦情解決後のフォローをいただいている	30	53	26	17	1	127
7 その他	0	29	9	6	2	61
合計	290	708	302	237	71	1,623

#### 問4 第三者委員さんへの報酬等に支払について

第三者委員を設置している980事業所のうち報酬等を支払っている事業所は257事業所(26.3%)、旅費を支払っている事業所は160事業所(16.3%)、報酬等を支払っていないのは574事業所(58.6%)であった。  
また年額固定の他1回報酬を支払っているが9事業所、年額固定のほか他旅費を支払っているが11事業所、1回の報酬のほか旅費を支払っているが46事業所あった。

##### ○第三者委員への報酬等の支払い状況



##### ○事業所種別状況(報酬を複数支払っている事業所を含む)

【再掲】

	報酬等を支払っている			旅費の支払い	支払っていない	未回答	合計	報酬等が複数ある事業所		
	年額固定	1回ずつ	その他					年額他1回ずつ	年額他旅費	1回他旅費
1 救護	0	2	0	3	2	0	7	0	0	0
2 高齢者	24	111	9	85	165	16	410	7	10	22
3 障がい	7	73	8	51	104	4	247	2	1	21
4 児童	0	1	2	9	6	0	18	0	0	0
5 保育所	1	3	3	5	274	23	309	0	0	0
6 社協	1	15	2	5	22	0	45	0	0	2
7 複合施設	0	4	0	2	1	0	7	0	0	1
合計	33	209	24	160	574	43	1,043	9	11	46

##### ○報酬を支払っている事業所の平均支払額(職員数未回答は含まない)

	9人以下	平均額		10~29人	平均額	
		年額	1回ずつ		年額	1回ずつ
1 救護	0	0	0	1	0	2,500
2 高齢者	23	19,750	4,008	61	16,444	3,828
3 障がい	31	8,000	4,389	28	6,250	4,998
4 児童	0	0	0	2	0	5,000
5 保育所	0	0	0	5	0	5,400
6 社協	0	0	0	3	0	5,000
7 複合施設	1	0	3,000	1	0	6,000
	52	17,400	4,214	97	13,308	4,238

##### 報酬の最低金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	0
2 高齢者	3,000	2,000
3 障がい	2,000	1,500
4 児童	0	0
5 保育所	0	5,000
6 社協	0	2,200
7 複合施設	0	2,000

	30~49人	平均額		50人以上	平均額	
		年額	1回ずつ		年額	1回ずつ
1 救護	1	0	0	0	0	0
2 高齢者	22	25,286	4,280	26	21,250	3,576
3 障がい	14	60,000	4,488	8	0	5,643
4 児童	1	0	0	0	0	0
5 保育所	1	0	5,000	0	0	0
6 社協	6	0	3,550	9	50,000	3,964
7 複合施設	0	0	0	1	0	2,000
	41	29,625	4,447	37	27,000	4,064

##### 報酬の最高金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	2,500
2 高齢者	50,000	7,000
3 障がい	60,000	10,000
4 児童	0	5,000
5 保育所	0	5,800
6 社協	50,000	7,000
7 複合施設	0	6,000

○旅費(交通費等)を支払っている事業所

	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上	未回答	合計
1 救護	0	2	1	0	0	3
2 高齢者	11	40	13	17	4	85
3 障がい	19	18	9	3	2	51
4 児童	0	5	3	1	0	9
5 保育所	1	3	1	0	0	5
6 社協	0	1	1	3	0	5
7 複合施設	0	1	1	0	0	2
合計	31	70	29	24	6	160

○報酬も旅費(交通費等)も支払っていない事業所

	9人以下	10~29人	30~49人	50人以上	未回答	合計
1 救護	0	0	1	1	0	2
2 高齢者	29	69	27	31	9	165
3 障がい	44	37	15	5	3	104
4 児童	0	5	1	0	0	6
5 保育所	33	170	51	13	7	274
6 社協	2	7	4	9	0	22
7 複合施設	0	0	1	0	0	1
合計	108	288	100	59	19	574

【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について

(平成29年3月7日)から一部抜粋)

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

(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。

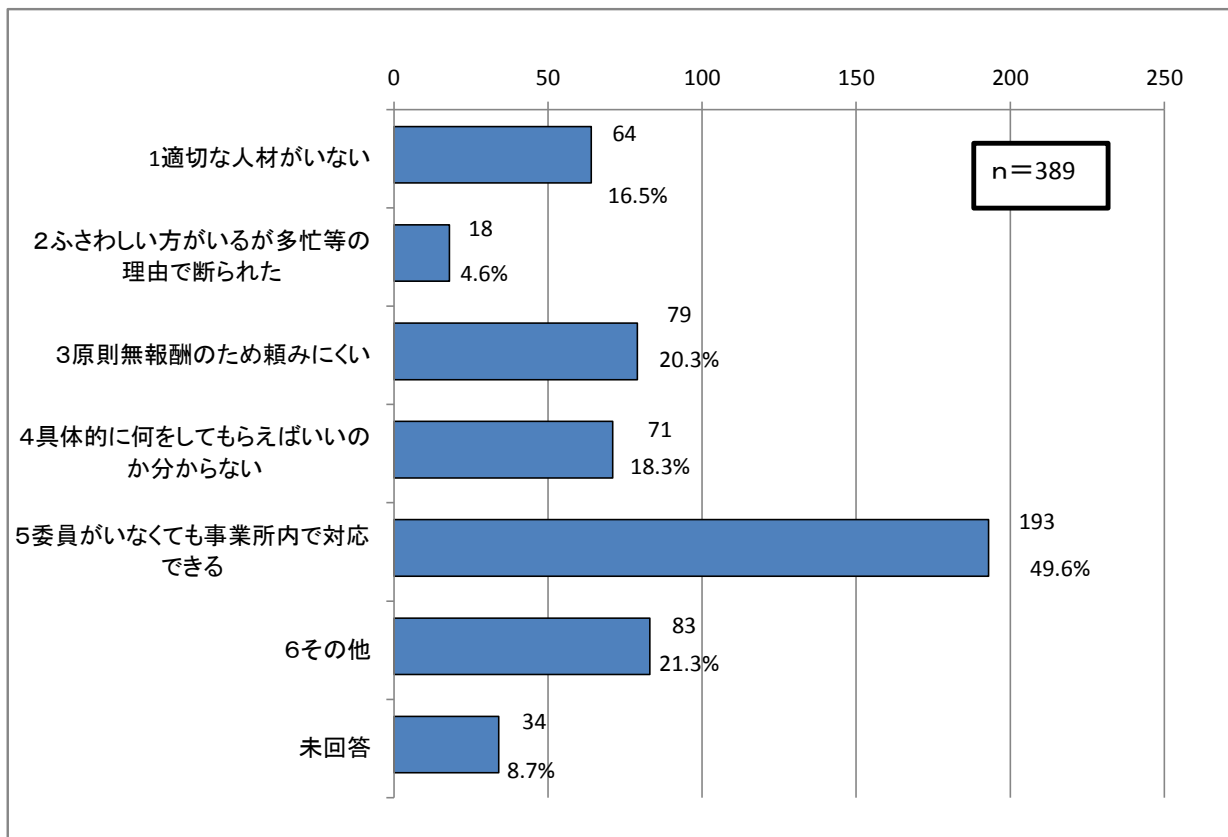
### 問5 第三者委員さんの未設置の理由 (複数回答)

第三者委員を設置していない389事業所において、最も多かった回答は「委員がいなくても事業所内で対応が出来る」193事業所(49.6%)で半数以上の事業所が回答している。以下、「原則無報酬のため頼みにくい」79事業所(20.3%)、「具体的に何をしてもらえばいいのかわからない」71事業所(18.3%)となっている。

#### ○事業所別第三者委員未設置の理由

	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合	合計
1適切な人材がない	0	49	8	0	4	1	2	64
2ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた	0	14	4	0	0	0	0	18
3原則無報酬のため頼みにくい	0	60	12	0	5	0	2	79
4具体的に何をしてもらえばいいのかわからない	0	61	6	0	4	0	0	71
5委員がいなくても事業所内で対応できる	0	143	16	0	32	1	1	193
6その他	0	47	9	0	25	0	2	83
未回答	0	19	5	0	9	0	1	34
合計	0	393	60	0	79	2	8	542

#### ○第三者委員未設置の理由



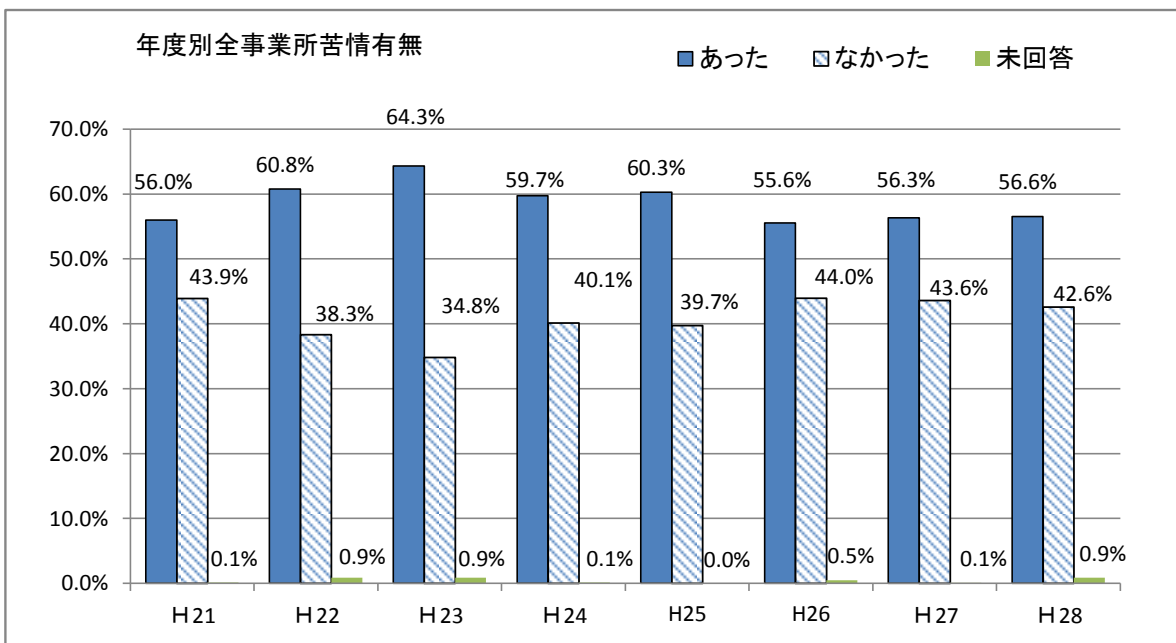
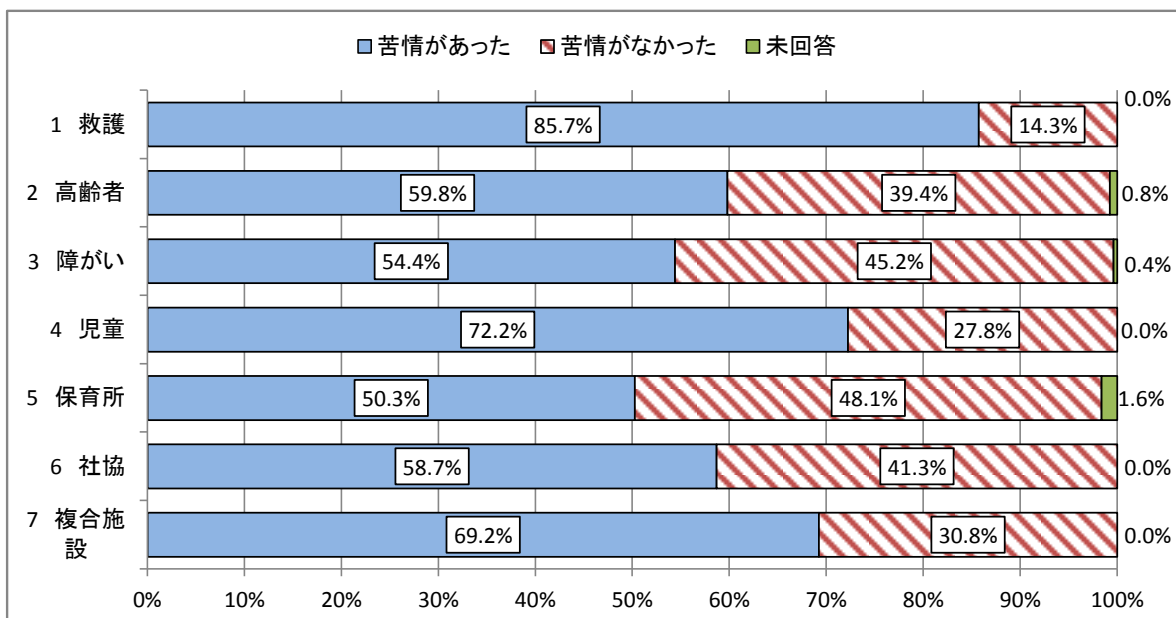
#### ○その他の意見

- ・あんしん相談員の方に適宜に来ていただいている。
- ・経営者の意識が低い
- ・現在設置を検討中
- ・公的相談所も紹介している。
- ・今年委員が死亡、後任者選定中。
- ・社協全体で検討
- ・センター全体での対応
- ・グループ内に設置する予定あり。
- ・必要性を強く感じない
- ・法人内で対応

### 問6 苦情(意見、要望含む)の有無【平成28年度実績】

「苦情があった」と回答したのは、777事業所(56.6%)、であった。前年度の回答結果とほぼ同じである。なお、救護の事業所(85.7%)、児童の施設(77.2%)、複合の施設(69.2%)、と苦情を受け付けた割合が他の事業所より高くなっている。

	H28年年度				H27年年度			
	苦情があった	苦情がなかった	未回答	合計	苦情があった	苦情がなかった	未回答	合計
1 救護	6	1	0	7	5	1	0	6
2 高齢者	393	259	5	657	403	254	0	657
3 障がい	142	118	1	261	129	124	1	254
4 児童	13	5	0	18	21	5	0	26
5 保育所	187	179	6	372	170	187	0	357
6 社協	27	19	0	46	24	15	0	39
7 複合施設	9	4	0	13	16	8	0	24
合計	777	585	12	1,374	768	594	1	1,363





問7 苦情(意見、要望含む)はどなたから【平成28年度実績】(複数回答)

苦情(意見・要望含む)76.3%、が家族からの申し出によるものであり、次いで利用者が43.5%となっている。その他の主なものは、近隣の住民等となっている。

○救護

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	0	0	0	0	0
10~29人	2	1	0	0	0	0
30~49人	3	1	0	0	1	0
50人以上	1	0	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	6	2	0	0	1	0

○高齢者

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	32	44	2	7	4	0
10~29人	90	128	5	24	29	1
30~49人	25	38	1	5	11	0
50人以上	42	76	6	10	9	2
未回答	16	24	0	2	2	0
合計	205	310	14	48	55	3

○障がい

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	42	15	3	0	8	0
10~29人	26	29	1	3	0	0
30~49人	21	21	4	1	6	0
50人以上	9	9	2	0	3	0
未回答	1	3	0	0	2	0
合計	99	77	10	4	19	0

○児童

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	0	0	0	0	0
10~29人	4	4	1	0	0	0
30~49人	3	3	0	0	2	0
50人以上	0	1	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	7	8	1	0	2	0

○保育所

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	14	0	0	1	1
10~29人	0	113	5	0	0	2
30~49人	0	27	0	0	9	1
50人以上	0	13	0	0	4	0
未回答	0	4	0	0	2	1
合計	0	171	5	0	16	5

※利用者は保護者と推察されるので家族に算入した

○社協

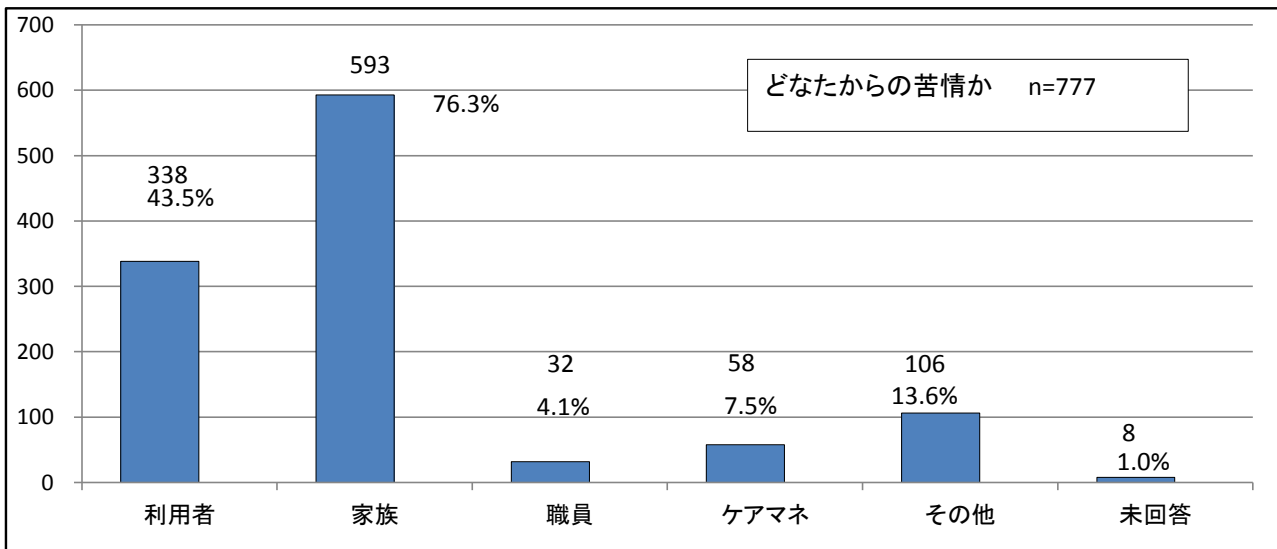
職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	0	0	0	0	0
10~29人	1	2	0	0	1	0
30~49人	3	5	0	0	1	0
50人以上	12	10	1	3	9	0
未回答	1	1	0	0	0	0
合計	17	18	1	3	11	0

○複合

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	0	1	0	1	0	0
10~29人	2	2	0	1	1	0
30~49人	2	1	1	1	1	0
50人以上	0	2	0	0	0	0
未回答	0	1	0	0	0	0
合計	4	7	1	3	2	0

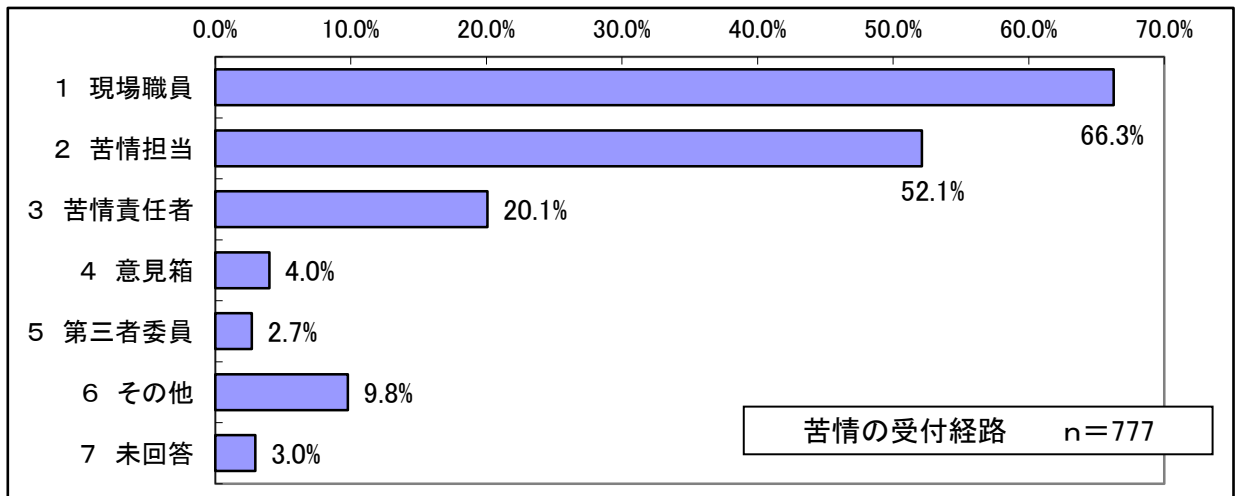
◎事業所全体

職員数	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9人以下	74	74	5	8	13	1
10~29人	125	279	12	28	31	3
30~49人	57	96	6	7	31	1
50人以上	64	111	9	13	25	2
未回答	18	33	0	2	6	1
合計	338	593	32	58	106	8
総合計						1,135



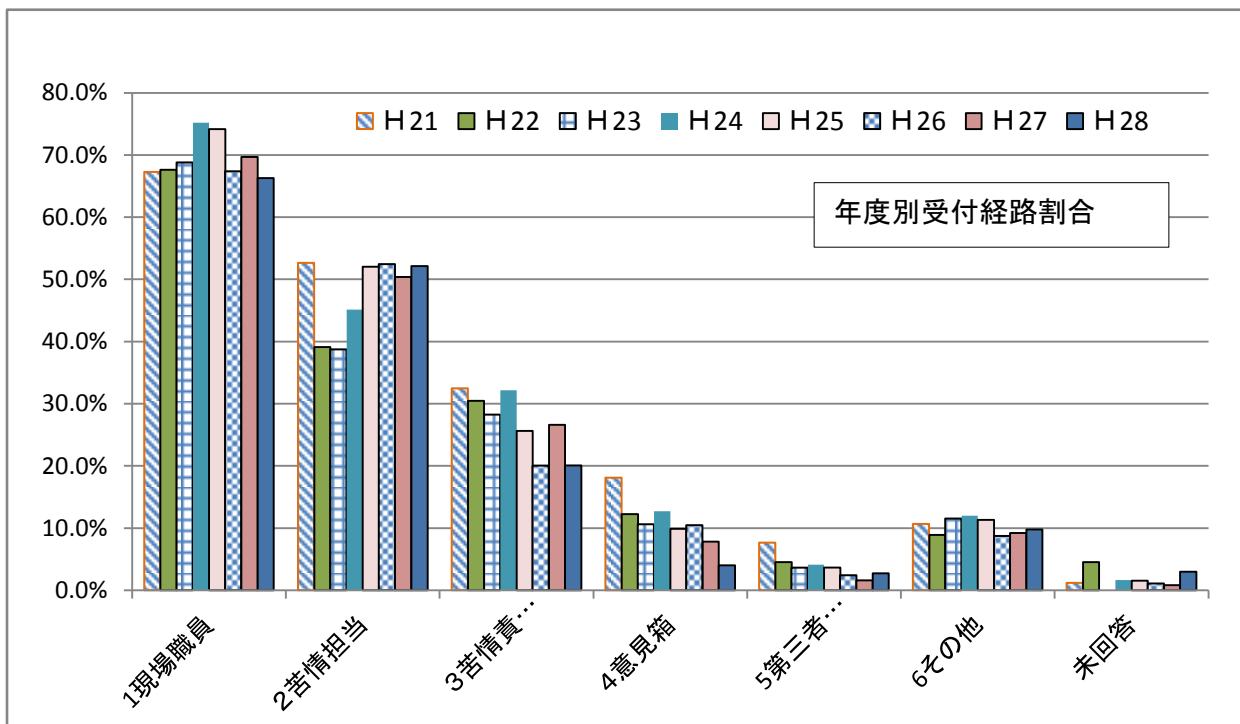
### 問8 苦情(意見、要望含む)の受付経路【平成28年度実績】(複数回答)

苦情の申し出経路は、現場職員が66.3%と一番多くなっている。  
 第三者委員を経由した申し出は2.7%となっている。  
 苦情を出しやすい仕組みとして第三者委員の設置が求められているが、実際は第三者委員への申し出は、少ない現状があり、工夫が必要である。



○年度別苦情の受付経路(複数回答)

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
1現場職員	290	553	609	603	674	555	535	515
2苦情担当	227	320	343	362	473	432	387	405
3苦情責任者	140	249	250	258	233	165	204	156
4意見箱	78	100	94	102	90	86	60	31
5第三者委員	33	37	32	33	33	20	12	21
6その他	46	73	102	96	103	72	71	76
未回答	5	37	0	13	14	9	6	23
申出経路計	819	1,369	1,431	1,467	1,620	1,339	1,275	1,227
事業所数	431	818	885	802	909	824	768	777



## 問9 苦情申立件数・内容【平成28年度実績】

平成28年度に利用者及びその家族から申し出のあった苦情（意見、要望を含む）の件数は、4,482件であった。

サービス種別に見ると、保育所においては受け止めた苦情の平均件数が少ない傾向が見られる。また、申し出を受けた777事業所の平均件数は6.0件（前年度6.2件）であった。

救護の事業所では平均苦情数が44.0件、また児童の事業所では25.8件となっていた。

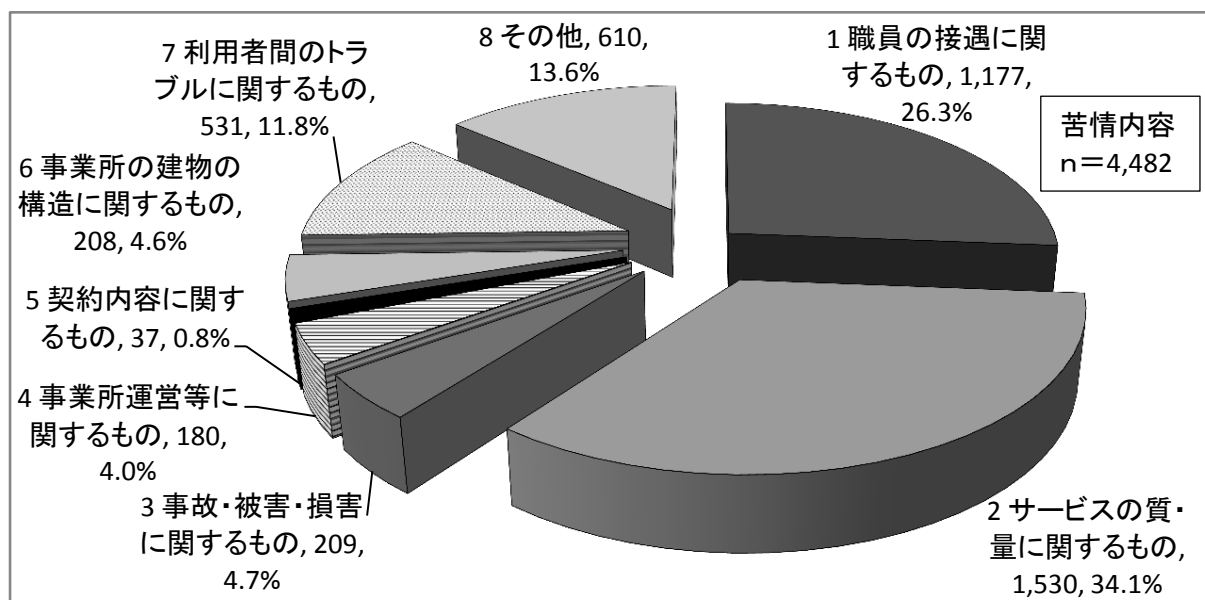
### ○事業所種別受付状況

	事業所数	平成28年度						平成27年度	
		申し出があった	申し出がなかった	苦情件数	件数未回答	平均苦情件数	申し出あった割合	苦情件数	平均苦情件数
1 救護	7	6	1	264	0	44.0	85.7%	197	39.4
2 高齢者	657	393	259	1,671	12	4.4	59.8%	1,801	4.6
3 障がい	261	142	118	1,381	1	9.8	54.4%	1,415	11.1
4 児童	18	13	5	336	0	25.8	72.2%	432	20.6
5 保育所	372	187	179	465	12	2.7	50.3%	409	2.4
6 社協	46	27	19	317	0	11.7	58.7%	336	14.0
7 複合施設	13	9	4	48	0	5.3	69.2%	78	4.9
合計	1,374	777	585	4,482	25	6.0	56.6%	4,668	6.2

### ○苦情の内訳

苦情の内訳を内容別にみると、苦情総数4,482件のうち、「サービスの質・量」が1,530件（34.1%）、「職員の接遇」が1,177件（26.3%）と高くなっている。

年度別に見ても大きな変化は見られない。

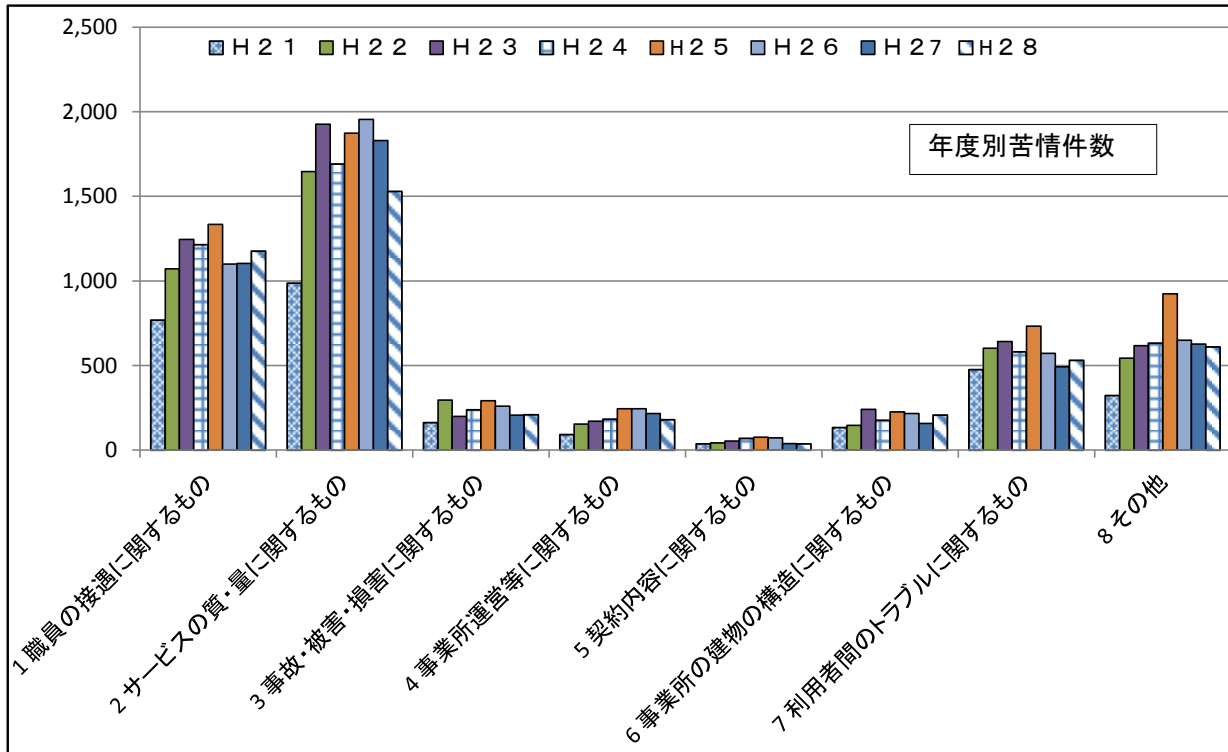


### ○事業種別苦情内容

	救護	高齢者	障害	児童	保育所	社協	複合	合計
1 職員の接遇に関するもの	20	516	251	142	162	76	10	1,177
2 サービスの質・量に関するもの	35	671	458	118	123	94	31	1,530
3 事故・被害・損害に関するもの	1	93	35	5	17	56	2	209
4 事業所運営等に関するもの	10	57	42	8	44	19	0	180
5 契約内容に関するもの	6	18	3	0	3	7	0	37
6 事業所の建物の構造に関するもの	8	60	76	1	62	1	0	208
7 利用者間のトラブルに関するもの	47	113	307	19	21	24	0	531
8 その他	137	143	209	43	33	40	5	610
合計	264	1,671	1,381	336	465	317	48	4,482

○年度別苦情申立件数

	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
1 職員の接遇に関するもの	769	1,072	1,245	1,214	1,335	1,099	1,103	1,177
2 サービスの質・量に関するもの	988	1,647	1,926	1,692	1,873	1,955	1,830	1,530
3 事故・被害・損害に関するもの	163	295	199	238	292	260	206	209
4 事業所運営等に関するもの	93	153	170	183	244	245	216	180
5 契約内容に関するもの	37	43	54	70	77	72	38	37
6 事業所の建物の構造に関するもの	134	147	241	176	225	216	157	208
7 利用者間のトラブルに関するもの	477	603	641	581	732	572	492	531
8 その他	323	543	618	632	923	650	626	610
合計	2,984	4,503	5,094	4,786	5,701	5,069	4,668	4,482



○第三者委員が設置された事業所の中で第三者委員が関わった苦情件数

第三者委員委員が、苦情解決に関わった割合が、第三者委員設置事業所全体では苦情件数3,576件の内91件(2.5%)となっている。救護の事業所が10.6%、と他の事業所より大幅に高くなっている。  
また、内容別に見るとサービスに関するもの1,197件の内16件(1.3%)、職員の接遇に関するもの923件の内18件(2.0%)となっているが、関わった割合では契約内容に関するものが高く、29件の内3件(10.3%)となっている。

苦情の内容別件数

※ A: 苦情件数 B: 第三者委員が関わった件数

	接遇		サービス		事故・被害		事業所運営		契約内容		建物構造		利用者間		その他		合計		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	B/A
1 救護	20	4	35	0	1	0	10	1	6	1	8	0	47	3	137	19	264	28	10.6%
2 高齢者	325	8	410	3	55	1	39	0	12	2	31	0	63	0	89	1	1,024	15	1.5%
3 障がい	234	4	440	11	34	1	39	0	2	0	76	0	275	6	209	17	1,309	39	3.0%
4 児童	142	0	118	0	5	0	8	0	0	0	1	0	19	2	43	0	336	2	0.6%
5 保育所	136	1	94	1	16	0	33	0	2	0	22	1	17	0	29	1	349	4	1.1%
6 社協	57	0	81	0	44	0	14	0	7	0	1	0	24	0	34	1	262	1	0.4%
7 複合施設	9	1	19	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	32	2	6.3%
全体	923	18	1,197	16	157	2	143	1	29	3	139	1	445	11	543	39	3,576	91	2.5%
%	2.0%		1.3%		1.3%		0.7%		10.3%		0.7%		2.5%		7.2%				

○第三者委員が設置され、第三者委員が苦情対応に関わった事業所の状況及び苦情対応件数

	苦情があった事業所	関わった事業所の有無		第三者委員が関わった件数					
		無	有	苦情件数	関わった件数	割合	最少件数	最大件数	平均件数
1 救護	6	4	2	112	28	25.0%	5	23	14.0
2 高齢者	231	224	7	19	15	78.9%	1	5	2.1
3 障がい	126	121	5	86	39	45.3%	1	27	7.8
4 児童	13	12	1	19	2	10.5%	2	2	2.0
5 保育所	154	150	4	10	4	40.0%	1	1	1.0
6 社協	26	25	1	8	1	12.5%	1	1	1.0
7 複合施設	5	4	1	2	2	100.0%	2	2	2.0
全体	561	540	21	256	91	35.5%			4.3

問10 第三者委員が関わったことによる効果・利点がありましたか。

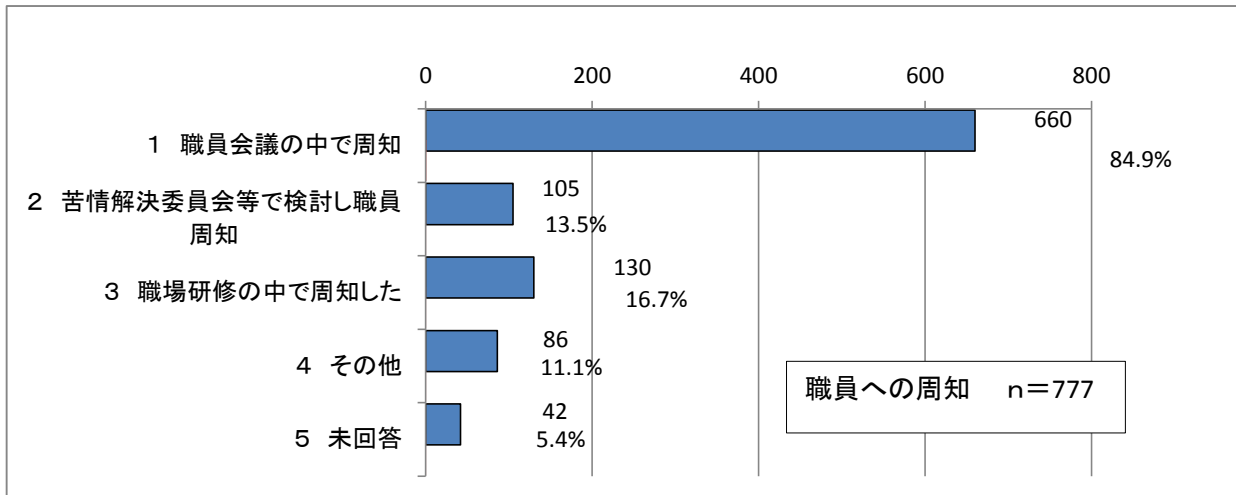
救護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部の方になるので、その方に話をする事で利用者様の気持ちがおちつく</li> <li>・職員以外に話を聞いてもらうことで「気持ちが楽になった。よかった。」という感想があった。</li> <li>・相談内容の報告をいただけるため、施設内で協議でき、その後大きな苦情にならなかったこと。</li> </ul>
	対外的なトラブルについては円滑に解決できるようになった。
	入居者の入所手続の説明不足から費用に関する苦情が寄せられたが、第三者委員会で話し合い、以後の新規入所者の入所手続に改善を図った。
	他事業所や他の地域での類似例がある、などの情報をいただくことができた。
	運営推進会議で事例を施設長より紹介し、職場内研修をしてよりよい方向に進むようにしていきたいと説明がありました。第三者委員の方々に知っていただくことで、隠ぺいせずで汚いところを反省して改善していこうとの体制に職員がなって取り組んでいる。
	契約内容に対しての苦情であったため、第三者委員の弁護士に依頼し法律に基づき対処した。
	事業所だけでなく、専門的にアドバイスいただいた。職場をやりながら問題解決することはとても大変である。事案は、早急に解決したほうが良いため、スムーズに対応したことで長引くことがない。
	事業所内の職員間だけでなく法人全体に周知することで問題や間違いを多くの職員が気付くことが出来、質が上がった。
	第三者委員の助言の中で <ul style="list-style-type: none"> <li>・起きたことを記録することで再認識できる、次に生かすために参考になった。</li> <li>・職員会議等の議題として活用。</li> </ul>
	第三者的な立場の方から助言してもらうことで、初期対応や記録の仕方などが改善した。
高齢	第三者の立場から意見を提案してもらった、利用者側施設側の立場を考えた意見を聴けた、施設外の人から意見を聴けることで施設側の思い込みや偏った考え方にならないようになった。
	対応の仕方に関する客観的な意見が聞けた。
	部外者としての冷静な意見がもらえる。
	利用者さんにとって職員以外の人に話す場を作ることが出来た。
	事業所、利用者双方の立場について理解が得られた。
	施設職員でない第三者に意見をいただくことによって客観的な視点で見えていただくことが出来る。
	施設と利用者の間に入り解決に向けての話し合いに立ち会っていただいた。市の職員による聞き取り調査の際に立ち会っていただいた。
	施設の事情を踏まえて物事を考えがちですが、利用者様の代弁者として意見が聞け「施設の努力」をどこにどのよう指せばよいのかがわかりやすい。
	職員とは違う中立的な立場での意見を言うことが出来、適切な解決につながった。・他施設の第三者委員も務めていらっしゃる方なので、他施設での、苦情解決においての情報も伺えることが出来、参考にさせていただいた。
	職員には直接いいにくいことも第三者委員の方が受け止めることにより委員会で言葉使い等の見直しを行うことが出来た。
全ての苦情について第三者委員も参加した苦情処理委員会において内容並びに初期対応、対応改善策について報告した。施設からの報告に対し、第三者委員より客観的な立場からの意見や苦情の再発防止のための取組について提案等があった。	
第三者委員の助言の中で、起きたことを記録することで再認識できる、次に生かすために参考になった。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員会議等の議題として活用。</li> </ul>	

	<p>第三者的な立場の方から助言してもらったことで、初期対応や記録の仕方などが改善した。</p> <p>第三者の立場から意見を提案してもらった。利用者側、施設側の立場を考えた意見を聴けた。施設外の人から意見を聴けることで施設側の思い込みや偏った考え方にならないようになった。</p> <p>対応の仕方に関する客観的な意見が聞けた。</p> <p>日々の支援内容を見直し家族の立場に立って支援を行う姿勢が増えた。ご家族への声掛け、ノートへの記載の配慮、常に気を配ることが出来ている。</p> <p>より良いサービスの向上を図れると思います。利用者様の要望より多く聞ける機会となり良いと思います。</p> <p>悪い点での指摘だけでなく対応してよかった点も言って下さった理解していただいた点が良かった。</p>		
障 が い	<p>事業所関係者のいない場所で訴えを聞いてもらえたので、中立の立場で主訴を適格に聞くことが出来たと思われること。回答にも同席いただいたので信頼性も高まったと思われる。</p> <p>事業所と直接関わらない第三者に話を聞いてもらうことで安心が得られ、利用者にとっては事業所に直接言いづらいことも言えた。</p> <p>職員とは別の立場の人にじっくりと話を聞いてもらえたことで、利用者は、落ち着いて考えることができ、納得され解決した。</p> <p>中立としての立場の分析</p> <p>利用者が職員以外の人に話すことで不満が少し解消されることがあった。職員が今の状況を第三者に説明するというプロセスを通して、状況を整理する良いきっかけとなった。</p> <p>利用者にとって気持ちを十分受け止めてもらえたという感覚が強かったように感じる。信頼安心感が得られた。電話一本で対応してもらえた。</p> <p>相手の早とちりでの苦情の内容でしたが、第三者委員が入ったことにより相手も冷静に対応できたと思います。</p> <p>事業所関係者のいない場所で訴えを聞いてもらえたので中立の立場で主訴を適格に聞くことが出来たと思われること。回答にも同席いただいたので信頼性も高まったと思われる。</p> <p>施設職員に言えないことや話せないこと等を聞き取っていただいています。施設内外の美化に対するご指導をいただき改善につなげています。</p> <p>直接施設や職員に言えないことを第三者委員を設置することで本音が言いやすい環境になった。</p> <p>内部ではわからない苦情を知ることが出来た。</p> <p>なんでも聞いてくださるということから、苦情ではなくとも、本人にとっては良い時間となっているようです。</p> <p>日々業務上での悩みなどを相談会という形で話すことで仕事に対する助言をいただきモチベーションアップにつながる事が出来た。</p> <p>利用者さんが職員に話しにくいことでも、第三者委員に話すことで悩みや要望を伺い支援につなげることが出来た。そして、利用者さんのストレス等も軽減することが出来た。</p> <p>相談窓口が施設以外にあることで、利用者やその家族に相談する窓口の選択肢が増えた。また、第三者委員と職員が交流する中で別の視点から意見がもらえ勉強になる</p> <p>真実の解明がなされ中立に関わってもらえた。</p>		
	児 童	<p>建物耐震化を心配する苦情でもあったので、第三者委員と相談しつつ保護者会・地域運営委員会地区の定住促進協議会と話を進め最終的には建物の管理責任者に声が届いた。</p> <p>利用者の思い・要望を知ることができ対応の改善を考える、きっかけとなった。</p> <p>中立的な立場から助言がえられた。</p>	
		保 育 園	<p>他園の様子やこの時期の子どもにとって大切なことなどを中立的な立場からお話を頂けた。自園しか知らない保護者の方には、公立保育園の様子も聞くことができ参考になった点もあったかと思う。</p> <p>真実の解明がなされ中立に関わってもらえた。</p> <p>直接園にお伝えいただけなくても第三者委員が相談役となり園に知らせていただけるのでありがたいと思った。感情的になりやすい場面でも、中立的に冷静に受け止めてくださる第三者委員の存在は、利用者(保護者)にとっても必要だと思う。</p> <p>保護者会や地域で考え合う機会となっている。</p>
	複 合		<p>公平中立な立場での意見をいただきスムーズな解決が出来た。</p>

問11 申し出のあった苦情を職員に対してどのように周知しましたか。

【平成28年度実績】(複数回答)

「平成28年度に苦情があった」と回答した777事業所のうち、「職員会議の中で周知した」と回答したのは、660業所、(84.9%)であった。

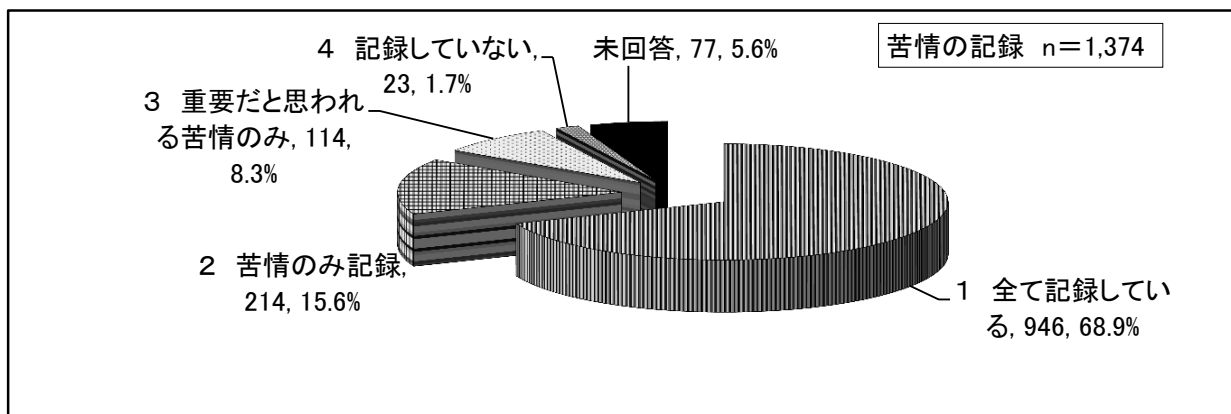


事業所種別の周知状況

	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合	計
1職員会議の中で周知	4	333	125	9	162	18	9	660
2委員会等で検討し職員周知	3	69	25	2	4	2	0	105
3職員研修の中で周知	0	67	20	1	30	10	2	130
4その他	1	46	17	2	17	3	0	86
5未回答	1	18	5	1	14	3	0	42
苦情が合った事業所数	6	393	142	13	187	27	9	777

問12 受付た苦情(意見、要望含む)記録はどのようにしていますか。

1,374事業所のうち、「全て記録している」946事業所(68.9%)、「苦情のみ記録をしている」241事業所(15.6%)であった。



事業所種別の記録方法

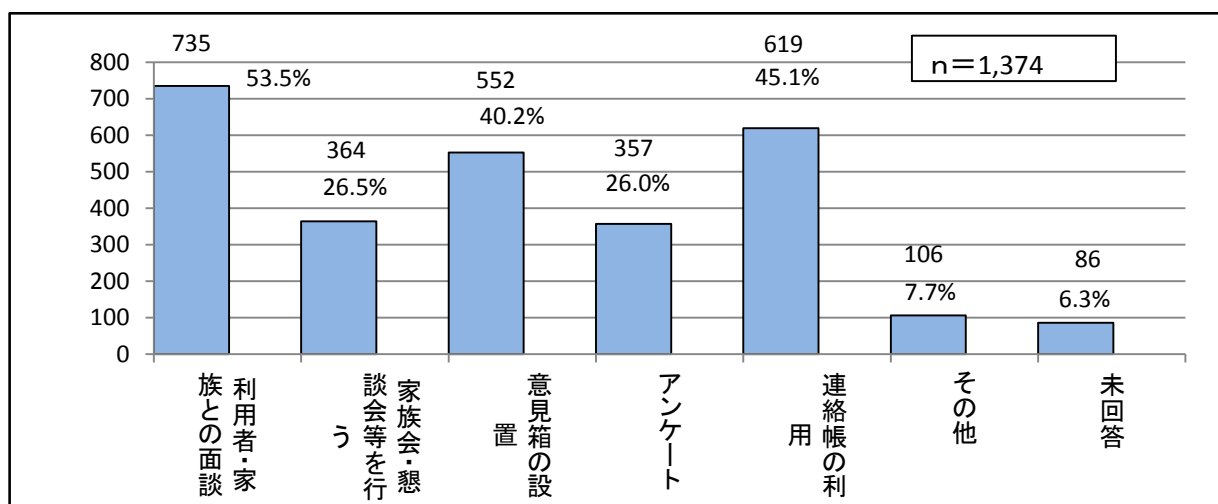
	救護	高齢者	障がい者	児童	保育所	社協	複合	合計
1全て記録している	6	502	182	16	196	34	10	946
2苦情のみ記録している	1	96	39	1	71	6	0	214
3重要だと思われる苦情のみ	0	33	20	1	55	5	0	114
4記録していない	0	6	4	0	12	0	1	23
5未回答	0	20	16	0	38	1	2	77
合計	7	657	261	18	372	46	13	1,374

### 問13 苦情を取り入れるための工夫(複数回答)

最も多かった回答は、「利用者・家族との面談」全1,374事業所うち735事業所(53.5%)と半数以上が回答している。以下、「連絡帳を利用している」619事業所(45.1%)、「意見箱の設置」552事業所(40.2%)である。なお、第三者委員を設置している979事業所と389未設置事業所における状況は下記の表のとおりである。

#### ○事業種別

	利用者等との面談	懇談会等	意見箱の設置	アンケート	連絡帳	その他	未回答
1 救護	3	1	7	2	0	4	0
2 高齢者	314	171	332	178	277	52	32
3 障がい	171	94	105	42	111	20	13
4 児童	9	3	15	6	1	0	0
5 保育所	215	84	77	111	208	24	38
6 社協	18	8	11	13	19	4	3
7 複合施設	5	3	5	5	3	2	0
合計	735	364	552	357	619	106	86



#### ○第三者委員設置事業所 (n=980)

	利用者等との面談	懇談会等	意見箱の設置	アンケート	連絡帳	その他	未回答
1 救護	3	1	7	2	0	4	0
2 高齢者	178	120	227	122	126	29	18
3 障がい	143	89	97	39	95	14	10
4 児童	9	3	15	6	1	0	0
5 保育所	178	66	63	90	169	19	34
6 社協	17	8	10	13	19	4	3
7 複合施設	1	1	3	2	0	2	0
合計	529	288	422	274	410	72	65
割合	54.0%	29.4%	43.1%	28.0%	41.8%	7.3%	6.6%

#### ○第三者委員未設置事業所 (n=389)

	利用者等との面談	懇談会等	意見箱の設置	アンケート	連絡帳	その他	未回答
1 救護	0	0	0	0	0	0	0
2 高齢者	134	50	104	55	150	22	13
3 障がい	28	5	8	3	16	6	3
4 児童	0	0	0	0	0	0	0
5 保育所	37	17	14	20	33	5	4
6 社協	1	0	1	0	0	0	0
7 複合施設	4	2	2	3	3	0	0
合計	204	74	129	81	202	33	20
割合	52.4%	19.0%	33.2%	20.8%	51.9%	8.5%	5.1%