

平成 21 年度
「福祉サービス事業者の苦情解決に
関するアンケート」報告書

社会福祉法人静岡県社会福祉協議会
静岡県福祉サービス運営適正化委員会

目次

はじめに	・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1 調査の概要	・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2 調査結果		
回収率	・・・・・・・・・・・・・・・・	3
苦情体制について	・・・・・・・・・・・・・・・・	5
第三者委員について	・・・・・・・・・・・・・・・・	20
事業所に寄せられた苦情受付件数	・・・・・・・・	29
事業所で受け付けた苦情対応事例	・・・・・・・・	30

はじめに

社会福祉法の施行により、福祉サービスが措置から契約制度へ転換し、10年が経過しようとしています。社会福祉法では、利用者保護事業の一つとして新たに事業者段階における苦情の適切な解決の仕組みとともに、全ての都道府県社会福祉協議会に「福祉サービス運営適正化委員会」を設置することを定めています。

平成12年10月に発足した「静岡県福祉サービス運営適正化委員会」では、「苦情解決合議体」を設置し、事業者段階で解決が難しいケースに対する支援とともに、研修会の開催や参考資料の作成など事業者段階での適切な苦情解決の支援に取り組んでまいりました。

平成16年度には、その一環として「福祉サービスの苦情解決事業実施状況アンケート調査」を実施し、実情の把握と情報提供を行ったところです。

このたび、前回の調査実施からの5年間での経年変化を含め、現在の状況を確認するため、再度同様の調査を実施いたしました。お忙しい中、調査に御協力いただいた各事業者の皆様には深く感謝申し上げます。

今後も、事業者段階での適切な苦情解決の仕組みづくり、ひいては福祉サービスのさらなる質の向上が図られるよう御協力をお願いいたします。本調査がその一助となれば幸いです。

平成22年4月

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

調査の概要

1 調査目的

県内の福祉サービス事業者における苦情解決事業の取り組み状況を把握し、今後の事業者段階における苦情解決体制作りに活かす。

2 調査実施時期

平成 21 年 7 月

3 調査対象

社会福祉法第 2 条に基づく社会福祉施設、社会福祉協議会、老人保健施設
合計 3,765 か所

4 調査方法

質問紙を用いた郵送法

5 調査内容

- ・ 苦情受付窓口の設置状況
- ・ 苦情の記録
- ・ 苦情解決の仕組みに関する周知方法
- ・ 第三者委員の設置状況
- ・ 苦情受付件数、内容

6 回収率

37.9% (1,426/3,765)

※平成 16 年度にも同様の調査を実施した。(当時の対象数は 2,475)

調査の結果

回収

施設の種類		配布数	回収数	回収率	
保護施設	救護施設	8	0	0.0%	
	宿泊提供施設	1	0	0.0%	
	医療保護施設	1	0	0.0%	
児童福祉施設等	乳児院	4	4	100.0%	
	母子生活支援施設	3	2	66.7%	
	児童養護施設	12	8	66.7%	
	知的障害児施設	9	6	66.7%	
	知的障害児通園施設	7	4	57.1%	
	肢体不自由児施設	1	1	100.0%	
	肢体不自由児療護施設	1	0	0.0%	
	重症心身障害児施設	6	4	66.7%	
	重症心身障害児(者)通園施設	11	3	27.3%	
	障害児(者)地域療育支援センター	21	1	4.8%	
	情緒障害児短期治療施設	1	1	100.0%	
	児童自立支援施設	1	1	100.0%	
	児童家庭支援センター	1	1	100.0%	
	放課後児童クラブ	435	59	13.6%	
	助産施設	13	1	7.7%	
	保育所	509	231	45.4%	
	へき地保育所	6	3	50.0%	
	児童館	44	18	40.9%	
	児童遊園	142	4	2.8%	
	老人福祉施設	養護老人ホーム	27	14	51.9%
特別養護老人ホーム		184	145	78.8%	
老人短期入所施設		22	16	72.7%	
軽費老人ホーム		45	32	71.1%	
老人福祉センター		53	22	41.5%	
老人デイサービスセンター		734	283	38.6%	
老人休養ホーム		1	0	0.0%	
老人憩の家		16	2	12.5%	
認知症高齢者グループホーム		257	78	30.4%	
訪問介護			20		
居宅介護支援事業所			2		
障害者自立支援法施設等		居宅介護・重度訪問介護・行動援護事業	253	52	20.6%
		生活介護事業	72	67	93.1%
	児童デイサービス事業	12	6	50.0%	
	短期入所事業	98	10	10.2%	
	重度障害者等包括支援事業	2	1	50.0%	
	自立訓練(機能訓練)事業	6	3	50.0%	
	自立訓練(生活訓練)事業	26	8	30.8%	
	就労移行支援事業	37	20	54.1%	
	就労継続支援(A型)事業	10	7	70.0%	
	就労継続支援(B型)事業	113	66	58.4%	
	共同生活介護事業	35	20	57.1%	
	共同生活援助事業	79	13	16.5%	
	相談支援事業	70	34	48.6%	

社会福祉施設種別コード表

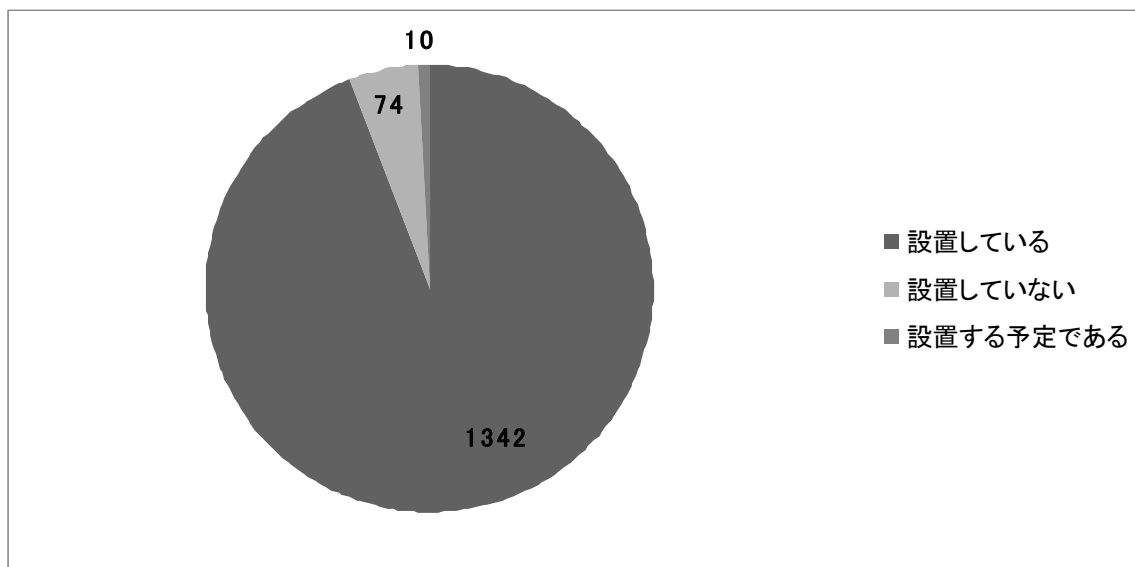
施設の種別	配布数	回収数	回収率	
身体障害者福祉施設	旧身体障害者更生施設	5	5	100.0%
	旧身体障害者療護施設	9	7	77.8%
	旧身体障害者授産施設	4	2	50.0%
	旧身体障害者通所授産施設	3	3	100.0%
	旧身体障害者福祉ホーム	1	1	100.0%
	身体障害者福祉センター	4	3	75.0%
	聴覚障害者情報提供施設	1	0	0.0%
知的障害者福祉施設	旧知的障害者更生施設	46	32	69.6%
	旧知的障害者授産施設	18	11	61.1%
	旧知的障害者小規模通所授産施設	2	0	0.0%
	旧知的障害者通勤寮	3	1	33.3%
	障害者小規模作業所	60	8	13.3%
	重度障害児(者)生活訓練ホーム	14	5	35.7%
	心身障害者生活寮	22	2	9.1%
	知的障害者生活支援センター	1	1	100.0%
	障害者就業・生活支援センター	7	3	42.9%
婦人保護施設	婦人保護施設	1	0	0.0%
精神障害者社会復帰施設	精神障害者通所授産施設	5	2	40.0%
	精神障害者生活訓練施設(援護寮)	6	4	66.7%
	精神障害者福祉ホーム	2	2	100.0%
	障害者小規模作業所(精神関係)	16	2	12.5%
	精神障害者共同住居	8		0.0%
社会福祉一般施設	無料低額宿泊所	3	1	33.3%
	無料低額診療施設	3		0.0%
	無料低額老人保健施設	2		0.0%
その他	社会福祉協議会	37	28	75.7%
	老人保健施設	93	30	32.3%
合計		3765	1426	37.9%

※事業種別は回答事業所に記入してもらう形であった。

複数の事業を実施している事業所があるため、本会からの発送数よりも回収数が多いケースがある。

1 苦情体制について

(1) 苦情受付窓口



施設の種類	設置している		設置していない		設置する予定		合計
児童福祉施設等	294	83.5%	52	14.8%	6	1.7%	352
老人福祉施設	603	98.2%	11	1.8%	0	0.0%	614
障害者自立支援法施設	305	99.3%	2	0.7%	0	0.0%	307
身体障害者福祉施設	18	85.7%	3	14.3%	0	0.0%	21
知的障害者福祉施設	55	87.3%	5	7.9%	3	4.8%	63
精神障害者社会復帰施設	8	80.0%	1	10.0%	1	10.0%	10
社会福祉一般施設	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1
社会福祉協議会	28	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	28
老人保健施設	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	30
合計	1342	94.1%	74	5.2%	10	0.7%	1426

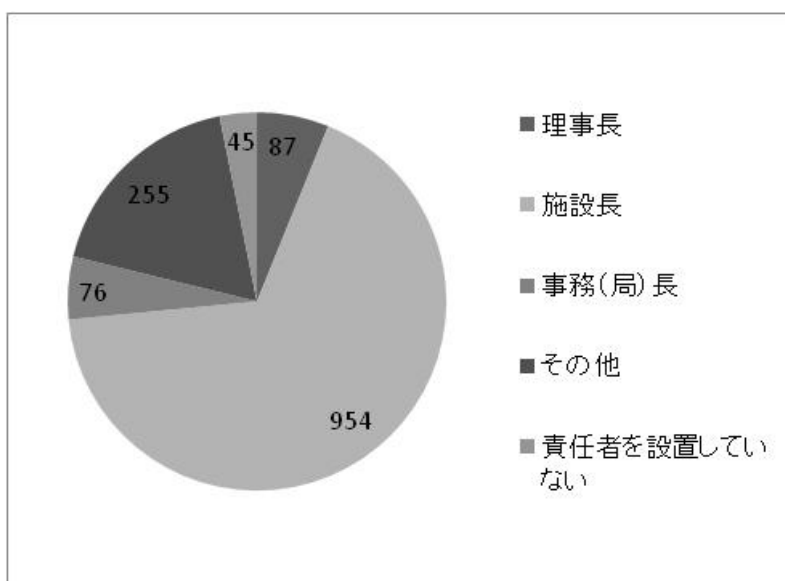
回答した事業所のうち、94%が苦情受付窓口を設置していると回答した。
種類別にみると、児童福祉施設の苦情受付窓口設置率が若干低い結果となった。

【平成16年実施の同調査との比較】※

16年時の苦情受付窓口の設置率は全体で90%であり、設置率は向上している。

※16年時の調査と比較すると調査対象(数)を大幅に増やしたため、参考までの比較である。

(2) 苦情解決責任者の職



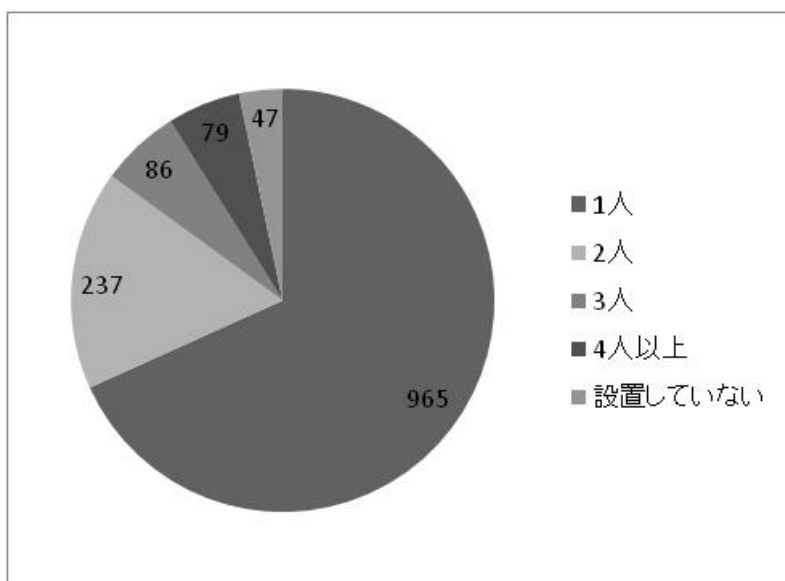
施設の種類	理事長		施設長		事務局長		その他		設置していない		合計
児童福祉施設等	18	5.2%	236	68.2%	10	2.9%	51	14.7%	31	9.0%	346
老人福祉施設	34	5.6%	428	70.2%	18	3.0%	124	20.3%	6	1.0%	610
障害者自立支援法施設	26	8.5%	204	66.4%	19	6.2%	58	18.9%	0	0.0%	307
身体障害者福祉施設	0	0.0%	17	81.0%	0	0.0%	2	9.5%	2	9.5%	21
知的障害者福祉施設	4	6.3%	50	79.4%	2	3.2%	4	6.3%	3	4.8%	63
精神障害者社会復帰施設	3	27.3%	6	54.5%	1	9.1%	0	0.0%	1	9.1%	11
社会福祉一般施設	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
社会福祉協議会	1	3.7%	1	3.7%	16	59.3%	9	33.3%	0	0.0%	27
老人保健施設	1	3.3%	12	40.0%	9	30.0%	7	23.3%	1	3.3%	30
合計	87	6.1%	954	67.3%	76	5.4%	255	18.0%	45	3.2%	1417

苦情解決責任者の職は「施設長」が最も多く67%を占めた。「その他」には「管理職」と記入している事業者が多かった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時には苦情解決責任者の80%が「施設長」であった。

(3) 苦情受付担当者の設置人数



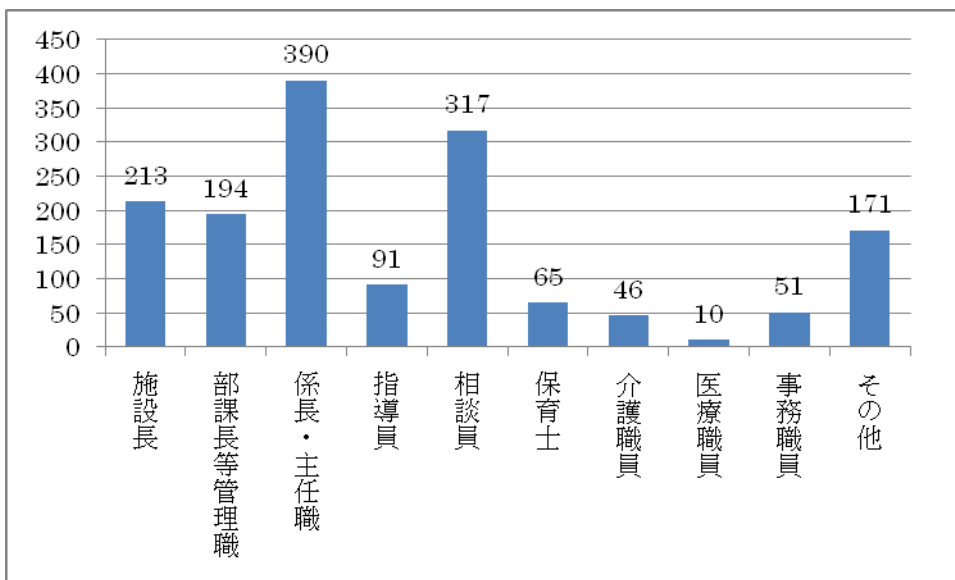
施設の種類	1人		2人		3人		4人以上		設置していない	合計	
児童福祉施設等	240	68.8%	54	15.5%	10	2.9%	9	2.6%	36	10.3%	349
老人福祉施設	388	63.9%	122	20.1%	47	7.7%	47	7.7%	3	0.5%	607
障害者自立支援法施設	251	82.0%	34	11.1%	13	4.2%	8	2.6%	0	0.0%	306
身体障害者福祉施設	15	75.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%	2	10.0%	20
知的障害者福祉施設	42	67.7%	9	14.5%	7	11.3%	1	1.6%	3	4.8%	62
精神障害者社会復帰施設	8	72.7%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	11
社会福祉一般施設	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
社会福祉協議会	12	44.4%	6	22.2%	2	7.4%	7	25.9%	0	0.0%	27
老人保健施設	8	26.7%	10	33.3%	6	20.0%	5	16.7%	1	3.3%	30
合計	965	68.2%	237	16.8%	86	6.1%	79	5.6%	47	3.3%	1414

苦情受付担当者の設置人数は「1人」が最も多く68%であった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時の苦情受付担当者の設置人数も「1人」が68%であり、比率は変わっていない。

(4) - 1 苦情受付担当者の職種（重複回答あり）



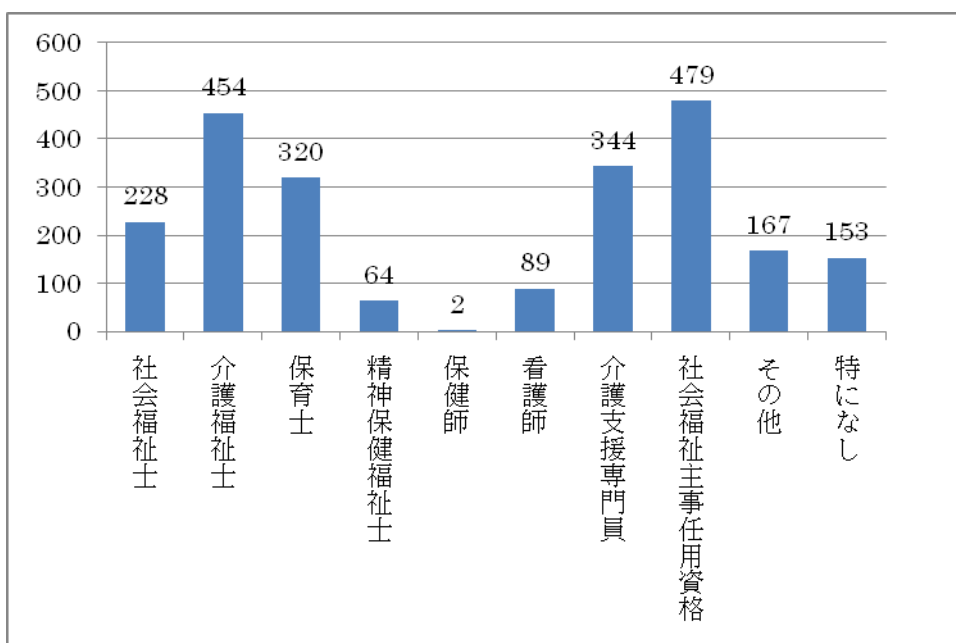
施設の種類のり	施設長	部課長等	係長・主任	指導員	相談員	保育士	介護職員	医療職員	事務職員	その他	合計
児童福祉施設等	38	27	163	25	7	65	3	0	6	36	370
老人福祉施設	127	89	101	11	258	0	31	7	28	53	705
障害者自立支援法施設	40	56	77	42	18	0	9	1	12	64	319
身体障害者福祉施設	0	3	8	2	3	0	1	0	0	1	18
知的障害者福祉施設	5	14	24	7	1	0	0	1	1	10	63
精神障害者社会復帰施設	2	0	0	4	3	0	0	0	0	0	9
社会福祉一般施設	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
社会福祉協議会	1	2	15	0	1	0	1	0	3	5	28
老人保健施設	0	3	1	0	26	0	1	1	1	2	35
合計	213	194	390	91	317	65	46	10	51	171	1548

苦情受付担当者の職種は、「係長・主任」が最も多く、次いで相談員が多かった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には職種・資格を合わせた設問であったため比較が出来ない。

(4) -2 苦情受付担当者の取得資格 (重複回答あり)



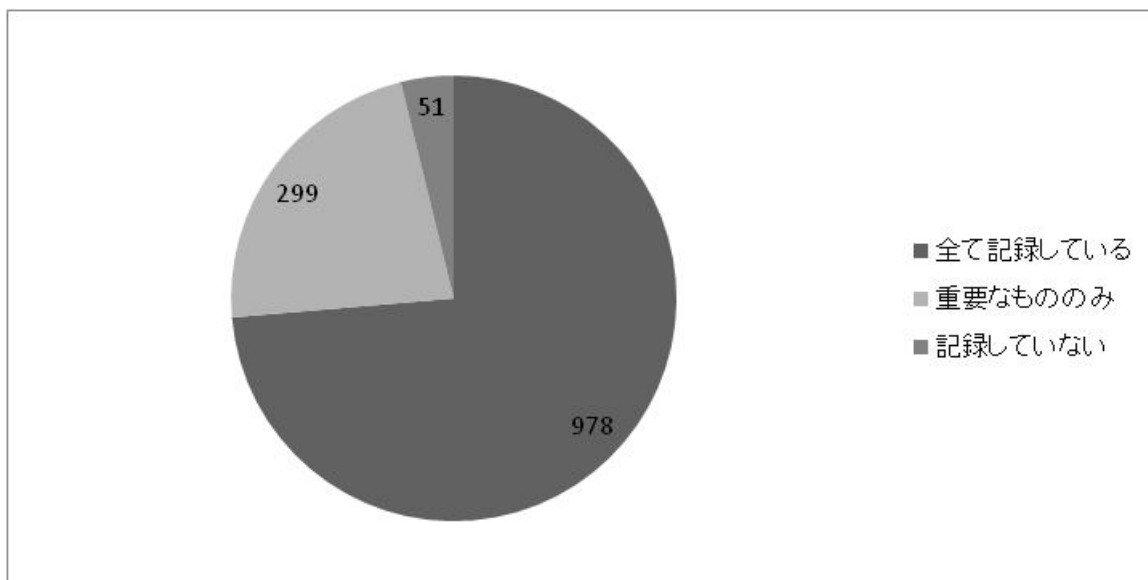
施設の種類の	社会福祉士	介護福祉士	保育士	精神保健福祉士	保健師	看護師	介護支援専門員	社会福祉主事任用資格	その他	特になし	合計
児童福祉施設等	13	8	251	5	0	1	5	33	31	30	377
老人福祉施設	116	328	21	14	0	62	251	271	66	43	1172
障害者自立支援法施設	48	71	31	31	2	11	43	107	60	58	462
身体障害者福祉施設	12	10	0	1	0	0	6	9	0	3	41
知的障害者福祉施設	11	11	15	0	0	4	4	29	8	14	96
精神障害者社会復帰施設	3	0	0	9	0	1	2	2	0	0	17
社会福祉一般施設	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
社会福祉協議会	8	11	1	1	0	5	13	18	0	2	59
老人保健施設	17	15	1	3	0	5	19	9	2	3	74
合計	228	454	320	64	2	89	344	479	167	153	2300

苦情受付担当者の取得資格は「社会福祉主事任用資格」が最も多く、次いで「介護福祉士」が多かった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には職種・資格を合わせた設問であったため比較が出来ない。

(5) 苦情の記録



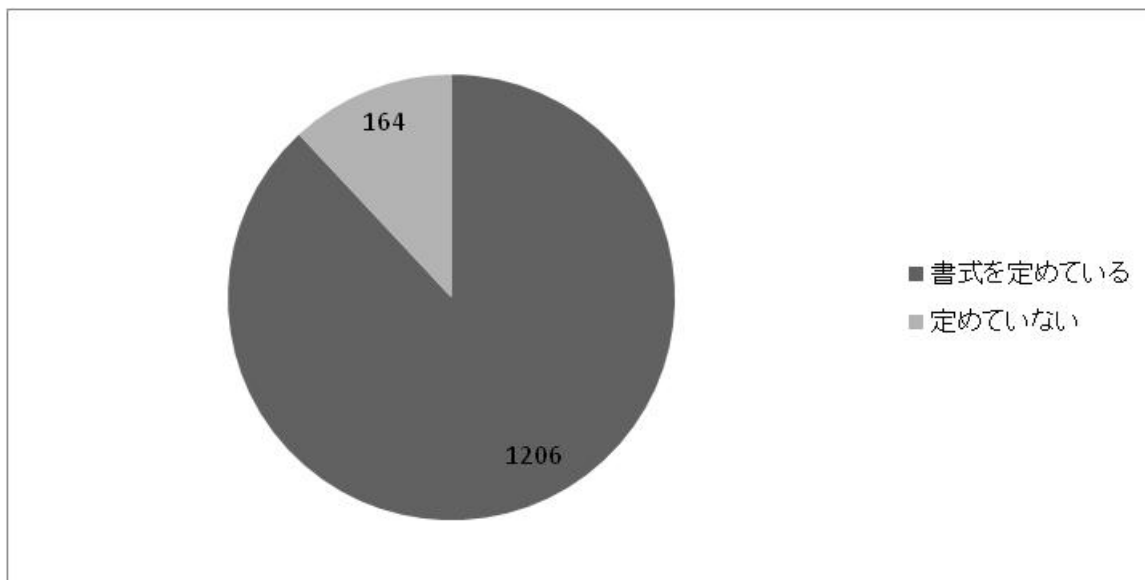
施設の種類	全て記録している	重要なもののみ	記録していない	合計
児童福祉施設等	239	71	15	325
老人福祉施設	418	149	12	579
障害者自立支援法施設	217	48	16	281
身体障害者福祉施設	17	1	1	19
知的障害者福祉施設	46	10	5	61
精神障害者社会復帰施設	6	2	1	9
社会福祉一般施設	0	1	0	1
社会福祉協議会	11	13	1	25
老人保健施設	24	4	0	28
合計	978	299	51	1328

回答した事業所のうち、73%が受け付けた苦情を「全て記録している」

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には「全て記録」が 58%、「記録していない」が 8%であり、記録を取る体制が整ってきている。

(6) 苦情の記録方法



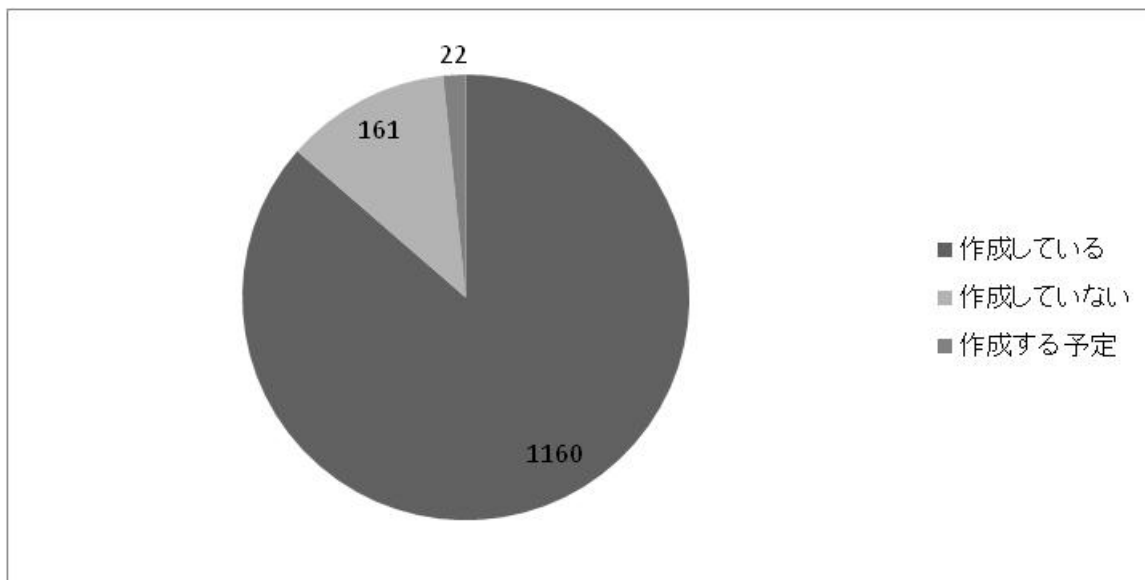
施設の種類	書式を定めている	定めていない	合計
児童福祉施設等	269	62	331
老人福祉施設	554	42	596
障害者自立支援法施設	251	45	296
身体障害者福祉施設	18	2	20
知的障害者福祉施設	52	10	62
精神障害者社会復帰施設	8	1	9
社会福祉一般施設	1	0	1
社会福祉協議会	25	2	27
老人保健施設	28	0	28
合計	1206	164	1370

回答した事業所のうち、88%が受け付けた苦情の記録の「書式を定めている」

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時には「定めている」が約80%であり、体制が整ってきている。

(7) 苦情解決に関する要綱等の作成状況



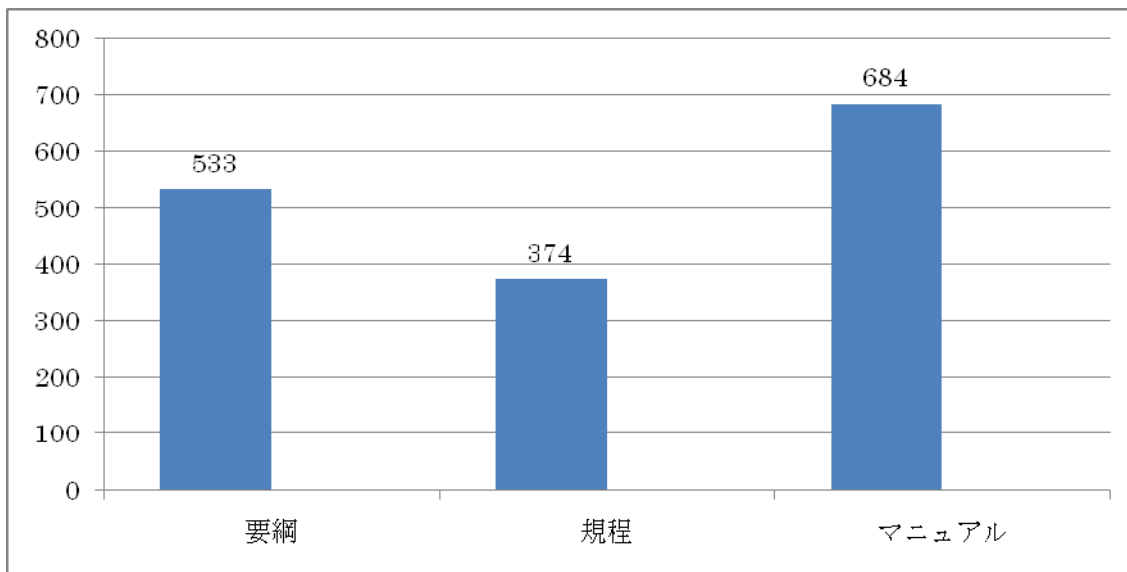
施設の種類	作成している		作成していない		作成する予定		合計
児童福祉施設等	267	81.4%	54	16.5%	7	2.1%	328
老人福祉施設	519	90.3%	52	9.0%	4	0.7%	575
障害者自立支援法施設	244	84.1%	40	13.8%	6	2.1%	290
身体障害者福祉施設	16	84.2%	3	15.8%	0	0.0%	19
知的障害者福祉施設	53	85.5%	6	9.7%	3	4.8%	62
精神障害者社会復帰施設	8	80.0%	1	10.0%	1	10.0%	10
社会福祉一般施設	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2
社会福祉協議会	25	92.6%	1	3.7%	1	3.7%	27
老人保健施設	27	90.0%	3	10.0%	0	0.0%	30
合計	1160	86.4%	161	12.0%	22	1.6%	1343

回答した事業所のうち、86%が苦情解決に関する要綱等を「作成している」

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には「作成している」は 78%であり、作成状況は若干向上している。

作成している要綱等の種類（重複回答あり）



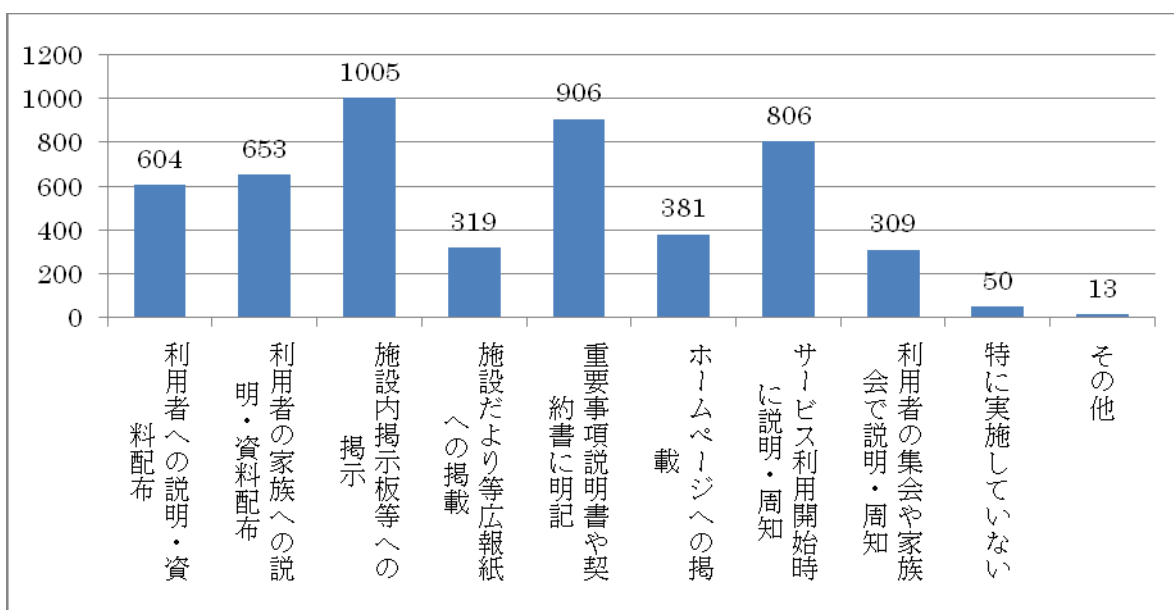
施設の種類	要綱		規程		マニュアル		合計
児童福祉施設等	141	37.9%	90	24.2%	141	37.9%	372
老人福祉施設	201	28.0%	144	20.0%	374	52.0%	719
障害者自立支援法施設	124	36.5%	102	30.0%	114	33.5%	340
身体障害者福祉施設	10	47.6%	4	19.0%	7	33.3%	21
知的障害者福祉施設	30	42.9%	18	25.7%	22	31.4%	70
精神障害者社会復帰施設	4	57.1%	3	42.9%	0	0.0%	7
社会福祉一般施設	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1
社会福祉協議会	18	64.3%	5	17.9%	5	17.9%	28
老人保健施設	4	12.1%	8	24.2%	21	63.6%	33
合計	533	33.5%	374	23.5%	684	43.0%	1591

作成している苦情解決の要綱等の種類では、「マニュアル」が最も多かった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時には「要綱」が最も多かった。その後、「マニュアル」を作成した事業所が多かったものと思われる。

(8) 苦情解決の仕組みや窓口に関する周知方法（重複回答あり）



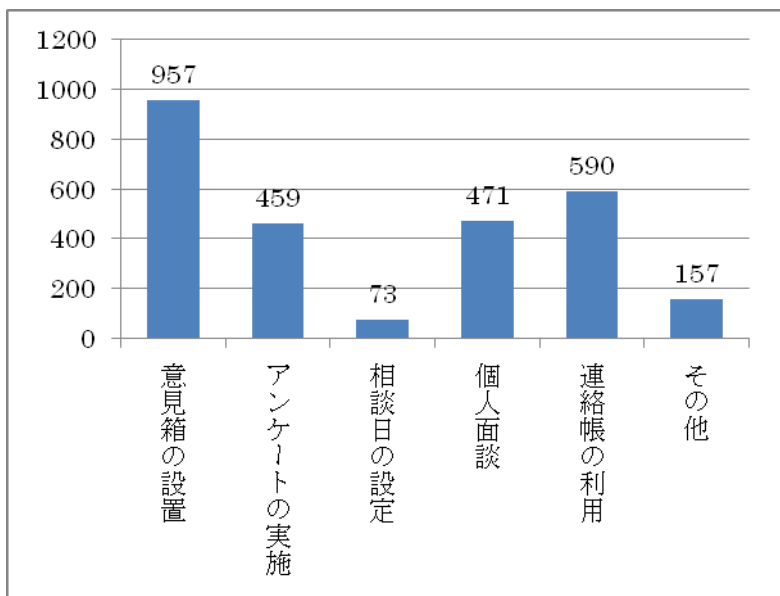
施設の種類	利用者への説明・資料配布	利用者の家族への説明・資料配布	施設内掲示板等への掲示	施設だより等広報紙への掲載	重要事項説明書や契約書に明記	ホームページへの掲載	サービス利用開始時に説明・周知	利用者の集会や家族会で説明・周知	特に実施していない	その他	合計
児童福祉施設等	133	126	255	101	35	137	112	117	25	3	1044
老人福祉施設	244	293	430	102	503	155	396	86	11	8	2228
障害者自立支援法施設	160	166	208	76	256	56	206	78	6	1	1213
身体障害者福祉施設	13	9	18	8	16	8	16	5	2	1	96
知的障害者福祉施設	30	35	50	24	50	11	40	23	3	0	266
精神障害者社会復帰施設	3	2	7	0	3	0	4	0	1	0	20
社会福祉一般施設	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
社会福祉協議会	8	6	20	6	12	11	9	0	1	0	73
老人保健施設	12	16	17	2	30	3	23	0	0	0	103
合計	604	653	1005	319	906	381	806	309	50	13	5046

「施設内掲示板等への掲示」が最も多く、次いで「重要事項説明書や契約書に明記」が多かった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時にも「施設内掲示板等への掲示」が最も多かった。

(9) 苦情、意見、要望を取り入れるための工夫（重複回答あり）



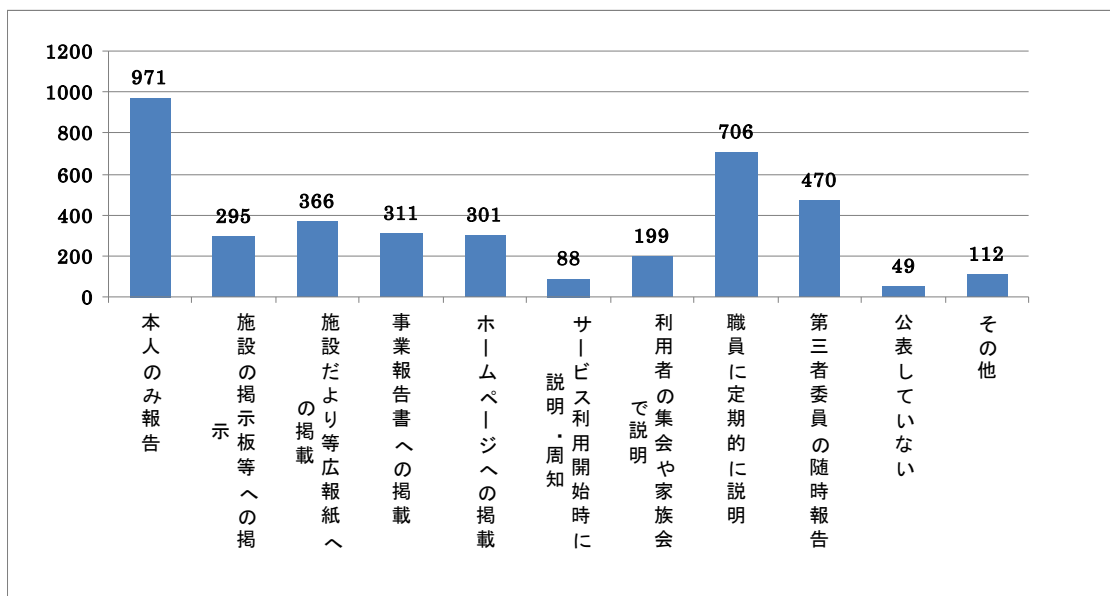
施設の種類	意見箱の設置	アンケートの実施	相談日の設定	個人面談	連絡帳の利用	その他	合計
児童福祉施設等	279	127	18	152	202	30	808
老人福祉施設	379	235	21	126	238	66	1065
障害者自立支援法施設	181	61	23	146	99	47	557
身体障害者福祉施設	18	6	3	6	1	4	38
知的障害者福祉施設	51	10	3	20	33	5	122
精神障害者社会復帰施設	8	2	1	3	1	0	15
社会福祉一般施設	0	0	0	0	0	0	0
社会福祉協議会	12	7	2	5	4	3	33
老人保健施設	29	11	2	13	12	2	69
合計	957	459	73	471	590	157	2707

「意見箱の設置」が最も多く、次いで「連絡帳の利用」が多かった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時にも「意見箱の設置」が最も多く、比率は変わっていない。

(10) 苦情解決結果の公表（重複回答あり）



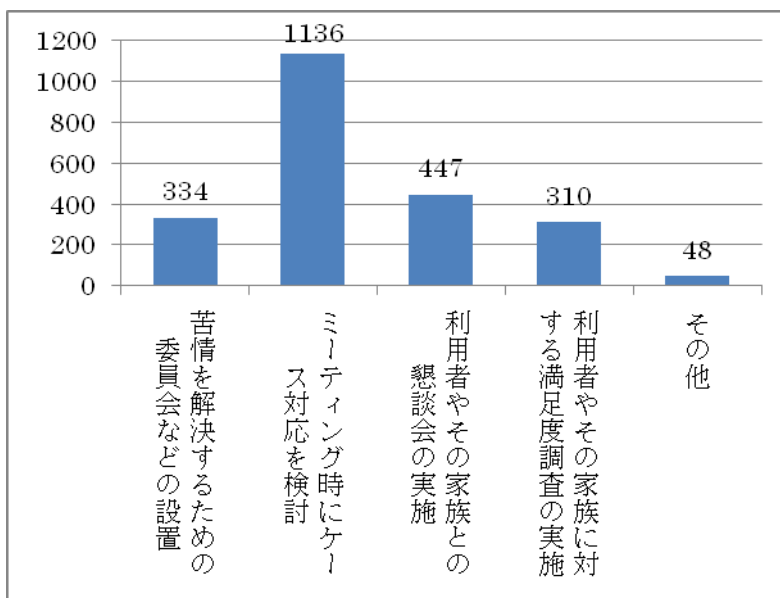
施設の種類	本人のみ報告	施設の掲示板等への掲示	施設だより等の広報紙への掲載	事業報告書への掲載	ホームページへの掲載	サービス利用開始時に説明	利用者の集会や家族会で説明	職員に定期的に説明	第三者委員に随時報告	公表していない	その他	合計
児童福祉施設等	238	125	133	79	141	14	69	178	125	12	16	1130
老人福祉施設	418	97	117	107	94	45	67	326	164	24	42	1501
障害者自立支援法施設	215	47	73	85	42	21	45	140	70	8	32	778
身体障害者福祉施設	15	3	5	7	7	1	4	10	9	2	0	63
知的障害者福祉施設	41	8	31	22	12	4	12	28	20	2	9	189
精神障害者社会復帰施設	4	1	1	2	0	1	1	3	2	0	5	20
社会福祉一般施設	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
社会福祉協議会	17	5	5	7	4	0	0	9	80	0	2	129
老人保健施設	22	9	1	2	1	2	1	12	0	1	5	56
合計	971	295	366	311	301	88	199	706	470	49	112	3868

「本人のみ報告」が最も多く、次いで「職員に定期的に説明」が多かった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時にも「本人のみ報告」が最も多く、比率は変わっていない。

(11) 円滑な苦情解決について、職場内でどのような取組を行っているか
(重複回答あり)



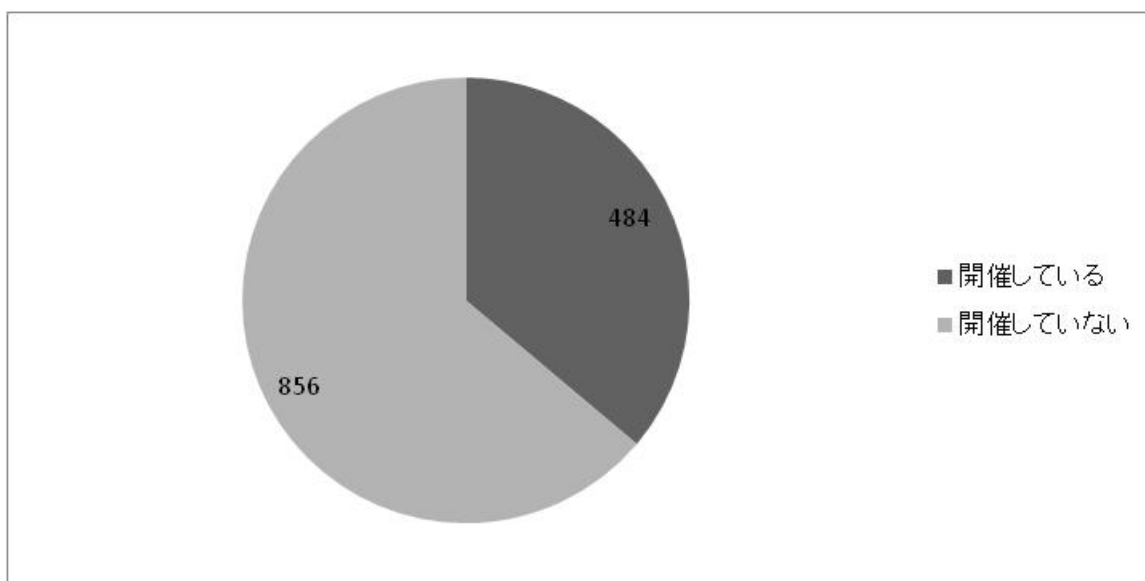
施設の種類の	苦情を解決するための委員会などの設置	ミーティング時にケース対応を検討	利用者やその家族との懇談会の実施	利用者やその家族に対する満足度調査の実施	その他	合計
児童福祉施設等	45	278	146	43	12	524
老人福祉施設	174	500	127	192	22	1015
障害者自立支援法施設	66	241	125	49	7	488
身体障害者福祉施設	7	12	8	7	1	35
知的障害者福祉施設	16	55	30	8	1	110
精神障害者社会復帰施設	2	8	1	2	1	14
社会福祉一般施設	0	1	0	0	0	1
社会福祉協議会	7	18	6	2	2	35
老人保健施設	17	23	4	7	2	53
合計	334	1136	447	310	48	2275

「ミーティング時にケース対応を検討」が他に比べて圧倒的に多い結果となった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時にも「ミーティング時に検討」が最も多く、比率は変わっていない。

(12) 全職員対象に苦情解決に関する職場内研修会を開催しているか



施設の種類	開催している		開催していない		合計
児童福祉施設等	129	41.1%	185	58.9%	314
老人福祉施設	235	40.2%	349	59.8%	584
障害者自立支援法施設	89	30.4%	204	69.6%	293
身体障害者福祉施設	3	14.3%	18	85.7%	21
知的障害者福祉施設	14	23.3%	46	76.7%	60
精神障害者社会復帰施設	2	20.0%	8	80.0%	10
社会福祉一般施設	0	0.0%	1	100.0%	1
社会福祉協議会	5	18.5%	22	81.5%	27
老人保健施設	7	23.3%	23	76.7%	30
合計	484	36.1%	856	63.9%	1340

回答した事業所の半数以上が苦情解決に関する職場内研修会を「開催していない」。研修開催数の平均は3回であった。

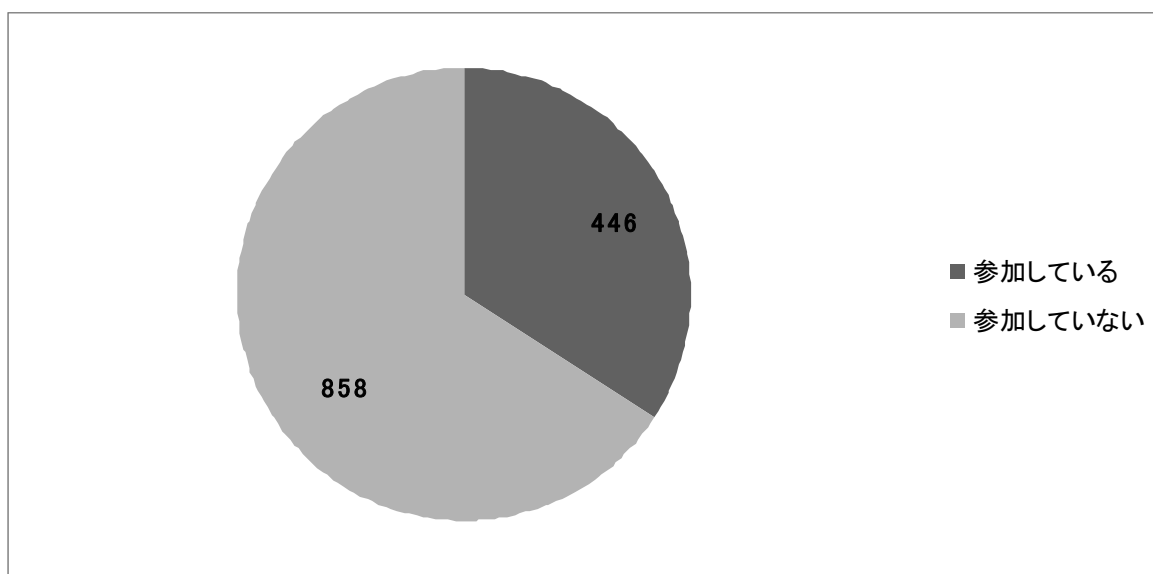
統計量		研修会開催数	
研修会開催数	平均値	3.01	
	最小値	1	
	最大値	48	

研修会開催数		
有効	度数	度数
1	238	
2	84	
3	23	
4	11	
5	1	
6	7	
11	1	
12	53	
48	1	
合計	419	

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時には「開催している」が59%であり、開催数が減っているという結果になった。

(13) 苦情解決に関する外部研修会等への参加



施設の種類	参加している		参加していない		合計
児童福祉施設等	113	36.5%	197	63.5%	310
老人福祉施設	197	34.9%	368	65.1%	565
障害者自立支援法施設	76	26.9%	207	73.1%	283
身体障害者福祉施設	10	50.0%	10	50.0%	20
知的障害者福祉施設	22	37.3%	37	62.7%	59
精神障害者社会復帰施設	0	0.0%	10	100.0%	10
社会福祉一般施設	0	0.0%	2	100.0%	2
社会福祉協議会	14	51.9%	13	48.1%	27
老人保健施設	14	50.0%	14	50.0%	28
合計	446	34.2%	858	65.8%	1304

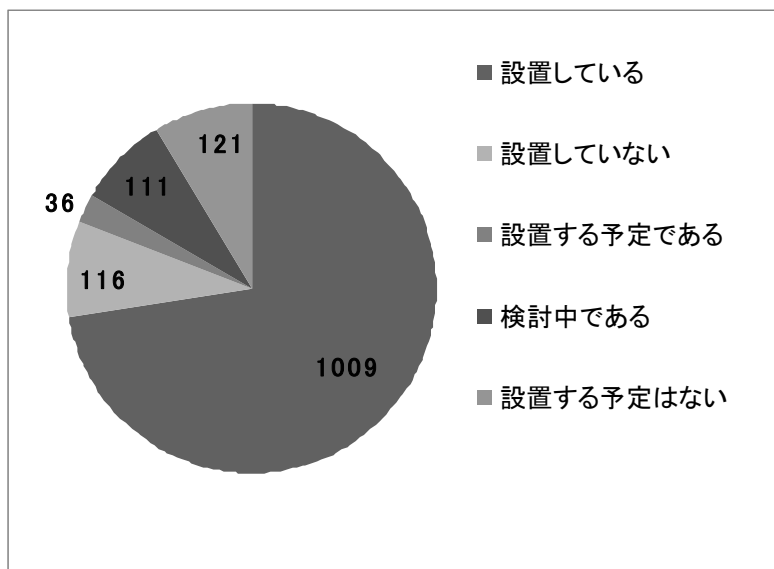
回答した事業所の半数以上が苦情解決に関する外部研修会へ「参加していない」

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には「参加している」が 49%であり、研修会参加数が減っているという結果となった。

2 第三者委員について

(1) 第三者委員の設置状況



施設の種類の	設置している		設置していない		設置する予定である		検討中である		設置する予定はない		合計
児童福祉施設等	285	84.1%	21	6.2%	2	0.6%	3	0.9%	28	8.3%	339
老人福祉施設	383	63.7%	57	9.5%	22	3.7%	75	12.5%	64	10.6%	601
障害者自立支援法施設	234	77.0%	24	7.9%	10	3.3%	23	7.6%	13	4.3%	304
身体障害者福祉施設	17	85.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	20
知的障害者福祉施設	49	80.3%	6	9.8%	0	0.0%	4	6.6%	2	3.3%	61
精神障害者社会復帰施設	9	90.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	10
社会福祉一般施設	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
社会福祉協議会	26	96.3%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	27
老人保健施設	5	17.2%	7	24.1%	0	0.0%	6	20.7%	11	37.9%	29
合計	1009	72.4%	116	8.3%	36	2.6%	111	8.0%	121	8.7%	1393

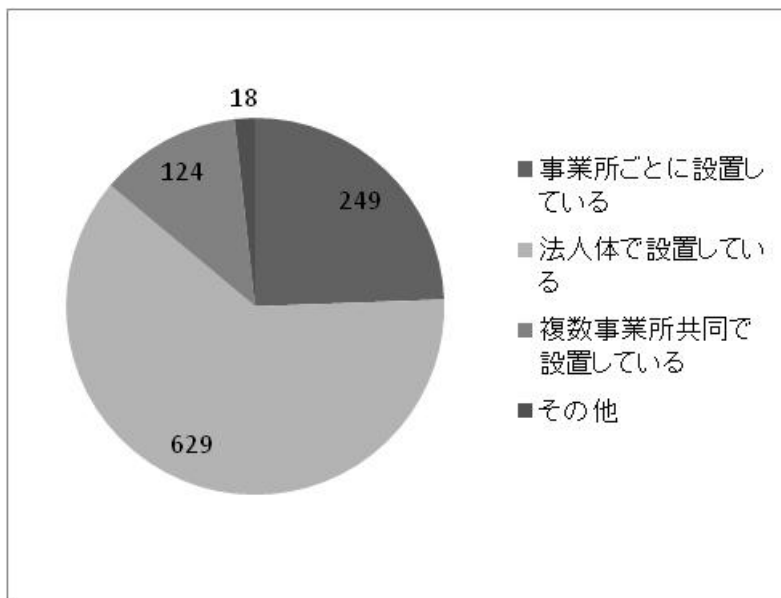
回答した事業所の72%が第三者委員を「設置している」

種類別にみると、老人福祉施設の第三者委員設置率が若干低い結果となった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時には「設置している」が77%であり、設置率は下回っている。

(2) 第三者委員の設置形態



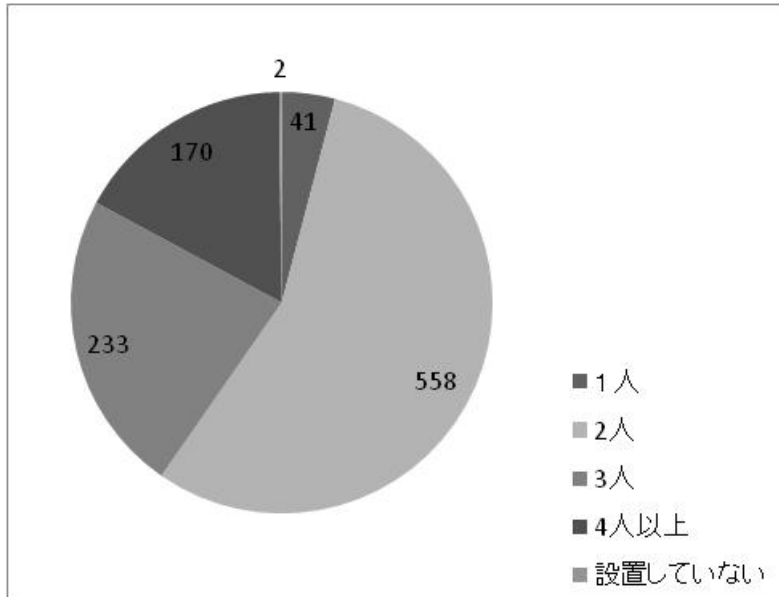
施設の種類の	事業所ごとに設置している		法人単位で設置している		複数事業所共同で設置している		その他		合計
	数	比率	数	比率	数	比率	数	比率	
児童福祉施設等	116	41.4%	116	41.4%	40	14.3%	8	2.9%	280
老人福祉施設	80	20.6%	254	65.3%	49	12.6%	6	1.5%	389
障害者自立支援法施設	36	15.1%	171	71.8%	29	12.2%	2	0.8%	238
身体障害者福祉施設	4	22.2%	12	66.7%	2	11.1%	0	0.0%	18
知的障害者福祉施設	8	14.8%	43	79.6%	1	1.9%	2	3.7%	54
精神障害者社会復帰施設	4	44.4%	2	22.2%	3	33.3%	0	0.0%	9
社会福祉一般施設	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1
社会福祉協議会	1	3.7%	26	96.3%	0	0.0%	0	0.0%	27
老人保健施設	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	4
合計	249	24.4%	629	61.7%	124	12.2%	18	1.8%	1020

「法人単位で設置している」が最も多く、61%を占める結果となった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時にも「法人単位で設置している」が最も多く、比率は変わっていない。

(3) 第三者委員の設置人数



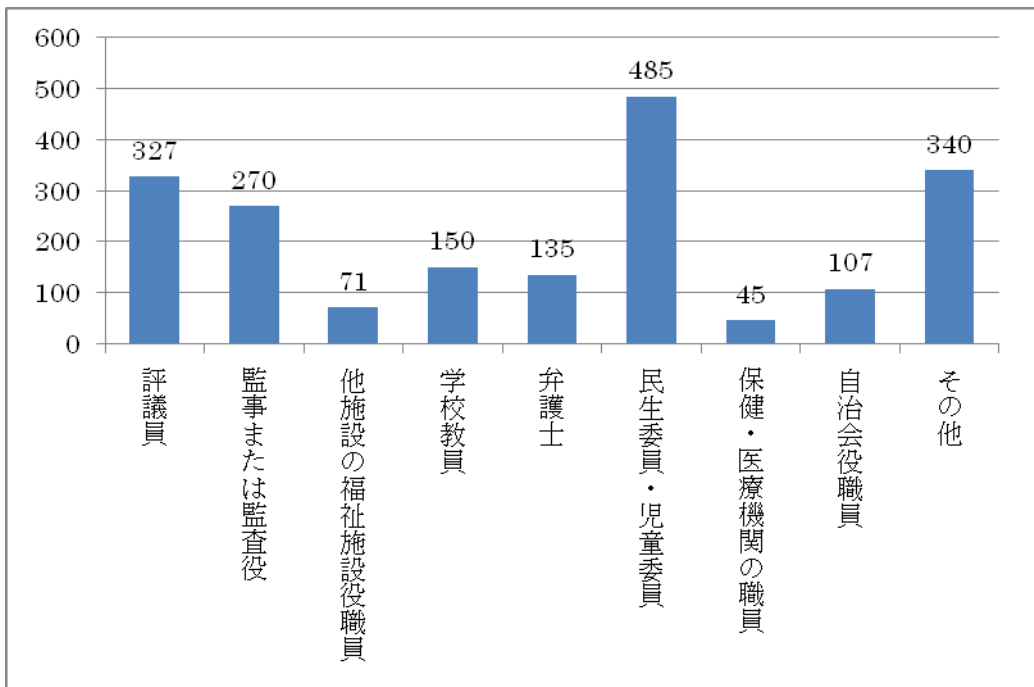
施設の種類	1人		2人		3人		4人以上		設置していない		合計
児童福祉施設等	10	3.6%	161	57.3%	46	16.4%	63	22.4%	1	0.4%	281
老人福祉施設	22	5.8%	224	58.9%	69	18.2%	65	17.1%	0	0.0%	380
障害者自立支援法施設	8	3.4%	110	47.4%	89	38.4%	24	10.3%	1	0.4%	232
身体障害者福祉施設	0	0.0%	8	44.4%	4	22.2%	6	33.3%	0	0.0%	18
知的障害者福祉施設	0	0.0%	32	61.5%	13	25.0%	7	13.5%	0	0.0%	52
精神障害者社会復帰施設	0	0.0%	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	8
社会福祉一般施設	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1
社会福祉協議会	0	0.0%	15	55.6%	9	33.3%	3	11.1%	0	0.0%	27
老人保健施設	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%	0	0.0%	5
合計	41	4.1%	558	55.6%	233	23.2%	170	16.9%	2	0.2%	1004

「2人」が最も多く55%を占める結果となった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時にも「2人」が最も多く51%であり、比率はほとんど変わっていない。

(4) 第三者委員の職業、資格(重複回答あり)



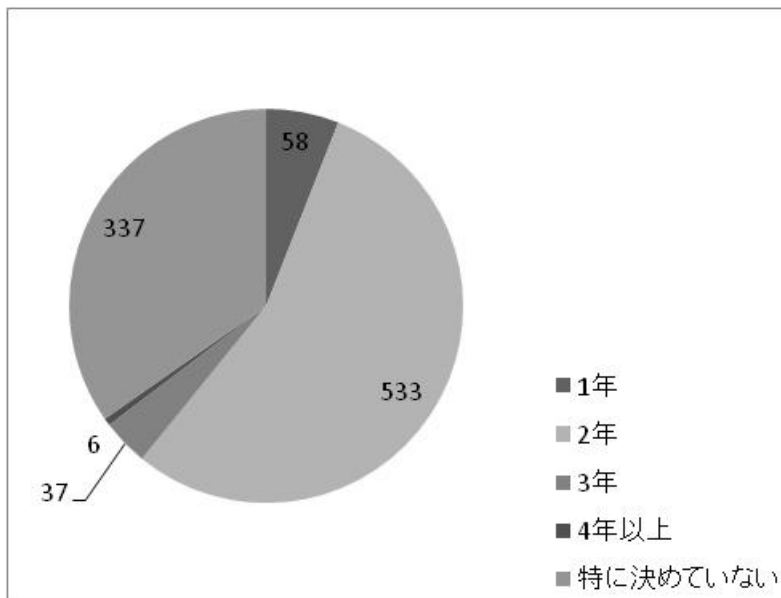
施設の種類	評議員	監事または監査役	他施設の福祉施設役職員	学校教員	弁護士	民生委員・児童委員	保健・医療機関の職員	自治会役職員	その他	合計
児童福祉施設等	51	85	11	51	31	172	11	33	76	521
老人福祉施設	159	118	24	48	46	175	16	46	96	728
障害者自立支援法施設	82	43	29	34	39	88	12	21	111	459
身体障害者福祉施設	5	1	2	6	9	5	0	1	13	42
知的障害者福祉施設	20	13	1	7	5	27	4	3	28	108
精神障害者社会復帰施設	0	2	3	1	0	3	1	2	2	14
社会福祉一般施設	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
社会福祉協議会	9	7	0	2	2	13	0	1	12	46
老人保健施設	1	1	1	1	3	1	1	0	2	11
合計	327	270	71	150	135	485	45	107	340	1930

「民生委員・児童委員」が他に比べて多い結果となった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時にも「民生委員・児童委員」が最も多く、比率は変わっていない。

(5) 第三者委員の任期



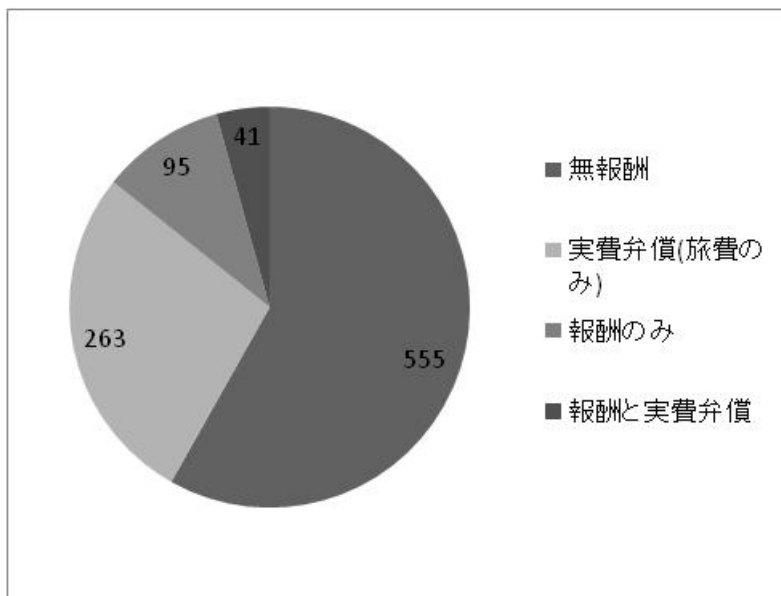
施設の種類	1年		2年		3年		4年以上		特に決めていない		合計
児童福祉施設等	26	9.8%	129	48.7%	18	6.8%	2	0.8%	90	34.0%	265
老人福祉施設	18	4.9%	195	52.6%	12	3.2%	4	1.1%	142	38.3%	371
障害者自立支援法施設	10	4.4%	140	61.7%	3	1.3%	0	0.0%	74	32.6%	227
身体障害者福祉施設	0	0.0%	12	70.6%	2	11.8%	0	0.0%	3	17.6%	17
知的障害者福祉施設	2	3.8%	32	61.5%	0	0.0%	0	0.0%	18	34.6%	52
精神障害者社会復帰施設	1	12.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	50.0%	8
社会福祉一般施設	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1
社会福祉協議会	1	3.8%	19	73.1%	1	3.8%	0	0.0%	5	19.2%	26
老人保健施設	0	0.0%	3	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	4
合計	58	6.0%	533	54.9%	37	3.8%	6	0.6%	337	34.7%	971

「2年」が最も多く、54%を占める結果となった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時にも「2年」が最も多く48%であった。

(7) 第三者委員の報酬の有無



施設の種類の種類	無報酬		実費弁償(旅費のみ)		報酬のみ		報酬と実費弁償		合計
児童福祉施設等	173	69.5%	46	18.5%	23	9.2%	7	2.8%	249
老人福祉施設	208	56.1%	108	29.1%	43	11.6%	12	3.2%	371
障害者自立支援法施設	130	58.0%	58	25.9%	19	8.5%	17	7.6%	224
身体障害者福祉施設	5	27.8%	9	50.0%	3	16.7%	1	5.6%	18
知的障害者福祉施設	23	45.1%	22	43.1%	3	5.9%	3	5.9%	51
精神障害者社会復帰施設	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	8
社会福祉一般施設	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1
社会福祉協議会	9	33.3%	14	51.9%	3	11.1%	1	3.7%	27
老人保健施設	0	0.0%	4	80.0%	1	20.0%	0	0.0%	5
合計	555	58.2%	263	27.6%	95	10.0%	41	4.3%	954

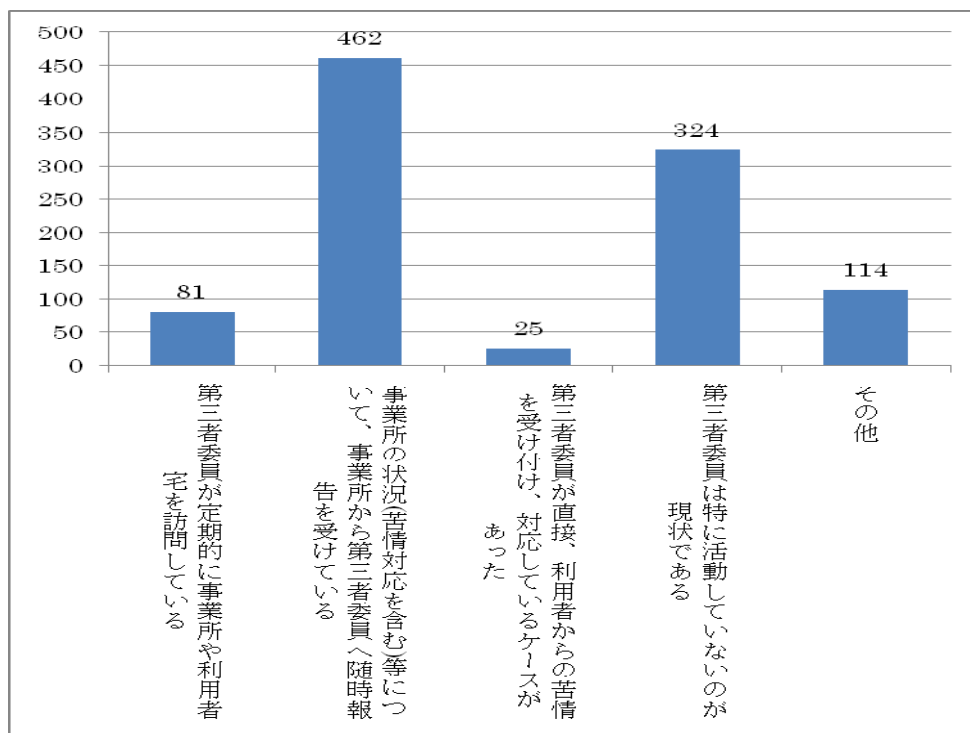
「無報酬」が最も多く58%を占めた。支払っている場合の平均報酬は5200円であった。

統計量			報酬額	
報酬額	有効	105	2000	1
	欠損値	1324	3000	22
	平均値	5204.03	3333	1
	最小値	2000	3500	3
	最大値	17000	4600	1
			5000	59
			5330	3
			5500	2
			6000	1
			8000	1
			10000	9
			17000	2
			合計	105

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時にも「無報酬」が最も多く56%であり、比率はさほど変わっていないが、報酬を支払っている事業所が若干増えている。

(7) 第三者委員の日常的な活動状況(重複回答あり)



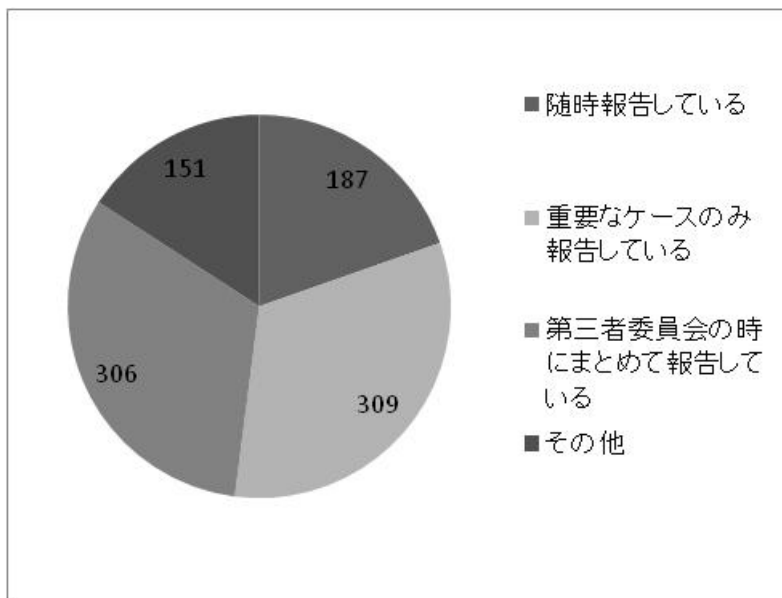
施設の種類の種類	第三者委員が定期的に事業所や利用者宅を訪問している	事業所の状況(苦情対応を含む等)について、事業所から第三者委員へ随時報告を受けている	第三者委員が直接、利用者からの苦情を受け付け、対応しているケースがあった	第三者委員は特に活動していないのが現状である	その他	合計
児童福祉施設等	26	131	9	90	27	193
老人福祉施設	24	184	5	134	35	248
障害者自立支援法施設	22	107	7	74	31	167
身体障害者福祉施設	1	9	1	7	3	14
知的障害者福祉施設	6	23	1	8	12	42
精神障害者社会復帰施設	0	0	0	2	2	2
社会福祉一般施設	0	0	0	0	0	0
社会福祉協議会	1	5	1	2	3	10
老人保健施設	1	3	1	7	1	6
合計	81	462	25	324	114	1006

「事業所の状況等について、事業所から第三者委員へ随時報告を受けている」が最も多く、「第三者委員は特に活動していないのが現状である」を上回る結果となった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には「特に活動していない」が最も多かった。「第三者委員へ随時報告している」事業所数が増えている。

(8)受け付けた苦情の第三者委員への報告



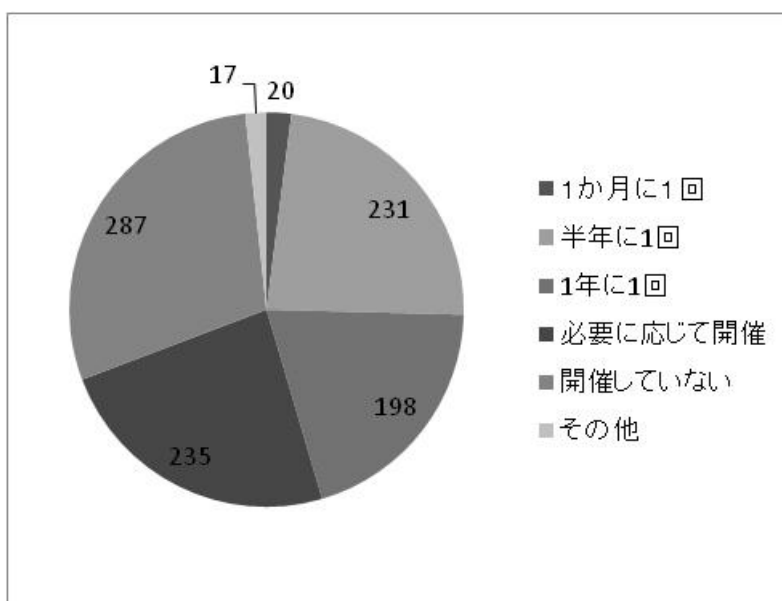
施設の種類	随時報告している		重要なケースのみ報告している		第三者委員会の際にまとめて報告している		その他		合計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
児童福祉施設等	61	23.3%	97	37.0%	68	26.0%	36	13.7%	262
老人福祉施設	62	16.7%	132	35.6%	137	36.9%	40	10.8%	371
障害者自立支援法施設	47	21.9%	53	24.7%	63	29.3%	52	24.2%	215
身体障害者福祉施設	0	0.0%	2	13.3%	9	60.0%	4	26.7%	15
知的障害者福祉施設	11	21.2%	11	21.2%	21	40.4%	9	17.3%	52
精神障害者社会復帰施設	2	25.0%	1	12.5%	1	12.5%	4	50.0%	8
社会福祉一般施設	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1
社会福祉協議会	3	12.5%	10	41.7%	6	25.0%	5	20.8%	24
老人保健施設	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%	0	0.0%	5
合計	187	19.6%	309	32.4%	306	32.1%	151	15.8%	953

「重要なケースのみ報告している」が最も多いものの、設問間の差が少ない結果となった。

【平成 16 年実施の同調査との比較】

16 年時には同様の設問がなかったため、比較できない。

(9) 第三者委員と事業所との懇談会(第三者委員会等)



施設の種類	定期的開催 1か月に1回		定期的開催 半年に1回		定期的開催 1年に1回		必要に応じて開催		開催していない		その他		合計
	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	回数	割合	
児童福祉施設等	5	1.8%	54	19.8%	56	20.5%	77	28.2%	75	27.5%	6	2.2%	273
老人福祉施設	10	2.6%	104	27.2%	70	18.3%	100	26.2%	90	23.6%	8	2.1%	382
障害者自立支援施設	4	1.8%	49	21.8%	42	18.7%	46	20.4%	82	36.4%	2	0.9%	225
身体障害者福祉施設	1	5.9%	8	47.1%	3	17.6%	0	0.0%	5	29.4%	0	0.0%	17
知的障害者福祉施設	0	0.0%	11	22.0%	21	42.0%	4	8.0%	14	28.0%	0	0.0%	50
精神障害者社会復帰施設	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	2	25.0%	5	62.5%	0	0.0%	8
社会福祉一般施設	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2
社会福祉協議会	0	0.0%	3	11.5%	5	19.2%	3	11.5%	15	57.7%	0	0.0%	26
老人保健施設	0	0.0%	1	20.0%	1	20.0%	3	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	5
合計	20	2.0%	231	23.4%	198	20.0%	235	23.8%	287	29.0%	17	1.7%	988

「定期的開催している」を合計すると45%となり、約半数の事業所が第三者委員との懇談会を定期的開催している結果となった。

【平成16年実施の同調査との比較】

16年時には「開催していない」が48%であり、第三者委員との懇談会を開催している事業所が増えている。

事業所に寄せられた苦情受付件数

(1) 申出人の属性別

	苦情申し出人の属性										合計
	利用者		家族		友人・知人		職員		その他		
苦情	1201	39.1%	1485	48.3%	15	0.5%	98	3.2%	274	8.9%	3073
他	702	43.7%	561	34.9%	9	0.6%	225	14.0%	109	6.8%	1606
合計	1903	40.7%	2046	43.7%	24	0.5%	323	6.9%	383	8.2%	4679

事業所に寄せられた苦情等件数を申出人別の属性にみると、利用者が40.7%、家族が43.7%を占めている。

なお、平成20年度に全国の各都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情申し出人の属性は利用者が32.1%、家族が51.9%であった。

(2) 苦情の内容別

苦情の内容と解決方法

	サービス内容 (職員の接遇)		サービス内容 (サービスの質や量)		利用料		説明・情報提供		被害・損害		権利侵害		その他		合計
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
責任者の相談と助言	633	37.7%	483	28.7%	15	0.9%	78	4.6%	84	5.0%	44	2.6%	344	20.5%	1681
責任者との話し合い	303	39.4%	227	29.5%	14	1.8%	53	6.9%	52	6.8%	12	1.6%	108	14.0%	769
第三者委員の助言	5	41.7%	3	25.0%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	8.3%	1	8.3%	12
第三者委員の立会い	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	4
その他	212	34.9%	132	21.7%	6	1.0%	28	4.6%	30	4.9%	11	1.8%	188	31.0%	607
合計	1155	37.6%	845	27.5%	35	1.1%	161	5.2%	168	5.5%	68	2.2%	641	20.9%	3073

事業所に寄せられた苦情等件数を内容別にみると、サービス内容が合計65.1%を占めている。

なお、平成20年度に全国の各都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情を内容別にみると、サービス内容に関するものが計51.1%となっている。

事業所で受け付けた苦情対応事例

【児童福祉関係施設】

No. 1

苦情	乳幼児(当時1才6か月)がジムから落下。救急車を呼ばず、対応が遅い。
対応	繰り返し謝罪した。通院の際も保育士が同行した。ジムの下にマットを敷く等事故予防対策も実施した。
効果	事故予防に対する職員の意識が高まった。

No. 2

苦情	朝、子どもをホールまで連れていくと駐車場が込み合うので、玄関で保育士が受け入れてもらいたい。
対応	保育士を置くことにし、文書で全家庭に報告した。
効果	駐車場の回転が良くなった。

No. 3

苦情	児童の声や保護者の送迎時の車の音、話し声がうるさい。
対応	運営委員会を開催し、代表10人くらいと住民が話し合った。
効果	市教育委員会、児童課に嘆願書を出し、防護壁を設置してもらった。

No. 4

苦情	1才児クラスは「かみつき」が多いと言われている。現に自分の子がかみつかれたこともあるし、かみついたこともあると聞いている。どちらの場合でも相手の名前を教えてほしい。
対応	職員全員で話し合った結果、相手の名前を伝えることで保護者同士の信頼関係を損なうおそれがあるため、「伝えない」とし、その保護者には、保育士の責任ということで理解していただいた。また、この件について保護者懇談会で園の方針を伝えるとともに問題提起し、保護者の意見を十分に聴いて理解を得た。
効果	保護者懇談会で問題提起したことで、園に対する保護者の信頼感、安心感が高まった。

No. 5

苦情	夕方の戸外遊びの時間について柔軟に対応してほしい。
対応	ルールはあくまでも基本で、日没の状況で入室時間を変更することとした。
効果	柔軟な対応の必要性について、経験の浅い保育士の気づきの機会となった。

No. 6

苦情	卵アレルギーがある子どもに対して、誤って卵の入ったおやつをあげてしまった。
対応	トレー、皿の色を別にシプレートをつけるとともに、クラスでは献立表をチェックし、その日の除去食を確認の上、提供することとした。
効果	二重、三重の対策を講じた結果、以後、誤食はなくなった。

No. 7

苦情	看護師であることが分かるように常時、ナース服を着用してほしい。
対応	要望どおり対応した。
効果	利用者が、直接、看護師に薬や体調について相談できるようになり、業務の円滑化が図られた。

No. 8

苦情	子どもの迎え時、他の保護者が玄関の外側(駐車場内)でおしゃべりをしないで欲しい。
対応	申出者に意見に対するお礼を伝え、園の考え方及び駐車場利用上の注意を玄関に掲示した。
効果	駐車場をみんなが安全に気持ち良く使用できる意識付けの機会となった。

No. 9

苦情	0才児クラスのある保育士が特定の子どもをかわいがっている。
対応	その子どもが不安定な状況にあることによるものであることを確認した。保育士間の連携(第二の拠点づくり)、朝・夕の声掛けに気をつけることを確認した。
効果	苦情が出されたことで、0才児クラスの状況が把握され、対応を図ることができた。(特定の保育士の問題ではなく、0才児クラスの問題として捉えることができた。)

No. 10

苦情	送迎時に見る職員の対応が事務的である。
対応	職員全体で話し合い、利用者家族の望む対応を心がけ、実行することを徹底した。
効果	苦情がなければ気付けない点であり、職員の意識が変わるきっかけとなった。

No. 11

苦情	子どもの顔の傷が多い。その状況説明に不信感がある。
対応	母親の思いを傾聴。ヒヤリハットの報告も重ねて、保育室における保育士の動き、遊具の使用時の対応などきめ細かく検討した。
効果	苦情は保育の未熟さから発生することを徹底することができた。

No. 12

苦情	① 挨拶をしても返事がこない。②新しい事や変更事項について対応が分かりにくい。③健康連絡カードの返事がない時がある。
対応	① 気持ち良いあいさつができるようにする。②保護者に分かりやすい情報提供をする。③担当者が責任を持って対応することを徹底。以上の対応について園内掲示をする。
効果	それぞれの問題点の明確化と職員の意識の高揚、利用者・家族の気持ちに寄り添うことの大切さを再認識した。

【老人福祉関係施設】

No. 13

苦情	レクリエーションの時間にボランティアによる歌や踊りを見せてくれることがあるが、曜日に偏りがあり、見たことがない。
対応	利用者に対して事前告知するとともに、利用日の振替希望に柔軟に対応した。
効果	誰でも参加希望を出せるよう体制が整備され、ボランティアの士気も高まった。

No. 14

苦情	家族から「装具(サンダル型)の履かせ方が甘いので、転倒につながったり、足指をケガすると心配だ」と指摘があった。
対応	足首を直角にして装具をつけること、装具の状態がどうなっているか足元の確認を徹底することとした。
効果	指先のケガや転倒へつながることの危険性を再確認できたとともに、同様な利用者を把握する機会となった。

No. 15

苦情	ショートステイ利用時に衣類を汚すことが多い。おむつの当て方に問題があるのではないかと。
対応	カンファレンスにて話し合い、これまでの方法についてアセスメントを実施した。
効果	利用者の身体的な状況に対応するおむつの当て方について検討する機会となった。

No. 16

苦情	職員や利用者の外出時における身だしなみが悪いと評判になっている。
対応	玄関に姿見を設置し、外出前の意識付けを職員に徹底するとともに、施設の全利用者に身だしなみに気をつけるよう依頼した。
効果	身だしなみチェックの徹底を繰り返し、利用者と職員の意識改革につながった。

No. 17

苦情	持参した尿とりパットが使用されておらず、デイサービスから帰宅した時、パットが重くなるほど失禁していた。
対応	帰宅前のおむつ交換ではごく少量の汚れであった旨を伝え謝罪した。
効果	一日の利用者の状況、帰宅前の介護状況を詳しく伝え、帰宅後の家族の介護がスムーズに行えるよう配慮する意識を職員が共通して持つことにつながった。

No. 18

苦情	肉禁食のショートステイ利用者に、鶏肉を使ったメニューを提供した。
対応	原因の追及とシステムの改善を実施(個人調査を再度実施。厨房内の掲示を大きな掲示版に変更、枚数を増加、禁食者の明記や字を拡大。1日2回の申し送り。介護職員も食札によりチェックを徹底。)
効果	システムを見直す機会につながり、職員の意識の変化、職員間の連携が深まった。

No. 19

苦情	利用者からリハビリスタッフに対して、装具の装着方法について痛みの訴えや歩行訓練においても休息をとらず続行し疲労したことに対して不満があった。
対応	リハビリスタッフの説明不足とスタッフの熱意で集中的にリハビリを続行し適度に休憩を取らなかったことを謝罪した。職員に対して、利用者個々の状況に応じたサービス提供を周知、徹底した。
効果	苦情は発生後、本人、家族の不満が小さいうちに速やかに対応する大切さを再確認した。

No. 20

苦情	利用者の皮膚が表皮剥離しやすく、入浴時に何度か表皮剥離した。
対応	早急に予防策を検討・実施した。
効果	事前に事故の可能性を予測し、そのためにどうすればよいか職員の意識が高まった。

No. 21

苦情	夜間にナースコールを押しても、職員が来なかった。
対応	改善策を検討・実施した。(ナースコールが複数同時に押された時、作動しないことが判明→取り替え。職員による頻回な声掛けを実施。)
効果	職員による頻回な声掛けは、利用者の安心感の向上につながった。

No. 22

苦情	ショートステイの利用居室が急遽、個室から多床室に変更された。
対応	経過を説明(事前説明の不足)し、謝罪した。
効果	契約時等、十分な事前説明の重要性を再確認した。

No. 23

苦情	食堂で咳をする時、口を覆う等のマナーを徹底するようお知らせを出してほしい。
対応	マナーの喚起について掲示した。
効果	季節ごとに流行しやすい病気を例にとり、感染症対策も定期的に周知する機会につながった。

No. 24

苦情	施設の介護ミスで骨折。手術日に施設職員の立ち会いもなく、入院に係る洗濯等は全て家族が負担した。
対応	施設長から謝罪。入院に係る家族の負担を施設が全て負担した。
効果	事故発生時の対応ルールが明確になった。職員の意識も高まった。

No. 25

苦情	リクリエーションの内容が幼稚すぎたり、不得意なゲームでも参加しなければならないので楽しくない。
対応	・強制はしない。 ・選択リクリエーションを計画的に設ける。 ・個別リクリエーションを充実する。
効果	利用者が選んで参加されるようになった。利用者の得意分野を見つけることができた。

No. 26

苦情	施設から帰宅する際、バッグがなくなった。
対応	荷物を持ってきたときは、職員が預かる旨を家族に伝える。他利用者へも金銭や不要なものを持ち込まないようお願いする。
効果	その後紛失なし。利用者が安心してプログラムに参加している。

No. 27

苦情	住人の関係が悪く苦痛である。
対応	本人の寂しさについて傾聴し、共感する姿勢をとった。施設長が必要に応じ相談相手となる。
効果	寂しさや孤立していると感じているような人とは、定期的に話を聞く時間をとることにした。

No. 28

苦情	「体位変換チェック表」で、まだ時間が来ていない分もチェックされているがどういうことか。
対応	数名の職員が、ボールペンを持ち運ぶとおむつ交換時に利用者にはげをさせるおそれがあることから時間前に記入していた。再発防止のため、チェック表とボールペンをセットで居室の外に置き、必ず体位変換後に記入することにした。
効果	決められた方法で処理することが、信頼を得る一番大事なことと再認識した。

No. 29

苦情	認知症で大声を出す利用者が怖いと他の利用者から苦情があった。
対応	「病気がそうさせているのでご理解いただきたい。」とお願いするとともに、大声を出す理由を推察し、座る場所を変えたら解決した。
効果	職員が利用者の立場に立った声かけの重要性を改めて理解し、苦情を訴えた利用者の尊厳を保持できたのではないかな。

No. 30

苦情	死亡した入所者の家族から、死亡時の状況・適正な医療を受けたのか文書で回答してもらいたいと要求された。
対応	家族の質問に文書で一つ一つ回答した。
効果	家族からお礼の手紙をいただく。職員に記録を取ることを意識付けを行うことができた。

No. 31

苦情	施設玄関前の歩道と車道の段差がわかりにくい。
対応	歩道と車道の境にプランターを設置した。
効果	安全性が確保でき、美観も良くなった。

No. 32

苦情	(寝たきりの方)体位変換表が居室に貼ってあるのに、面会にきても、きちんとやっていないようだ。
対応	ワーカーによって体位変換の方法も統一されていないことが判明し、体位変換の方法等に関する研修会を実施した。体位変換表の見直しとともに実施チェック表を作成。毎朝の朝礼時に体位変換している利用者名を発表することとした。
効果	1人だけの問題としないで、施設全体で取り組み、チェック表も統一して行い、朝、発表することで意識を高め、体位変換が確実に行われるようになった。

No. 33

苦情	ショートステイ利用日数に合わせて薬を持たせたのにも拘わらず、1回分あまって持ち帰った。
対応	看護師間で話し合い、配薬シートを作成し日付・服薬時間の区分けをし、1回づつシートに貼り付けることで数の確認を行うこととした。
効果	薬の飲み忘れがなくなった。

No. 34

苦情	送迎時の対応の仕方が強引だ(車いすで狭く急な玉石のところを対応)
対応	状況説明の上、謝罪するとともに、職員会議で注意を徹底した。(今後、事故につながることをないよう誠意を持って対応すること)
効果	安全な移動方法を再確認した。

No. 35

苦情	送迎スタッフの態度が悪いので、その職員との接点をなくしてほしい。
対応	職員全員で原因究明した。(よかれと思ってした行動が原因であると判明)
効果	利用者一人ひとり行動のよし悪しの捉え方が違うことを再確認した。

No. 36

苦情	デイサービスを利用していることを近所の人達に知られたくない。社名の入っていない車で、自宅前ではなく近隣に停車してもらいたい。 (誤解ではあるが)自宅の前に送迎車を止めていたと言われる。
対応	今後、雨の日以外は、自宅前に車をとめないことを約束した。
効果	家族の気持ちを理解し、理不尽な訴えであっても話を聴き、一度受け入れることを学んだ。

No. 37

苦情	デイサービスの送迎スタッフが危険な運転をする。
対応	職員全員を対象とした運転研修を実施した。
効果	利用者の立場に立った安全運転への職員の意識が変わった。

No. 38

苦情	おむつのあて方がへたで、尿が外に漏れ、お尻も赤くなっている。
対応	全職員に対し、個別に介護技術の指導・確認を実施した。
効果	おむつのあて方の基本的な再確認及び個々の介護技術の向上が図られた。

No. 39

苦情	毎日、食事介助に行っていたが「明日は来れないかもしれない」と言った時の職員の対応に不快な思いをした。毎日来るのが当然と思われては困る。
対応	家族に対して謝罪した。
効果	職員の意識が変わって、感謝の気持ちを伝えるようになり、良好な関係となった。

No. 40

苦情	朝、電話で配食サービスを停止するよう連絡したのに、昼に弁当が届いた。
対応	連絡ミスにより届けてしまったことを説明し、謝罪した。
効果	職員間の連絡体制を見直す機会となった。

No. 41

苦情	ボランティアから、職員の態度に不快な思いをした、あいさつができていないと指摘があった。
対応	申出者を含めた意見交換会を開き、その内容をリーダー会議、職員会議で周知した。
効果	ボランティアの要望を確認し、相互理解を深めることにつながった。

No. 42

苦情	デイサービス利用中に急変し、病院に救急搬送するが死亡。詳細説明もなく、葬儀にも施設関係者の出席がない。
対応	急変時の慌ただしい中での説明では足りなかったことを詫げる。在宅の利用者の葬儀には法人としては欠席させていただいていることを説明した。
効果	家族への対応を含め、急変時のマニュアル再整備の機会につながった。

No. 43

苦情	利用者の承諾なしに黙って髪を切った。
対応	前髪が目に入りそうだったので背後から「切りましょうか」と聞き、本人も了解していると思っていたと説明し、謝罪した。
効果	職員に対するコミュニケーション方法を周知徹底した。

No. 44

苦情	ケアマネジャーの言動が利用者の家族の不安を助長している。
対応	内容調査の上、謝罪。ケアマネジャーを変更した。
効果	ケアマネジャー本人の振り返りの機会となり、自己の役割・立場の再認識につながった。

No. 45

苦情	洗濯物を持ち帰ったところ、他人のタオルが入っていたり、タオルが不足していたことがあった。
対応	家族に謝罪し、タオルは弁償した。入浴時のタオル混入を予防する対策を検討し実施した。
効果	職員個々が苦情の一つ一つを理解し、自己責任の意識やサービス向上つながっている。

No. 46

苦情	利用者本人の排泄後の衣類の確認、衛生面の整備が徹底されていない。
対応	全般的なケアについて見直し、衛生面、整理整頓等が保たれているか確認することを徹底した。
効果	職員全体の環境整備への意識が高揚した。

No. 47

苦情	通常伺う時間に緊急の方が入ったので遅れる旨電話したところ、自分がこの次になるのはおかしいと怒った。
対応	経過を説明。スケジュールを調整し職員配置を見直した。
効果	複数体制により、どんな状況にも柔軟に対応できる体制づくりにつながった。

【障害者福祉関係施設】

No. 48

苦情	肢体不自由の利用者から、作業室の床に埋め込み式コンセントが完全に閉まらず、歩行時につまづき、転倒の危険があると指摘された。
対応	謝罪するとともに、補修し段差を解消した。
効果	他の場所も確認・補修し、作業環境の改善につながった。

No. 49

苦情	利用者のマナーが悪く、路線バスの運転手から叱られた。
対応	事実を確認し謝罪した。マナーについて学習させるとともに、路線バス運営会社にも理解を求めた。
効果	車内でのマナーを学習する機会となったとともに、障がい者に対する理解にもつながった。

No. 50

苦情	送迎中、利用者 A さんが興奮状態となり、同乗者がその動きと声に反応して自傷した。このことを運転スタッフが A さんの母親に報告。母親からその対応に不満が述べられた。
対応	母親、施設長、運転スタッフの三者で話し合い。スタッフはただ事実を伝えたつもりだったが、母親は責められたと感じた。不快感を与えたことを謝罪した。
効果	保護者側が時としてナーバスになることがあることを再確認し、相手の思いを大切にしたい対応の必要性について職員間で共有する機会につながった。

No. 51

苦情	歯科治療の経過を知りたいが、医務担当と支援員の連携が不足している。
対応	記録や掲示による情報の共有化を図るとともに会議で連携を徹底した。
効果	職員間の連携及びサービスの統一が同様に強化された。

No. 52

苦情	母親から「2 か所の痣があったがどうしたのか」と電話がある。
対応	原因を説明し、謝罪するとともに、朝礼や日誌で職員に周知した。「身体状況確認書」を作成し、保護者に報告・確認することにした。
効果	利用者の身体状況等について日ごろから、より注意し観察するようになった。確認書で保護者とお互いに確認し、署名捺印することで双方が注意するようになり、情報を共有することの重要性と、それが信頼関係につながることを再確認した。

No. 53

苦情	個人情報の書かれた連絡ノートを違う保護者に渡した。
対応	謝罪し、登所時に回収、下所時に返却するシステムの中で担当職員を決めて回収・返却を行うこととした。
効果	連絡ノートを慎重に取り扱うことを再確認した。

No. 54

苦情	利用者の母親から、「不況で仕事が少ないのは分かるが、帰宅すると“首にされる”“僕は器用じゃない”と言っている。以前は仕事を頑張っている話が多かった。」と指摘された。
対応	職員会議で状況を確認し、本人をはじめ他利用者に対しても、押し付けはしないで、出来ることや芽生えの作業を教え、短時間の目標設定し出来たことを誉めるようにした。
効果	本人だけでなく、他の利用者にも共通の支援を再確認できた。

No. 55

苦情	昼食後に薬を飲ませることを忘れていた。
対応	昼食時、当番職員が確認しチェック表に記入。帰りの会の際に日直職員が再確認することとした。
効果	服薬確認に対する職員の意識が高まった。

No. 56

苦情	売ったパンの中に黒い物が混入していた。
対応	原因確認の上、改善事項を説明・謝罪した。
効果	作業場所の分離、作業工程の見直しにつながった。

福祉サービス事業者の苦情解決に関するアンケート

【記入年月日 21年 月 日】

種 別		※種別については、別表コード表を 御参照ください	
経営主体名		事業所名	
事業所連絡先	〒		
	TEL	FAX	
記入者名		役職名	

アンケートは、平成 21 年 4 月 1 日現在の状況を御記入ください。

1 苦情体制について

(1) 苦情受付窓口について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 設置している（平成 年 月頃）
- ② 設置していない
- ③ 設置する予定である（平成 年 月頃）

(2) 苦情解決責任者の職について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 理事長
- ② 施設長
- ③ 事務（局）長
- ④ その他（)
- ⑤ 苦情解決責任者を設置していない

(3) 苦情受付担当者の設置人数について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 1人
- ② 2人
- ③ 3人
- ④ 4人以上
- ⑤ 設置していない

(4)－1 苦情受付担当者の職種について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 施設長
- ② 部課長等管理職
- ③ 係長・主任職
- ④ 指導員
- ⑤ 相談員
- ⑥ 保育士
- ⑦ 介護職員
- ⑧ 医療職員
- ⑨ 事務職員
- ⑩ その他 ()

(4)－2 苦情受付担当者の取得資格について、該当するものすべてに○をつけてください。

- ① 社会福祉士
- ② 介護福祉士
- ③ 保育士
- ④ 精神保健福祉士
- ⑤ 保健師
- ⑥ 看護師
- ⑦ 介護支援専門員
- ⑧ 社会福祉主事任用資格
- ⑨ その他 ()
- ⑩ 特になし

(5) 苦情の記録について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① すべての苦情相談を記録している
- ② 重要なもののみ記録している
- ③ 記録していない

(6) 苦情の記録方法について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 書式を定めている
- ② 書式を定めていない

(7) 苦情解決に関する要綱等の作成状況について、該当するものすべてに○をつけてください。

- ① 作成している
⇒ ア 要綱

イ 規程

ウ マニュアル

- ② 作成していない
- ③ 作成する予定である（平成 年 月 日頃）

(8) 苦情解決の仕組みや窓口に関する周知方法について、該当するものすべてに○をつけてください。

- ① 利用者への説明・資料配布
- ② 利用者の家族への説明・資料配布
- ③ 施設内掲示板等への掲示
- ④ 施設だより等広報紙への掲載
- ⑤ 重要事項説明書や契約書に明記
- ⑥ ホームページへの掲載
- ⑦ サービス利用開始時に説明・周知
- ⑧ 利用者の集会や家族会（保護者会）で説明、周知
- ⑨ 特に実施していない
- ⑩ その他（)

(9) 苦情、意見、要望を取り入れるために、どのような工夫をされていますか。該当するものすべてに○をつけてください。また、取り組みについての詳細を御記入ください。

- ① 意見箱の設置
- ② アンケートの実施
- ③ 相談日の設定
- ④ 個人面談
- ⑤ 連絡帳の利用
- ⑥ その他（)

取り組みについての詳細を御記入ください。

① 参加している

() 福祉サービス苦情解決セミナー (静岡県社会福祉協議会主催)

() 福祉サービス苦情解決研修会 (静岡県社会福祉協議会主催)

本会主催以外の研修

研修会名	主催者名

② 参加していない

(14) 静岡県福祉サービス運営適正化委員会に期待する研修を御記入ください。

2 第三者委員について

(1) 第三者委員の設置状況について該当するものひとつに○をつけてください。

① 設置している (平成 年 月 日頃)

② 設置していない(理由)

③ 設置する予定である (平成 年 月 日頃)

④ 検討中である

⑤ 設置する予定はない

設置している事業所にお聞きします

(2) 設置形態について、該当するものひとつに○をつけてください。

① 事業所ごとに設置している

② 法人単位で設置している

③ 複数事業所共同で設置している

④ その他 ()

(3) 設置人数について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 1人
- ② 2人
- ③ 3人
- ④ 4人以上
- ⑤ 設置していない

(4) 第三者委員の職業、資格などについて、該当するものすべてに○をつけてください。

- ① 評議員
- ② 監事または監査役
- ③ 他施設の福祉施設役職員
- ④ 学校教員
- ⑤ 弁護士
- ⑥ 民生委員・児童委員
- ⑦ 保健・医療機関の職員
- ⑧ 自治会役職員
- ⑨ その他 ()

(5) 第三者委員の任期について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 1年
- ② 2年
- ③ 3年
- ④ 4年以上
- ⑤ 特に決めていない

(6) 第三者委員の報酬の有無について、該当するものひとつに○をつけてください。

- ① 無報酬
- ② 実費弁償(旅費)のみ
- ③ 報酬のみ⇒(具体的金額) 円)
- ④ 報酬と実費弁償(旅費)⇒(具体的金額) 円)

(7) 第三者委員の日常的な活動状況について、該当するものすべてに○をつけてください。

- ① 第三者委員が定期的に事業所や利用者宅を訪問している
- ② 事業所の状況(苦情対応を含む)等について、事業所から第三者委員へ随時報告を受けている
- ③ 第三者委員が直接、利用者からの苦情を受け付け、対応しているケースが

苦情種別・苦情内容及び解決状況(平成 20 年度の実数)

苦情件数は、表 1 「苦情内容について」を御参照のうえ御記入ください。

苦情内容	苦情件数					
	受付件数	苦情解決の方法				
		苦情解決責任者の相談 助言により解決	苦情解決責任者と申出 人の話し合いにより解決	第三者委員の相談助言 により解決	第三者委員立会いの 話し合いにより解決	その他
① サービス内容 (職員の接遇)						
② サービス内容 (サービスの質や量)						
③ 利用料						
④ 説明・情報提供						
⑤ 被害・損害						
⑥ 権利侵害						
⑦ その他						
合計						

※ 苦情は「受付件数」に記入し、その解決方法を該当箇所へ記入してください。

表 1 苦情内容について

苦情内容	例 示
① サービス内容(職員の接遇)	・ 職員の対応や言葉遣いが悪い
② サービスの内容(サービスの質や量)	・ 食事の内容が悪い ・ 居室の環境が悪い
③ 利用料	・ 不当な自己負担を求められた ・ 自己負担額の内容が説明されていない
④ 説明・情報提供	・ 説明なくサービス内容が変更された ・ 重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた
⑤ 被害・損害	・ 預かり金など金銭のトラブルがあった ・ 所有物がなくなった。破損した
⑥ 権利侵害	・ 暴力や虐待を受けた ・ プライバシーを侵害された
⑦ その他	・ 上記に当てはまらない事項

(2)貴事業所で受け付けた苦情の中から、解決困難であったケース、苦情を生かし、サービス全体の向上へつなげたケース等に関する内容及び対応経過とその後サービス向上につながった点について概要で構いませんので御記入ください。（個人情報を除き、プライバシーに御配慮ください。）

	事例 1	事例 2
苦情内容		
事業所における対応		
その結果とサービス向上につながった点		

4 巡回支援の希望について

静岡県福祉サービス運営適正化委員会では、事業者段階における苦情解決が適切に行われるために、今年度も巡回支援を行う予定であります。巡回支援の希望の有無について、該当する番号に○をつけてください。また、巡回支援でどのようなことを希望しますか。下記枠内に記入してください。

- ① 希望する ② 希望しない

巡回支援で希望することを記入してください。

例) 具体的な苦情に対する対応、利用者から意見を言いやすい環境について等

5 苦情解決体制等に関して困っていることや、静岡県福祉サービス運営適正化委員会への御質問・御意見・御要望等ございましたら御自由にお書きください。

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会宛てに平成 21 年 9 月 11 日 (金) までに御返送ください。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

〒420 - 8670

静岡市葵区駿府町 1-70 静岡県総合社会福祉会館内

電話・FAX 054-653-0840