

平成 30 年度

福祉サービス事業者における

苦情解決実施状況調査報告書

(平成 30 年 10 月 1 日調査)

平成 31 年 2 月

社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

三重県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

平素、福祉サービス事業者の皆様方には、福祉サービスに関する利用者やご家族からの苦情・要望等の適切な解決に取り組んでいただいております。深く敬意を表するとともに、厚く御礼申し上げます。

さて、当委員会では、今般、苦情解決の現状を明らかにし今後の取組みに役立てていただくため、平成 25 年度以来 5 年ぶりに「福祉サービス事業者における苦情解決実施状況調査」を実施いたしました。

今回の調査結果によりますと、平成 29 年度の 1 年間に苦情・要望の申し出がなかった事業所の割合が 53.7%と、全体の過半に上りました。

この背景には、「意見・要望(自由記述)」の中でも、「苦情に発展しないよう、日頃から声掛け等コミュニケーションを図っている」という趣旨の意見が多く見られたように、事業者が苦情発生の未然防止に取り組んでいただいていることがあるのではないかと考えられます。

一方で、第三者委員の設置率が 69.3%に止まったことや、苦情解決結果等を第三者委員へ特に報告していない事業所が 34.8%を占めていることなどから、今後、より一層の苦情解決体制の充実に向け、第三者委員の設置促進と積極的活用策が求められているのではないかと考えられます。

今後も苦情内容の複雑・多様化が予想される中、この報告書を皆様方の苦情解決の取組みに活かしていただければ幸いです。

最後に、調査実施にあたり、御多忙中にも関わらずたくさんの事業者様から御協力をいただき、心から感謝申し上げます。

今後とも、福祉サービスの向上を図るため、苦情解決事業の充実に取り組んでいただきますようよろしくお願い申し上げます。

平成 31 年 2 月

三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 上山 祐光

福祉サービス事業者における苦情解決実施状況調査報告

目 次

1 調査結果報告

調査対象事業所及び回答事業所数	1
表1-1 経営主体別事業所の回収率	2
表1-2 事業種別による回収率	3
表1-3 苦情解決体制の設置状況	4
表1-4 第三者委員の職種別設置事業所数	5
表1-5 第三者委員の職種別人員割合	6
表1-6 第三者委員の活動状況	7
表1-7 第三者委員に対する報酬・交通費の支給状況	8
表1-8 第三者委員に対する苦情解決結果や改善報告の取扱状況	9
表2-1 苦情解決マニュアル・規程の作成状況	10
表3-1 苦情・意見・要望等を受付けた事業所数(平成29年度)	11
表3-2 苦情・意見・要望等の受付件数(平成29年度)	12
表3-3 苦情・意見・要望等の受付件数別の事業所数(平成29年度)	13
表3-4 苦情・意見・要望等の内容別件数(平成29年度)	14
表3-5 苦情申出人の属性別件数(平成29年度)	15

2 種別による集計

3 その他苦情解決に関する意見・要望等

(参考資料)

平成30年度福祉サービス事業者における苦情解決実施状況調査実施要領	29
福祉サービス事業者における苦情解決体制の整備に関する調査票 (H30.10.1調査)	30

平成30年度 調査対象及び回答事業所数

施設・事業所の種類	事業所 コード	H30.10.1調査施設数			調査票回収施設数		
		公営	民営	計	公営	民営	計
a 老人(高齢者)福祉施設		32	1,741	1,773	17	494	511
	特別養護老人ホーム	1	11	191	202		
	養護老人ホーム	2	6	15	21		
	軽費老人ホーム	3	0	36	36		
	訪問介護	4	3	577	580		
	通所介護	5	3	463	466		
	短期入所生活介護	6	9	203	212		
	小規模多機能型居宅介護	7	0	60	60		
	認知症対応型共同生活介護	8	0	196	196		
	その他	9	-	-	-		
b 障害者福祉施設		12	1,086	1,098	6	387	393
	居宅介護	10	1	305	306		
	生活介護	11	4	169	173		
	自立訓練(機能訓練・生活訓練)	12	0	13	13		
	就労移行支援	13	0	43	43		
	就労継続支援(A型・B型)	14	2	297	299		
	共同生活援助	15	1	108	109		
	障害者支援施設(入所+日中活動)	16	0	39	39		
	相談支援(一般・特定)	17	4	112	116		
	その他	18	-	-	-		
c 児童福祉施設		230	469	699	140	171	311
	保育所・認定こども園	19	214	201	415		
	児童発達支援	20	9	81	90		
	放課後児童サービス	21	4	167	171		
	児童養護施設	22	0	12	12		
	障害児入所施設(福祉型・医療型)	23	3	5	8		
	乳児院	24	0	3	3		
	その他	25	-	-	-		
d その他		0	33	33	0	22	22
	社会福祉協議会	26	0	29	29		
	救護施設	27	0	3	3		
	婦人保護施設	28	0	1	1		
	その他	29	-	-	0		
合計		274	3,329	3,603	163	1,074	1,237

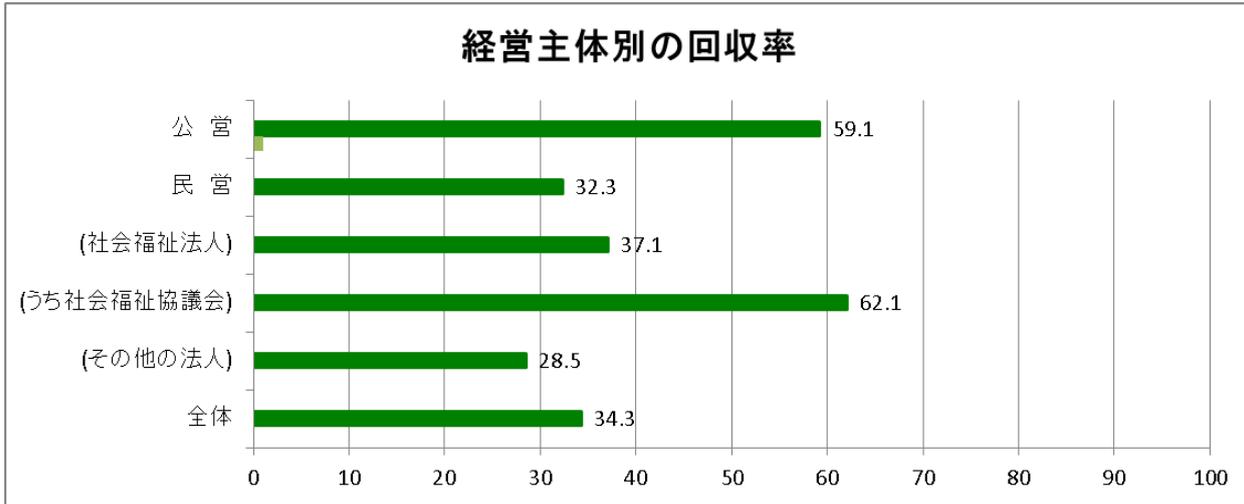
※経営主体により区分した施設(事業所)数

表1-1 経営主体別事業所の回収率

経営主体区分		調査事業所数	回収事業所数	回収率(%)
公 営		274	162	59.1
民 営		3,329	1,075	32.3
内 訳	(社会福祉法人)	1,462	542	37.1
	(うち社会福祉協議会)	(29)	(18)	62.1
	(その他の法人)	1,867	533	28.5
全体		3,603	1,237	34.3

調査事業所数は、今回から訪問系事業所を加えた事や、主に障害福祉サービス事業所数が増加したことにより3,603事業所と、前回(H25年:2,024事業所)に比べ1,579箇所(78%)の増加となった。

一方、回答数も前回(同:1,218)を上回る1,237事業所の協力が得られたが、回収率は34.3%となった。



〈参考〉福祉サービス事業所における苦情解決体制整備の推移

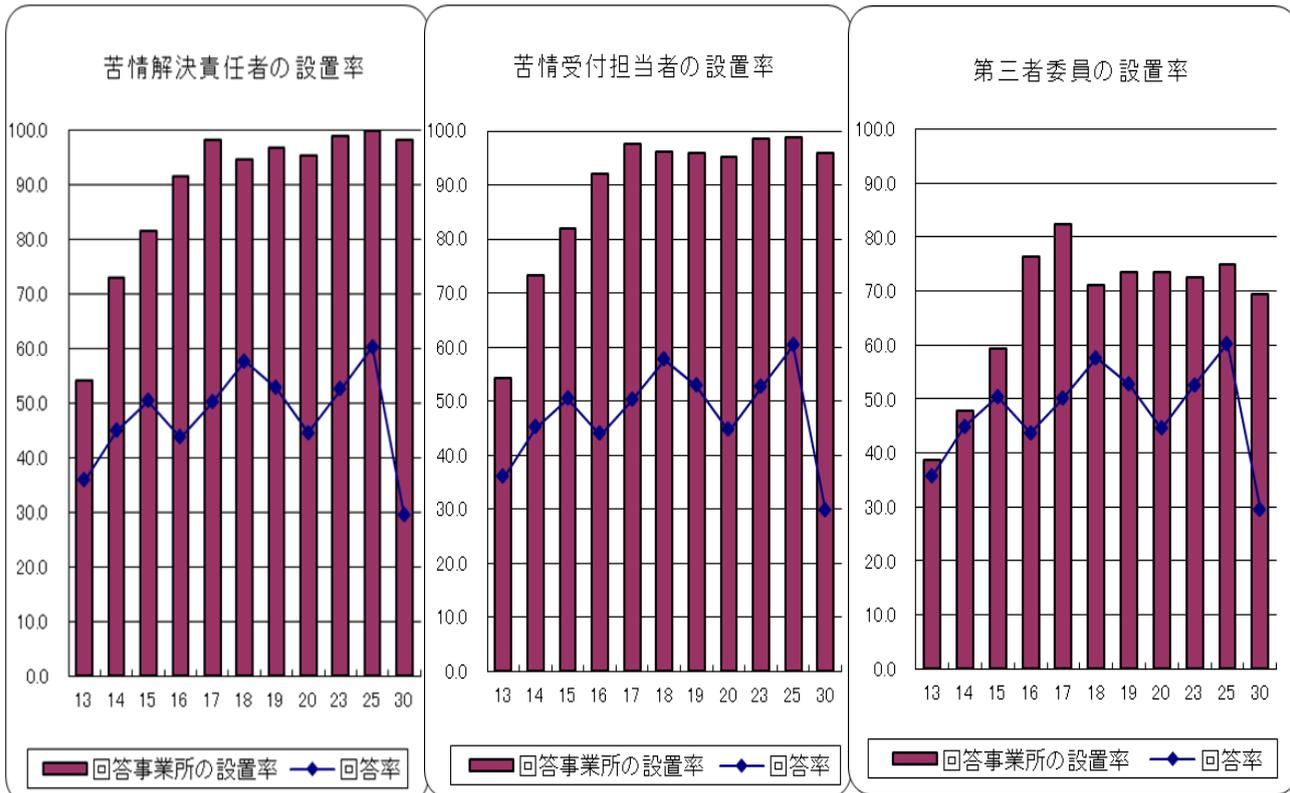


表1-2 事業種別による回収率

施設種別	調査事業所数			回収事業所数					
	計	内訳		計		内訳			
		公営	民営	事業所数	回収率 (%)	公営	回収率 (%)	民営	回収率 (%)
児童福祉施設	699	230	469	311	44.5	140	60.9	171	36.5
（うち保育所）	(415)	(214)	(201)	(152)	36.6	(74)	34.6	(78)	38.8
老人(高齢者)福祉施設	1,773	32	1,741	511	28.8	17	53.1	494	28.4
障害者福祉施設	1,098	12	1,086	393	35.8	6	50.0	387	35.6
その他の福祉施設	33	0	33	22	66.7	0	0.0	22	66.7
社会福祉協議会(本所)	29	0	29	18	62.1	0	0.0	18	62.1
全体	3,603	274	3,329	1,237	34.3	163	59.5	1,074	32.3

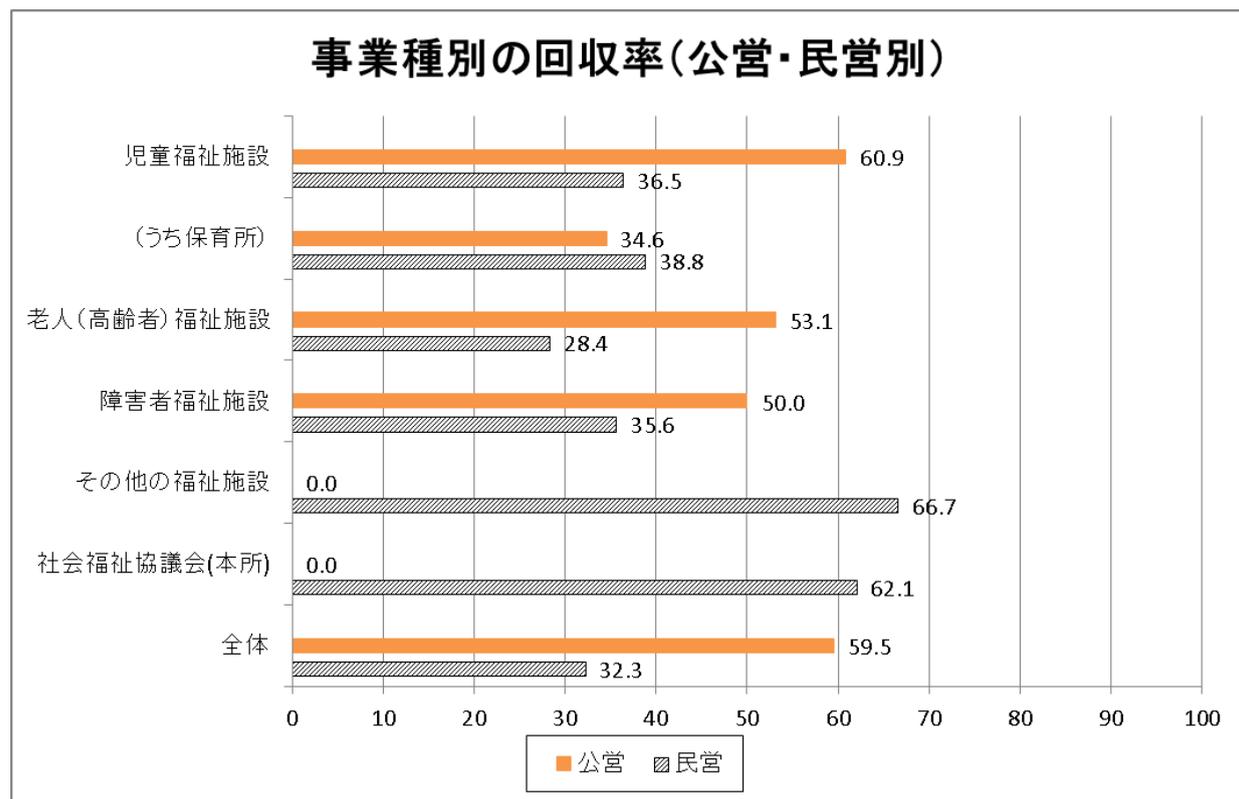
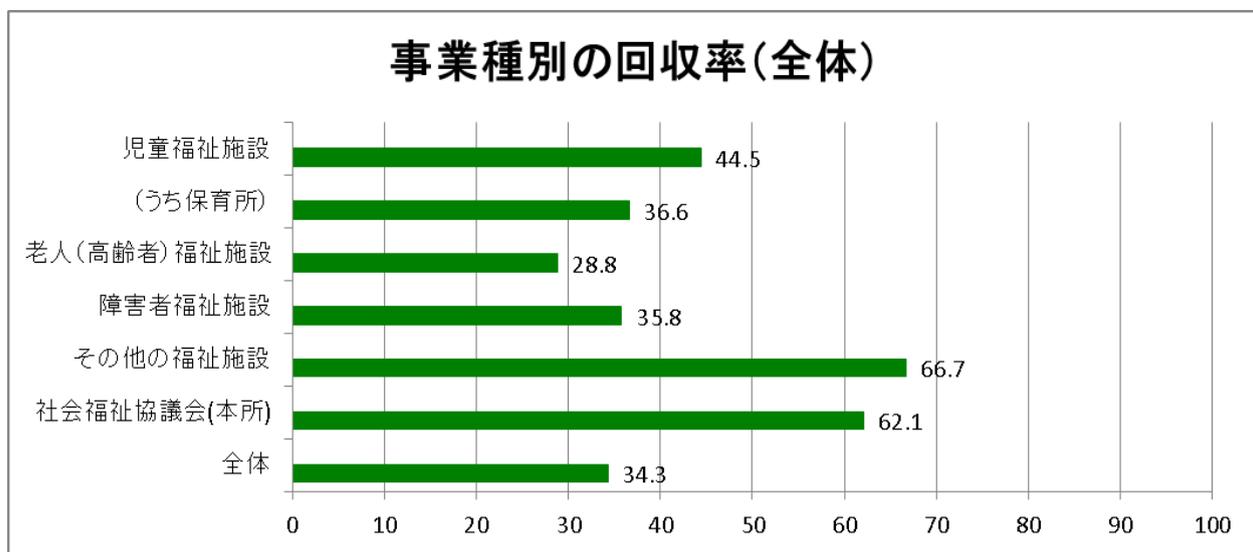


表1-3 苦情解決体制の設置状況

区分	事業所数	設置率 (%)	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
苦情解決責任者	1,214	98.1	159	98.1	1,055	98.1
苦情受付担当者	1,185	95.8	158	97.5	1,027	95.5
第三者委員	857	69.3	143	88.3	714	66.4

苦情解決体制の設置状況を見ると、「苦情解決責任者」は98.1%、「苦情受付担当者」95.8%と殆どの事業所で設置されているが、「第三者委員」は69.3%となっている。

第三者委員の設置率は、前回調査に比べ公営が80.1%→88.3%と8.2ポイント増加に対し、民営は74.2%→66.4%と7.8ポイント、全体で75.0%→69.3%と5.7ポイント減少している。

民営の法人種別別にみると、「社会福祉法人(社会福祉協議会を含む)」においては殆どの事業所で設置されているものの、「その他法人(株式、有限、NPO法人等)」の設置率が低く、且つ前回調査に比べ事業所数に占める構成比率が増加(33.9%⇒43.1%)しているため、全体の設置率が減少した。

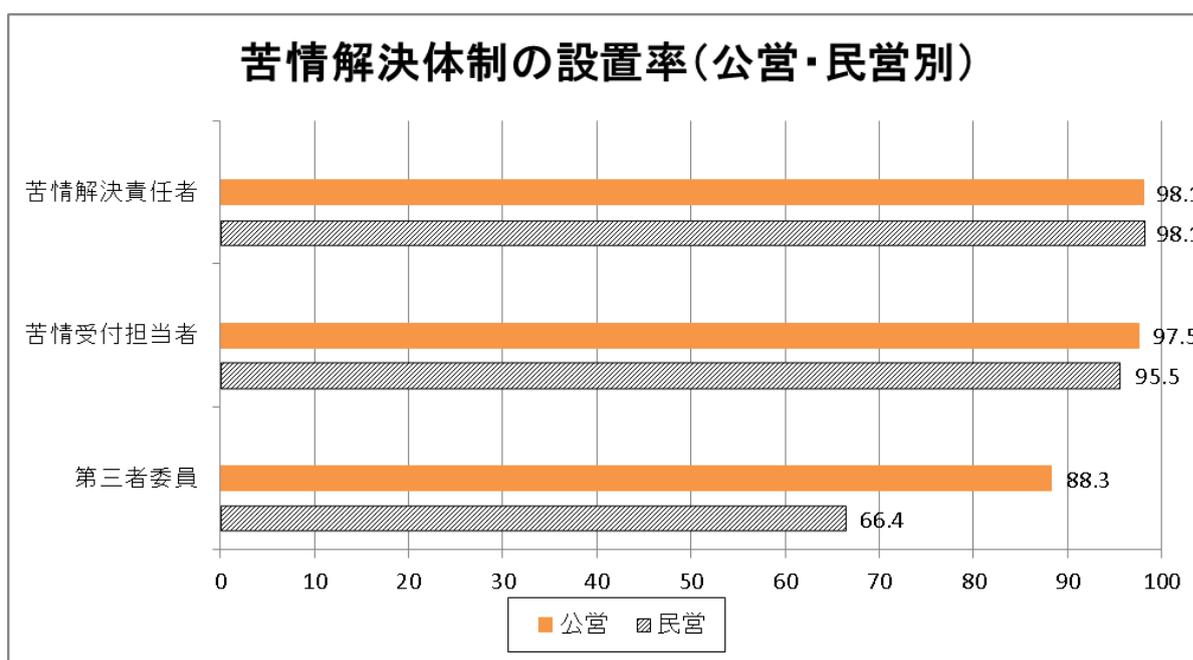
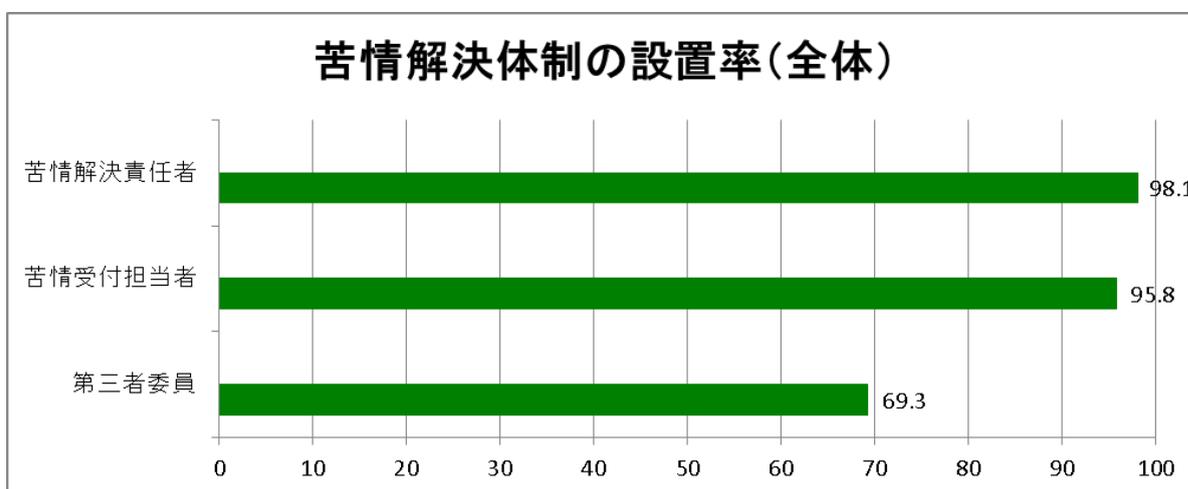


表1-4 第三者委員の職種別設置事業所数(複数回答)

区分	事業所数	設置率 (%)	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
弁護士・司法書士	63	4.5	0	0.0	63	5.3
大学教員	36	2.6	13	6.2	23	1.9
医師・看護師	52	3.7	0	0.0	52	4.3
民生委員児童委員	303	21.6	117	55.5	186	15.5
評議員	142	10.1	0	0.0	142	11.8
監事・監査役	156	11.1	0	0.0	156	13.0
社会福祉士	49	3.5	4	1.9	45	3.8
自治会役員	79	5.6	5	2.4	74	6.2
他法人の役職員	126	9.0	2	0.9	124	10.3
行政職員	37	2.6	0	0.0	37	3.1
その他(上記の元職を含む)	359	25.6	68	32.2	291	24.3
無回答	0	0.0	2	0.9	6	0.5
全体	1,402	100.0	211	100.0	1,199	100.0
設置事業所数(再掲)	857	69.3	143	88.3	714	66.4

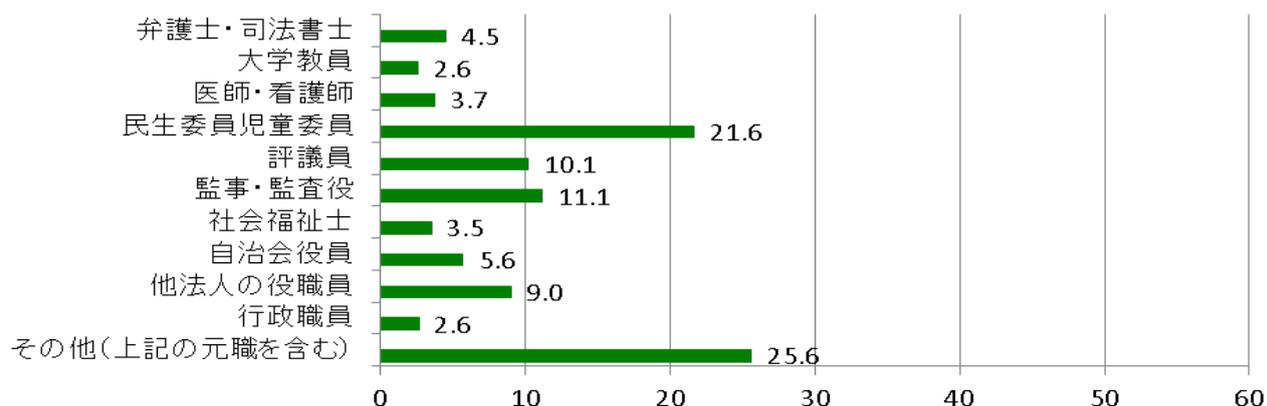
<別記>

税理士、行政書士、保護司、臨床心理士、社会保険労務士、人権擁護委員、議会議員(元職を含む)、介護支援専門員、介護相談員、社協会長、社協職員、地域代表、地域役員、公民館長、老人会代表、家族会代表、後援会理事、ボランティア代表、福祉団体代表、その他の教員(元職を含む)、元保育園長など。

第三者委員設置事業所における第三者委員の選任状況を職種別で見ると、「その他」が25.6%、「民生委員児童委員」が21.6%、「監事・監査役」が11.1%、「評議員」が10.1%の順となっている。これを経営主体別で見ると、公営では「民生委員児童委員」が55.5%と過半を占め「その他」が32.2%であるのに対し、民営では「その他」24.3%、「民生委員児童委員」15.5%、「監事・監査役」13.0%、「評議員」11.8%の順となっている。

なお、「その他」の職種の内訳については、別記のとおりとなっている。

第三者委員の職種別設置事業所率(全体)



第三者委員の職種別設置事業所率(公営・民営別)

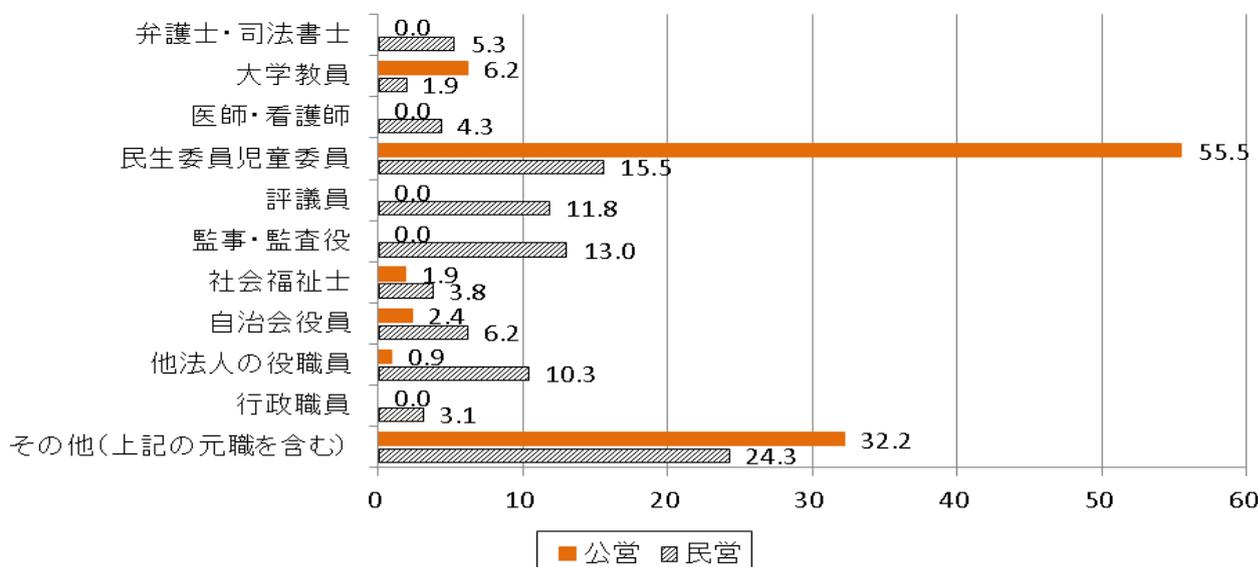


表1-5 第三者委員の職種別人員割合

区分	人数	%	公営		民営	
			人数	%	人数	%
弁護士・司法書士	63	3.5	0	0.0	63	4.3
大学教員	36	2.0	13	3.9	23	1.6
医師・看護師	59	3.3	0	0.0	59	4.0
民生委員児童委員	445	24.6	218	64.7	227	15.4
評議員	190	10.5	0	0.0	190	12.9
監事・監査役	209	11.6	0	0.0	209	14.2
社会福祉士	62	3.4	4	1.2	58	3.9
自治会役員	84	4.6	5	1.5	79	5.4
他法人の役職員	144	8.0	2	0.6	142	9.6
行政職員	37	2.0	0	0.0	37	2.5
その他(上記の元職を含む)	480	26.5	95	28.2	385	26.2
無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0
全体	1,809	100.0	337	100.0	1,472	100.0

事業所に設置されている第三者委員を職種別の人員で見ると、「その他」が26.5%で最も多く、次いで「民生委員児童委員」24.6%、「監事・監査役」11.6%、「評議員」10.5%となっている。

これを経営主体別で見ると、公営では「民生委員児童委員」が64.7%、「その他」が28.7%の順となっており、民営では「その他」26.2%、「民生委員児童委員」15.4%、「監事・監査役」14.2%、「評議員」12.9%の順となっている。

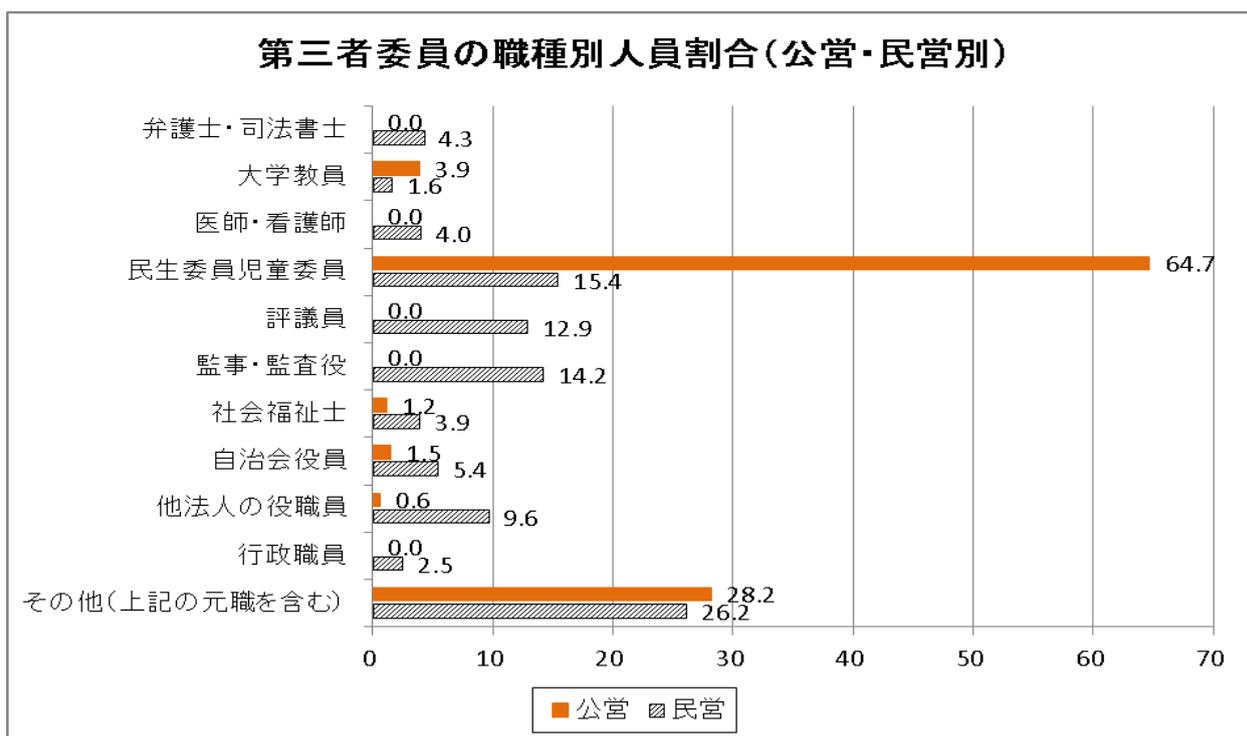
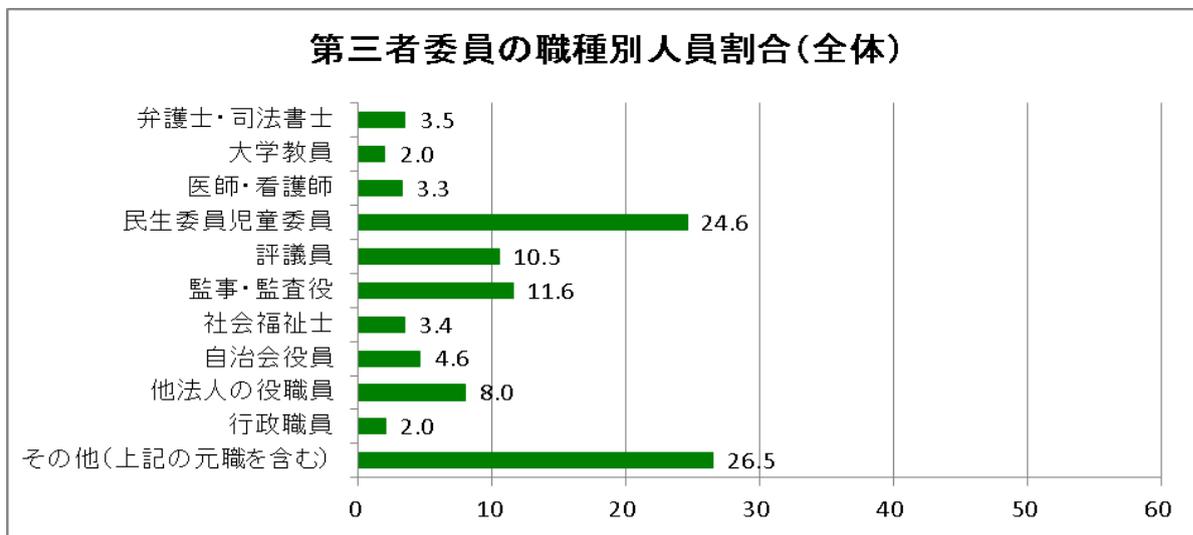


表1-6 第三者委員の活動状況(複数回答)

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
苦情受付担当者から報告・聞き取りをしている	364	20.3	33	14.3	331	21.2
苦情受付窓口となり常時受付けている	336	18.7	58	25.2	278	17.8
定期的に事業所へ来て相談対応している	74	4.1	5	2.2	69	4.4
利用者・家族との懇談会に出席している	24	1.3	0	0.0	24	1.5
申出人へ助言している	170	9.5	19	8.3	151	9.7
事業者へ助言している	401	22.4	20	8.7	381	24.4
申出人と事業者の話し合いに立会っている	149	8.3	16	7.0	133	8.5
その他	49	2.7	8	3.5	41	2.6
特に活動していない	215	12.0	65	28.3	150	9.6
無回答	12	0.7	6	2.6	6	0.4
全体	1,794	100.0	230	100.0	1,564	100.0

第三者委員の活動状況は、「事業者への助言」が22.4%で最も多く、次いで「苦情受付担当者から報告・聞き取り」が20.3%、「苦情受付窓口となり常時受付けている」が18.7%の順となっている。

経営主体別では、公営は「特に活動していない」が最も高く28.3%、「苦情受付窓口」25.2%と続いている。

一方、民営では「事業者への助言」24.4%、「苦情受付窓口」17.8%の順で、「特に活動していない」は9.6%にとどまっている。

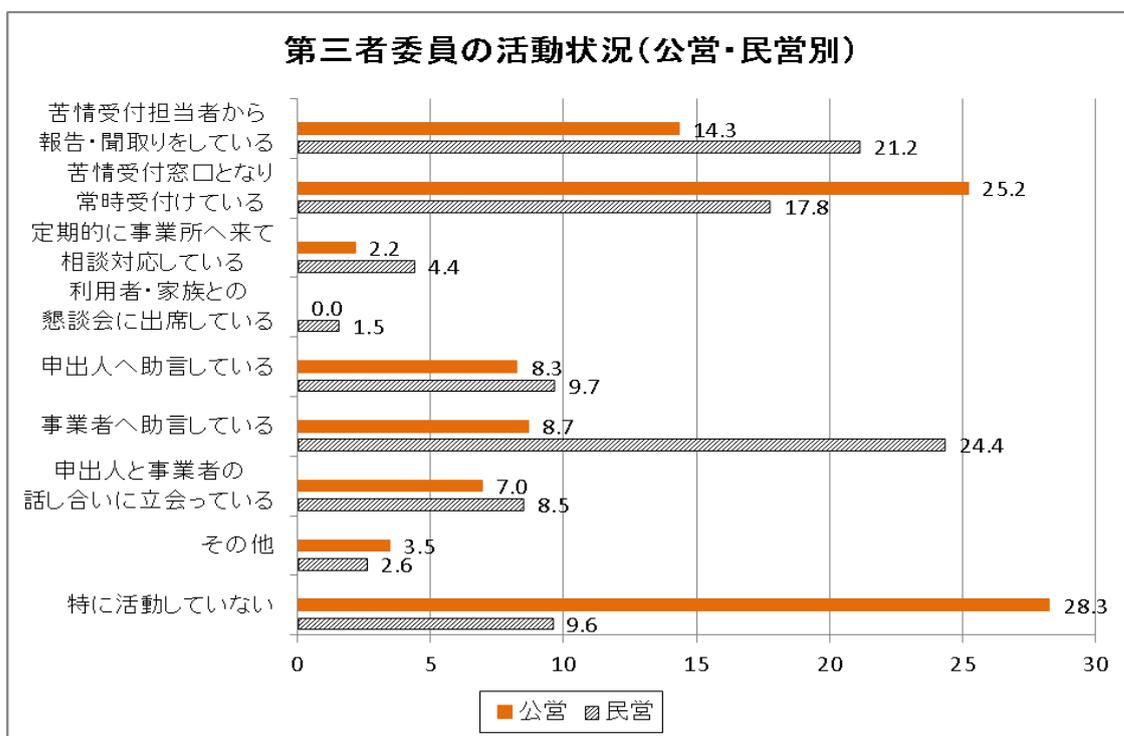
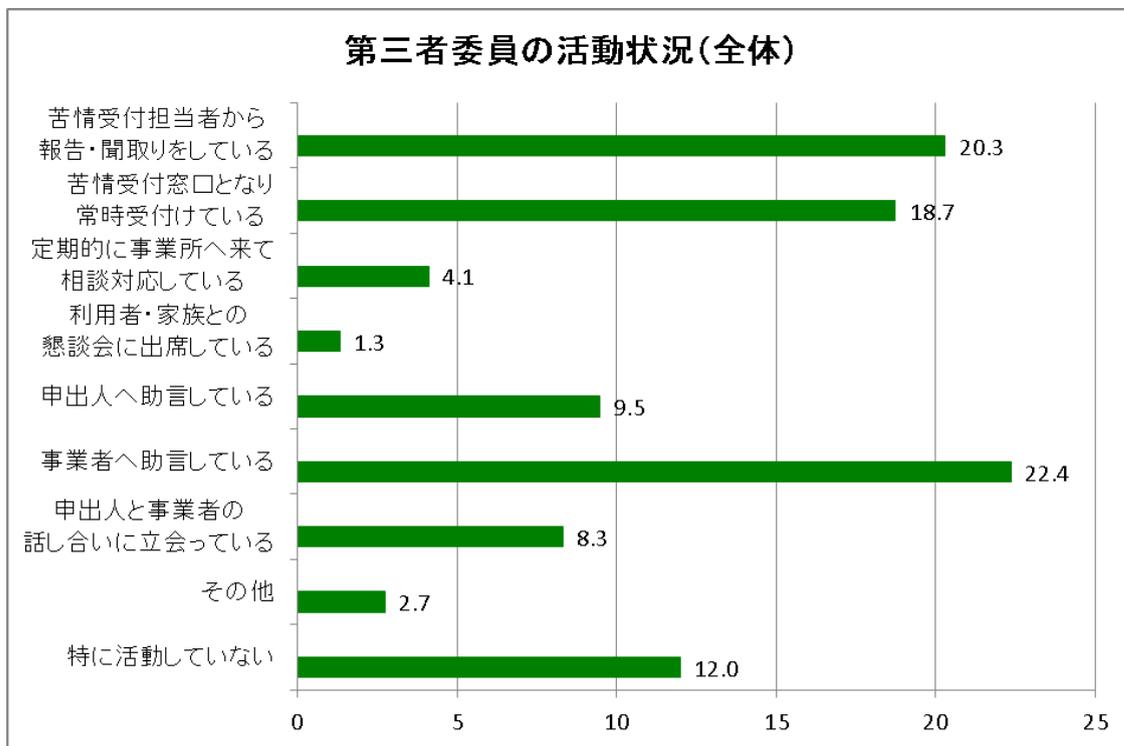


表1-7 第三者委員に対する報酬・交通費の支給状況

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
報酬・交通費は無支給	580	67.6	127	88.8	453	63.4
交通費のみ支給	125	14.6	7	4.9	118	16.5
報酬を支給	149	17.4	8	5.6	141	19.7
無回答	4	0.5	1	0.7	3	0.4
全体	858	100.0	143	100.0	715	100.0

第三者委員に対する報酬・交通費の支給については、「報酬・交通費は無支給」が67.6%、「交通費のみ支給」が14.6%、「報酬を支給」が17.4%であった。

経営主体別では、公営は「報酬・交通費は無支給」が88.8%と大半を占め、民営より25.4ポイント高い。

一方、民営では「報酬・交通費は無支給」が63.4%と約3分の2であるが、「交通費のみ支給」が16.5%で公営より11.5ポイント、又、「報酬を支給」も19.7%と14.1ポイント公営より高くなっている。

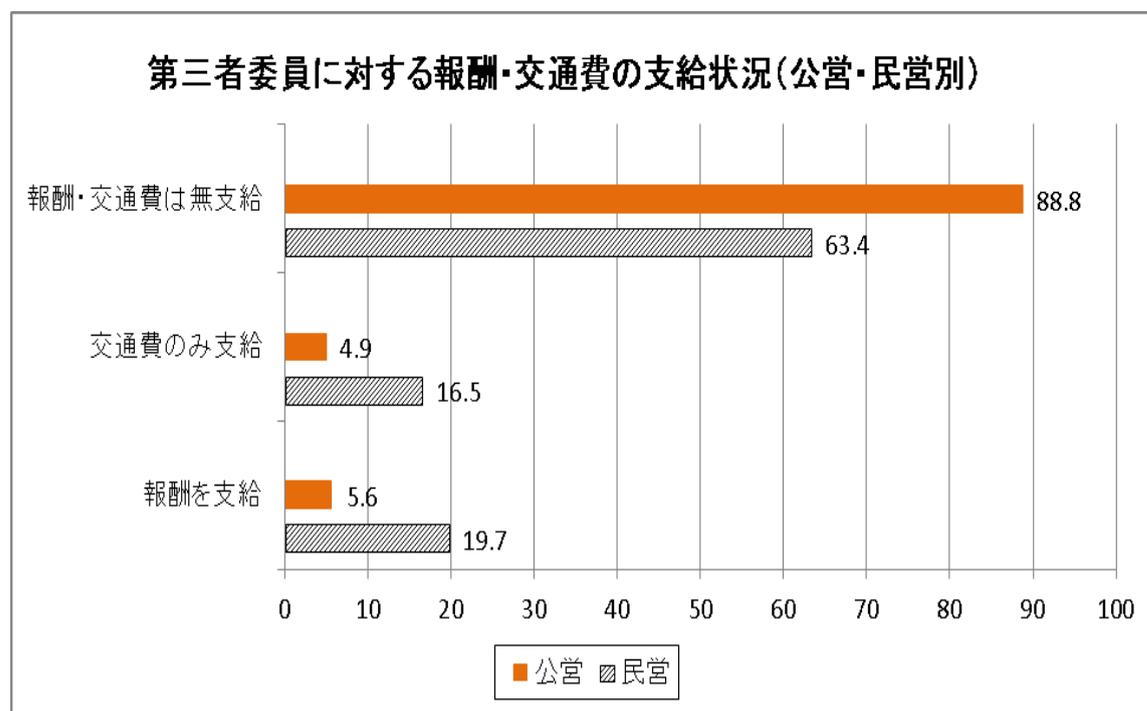
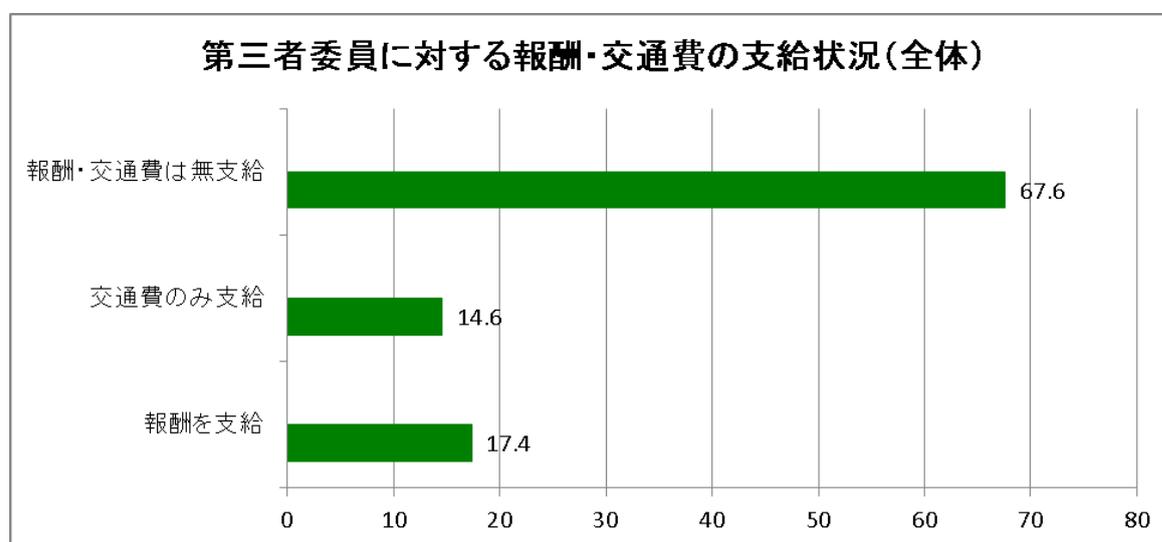


表1-8 第三者委員に対する苦情解決結果や改善報告の取扱い状況

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
随時報告	237	27.7	22	15.4	215	30.1
一定期間ごとに報告	213	24.9	17	11.9	196	27.5
特に報告していない	298	34.8	75	52.4	223	31.2
その他	85	9.9	13	9.1	72	10.1
無回答	24	2.8	16	11.2	8	1.1
全体	857	100.0	143	100.0	714	100.0

第三者委員に対する苦情解決結果や改善報告をどのように行われているかについては、「随時報告している」が27.7%、「一定期間ごとに報告」が24.9%となっているが、「特に報告していない」は全体で34.8%、公営で52.4%、民営で31.2%に上っている。

報告していない理由を見ると、多くの事業所で「報告するような苦情事案がなかった」としているが、第三者委員の設置趣旨を踏まえた広範囲に亘る積極的活用策を如何に図っていくかが今後の課題であると考えられる。

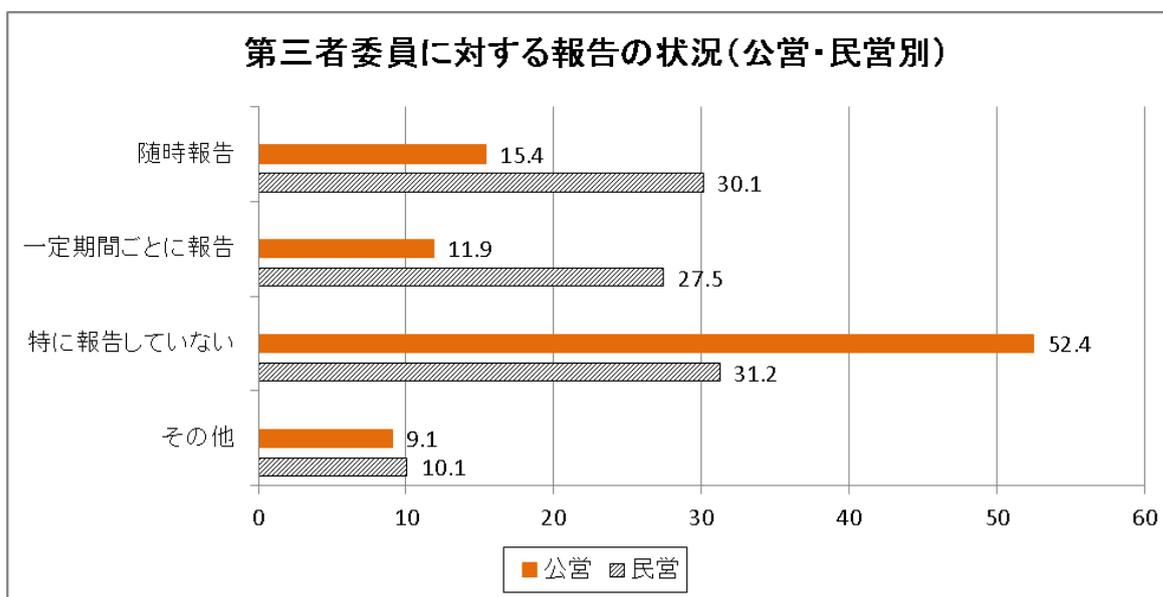
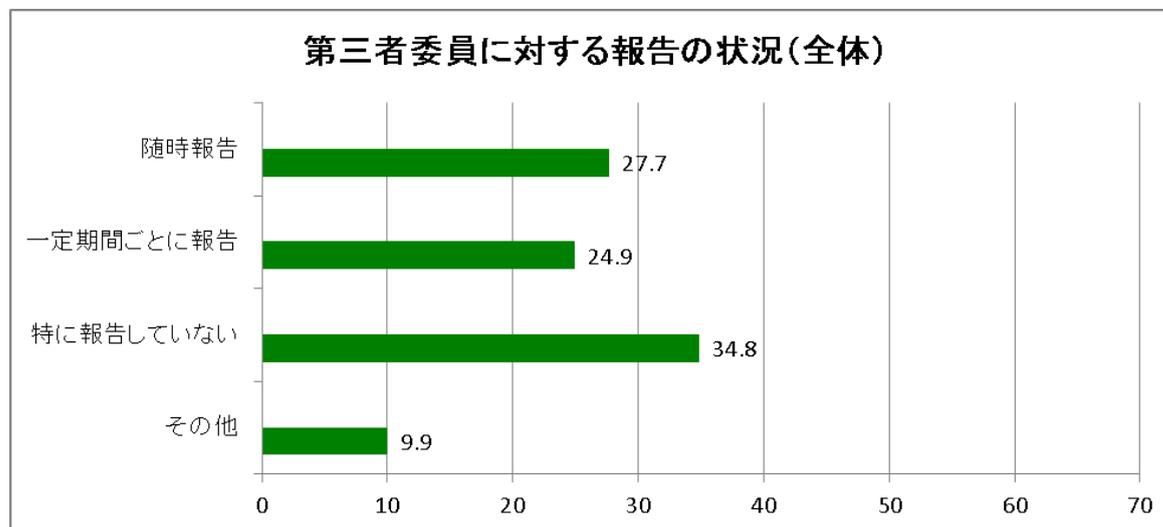
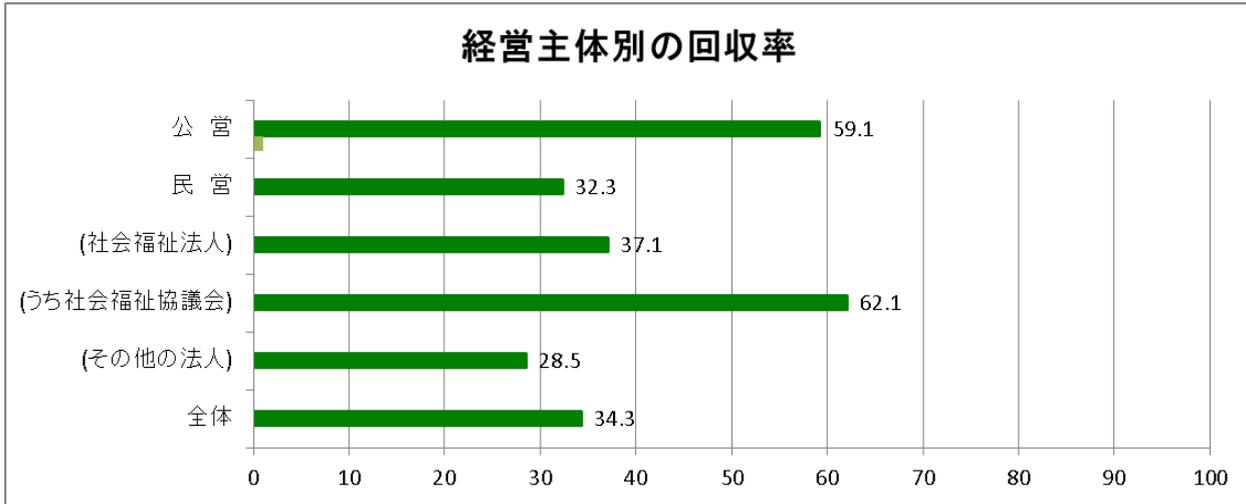


表1-1 経営主体別事業所の回収率

経営主体区分		調査事業所数	回収事業所数	回収率 (%)
公 営		274	162	59.1
民 営		3,329	1,075	32.3
内 訳	(社会福祉法人)	1,462	542	37.1
	(うち社会福祉協議会)	(29)	(18)	62.1
	(その他の法人)	1,867	533	28.5
全体		3,603	1,237	34.3

調査事業所数は、今回から訪問系事業所を加えた事や、主に障害福祉サービス事業所数が増加したことにより3,603事業所と、前回(H25年:2,024事業所)に比べ1,579箇所(78%)の増加となった。

一方、回答数も前回(同:1,218)を上回る1,237事業所の協力が得られたが、回収率は34.3%となった。



〈参考〉福祉サービス事業所における苦情解決体制整備の推移



表1-2 事業種別による回収率

施設種別	調査事業所数			回収事業所数					
	計	内訳		計		内訳			
		公営	民営	事業所数	回収率 (%)	公営	回収率 (%)	民営	回収率 (%)
児童福祉施設	699	230	469	311	44.5	140	60.9	171	36.5
（うち保育所）	(415)	(214)	(201)	(152)	36.6	(74)	34.6	(78)	38.8
老人(高齢者)福祉施設	1,773	32	1,741	511	28.8	17	53.1	494	28.4
障害者福祉施設	1,098	12	1,086	393	35.8	6	50.0	387	35.6
その他の福祉施設	33	0	33	22	66.7	0	0.0	22	66.7
社会福祉協議会(本所)	29	0	29	18	62.1	0	0.0	18	62.1
全体	3,603	274	3,329	1,237	34.3	163	59.5	1,074	32.3

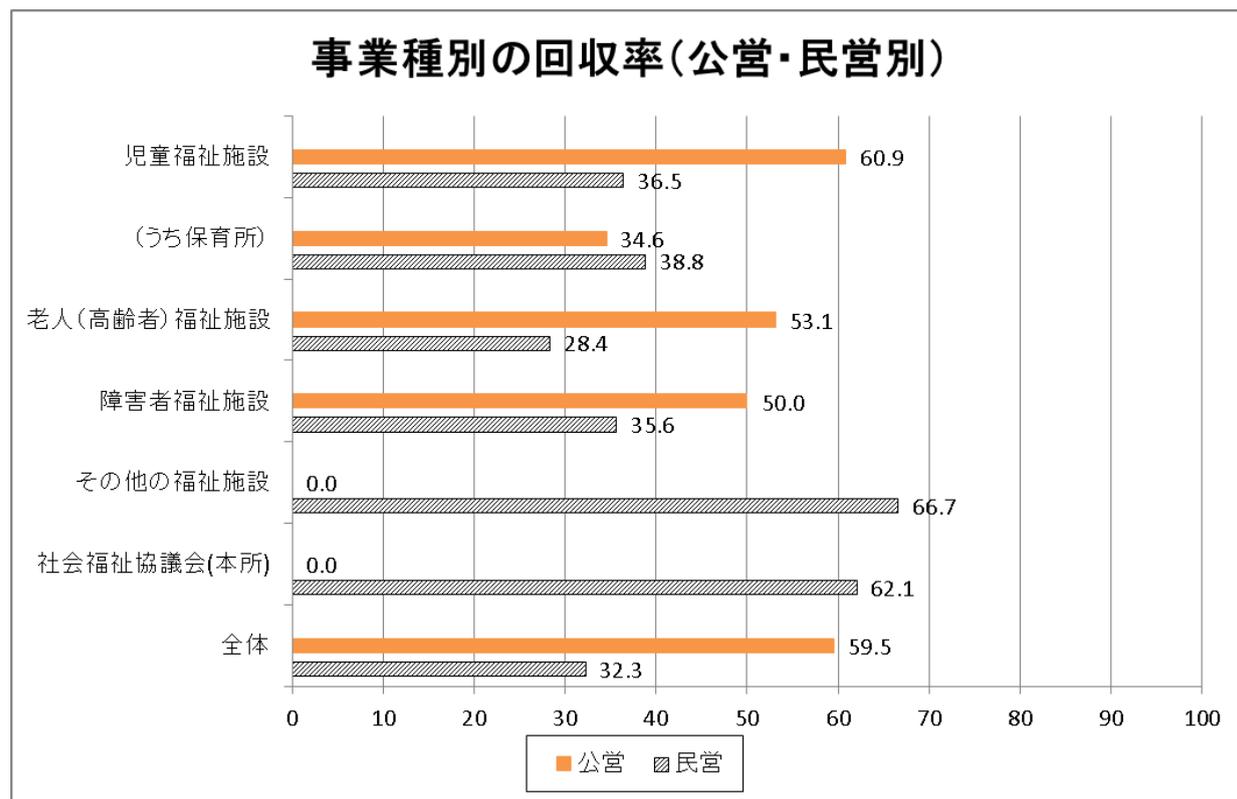
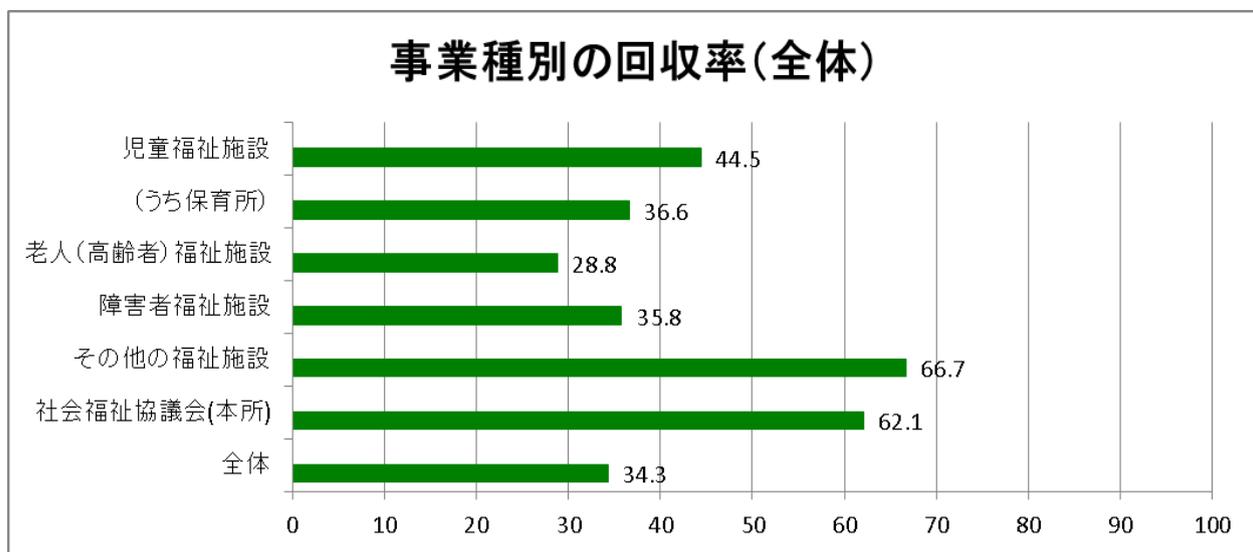


表1-3 苦情解決体制の設置状況

区分	事業所数	設置率 (%)	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
苦情解決責任者	1,214	98.1	159	98.1	1,055	98.1
苦情受付担当者	1,185	95.8	158	97.5	1,027	95.5
第三者委員	857	69.3	143	88.3	714	66.4

苦情解決体制の設置状況を見ると、「苦情解決責任者」は98.1%、「苦情受付担当者」95.8%と殆どの事業所で設置されているが、「第三者委員」は69.3%となっている。

第三者委員の設置率は、前回調査に比べ公営が80.1%→88.3%と8.2ポイント増加に対し、民営は74.2%→66.4%と7.8ポイント、全体で75.0%→69.3%と5.7ポイント減少している。

民営の法人種別別にみると、「社会福祉法人(社会福祉協議会を含む)」においては殆どの事業所で設置されているものの、「その他法人(株式、有限、NPO法人等)」の設置率が低く、且つ前回調査に比べ事業所数に占める構成比率が増加(33.9%⇒43.1%)しているため、全体の設置率が減少した。

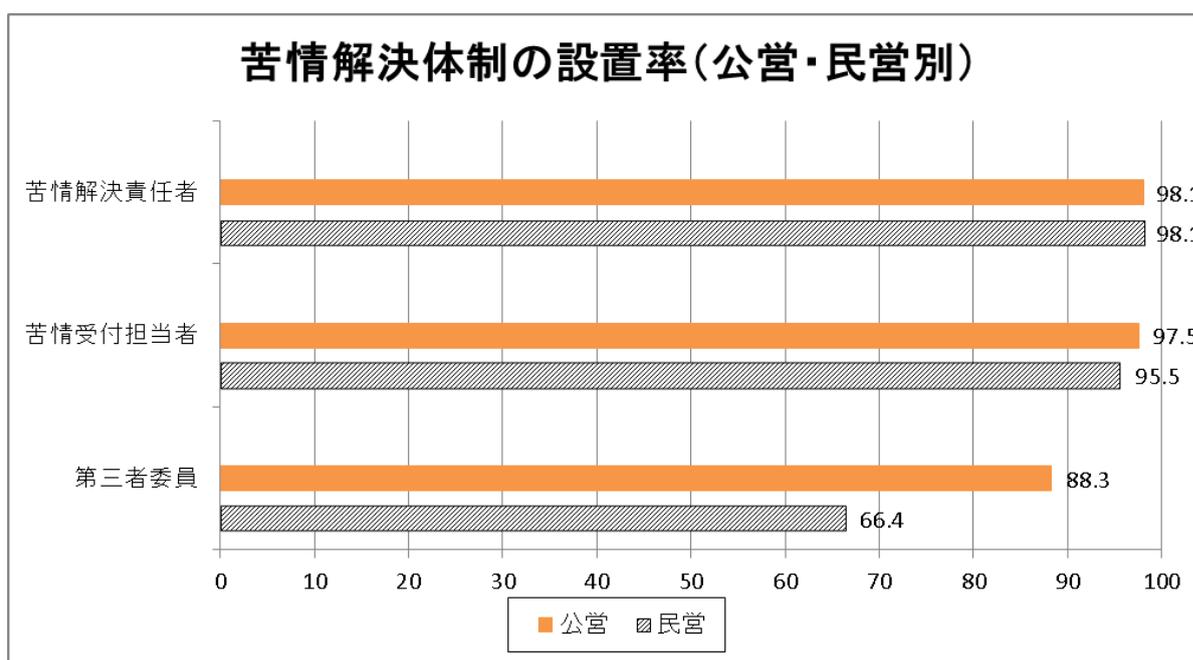
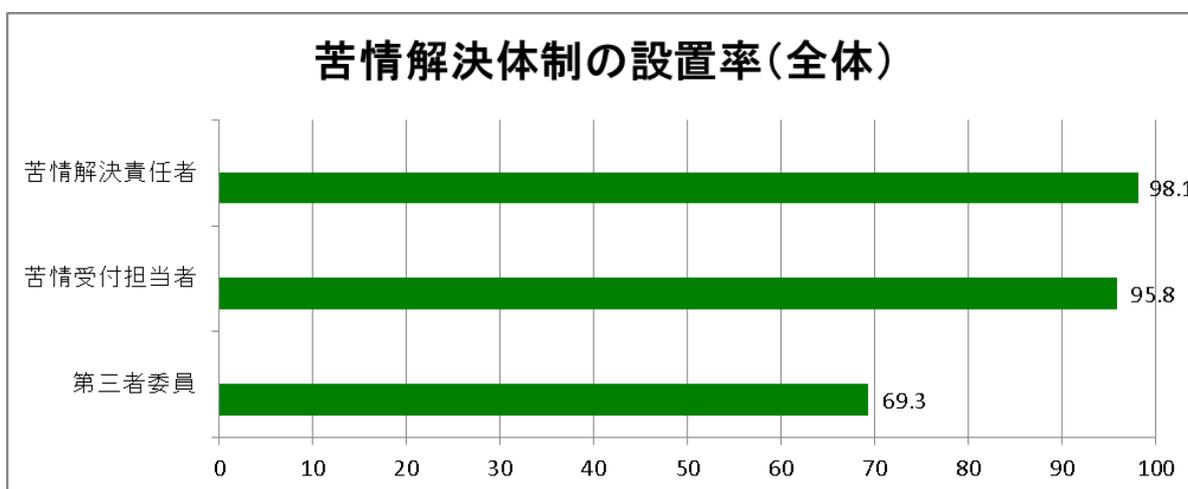


表1-4 第三者委員の職種別設置事業所数(複数回答)

区分	事業所数	設置率 (%)	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
弁護士・司法書士	63	4.5	0	0.0	63	5.3
大学教員	36	2.6	13	6.2	23	1.9
医師・看護師	52	3.7	0	0.0	52	4.3
民生委員児童委員	303	21.6	117	55.5	186	15.5
評議員	142	10.1	0	0.0	142	11.8
監事・監査役	156	11.1	0	0.0	156	13.0
社会福祉士	49	3.5	4	1.9	45	3.8
自治会役員	79	5.6	5	2.4	74	6.2
他法人の役職員	126	9.0	2	0.9	124	10.3
行政職員	37	2.6	0	0.0	37	3.1
その他(上記の元職を含む)	359	25.6	68	32.2	291	24.3
無回答	0	0.0	2	0.9	6	0.5
全体	1,402	100.0	211	100.0	1,199	100.0
設置事業所数(再掲)	857	69.3	143	88.3	714	66.4

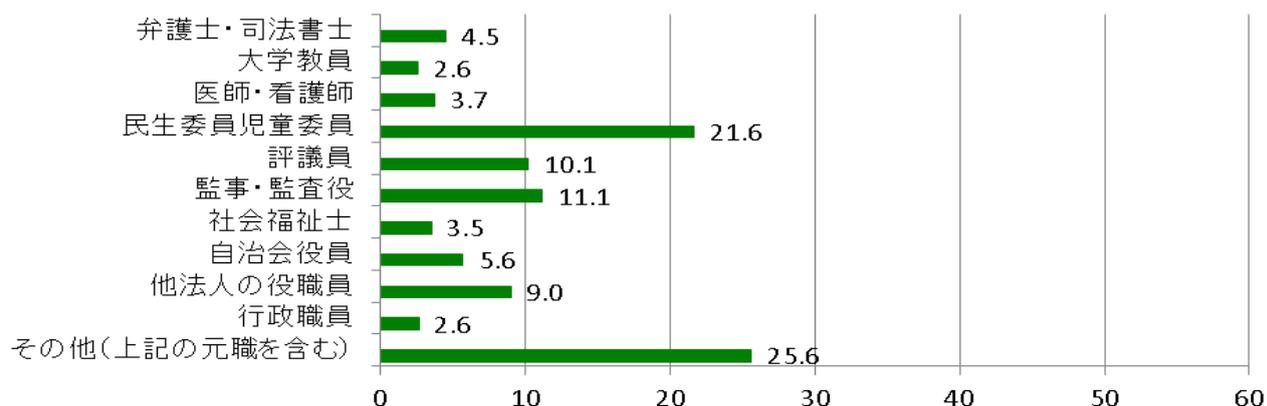
<別記>

税理士、行政書士、保護司、臨床心理士、社会保険労務士、人権擁護委員、議会議員(元職を含む)、介護支援専門員、介護相談員、社協会長、社協職員、地域代表、地域役員、公民館長、老人会代表、家族会代表、後援会理事、ボランティア代表、福祉団体代表、その他の教員(元職を含む)、元保育園長など。

第三者委員設置事業所における第三者委員の選任状況を職種別で見ると、「その他」が25.6%、「民生委員児童委員」が21.6%、「監事・監査役」が11.1%、「評議員」が10.1%の順となっている。これを経営主体別で見ると、公営では「民生委員児童委員」が55.5%と過半を占め「その他」が32.2%であるのに対し、民営では「その他」24.3%、「民生委員児童委員」15.5%、「監事・監査役」13.0%、「評議員」11.8%の順となっている。

なお、「その他」の職種の内訳については、別記のとおりとなっている。

第三者委員の職種別設置事業所率(全体)



第三者委員の職種別設置事業所率(公営・民営別)

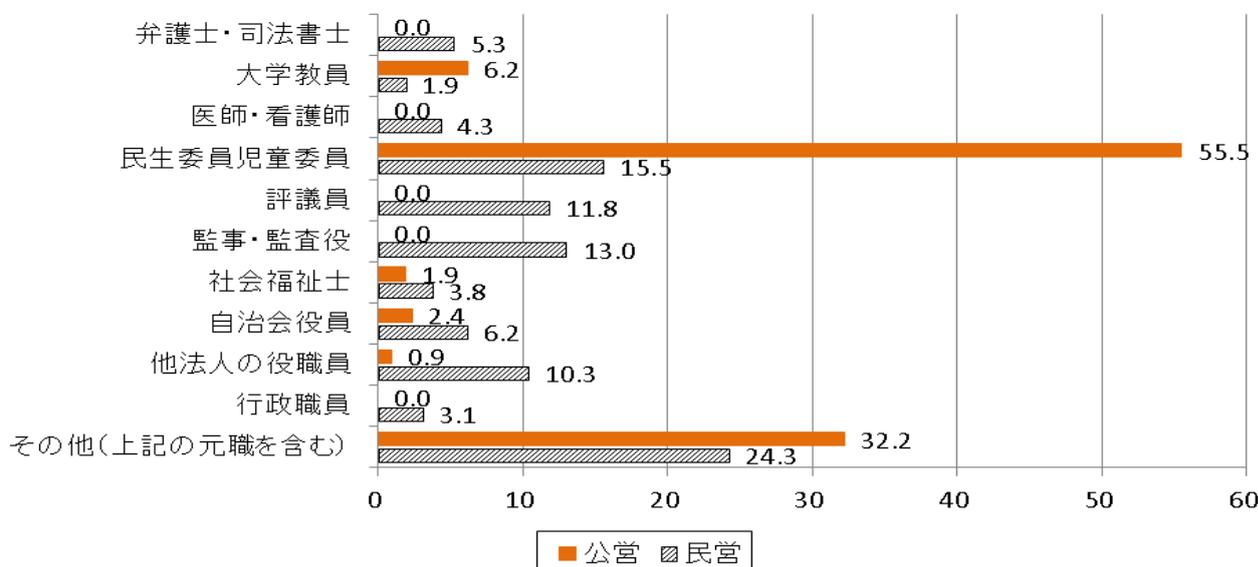


表1-5 第三者委員の職種別人員割合

区分	人数	%	公営		民営	
			人数	%	人数	%
弁護士・司法書士	63	3.5	0	0.0	63	4.3
大学教員	36	2.0	13	3.9	23	1.6
医師・看護師	59	3.3	0	0.0	59	4.0
民生委員児童委員	445	24.6	218	64.7	227	15.4
評議員	190	10.5	0	0.0	190	12.9
監事・監査役	209	11.6	0	0.0	209	14.2
社会福祉士	62	3.4	4	1.2	58	3.9
自治会役員	84	4.6	5	1.5	79	5.4
他法人の役職員	144	8.0	2	0.6	142	9.6
行政職員	37	2.0	0	0.0	37	2.5
その他(上記の元職を含む)	480	26.5	95	28.2	385	26.2
無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0
全体	1,809	100.0	337	100.0	1,472	100.0

事業所に設置されている第三者委員を職種別の人員で見ると、「その他」が26.5%で最も多く、次いで「民生委員児童委員」24.6%、「監事・監査役」11.6%、「評議員」10.5%となっている。

これを経営主体別で見ると、公営では「民生委員児童委員」が64.7%、「その他」が28.7%の順となっており、民営では「その他」26.2%、「民生委員児童委員」15.4%、「監事・監査役」14.2%、「評議員」12.9%の順となっている。

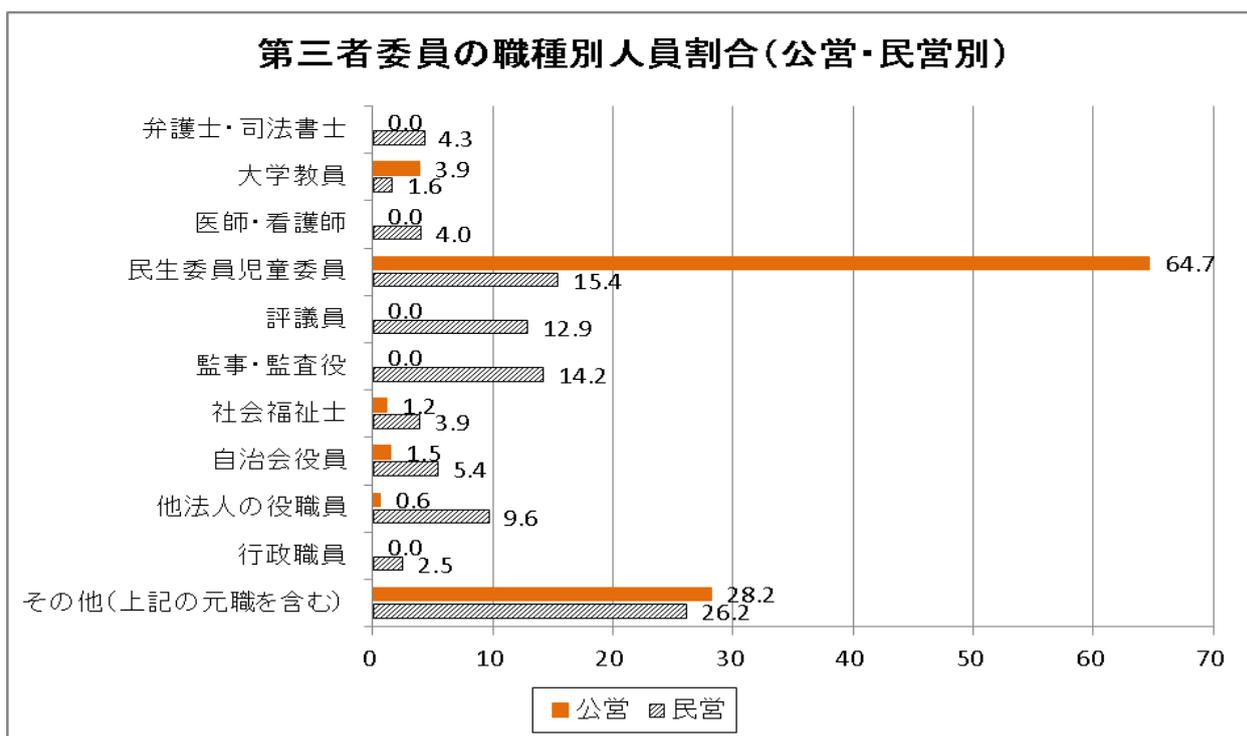
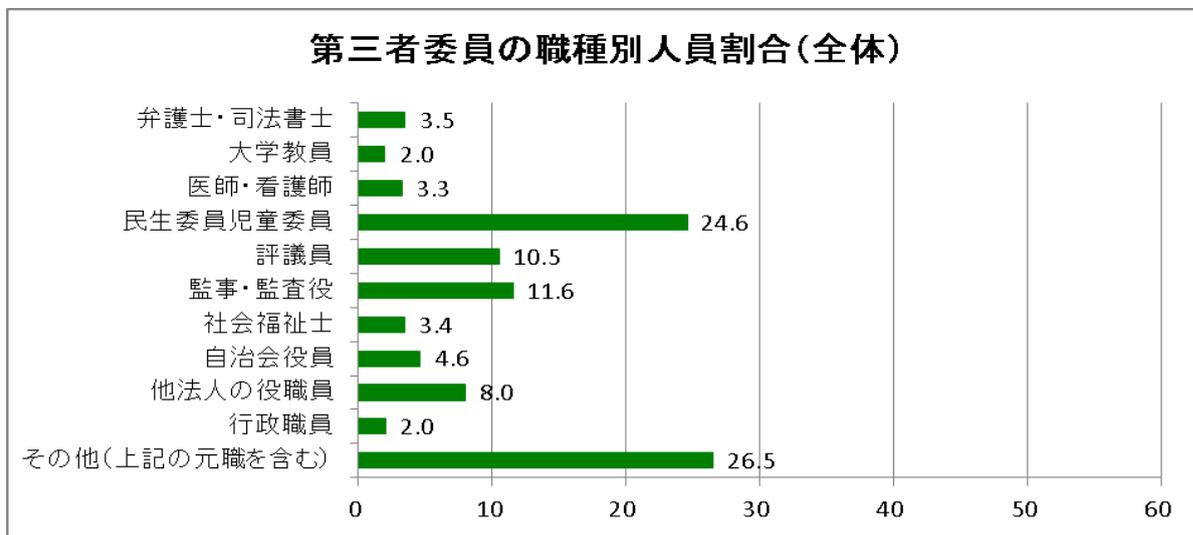


表1-6 第三者委員の活動状況(複数回答)

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
苦情受付担当者から報告・聞き取りをしている	364	20.3	33	14.3	331	21.2
苦情受付窓口となり常時受付けている	336	18.7	58	25.2	278	17.8
定期的に事業所へ来て相談対応している	74	4.1	5	2.2	69	4.4
利用者・家族との懇談会に出席している	24	1.3	0	0.0	24	1.5
申出人へ助言している	170	9.5	19	8.3	151	9.7
事業者へ助言している	401	22.4	20	8.7	381	24.4
申出人と事業者の話し合いに立会っている	149	8.3	16	7.0	133	8.5
その他	49	2.7	8	3.5	41	2.6
特に活動していない	215	12.0	65	28.3	150	9.6
無回答	12	0.7	6	2.6	6	0.4
全体	1,794	100.0	230	100.0	1,564	100.0

第三者委員の活動状況は、「事業者への助言」が22.4%で最も多く、次いで「苦情受付担当者から報告・聞き取り」が20.3%、「苦情受付窓口となり常時受付けている」が18.7%の順となっている。

経営主体別では、公営は「特に活動していない」が最も高く28.3%、「苦情受付窓口」25.2%と続いている。

一方、民営では「事業者への助言」24.4%、「苦情受付窓口」17.8%の順で、「特に活動していない」は9.6%にとどまっている。

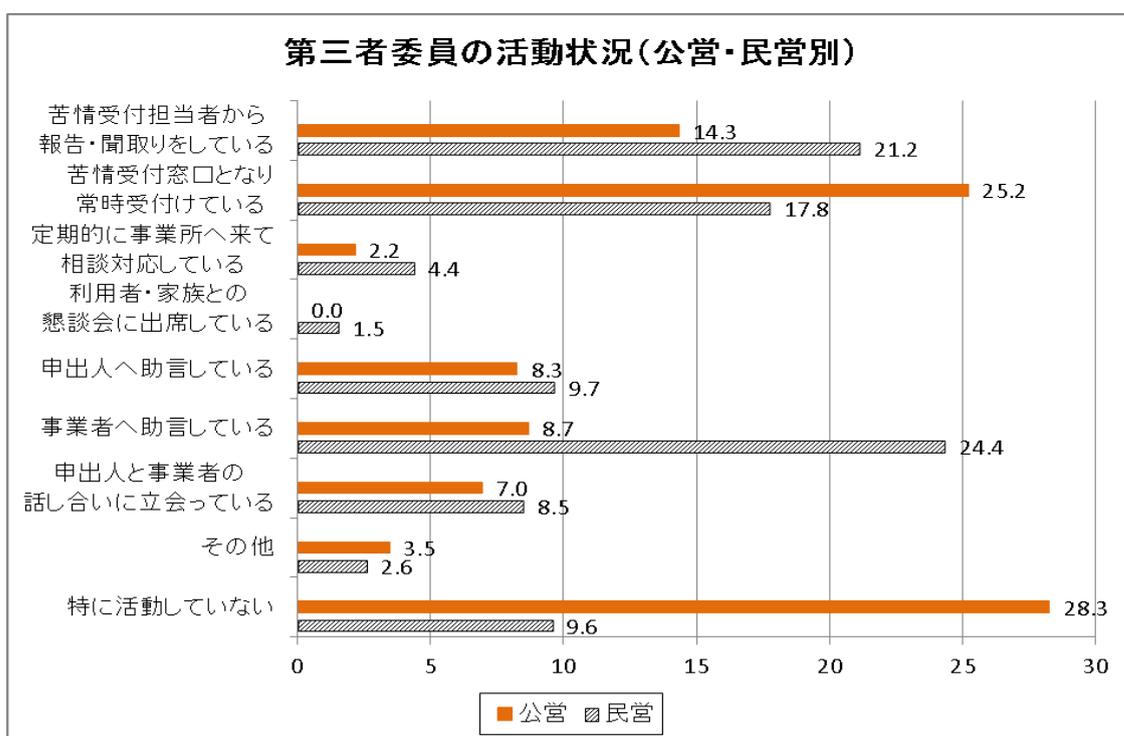
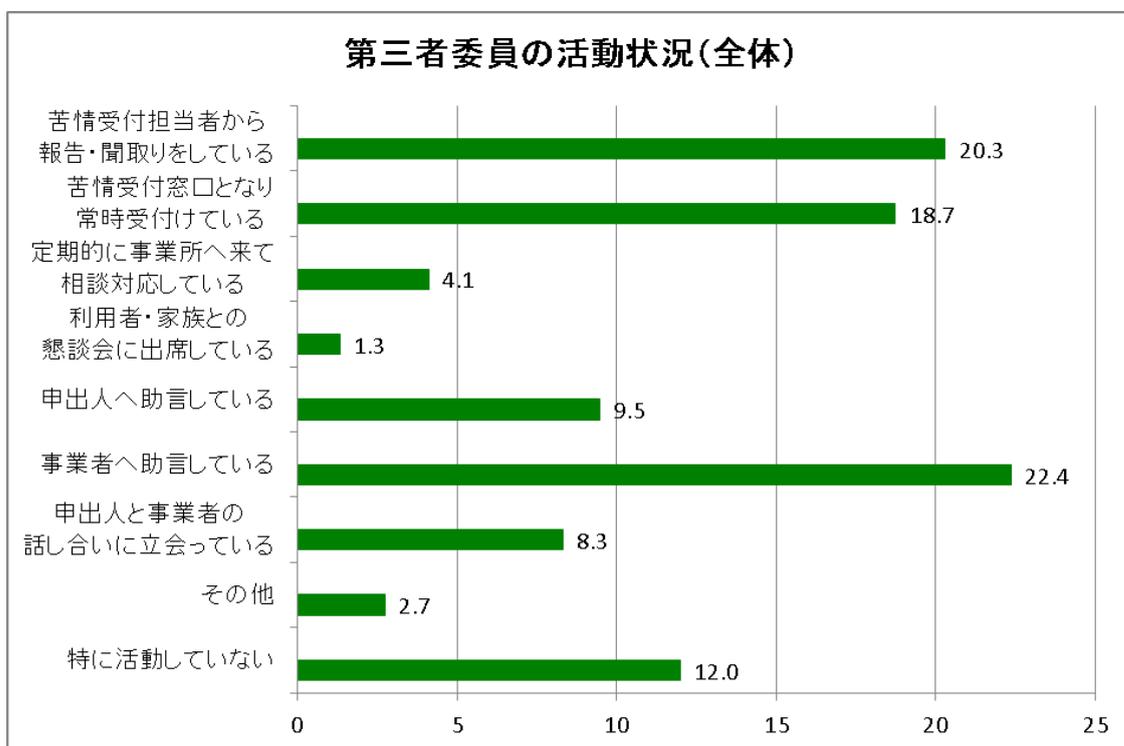


表1-7 第三者委員に対する報酬・交通費の支給状況

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
報酬・交通費は無支給	580	67.6	127	88.8	453	63.4
交通費のみ支給	125	14.6	7	4.9	118	16.5
報酬を支給	149	17.4	8	5.6	141	19.7
無回答	4	0.5	1	0.7	3	0.4
全体	858	100.0	143	100.0	715	100.0

第三者委員に対する報酬・交通費の支給については、「報酬・交通費は無支給」が67.6%、「交通費のみ支給」が14.6%、「報酬を支給」が17.4%であった。

経営主体別では、公営は「報酬・交通費は無支給」が88.8%と大半を占め、民営より25.4ポイント高い。

一方、民営では「報酬・交通費は無支給」が63.4%と約3分の2であるが、「交通費のみ支給」が16.5%で公営より11.5ポイント、又、「報酬を支給」も19.7%と14.1ポイント公営より高くなっている。

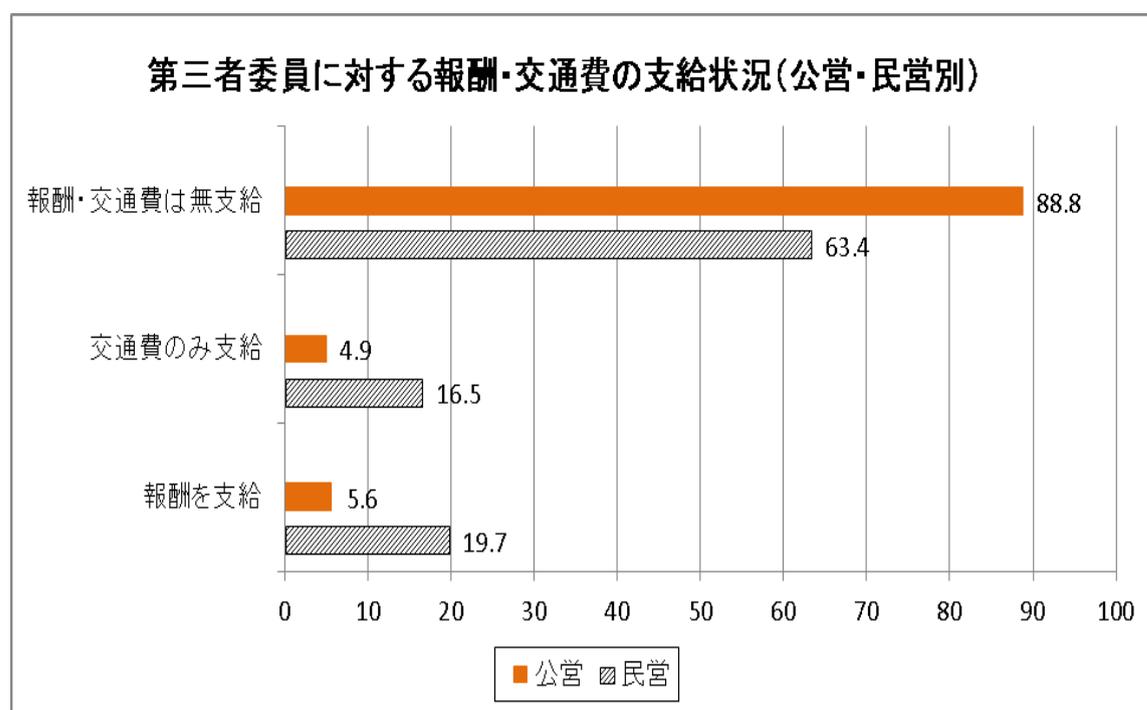
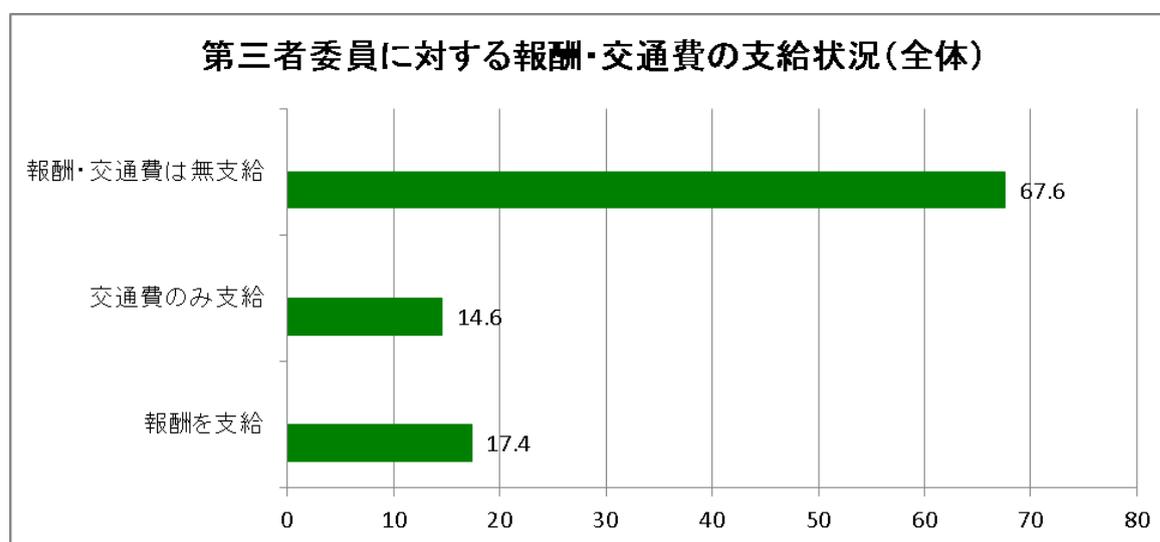


表1-8 第三者委員に対する苦情解決結果や改善報告の取扱い状況

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
随時報告	237	27.7	22	15.4	215	30.1
一定期間ごとに報告	213	24.9	17	11.9	196	27.5
特に報告していない	298	34.8	75	52.4	223	31.2
その他	85	9.9	13	9.1	72	10.1
無回答	24	2.8	16	11.2	8	1.1
全体	857	100.0	143	100.0	714	100.0

第三者委員に対する苦情解決結果や改善報告をどのように行われているかについては、「随時報告している」が27.7%、「一定期間ごとに報告」が24.9%となっているが、「特に報告していない」は全体で34.8%、公営で52.4%、民営で31.2%に上っている。

報告していない理由を見ると、多くの事業所で「報告するような苦情事案がなかった」としているが、第三者委員の設置趣旨を踏まえた広範囲に亘る積極的活用策を如何に図っていくかが今後の課題であると考えられる。

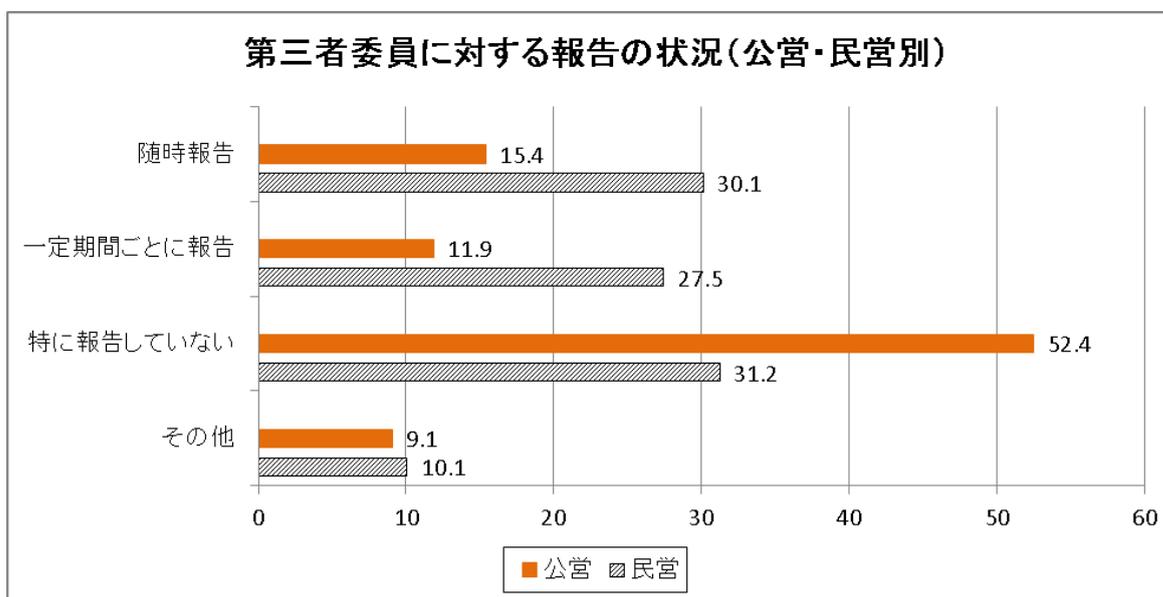
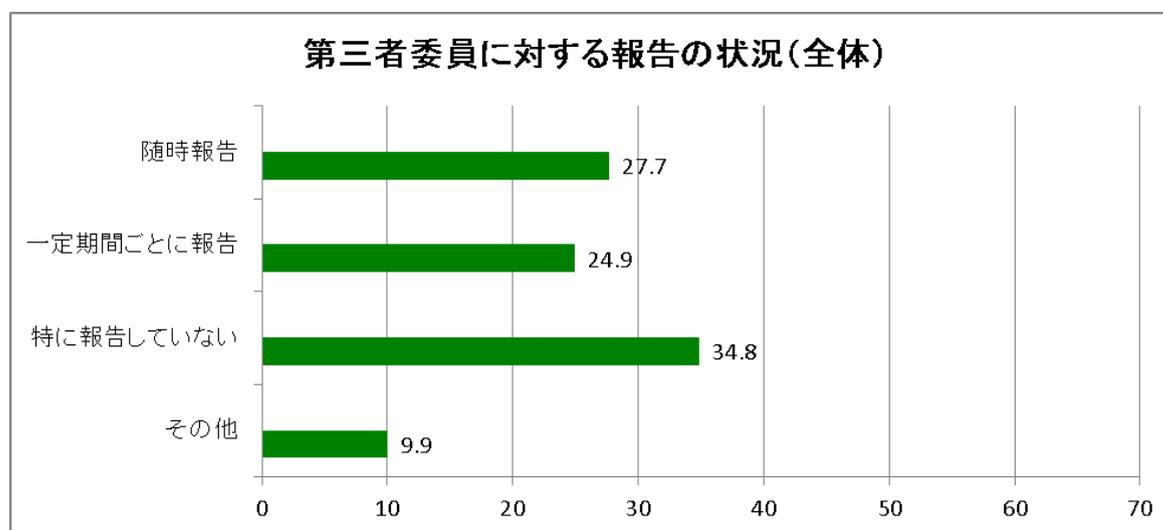


表2-1 苦情解決マニュアル・規程の作成状況

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
規程・マニュアルなどを作成	1,090	88.3	140	87.0	950	88.5
何も作成していない	123	10.0	17	10.6	106	9.9
無回答	21	1.7	4	2.5	17	1.6
全体	1,234	100.0	161	100.0	1,073	100.0

事業所における苦情解決マニュアル等の作成状況は、規程・マニュアル等を作成している事業所が全体で88.3%であった。経営主体別にも公営で87.0%、民営で88.5%とほぼ差異は見られなかった。

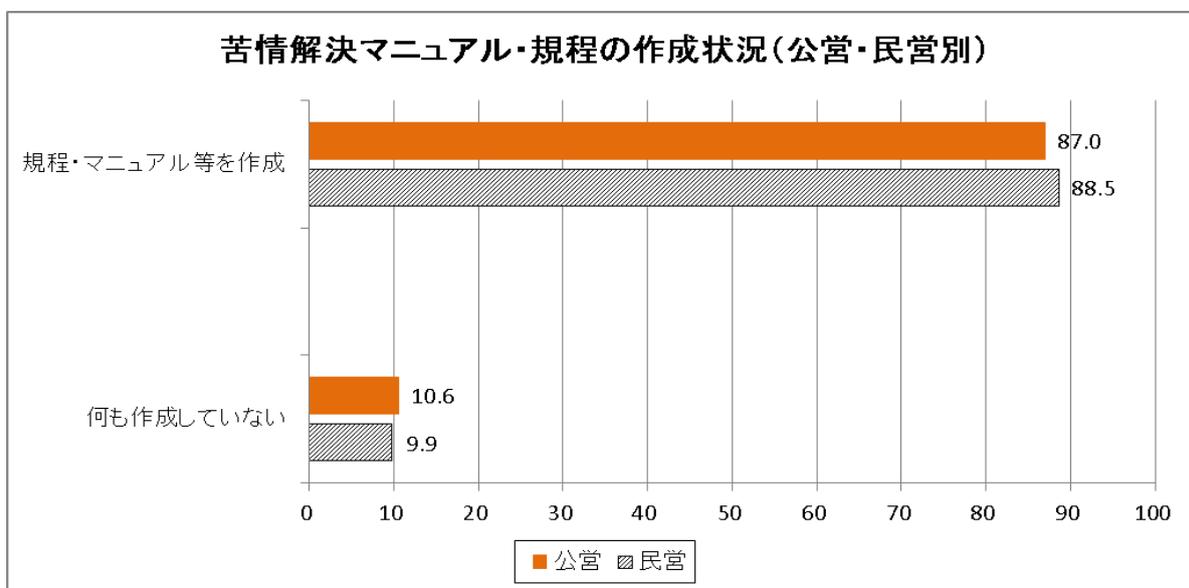
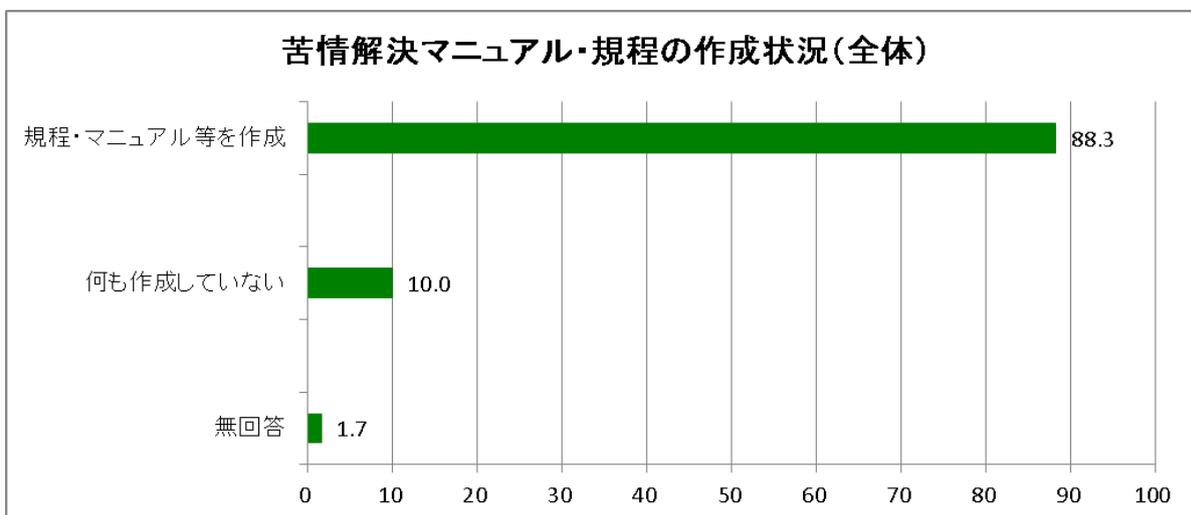


表3-1 苦情・意見・要望等を受付けた事業所数・割合(H29年度)

区分	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
苦情・意見・要望等を受付けた事業所	563	45.5	69	42.9	494	45.9
(うち第三者委員が関与したもの)	18	3.2	3	4.3	15	3.0
その他相談・問合せ等	155	12.5	20	12.3	135	12.6
無回答	10	0.8	3	1.8	7	0.6
全体	728	-	92	-	636	-

※合計事業所数は、それぞれの項目で重複カウントしている。

苦情や要望を受付けた事業所の割合を見ると、「苦情・意見・要望」は全体事業所の45.5%、「その他相談・問合せ」は同12.5%であった。

経営主体別では、公営の「苦情・意見・要望」は全体の42.9%、「その他相談・問合せ」が同12.3%、民営では「苦情・意見・要望」は同45.9%、「その他相談・問合せ」が同12.6%と顕著な差異は見られなかった。

なお、「苦情・意見・要望」のうち「第三者委員が関与したもの」は、苦情申出があった事業所全体で3.2%、公営で4.3%、民営で3.0%にとどまった。

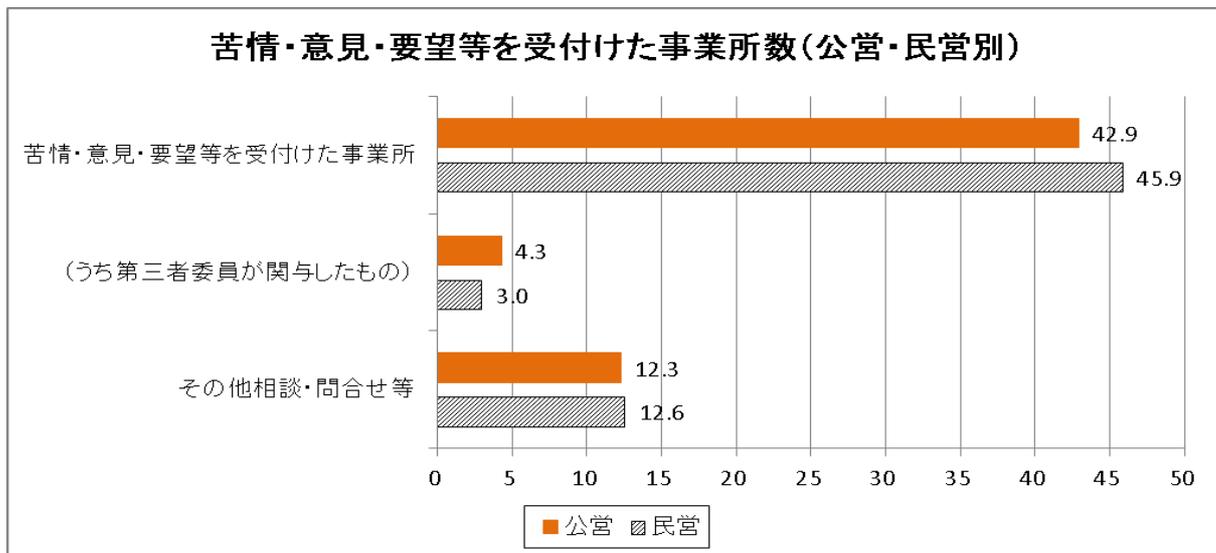
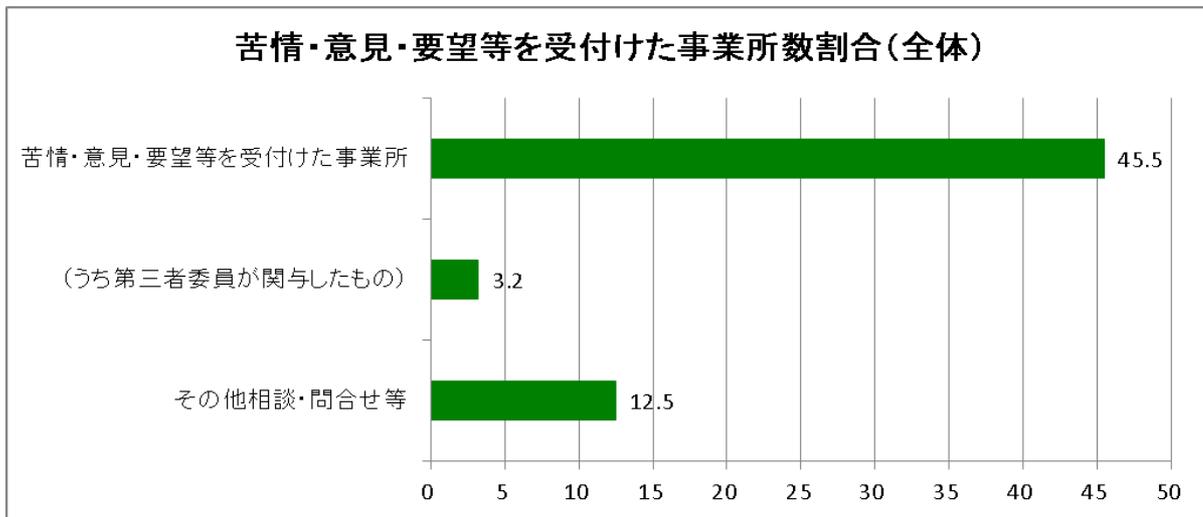


表3-2 苦情・意見・要望等の受付件数(H29年度)

区分	件数	%	公営		民営	
			件数	%	件数	%
苦情・意見・要望等	2,271	71.2	181	61.1	2,090	72.2
(うち第三者委員が関与したもの)	51	2.2	6	3.3	45	2.2
その他相談・問合せ等	920	28.8	115	38.9	805	27.8
全体	3,191	100.0	296	100.0	2,895	100.0

事業所で受付けた「苦情・意見・要望」の件数は2,271件、「その他相談・問合せ等」は920件、合計で3,191件であった。

これを割合で見ると、「苦情・意見・要望」が71.2%、「その他相談・問合せ等」が28.8%となっている。経営主体別で見ても、公営・民営ともに苦情・要望等の率が高い結果となっている。

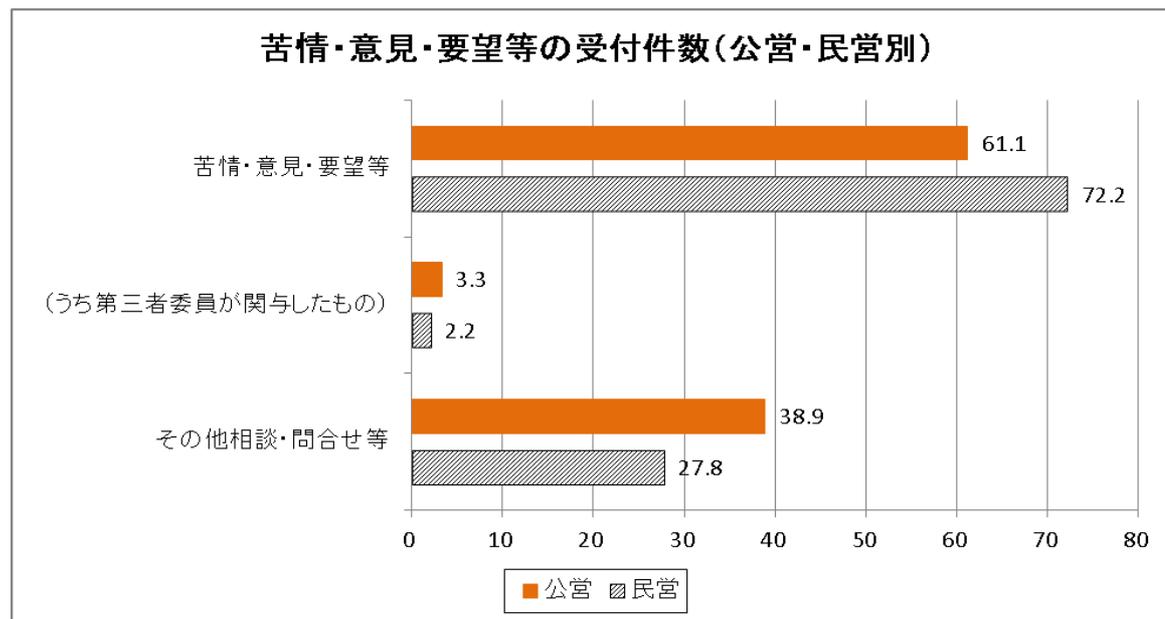
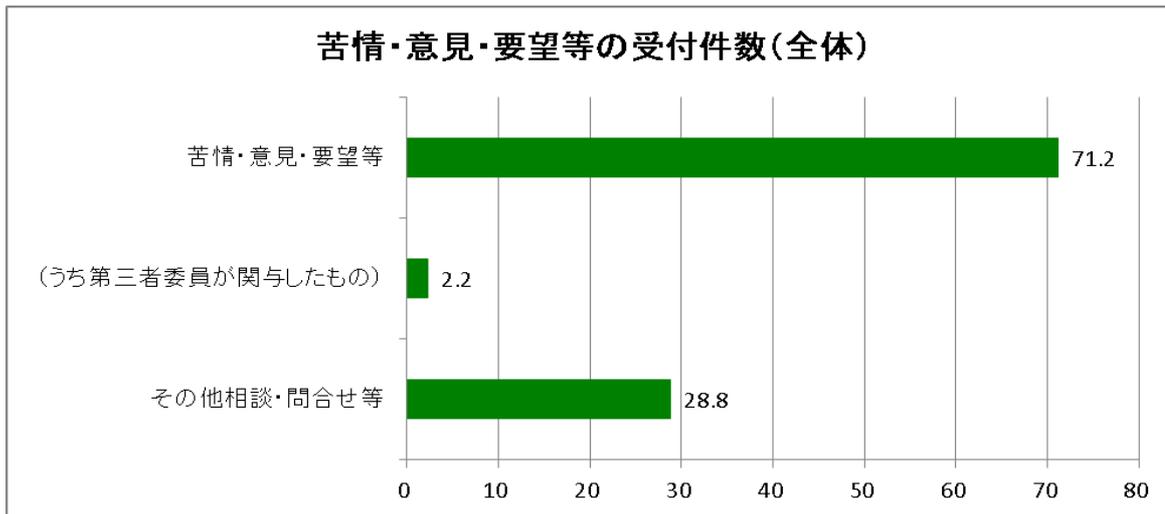


表3-3 苦情・意見・要望等の受付件数別の事業所数(H29年度)

苦情受付件数	事業所数	%	公営		民営	
			事業所数	%	事業所数	%
0件(苦情・要望なし)	664	53.7	87	53.7	577	53.7
1件	154	12.4	25	15.4	129	12.0
2件	109	8.8	12	7.4	97	9.0
3件	73	5.9	11	6.8	62	5.8
4件	53	4.3	6	3.7	47	4.4
5件	34	2.7	5	3.1	29	2.7
6件～10件	70	5.7	5	3.1	65	6.0
11件～20件	43	3.5	3	1.9	40	3.7
21件以上	27	2.2	2	1.2	25	2.3
無回答	10	0.8	6	3.7	4	0.4
全体	1,237	100.0	162	100.0	1,075	100.0

「苦情も要望等もないとする事業所」が全体・公営・民営ともに53.7%であった。
 一方、苦情・要望等を受付けた事業所の中でも、5件以下の事業所が3/4を占めている。

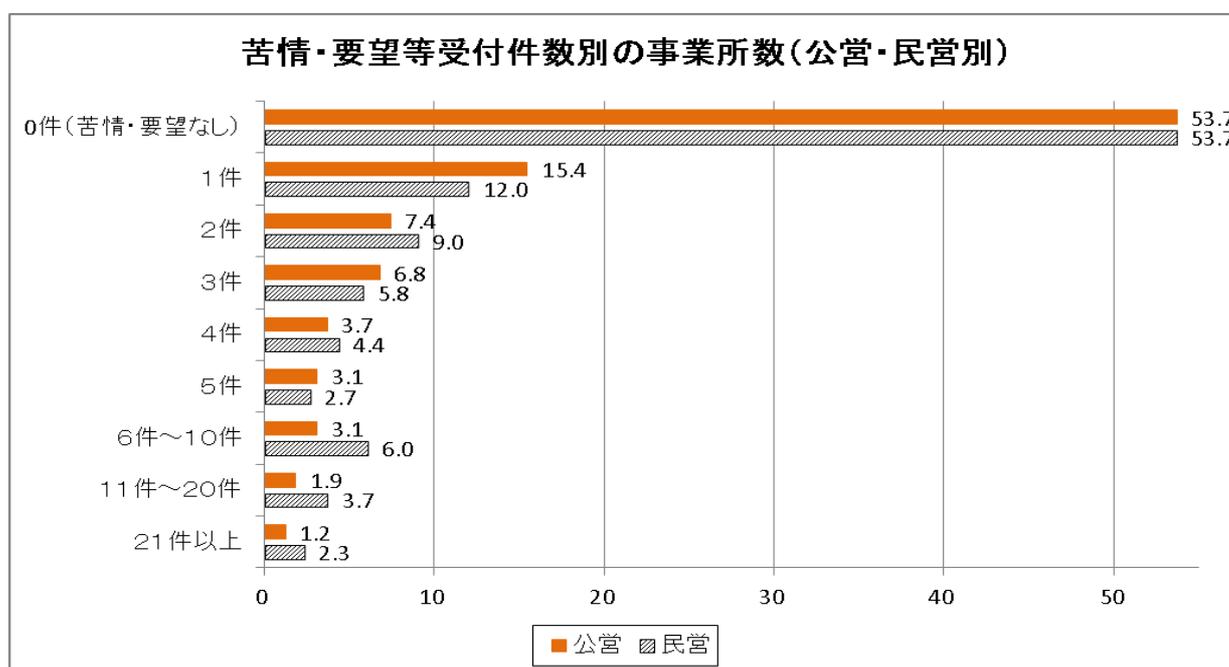
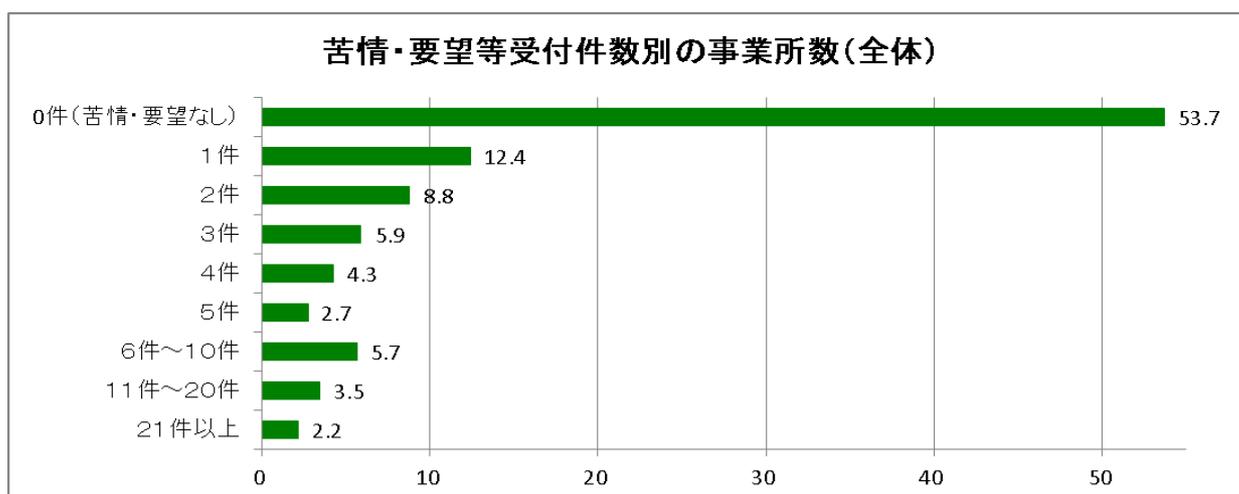


表3-4 苦情・意見・要望等の内容別件数(H29年度)

区分	件数	%	公営		民営	
			件数	%	件数	%
職員の接遇(態度や言葉遣い)	733	32.0	65	34.8	668	31.8
サービスの質や量	794	34.7	29	15.5	765	36.4
利用料	43	1.9	2	1.1	41	2.0
説明・情報提供	186	8.1	18	9.6	168	8.0
被害・損害(紛失・破損等)	125	5.5	10	5.3	115	5.5
権利侵害(暴力・虐待等)	60	2.6	14	7.5	46	2.2
その他	340	14.9	44	23.5	296	14.1
無回答	7	0.3	5	2.7	2	0.1
全体	2,288	100.0	187	100.0	2,101	100.0

苦情を内容別に見ると、「サービスの質や量」が34.7%、「職員の接遇」が32.0%、「その他」が14.9%であった。

経営主体別では、公営は、「職員の接遇」、「その他」、「サービスの質や量」の順で、一方民営では、「サービスの質や量」、「職員の接遇」、「その他」の順となっている。

なお、「その他」の主なものとしては、送迎時の騒音や駐車場に対するもの、利用者間のトラブル、施設環境に関するものなどであり、利用者や家族等関係者の他、施設近隣から寄せられる苦情も含まれている。

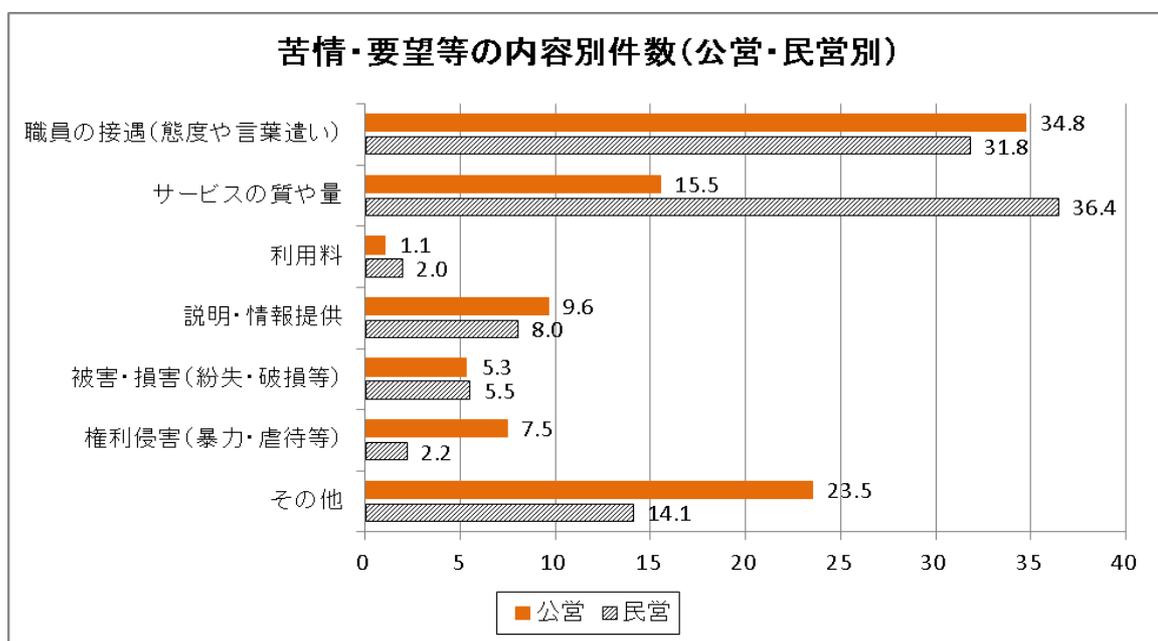
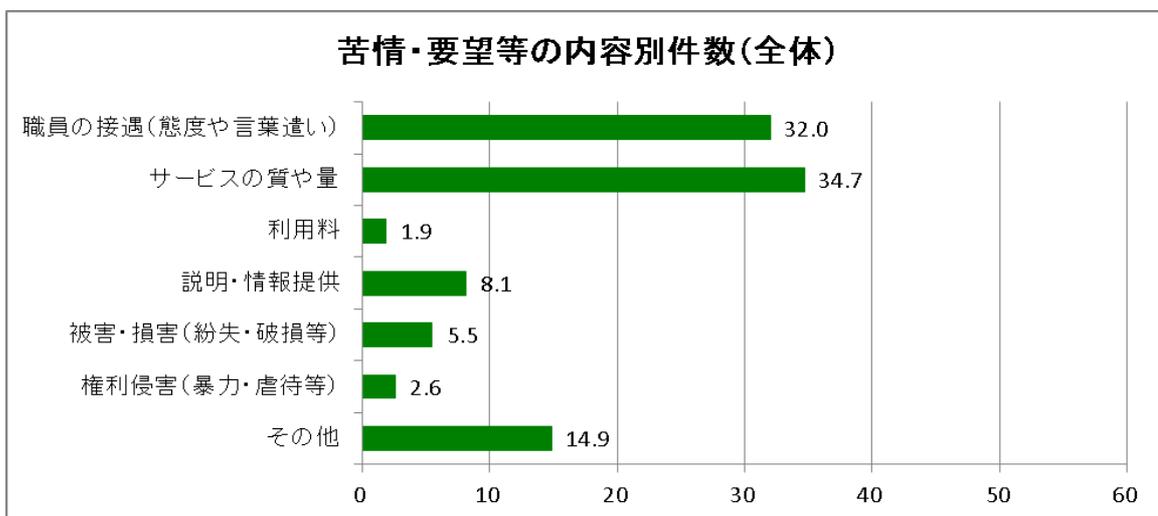
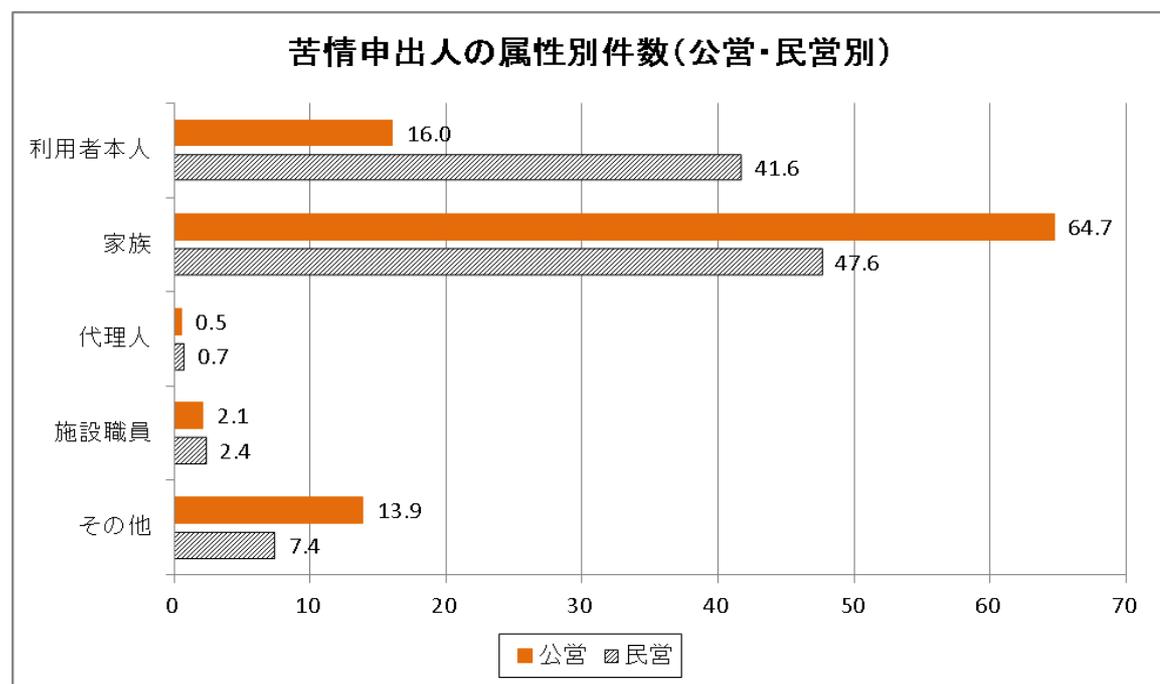
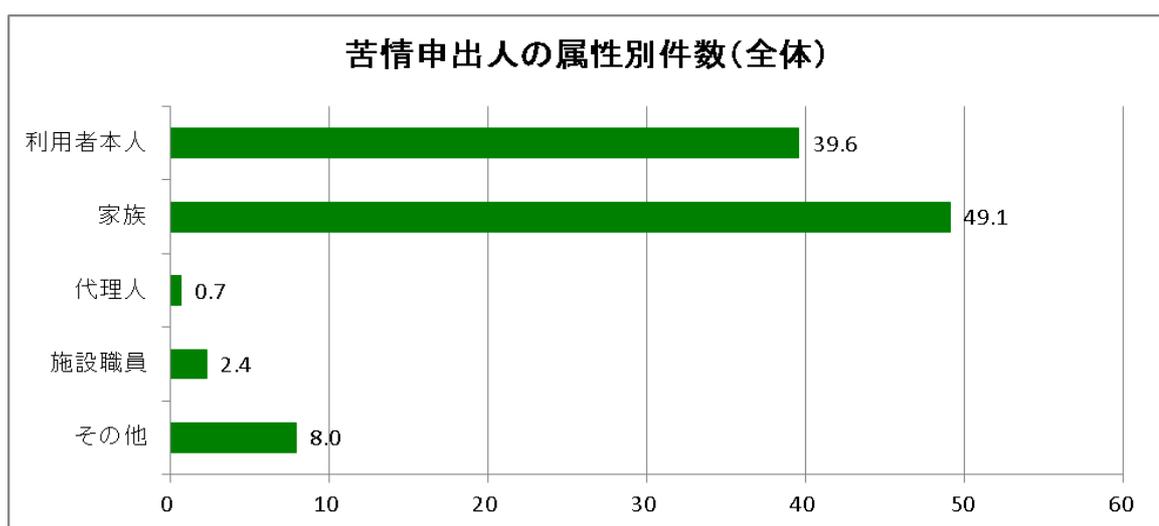


表3-5 苦情申出人の属性別件数(H29年度)

区分	件数	%	公営		民営	
			件数	%	件数	%
利用者本人	889	39.6	30	16.0	859	41.6
家族	1,103	49.1	121	64.7	982	47.6
代理人	16	0.7	1	0.5	15	0.7
施設職員	53	2.4	4	2.1	49	2.4
その他	179	8.0	26	13.9	153	7.4
無回答	6	0.3	5	2.7	6	0.3
全体	2,246	100.0	187	100.0	2,064	100.0

苦情申出人の属性別では「家族」からが49.1%で最も多く、次いで「利用者本人」からが39.6%となっている。
これを経営主体別で見ると、公営では「家族」からが64.7%、「利用者本人」からが16.0%、民営では「利用者本人」からが47.6%、「家族」からが41.6%となっている。



2 種別による集計

表(1) 経営主体別の回答事業所数

区分		老人(高齢者)福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施設	社会福祉協議会	合計
公営	事業所数	17	6	139	0	0	162
	(%)	53.1	50.0	60.4	0.0	0.0	59.1
社会福祉法人	事業所数	245	174	101	4	18	542
	(%)	32.5	36.9	43.2	-	62.1	36.4
その他の法人・NPO等	事業所数	249	213	71	0	0	533
	(%)	25.2	34.6	30.2	0.0	0.0	29.0
合計	事業所数	511	393	311	4	18	1,237
	(%)	28.8	35.8	44.5	-	62.1	34.3

表(2) 苦情解決体制の設置状況(事業所数)

区分		老人(高齢者)福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施設	社会福祉協議会	合計
苦情解決責任者	事業所数	503	389	300	4	18	1,214
	(%)	98.4	99.0	96.5	100.0	100.0	98.1
苦情受付担当者	事業所数	490	378	295	4	18	1,185
	(%)	95.9	96.2	94.9	100.0	100.0	95.8
第三者委員	事業所数	309	279	247	4	18	857
	(%)	60.5	71.0	79.4	100.0	100.0	69.3

表(3) 第三者委員の設置(職種別の設置事業所数)(複数回答)

区分		老人(高齢者)福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施設	社会福祉協議会	合計
弁護士・司法書士	事業所数	14	35	14	0	0	63
	(%)	3.0	7.4	3.2	0.0	0.0	4.5
大学教授	事業所数	6	5	25	0	0	36
	(%)	1.3	1.1	5.7	0.0	0.0	2.6
医師・看護師	事業所数	23	20	9	0	0	52
	(%)	5.0	4.2	2.1	0.0	0.0	3.7
民生委員児童委員	事業所数	83	52	157	3	8	303
	(%)	18.0	11.0	35.9	30.0	26.7	21.5
評議員	事業所数	65	51	22	1	3	142
	(%)	14.1	10.8	5.0	10.0	10.0	10.1
監事・監査役	事業所数	69	51	34	1	1	156
	(%)	15.0	10.8	7.8	10.0	3.3	11.1
社会福祉士	事業所数	15	31	1	0	2	49
	(%)	3.3	6.6	0.2	0.0	6.7	3.5
自治会役員	事業所数	42	17	18	0	2	79
	(%)	9.1	3.6	4.1	0.0	6.7	5.6
他法人の役職員	事業所数	31	66	26	2	1	126
	(%)	6.7	14.0	5.9	20.0	3.3	8.9
行政職員	事業所数	6	22	8	1	0	37
	(%)	1.3	4.7	1.8	10.0	0.0	2.6
その他	事業所数	104	119	121	2	13	359
	(%)	22.6	25.2	27.7	20.0	43.3	25.5
無回答	事業所数	2	4	2	0	0	8
	(%)	0.4	0.8	0.5	0.0	0.0	0.6
合計	事業所数	460	473	437	10	30	1,410
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(4) 第三者委員の活動状況（複数回答）

区分		老人（高齢者） 福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施 設	社会福祉協議会	合計
苦情受付担当者から報 告・聞き取りをしている	事業所数	157	112	87	1	7	364
	(%)	25.6	16.7	18.6	7.1	24.1	20.3
苦情受付窓口となり常時 受付けている	事業所数	104	120	100	4	8	336
	(%)	17	17.9	21.3	28.6	27.6	18.7
定期的に事業所へ来て相 談対応している	事業所数	19	38	15	1	1	74
	(%)	3.1	5.7	3.2	7.1	3.4	4.1
利用者・家族との懇談会 に出席している	事業所数	10	13	1	0	0	24
	(%)	1.6	1.9	0.2	0.0	0.0	1.3
申出人へ助言している	事業所数	40	81	46	2	1	170
	(%)	6.5	12.1	9.8	14.3	3.4	9.5
事業者へ助言している	事業所数	159	152	84	3	3	401
	(%)	25.9	22.7	17.9	21.4	10.3	22.4
申出人と事業者の話し合 いに立会っている	事業所数	40	69	38	2	0	149
	(%)	6.5	10.3	8.1	14.3	0.0	8.3
その他	事業所数	16	22	10	0	1	49
	(%)	2.6	3.3	2.1	0.0	3.4	2.7
特に活動していない	事業所数	62	62	82	1	8	215
	(%)	10.1	9.3	17.5	7.1	27.6	12.0
無回答	事業所数	6	0	6	0	0	12
	(%)	1	0.0	1.3	0.0	0.0	0.7
合計	事業所数	613	669	469	14	29	1,794
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(5) 第三者委員に対する報酬・交通費の支給状況

区分		老人（高齢者） 福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施 設	社会福祉協議会	合計
報酬・交通費のどちらも 支給していない	事業所数	192	174	204	3	7	580
	(%)	62.1	62.4	82.3	75.0	38.9	67.6
交通費のみ支給	事業所数	43	51	26	0	5	125
	(%)	13.9	18.3	10.5	0.0	27.8	14.6
報酬を支給	事業所数	73	53	16	1	6	149
	(%)	23.6	19.0	6.5	25.0	33.3	17.4
無回答	事業所数	1	1	2	0	0	4
	(%)	0.3	0.4	0.8	0.0	0.0	0.5
合計	事業所数	309	279	248	4	18	858
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(6) 第三者委員に対する苦情解決結果や改善報告の取扱い状況

区分		老人（高齢者） 福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施 設	社会福祉協議会	合計
随時報告している	事業所数	79	102	52	2	2	237
	(%)	25.6	36.6	21.1	50.0	11.1	27.7
一定期間ごとに報告	事業所数	108	60	40	0	5	213
	(%)	35.0	21.5	16.2	0.0	27.8	24.9
特に報告していない	事業所数	78	90	118	1	11	298
	(%)	25.2	32.3	47.8	25.0	61.1	34.8
その他	事業所数	39	24	21	1	0	85
	(%)	12.6	8.6	8.5	25.0	0.0	9.9
無回答	事業所数	5	3	16	0	0	24
	(%)	1.6	1.1	6.5	0.0	0.0	2.8
合計	事業所数	309	279	247	4	18	857
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(7) 苦情解決マニュアル・規程の作成状況

区分		老人(高齢者)福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施設	社会福祉協議会	合計
マニュアル・規程などを作成	事業所数	469	332	267	4	18	1,090
	(%)	91.8	84.7	86.4	100.0	100.0	88.3
何も作成していない	事業所数	34	56	33	0	0	123
	(%)	6.7	14.3	10.7	0.0	0.0	10.0
無回答	事業所数	8	4	9	0	0	21
	(%)	1.6	1	2.9	0.0	0.0	1.7
合計	事業所数	511	392	309	4	18	1,234
	(%)	100.0	100	100.0	100.0	100.0	100.0

表(8) 苦情・意見・要望等を受付た事業所数(H29年度)

区分		老人(高齢者)福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施設	社会福祉協議会	合計
苦情・意見・要望等の受付	事業所数	252	120	139	2	8	521
	(%)	76.1	73.2	77.7	50.0	100.0	75.9
うち第三者委員が関与したもの	事業所数	8	9	1	0	0	18
	(%)	3.2	7.5	0.7	0.0	0.0	3.5
その他相談・問合せ等の受付	事業所数	76	43	34	2	0	155
	(%)	23.0	26.2	19.0	50.0	0.0	22.6
無回答	事業所数	3	1	6	0	0	10
	(%)	0.9	0.6	3.4	0.0	0.0	1.5
合計	事業所数	331	164	179	4	8	686
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(9) 苦情・意見・要望等の受付件数(H29年度)

区分		老人(高齢者)福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施設	社会福祉協議会	合計
苦情・意見・要望等	件数	1,192	465	462	16	136	2,271
	(%)	71.6	68.5	66.7	88.9	100.0	71.2
うち第三者委員が関与したもの	件数	38	12	1	0	0	51
	(%)	3.2	2.6	0.2	0.0	0.0	2.2
その他相談・問合せ等	件数	473	214	231	2	0	920
	(%)	28.4	31.5	33.3	11.1	0.0	28.8
合計	件数	1,665	679	693	18	136	3,191
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(10) 苦情・意見・要望等の受付件数別の事業所数（H29年度）

区分		老人（高齢者） 福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施 設	社会福祉協議会	合計
0件	事業所数	238	257	157	2	10	664
	(%)	46.6	50.3	30.7	0.4	2.0	53.7
1件	事業所数	64	37	51	0	2	154
	(%)	12.5	7.2	10.0	0.0	0.4	12.4
2件	事業所数	66	23	18	1	1	109
	(%)	12.9	4.5	3.5	0.2	0.2	8.8
3件	事業所数	28	23	22	0	0	73
	(%)	5.5	4.5	4.3	0.0	0.0	5.9
4件	事業所数	22	15	16	0	0	53
	(%)	4.3	2.9	3.1	0.0	0.0	4.3
5件	事業所数	19	8	7	0	0	34
	(%)	3.7	1.6	1.4	0.0	0.0	2.7
6件～10件	事業所数	36	14	18	0	2	70
	(%)	7.0	2.7	3.5	0.0	0.4	5.7
11件～20件	事業所数	21	8	12	1	1	43
	(%)	4.1	1.6	2.3	0.2	0.2	3.5
21件以上	事業所数	14	7	4	0	2	27
	(%)	2.7	1.4	0.8	0.0	0.4	2.2
無回答	事業所数	3	1	6	0	0	10
	(%)	0.6	0.2	1.2	0.0	0.0	0.8
合計	事業所数	511	393	311	4	18	1,237
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(11) 苦情・意見・要望等の内容別件数（H29年度）

区分		老人（高齢者） 福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施 設	社会福祉協議会	合計
職員の接遇 （態度や言葉遣い）	件数	371	146	177	3	36	733
	(%)	30.8	31.5	37.9	18.8	26.5	32.0
サービスの質や量	件数	486	150	126	5	27	794
	(%)	40.3	32.3	27.0	31.3	19.9	34.7
利用料	件数	26	4	7	1	5	43
	(%)	2.2	0.9	1.5	6.3	3.7	1.9
説明・情報提供	件数	83	33	35	0	35	186
	(%)	6.9	7.1	7.5	0.0	25.7	8.1
被害・損害 （紛失・破損等）	件数	72	33	4	1	15	125
	(%)	6.0	7.1	0.9	6.3	11.0	5.5
権利侵害 （暴力・虐待等）	件数	27	18	10	1	4	60
	(%)	2.2	3.9	2.1	6.3	2.9	2.6
その他	件数	139	79	103	5	14	340
	(%)	11.5	17.0	22.1	31.3	10.3	14.9
無回答	件数	1	1	5	0	0	7
	(%)	0.1	0.2	1.1	0.0	0.0	0.3
合計	件数	1,205	464	467	16	136	2,288
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表(12) 苦情申出人の属性別件数（H29年度）

区分		老人（高齢者） 福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	その他の福祉施 設	社会福祉協議会	合計
利用者本人	件数	566	238	23	13	49	889
	(%)	47.0	55.3	4.9	81.3	36.0	39.5
家族	件数	545	134	377	1	46	1,103
	(%)	45.2	31.2	81.1	6.3	33.8	49.0
代理人	件数	10	3	1	0	2	16
	(%)	0.8	0.7	0.2	0.0	1.5	0.7
施設職員	件数	20	16	3	0	14	53
	(%)	1.7	3.7	0.6	0.0	10.3	2.4
その他	件数	63	33	56	2	25	179
	(%)	5.2	7.7	12.0	12.5	18.4	7.9
無回答	件数	1	6	5	0	0	12
	(%)	0.1	1.4	1.1	0.0	0.0	0.5
合計	件数	1,205	430	465	16	136	2,252
	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3 その他福祉サービスの苦情解決に関する意見・要望等

【老人(高齢者)福祉】

苦情解決や対応等に関する研修をお願いしたい。

当苑では、「福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」「苦情処理規程」と定められた様式に沿って解決に至るようにしている。これらを周知、整備したことにより職員の意識も高まり、抑止力としても機能している。

苦情に対しては管理職等が先頭に立ち職員が、丁寧且つ真摯に向き合うことで、深刻になることを回避し申立人とは理解し合うことができ、以前より信頼関係が増す結果となっている。

苦情解決に至るプロセスは、利用者や家族との関係を良好で強固なものにしていくツールではないかと捉えている。

利用者の関係者と思われる方から関係機関経由で匿名の苦情申出があり、対応を求められたが、申出人への聴き取り調査が不可能であり苦慮した事例がありました。

施設内での聴き取り調査は、関係職員や管理職を中心に協力させて頂きますが、結果を申出人に直接報告させて頂くことが出来ない場合もあります。

今後、様々なご意見を伺い、法人・施設としての方向性を出せればと考えています。(要約)

どのような状況においても、利用者・家族の御意見(苦情・要望)を丁寧に傾聴することを心掛けていますが、明らかに理不尽であったり、無理難題を発言される方があり、対応に苦慮することがあります。

また、今後は、団塊の世代利用者が増加してくるにより、より多様な要望を述べてくることが予測されており、時代背景に応じたサービスの体制を整備していかなければならないと考えております。

その中で「苦情対応」につきましては、これらを積極的に取り組むことが、結果的に質の向上に繋がるのだと考えております。

苦情を申し出る人物は、どちらかというと、特定される傾向があるが、施設側としてはいずれのケースにも慎重かつ丁寧な対応を心掛けたい。

それらの行為の如何によっては施設そのものの評判を落とすことにもなり信用をも失墜するほどの重大問題にも発展することも考えられるからである。

①三重県のマニュアルを読んだが、非常に分かりにくい。介護事業者側の視点に立ったマニュアルを作って欲しい。

②第三者委員がどのような場合に関与すべきか、県のマニュアル、法人の苦情規約でも明らかにされていない。運用上の実態として形骸化しています。

③三重県、三重県社協で苦情処理に関する研修を企画して欲しい。できれば法人内部で研修会を企画した場合に職員を派遣する制度があるとよい。

苦情解決体制は、今のままで充分機能している。

入居者様からの苦情は本人の勘違いや聞き違い等によるものも多く、訴えを傾聴し常にコミュニケーションをはかることが大事だと思います。

また、入居者様の気持ちを理解するように努め、信頼関係を作ることがとても大事だと思います。

平成30年度において、お蔭様で苦情はいただけていないが、ご利用者様、ご家族が満足して安心して生活できているかは常に注意深く見る必要がある。

隠れている苦情や預かってもらっているという感情があることで、言えないという意識があることも事実であるので、常に施設側がしっかり把握していかなければならない。

・第三者委員を対象とする研修があると良い。

・今回の調査で、改めて第三者委員が機能していないことがわかりました。個々の苦情に対してもですが、年に1回程度どのような苦情があがって、どのように対処し、解決したのか、委員の方にご報告を兼ね検証する必要があったと思いました。

又、他の事業所等での取り組みがありましたら、ご紹介ください。

サービス利用中に利用者の私物が破損した際、事業者は立場が弱く、無過失でも弁償・補償せざるを得ない現状があり困惑している。

事業者の立場を擁護する仕組み等を整えて欲しい(要約)。

<p>理解力が十分でない方への説明に困難を感じる場面が多い。事業所活動を支援・擁護する組織や手立ての充実を望む。(要約)</p>
<p>当事業所の苦情回避として、顧客との信頼関係をつくり、規則、ケアプランに添い、要介護者の声に傾聴し、実行することを基本としている。 信頼なくして介護なし。自分流はいけない。 訪問時の挨拶後、今日の介護の順序を顧客と話し合い、確認して実行する。 行動は絶えず振り返り、これでよいと思わず、プラン確認、サービス確認、分からない時はしたかぶりをせず、話をよくきくこと。 時間が余れば、介護プランに添う事柄を5分でもチェックし、実行すること。 もし、開始時間が遅れれば、その時間は延長する。 クレームにならないうちに早期に改善する。</p> <p>苦情の対応として、内容、把握、分析、対応、そして改善すべきは改善し、全ヘルパーへ徹底する。 上司への報告、社の対応、対策、顧客の家族、社員間の連携、ケアマネージャーへの報告をする。 クレームの原因は何だったか、問題点の抽出を心がける。 行動は絶えず振り返る。同じ過ちを繰り返さない。 顧客は十人十色、人間関係を良くすること。 お互いが感謝できる信頼を作る事が大切。</p> <p>逆クレームとして、顧客からセクハラをされるということがある。</p>
<p>その日に受付した苦情は出来る限りその日のうちに謝罪に伺い、本人、家族に納得して頂けるよう、正直に説明します。 必ず、苦情で上がった職員、管理者で謝罪に行きます。 場合により社長も一緒に伺います。</p>
<p>苦情が出ない様、日々努力している。</p>
<p>当事業所では第三者委員を設置していない。 第三者委員を設けるべきだとは思っているが、どのようにどの人を任命すべきかも解らない。 毎年送っていただく苦情解決のポスターは掲示させてもらっていて、その中に第三者委員連絡先に市町役場高齢者福祉主管課及び国保連の電話番号が記入してある。 数年前差出人不明の利用者への食事に関し苦情をいただき、事業所としては大変参考になり早急に改善した経緯がある。</p>
<p>年1回受ける外部評価においてご家族からの意見を頂いたものを調査員が管理されており、苦情等あれば質問事項に合わせて伝えてくださっています。 また、面会時には時間を取り、ご希望等をお聞きしながら苦情はないかとお話を伺っています。 色々なご相談は受けますが、苦情につながることは今のところありませんが、常に気は抜かない様に職員とは日頃から話し合っています。</p>
<p>認知症の進行状況が理解できていない認知症利用者の家族は、利用者の訴えをそのまま信じ込み、苦情や要望に繋がるケースがあります。 担当ケアマネージャーや担当者会議を通して心身の状況の変化を伝えているが、利用者家族が理解してもらえないことがあります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・精神疾患の利用者様がほとんどで、主治医との連絡・連携を密にして対応している。 ・第三者委員は設置していない。行政書士等の無料相談。トラブル対応として弁護士に相談した事例が過去1回ある。 ・民生委員・自治会長・地域包括職員などから成る推進会議を行い、会議上、個人が特定されない形で報告している。(要約)
<p>家族や関係者及び本人の希望などはごく普通の日常の生活の中で聞くようにし、体調及び何か変化があれば施設スタッフがごく自然な形で尋ねている。だから問題・苦情はないのではないかとと思われる。</p>

<p>今のところ、利用者様からの苦情は少なからずありますが、日頃のサービスをより良いものにする問題にはなっていません。 今後もこの姿勢をかえずに取り組んでいくつもりです。</p>
<p>現在まで第三者委員を介する苦情は発生していません。</p>
<p>苦情については早急に対応するようにしている。 今後も、本人・家族様の意向に添ってサービスを提供していきたいと思う。</p>
<p>殆どが数分程度で対応できるものであり、苦情と呼べるものでない範囲で落ちついています。 今後も満足のいくサービスが出来る様に心がけていきます。</p>
<p>【障害者福祉】</p>
<p>苦情解決については、契約書の重要事項説明書に掲げており、利用者・保護者の方には施設を利用される時に必ず内容について説明させていただいております。 ポスターも施設ロビーに掲示しております。ただ、今まで苦情を受付けた実績はゼロです。 これからはより分かり易く利用者・保護者の方々に説明していく必要があると強く感じております。</p>
<p>現在行っているサービスについての苦情はない。 要望としては利用時間の延長や休日の利用などがあるが、他の福祉サービスで(日中一時)で対処している。 ただ、重度重複障がい者が必要な時に利用できるサービスがなく、何とかしてほしいなどの相談はよく受ける。</p>
<p>苦情と真摯に向き合い、より良い福祉サービスを提供していきます。</p>
<p>苦情解決に至るまでの前段階で言いたいことBOXを作り、事業所内で解決できなかったことなどを再度苦情として受け付けています。 必要なら第三者評価の方も入っていただき、解決後本人にもサインをいただいておりますが、日が変わると別の所へ電話をし経緯をまた伝えるという繰り返しがあります。</p>
<p>苦情は有りませんが、意見要望はあります。 意見要望も苦情に集約されてしまうため、苦情を受付けたものか、一般的な意見、要望だったのかをはっきり分けた方がよいのではないのでしょうか。</p>
<p>苦情解決システムを利用者や家族にうまく知っていただく、また、理解していただく機会があればいいなと思います。</p>
<p>利用者の希望するサービスと保護者等の希望するサービスの隔たりによるトラブルにより事業所が板挟みになるケースが増えている。</p>
<p>利用者やそのご家族の方々は、心理的に施設内の直接意見を入れるのは困難かと思われる。当事業所では意見箱を施設の玄関に設置しているが、意見が書かれた紙に入れられることはまずなく、実質機能していない。もしかしたら意見があっても入れにくい雰囲気があり、意見が表面化されていないだけかもしれないので、機能する様に努力しつつ、また、意見をこちらから汲み取る様に工夫しなければならない。 苦情が表面化しにくくなっているのだとしても、それを自覚することがまず難しい。意見が通りやすい組織かどうかを第三者機関に評価してもらった方が確実なように思う。何か指標や改善点が示されれば、全職員が共有でき、改善に向かうと思う。</p>
<p>保護者がこれからも安心して子どもを預けられる関係性をていねいに作り、園の大切にしていきたい考え方針への理解をもって保育にあたりたい。 苦情・要望から、自らの保育・支援のあり方を学び、質の向上をめざしたい。</p>

<p>施設においても、利用者からの声を聴くようにしているが、ここ数年苦情の申し出が1件もない。口調や言葉に響き、行動、態度、姿勢を見るようにしている。不安や要望、苦情は真摯に聞くことを心がけている。苦情受付担当者だけでなく、他の職員もアンテナを上げているようにする。</p>
<p>月に1回の入居者会議で入居者の皆さんに話し合いを持っているが、人との関係で「歩くときがうるさい」とか「他の人に干渉」してトラブルになることがある。世話人の悩むところでもある。表だって苦情は出ていない。</p>
<p>日々の送迎時に要望等を含めご意見・ご要望等の聞取りを行なう。年2回以上ご利用者およびご家族とサービス管理責任者とサービス管理責任者補佐が面談を行い、ご意見ご要望の聞取りを行なう。 以上の2点からの情報を個別支援計画及び個別支援手順書に反映させておりますが、苦情受付という形では、お申し出を頂いていません。(苦情処理受付担当、第三者委員と電話番号、苦情処理のご案内は毎年4月1日の契約更新時に重要事項説明書に明記し、ご利用者様に配布しています。)</p>
<p>現状では第三者に介入いただくような案件はなく、頂いたご意見には施設内で迅速に対応に当たり改善策を講じ、再発防止に努めております。 特に職員の対応についての意見を多くいただきおり職員育成のための研修を継続実施していきます。</p>
<p>平成30年度に1件申出がありました。誠実に対応しているつもりですが、なかなか納得してもらえず、難しいと実感しています。</p>
<p>苦情は基本的には無い方が良い。しかし実際に苦情が発生した場合、何らかの配慮等が欠如していた～苦情につながるのだと思う。 今後も苦情ゼロを目指し、職員間の報・連・相を徹底していきたい。それでもし苦情が発生した場合は、改善のチャンスとして捉え、相手方のお話を真摯に受け止めて改善につなげていきたい。</p>
<p>苦情はないが、なぜ利用料の支払いが発生するのか質問がありました。</p>
<p>問題解決を早く行い、苦情にならないように努力をしています。 保護者に連絡したり特定相談支援事業所との相談、報告を行い問題が大きくなる前に解決するようにしている。</p>
<p>相談となるまでに、不満や不安を聞いた時に、職員間で話し合ったりして、本人の不安にならない様に説明をしている。ほとんどがレクレーションの内容や、日程などで、利用者全員で納得して話し合いをして決めています。 その他は病院へのもよく尋ねられますが、当事業所はサービスで無料で送迎をしておりますので、その様に返答させていただいております。</p>
<p>苦情受付状況は良好であるが、苦情解決体制の整備状況については検討が必要と考える。</p>
<p>当事業所では毎月1回個別面談を行っており、その時に本人に苦情等の聞取りを行なっている。(その他現状確認)</p>
<p>障害者生活介護事業所を開設して以来、平成24年度に1件のみであり、当該苦情の解決は話し合いによって円満に解決した経緯があるが、特に苦情に関するマニュアルが作成していない。 当法人では、苦情解決の体制として苦情解決責任者及び受付担当者を配置し、第三者委員を設置しているが、今後の危機管理を向上させ、安心安全の環境の下、適正な障害福祉サービスの提供が安定的にできるようにするため、現体制の見直しと苦情解決に関するルールを整理し、マニュアル化する予定である。</p>
<p>重要事項を記した文書等に、相談、苦情等対応窓口が明記されており、契約時には利用者とともに確認している。 また、利用者とのコミュニケーションを密にし、要望などをヒアリングし、苦情のないように取り組んでいる。</p>
<p>職員に随時説明を行っている。</p>

<p>重度の障害者就労に適した時間計画を提供可能なヘルパー派遣事業所が、全く無く生活していくために必要に迫られヘルパー事業所を本人が設立したため利用者が代表取締役1人という状況です。 よって、その場で些細なことも細かく話し合い解決しているので苦情には発展しない現状です。</p>
<p>苦情の範疇を明らかにして欲しい(日常的に発生する利用者同士のトラブルなども「苦情」か?)。</p>
<p>苦情としてあがらないよう、日々の活動の中で、何でも言えるよう心がけ、その場その場で納得してもらえよう対応しているので、「苦情」としての件数はこの1年「0」だが、「相談」といわれるとピンキリで、毎日、誰かからの日常生活上の相談にはのっている。 何をもって「相談」で、それをわざわざ様式としてはのこしておらず、記録に記入するか、しない程度なので、件数として聞かれると「0」となる。(要約)</p>
<p>第三者委員の設置の仕方を教えて欲しい(契約内容、活用方法等)。</p>
<p>苦情解決マニュアルを作成する予定</p>
<p>今後できるだけ早く苦情解決のマニュアルの作成や充実に努めてまいりたいと思います。</p>
<p>現場で職員が「苦情」と受け止めるか否か等、考え方の違いから管理者や苦情担当者への報告が遅れ、利用者への対応も遅れがちである。 研修会を重ね(事例検討の機会も増やし)、職員一人一人が、利用者(家族)の声を真摯に受け止め、信頼関係を築くことが重要だと考える。</p>
<p>苦情箱を設置し、匿名でも意見が言えるようにしているが、利用者本人からは直接要望などを聞くことが多い。その都度対応している。</p>
<p>今のところ苦情までいかず、職員対応で解決している。</p>
<p>普段、利用者より相談等はあるのですが文書として記録していないことが多く、その場その場での対応が多いためどこまでを苦情対応としていいか判断がつかず、件数は0件になっています。</p>
<p>関係機関職員の対応の不満や愚痴を当事業所にしているのかと思いきや、当事業所の他の利用者の不満や職員の対応や愚痴を関係機関にしていたりと気分次第の憂さ晴らし的な行動があり、周りの関係者が振り回されることがあります。(要約)</p>
<p>長年自宅に引きこもっていた方が多く、コミュニケーション不足により誤解や思い込みが苦情につながることもある。</p>
<p>第三者委員になってくださる方はなかなかいないのが現状。第三者委員の確保が課題。</p>
<p>現時点での苦情はありません。皆さんに満足していただけるよう、より一層の努力と、不安・不満とならないためにも利用者さんからの言葉をしっかり聞き逃さないよう、サービスの質の向上となるように努めていきたいと思えます。</p>
<p>当事業所の重要事項説明書や掲示物内の苦情解決窓口の一つには「三重県福祉サービス適正化委員会」の連絡先も記載させていただいています。 当事業所の利用者や家族、職員から、直接、苦情の連絡が入ったことはあったのでしょうか？また、今後、発生した場合は、どのような形での連携や連絡を図っていく必要があるのでしょうか？</p>

<p>苦情解決委員会(第三者委員)の利用方法を利用者の保護者等に周知しているが、委員会設置以来一度も苦情の受付がありません。相談は有。支援を受けている事業所に苦情を申立てにくいから無いのか、実際苦情が一切ないのか、判断に迷っています。</p> <p>ちなみに苦情解決委員会に申し立てにくい方のために、三重県福祉サービス運営適正化委員会に苦情を申立てる事ができることも保護者等に周知しております(住所、Tel等明記)</p> <p>苦情の申立てが無いのが良い状況なのか、次回の職員会議でも話し合いたいと考えております。</p> <p>なお、(第三者委員は、)当法人が運営している共同生活援助事業所との共同設置です。</p>
<p>重度の利用者の方が多く、気になることがあるとすぐに保護者に連絡をしたり、お迎えの時に保護者にお話をさせてもらっている。</p> <p>大事に至らずに済むこともあるが、気になることはすぐに保護者に報告し、後に誤解や齟齬が生じないようにしている。</p> <p>また、作業所はワンフロアで利用者2名に対して指導員約1名の割合で配置しているので、日常的に目配りができていることと、職員同士も日常的に話をするので意思疎通が図られていると思われる。そのため比較的苦情が少ないと思われる。(要約)</p>
<p>苦情解決にあたっての研修等を取り入れて欲しい。</p>
<p>職員の言動はカメラをつけているが、全てを知るには時間がかかる。</p> <p>ましてや利用者家族との問題、守秘義務と問題がからみ、関係官庁と連携を取り、最終的には警察の介入により解決を図った事例がある。(要約)</p>
<p>相談は、日々多岐・多数にわたるため日常の面談で解決された事案なのか苦情窓口で受け付け対応したものの線の引きが難しい。</p>
<p>ご意見箱は設置しているが利用はなく、面談時に本人から直接話が出て解決に向かうケースがほぼすべてであり、苦情・要望といったくべつが難しい。</p>
<p>【児童福祉】</p>
<p>日々保護者からのご意見・要望は多数あります。どのような内容を苦情とするのか悩むことがあります。書面にあげる以前に、職員内での共有及び話し合いを充実させたいと考えています。</p>
<p>今後、第三者委員を配置したい。</p>
<p>昨年度は苦情がありませんでしたが、今年度は苦情と捉えていいのか、保護者から園への疑問に思われたことの問い合わせがあります。</p> <p>苦情に対して(疑問に対して)ありのままの子供や職員の姿を伝える必要があるかもしれませんが、それで保護者が逆に気分を害する場合もあるので、相手の申し出を受け止め真摯に謝ることが必要な時もあるのだと思いました。</p>
<p>法人共通の「苦情解決マニュアル」を作成予定</p>
<p>「苦情解決マニュアル」作成予定</p>
<p>保育所なので、朝、園長が門で保護者様とあいさつ言葉を交わす機会も多いです。保護者様の様子を伺いながら対応し、それからクラスの先生と話をするという順番も可能なので、怒りを持った気持ちをすこしづつやわらげ、子どもや母親の気持ちもおさえられクラスに入室することもでき、問題相談は様々な立場の人が話出来るのはいいなと思います。職員みんなで対応する。全員が問題意識を持って話し合い統一できることが大切だと思っています。</p> <p>また、その職員はどの保護者とも話しができる雰囲気づくり、毎日のあいさつもコミュニケーションをはかるのが大切だと思います。</p>
<p>ご意見をいただいた時には、まずは丁寧に話を聴くことを心掛けたいと思っています。</p>

<p>苦情になる前に対処できるように、定期的に懇談会や話し合いを持っています。 今後もお互いの思いを出し合える関係づくりに努めていきます。</p>
<p>保護者や地域、関係機関との関係づくりの大切さを感じる。</p>
<p>日頃より、地域の方々や入所児の保護者の方々との関係構築に努め、平成29年度は苦情受付0件でした。 今後も、地域の方々との関係を積み重ね、また保護者の方が安心して預けていただけるような施設を目指し、よりよい関係を継続していきたいと考えています。</p>
<p>園内で解決できないような重大な苦情は発生していません。 現状では、きちんと対応できています。 苦情を受けなくて良い保育を展開していきたいと思えます。</p>
<p>一つ一つ丁寧に対応し、説明することを心掛けている。人の心を受け入れて聴くことは難しい。</p>
<p>苦情解決の仕組みは有意義であり、これを否定するものではありませんが、例えば、意見や要望の内容が軽微なものであり、当事者と事業者の間で解決に至るようなものについては記録に残していません。 しかし、指導監査の際には「意見や要望、苦情が全くないということはありません」という指摘を受けることになります。そのような軽微な内容の意見や要望であってもこの仕組みに準じて処理したり、記録に残したりしていく必要があるのでしょうか。 保育所では処理しなければならない事務量が增大しているという現状があり、そのような中で事務量の削減を目指している立場としては、少し疑問に感じています。</p>
<p>今のところ第三者委員まであげる事例はありませんのでありがたいことです。 弁護士の方(第三者委員)には年1回市内の保育園連盟で研修をしていただき、連盟の保育園職員が勉強させて頂いております。</p>
<p>意見箱や子どもたちが集まって話し合う会など権利を守る立場としてサービスの質の向上に向けて努力していきたいと思えます。</p>
<p>今までは送迎の時間や場所による苦情が大半で、その都度ご家族の方に謝罪を入れ比較的容易に解消出来てきたが、今後は何が起こるか分からないと思うと、現在『第三者委員』及び『苦情解決マニュアルや規程』の作成を推進したいと考えています。</p>
<p>苦情があれば早期解決に向けスピード対応を心がけています。</p>
<p>当事業所は、児童発達支援と放課後児童サービスの事業を行っております。事業開始から1年未満の若い事業所です。 当事業所では児童発達支援は保護者同伴でサービス提供を行い、放課後等サービスでは送迎をドア・ツー・ドアで対応しているため、利用されている子どもさんの保護者とは密なコミュニケーションを行っており、現在までのところ苦情はありません。 しかしながら、個別療育から集団療育、放課後等サービスの課題内容などで利用中の面談時の会話中に保護者から意見をいただくことがあります。 件数は把握していませんが、頂いた意見は必ず事業の見直し、改善などに役立てています。 その成果として利用解除の利用者さんはいません。 今後とも、福祉サービスの向上を図るため、苦情解決事業の充実に取り組んでいただきますようよろしくお願い申し上げます。はどんな小さな苦情・意見・要望の件数把握はもちろんのこと、利用者さんが、快適にサービスを利用できますようサービス向上に努めていきたいと思えます。</p>
<p>今のところ大きな問題はないので、特別気になるような事はありません。</p>

苦情解決に関する研修があったら、開催して欲しいです。

いままでに苦情をいただいたことは無く現在に至っていますが、安易に考えてはいません。
事業所を立ち上げる時点で、「円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順」を作成その後「三重県福祉サービス運営適正化委員会」の苦情解決マニュアルを参考にさせていただいております。
なるべく利用者様のニーズにお応えできるように努力すると共に、保護者様の悩みに寄り添うようにしています。
相談支援員さん、保護者様そして職員等が利用者様の今後の目的に向かっての支援内容などを担当者会議で検討し合うことで、より保護者様との関係を密にしています。
また、職員間で、連絡、引継ぎ、相談を徹底しています。
今後苦情が出た場合の対応として、事実確認、迅速な対応、関係者への正直な報告を怠らず進めていくことを職員会議の中で強化していきます。

現段階では保護者や利用者からの苦情や意見などは見られないが、第三者委員を設置し、苦情対応のマニュアルを公開することで苦情や要望を受け付ける体制があることを来所者へ周知すると共に、積極的に保護者への聞き取りを行なうなどして、保護者が発言しやすい環境づくりを心掛けていきたい。

アンケート等が多くの関係機関から送られてくるが、もう少し手間のかからないシステムにならないでしょうか。例えばWeb回答システムなど。

【その他】

苦情は利用者様の声として真摯に受け取るよう心がけていますので、苦情だけでなく要望についても必要な事業所に繋ぐよう本部事務局として鋭意努力をしています。また職員についても風通しの良い職場づくりにも気を配っていますがまだ十分とは言えない状況です。

法人全体の取組みとして、第三者委員の方々への窓口の周知(掲示等)を行うとともに、第三者委員の方々へ事業所を定期的に見回っていただいて、事業所の様子など気づいたところを報告いただいたりして改善に日々努めています。

第三者委員や苦情受付担当者に向けた研修などございましたら是非受けさせていただければ、質の向上や利用者さんへのサービスの向上にも繋がりますのでご紹介いただければと思います。

有難い事に現在のところ、第三者委員の皆様まで相談する事案が出ていません。苦情などがあった場合は、担当係長、課長が迅速に対応できております。

平成30年度 福祉サービス事業者における苦情解決実施状況調査実施要領

1 調査目的

福祉サービス事業者における苦情解決事業の実施状況を把握し、苦情解決事業の取組み推進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ことを目的とします。

2 実施主体

三重県福祉サービス運営適正化委員会

3 調査対象

社会福祉法第2条に規定されている県内社会福祉事業所

4 調査内容

- (1) 苦情解決体制の整備状況
- (2) 苦情等受付状況（平成29年度）等

5 調査時点等

平成30年10月1日現在の状況について、平成30年10月31日（水）までに御提出ください。

6 調査方法

別紙「アンケート調査票」に記入し、E-mail 又はFAXで提出くださるようお願いいたします。

又、調査票様式は下記のURLからダウンロードできます。

《提出先》 E-mail : ansin@miewel.or.jp fax : 059-213-1222

○調査票様式

http://www.miewel-1.com/unei_tekisei/index.html

7 結果の活用等

本調査により得られた集計結果等は、主に以下のことに活用させていただきます。

なお、個々の事業所データについては、特定されることのないよう厳重に管理します。

- (1) 調査報告書の作成及び公表（ホームページ等）
- (2) 福祉サービス事業者における苦情解決体制整備等に向けた研修等事業の資料
- (3) その他、福祉サービス苦情解決事業の推進のための基礎資料

8 記入上の留意点

(1) 貴法人等における社会福祉事業の苦情対応状況等について御回答ください。

(2) 本調査は苦情対応の実態把握を目的としているため、苦情受付や体制の有無に関わらず御回答ください。

(3) 県内で複数の事業所を運営している法人については、可能な限り事業所ごとに御回答くださるようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

三重県福祉サービス運営適正化委員会事務局（三重県社会福祉協議会内）松月（まつづき）

〒514-8552 津市桜橋2丁目131（三重県社会福祉会館2階）

☎059-224-8111 fax059-213-1222

◎福祉サービス事業者における苦情解決状況に関するアンケート調査票(H30.10.1調査)

経営 主体名		事業所 名称	
連絡先	(〒)	【TEL : 】	
	市 ・ 郡	町	番地
記入者 職・氏名			

1. 事業・施設概要

(1) 種類 (あてはまる番号を○で囲んでください。「その他」は()にご記入ください。)

事業種別	施設種別
高齢者	1 特別養護老人ホーム 2 養護老人ホーム 3 軽費老人ホーム (A型・B型・ケアハウス) 4 訪問介護 5 通所介護 6 短期入所生活介護 7 小規模多機能型居宅介護 8 認知症対応型共同生活介護 9 その他 ()
障害者	10 居宅介護 11 生活介護 12 自立訓練 (機能訓練・生活訓練) 13 就労移行支援 14 就労継続支援 (A型・B型) 15 共同生活援助 16 障害者支援施設 (入所+日中活動) 17 相談支援 (一般・特定) 18 その他 ()
児童	19 保育所・認定こども園 20 児童発達支援 21 放課後児童サービス 22 児童養護施設 23 障害児入所施設 (福祉型・医療型) 24 乳児院 25 その他 ()
その他	26 社会福祉協議会 27 救護施設 28 婦人保護施設 29 その他 ()

※ 複数の施設・事業所を運営されている法人にあっては、出来る限り施設・事業所毎に調査票の記入・提出をお願いします。

(2) 設立(指定)年月日

昭和・平成	年	月	日
-------	---	---	---

2. 苦情解決体制について

(1) 苦情解決体制について記入してください。(第三者委員の役職は①～⑬の番号で記入)

	氏名	ふりがな	役職名(又は担当職種)	※3 経験年数(10/1 現在)
苦情解決 責任者				年 月
苦情受付 担当者				年 月
				年 月
				年 月
第三者委員			(※1の番号で記入)	年 月
1 共同設置				
2 単独設置			(※1の番号で記入)	年 月
(↑いずれか に○)			(※1の番号で記入)	年 月

※1 第三者委員の役職名欄は、①弁護士、②司法書士、③大学教員、④医師、⑤看護師、⑥民生・児童委員、⑦評議員、⑧監事・監査役、⑨社会福祉士、⑩自治会役員、⑪他法人の役職員、⑫行政職員、⑬その他(役職を具体的に)の分類で記入してください。

※2 共同設置とは法人単位等複数事業所での共同設置、単独設置とは各事業所毎での設置。

※3 現事業所での当該役割(責任者・受付担当者・第三者委員)の経験年数を記入してください。

(2) 第三者委員の報酬・交通費の支給について

- 何も支給していない
- 交通費のみ支給している
- 報酬及び交通費を支給している(報酬額は)

報酬額
(1)日額 (2)月額 (3)年額
支給額 _____ 円

(3) 第三者委員の活動として、どのようなことが行なわれていますか。(複数回答可)

- 苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取りをしている
- 第三者委員が苦情の受付窓口になり、いつでも苦情を受付けている
- 第三者委員が定期的に事業所へ来て、利用者からの相談に応じている
- 第三者委員が利用者・家族との懇談会に出席している
- 苦情申出人へ助言している
- 事業者へ助言している
- 苦情申出人と事業者の話し合いに立ち会っている
- その他(具体的に: _____)
- 特に活動していない(理由: _____)

(4) 第三者委員に対する苦情解決の結果や改善報告は、どのようにされていますか。

- 随時、報告している
- 一定の期間を定めて報告している[頻度: _____ ヶ月ごと、又は年に _____ 回]
- 特に報告を行っていない(理由: _____)
- その他(具体的に: _____)

3 苦情解決の取組みについて

(1) 苦情解決のマニュアルや規程を作成していますか。

1. 作成している
2. 作成していない

*法人・事業所での呼称に関わらず、苦情解決に関し、職員が対応する際の心構え・態度や、事業所の方針・体制等苦情解決の仕組みを定めたものを作成しているか否かについてお答えください。

4. 苦情受付・解決の状況

平成 29 年度（平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月）の実績について、ご記入ください。

(1) 苦情・意見・要望・相談等の受付状況について

苦情・意見・要望等 (※) _____ 件 うち第三者委員が関与した件数 _____ 件
相談・問合せ等 _____ 件
合計 _____ 件

(2) 苦情・意見・要望等の内容について

[上記 (1) の苦情・意見・要望等※印欄の件数について、その内訳をご記入ください。]

1. 職員の接遇に関わるもの（態度や言葉遣いが悪いなど）..... ① _____ 件
 2. サービスの質や量に関わるもの（食事の内容、居室の環境が悪いなど）..... ② _____ 件
 3. 利用料等に関わるもの
.....(請求内容や自己負担額の内容説明がされていないなど)..... ③ _____ 件
 4. 説明不足・情報提供に関わるもの
.....(説明なく内容が変更された、契約と実際のサービス内容が違うなど)..... ④ _____ 件
 5. 被害・損害に関わるもの（金銭トラブル、紛失、破損など）..... ⑤ _____ 件
 6. 権利侵害に関わるもの（暴力、虐待、プライバシーの侵害など）..... ⑥ _____ 件
 7. その他（具体的に： _____ ） ⑦ _____ 件
- 合計件数 ※ _____ 件

注) 合計件数は、(1)の※印の数値と一致すること

(3) 苦情申出人は誰からでしたか。

1. 利用者本人 _____ 件
 2. 利用者の家族 _____ 件
 3. 代理人 _____ 件
 4. 施設職員 _____ 件
 5. その他 _____ 件（具体的に： _____ ）
- 合計件数 ※ _____ 件 注) 合計件数は、(2)合計 (※印) と一致すること

5. その他

福祉サービスの苦情解決に関するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

**ご協力ありがとうございました。10月31日(水)までに、E-mail又はFAXにより
ご回答ください。**

E-mail ansin@miewel.or.jp

FAX : 059-213-1222

調査票様式ダウンロード(エクセル・ワード)はこちらから

http://www.miewel-1.com/unei_tekisei/index.html

〒514-8552 津市桜橋2丁目131番地

社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

三重県福祉サービス運営適正化委員会事務局

事務担当：松月（まつづき）

TEL : 059-224-8111、FAX : 059-213-1222

E-mail ansin@miewel.or.jp

平成30年度
福祉サービス事業所における苦情解決体制の整備に関する調査報告書
(平成30年10月1日調査)

平成31年2月
社会福祉法人 三重県社会福祉協議会
三重県福祉サービス運営適正化委員会
〒514-8552 三重県津市桜橋2丁目131番地
TEL 059-224-8111 FAX 059-213-1222