

令和2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、令和2年7月～8月に実施した。

年度対比は、参考値として掲載した。

◆回収率

①調査対象 3,008 施設・事業所

②回答数 1,513 施設・事業所

③回収率 50.3 %

④過去の状況 [本報告書で年度対比した年度分を掲載] (※調査はH12年度から実施)

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02
対象施設	2,690	2,911	3,118	2,971	2,981	3,032	3,079	3,079	3,008
回収数	1,376	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527	1,318	1,513
回収率	51.2%	46.1%	48.4%	49.9%	45.7%	45.3%	49.6%	42.8%	50.3%

(参考) 調査対象施設

H23年度：救護・高齢者・障害・児童・授産所・保育所・社協・複合施設

H24年度～：救護・高齢者・障害・児童・保育所・社協・複合施設

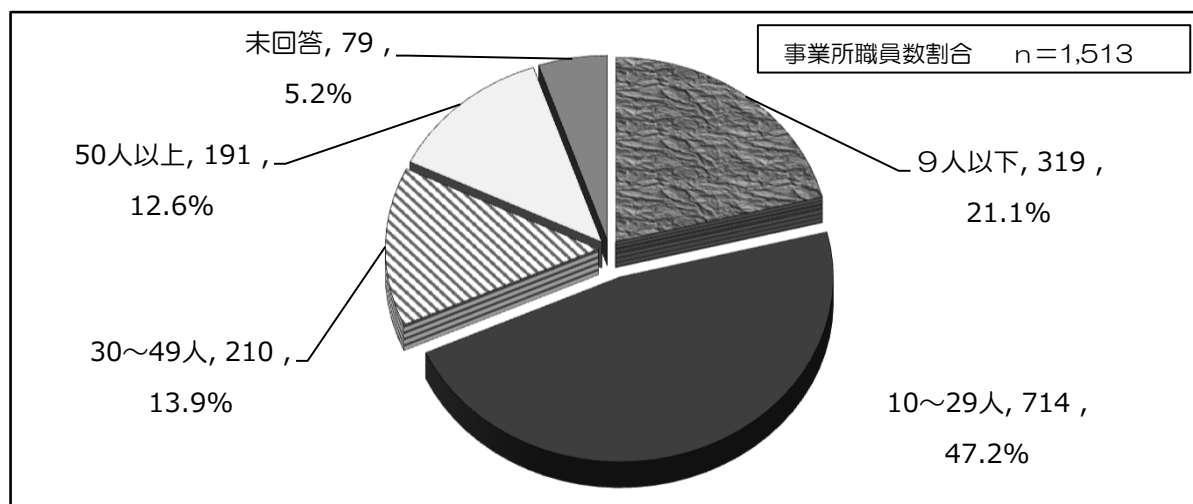
【基本事項】

◆事業種別

事業種別	事業所数
1 救護	6
2 高齢者	789
3 障がい	282
4 児童	30
5 保育所	356
6 社協	41
7 複合施設	9
合計	1,513

◆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	2	4	0	0	6
2 高齢者	152	380	89	129	39	789
3 障がい	127	93	31	16	15	282
4 児童	3	14	8	3	2	30
5 保育所	29	210	72	24	21	356
6 社協	3	13	5	18	2	41
7 複合施設	5	2	1	1	0	9
合計	319	714	210	191	79	1,513



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

第三者委員を「設置している」事業所は、7割（69.0%）

苦情受付担当者 (事業別)	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率
	1 救護	6	0	0	6	100.0%
	2 高齢者	781	8	0	789	99.0%
	3 障がい	279	2	1	282	98.9%
	4 児童	30	0	0	30	100.0%
	5 保育所	353	2	1	356	99.2%
	6 社協	39	2	0	41	95.1%
	7 複合施設	9	0	0	9	100.0%
	合計	1,497	14	2	1,513	98.9%

苦情解決責任者 (事業別)	事業種別	設置	未設置	未回答	事業所合計	設置率
	1 救護	6	0	0	6	100.0%
	2 高齢者	754	29	6	789	95.6%
	3 障がい	274	5	3	282	97.2%
	4 児童	30	0	0	30	100.0%
	5 保育所	343	7	6	356	96.3%
	6 社協	38	3	0	41	92.7%
	7 複合施設	9	0	0	9	100.0%
	合計	1,454	44	15	1,513	96.1%

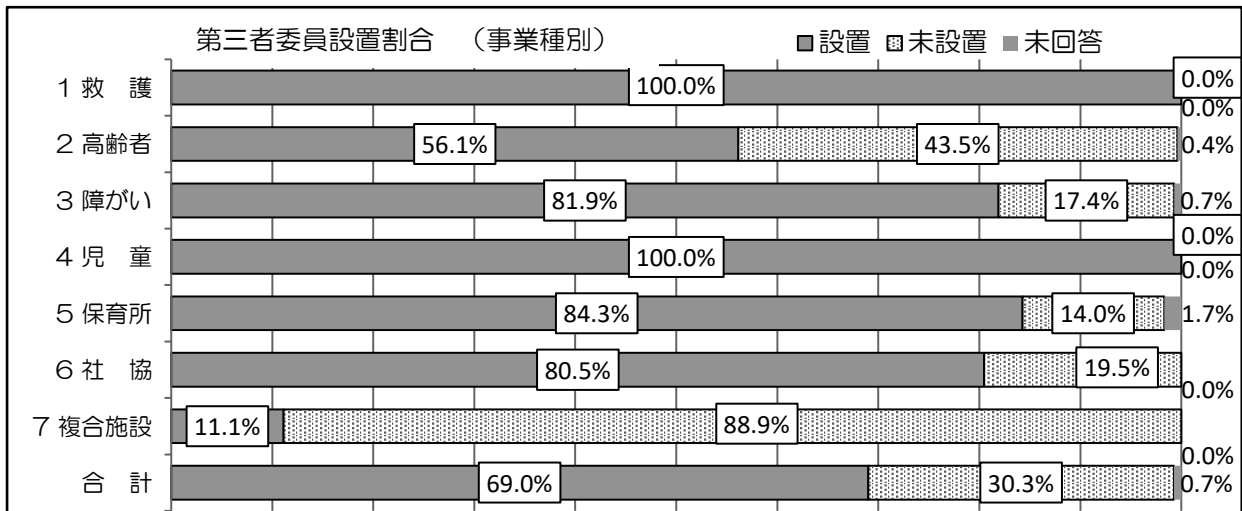
委員数未回答
0
65
23
4
46
0
0
138

※平均人数は、第三者委員数未回答事業所を除いて計算

第三者委員 (事業別)	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	6	0	0	6	100.0%	20	3.3
	2 高齢者	443	343	3	789	56.1%	1,058	2.8
	3 障がい	231	49	2	282	81.9%	492	2.4
	4 児童	30	0	0	30	100.0%	58	2.2
	5 保育所	300	50	6	356	84.3%	642	2.5
	6 社協	33	8	0	41	80.5%	103	3.1
	7 複合施設	1	8	0	9	11.1%	3	3.0
	合計	1,044	458	11	1,513	69.0%	2,376	2.6

◆年度別第三者委員設置割合

	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01	R02
全事業所数	1,343	1,508	1,483	1,363	1,374	1,527	1,318	1,513
設置事業所数	887	1,012	1,058	951	980	1,044	927	1,044
設置割合	66.0%	67.1%	71.3%	69.8%	71.3%	68.4%	70.3%	69.0%



◆第三者委員設置方法

「法人単位の設置」が半数以上（56.9%）

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	270	170	18	97	33	0	594	56.9%
事業所単位で設置	0	146	48	11	167	0	1	373	35.7%
その他	0	10	5	1	11	0	0	27	2.6%
未回答	0	17	8	0	25	0	0	50	4.8%
合計	6	443	231	30	300	33	1	1044	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1,434事業所の第三者委員設置状況）

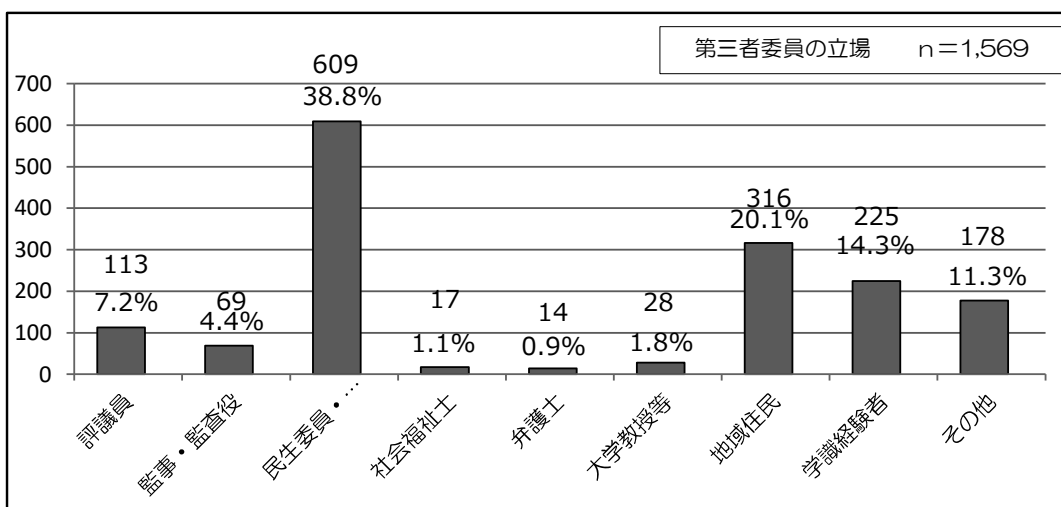
事業種別	9人以下		10~29人		30~49人		50人以上	
	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数	事業所数	設置数
1 救護	0	0	2	2	4	4	0	0
2 高齢者	152	67	380	185	89	66	129	100
3 障がい	127	93	93	80	31	29	16	13
4 児童	3	2	14	11	8	6	3	1
5 保育所	29	26	210	173	72	62	24	18
6 社協	3	2	13	10	5	4	18	16
7 複合施設	5	0	2	1	1	0	1	0
合計	319	190	714	462	210	171	191	148
設置割合	59.6%		64.7%		81.4%		77.5%	

問2 第三者委員の立場（複数回答）

「民生委員・児童委員」が最も多い⇒（38.8%）

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	合計
1 評議員	1	74	22	5	8	3	0	113
2 監事・監査役	0	31	28	2	3	5	0	69
3 民生委員・児童委員	3	229	75	12	275	15	0	609
4 社会福祉士	0	6	9	0	2	0	0	17
5 弁護士	0	2	7	2	2	1	0	14
6 大学教授等	0	9	12	4	3	0	0	28
7 地域住民	2	184	80	9	31	9	1	316
8 学識経験者	0	114	71	8	18	14	0	225
9 その他	2	80	55	8	21	11	1	178
合計	8	729	359	50	363	58	2	1,569

※その他の内訳 人権擁護委員、家族会(保護者会)代表、司法書士、教育関係者等となっている。

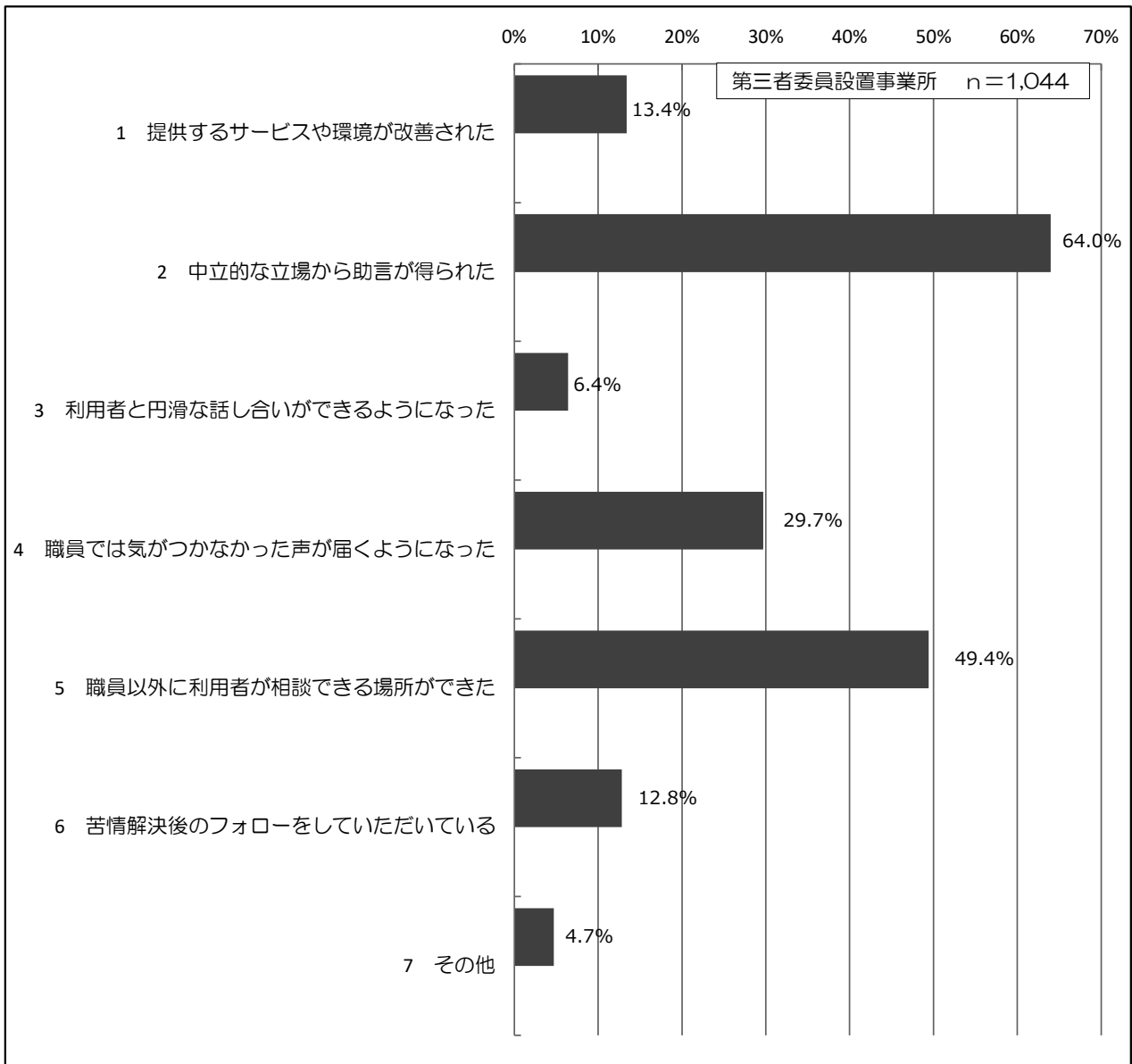


問3 第三者委員を設置したことによるメリット (複数回答)

「中立的な立場から助言が得られた」⇒ (64.0%)
 「職員以外に利用者が相談できる場所(人) ができた」⇒ (49.4%)

(複数回答)

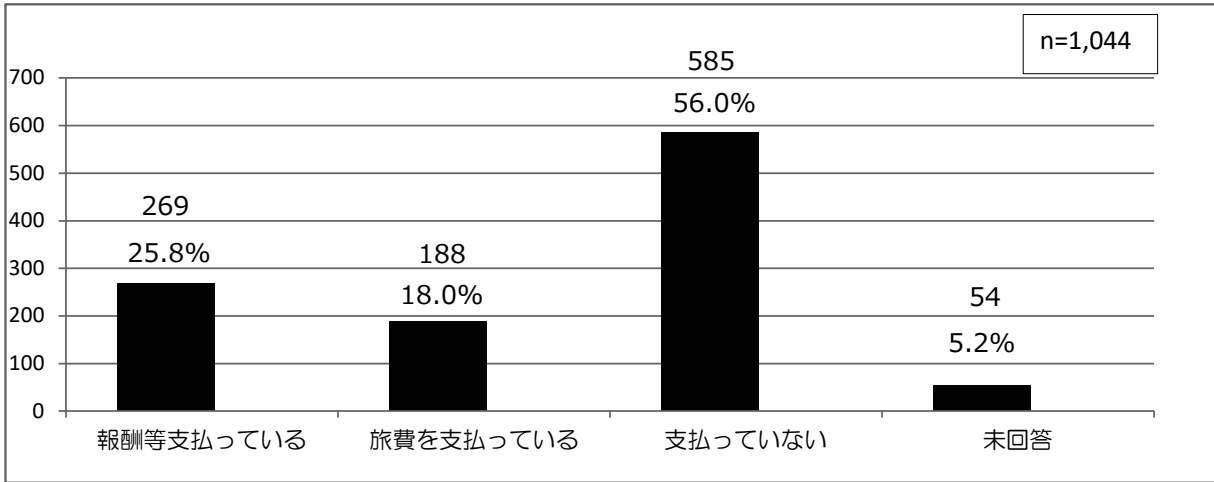
設置メリット	事業種別	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合施設	合計
	設置事業者数	6	443	231	30	300	33	1	1044
1 提供するサービスや環境が改善された		2	77	27	4	25	5	0	140
2 中立的な立場から助言が得られた		2	342	153	17	128	26	0	668
3 利用者と円滑な話し合いができるようになった		2	23	20	2	18	2	0	67
4 職員では気がつかなかった声が届くようになった		0	156	67	5	73	9	0	310
5 職員以外に利用者が相談できる場所(人) ができた		3	180	130	19	167	16	1	516
6 苦情解決後のフォローをしていただいている		0	66	34	1	29	4	0	134
7 その他		0	8	15	2	24	0	0	49
合計		9	852	446	50	464	62	1	1,884



問4 第三者委員への報酬等に支払について

第三者委員に報酬等を支払っていない事業所は、約6割（56.0%）

◆第三者委員への報酬等の支払い状況（複数回答）



◆事業所種別状況（報酬を複数の方法で支払っている事業所を含む、報酬支払方法未回答は除く）

	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
	年額固定	1回ずつ	その他				
1 救護	0	2	0	3	2	0	7
2 高齢者	27	116	2	100	215	10	470
3 障がい	3	57	10	60	113	8	251
4 児童	0	7	0	8	16	0	31
5 保育所	2	23	3	10	228	36	302
6 社協	2	14	3	6	11	0	36
7 複合施設	0	0	0	1	0	0	1
合計	34	219	18	188	585	54	1,098

◆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	0	0	0
2 高齢者	16	12,333	5,315	64	100,433	3,685
3 障がい	24	8,000	3,826	25	10,000	4,920
4 児童	0	0	0	3	0	4,250
5 保育所	1	0	3,350	16	0	3,785
6 社協	0	0	0	6	0	2,667
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
合計	40	10,600	4,366	63	85,361	4,122

報酬の最低金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	4,000
2 高齢者	5,000	1,000
3 障がい	8,000	1,000
4 児童	0	2,000
5 保育所	0	2,600
6 社協	2,000	849
7 複合施設	0	0

	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	2	0	4,500	0	0	0
2 高齢者	25	10,000	4,284	33	14,125	3,558
3 障がい	7	0	6,857	8	0	6,443
4 児童	2	0	30,025	0	0	0
5 保育所	10	0	6,672	1	0	3,350
6 社協	3	2,000	2,433	8	50,000	3,186
7 複合施設	0	0	0	0	0	0
合計	47	7,000	6,192	50	18,111	3,982

報酬の最高金額 【参考】

	年額	1回の額
1 救護	0	5,000
2 高齢者	200,000	13,000
3 障がい	10,000	20,000
4 児童	0	10,500
5 保育所	0	10,000
6 社協	50,000	6,200
7 複合施設	0	0

【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。

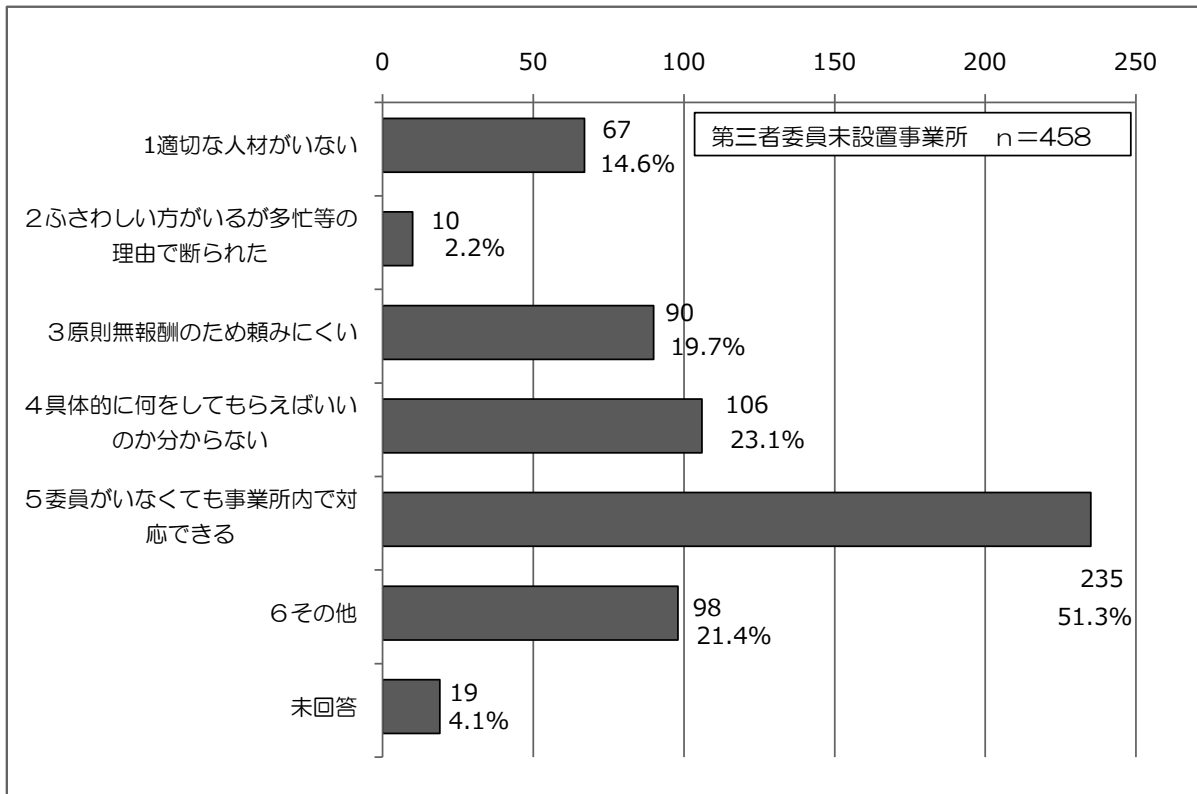
問5 第三者委員未設置の理由 (複数回答)

「委員がいなくても事業所内で対応ができる」が半数強 (51.3%)

◆事業所別第三者委員未設置の理由 (複数回答)

	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	58	0	0	1	3	5	67
2ふさわしい方がいるが多忙等の理由で断られた	0	10	0	0	0	0	0	10
3原則無報酬のため頼みにくい	0	66	12	0	4	3	5	90
4具体的に何をしてもらえばいいのかわからない	0	81	12	0	5	1	7	106
5委員がいなくても事業所内で対応できる	0	177	23	0	26	2	7	235
6その他	0	64	6	0	25	3	0	98
未回答	0	13	1	0	5	0	0	19
合計	0	469	54	0	66	12	24	625

◆第三者委員未設置の理由



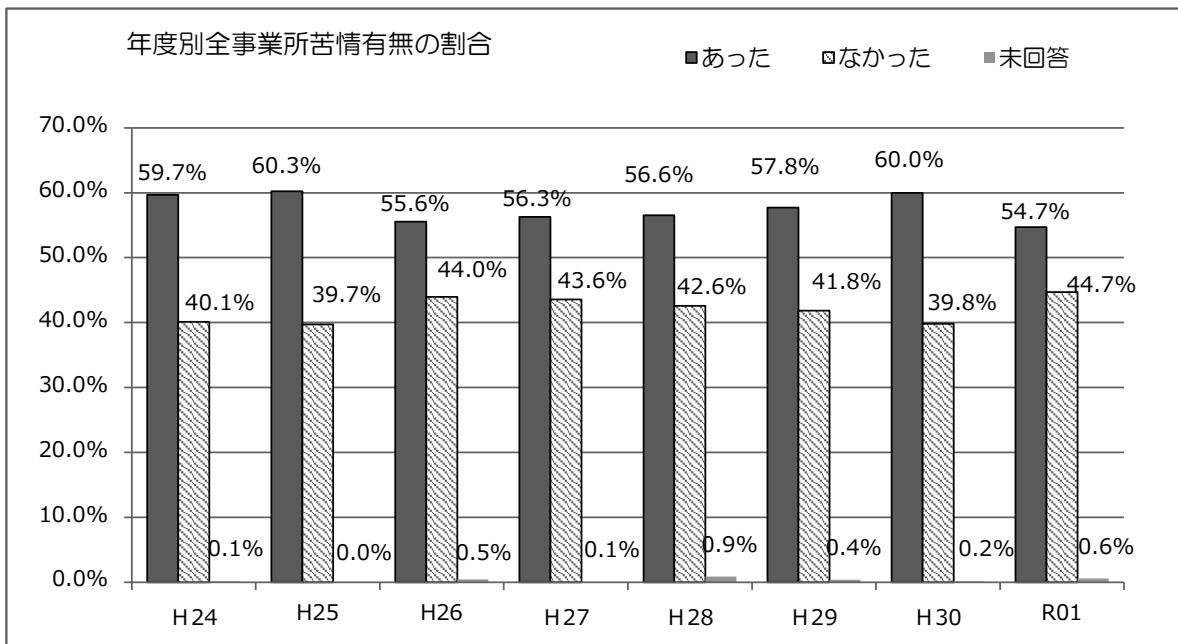
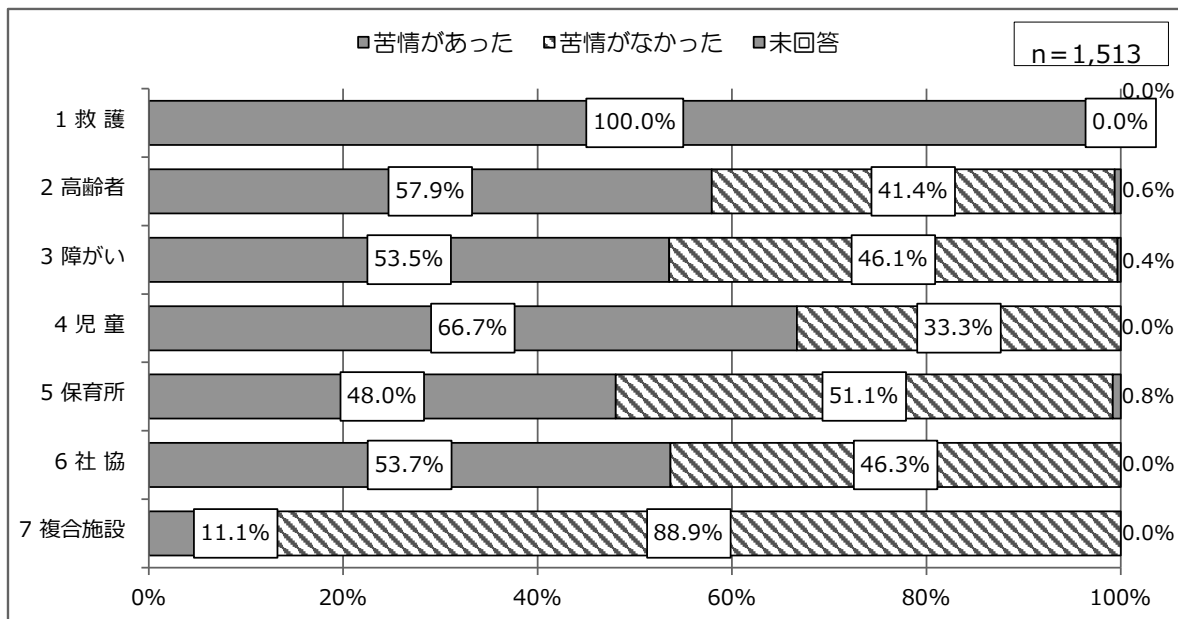
◆その他の意見 (一部)

必要性が明確でない。運営推進委員の方々から助言を頂いている
本社で同等体制あり
運営推進会議にて対応
行政に相談して対応している。
現在法人本部で設置調整中
設置に対する具体的な動きはない
必要とは思いますが、設置に向けての取り組みはしていない。

問6 苦情（意見、要望含む）の有無 【令和元年度実績】

令和元年度「苦情があった」と回答した事業所は、5割強（54.7%）

	令和元年度				H30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	0	0	6	5	1	0	6
2 高齢者	457	327	5	789	431	238	1	670
3 障がい	151	130	1	282	155	93	0	248
4 児童	20	10	0	30	13	10	0	23
5 保育所	171	182	3	356	167	165	1	333
6 社協	22	19	0	41	19	15	0	34
7 複合施設	1	8	0	9	1	3	0	4
合計	828	676	9	1,513	791	525	2	1,318



問7 苦情（意見、要望含む）はどなたから 【令和元年度実績】（複数回答）

家族からの申し出によるものが、最も多い ⇒ (75.5%)

◆救護

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	0	0	0	0	0
10~29	2	0	0	0	0	0
30~49	4	0	0	1	0	0
50以上	0	0	0	0	0	0
未回答	0	0	0	0	0	0
合計	6	0	0	1	0	0

◆高齢者

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	23	25	1	8	7	0
10~29	110	171	9	43	23	3
30~49	36	47	0	8	3	0
50以上	49	98	3	13	8	1
未回答	11	14	0	2	4	1
合計	229	355	13	74	45	5

◆障がい

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	37	19	4	3	7	1
10~29	37	29	5	0	0	0
30~49	21	21	4	1	7	0
50以上	10	12	1	0	5	1
未回答	4	4	1	0	2	0
合計	109	85	15	4	21	2

◆児童

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	0	0	0	0	0
10~29	2	9	0	0	1	0
30~49	5	4	0	0	2	0
50以上	1	2	0	0	0	0
未回答	1	0	0	0	0	0
合計	9	15	0	0	3	0

◆保育所

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	8	1	0	0	0
10~29	0	89	3	0	0	3
30~49	0	41	3	0	10	1
50以上	0	10	1	0	7	0
未回答	0	6	0	0	1	0
合計	0	154	8	0	18	4

◆社協

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	0	0	0	0	0	0
10~29	5	4	0	0	2	0
30~49	2	1	0	0	0	0
50以上	9	9	0	1	6	0
未回答	0	1	0	0	2	0
合計	16	15	0	1	10	0

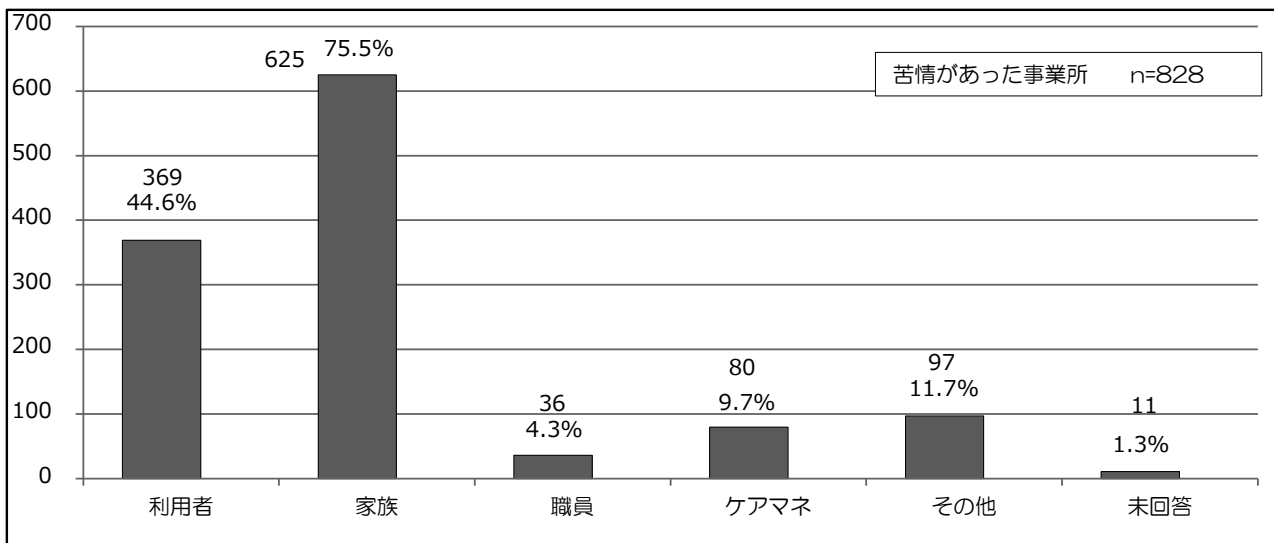
※利用者は保護者と推察されるので家族に算入した

◆複合

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

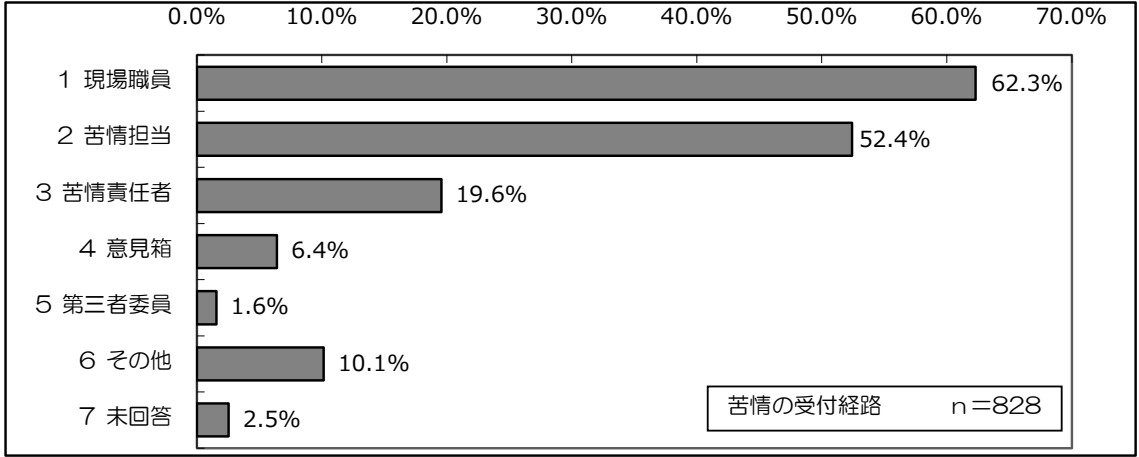
◎事業所全体（複数回答）

職員数(人)	利用者	家族	職員	ケアマネ	その他	未回答
9以下	60	52	6	11	14	1
10~29	156	303	17	43	26	6
30~49	68	114	7	10	22	1
50以上	69	131	5	14	26	2
未回答	16	25	1	2	9	1
合計	369	625	36	80	97	11
総合計						1,218



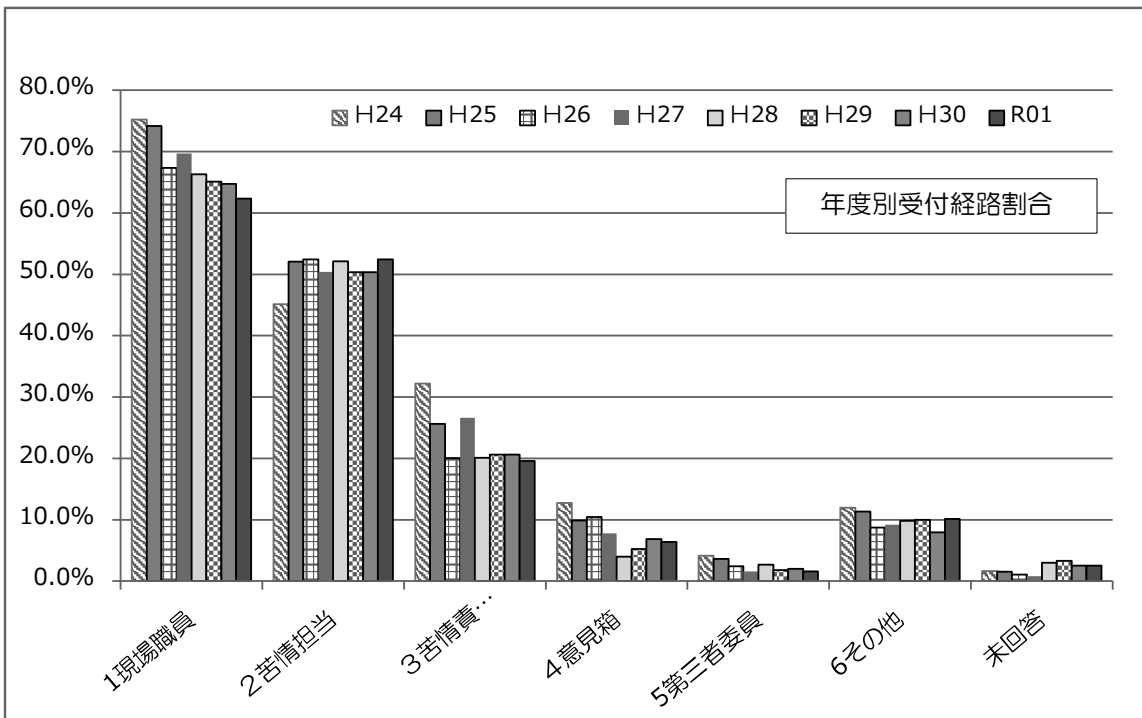
問8 苦情（意見、要望含む）の受付経路 【令和元年度実績】（複数回答）

「現場職員」⇒（62.3%） 「苦情受付担当者」⇒（52.4%）



◆年度別苦情の受付経路（複数回答）

	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01
1 現場職員	603	674	555	535	515	574	512	516
2 苦情担当	362	473	432	387	405	444	398	434
3 苦情責任者	258	233	165	204	156	182	163	162
4 意見箱	102	90	86	60	31	46	54	53
5 第三者委員	33	33	20	12	21	16	16	13
6 その他	96	103	72	71	76	88	63	84
未回答	13	14	9	6	23	29	20	21
申出経路計	1,467	1,620	1,339	1,275	1,227	1,379	1,226	1,283
事業所数	885	802	909	824	777	882	791	828



問9 苦情申立件数・内容 【令和元年度実績】

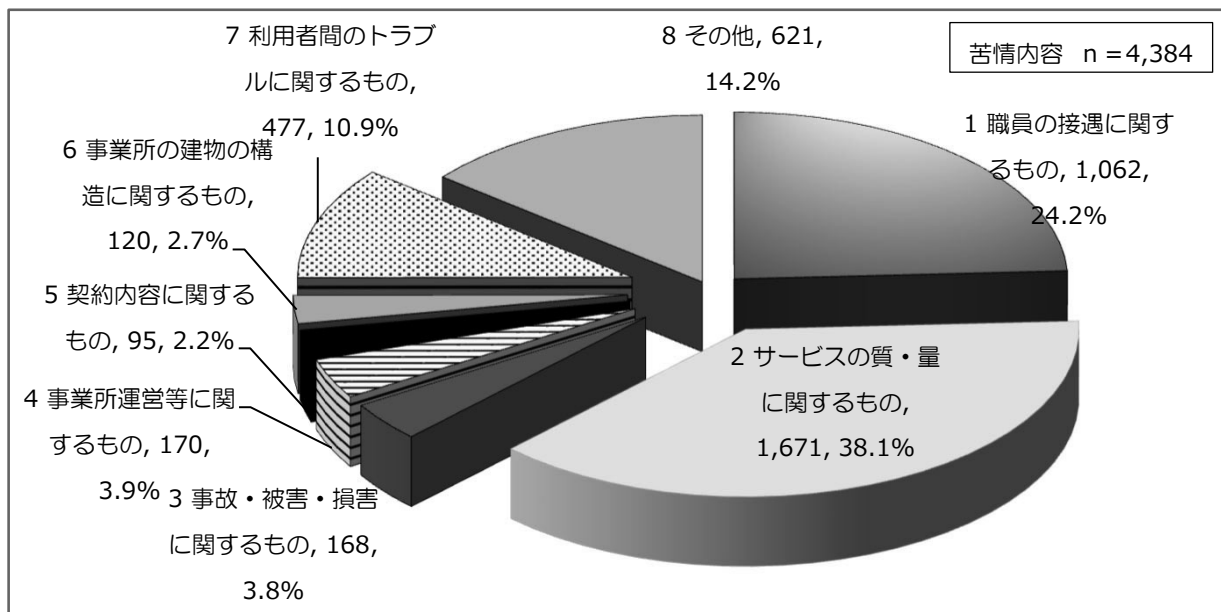
苦情があった事業所における申し出件数の平均 ⇒ 5.4件

◆事業所種別受付状況 （平均苦情件数は、未回答を除く）

	事業所数	令和元年度						平成30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	申し出の割合	苦情件数	平均苦情件数
1 救護	6	6	0	323	0	53.8	100.0%	213	42.6
2 高齢者	789	457	327	1,607	10	3.6	57.9%	1,676	4.0
3 障がい	282	151	130	1,307	2	8.8	53.5%	1,082	7.1
4 児童	30	20	10	521	0	26.1	66.7%	338	26.0
5 保育所	356	171	182	449	4	2.7	48.0%	521	3.2
6 社協	41	22	19	176	1	8.4	53.7%	82	4.6
7 複合施設	9	1	8	1	0	1.0	11.1%	5	5.0
合計	1,513	828	676	4,384	17	5.4	54.7%	3,917	5.0

◆苦情の内訳

「サービスの質・量」⇒ (38.1%) 「職員の接遇」⇒ (24.2%)

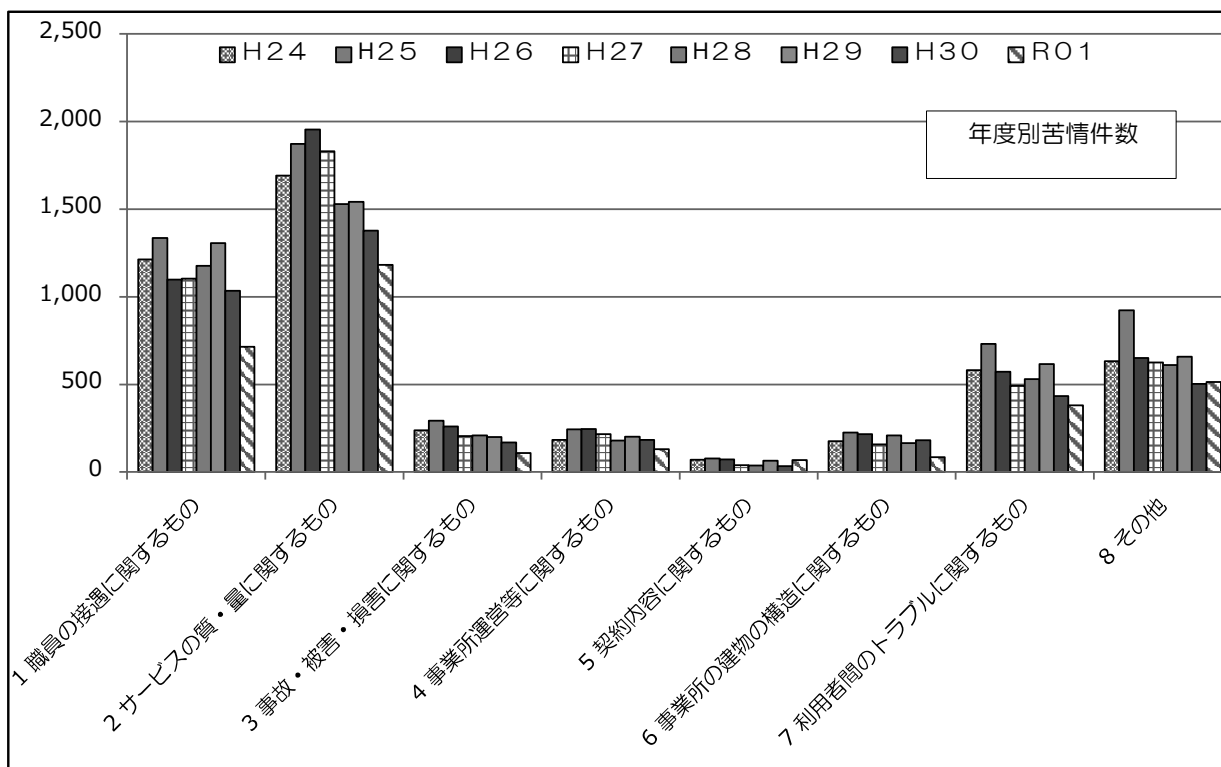


◆事業種別苦情内容

	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	62	491	247	38	170	54	0	1,062
2 サービスの質・量に関するもの	77	666	402	382	84	60	0	1,671
3 事故・被害・損害に関するもの	2	95	25	2	20	23	1	168
4 事業所運営等に関するもの	13	58	37	4	43	15	0	170
5 契約内容に関するもの	15	22	33	10	12	3	0	95
6 事業所の建物の構造に関するもの	10	37	37	3	32	1	0	120
7 利用者間のトラブルに関するもの	93	118	203	26	33	4	0	477
8 その他	51	120	323	56	55	16	0	621
合計	323	1,607	1,307	521	449	176	1	4,384

◆年度別苦情申立件数

関連する項目	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R01
1 職員の接遇	1,214	1,335	1,099	1,103	1,177	1,306	1,035	714
2 サービスの質・量	1,692	1,873	1,955	1,830	1,530	1,542	1,378	1,182
3 事故・被害・損害	238	292	260	206	209	199	168	109
4 事業所運営等	183	244	245	216	180	201	184	130
5 契約内容	70	77	72	38	37	65	34	69
6 事業所の建物の構造	176	225	216	157	208	164	182	84
7 利用者間のトラブル	581	732	572	492	531	616	434	381
8 その他	632	923	650	626	610	658	502	514
合計	4,786	5,701	5,069	4,668	4,482	4,751	3,917	3,183



◆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

申し出のあった苦情の中で第三者委員が関わった件数は、1割強（11.2%）

◆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	62	31	77	10	2	0	13	0	15	7	10	0	93	9	51	0	323	57	17.6%
2 高齢者	325	23	362	11	60	3	41	1	15	0	22	0	78	3	79	6	982	47	4.8%
3 障がい	224	22	391	127	23	2	30	2	33	29	31	2	183	26	315	67	1,230	277	22.5%
4 児童	38	2	382	5	2	1	4	0	10	0	3	0	26	1	56	0	521	9	1.7%
5 保育所	143	3	66	0	14	0	37	0	7	0	15	0	23	2	36	5	341	10	2.9%
6 社協	52	0	56	0	18	0	9	0	3	0	1	0	4	0	16	0	159	0	0.0%
7 複合施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
全体	844	81	1,334	153	119	6	134	3	83	36	82	2	407	41	553	78	3,556	400	11.2%
%	9.6%		11.5%		5.0%		2.2%		43.4%		2.4%		10.1%		14.1%				

問10 第三者委員が関わったことによる効果・利点

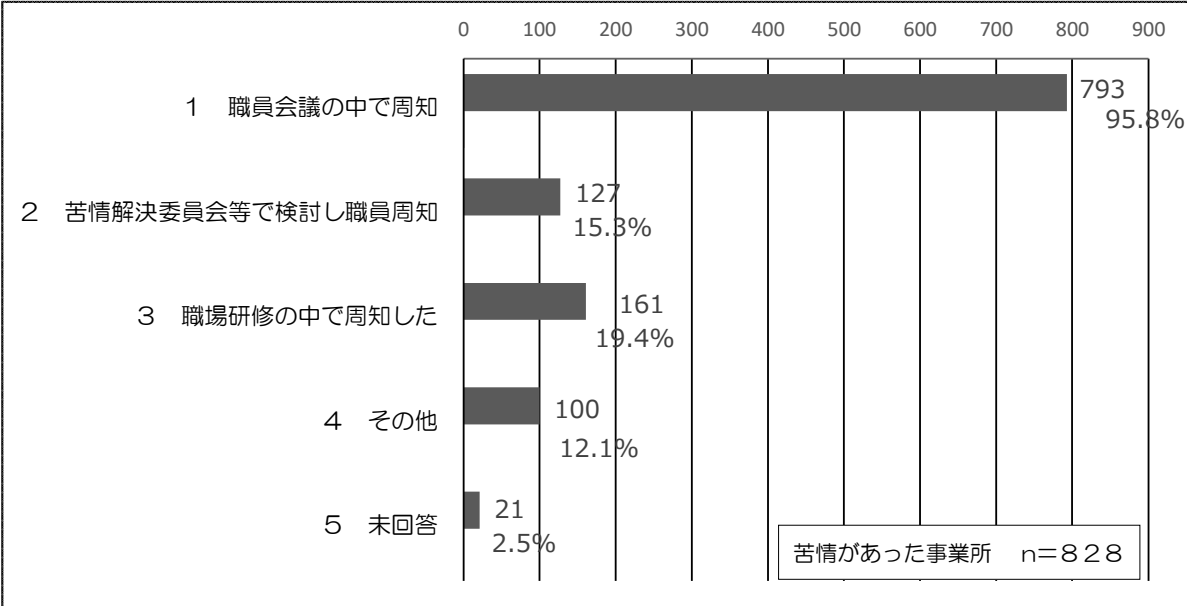
高齢者	第三者員との面談の中で、出てきた意見であったため。
	第三者委員の方より、助言をいただき、助言をもとに施設内部での徹底を図った。
	苦情解決委員会の中で、アドバイスを頂き、実践でき今後の参考とすることができた。
	第三者からの客観的な意見により、質の向上に繋げる事ができています。
	家族がまず第三者委員に相談し、第三者委員より施設に苦情内容について連絡を受ける形のものがあり、家族としては、預かってもらっている立場上、直接いいつらかったことが、苦情として明確になり、対応も迅速にできた。
	施設内にいると、お客様の声、地域住民の声があまり解からない。その為、外部からの声が聴ける第三者委員会のおかげで、ニーズがわかる時がある。
	家族の視点に立った意見や指摘を頂く事ができた。家族や外部から見た時の長期入居、短期入所の違いについて、職員は分かっているも家族には不明な点が多い。このような少しの行き違いが苦情に繋がっていく。
	当事者の間に第三者が入る事によって、お互い冷静に話し合いができ、公平で納得のいく解決ができた。
	サービスの質に関する苦情に対して、利用者サイド、職員サイドからの意見が聞かれ、安心することができました。
	第三者のご意見をお聞きし、事業所での苦情対応の仕方について助言をいただき、現場で活かしている。
	第三者委員会が直接的に関わりはなかったが、事例報告を行っているので、解決方法の見直しや職員に対するねぎらい等その後に活かせるアドバイスがいただけた。
	客観的または利用者目線での助言をいただけた事で、施設が意識しなければならない点について理解した上で対応できた。その後の対応にも活かすことができた。
	全ての苦情において、第三者委員の方に報告をさせて頂いた。利用者様が家族から直接連絡があったということは聞いていないが、万が一家族等より第三者委員の方に連絡があったことを考えると、事前に電話しておくことで、施設側として安心できる。
	全ての苦情において、第三者委員の方に報告済。解決中のさなか、また直接第三者委員に苦情申立てがあったという事例はないが、苦情受付の窓口を幅広く設置しているという点で、契約時、申込時にご家族より「安心ですね」と声を頂いている。
	互いの思いを傾聴していただきました。それぞれの不信や誤解を是正して下さい、もつれた感情をときほぐして頂きました。以降の関係が円滑な状態となりました。
	利用者間のトラブルも、いつも関わっている職員が聞くよりも第三者委員の方が聞くことで、落ち着いて話ができ、また公平な意見を受け入れられたと思う。
	ご利用者様が、職員に直接話されないことを、聞いてくださり、サービス内容の見直しを行い、活動プログラムに組み入れ、楽しみが増し、よりコミュニケーションが深まった。また、歩行の改善にもつながり、日常生活の質の向上にもなった。
	施設の中だけで考えていくより、中立的な立場から意見を得られるので、家族、利用者への対応も円滑な話し合いができるようになる。
	中立的な立場から助言が得られるので、利用者、家族と円滑に話し合いができるようになった。
接遇に対して初めて自分達の行動を振り返る機会となった。	
第三者委員の訪問よりご意見を頂き改善に繋がった。	
障がい	中立的な立場から、助言・検討を受け、対応することができた。
	職員では、聞き取れなかった苦情・要望を引き出して頂くことができた。
	地域の中での施設の評価を知ることができ、改善につながった。具体的な意見や苦情を聞く事ができた。

障 が い	職員には話しづらい内容を、第三者委員にて聞き取ることができ、対応することができた。
	意見箱を第三者委員が開けているのに関わった。昨年については、あまり効果を感じていないが、職員に直接要望として伝えるにできなかったものが、「手紙」という形をとることで伝えやすくなったかもしれない。
	第三者の立場から聞き取りを行って頂き、専門的立場で公平かつ理解しやすく結果を伝えて頂いた。その結果、その後の苦情は無くなった。
	第三者委員が関わったことによって、改善により効果が上がったとく事ではないが、やはり、利用者、第三者、施設がともに相談案件について、考え合う、話し合う事は有意義だと感じています。
	当施設では、毎月1回ご利用者様と施設職員との対話会を開催しております。この対話会では、日々の意見箱投稿の要望等にも意見交換をしています。更に、この回に第三者委員様にもご来園、ご参加頂いている事が、ご利用者様も色々ご納得いただきやすい議論が展開されている。
	第三者委員の方に入って頂くことで、利用者さんの願いや思いが、事業所や法人に届く様になったと感じた。また、苦情内容を真摯に受け取る事が出来るようになった。法人内の課題が抽出しやすくなった。
	職員以外で困っていること、悩んでいる事を話せるという安心感が出ていると思います。
	中立的な立場から助言が得られ、利用者の方との話し合いを解決に向けスムーズに行えた。
	客観的な視点に立ち、双方の話を聞いて下さった事がよかったことです。
	苦情の正当性に関して、ご本人（利用者）の思い込みが強く反映されていることに本人が気づいてくれた。職員のより良い対応を考える良いきっかけとなった。
	第三者委員が関わった訳ではないが、第三者委員会を開催し、事例報告を行いました。支援内容や対策、対応の定期的な見直しや資料の提示を年に1回ではなく、半年に1回にしてほしいなどの意見がありました。今後の対応のやり方について、良いアドバイスとエールをいただきました。
	当事者から話を伺っていたが、苦情とは捉えていなかった。しかし、第三者委員には、苦情として伝えていたことから、真摯に、また謙虚に受け止めることの重要性を再認識した。
	事業所内職員とは違う視点でのご意見がいただけ、支援の見直しをする機会となった。
	利用者本人にとって、自分の思いを多くの関係者に知ってもらえることが、安心感につながった。
要望や思いを話す機会が増えてきていると思います。第三者委員の皆様には、利用者学習会（人権等）にも参加いただき、利用者の様子をご確認いただき、助言をしてもらっております。昨年度、見直しをしておりました「行事運営」においても状況をお伝えしながら情報交換を行っております。	
第三者委員の関わりにより、職員からの視点だけでなく中立かつ客観的なかわりをもって頂くことで、サービスの質が向上し、改善されている。また、外部の方を通して開かれた施設づくりの一環となっている。	
第三者委員が中立的にある事により、ご家族も相談し易く、施設との関係も円滑な解決になりました。	
児 童	利用者（入所児童）が、職員以外の第三者に相談したり、話を聞いてもらえる機会が確保されることで、安心感や透明性の確保ができる。職員としても見直しや改善策について考える機会となる。結果的に、より良い職場環境作り、運営に繋がられる。
	第三者委員には、経過報告をして、裁判になる可能性についても相談する。第三者委員の直接介入はなかった。裁判には至らなかった。
	冷静な立場で意見をもらい、行政と共に解決に向けて進むことができた。
保 育 所	中立的な立場からの意見であり、利用者も納得できる解答となった。自分達では思い浮かばないような対応方法であった。
	中立的な立場から助言が得られた。
	苦情として第三者委員に承知してほしいこととして報告した。
	第三者委員が関わって下さったことにより、その後の対応についてアドバイスをいただくことができた。
	およそ対応の終わった後であったが、第三者委員会で事例として報告した。第三者委員2名より、申出人には、このような思いもあるのではないかと？このような対応の仕方もあったのではないかと等、様々な意見を頂き、改めて気付かされたことがあった。

問11 申し出のあった苦情の職員への周知方法

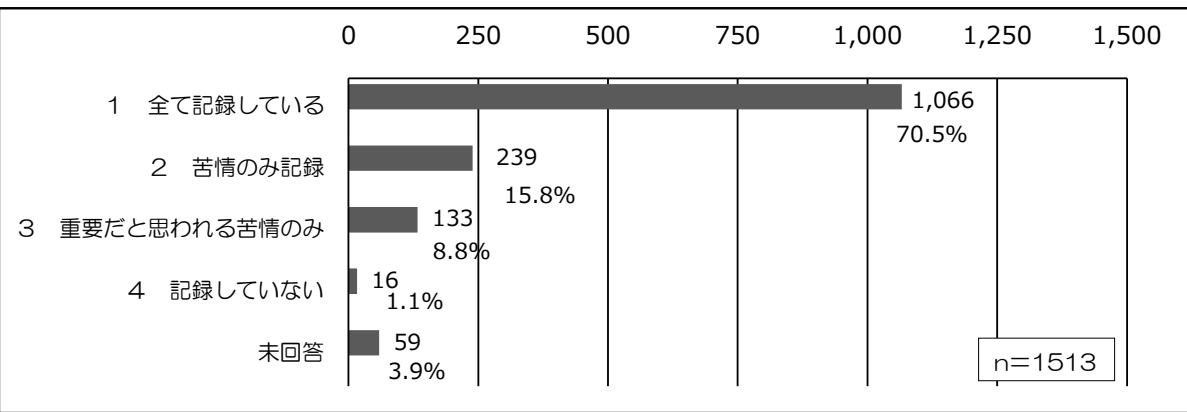
【令和元年度実績】（複数回答）

「職員会議の中で周知した」⇒（95.8%）



問12 受け付けた苦情(意見、要望含む)の記録状況

「全て記録している」事業所は、約7割（70.5%）



◆事業所種別の記録状況

	救護	高齢者	障がい	児童	保育所	社協	複合	合計
1 全て記録している	3	600	207	22	193	33	8	1,066
2 苦情のみ記録している	2	118	46	7	62	3	1	239
3 重要だと思われる苦情のみ	1	40	23	1	66	2	0	133
4 記録していない	0	4	1	0	10	1	0	16
5 未回答	0	27	5	0	25	2	0	59
合計	6	789	282	30	356	41	9	1,513

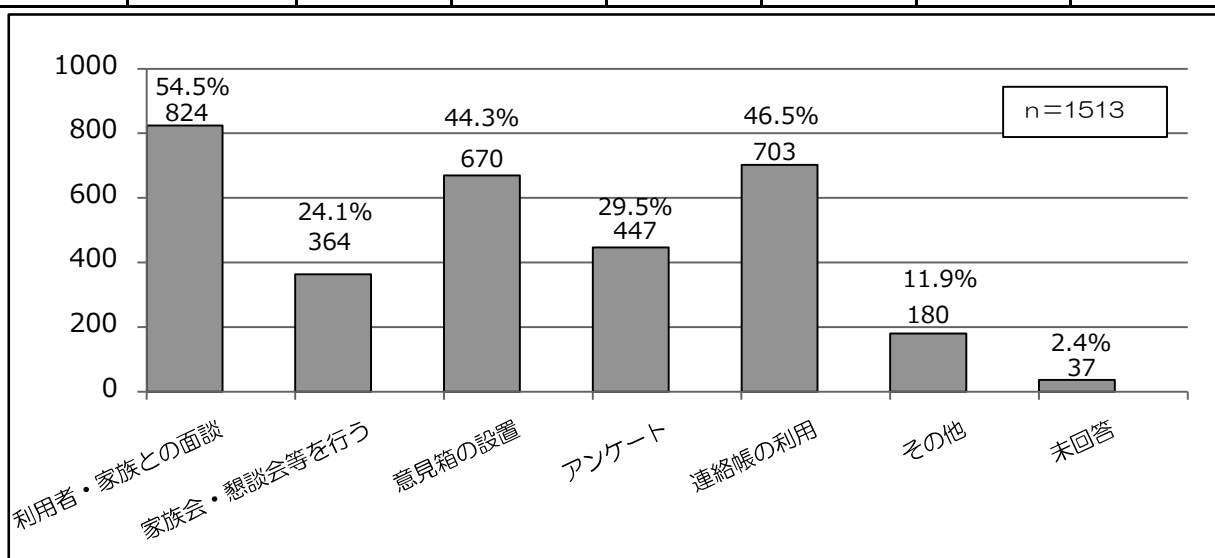
問13 苦情を取り入れるための工夫（複数回答）

「利用者・家族との面談」⇒（54.5%）

「連絡帳を利用している」⇒（46.5%）

◆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	2	2	6	1	1	5	0
2 高齢者	361	172	423	245	347	99	15
3 障がい	205	79	124	57	124	28	4
4 児童	20	8	20	13	11	5	0
5 保育所	218	92	87	113	199	37	17
6 社協	12	11	10	16	18	6	1
7 複合施設	6	0	0	2	3	0	0
合計	824	364	670	447	703	180	37



◆第三者委員設置事業所の場合（n=1044）

	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	2	2	6	1	1	5	0
2 高齢者	214	115	282	165	154	49	10
3 障がい	166	75	109	55	109	20	4
4 児童	20	8	20	13	11	5	0
5 保育所	186	81	82	93	173	28	15
6 社協	10	11	10	13	16	4	1
7 複合施設	0	0	0	1	1	0	0
合計	598	292	509	341	465	111	30
割合	57.3%	28.0%	48.8%	32.7%	44.5%	10.6%	2.9%

◆第三者委員未設置事業所の場合（n=458）

	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	146	57	139	78	191	49	5
3 障がい	37	4	14	2	14	8	0
4 児童	0	0	0	0	0	0	0
5 保育所	29	11	5	18	25	8	1
6 社協	2	0	0	3	2	2	0
7 複合施設	6	0	0	1	2	0	0
合計	220	72	158	102	234	67	6
割合	48.0%	15.7%	34.5%	22.3%	51.1%	14.6%	1.3%