

令和2年度
福祉サービス事業所における
苦情解決体制整備等現況調査報告書

～一層の福祉サービス向上に向けた利用者本位の苦情解決の仕組みづくりのために～

令和 3年 3月

福井県運営適正化委員会

はじめに

日ごろから、福祉サービス利用者の立場に立った苦情等への適切な対応のための体制等整備にご尽力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、福井県運営適正化委員会では、平成12年7月の事業開始以降、委員会の機能の一つである「苦情解決合議体」において、福祉サービスを利用する県民、そのご家族などからの苦情等の相談に応じ、必要な助言、調査、あっせん等を行うとともに、適切な苦情解決体制等の整備および充実を目的とした事業者のための研修をはじめ、必要な情報の提供や訪問相談のほか本制度の広報啓発活動等を実施し、よりよい苦情解決の取り組みと制度の普及促進に努めております。

このたび、福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等の現況について、広く事業者の皆さまに情報提供することにより、当該体制等の一層の充実・強化にお役立ていただくため、「福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等現況調査」を実施し、報告書を作成いたしました。

この冊子が今後県内のそれぞれの事業所における苦情解決体制および業務等推進の資料として活用され、「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（平成12年6月7日付け厚労省通知／平成29年3月7日付け一部改正）」に基づいた体制および仕組みの整備が推進され、利用者本位の福祉サービスが向上することを期待しています。

最後に本調査の実施にあたり、ご多忙の中、ご協力をいただきました多くの事業所の皆さまに深く感謝申し上げますとともに、苦情解決事業の充実等に一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 3年 3月

福井県運営適正化委員会
委員長 西村 重稀

目次

はじめに	
1. 調査概要	
● 調査の概要	1
2. 調査結果	
I. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況	3
II. 第三者委員の設置状況	4
III. その他苦情解決の取り組み	12
IV. 苦情受付・対応状況	16
V. 福祉サービス苦情解決事業に関する意見、要望	21
3. 集計一覧	
● 調査項目ごと集計結果一覧(平成30年度(前回)結果との比較)	25
● 苦情件数一覧表(令和元年度実績による)	34
4. 調査要項、調査様式	
● 「福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等現況調査」実施要項	36
● 「福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等現況調査」調査票	38
5. 参考資料	
● 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	42
● 福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要綱(例)	47
● 福祉サービスにかかる苦情への対応に関する実施要綱(例)に基づくマニュアル例	56
● 苦情相談等に関する事業所内掲示物またはパンフレットへの記載内容(例)	58

調査の概要

1 調査の目的

県下の福祉サービス事業所(公私立問わず)における利用者等からの苦情等に対応するため体制整備等の現状を把握し、事業所に情報提供をすることで、それぞれにおける今後のサービスの質の向上の一環としての苦情解決体制整備等の強化を図るとともに、本県における福祉サービス苦情解決事業の発展に資することを目的とします。

2 調査実施主体

福井県運営適正化委員会(設置根拠:社会福祉法第83条)

3 調査の対象

調査対象は本県において社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業のうち、平成31年4月1日以前に開設した施設(事業所)を単位として行います。

4 調査基準日

調査は、令和2年4月1日現在における調査対象施設(事業所)の状況について行います。なお、調査項目の「IV 苦情受付・対応状況」につきましては、令和1年度(平成31年4月1日から令和2年3月31日までの1年間)を対象とします。

5 調査の内容

- (1)苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況
- (2)第三者委員の設置状況
- (3)その他苦情解決の取り組み
- (4)苦情受付・対応状況
- (5)福祉サービス苦情解決事業に関する意見、要望

6 調査の方法

この調査は、対象とする事業所に調査票を直接郵送し、回答は事業所からの郵送またはファクシミリにより回収しました。

7 回答状況

調査対象事業所数	1501件
回答事業所	914件
回答率	60.9%

※事業所種類別明細は、次ページに記載。

調査対象事業所および回収状況一覧

経営コード	経営主体名	対象コード	対象種別	事業所コード	事業所種類	調査対象数	回答数		
A	社会福祉法人	a	児童	10	乳児院	2	2		
				11	母子生活支援施設	1	1		
B	行政			12	児童養護施設	5	5		
				13	福祉型障害児入所施設	2	2		
C	公益(一般)財(社)団法人			14	医療型障害児入所施設	3	3		
				16	児童自立支援施設	1	1		
				17	保育所	167	126		
D	医療法人			18	幼保連携型認定こども園	118	89		
E	特定非営利活動法人			b	高齢者	20	養護老人ホーム	9	9
						21	特別養護老人ホーム	106	66
22	軽費老人ホーム(ケアハウス含む)					18	15		
F	農協					23	老人通所介護事業所(認知症対応型含む)	337	170
						24	老人訪問介護事業所	181	83
G	生協					25	老人短期入所生活介護事業所	11	16
						26	認知症対応型共同生活介護事業所	90	58
H	営利法人(株式、有限等)					27	小規模多機能型居宅介護事業所	97	62
						c	障害者	30	障害福祉サービス事業所
I	その他					d	その他	40	救護施設
		41	婦人保護施設	1	1				
合計						1,501	914		

調査結果

○回答率

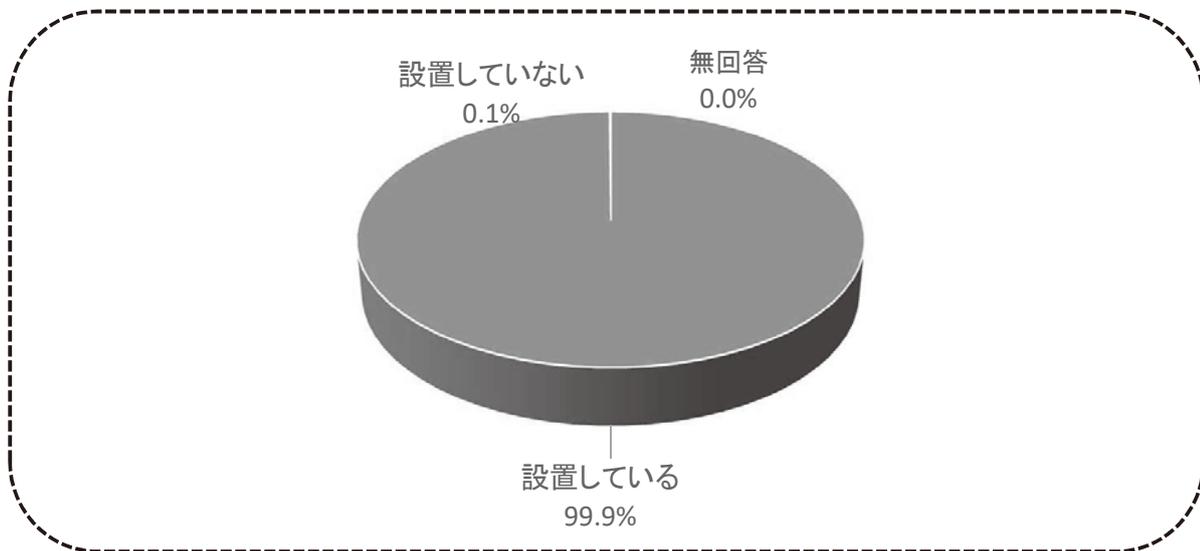
	事業所区分				合計	
	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
調査対象事業所数	299	849	351	2	1501	1481
回答事業所数	228	480	204	2	914	953
回答率	76.3%	56.5%	58.1%	100.0%	60.9%	64.3%

今回の苦情解決体制整備等に関する現状調査を実施した結果、回答率によっては高齢者福祉および障害者福祉の各事業所区分とも、前回調査(平成30年度)と同様、いずれも5割を超えており、児童福祉事業所は7割を超えています。また、調査を行ったすべての事業所に対して6割を超える(60.9%)の回答があったことから、以降、各項目について全体的な傾向とみなし、評価することとします。

I 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況

i 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置 上段:回答数、下段:比率(回答数/回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
設置している	498	94	321	227	480	204	2	913	936
	100.0%	98.9%	100.0%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%	98.2%
設置していない	0	1	0	1	0	0	0	1	6
	0.0%	1.1%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.6%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
回答事業所数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



法人の種類の違いや利用者の違いはあるものの、ほぼすべての事業所(99.9%)に苦情解決責任者、苦情受付担当者が設置されています。平成30年度の調査時に比べ、設置率が高くなっています。

ただし、福井県運営適正化委員会が行う事業所への苦情解決体制等に関する訪問相談活動等を通じ把握している現状として、解決責任者と受付担当者を兼務としている事業所も少なくなく、利用者やその家族等からの苦情等を受け付け、適切な対応を組織的に行っていく上においては、それぞれが異なる職務として役割分化していくことが求められます。

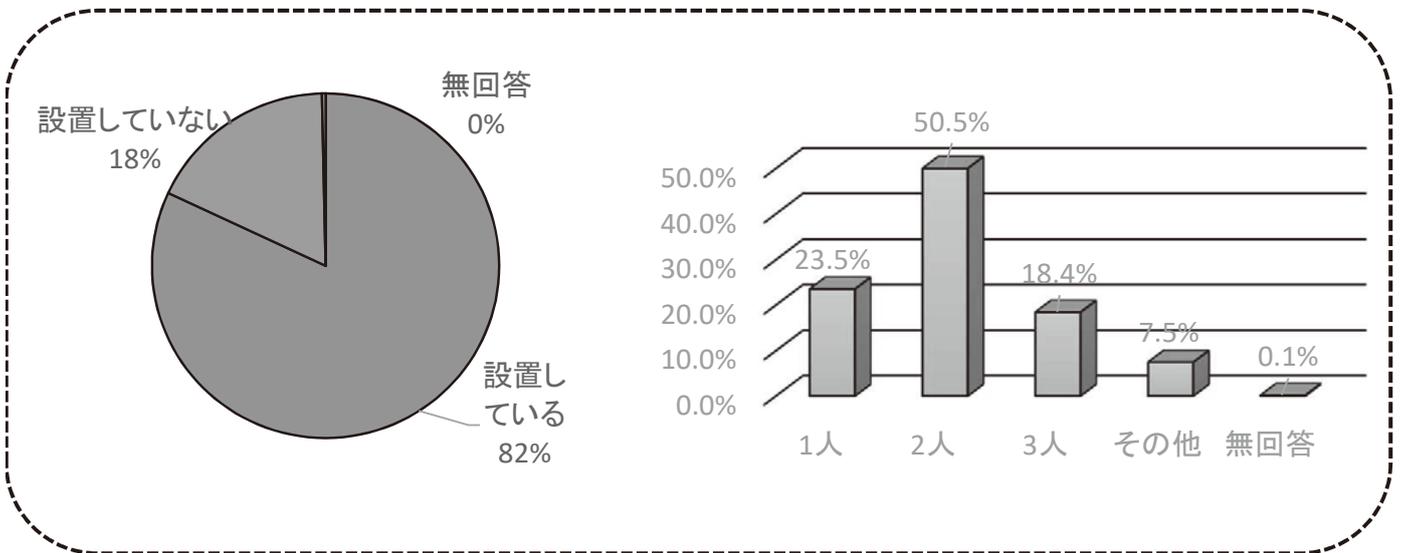
本会では、訪問相談事業等において、引き続き広報・周知を行っていきます。

Ⅱ 第三者委員の設置状況

上段：回答数、下段：比率（回答数／回答事業所数）

i 第三者委員の設置・ii 第三者委員人数 未設置の理由（※複数回答）

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉 法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2 年度	平成30 年度
設置している	493	93	163	223	359	165	2	749	746
	99.0%	97.9%	50.8%	97.8%	74.8%	80.9%	100.0%	81.9%	78.3%
1人	87	12	77	36	109	31	0	176	169
	17.6%	12.9%	47.2%	16.1%	30.4%	18.8%	0.0%	23.5%	22.7%
2人	270	60	48	149	151	77	1	378	368
	54.8%	64.5%	29.4%	66.8%	42.1%	46.7%	50.0%	50.5%	49.3%
3人	94	19	25	33	57	47	1	138	150
	19.1%	20.4%	15.3%	14.8%	15.9%	28.5%	50.0%	18.4%	20.1%
その他	42	2	12	5	41	10	0	56	58
	8.5%	2.2%	7.4%	2.2%	11.4%	6.1%	0.0%	7.5%	7.8%
無回答	0	0	1	0	1	0	0	1	1
	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%
設置していない	5	2	155	5	121	36	0	162	206
	1.0%	2.1%	48.3%	2.2%	25.2%	17.6%	0.0%	17.7%	21.6%
適切な人材がないため	0	0	31	0	23	8	0	31	59
	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	19.0%	22.2%		19.1%	28.6%
第三者に関わる経費が必要なため	1	0	18	1	14	4	0	19	24
	20.0%	0.0%	11.6%	20.0%	11.6%	11.1%		11.7%	11.7%
第三者委員の役割が不明確なため	0	0	23	0	17	6	0	23	28
	0.0%	0.0%	14.8%	0.0%	14.0%	16.7%		14.2%	13.6%
職員で十分対応が可能のため	4	1	70	4	50	21	0	75	97
	80.0%	50.0%	45.2%	80.0%	41.3%	58.3%		46.3%	47.1%
その他	0	1	22	0	20	3	0	23	13
	0.0%	50.0%	14.2%	0.0%	16.5%	8.3%		14.2%	6.3%
無回答	0	0	18	0	14	4	0	18	41
	0.0%	0.0%	11.6%	0.0%	11.6%	11.1%		11.1%	19.9%
無回答	0	0	3	0	0	3	0	3	1
	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.3%	0.1%
回答事業所数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



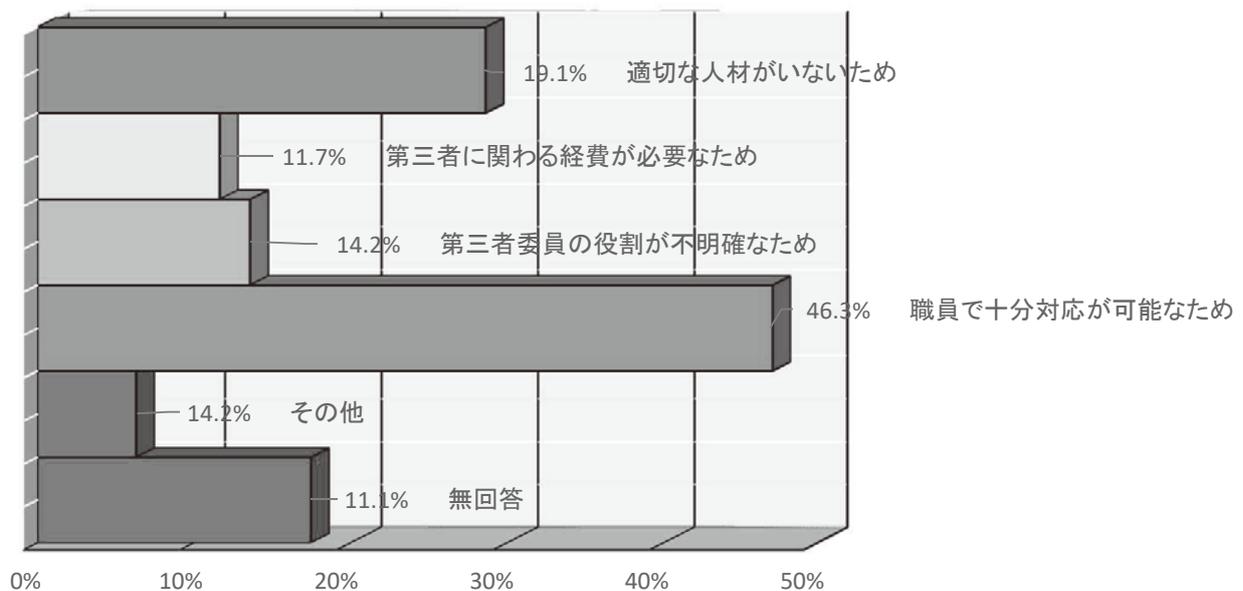
第三者委員人数の平均 2.1人

<内訳>1人:176件 2人:378件 3人:138件 4人:43件 5人:10件 6人:0件 7人:1件 8人1件

第三者委員の設置率は前回調査(平成30年度)より3.6ポイント上昇しており概ね8割となっています。

事業所を経営する法人別の経営区分を見ると、設置率は社会福祉法人(99.0%)、行政(97.9%)と高い整備状況となっています。また、医療法人、生活協同組合、農業協同組合、株式・有限等の営利法人で構成するその他は、前回調査より5.3ポイント上昇し、50.8%と設置率に上昇が見られます。利用者の異なる事業所区分にあつては、児童福祉(97.8%)・その他(100.0%)の各事業所はそれぞれ9割を超える整備状況に対し、高齢者福祉事業所(74.8%)にあつては7割に留まっていますが、障害者福祉事業所(80.9%)にあつては前回調査より10.1ポイント上昇し8割に増えており、第三者委員の設置が進んでいます。

なお、第三者委員の設置数を見ると、50.5%の事業所が「2人」で、次に「1人(23.5%)」「3人(18.4%)」と続き、68.9%の法人(事業所)で複数の第三者委員が設置されています。前回調査に比べ、2人体制の事業所が増えています。



「未設置の理由」

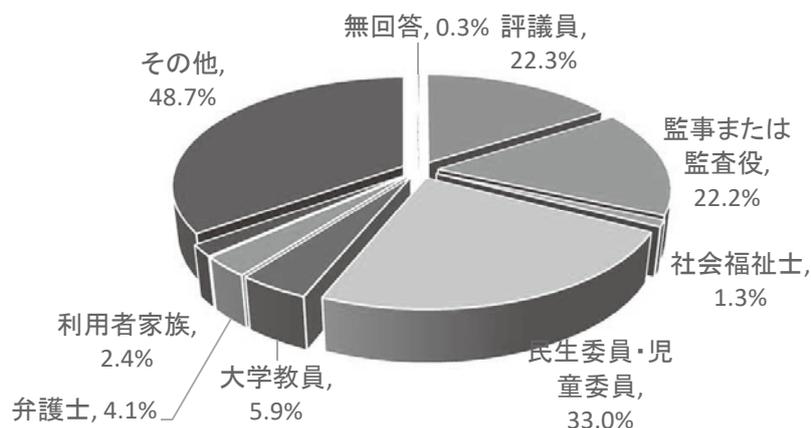
＜内訳＞ 適切な人材がない:31件 第三者委員に係わる経費が必要なため:19件
 第三者委員の役割が不明確なため:23件 職員で十分対応が可能なため:75件

- ◎検討中:4件
- ◎内部での職員会議、役員会議で、また、一般組合員により検討しているため:3件
- ◎苦情を論議する会議(組合員参加)有り:3件
- ◎法人として未設置・組合員の会議で報告し、意見を頂いている:1件
- ◎第3者委員ではないが、苦情があった場合、運営懇談会にて市民区長民生員等に報告する事になっている為:1件
- ◎検討中ではあるがまだ整備がすすんでいないため:1件
- ◎現在は行っていないがJA本部に依頼する方向:1件
- ◎運営推進委員会で話し合ってる:1件

前項でも触れたとおり、第三者委員を設置していない事業所の多くは、社会福祉法人・行政以外の法人が経営する高齢者・障害者福祉事業所であり、その設置をしていない理由として、「職員で十分対応が可能」という理由によるものが経営区分(その他45.2%)、事業所区分(高齢者41.3%)、(障害者58.3%)ともに多くなっています。これら法人、事業所には、第三者委員の設置の意義を深めていただくことを期待します。

iii 第三者委員の内訳(※複数回答) 上段:回答数、下段:比率(回答数/『設置している』回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
評議員	154	2	11	26	81	60	0	167	113
	31.2%	2.2%	6.7%	11.7%	22.6%	36.4%	0.0%	22.3%	15.1%
監事または監査役	148	0	18	43	79	43	1	166	174
	30.0%	0.0%	11.0%	19.3%	22.0%	26.1%	50.0%	22.2%	23.3%
社会福祉士	1	0	9	1	7	2	0	10	17
	0.2%	0.0%	5.5%	0.4%	1.9%	1.2%	0.0%	1.3%	2.3%
民生委員・児童委員	132	85	30	142	76	29	0	247	279
	26.8%	91.4%	18.4%	63.7%	21.2%	17.6%	0.0%	33.0%	37.4%
大学教員	30	3	11	5	16	22	1	44	50
	6.1%	3.2%	6.7%	2.2%	4.5%	13.3%	50.0%	5.9%	6.7%
弁護士	10	0	21	3	21	7	0	31	19
	2.0%	0.0%	12.9%	1.3%	5.8%	4.2%	0.0%	4.1%	2.5%
利用者家族	13	0	5	1	12	5	0	18	22
	2.6%	0.0%	3.1%	0.4%	3.3%	3.0%	0.0%	2.4%	2.9%
その他	248	15	102	71	201	91	2	365	393
	50.3%	16.1%	62.6%	31.8%	56.0%	55.2%	100.0%	48.7%	52.7%
無回答	2	0	0	0	2	0	0	2	6
	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.3%	0.8%
『設置している』回答事業所数	493	93	163	223	359	165	2	749	746



「その他」の内訳

学識・有識者(47人)／現及び元教職(45人)／現及び元医療関係(39人)／現及び元児童・民生(39人)／司法・行政書士(36人)／現及び元区長・自治会関係(34人)／現及び元公民館館長等(29人)／社協・福祉関係(28人)／社会保険労務士(25人)／NPO・一般(17人)／現及び元保護司(17人)／現及び元行政職員(11人)／僧侶・住職(10人)／臨床心理士等(9人)／税理士・会計士(8人)／現及び元保育(7人)／現及び元人権擁護委員(7人)／現及び元議会議員(7人)／会社役員等(6人)／警察関係(6人)

第三者委員を務める方の職種等の内訳をみると「民生委員・児童委員」が最も多く、次いで「評議員」「監事または監査役」となっています。「その他」の内訳では「学識経験者・有識者」や「教職」が多くなっています。前回の調査に比べ、「評議員」の割合が増加しています。

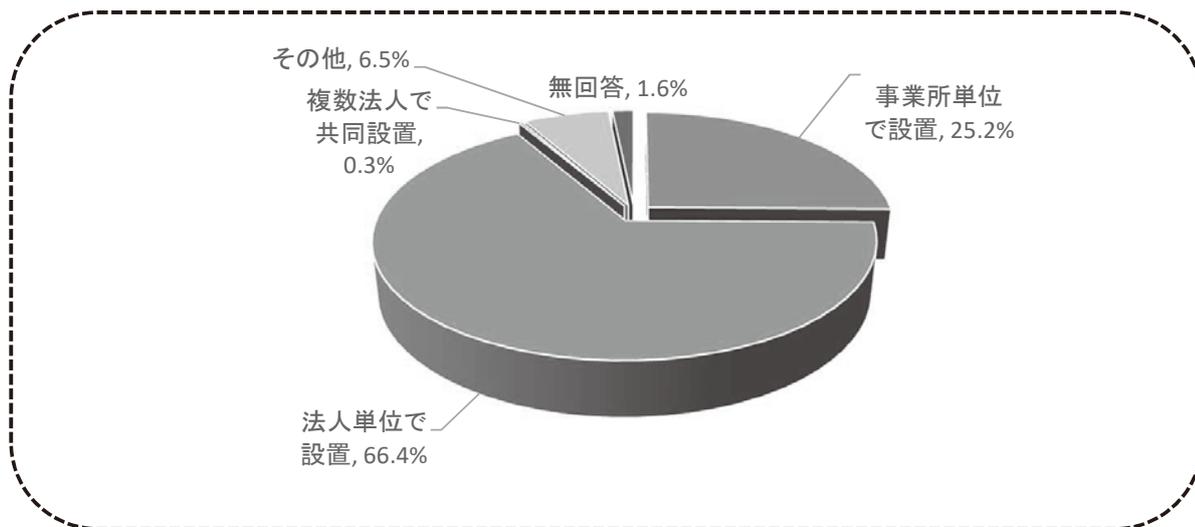
さらに、その選任状況を経営区分・事業所区分ごとに見ると、社会福祉法人・その他にあつては「その他」が多く、行政においては「民生委員・児童委員」が多い傾向にあります。

第三者委員を通じて苦情・要望等を受け付け、適切な対応を組織的に行っていく上においては、それぞれが異なる職務として役割分化していくことが求められます。

iv 第三者委員の設置形態

上段:回答数、下段:比率(回答数/『設置している』回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
事業所単位で設置	97	43	49	101	72	15	1	189	191
	19.7%	46.2%	30.1%	45.3%	20.1%	9.1%	50.0%	25.2%	25.6%
法人単位で設置	385	8	104	78	275	143	1	497	475
	78.1%	8.6%	63.8%	35.0%	76.6%	86.7%	50.0%	66.4%	63.7%
複数法人で共同設置	1	1	0	1	1	0	0	2	26
	0.2%	1.1%	0.0%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	3.5%
その他	8	39	2	40	7	2	0	49	43
	1.6%	41.9%	1.2%	17.9%	1.9%	1.2%	0.0%	6.5%	5.8%
無回答	2	2	8	3	4	5	0	12	11
	0.4%	2.2%	4.9%	1.3%	1.1%	3.0%	0.0%	1.6%	1.5%
『設置している』回答事業所数	493	93	163	223	359	165	2	749	746



「その他」の内訳

市や町で共同設置(27件)／同じ地区内の事業所で設置(13件)／個人で(1件)／不明(6件)／無回答(2件)

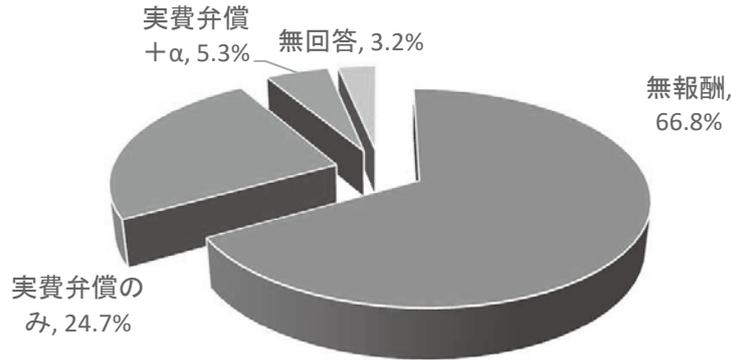
第三者委員を設置している法人・事業所において、その設置形態を見ると、まず社会福祉法人では概ね8割が「法人単位」で設置しており、行政では約半数が「事業所単位」で設置しています。

さらに、児童福祉事業所においては概ね4割が「事業所単位」での設置であるのに対し、高齢者・障害者福祉事業所においては概ね8割が「法人単位」で設置しています。この設置の形態については、事業所単位、法人単位等それぞれの法人・事業所の方針等によるものですが、いずれの場合であっても、その機能が利用者、その家族等に適切に発揮されることが重要です。

Ⅴ 第三者委員の報酬

上段：回答数、下段：比率（回答数／『設置している』回答事業所数）

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
無報酬	313	80	107	181	233	85	1	500	504
	63.5%	86.0%	65.6%	81.2%	64.9%	51.5%	50.0%	66.8%	67.6%
実費弁償のみ	141	3	41	22	101	61	1	185	176
	28.6%	3.2%	25.2%	9.9%	28.1%	37.0%	50.0%	24.7%	23.6%
実費弁償＋α	31	5	4	10	16	14	0	40	41
	6.3%	5.4%	2.5%	4.5%	4.5%	8.5%	0.0%	5.3%	5.5%
無回答	8	5	11	10	9	5	0	24	25
	1.6%	5.4%	6.7%	4.5%	2.5%	3.0%	0.0%	3.2%	3.4%
『設置している』回答事業所数	493	93	163	223	359	165	2	749	746



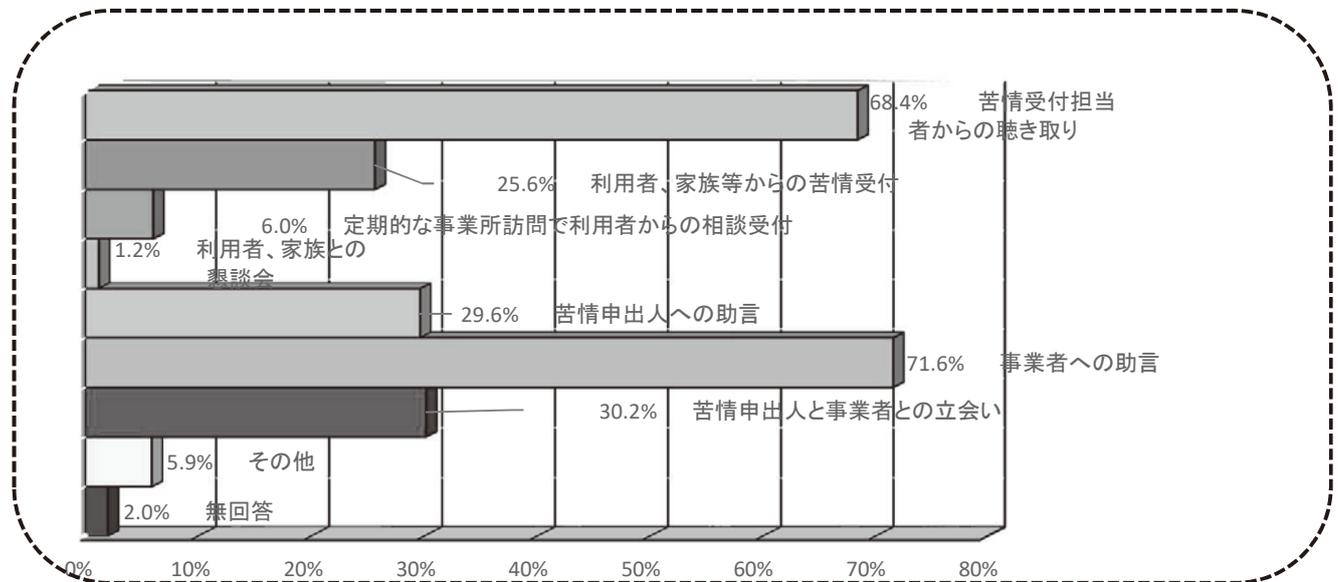
平成12年6月に(旧)厚生省が発出した福祉事業経営者による苦情解決の仕組みの指針では、中立性確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましいとしています。本調査によれば第三者委員を設置している法人・事業所における当該委員への報酬等について全体の概ね7割が「無報酬」となっていますが、社会福祉法人、その他の法人では交通費等の「実費のみ」を弁償している割合が高くなっています。一方で、ごく僅かではありますが、報酬を出している法人・事業所もあり、第三者委員が法人・事業所に設置されつつも、事業所、利用者双方にとって中立的・客観的立場を確保する上で、十分留意する必要があります。

「報酬額」の内訳

年額...120,000円(1件)／60,000円(6件)／30,000円(8件)／2,000円(2件)／
5,000円(2件)／無回答(4件)
月額...10,000円(1件)／5,000円(1件)

vi 第三者委員の活動[複数回答] 上段:回答数、下段:比率(回答数/『設置している』回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
苦情受付担当者からの聴き取り	340	67	105	168	246	96	2	512	530
	69.0%	72.0%	64.4%	75.3%	68.5%	58.2%	100.0%	68.4%	71.0%
利用者、家族等からの苦情受付	128	24	40	39	98	54	1	192	203
	26.0%	25.8%	24.5%	17.5%	27.3%	32.7%	50.0%	25.6%	27.2%
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	22	18	5	30	10	5	0	45	43
	4.5%	19.4%	3.1%	13.5%	2.8%	3.0%	0.0%	6.0%	5.8%
利用者、家族との懇談会	0	6	3	6	1	2	0	9	12
	0.0%	6.5%	1.8%	2.7%	0.3%	1.2%	0.0%	1.2%	1.6%
苦情申出人への助言	167	31	24	73	95	53	1	222	235
	33.9%	33.3%	14.7%	32.7%	26.5%	32.1%	50.0%	29.6%	31.5%
事業者への助言	376	55	105	142	281	112	1	536	527
	76.3%	59.1%	64.4%	63.7%	78.3%	67.9%	50.0%	71.6%	70.6%
苦情申出人と事業者との立会い	155	36	35	72	92	61	1	226	280
	31.4%	38.7%	21.5%	32.3%	25.6%	37.0%	50.0%	30.2%	37.5%
その他	20	11	13	19	15	10	0	44	54
	4.1%	11.8%	8.0%	8.5%	4.2%	6.1%	0.0%	5.9%	7.2%
無回答	7	2	6	3	6	6	0	15	23
	1.4%	2.2%	3.7%	1.3%	1.7%	3.6%	0.0%	2.0%	3.1%
『設置している』回答事業所数	493	93	163	223	359	165	2	749	746

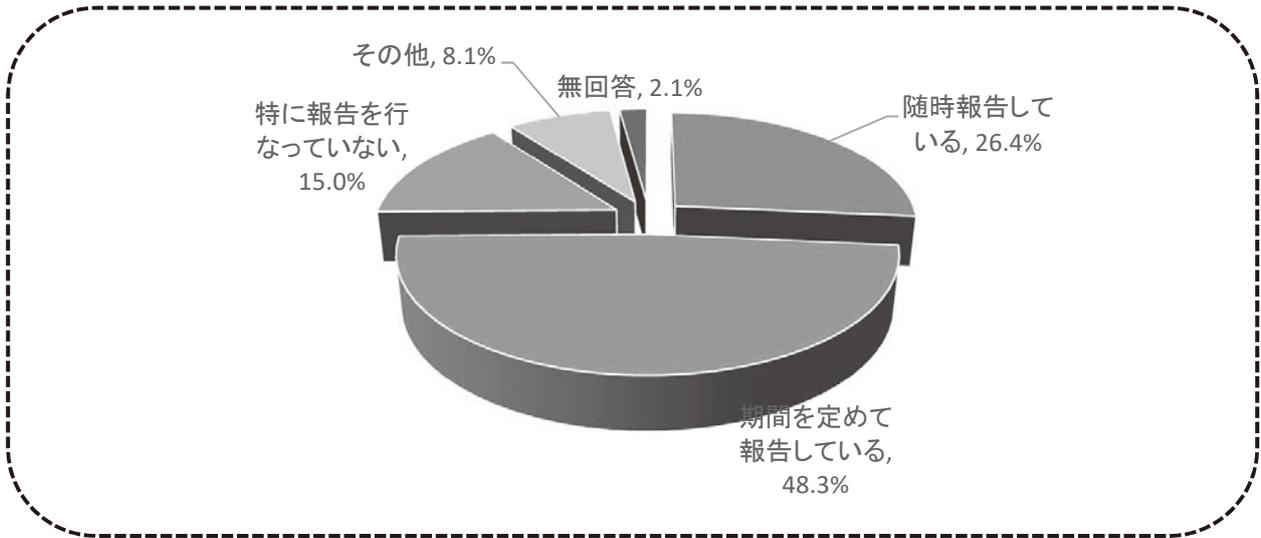


第三者委員には、事業所、利用者双方からの相談に応え適切な助言を行うほか、双方の苦情解決の立会い等、中立公正な立場での職務遂行が求められます。第三者委員を設置している法人では「苦情受付担当者からの聞き取り」「事業者への助言」などが主な第三者委員の活動内容となっています。また、行政では「苦情申出人への助言」「苦情申出人と事業所との立会い」の割合がほかに比べ高く、苦情解決に向け、利用者と接する機会が多いことがうかがえます。

vii 第三者委員に対する苦情解決の結果報告の頻度

上段: 回答数、下段: 比率(回答数/『設置している』回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
随時報告している	119	19	60	53	95	49	1	198	181
	24.1%	20.4%	36.8%	23.8%	26.5%	29.7%	50.0%	26.4%	24.3%
期間を定めて報告している	269	39	54	107	188	66	1	362	371
	54.6%	41.9%	33.1%	48.0%	52.4%	40.0%	50.0%	48.3%	49.7%
特に報告を行っていない	62	19	31	30	50	32	0	112	99
	12.6%	20.4%	19.0%	13.5%	13.9%	19.4%	0.0%	15.0%	13.3%
その他	35	15	11	31	19	11	0	61	70
	7.1%	16.1%	6.7%	13.9%	5.3%	6.7%	0.0%	8.1%	9.4%
無回答	8	1	7	2	7	7	0	16	25
	1.6%	1.1%	4.3%	0.9%	1.9%	4.2%	0.0%	2.1%	3.4%
『設置している』回答事業所数	493	93	163	223	359	165	2	749	746



「期間を定めて報告」の頻度
 概ね1か月ごと(14件)／概ね2か月ごと(14件)／概ね3か月ごと(38件)／概ね4か月ごと(16件)
 概ね6か月ごと(161件)／概ね12か月ごと(96件)

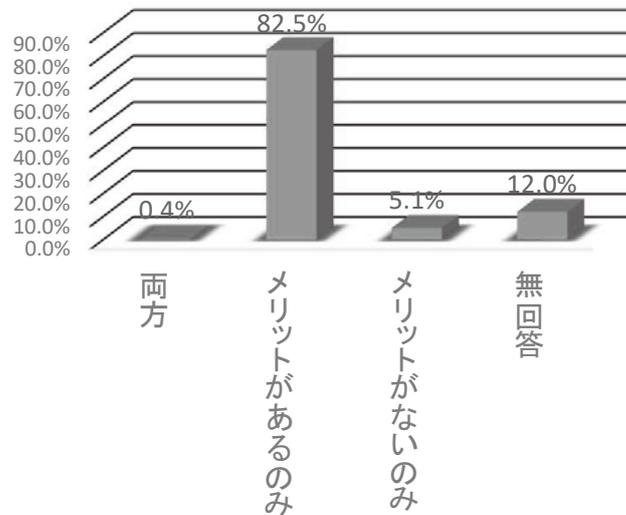
苦情解決結果等の第三者委員への報告について、経営区分の各法人等とも概ね6割以上が「随時」または「定期的」に報告していますが、一方で社会福祉法人以外の主体が経営する事業所においては、社会福祉法人が経営する事業所に比べ、「特に報告を行っていない」という割合が高くなっています。

また、事業所区分のすべての事業所では概ね7割が「随時」または「定期的」に報告していますが、一方で、障害福祉事業所においては、他の事業所区分に比べ「特に報告を行っていない」という割合が高くなっています。事業所にはサービスの質を高め、運営の適正化を図る観点から、利用者等からの苦情受付、解決結果等の報告を第三者委員に適宜適切に報告、相談することが求められます。

viii 第三者委員を設置するメリット

上段：回答数、下段：比率（回答数／『設置している』回答事業所数）
 ※[両方]から「無回答」までは、回答数／『設置している』回答事業所数

	経営区分			対象区分別				合計 令和2 年度
	社会福祉 法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	
両方	3 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.4%
メリットがあるのみ	419 85.0%	71 76.3%	128 78.5%	183 82.1%	293 81.6%	140 84.8%	2 100.0%	618 82.5%
メリットがないのみ	18 3.7%	9 9.7%	11 6.7%	13 5.8%	19 5.3%	6 3.6%	0 0.0%	38 5.1%
無回答	53 10.8%	13 14.0%	24 14.7%	27 12.1%	44 12.3%	19 11.5%	0 0.0%	90 12.0%
『設置している』回答事業所数	493	93	163	223	359	165	2	749



「メリットがある」の内訳

安心感を持ってもらえる／客観的・専門的意見をもらえる／公正・中立な判断が行える／サービスの改善／間接的な窓口／解決に向けての相談・対処ができる／資質向上につながる／地域との交流・情報交換

「メリットがない」の内訳

苦情・問い合わせがない／件数が少ない／事業所内で解決できる／地元関係者にお願いしているので報告しにくい／

第三者委員を設置すること自体、経営区分、事業所区分のすべてで概ね8割が「メリットがある」と回答しています。逆に、経営区分の行政に関しては概ね1割が「メリットがない」と回答しており、「無回答」も経営区分、事業所区分のすべてで概ね1割を占めています。

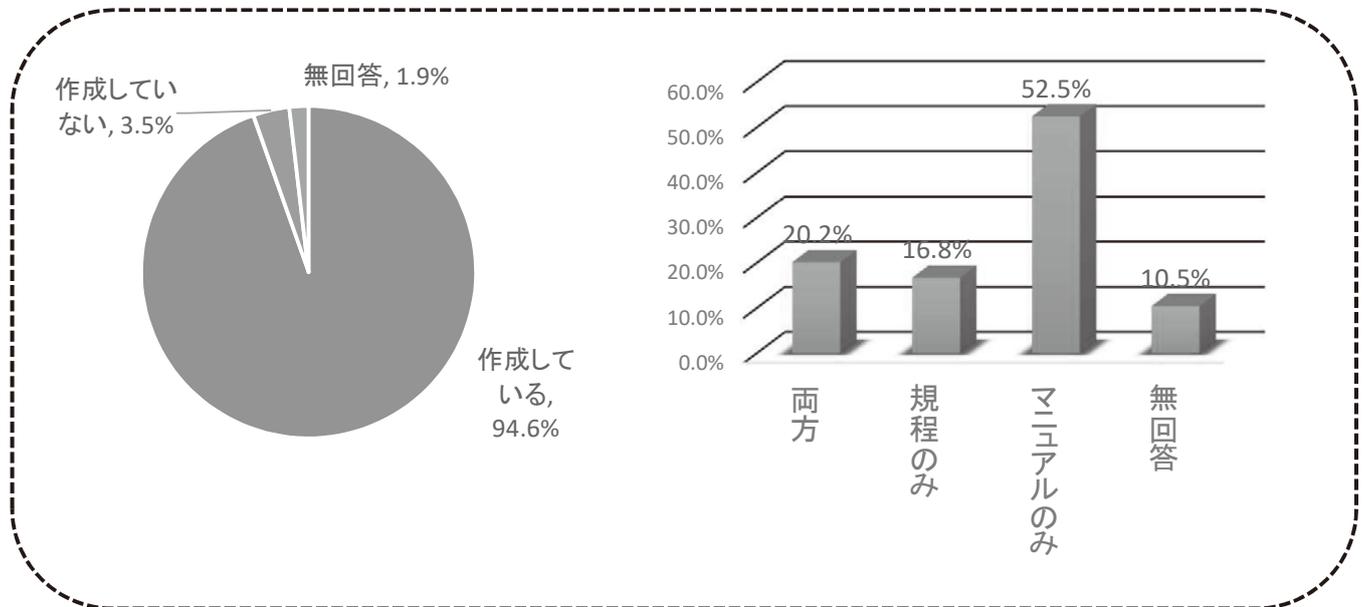
またメリット・デメリット両方あるというケースもあります。「メリットがある」の内訳をみると、設置することにより安心感を持ってもらえるという意見が多数を占めております。反対に「メリットがない」の内訳をしてみると第三者委員との接点・必要性がないと考えているケースが多数を占めており、第三者委員の設置を進めるためにはそのメリットの理解を深めていくことが必要です。

Ⅲ その他苦情解決の取り組み

ⅰ 苦情解決規程やマニュアルの作成 上段:回答数、下段:比率(回答数/回答事業所数)

※[両方]から「無回答」までは、回答数/『作成している』回答事業所数

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
作成している	483	80	302	205	471	187	2	865	895
	97.0%	84.2%	94.1%	89.9%	98.1%	91.7%	100.0%	94.6%	93.9%
両方	120	16	39	45	80	49	1	175	168
	24.8%	20.0%	12.9%	22.0%	17.0%	26.2%	50.0%	20.2%	18.8%
規程のみ	111	10	24	41	62	41	1	145	156
	23.0%	12.5%	7.9%	20.0%	13.2%	21.9%	50.0%	16.8%	17.4%
マニュアルのみ	203	40	211	76	294	84	0	454	449
	42.0%	50.0%	69.9%	37.1%	62.4%	44.9%	0.0%	52.5%	50.2%
無回答	49	14	28	43	35	13	0	91	122
	10.1%	17.5%	9.3%	21.0%	7.4%	7.0%	0.0%	10.5%	13.6%
作成していない	6	12	14	18	6	8	0	32	41
	1.2%	12.6%	4.4%	7.9%	1.3%	3.9%	0.0%	3.5%	4.3%
無回答	9	3	5	5	3	9	0	17	17
	1.8%	3.2%	1.6%	2.2%	0.6%	4.4%	0.0%	1.9%	1.8%
回答事業所数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



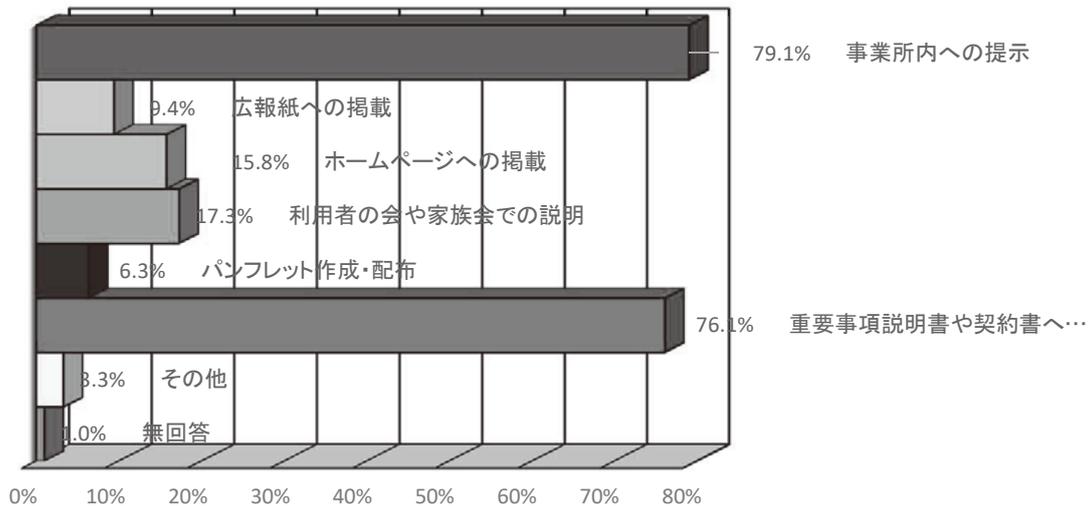
利用者、家族等からの苦情等に適切かつ円滑に対応する上で、法人または事業所単位で苦情等に対する体制、手続き等の仕組みをルール(規程)として整備し、これに基づく記録等諸様式のほか手順に従い、適切に対応することが望まれます。本調査の結果では、概ね9割が規程またはマニュアルのいずれかを作成していますが、その両方を作成している割合は、全体の概ね2割程度と、低い状況となっています。また、行政が経営する事業所の概ね1割がいずれも作成していない状況にあります。このことから、県内事業所にあってはマニュアルの前提(根拠)となる規程(関連諸様式含む)の整備が求められます。また、現在インターネットを通じて他事業所等のこれらを容易に取得することもできますが、あくまでそれぞれ事業所で運用できる具体的かつ実質的なものでなければなりません。

今後の運用の参考になるよう、本会が作成した「福祉サービス事業所のための苦情解決体制整備マニュアル」の活用をすすめます。

※本報告書 P47～57 参照

ii 苦情解決の仕組みの周知法(※複数回答) 上段: 回答数、下段: 比率(回答数/回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
事業所内への提示	428	84	211	195	360	166	2	723	741
	85.9%	88.4%	65.7%	85.5%	75.0%	81.4%	100.0%	79.1%	77.8%
広報紙への掲載	78	3	5	23	49	13	1	86	118
	15.7%	3.2%	1.6%	10.1%	10.2%	6.4%	50.0%	9.4%	12.4%
ホームページへの掲載	126	3	15	27	74	42	1	144	141
	25.3%	3.2%	4.7%	11.8%	15.4%	20.6%	50.0%	15.8%	14.8%
利用者の会や家族会での説明	77	36	45	83	62	12	1	158	189
	15.5%	37.9%	14.0%	36.4%	12.9%	5.9%	50.0%	17.3%	19.8%
パンフレット作成・配布	40	8	10	26	25	7	0	58	55
	8.0%	8.4%	3.1%	11.4%	5.2%	3.4%	0.0%	6.3%	5.8%
重要事項説明書や契約書への明記	395	24	277	78	434	184	0	696	731
	79.3%	25.3%	86.3%	34.2%	90.4%	90.2%	0.0%	76.1%	76.7%
その他	14	5	11	16	13	1	0	30	28
	2.8%	5.3%	3.4%	7.0%	2.7%	0.5%	0.0%	3.3%	2.9%
無回答	5	1	3	1	3	5	0	9	12
	1.0%	1.1%	0.9%	0.4%	0.6%	2.5%	0.0%	1.0%	1.3%
回答事業所数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



「その他」の内訳

園だよりやしおり、パンフレット等への掲載(11件)／家族や利用者に電話や口頭で説明(7件)／入所時に説明(4件)／

全体の概ね8割の事業所が所内への書類(ポスターを含む)掲示や重要事項説明書や契約書への明記による方法を通じ、利用者・家族に苦情相談(窓口、方法等)について周知しています。

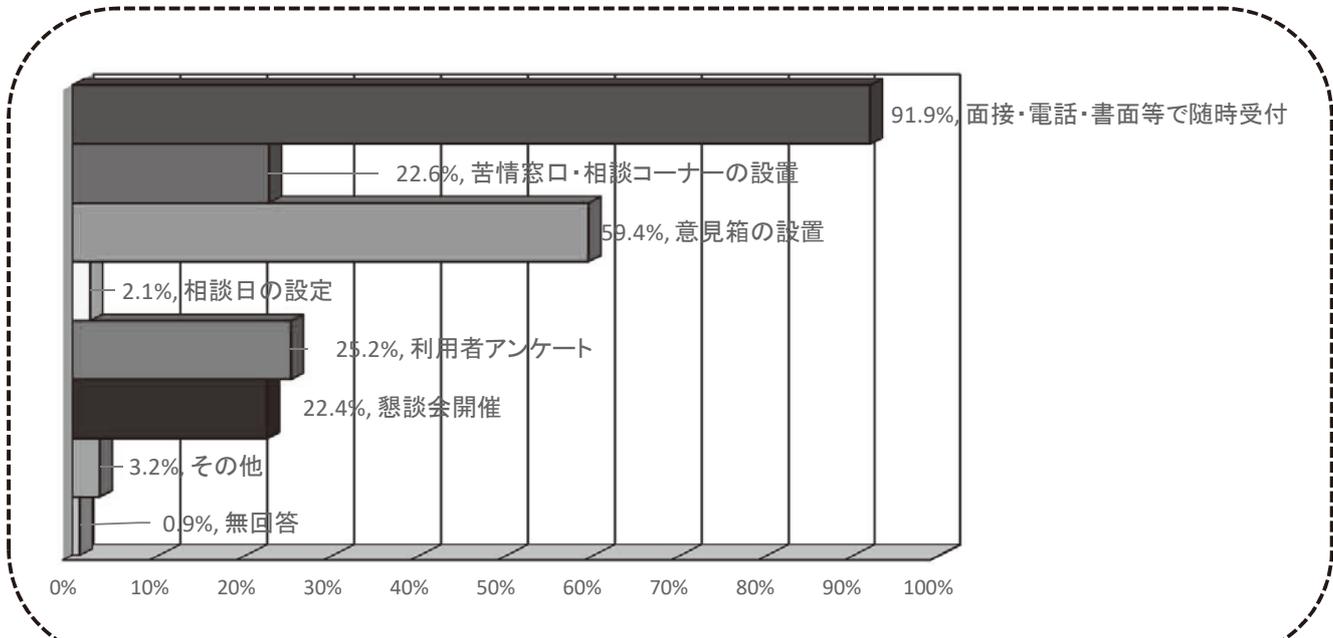
また、事業所区分で見ると高齢者・障害者福祉事業所では、重要事項説明書や契約書への明記による方法が高く、一方で、児童福祉事業所では、掲示物以外に保護者会を活用する割合が高くなっています。

利用者等への苦情相談窓口やその環境を事業所の役割として整えることであり、掲示物を見やすく、わかりやすくするほか、広報紙などを積極的に活用し、ことあるごとに周知していく取組みが大切です。

※本報告書 P58～59 参照

iii 実際の苦情等の受付方法(※複数回答) 上段:回答数、下段:比率(回答数/回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
面接・電話・書面等で随時受付	461 92.6%	81 85.3%	298 92.8%	204 89.5%	458 95.4%	176 86.3%	2 100.0%	840 91.9%	885 92.9%
苦情窓口・相談コーナーの設置	121 24.3%	23 24.2%	63 19.6%	47 20.6%	110 22.9%	49 24.0%	1 50.0%	207 22.6%	222 23.3%
意見箱の設置	358 71.9%	84 88.4%	101 31.5%	198 86.8%	250 52.1%	93 45.6%	2 100.0%	543 59.4%	577 60.5%
相談日の設定	8 1.6%	1 1.1%	10 3.1%	4 1.8%	1 0.2%	14 6.9%	0 0.0%	19 2.1%	22 2.3%
利用者アンケート	97 19.5%	29 30.5%	104 32.4%	75 32.9%	140 29.2%	15 7.4%	0 0.0%	230 25.2%	208 21.8%
懇談会開催	110 22.1%	40 42.1%	55 17.1%	87 38.2%	89 18.5%	29 14.2%	0 0.0%	205 22.4%	221 23.2%
その他	14 2.8%	0 0.0%	15 4.7%	2 0.9%	18 3.8%	9 4.4%	0 0.0%	29 3.2%	22 2.3%
無回答	2 0.4%	2 2.1%	4 1.2%	3 1.3%	1 0.2%	4 2.0%	0 0.0%	8 0.9%	11 1.2%
回答事業所数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



「その他」の内訳

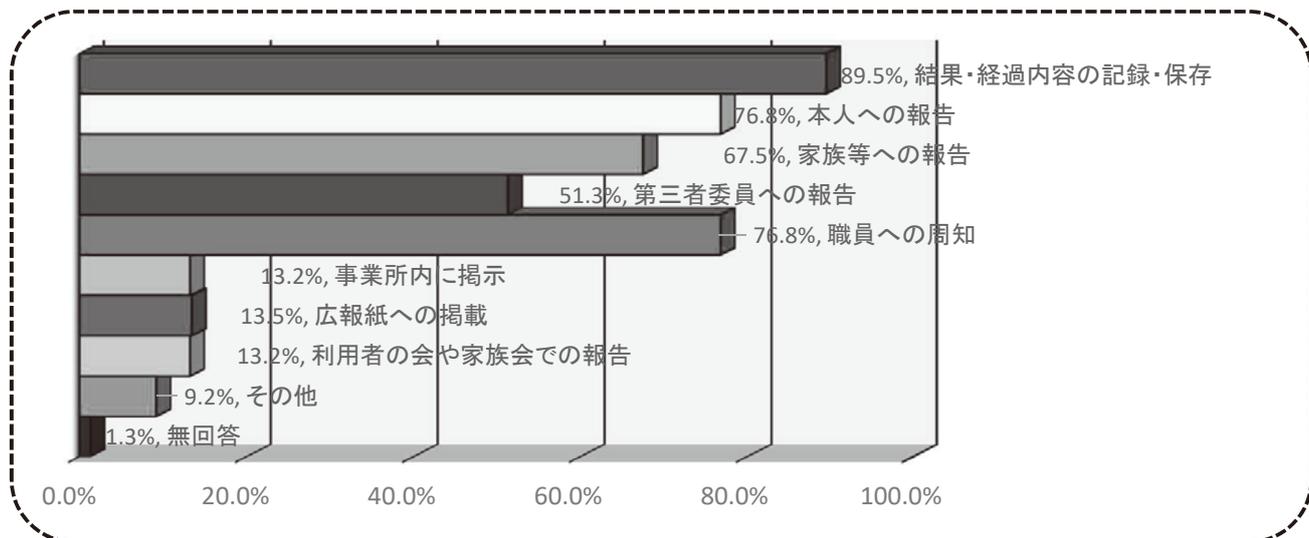
運営推進会議開催時利用者様や家族様より意見をうかがう/介護職員からの報告(2件)/活動の中で/カンファレンス等で直接聞きとり/ケア会議/ケアマネのヒアリング/ケアマネより、連絡帳にて、/個々へ聞き取り等/送迎時の訪問の際/本部にコールセンター設置(3件)/モニタリングや個別支援計画書の説明時など/ラインなどによる対応/園のおたよりで常時受け付けていることを知らせている。/家族、地域向けのアンケート実施。利用者主体委員会にて意見・苦情の汲み上げ/気軽に相談していただけるような関係づくり、声かけ/居宅介護支援員の訪問等。/月一回、利用者会議を行っている/半年ごとに評価表を作成し、満足しているかどうかご本人に口頭にてお聞きしている。/保護者やりとりの連絡帳/訪問時に直接聞いてくる/

事業所における利用者、家族等からの苦情等の受付は、概ね9割が電話・書面等で行われ、次に事業所内に設置する「意見箱」等による割合が高くなっています。また、前回に比べ利用者アンケートを実施する事業所福祉サービスの増加が見られます。

利用者と事業所の対等な関係でサービスを利用し提供するまたは仕組みの中にあっても、必ずしも利用者等が思っていること、求めていることを直接的に発出できる人は多くはありません。このようなことから、利用者等が気兼ねなく、サービス等に対する思いを伝えられるよう、事業所には利用者の目線や立場に立った取組みがより多く求められます。

iv 苦情解決結果の公表、活用(※複数回答) 上段:回答数、下段:比率(回答数/回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
結果・経過内容の記録・保存	455	73	290	193	445	178	2	818	805
	91.4%	76.8%	90.3%	84.6%	92.7%	87.3%	100.0%	89.5%	84.5%
本人への報告	383	63	256	157	383	160	2	702	705
	76.9%	66.3%	79.8%	68.9%	79.8%	78.4%	100.0%	76.8%	74.0%
家族等への報告	345	36	236	102	389	126	0	617	641
	69.3%	37.9%	73.5%	44.7%	81.0%	61.8%	0.0%	67.5%	67.3%
第三者委員への報告	333	48	88	141	230	96	2	469	471
	66.9%	50.5%	27.4%	61.8%	47.9%	47.1%	100.0%	51.3%	49.4%
職員への周知	373	80	249	186	366	148	2	702	740
	74.9%	84.2%	77.6%	81.6%	76.3%	72.5%	100.0%	76.8%	77.6%
事業所内に掲示	82	6	33	25	80	16	0	121	123
	16.5%	6.3%	10.3%	11.0%	16.7%	7.8%	0.0%	13.2%	12.9%
広報紙への掲載	112	7	4	30	77	16	0	123	142
	22.5%	7.4%	1.2%	13.2%	16.0%	7.8%	0.0%	13.5%	14.9%
利用者の会や家族会での報告	51	17	53	42	71	8	0	121	98
	10.2%	17.9%	16.5%	18.4%	14.8%	3.9%	0.0%	13.2%	10.3%
その他	40	11	33	21	52	11	0	84	75
	8.0%	11.6%	10.3%	9.2%	10.8%	5.4%	0.0%	9.2%	7.9%
無回答	8	1	3	3	5	4	0	12	28
	1.6%	1.1%	0.9%	1.3%	1.0%	2.0%	0.0%	1.3%	2.9%
回答事業者数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



利用者、家族等から寄せられた苦情等への対応について、概ね9割が「結果・経過内容の記録・保存」を行っており、「本人」または「その家族等」に報告しています。また、その結果等について「職員への周知」が7割以上の法人・事業所で行われ、情報として概ね共有されています。

しかしながら、全体として「第三者委員への報告」をはじめ「広報紙」等を活用し広く公表するといった取組が十分行われていたとは言えません。前項の「苦情相談等の周知方法」でも触れましたが、利用者等が要望や苦情等を表出しやすい環境の強化(工夫)をはじめ、寄せられたこれらを広く公表することなど双方の一層の信頼関係構築に向けた取組が望まれます。

結果・経過内容の記録・保存 すべてのケース75.3%、重要なケース14.4%、無回答9.3%

本人への報告 口頭で82.3%、書面で30.2%、その他1.6%、無回答6.4%

家族等への報告 口頭で83.8%、書面で34.2%、その他1.8%、無回答4.1%

「その他」の内訳

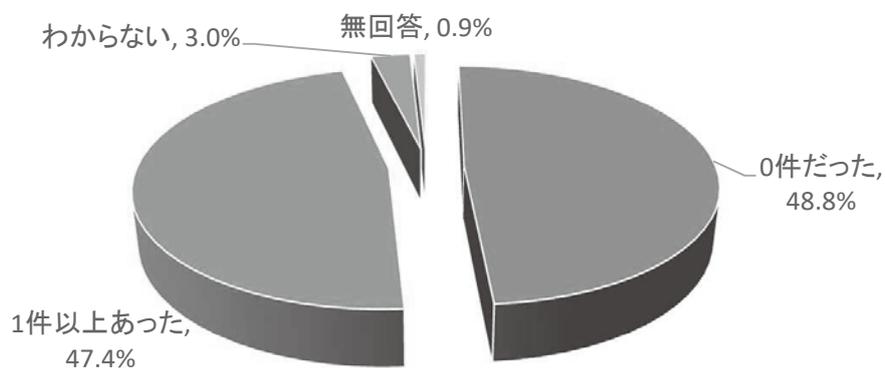
運営推進会議、委員会、懇談会、医療連携推進会議、理事会での報告/ホームページに掲載/事業報告書に掲載/事業所間で共有/苦情なし/ケースによっては担当課へ報告/ファイルにとじて閲覧できるようにしている。/必要な場合は、おたよりで保護者へ公表、報告/担当ケアマネへの報告/保育所だよりに掲載/苦情等の内容によっては公表しない/相談程度の案件はあったが、苦情はまだない/本店に書面にて報告する場合もある/現状苦情解決の機会がなかった/生協の各種会議で報告/苦情はないが、記録として残している/入居者との集会/行政への報告/支援室へ報告/園だよりで/大きな事例はないが、苦情が起きた時は保護者と面談を設けている/月報に記載、報告した過去有り。/現在、苦情はないが、意見や改善点については上記対応をしている

IV 苦情受付・対応状況

i 令和元年度苦情件数

上段：回答数、下段：比率(回答数/回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉 法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2 年度	平成30 年度
0件だった	235	56	155	108	206	131	1	446	428
	47.2%	58.9%	48.3%	47.4%	42.9%	64.2%	50.0%	48.8%	44.9%
1件以上あった	253	34	146	110	254	68	1	433	488
	50.8%	35.8%	45.5%	48.2%	52.9%	33.3%	50.0%	47.4%	51.2%
わからない	8	4	15	8	15	4	0	27	17
	1.6%	4.2%	4.7%	3.5%	3.1%	2.0%	0.0%	3.0%	1.8%
無回答	2	1	5	2	5	1	0	8	20
	0.4%	1.1%	1.6%	0.9%	1.0%	0.5%	0.0%	0.9%	2.1%
(合計苦情件数)	855	85	707	339	1116	190	2	1647	1648
回答事業所数	498	95	321	228	480	204	2	914	953



苦情受付件数

1件	134(30.9%)
2件	99(22.9%)
3件	75(17.3%)
4件	36(8.3%)
5件	25(5.8%)
6～10件	40(9.2%)
11～15件	16(3.7%)
16～20件	2(0.5%)
21～39件	3(0.7%)
40件以上	3(0.7%)

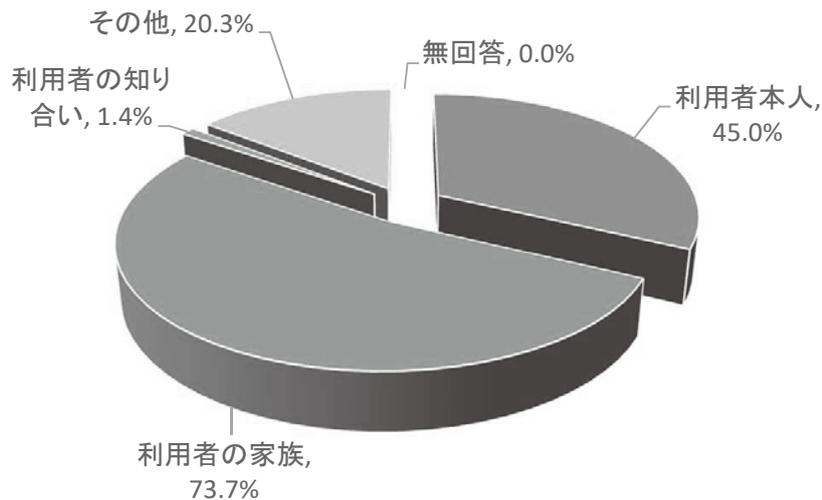
令和元年度の苦情件数が「1件以上あった」事業所は、回答のあった事業所全体の半数、「0件だった」事業所も半数で、特に、後者について行政が経営する事業所および障害者福祉事業所の割合が高い傾向にあります。

「苦情」の捉え方は事業所、職員によって様々であり、画一的な視点等で整理できるものではなく、一方でサービス向上に向けた事業所、職員の主体的な取組みの上においても平準(基準)化することは望ましくありません。

ii 申出人

上段：回答数、下段：比率(回答数/『1件以上あった』回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2年度	平成30年度
利用者本人	97	6	92	19	131	45	0	195	208
	38.3%	17.6%	63.0%	17.3%	51.6%	66.2%	0.0%	45.0%	42.6%
利用者の家族	192	27	100	89	203	26	1	319	364
	75.9%	79.4%	68.5%	80.9%	79.9%	38.2%	100.0%	73.7%	74.6%
利用者の知り合い	1	3	2	4	2	0	0	6	13
	0.4%	8.8%	1.4%	3.6%	0.8%	0.0%	0.0%	1.4%	2.7%
その他	58	2	28	15	59	14	0	88	81
	22.9%	5.9%	19.2%	13.6%	23.2%	20.6%	0.0%	20.3%	16.6%
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
『1件以上あった』回答事業所数	253	34	146	110	254	68	1	433	488



「その他」の内訳

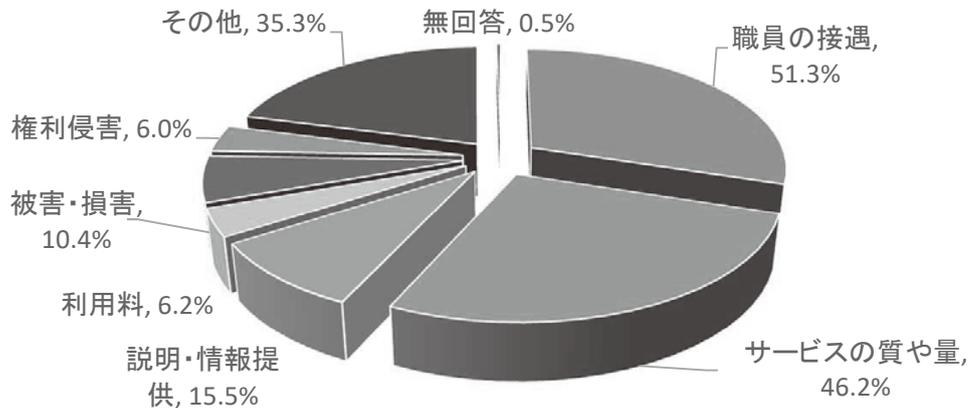
近隣・町内・地域住民／介護支援専門員・ケアマネージャー・ヘルパー／匿名／施設外先・他施設・他部門の職員／卸先業者／医師・看護師／介護サービス事業所／役場福祉課／駐車場管理者／入所申込

苦情申出人の多くは「利用者本人(45.0%)」「利用者の家族(73.7%)」であり、特に障害者福祉事業所では他に比べ「利用者本人(66.2%)」からの申出の割合が高い傾向が見られます。また、高齢者福祉事業所にあつては、「利用者の家族(79.9%)」が最も多く、次いで「利用者本人(51.6%)」、「その他(23.2%)」となっており、「その他」にはケアマネージャーなど介護保険サービスに関わる第三者が多く含まれています。

iii 苦情内容

上段：回答数、下段：比率（回答数／『1件以上あった』回答事業所数）

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉 法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2 年度	平成30 年度
職員の待遇	138	16	68	60	128	33	1	222	240
	54.5%	47.1%	46.6%	54.5%	50.4%	48.5%	100.0%	51.3%	49.2%
サービスの質や量	107	10	83	36	147	17	0	200	231
	42.3%	29.4%	56.8%	32.7%	57.9%	25.0%	0.0%	46.2%	47.3%
説明・情報提供	40	10	17	22	39	5	1	67	100
	15.8%	29.4%	11.6%	20.0%	15.4%	7.4%	100.0%	15.5%	20.5%
利用料	13	1	13	2	21	4	0	27	27
	5.1%	2.9%	8.9%	1.8%	8.3%	5.9%	0.0%	6.2%	5.5%
被害・損害	24	2	19	8	32	5	0	45	55
	9.5%	5.9%	13.0%	7.3%	12.6%	7.4%	0.0%	10.4%	11.3%
権利侵害	15	2	9	9	13	4	0	26	24
	5.9%	5.9%	6.2%	8.2%	5.1%	5.9%	0.0%	6.0%	4.9%
その他	90	17	46	47	75	31	0	153	149
	35.6%	50.0%	31.5%	42.7%	29.5%	45.6%	0.0%	35.3%	30.5%
無回答	1	0	1	1	0	1	0	2	0
	0.4%	0.0%	0.7%	0.9%	0.0%	1.5%	0.0%	0.5%	0.0%
『1件以上あった』回答事業所数	253	34	146	110	254	68	1	433	488



「その他」の内訳

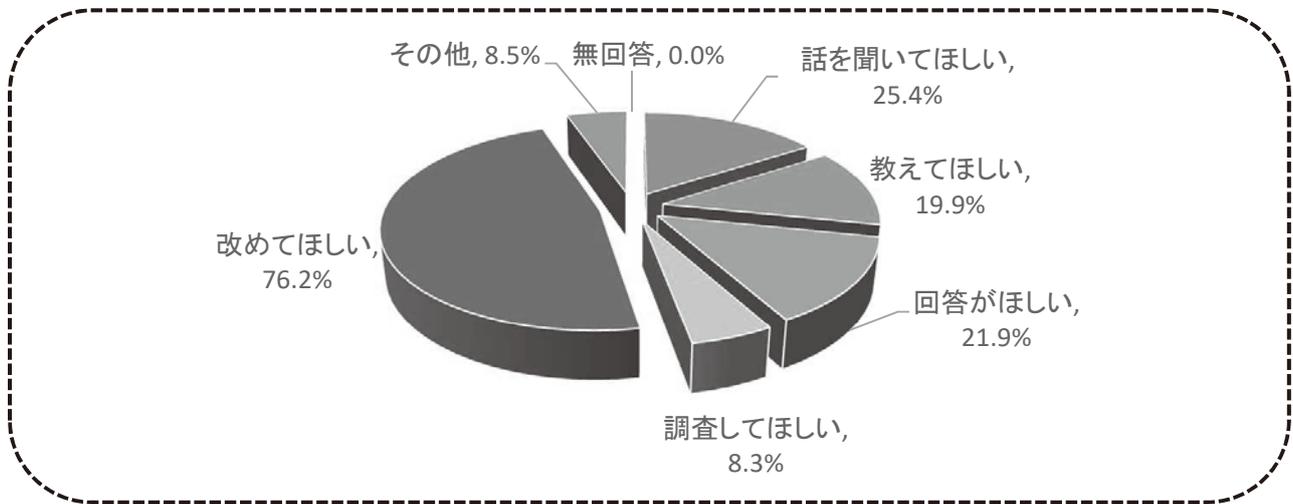
利用者間のトラブル／環境整備について／運転マナーなど／コロナへの対応について／駐車場や駐車方法について／訪問に関すること／送迎に関すること／報告・連絡等に関すること／業務に関すること／子ども同士のトラブル／施設利用に関すること／職員の対応／怪我や病気、事故に関すること／食品への異物混入など／工賃について／GH寮生の徘徊について／商品の提供方法について、価格の表示方法について／カウンセラー順番間違い／要介護認定について／個人的な理由によるもの

利用者、家族等からそれぞれの事業所に寄せられた苦情内容の内訳を見ると、「職員の待遇」「サービスの質や量」に関するものが全体の半数を占めています。また、事業所区分別に見ると児童福祉事業所、高齢者福祉事業所、障害者福祉事業所では、「職員の待遇」に関する苦情が多い傾向が見られます。

iv 主な要望

上段：回答数、下段：比率(回答数/『1件以上あった』回答事業所数)

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉 法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2 年度	平成30 年度
話を聞いてほしい	68 26.9%	5 14.7%	37 25.3%	27 24.5%	67 26.4%	16 23.5%	0 0.0%	110 25.4%	113 23.2%
教えてほしい	53 20.9%	8 23.5%	25 17.1%	32 29.1%	47 18.5%	7 10.3%	0 0.0%	86 19.9%	82 16.8%
回答がほしい	61 24.1%	3 8.8%	31 21.2%	26 23.6%	51 20.1%	18 26.5%	0 0.0%	95 21.9%	91 18.6%
調査してほしい	23 9.1%	1 2.9%	12 8.2%	6 5.5%	23 9.1%	7 10.3%	0 0.0%	36 8.3%	34 7.0%
改めてほしい	182 71.9%	29 85.3%	119 81.5%	82 74.5%	205 80.7%	42 61.8%	1 100.0%	330 76.2%	373 76.4%
その他	18 7.1%	3 8.8%	16 11.0%	7 6.4%	23 9.1%	7 10.3%	0 0.0%	37 8.5%	43 8.8%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.2%
『1件以上あった』回答事業所数	253	34	146	110	254	68	1	433	488



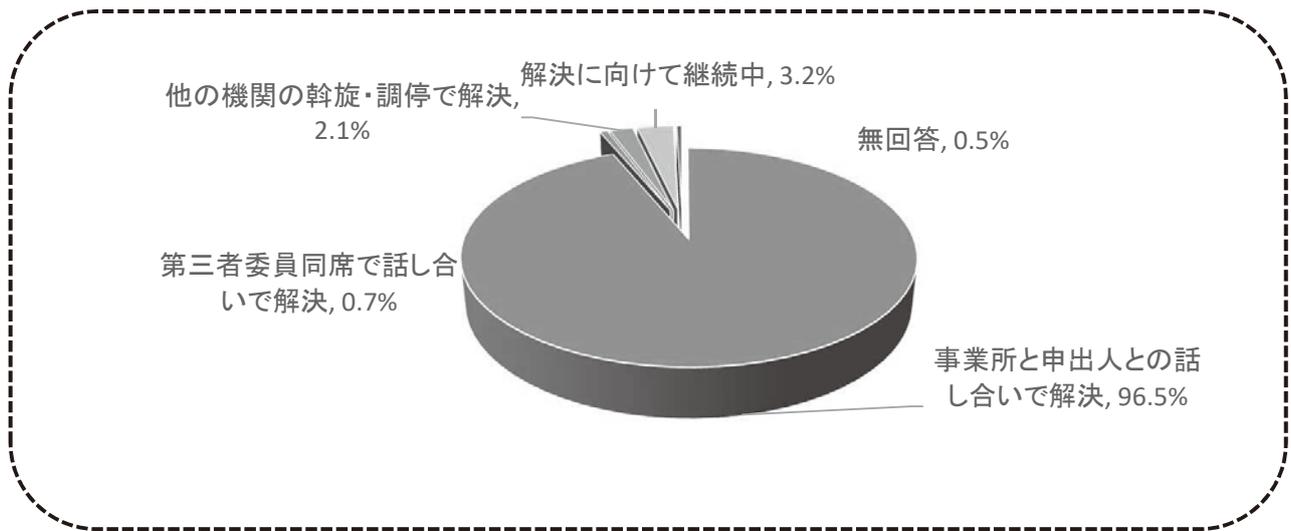
利用者、家族等が事業所に申し出た苦情への主な対応(要望)の7割以上が「改めてほしい」というものであり、経営区分にあっても事業所区分にあってもその割合は、ほぼ同様となっています。次いで「話を聞いてほしい」「(苦情申出に対する)回答がほしい」という要望が高い傾向にあります。

なお、事業所区分で見える特徴として一律に高い「改めてほしい」以外では、児童福祉事業所では保護者等に「教えてほしい」、高齢者福祉事業所では「話を聞いてほしい」、障害者福祉事業所では「回答がほしい」という要望が高い傾向にあります。

v 最終的な解決

上段：回答数、下段：比率（回答数／『1件以上あった』回答事業所数）

	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉 法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	令和2 年度	平成30 年度
事業所と申出人との話し合いで解決	245	31	142	104	249	64	1	418	471
	96.8%	91.2%	97.3%	94.5%	98.0%	94.1%	100.0%	96.5%	96.5%
第三者委員同席で話し合いで解決	2	1	0	2	0	1	0	3	4
	0.8%	2.9%	0.0%	1.8%	0.0%	1.5%	0.0%	0.7%	0.8%
他の機関の斡旋・調停で解決	3	1	5	3	5	1	0	9	8
	1.2%	2.9%	3.4%	2.7%	2.0%	1.5%	0.0%	2.1%	1.6%
解決に向けて継続中	7	2	5	2	10	2	0	14	16
	2.8%	5.9%	3.4%	1.8%	3.9%	2.9%	0.0%	3.2%	3.3%
無回答	1	0	1	1	0	1	0	2	6
	0.4%	0.0%	0.7%	0.9%	0.0%	1.5%	0.0%	0.5%	1.2%
『1件以上あった』回答事業所数	253	34	146	110	254	68	1	433	488



申し出のあった苦情の解決方法について、経営区分、事業所区分に属するすべてにおいて、ほぼすべて「事業所と申出人で解決」となっており、事業所段階で終了しており、このことは苦情解決の流れ上、望ましいと言えます。一方で、児童福祉事業所、「他の機関の斡旋・調停で解決」の割合が高く、高齢者、障害者福祉事業所は、「解決に向けて継続中」とする割合が他の事業所に比べ、少し高くなっています。

V 福祉サービス苦情解決事業に関する意見、要望

現状、対処していること

【児童福祉施設】

- 苦情があった時には、職員会議で職員に周知し同じような苦情がないようにしている。
- 児童福祉施設対象の苦情対応研修。
- 利用者の立場になって真摯に対応するよう努めている。
- 苦情申し立てについて、当案件は、今年もなかったが保護者より疑問や改めてほしい、迷った事柄を連絡帳や降園時に伝えてきたことは、全て”保護者対応”として受け止め記録に残している。
記録に残すことで今年こんなことがあったと省みたり今年こんなことがあったと記憶に残り二度と起こさないよう気を付けたり、何故今の対応になったのかという理由付けがわかったりして職員の共通理解の題材となる。
保護者からの苦情・申し立て・率直なご意見は『園の宝』としてとらえると前進していけると思う。

【高齢者福祉施設】

- 新型コロナウイルスに伴う対応により、当施設でも、高齢の利用者様のことを第一に考え取り組んでいる。
そのため、利用者様の家族と以前のように気軽に会って話す機会が減ってしまった。
施設からの丁寧な情報発信や必要時の連絡を行うようにしている。
家族の方からの問合せには真摯に対応している。
- 苦情を受けたらすぐに対応する。遅くなってしまうと後手後手になり相手様に不快な思いをさせてしまう。
謝罪を丁寧にする。(訪問して直接)

【障害者福祉施設】

- 世間話や単なる愚痴に聞こえる発言についても、ネガティブなニュアンスが含まれる場合は「苦情であげますか？」と確認をとるように職員に徹底している。
- 事業所では、ご利用者様からのご意見、ご要望があった場合、苦情として出すか出さないかの意思確認を行っている。
遠慮されたり、苦情とまでは出さないで欲しいというご意見があり、苦情を出したら自分の立場が悪くなる等の不安をかかえておられる方もいる。
その場合は、きちんと説明をさせて頂き、苦情を出す事は決して悪い事ではなく、事業所にとってありがたい事である旨を説明している。
- ハードルを低くできる様な取り組みが大切だと思う。
- 苦情解決機能強化セミナーには毎年参加させて頂いている。他事業所が受付している苦情内容や対応等は大変参考になり、今後も継続して頂きたいと考えている。対応困難事例なども提示して頂き、対応等の参考とさせて頂きたい。

要望、課題、困っていること

【児童福祉施設】

- 苦情解決についてはホームページ等で義務づけられているので、調査は、公表していないところのみ調査すれば良いのではないかと。
- 本調査の I - ii 苦情解決責任者や受付担当者のお名前、役職を記入するのは何故か理由を記して欲しい。
- 第三者委員がいる事で、職員が見えない苦情の部分について改善のポイントが解かり大変ありがたい。
PDCAサイクルを回しながら今後も園の改善をはかりたい。
他園の苦情等も参考にしたい思いはある。意見交換ができるとうれしい。

【高齢者福祉施設】

- 苦情受付担当者の研修、例えば事例など学べる所、市などで取り組んでほしい。
- 利用者・家族との連絡方法として連絡帳を使用しているが、連絡帳を見ても見えない家族や、家族が見る前に利用者本人(認知症)が見てしまう等、上手く連絡が取れない場合が多くなってきている。
SNS等利用する場合、個人情報等の問題もあり、他施設ではどういった連絡方法を取っているか教えてほしい。
- 苦情を伝える際に、事業所だけではなく選択肢が多いのは良いことだと思う。
今後、いろんなケースを現場の方へフィードバックしていただけるとありがたい。
- クレーマー的なご利用者に対して、法的な観点からの対象方法等の指導をしてほしい。
- 苦情として計上するか迷うものも多くあり、意見・要望なのかと思うこともある。
- 苦情解決の好事例等について、情報共有の方向性を考えてほしい。
- 自事業所における苦情について、昼夜コール頻回あり、思い通りにならないときは、職員に暴言や足げり等の報告があった。
ご利用者は、要介護4ですが認知面については明確なところも見られ、ご家族はご本人の訴えをそのまま信じ、地域包括ケアに電話にて相談されている。この事でご家族に現状を知っていただくことを目的に室内にカメラを設置(事業所負担)した。しかし、カメラを設置したことで職員のメンタル面の低下もあり、最終的にはご家族と院長と管理者が面談して、現状の説明等を行い納得していただいた。
この事で退職された職員もいるが、前向きに捉えて、業務遂行している。
- JA内で取り組んでいる「コンプライアンス委員会」及び「コンプライアンス担当者会」を設置根拠の1つに加えてほしい。

【障害者福祉施設】

- 掲示用のポスターを頂きたい。(従たる事業所などにも貼り出したいため)
- 従たる事業所に掲示用のポスターが欲しい。
- 毎年この調査票を頂きますが、できれば紙ベースではなく、データで入力して送付できるようにして頂けるとありがたい。
- 保護者が消極的なのか、あまり苦情はありません。しかし、苦情がないことと良い支援をしていることは、別のことだとう。利用者、支援者のコミュニケーションをよくとり、活気のある施設にするにはどうしたらいいのか、悩み多い。
- 他事業所で起きた苦情受付・対応状況の事例を参考にできるようなシステムがあるとよい。
年に1~2回の研修会などではなく、随時情報を知れるようなメールマガジンやサイトでの掲示等が望ましい。
- 外部評価委員会を令和2年7月に設置しましたが、その中から2~3人第三者委員を兼任してもらうことは可能なのか。
- 利用者間のトラブルが一番解決に導く事が難しいので、解決例などがあれば聞かせてほしい。
- 年に何回か、苦情解決にかかる研修をしてほしい。
(例、今まで寄せられたクレームの現状と対応、発生原因、需要・共感トレーニング等)
- 事業所が小規模で、「意見・要望」であることを強調しても意見が寄せられない。
誰が意見等を出したかが内容次第で特定されてしまうためだと思う。
気軽に意見等を出してもらえる体制づくり、雰囲気作りのために努力すべきところはあるのか。
- どこからが苦情として扱うのか判断が難しい。
責任者と担当者は同じでも可能なのか。
- 苦情なのか、改善要望なのか、意見なのか区別が難しい。
利用者のわがままが出て、注意すると切れることがある。
利用者同士でトラブルになることがある。わがままが原因。
家族の理解が乏しい場合があり、要望が厳しい場合がある。説明で理解を得る。
現在まで苦情という内容で取り扱ったことはない。
意見や要望としての改善は、個別支援計画で対応が出来ている。

意見、考え

【児童福祉施設】

- 当園においては苦情というより相談であったり、園への意見としてお話し下さる保護者の方が多いたいのはありがたいと思っている。苦情は宝というように、保護者からのご意見を真摯に受け止め改善すべきことは改善していきたい。
- 5歳児になると園児同士のトラブルがいじめにつながるのではないかと保護者の方から意見がよく聞かれるようになってきている。保護者によっては考え方が違い、仲介として話を聞いていても解決に至るまでは時間がかかったりした。園児、保護者両方の意見を尊重して解決するのは大変なことで難しい。
- 園と保護者との信頼関係を深め、苦情につながらないように努力していきたい。
- 施設内にいる職員が気づいてなく、改善に向けてのご意見、要望であるのなら受け入れしていくべきだと思う。ただ、自分の都合のみの意見であったり、勝手・気ままなご意見の場合は、説明をしっかりとっていくべきだと思う。
- 多様なニーズが求められるようになり、ささいな事でも苦情につながっていく怖さを感じている。(一人ひとりの思い感じ方の違い)しかし、利用者側からの苦情は、私たちの学びのひとつと考えて保育の質の向上につながっていくものだと思っている。一人ひとりに丁寧に対応していくことの大切さも痛感し向上していきたい。苦情解決事業の研修会に参加させていただき、多くの情報を知ること、学びが大きく参考になる。
- 苦情を利用者からの意見や要望として前向きに捉え、より良い保育園となるよう努力していきたい。
- コロナの影響で行事の中止や登園自粛のお願いをしたことで、職員と保護者間のコミュニケーション不足がみられ、信頼関係が築けないまま、不満や苦情が出てしまった。苦情は小さいうちに申出人と話し合い、早期対応することで、大きくならないうちに解決したいと考えている。
- 相談や依頼等はあるけれども、苦情に類するものは無いほうがいいが、いつ何時どのような苦情を訴えられるかわからないので、心して準備しておくようにしたい。
- 昨年度、第三者委員様の交代につき、「福祉サービス苦情解決機能強化セミナー」に出席した。第三者委員としての役割や苦情解決事業の取り組み状況、整備等多くの事業所からの苦情を聞くことができ大変勉強になった。
- 普段特に苦情はないのですが、相談できる場所があるのは心強く感じる。
- 現在のところ申出人との話し合いで理解し合える状況ですが、今後解決に到らないような案件が発生した場合は力をお借りしたい。

【高齢者福祉施設】

- 苦情に対して申出人の意見を考慮し、話し合いにて現在、解決しているが、今後、第三者委員同席なども必要に応じて出てくるため、それに努める。しかし、困難なケースについては訪問相談などを活用していきたい。
- 訴えや要望に対し、苦情扱いにしないでほしいと言われる家族がおられた。こちら側としては、あきらかに苦情なのだが、仕方がないので苦情にはせず要望として取り扱ったがあっさり苦情としてくれた方が改善(職員を注意しやすい、マニュアル作成)策がとりやすいと思った。大げさにしたくない家族がおられるが(苦情という言葉に抵抗があるのか?)もっと気軽に相談できる窓口を目指したい。
- 他の施設と合同での研修で事例をもとに研修をすることで理解が深まり良いと思う。また、他の施設の方の意見を聞くことでまた違った解決方法を学ぶことができる。
- 本事業所は、主にタクシー業務を主にしている事業所で、本年度まで苦情等はなかったが、今後、利用者の声を聞き、苦情対応の体制づくりをしていきたい。
- 入居者・入居者家族に対して利用料・行事等の説明を十分することによって苦情は減少するものと考えている。

【障害者福祉施設】

- 苦情は財産としてとらえ、利用者との信頼関係やサービス向上に繋がるよう、積極的に聞き入れていくことが大切だと考える。
- 年2回(3月・9月)実施している「個別支援計画書」作成時に十分な時間を取って、利用者及び保護者とゆっくり話し合いを持つ事が大切であると思う。
- 苦情がないということは、すばらしいことではなく、苦情解決事業が機能できていないと捉え、活用してもらえ事業にしていく必要がある。
- 福祉サービスに対する情報が、年々過多になり、利用者様も色々勉強されて苦情になってしまうケースが見受けられる。
何げなく助言した言葉が結果的に苦情になりうるため、職員も気を付けなければいけないと思う。
- 利用者様の声にならない声、利用者様ご家族の声に出せない声をできる限り、感受性高く聞き取りをして、事業所のサービスの質の向上につなげていきたい。
- 苦情解決のシステムをより分かりやすく、利用者の方やそのご家族の方に説明し、かつ、いつでも気軽に言えるものだとして周知していくことが一番大切だと思う。特に施設に入所している方は、実際に苦情を言うべき状況でも毎日、顔を合わせることになる職員に気軽に言えるとは思えないし、家族も心のどこかで見てもらっているという気持ちがある場合、これくらいのことは我慢して、仕方ないという事が一番恐ろしいと感じる。職員の方もその空気を感じ取り、更に利用者は人権を無視された生活を余儀なくされる。障がい者だから仕方ない、〇〇〇だから、こういう状況に置かれても仕方ないという考えが社会に蔓延している状況だからこそ、利用者が気軽に声をあげられる仕組みが必要である。第三者委員会も大切であると思うが、“委託”されている(本業でない)人がどこまで真剣に一人一人の苦情を解決に向き合えるのか切実な状況に置かれている人が自分の日々の生活の事をよく知らない第三者委員に話せるのだろうか。(定期的に第三者委員の人が施設できれば入所している人、1人1人に面会し、悩み事を打ち明けられるような信頼関係が築けているのであれば、とても大きな力になると思うが、ただ委託された人がその人のことを何も知らないのにその場だけ分かったような立場でケース会議のように進めていくのは、果たして良いのか疑問。このように苦情解決体制を整えるのは大切だと思うが、県社協であれば”施設”側の体制を調査するよりも個々の施設に足を運び、利用者に対して苦情を言う権利は当然あると伝えていき、その場所がどれだけ言いやすい施設か利用者に評価してもらった方が、より有効であると思う。)施設や事業者の回答は数でしか分からず回答もある程度見えていると思う。それよりも利用者が評価する人になり、その人達にこのような調査をもっと行うべき。

調査項目ごと集計結果一覧(平成30年度(前回)結果との比較)

回答事業所の内訳

※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
A. 社会福祉法人	498	54.5%	484	50.8%
B. 行政	95	10.4%	102	10.7%
C. 公益(一般)財(社)団法人	22	2.4%	20	2.1%
D. 医療法人	51	5.6%	53	5.6%
E. 特定非営利活動法人	37	4.0%	39	4.1%
F. 農協	2	0.2%	7	0.7%
G. 生協	30	3.3%	30	3.1%
H. 営利法人(株式、有限等)	163	17.8%	206	21.6%
I. その他	16	1.8%	12	1.3%
合計	914	100.0%	953	100.0%

対象種別

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
a. 児童	228	24.9%	224	23.5%
b. 高齢者	480	52.5%	561	58.9%
c. 障害者	204	22.3%	166	17.4%
d. その他	2	0.2%	2	0.2%
合計	914	100.0%	953	100.0%

事業所種別

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
10 乳児院	2	0.2%	2	0.2%
11 母子生活支援施設	1	0.1%	1	0.1%
12 児童養護施設	5	0.5%	4	0.4%
13 福祉型障害児入所施設	2	0.2%	2	0.2%
14 医療型障害児入所施設	3	0.3%	3	0.3%
16 児童自立支援施設	1	0.1%	1	0.1%
17 保育所	126	13.8%	142	14.9%
18 認定こども園	89	9.7%	69	7.2%
20 養護老人ホーム	9	1.0%	8	0.8%
21 特別養護老人ホーム	66	7.2%	74	7.8%
22 軽費老人ホーム(ケアハウス含む)	15	1.6%	13	1.4%
23 老人通所介護事業所(認知症対応型含む)	170	18.6%	226	23.7%
24 老人訪問介護事業所	83	9.1%	98	10.3%
25 老人短期入所生活介護事業所	16	1.8%	11	1.2%
26 認知症対応型共同生活介護事業所	58	6.3%	68	7.1%
27 小規模多機能型居宅介護事業所	62	6.8%	63	6.6%
30 障害福祉サービス事業所	204	22.3%	166	17.4%
40 救護施設	1	0.1%	1	0.1%
41 婦人保護施設	1	0.1%	1	0.1%
合計	914	100.0%	953	100.0%

I 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況

i 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置 ※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
設置している	913	99.9%	936	98.2%
設置していない	1	0.1%	6	0.6%
無回答	0	0.0%	11	1.2%
回答事業所数	914	100.0%	953	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
設置している	498	94	22	51	37	2	30	163	16	227	480	204	2
設置していない	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
設置率	100.0%	98.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%

事業所別クロス集計

項目	事業所種別													
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護	
設置している	2	1	5	2	3	1	126	88	9	66	15	170	83	
設置していない	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
設置率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	98.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

項目	事業所種別						
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護	
設置している	16	58	62	204	1	1	
設置していない	0	0	0	0	0	0	
無回答	0	0	0	0	0	0	
設置率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

II 第三者委員の設置状況

i 第三者委員の設置 ※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
設置している	749	81.9%	746	78.3%
設置していない	162	17.7%	206	21.6%
無回答	3	0.3%	1	0.1%
回答事業所数	914	100.0%	953	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
設置している	493	93	13	27	28	0	7	73	15	223	359	165	2
設置していない	5	2	9	24	9	2	23	87	1	5	121	36	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
設置率	99.0%	97.9%	59.1%	52.9%	75.7%	0.0%	23.3%	44.8%	93.8%	97.8%	74.8%	80.9%	100.0%

事業所別クロス集計

項目	事業所種別													
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護	
設置している	2	1	5	2	3	1	125	85	9	63	15	120	62	
設置していない	0	0	0	0	0	0	1	4	0	3	0	50	21	
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
設置率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.2%	95.5%	100.0%	95.5%	100.0%	70.6%	74.7%	

項目	事業所種別						
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護	
設置している	13	42	34	165	1	1	
設置していない	3	16	28	36	0	0	
無回答	0	0	0	3	0	0	
設置率	81.3%	72.4%	54.8%	80.9%	100.0%	100.0%	

未設置の理由【複数回答】

※比率: 回答数 / 『設置していない』回答事業所

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
適切な人材がいないため	31	19.1%	59	28.6%
第三者に関わる経費が必要なため	19	11.7%	24	11.7%
第三者委員の役割が不明確なため	23	14.2%	28	13.6%
職員で十分対応が可能のため	75	46.3%	97	47.1%
その他	23	14.2%	13	6.3%
無回答	18	11.1%	41	19.9%
『設置していない』回答事業所	162	116.7%	206	127.2%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
適切な人材がいないため	0	0	3	7	0	0	0	21	0	0	23	8	0
第三者に関わる経費が必要なため	1	0	0	2	2	0	2	12	0	1	14	4	0
第三者委員の役割が不明確なため	0	0	1	2	2	0	0	18	0	0	17	6	0
職員で十分対応が可能のため	4	1	3	9	4	0	1	53	0	4	50	21	0
その他	0	1	0	3	2	2	11	4	0	0	20	3	0
無回答	0	0	0	4	1	0	6	6	1	0	14	4	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
適切な人材がいないため	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	7
第三者に関わる経費が必要なため	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
第三者委員の役割が不明確なため	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
職員で十分対応が可能のため	0	0	0	0	0	0	1	3	0	2	0	21	9
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
適切な人材がいないため	1	4	3	8	0	0
第三者に関わる経費が必要なため	1	3	4	4	0	0
第三者委員の役割が不明確なため	1	7	2	6	0	0
職員で十分対応が可能のため	1	6	11	21	0	0
その他	1	3	5	3	0	0
無回答	0	2	3	4	0	0

ii 第三者委員の人数

※比率: 回答数 / 『設置している』回答事業所

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	人数	平均人数	回答数	比率	人数	平均人数
1人	176	23.5%	179		169	22.7%	169	
2人	378	50.5%	716		368	49.3%	736	
3人	138	18.4%	348		150	20.1%	450	
その他	56	7.5%	237		58	7.8%	254	
無回答	1	0.1%			1	0.1%		
	749	100.0%	1480	2.0	746	100.0%	1609	2.2

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
1人	87	12	7	11	12	0	0	44	3	36	109	31	0
2人	270	60	4	4	14	0	0	16	10	149	151	77	1
3人	94	19	2	9	1	0	0	12	1	33	57	47	1
その他	42	2	0	3	1	0	7	0	1	5	41	10	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
1人	0	0	0	0	0	0	23	13	2	13	2	42	20
2人	1	1	2	2	3	1	78	62	3	34	10	45	29
3人	1	0	3	0	0	0	21	8	3	9	1	19	7
その他	0	0	0	0	0	0	3	2	1	7	2	14	6
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
1人	3	16	11	31	0	0
2人	6	13	10	77	0	1
3人	1	8	9	47	1	0
その他	2	5	4	10	0	0
無回答	1	0	0	0	0	0

その他内訳

回答	令和2年度		平成30年度	
	回答数	総人数	回答数	総人数
4人	43	172	39	156
5人	10	50	13	65
6人	0	0	3	18
7人	1	7	1	7
8人	1	8	1	8
無回答	1		1	
小計	56	237	58	254

Ⅲ 第三者委員の内訳(複数回答)

※回答数比率:回答数/『設置している』回答事業者数

※人数比率:人数/第三者委員数

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	人数	比率	回答数	比率	人数	比率
評議員	167	22.3%	227	14.5%	113	15.1%	143	9.0%
監事または監査役	166	22.2%	222	14.2%	174	23.3%	234	14.8%
社会福祉士	10	1.3%	11	0.7%	17	2.3%	18	1.1%
民生委員・児童委員	247	33.0%	394	25.2%	279	37.4%	451	28.5%
大学教員	44	5.9%	43	2.8%	50	6.7%	51	3.2%
弁護士	31	4.1%	31	2.0%	19	2.5%	21	1.3%
利用者家族	18	2.4%	26	1.7%	22	2.9%	29	1.8%
その他	365	48.7%	607	38.9%	393	52.7%	636	40.2%
無回答	2	0.3%	0	0.0%	6	0.8%	0	0.0%
	749	100.2%	1561	100.0%	746	100.0%	1583	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
評議員	154	2	0	2	4	0	0	1	4	26	81	60	0
監事または監査役	148	0	1	2	4	0	7	2	2	43	79	43	1
社会福祉士	1	0	0	1	2	0	0	5	1	1	7	2	0
民生委員・児童委員	132	85	1	11	3	0	0	8	7	142	76	29	0
大学教員	30	3	0	7	3	0	0	1	0	5	16	22	1
弁護士	10	0	2	0	1	0	0	17	1	3	21	7	0
利用者家族	13	0	0	2	2	0	0	1	0	1	12	5	0
その他	248	15	10	15	19	0	6	46	8	71	201	91	2
無回答	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
評議員	0	0	2	0	0	0	10	14	5	16	7	23	9
監事または監査役	0	0	1	1	0	0	21	20	3	17	1	22	13
社会福祉士	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1
民生委員・児童委員	1	0	2	0	1	0	95	43	3	12	4	22	12
大学教員	0	0	0	1	1	0	1	2	0	4	0	7	1
弁護士	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	8	8
利用者家族	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	3	0
その他	2	1	2	1	3	1	24	38	5	32	12	70	34
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

項目	事業所種別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
評議員	3	11	7	60	0	0
監事または監査役	5	10	8	43	1	0
社会福祉士	0	2	1	2	0	0
民生委員・児童委員	2	8	13	29	0	0
大学教員	0	2	2	22	0	1
弁護士	0	1	2	7	0	0
利用者家族	1	2	2	5	0	0
その他	3	24	20	91	1	1
無回答	0	0	1	0	0	0

その他内訳

学識・有識者	47	社協・福祉関係	28	臨床心理士等	9
NPO・一般	17	司法・行政書士	36	税理士・会計士	8
現及び元医療関係	39	社会保険労務士	25	現及び元行政職員	11
現及び元教職	45	現及び元保育	7	警察関係	6
現及び元区長・自治会関係	34	現及び元人権擁護委員	7		
会社役員等	6	僧侶・住職	10		
現及び元児童・民生	39	現及び元議会議員	7		
現及び元公民館館長等	29	現及び元保護司	17		

Ⅳ 第三者委員の設置形態

※比率:回答数/『設置している』回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
事業所単位で設置	189	25.2%	191	25.6%
法人単位で設置	497	66.4%	475	63.7%
複数法人で共同設置	2	0.3%	26	3.5%
その他	49	6.5%	43	5.8%
無回答	12	1.6%	11	1.5%
『設置している』回答事業所数	749	100.0%	746	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
事業所単位で設置	97	43	7	11	5	0	0	17	9	101	72	15	1
法人単位で設置	385	8	6	14	22	0	6	50	6	78	275	143	1
複数法人で共同設置	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
その他	8	39	0	1	1	0	0	0	0	40	7	2	0
無回答	2	2	0	1	0	0	1	6	0	3	4	5	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
事業所単位で設置	1	1	0	0	2	1	47	50	1	14	5	20	10
法人単位で設置	1	0	5	2	1	0	39	30	6	48	9	97	51
複数法人で共同設置	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	36	4	2	1	0	2	0
無回答	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	1

項目	事業所種別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
事業所単位で設置	2	10	9	15	0	1
法人単位で設置	10	31	23	143	1	0
複数法人で共同設置	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	2	2	0	0
無回答	1	1	0	5	0	0

Ⅴ 第三者委員の報酬

※比率:回答数/『設置している』回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
無報酬	500	66.8%	504	67.6%
実費弁償のみ	185	24.7%	176	23.6%
実費弁償+α	40	5.3%	41	5.5%
無回答	24	3.2%	25	3.4%
『設置している』回答事業所数	749	100.0%	746	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
無報酬	313	80	7	15	25	0	0	50	10	181	233	85	1
実費弁償のみ	141	3	2	11	3	0	6	16	3	22	101	61	1
実費弁償+α	31	5	2	0	0	0	0	1	1	10	16	14	0
無回答	8	5	2	1	0	0	1	6	1	10	9	5	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
無報酬	1	1	2	0	2	0	103	73	4	44	10	79	37
実費弁償のみ	1	0	2	1	1	0	9	8	2	15	4	32	22
実費弁償+α	0	0	1	1	0	1	4	3	3	3	0	6	2
無回答	0	0	0	0	0	0	9	1	0	1	1	3	1

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
無報酬	8	30	20	85	0	1
実費弁償のみ	4	10	12	61	1	0
実費弁償+α	0	1	1	14	0	0
無回答	1	1	1	5	0	0

プラスαの内訳

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
年額	23	57.5%	10	24.4%
月額	2	5.0%	4	9.8%
日額	15	37.5%	26	63.4%
無回答	0	0.0%	1	2.4%
合計	40	100.0%	41	100.0%

プラスαの金額

区分	金額	回答数	
		R2年	H30年
年額	2500		1
	5000	2	0
	20000	2	
	30000	8	1
	33333		6
	60000	6	
	120000	1	1
月額	無回答	4	1
	1500		1
	3000		1
	5000	1	
	10000	1	
	20000		1
	50000		1
日額	3000		2
	3200		6
	5000	3	0
	10000	9	17
	20000	3	
	無回答		1

vi 第三者委員の活動【複数回答】

※比率:回答数/『設置している』回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
苦情受付担当者からの聴き取り	512	68.4%	530	71.0%
利用者、家族等からの苦情受付	192	25.6%	203	27.2%
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	45	6.0%	43	5.8%
利用者、家族との懇談会	9	1.2%	12	1.6%
苦情申出人への助言	222	29.6%	235	31.5%
事業者への助言	536	71.6%	527	70.6%
苦情申出人と事業者との立会い	226	30.2%	280	37.5%
その他	44	5.9%	54	7.2%
無回答	15	2.0%	23	3.1%
『設置している』回答事業所数	749	240.5%	746	248.4%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
苦情受付担当者からの聴き取り	340	67	5	22	15	0	5	46	12	168	246	96	2
利用者、家族等からの苦情受付	128	24	2	9	7	0	5	13	4	39	98	54	1
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	22	18	0	0	1	0	0	1	3	30	10	5	0
利用者、家族との懇談会	0	6	0	0	2	0	0	1	0	6	1	2	0
苦情申出人への助言	167	31	1	4	5	0	0	7	7	73	95	53	1
事業者への助言	376	55	8	24	17	0	6	37	13	142	281	112	1
苦情申出人と事業者との立会い	155	36	3	5	7	0	0	13	7	72	92	61	1
その他	20	11	5	2	4	0	0	2	0	19	15	10	0
無回答	7	2	0	1	1	0	1	3	0	3	6	6	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
苦情受付担当者からの聴き取り	1	0	3	2	1	1	90	70	7	47	10	82	42
利用者、家族等からの苦情受付	0	0	0	0	1	0	28	10	2	18	3	29	13
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	1	0	2	0	0	0	19	8	0	0	1	4	1
利用者、家族との懇談会	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	1
苦情申出人への助言	0	0	1	1	1	1	39	30	4	16	5	29	11
事業者への助言	2	0	4	2	2	1	74	57	8	52	13	94	44
苦情申出人と事業者との立会い	1	0	2	0	2	1	42	24	4	17	4	28	15
その他	0	0	1	0	1	0	12	5	0	1	1	5	2
無回答	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
苦情受付担当者からの聴き取り	9	27	22	96	1	1
利用者、家族等からの苦情受付	6	14	13	54	0	1
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	0	1	3	5	0	0
利用者、家族との懇談会	0	0	0	2	0	0
苦情申出人への助言	7	13	10	53	0	1
事業者への助言	12	32	26	112	0	1
苦情申出人と事業者との立会い	6	9	9	61	0	1
その他	0	2	4	10	0	0
無回答	1	4	0	6	0	0

Ⅶ 第三者委員に対する苦情解決の結果報告の頻度 ※比率:回答数/『設置している』回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度		定めている期間		
	回答数	比率	回答数	比率	R2年	H30年	
随時報告している	198	26.4%	181	24.3%	概ね1ヶ月ごと	14	22
期間を定めて報告している	362	48.3%	371	49.7%	概ね2ヶ月ごと	14	18
特に報告を行っていない	112	15.0%	99	13.3%	概ね3ヶ月ごと	38	39
その他	61	8.1%	70	9.4%	概ね4ヶ月ごと	16	14
無回答	16	2.1%	25	3.4%	概ね6ヶ月ごと	161	162
『設置している』回答事業所数	749	100.0%	746	100.0%	概ね11ヶ月ごと	0	1
					概ね12ヶ月ごと	96	84
					概ね24ヶ月ごと	0	1

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
随時報告している	119	19	1	5	12	0	0	35	7	53	95	49	1
期間を定めて報告している	269	39	4	18	7	0	6	15	4	107	188	66	1
特に報告を行っていない	62	19	7	2	5	0	0	14	3	30	50	32	0
その他	35	15	1	1	4	0	0	4	1	31	19	11	0
無回答	8	1	0	1	0	0	1	5	0	2	7	7	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
随時報告している	1	0	1	0	2	1	26	22	2	17	3	27	21
期間を定めて報告している	1	1	3	1	0	0	55	46	6	38	9	65	25
特に報告を行っていない	0	0	0	1	1	0	21	7	0	4	1	21	13
その他	0	0	1	0	0	0	22	9	0	4	1	5	2
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	1

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
随時報告している	2	10	13	49	0	1
期間を定めて報告している	8	23	14	66	1	0
特に報告を行っていない	1	5	5	32	0	0
その他	1	3	2	11	0	0
無回答	1	1	0	7	0	0

Ⅶ 第三者委員を設置するメリット ※比率:回答数/『設置している』回答事業所

項目	令和2年度	
	回答数	比率
両方	3	0.4%
メリットがある	618	82.5%
メリットがない	38	5.1%
無回答	90	12.0%
『設置している』回答事業所数	749	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
両方	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
メリットがあるのみ	419	71	9	20	26	0	6	55	12	183	293	140	2
メリットがないのみ	18	9	1	0	1	0	0	8	1	13	19	6	0
無回答	53	13	3	7	1	0	1	10	2	27	44	19	0
メリットがある	422	71	9	20	26	0	6	55	12	183	296	140	2
メリットがない	21	9	1	0	1	0	0	8	1	13	22	6	0
無回答	53	13	3	7	1	0	1	10	2	27	44	19	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
両方	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
メリットがあるのみ	2	1	4	1	2	1	96	76	8	56	11	100	53
メリットがないのみ	0	0	0	0	0	0	10	4	1	2	0	7	5
無回答	0	0	1	1	1	0	19	5	0	5	3	12	4
メリットがある	2	1	4	1	2	1	96	76	8	56	12	101	53
メリットがない	0	0	0	0	0	0	10	4	1	2	1	8	5
無回答	0	0	1	1	1	0	19	5	0	5	3	12	4

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
両方	0	1	0	0	0	0
メリットがあるのみ	11	30	24	140	1	1
メリットがないのみ	0	2	1	6	0	0
無回答	2	9	9	19	0	0
メリットがある	11	31	24	140	1	1
メリットがない	11	31	24	140	1	1
無回答	2	9	9	19	0	0

Ⅲ その他苦情解決の取り組み

1 苦情解決規程やマニュアルの作成 ※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
作成している	865	94.6%	895	93.9%
作成していない	32	3.5%	41	4.3%
無回答	17	1.9%	17	1.8%
回答事業所数	914	100.0%	953	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
作成している	483	80	20	48	34	2	29	153	16	205	471	187	2
作成していない	6	12	2	3	2	0	0	7	0	18	6	8	0
無回答	9	3	0	0	1	0	1	3	0	5	3	9	0
作成している率	97.0%	84.2%	90.9%	94.1%	91.9%	100.0%	96.7%	93.9%	100.0%	89.9%	98.1%	91.7%	100.0%

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
作成している	2	1	5	2	3	1	108	84	9	65	15	168	80
作成していない	0	0	0	0	0	0	15	3	0	0	0	0	3
無回答	0	0	0	0	0	0	3	2	0	1	0	2	0
作成している率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	94.4%	100.0%	98.5%	100.0%	98.8%	96.4%

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
作成している	15	56	62	187	1	1
作成していない	1	2	0	8	0	0
無回答	0	0	0	9	0	0
作成している率	93.8%	96.6%	100.0%	91.7%	100.0%	100.0%

作成しているもの[複数回答]…限定(作成している) ※比率:回答数/『作成している』回答事業所

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
両方	175	20.2%	168	18.8%
規程のみ	145	16.8%	156	17.4%
マニュアルのみ	454	52.5%	449	50.2%
無回答	91	10.5%	122	13.6%
『作成している』回答事業所	865	100.0%	895	100.0%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
両方	120	16	1	11	7	0	6	12	2	45	80	49	1
規程のみ	111	10	2	4	4	0	1	10	3	41	62	41	1
マニュアルのみ	203	40	14	28	22	1	21	117	8	76	294	84	0
無回答	49	14	3	5	1	1	1	14	3	43	35	13	0
規程	231	26	3	15	11	0	7	22	5	86	142	90	2
マニュアル	323	56	15	39	29	1	27	129	10	121	374	133	1
無回答	49	14	3	5	1	1	1	14	3	43	35	13	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
両方	0	0	1	2	0	0	20	22	3	13	3	30	7
規程のみ	0	0	0	0	2	1	20	18	2	7	4	21	13
マニュアルのみ	2	1	3	0	1	0	48	22	3	41	7	108	47
無回答	0	0	1	0	0	0	20	22	1	4	1	9	13
規程	0	0	1	2	2	1	40	40	5	20	7	51	20
マニュアル	2	1	4	2	1	0	68	44	6	54	10	138	54
無回答	0	0	1	0	0	0	20	22	1	4	1	9	13

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
両方	6	10	8	49	1	0
規程のみ	1	5	9	41	0	1
マニュアルのみ	6	40	41	84	0	0
無回答	2	1	4	13	0	0
規程	7	15	17	90	1	1
マニュアル	12	50	49	133	1	0
無回答	2	1	4	13	0	0

II 苦情解決の仕組みの周知方法[複数回答]

※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
事業所内への提示	723	79.1%	741	77.8%
広報紙への掲載	86	9.4%	118	12.4%
ホームページへの掲載	144	15.8%	141	14.8%
利用者の会や家族会での説明	158	17.3%	189	19.8%
パンフレット作成・配布	58	6.3%	55	5.8%
重要事項説明書や契約書への明記	696	76.1%	731	76.7%
その他	30	3.3%	28	2.9%
無回答	9	1.0%	12	1.3%
回答事業所数	914	208.3%	953	212.6%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
事業所内への提示	428	84	15	45	24	1	20	93	13	195	360	166	2
広報紙への掲載	78	3	0	1	3	0	0	1	0	23	49	13	1
ホームページへの掲載	126	3	2	0	5	0	4	3	1	27	74	42	1
利用者の会や家族会での説明	77	36	5	3	8	0	5	20	4	83	62	12	1
パンフレット作成・配布	40	8	1	0	3	0	0	6	0	26	25	7	0
重要事項説明書や契約書への明記	395	24	21	44	30	2	29	144	7	78	434	184	0
その他	14	5	0	2	1	0	0	6	2	16	13	1	0
無回答	5	1	0	0	0	0	1	2	0	1	3	5	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
事業所内への提示	1	1	3	2	3	0	112	73	8	54	13	127	56
広報紙への掲載	0	1	0	1	0	0	8	13	1	11	2	15	7
ホームページへの掲載	1	1	3	2	1	0	11	8	5	16	1	22	12
利用者の会や家族会での説明	0	0	1	1	0	0	50	32	2	10	0	17	8
パンフレット作成・配布	1	0	1	0	0	0	13	11	1	5	1	11	1
重要事項説明書や契約書への明記	0	1	1	2	3	0	34	37	8	61	13	156	77
その他	1	0	1	0	0	1	9	5	0	2	1	3	2
無回答	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
事業所内への提示	13	44	45	166	1	1
広報紙への掲載	2	6	5	13	1	0
ホームページへの掲載	2	10	6	42	1	0
利用者の会や家族会での説明	2	13	9	12	1	0
パンフレット作成・配布	2	3	1	7	0	0
重要事項説明書や契約書への明記	15	50	54	184	0	0
その他	0	2	2	1	0	0
無回答	0	0	1	5	0	0

III 実際の苦情等の受付方法[複数回答]

※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
面接・電話・書面等で随時受付	840	91.9%	885	92.9%
苦情窓口・相談コーナーの設置	207	22.6%	222	23.3%
意見箱の設置	543	59.4%	577	60.5%
相談日の設定	19	2.1%	22	2.3%
利用者アンケート	230	25.2%	208	21.8%
懇談会開催	205	22.4%	221	23.2%
その他	29	3.2%	22	2.3%
無回答	8	0.9%	11	1.2%
回答事業所数	914	227.7%	953	224.1%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
面接・電話・書面等で随時受付	461	81	21	49	34	2	29	149	14	204	458	176	2
苦情窓口・相談コーナーの設置	121	23	3	9	4	0	9	35	3	47	110	49	1
意見箱の設置	358	84	2	24	12	0	9	44	10	198	250	93	2
相談日の設定	8	1	2	0	3	0	0	5	0	4	1	14	0
利用者アンケート	97	29	3	14	7	0	28	46	6	75	140	15	0
懇談会開催	110	40	4	7	12	0	13	14	5	87	89	29	0
その他	14	0	1	2	1	1	3	7	0	2	18	9	0
無回答	2	2	0	0	0	0	1	3	0	3	1	4	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
面接・電話・書面等で随時受付	2	1	4	2	3	0	112	80	8	64	13	164	80
苦情窓口・相談コーナーの設置	0	0	0	2	2	0	21	22	2	19	3	34	20
意見箱の設置	2	1	4	2	3	1	114	72	7	50	14	83	21
相談日の設定	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
利用者アンケート	1	1	3	0	1	0	40	29	1	10	3	52	25
懇談会開催	0	0	0	0	2	0	52	34	5	12	7	17	6
その他	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	6	6
無回答	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0

項目	事業所種類別					
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護
面接・電話・書面等で随時受付	16	54	59	176	1	1
苦情窓口・相談コーナーの設置	4	18	10	49	1	0
意見箱の設置	9	40	25	93	1	1
相談日の設定	0	0	1	14	0	0
利用者アンケート	5	26	18	15	0	0
懇談会開催	2	24	15	29	0	0
その他	0	1	2	9	0	0
無回答	0	0	1	4	0	0

IV 苦情解決の公表、活用【複数回答】

※比率：回答数／回答事業所数

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
結果・経過内容の記録・保存	818	89.5%	805	84.5%
本人への報告	702	76.8%	705	74.0%
家族等への報告	617	67.5%	641	67.3%
第三者委員への報告	469	51.3%	471	49.4%
職員への周知	702	76.8%	740	77.6%
事業所内に掲示	121	13.2%	123	12.9%
広報紙への掲載	123	13.5%	142	14.9%
利用者の会や家族会での報告	121	13.2%	98	10.3%
その他	84	9.2%	75	7.9%
無回答	12	1.3%	28	2.9%
回答事業所数	914	412.4%	953	408.8%

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
結果・経過内容の記録・保存	455	73	16	50	34	2	29	144	15	193	445	178	2
本人への報告	383	63	17	40	29	1	30	127	12	157	383	160	2
家族等への報告	345	36	14	41	25	1	29	117	9	102	389	126	0
第三者委員への報告	333	48	5	21	16	0	6	32	8	141	230	96	2
職員への周知	373	80	17	43	27	2	29	118	13	186	366	148	2
事業所内に掲示	82	6	0	5	4	0	7	14	3	25	80	16	0
広報紙への掲載	112	7	0	0	3	0	0	1	0	30	77	16	0
利用者の会や家族会での報告	51	17	5	7	10	0	8	21	2	42	71	8	0
その他	40	11	1	7	3	0	6	14	2	21	52	11	0
無回答	8	1	0	1	0	0	0	2	0	3	5	4	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
結果・経過内容の記録・保存	2	1	4	2	3	1	101	80	8	64	13	160	77
本人への報告	2	1	5	2	2	1	80	64	8	45	12	148	64
家族等への報告	2	0	3	2	2	0	53	40	7	52	11	146	60
第三者委員への報告	2	1	4	1	3	1	66	63	7	46	8	76	36
職員への周知	2	1	4	2	1	0	107	70	5	50	11	139	64
事業所内に掲示	0	0	1	0	1	0	11	12	2	17	3	26	12
広報紙への掲載	1	0	1	1	1	0	10	16	6	19	2	19	8
利用者の会や家族会での報告	0	0	0	2	0	0	23	18	1	7	2	24	11
その他	0	1	1	0	0	0	15	4	1	5	4	17	6
無回答	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	2	1

記録・保存法【複数回答】

※比率：回答数／『結果・経過内容の記録・保存』回答事業所

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
すべてのケース	616	75.3%	586	72.8%
重要なケース	118	14.4%	126	15.7%
無回答	76	9.3%	93	11.6%
回答事業所数	818	99.0%	805	100.0%

本人への報告方法【複数回答】

※比率：回答数／『本人への報告』回答事業所

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
口頭で	578	82.3%	592	84.0%
書面で	212	30.2%	184	26.1%
その他	11	1.6%	12	1.7%
無回答	45	6.4%	56	7.9%
回答事業所数	702	120.5%	705	119.1%

家族等への報告方法【複数回答】

※比率：回答数／『家族等への報告』回答事業所

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
口頭で	517	83.8%	532	83.0%
書面で	211	34.2%	197	30.7%
その他	11	1.8%	8	1.2%
無回答	25	4.1%	50	7.8%
回答事業所数	617	123.8%	641	122.2%

IV 苦情受付・対応状況

I 苦情件数 ※比率:回答数/回答事業所数

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	件数	件/回答	回答数	比率	件数	件/回答
0件だった	446	48.8%			428	44.9%		
1件以上あった	433	47.4%			488	51.2%		
わからない	27	3.0%			17	1.8%		
無回答	8	0.9%			20	2.1%		
回答事業所数	914	100.0%	1647	1.8	953	100.0%	1648	1.7

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
0件だった	235	56	6	16	22	2	18	83	8	108	206	131	1
1件以上あった	253	34	16	33	12	0	11	67	7	110	254	68	1
わからない	8	4	0	1	2	0	0	11	1	8	15	4	0
無回答	2	1	0	1	1	0	1	2	0	2	5	1	0
苦情件数	855	85	43	117	40	0	36	450	21	339	1116	190	2

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
0件だった	2	0	4	0	1	0	66	36	3	18	5	61	46
1件以上あった	0	1	1	2	1	1	55	49	6	46	10	99	35
わからない	0	0	0	0	1	0	4	3	0	2	0	10	1
無回答	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
苦情件数	0	1	2	7	1	8	136	184	30	211	53	516	100

項目	事業所種類別			
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S
0件だった	4	37	31	131
1件以上あった	11	18	29	68
わからない	1	0	1	4
無回答	0	3	1	1
苦情件数	72	35	99	190

項目	令和2年度		平成30年度	
	回答数	比率	回答数	比率
1件	134	30.9%	171	35.0%
2件	99	22.9%	114	23.4%
3件	75	17.3%	62	12.7%
4件	36	8.3%	39	8.0%
5件	25	5.8%	23	4.7%
6~10件	40	9.2%	58	11.9%
11~15件	16	3.7%	14	2.9%
16~20件	2	0.5%	2	0.4%
21~39件	3	0.7%	4	0.8%
40件以上	3	0.7%	1	0.2%
無回答	0	0.0%	0	0.0%
合計	433	100.0%	488	100.0%

※1 比率:回答数/『1件以上あった』回答事業所

※2 件/回答 一回答あたりの件数

II 申出人[複数回答]

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	件数	件/回答	回答数	比率	件数	件/回答
利用者本人	195	45.0%	610	3.1	208	42.6%	560	2.7
利用者の家族	319	73.7%	901	2.8	364	74.6%	955	2.6
利用者の知り合い	6	1.4%	6	1.0	13	2.7%	16	1.2
その他	88	20.3%	134	1.5	81	16.6%	116	1.4
無回答	0	0.0%			1	0.2%		0.0
苦情件数との不一致			-2				-1	
『1件以上あった』回答事業所数	433	140.4%	1649	3.8	488	136.7%	1646	3.4

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
利用者本人	97	6	10	18	9	0	7	45	3	19	131	45	0
利用者の家族	192	27	11	24	6	0	9	46	4	89	203	26	1
利用者の知り合い	1	3	1	0	0	0	0	1	0	4	2	0	0
その他	58	2	1	6	2	0	1	17	1	15	59	14	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
利用者本人	0	1	0	1	0	1	7	9	5	16	8	48	23
利用者の家族	0	0	1	1	1	0	47	39	5	43	7	76	25
利用者の知り合い	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	1
その他	0	0	0	2	0	0	5	8	1	11	2	26	8
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

項目	事業所種類別			
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S
利用者本人	7	7	17	45
利用者の家族	8	15	24	26
利用者の知り合い	0	0	0	0
その他	3	2	6	14
無回答	0	0	0	0

※比率:回答数/『1件以上あった』回答事業所

※件/回答 一回答あたりの件数

III 苦情内容[複数回答]

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	件数	件/回答	回答数	比率	件数	件/回答
職員の接遇	222	51.3%	399	1.8	240	49.2%	460	1.9
サービスの質や量	200	46.2%	653	3.3	231	47.3%	644	2.8
説明・情報提供	67	15.5%	114	1.7	100	20.5%	137	1.4
利用料	27	6.2%	36	1.3	27	5.5%	33	1.2
被害・損害	45	10.4%	76	1.7	55	11.3%	85	1.5
権利侵害	26	6.0%	30	1.2	24	4.9%	33	1.4
その他	153	35.3%	320	2.1	149	30.5%	333	2.2
無回答	2	0.5%			0	0.0%		
苦情件数との不一致			17				-1	
『1件以上あった』回答事業所数	433	171.4%	1645	3.8	488	169.1%	1724	3.5

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
職員の接遇	138	16	7	14	5	0	5	35	2	60	128	33	1
サービスの質や量	107	10	10	21	3	0	5	40	4	36	147	17	0
説明・情報提供	40	10	3	4	0	0	3	7	0	22	39	5	1
利用料	13	1	0	1	1	0	0	11	0	2	21	4	0
被害・損害	24	2	2	2	0	0	3	12	0	8	32	5	0
権利侵害	15	2	1	1	0	0	0	7	0	9	13	4	0
その他	90	17	1	9	8	0	4	20	4	47	75	31	0
無回答	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
職員の接遇	0	0	0	1	0	1	30	28	2	29	6	44	15
サービスの質や量	0	0	1	1	0	1	14	19	5	30	2	62	22
説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	12	10	0	15	3	7	8
利用料	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	10	3
被害・損害	0	0	0	0	0	0	2	6	0	6	1	11	8
権利侵害	0	0	1	0	0	0	6	2	0	3	0	4	1
その他	0	1	0	1	1	1	21	22	3	14	6	31	7
無回答	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
項目	事業所種類別												
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護							
職員の接遇	5	8	19	33	1	0							
サービスの質や量	5	6	15	17	0	0							
説明・情報提供	1	3	2	5	1	0							
利用料	2	2	0	4	0	0							
被害・損害	4	0	2	5	0	0							
権利侵害	2	0	3	4	0	0							
その他	1	4	9	31	0	0							
無回答	0	0	0	1	0	0							

iv 主要要望【複数回答】

※比率：回答数/『1件以上あった』回答事業所 ※件/回答 一回答あたりの件数

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	件数	件/回答	回答数	比率	件数	件/回答
話を聞いてほしい	110	25.4%	218	2.0	113	23.2%	210	1.9
教えてほしい	86	19.9%	147	1.7	82	16.8%	120	1.5
回答がほしい	95	21.9%	272	2.9	91	18.6%	153	1.7
調査してほしい	36	8.3%	48	1.3	34	7.0%	52	1.5
改めてほしい	330	76.2%	937	2.8	373	76.4%	1078	2.9
その他	37	8.5%	51	1.4	43	8.8%	66	1.5
無回答	0	0.0%			1	0.2%		
苦情件数との不一致			2				27	
『1件以上あった』回答事業所数	433	160.3%	1675	3.9	488	151.0%	1706	3.5

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
話を聞いてほしい	68	5	4	11	2	0	3	15	2	27	67	16	0
教えてほしい	53	8	4	6	2	0	2	11	0	32	47	7	0
回答がほしい	61	3	2	3	3	0	2	19	2	26	51	18	0
調査してほしい	23	1	1	3	1	0	1	6	0	6	23	7	0
改めてほしい	182	29	13	29	10	0	8	54	5	82	205	42	1
その他	18	3	3	3	2	0	1	6	1	7	23	7	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
話を聞いてほしい	0	0	0	0	0	0	13	14	5	13	2	20	11
教えてほしい	0	0	0	1	0	0	17	14	0	12	0	14	10
回答がほしい	0	0	0	1	0	0	7	18	0	7	3	22	7
調査してほしい	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5	1	9	2
改めてほしい	0	1	1	2	1	1	42	34	5	38	9	85	28
その他	0	0	0	1	0	0	4	2	0	3	1	9	7
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
項目	事業所種類別												
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護							
話を聞いてほしい	3	5	8	16	0	0							
教えてほしい	3	2	6	7	0	0							
回答がほしい	4	2	6	18	0	0							
調査してほしい	3	1	2	7	0	0							
改めてほしい	7	11	22	42	1	0							
その他	1	2	0	7	0	0							
無回答	0	0	0	0	0	0							

v 最終的な解決【複数回答】

※比率：回答数/『1件以上あった』回答事業所 ※件/回答 一回答あたりの件数

項目	令和2年度				平成30年度			
	回答数	比率	件数	件/回答	回答数	比率	件数	件/回答
事業所と申出人との話し合いで解決	418	96.5%	1579	3.8	471	96.5%	1594	3.4
第三者委員同席で話し合いで解決	3	0.7%	4	1.3	4	0.8%	6	1.5
他の機関の斡旋・調停で解決	9	2.1%	9	1.0	8	1.6%	9	1.1
解決に向けて継続中	14	3.2%	43	3.1	16	3.3%	22	1.4
無回答	2	0.5%			6	1.2%		
苦情件数との不一致							2	
『1件以上あった』回答事業所数	433	103.0%	1635	3.8	488	103.5%	1633	3.3

経営主体別、対象種別クロス集計

項目	経営主体別									対象種別			
	社会福祉法人	行政	公益法人等	医療法人	NPO法人	農協	生協	営利法人	その他	児童	高齢者	障害者	その他
事業所と申出人との話し合いで解決	245	31	16	32	11	0	11	65	7	104	249	64	1
第三者委員同席で話し合いで解決	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0
他の機関の斡旋・調停で解決	3	1	1	1	1	0	0	2	0	3	5	1	0
解決に向けて継続中	7	2	0	0	1	0	1	3	0	2	10	2	0
無回答	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0

事業所別クロス集計

項目	事業所種類別												
	乳児院	母子生活支援	児童養護	福祉型障害児	医療型障害児	児童自立支援	保育所	認定こども園	養護老人H	特養	軽費老人H	通所介護	訪問介護
事業所と申出人との話し合いで解決	0	1	1	2	1	1	51	47	6	45	9	98	35
第三者委員同席で話し合いで解決	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
他の機関の斡旋・調停で解決	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	2
解決に向けて継続中	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	2	5	0
無回答	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
項目	事業所種類別												
	短期入所	認知症対応	居宅介護	障害福祉S	救護	婦人保護							
事業所と申出人との話し合いで解決	11	18	27	64	1	0							
第三者委員同席で話し合いで解決	0	0	0	1	0	0							
他の機関の斡旋・調停で解決	1	0	1	1	0	0							
解決に向けて継続中	0	0	1	2	0	0							
無回答	0	0	0	1	0	0							

苦情件数一覧表(令和元年度実績による)

1. 苦情件数総数

	苦情件数	箇所数	件数／箇所数
児童	339	110	3.1
高齢者	1116	254	4.4
障害者	190	68	2.8
その他	2	1	0.0
合計	1647	433	3.8

2. 項目別苦情件数

※上段:件数 下段:比率

	申出人				苦情内容							
	利用者本人	利用者の家族	利用者の知り合い	その他	職員の接遇	サービスの質や量	説明・情報提供	利用料	被害・損害	権利侵害	その他	
児童	48 14.2%	263 77.6%	4 1.2%	24 7.1%	104 30.7%	76 22.4%	41 12.1%	2 0.6%	14 4.1%	11 3.2%	86 25.4%	
高齢者	470 42.1%	569 51.0%	2 0.2%	81 7.3%	241 21.6%	539 48.3%	57 5.1%	29 2.6%	55 4.9%	14 1.3%	175 15.7%	
障害者	92 48.4%	67 35.3%	0 0.0%	29 15.3%	53 27.9%	38 20.0%	15 7.9%	5 2.6%	7 3.7%	5 2.6%	59 31.1%	
その他	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
合計	610 37.0%	901 54.7%	6 0.4%	134 8.1%	399 24.2%	653 39.6%	114 6.9%	36 2.2%	76 4.6%	30 1.8%	320 19.4%	

	苦情要望						苦情解決			
	話を聞いてほしい	教えてほしい	回答がほしい	調査してほしい	改めてほしい	その他	事業所と申出人で解決	第三者委員同席で解決	他の機関の斡旋・調停で解決	解決に向けて継続中
児童	53 15.6%	51 15.0%	57 16.8%	6 1.8%	162 47.8%	9 2.7%	324 95.6%	2 0.6%	3 0.9%	2 0.6%
高齢者	139 12.5%	87 7.8%	187 16.8%	31 2.8%	670 60.0%	28 2.5%	1073 96.1%	0 0.0%	5 0.4%	37 3.3%
障害者	26 13.7%	9 4.7%	28 14.7%	11 5.8%	103 54.2%	14 7.4%	180 94.7%	2 1.1%	1 0.5%	4 2.1%
その他	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
合計	218 13.2%	147 8.9%	272 16.5%	48 2.9%	937 56.9%	51 3.1%	1579 95.9%	4 0.2%	9 0.5%	43 2.6%

調查実施要項、調査票

「福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等現況調査」 実施要項

1 目的

県下の福祉サービス事業所（公私立問わず）における利用者等からの苦情等に対応するための体制整備等の現況を把握するとともに、事業所に情報提供し、今後のサービスの質の向上と苦情解決体制整備等の強化を図る。

2 実施主体

福井県運営適正化委員会（設置根拠：社会福祉法第83条）

3 調査対象

調査対象は本県において、社会福祉法第2条に規定された社会福祉事業のうち、平成31年4月1日以前に開設している施設（事業所）を対象とします。

4 調査基準日

対象施設（事業所）の令和2年4月1日現在における状況について調査します。

なお、調査項目の「IV 苦情受付・対応状況」については、令和元年度（平成31年4月1日から令和2年3月31日までの1年間）を対象とします。

5 調査回答期間

令和2年7月31日（金）までに回答くださるようお願いいたします。

6 調査票の回収

回答にあたっては、本票に直接ご記入ください。

また、回収（回答）は、郵送もしくはファクシミリで行います。

※ファクシミリによる回答の場合は、番号のお間違えのないよう十分に注意してください。

また、郵送による場合の郵送料は、ご負担くださるようお願いいたします。

7 結果の活用等

本調査の集計結果等の活用方法は、以下のとおりです。

- （1）調査報告書の作成および公表（ホームページ等）
- （2）福祉サービス事業所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

なお、個々の事業所データの取扱いについては、施設（事業所）が特定されることがないよう厳重に管理します。

8 調査票送付先

福井県運営適正化委員会事務局（担当：青柳）

〒910-8516 福井市光陽2-3-22

社会福祉法人福井県社会福祉協議会 地域福祉課内 経営支援グループ

TEL (0776) 24-2347 / FAX (0776) 24-8942

(別紙)

事業所種別コード一覧

※調査票のはじめにある事業所コード欄には、貴事業所に該当する主たるコード（網掛け部分）をご記入ください。

経営コード	経営主体名	対象コード	対象種別	事業所コード	事業所種類
A	社会福祉法人	a	児童	10	乳児院
B	行政			11	母子生活支援施設
C	公益（一般） 財（社）団法人			12	児童養護施設
D	医療法人			13	福祉型障害児入所施設
E	特定非営利活動法人			14	医療型障害児入所施設
F	農協			16	児童自立支援施設
G	生協			17	保育所
H	営利法人 （株式、有限等）			18	幼保連携型認定こども園
I	その他	b	高齢者	20	養護老人ホーム
				21	特別養護老人ホーム （地域密着型含む）
				22	軽費老人ホーム （ケアハウス含む）
				23	老人通所介護事業所 （認知症対応型含む）
				24	老人訪問介護事業所
				25	老人短期入所生活介護 事業所
				26	認知症対応型共同生活 介護事業所
				27	小規模多機能型居宅介護 事業所（看多機含む）
				c	障害者
				d	その他
		30	障害福祉サービス事業所		
		40	救護施設		
		41	婦人保護施設		

福祉サービス事業所における苦情解決体制整備等現況調査票

【記入年月日：令和2年 月 日】

事業所コード	〔経営〕	〔対象〕	〔事業所〕	←(別紙のコード一覧から該当の種別およびコードを記入してください。)
経営主体名			事業所名称	
事業所住所	電話 () -			
記入者名			役職	

I 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況

i 苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置していますか。

1. 設置している (平成・令和 年 月設置) ⇒ 引き続き (ii) の質問へ
2. 設置していない → 具体的な理由等をお聞かせください。

(理由:) ⇒ IIの質問へ

※iiはiで「設置している」と回答された事業所のみお答えください。

ii 貴事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者のお名前、役職をご記入ください。

	お名前	役職
苦情解決責任者		
苦情受付担当者		

II 第三者委員の設置状況

i 第三者委員を設置していますか。

1. 設置している (平成・令和 年 月設置) ⇒ 引き続き (ii) ~ (vii) の質問へ
2. 設置していない

※第三者委員を未設置の理由についてお聞かせください。(複数回答可)

1. 適切な人材がないため
2. 第三者委員設置に係る経費が必要になるため
3. 第三者委員の役割が明確になっていないため
4. 職員で十分対応が可能なため
5. その他 () ⇒ 以降、IIIの質問へ

※以下のii~viiiは(i)で「設置している」と回答された事業所のみお答えください。

ii 第三者委員は何人配置していますか。

1. 1人
2. 2人
3. 3人
4. その他 (人)

iii 第三者委員には主にどのような立場の方が選任されていますか。

1. 評議員 _____人
2. 監事または監査役 _____人
3. 社会福祉士 _____人
4. 民生委員・児童委員 _____人
5. 大学教員 _____人
6. 弁護士 _____人
7. 利用者家族 _____人
8. その他 () _____人

iv 第三者委員の設置形態についてお聞かせください。

1. 事業所単位で設置
2. 法人単位で設置
3. 複数法人で共同設置（共同設置法人数： ）
4. その他（ ）

v 第三者委員の報酬についてお聞かせください。

1. 無報酬
2. 実費弁償のみ（交通費など）
3. 実費弁償＋報酬（年額・月額・日額 で 円）

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

1. 苦情受付担当者から受け付けた苦情等の内容の聴き取りをしている
2. 第三者委員自らが苦情の受付窓口になり、いつでも利用者、家族等からの苦情を受け付けている
3. 第三者委員が、定期的に事業所を訪問し、利用者からの相談を聞いている
4. 第三者委員が、利用者、家族との懇談会をもっている
5. 苦情申出人への助言
6. 事業者への助言
7. 苦情申出人と事業所との話し合いへの立会い
8. その他（ ）

vii 第三者委員に対する苦情解決の結果（改善報告含む）報告の頻度をお聞かせください。

1. 随時報告している
2. 一定の期間を定めて報告している（概ね ____ か月ごと）
3. 特に報告を行っていない（理由： ）
4. その他（ ）

viii 第三者委員を設置したことで、メリットは感じられましたか。

1. メリットがある →具体的な理由等をお聞かせください。
（理由： ）
2. メリットがない →具体的な理由等をお聞かせください。
（理由： ）

III その他苦情解決の取り組み

i 貴事業所において苦情解決規程や苦情解決マニュアルを作成していますか。

1. 作成している [ｱ. 規程 ｲ. マニュアル]
2. 作成していない

ii 苦情解決の仕組みについて利用者や家族等にどのように周知していますか。（複数回答可）

1. 事業所内への掲示
2. 広報紙への掲載
3. ホームページへの掲載
4. 利用者の会や家族（保護者）会での説明
5. パンフレット作成・配付
6. 重要事項説明書や契約書への明記
7. その他（ ）

iii 貴事業所で“実際”に行っている苦情等の受付方法をお聞かせください。（複数回答可）

1. 面接・電話・書面等により随時受付
2. 苦情窓口・相談コーナーの設置
3. 意見箱の設置
4. 定期的な相談日の設定
5. 利用者等へのアンケートを実施
6. 利用者や家族との懇談会の開催
7. その他（ ）

iv 苦情解決結果の公表、活用についてどのようなことを行っていますか。(複数回答可)

1. 結果・経過内容の記録・保存 [ア. すべてのケース イ. 重要なケースのみ]
2. 本人への報告 [ア. 口頭で イ. 書面で ウ. その他 ()]
3. 家族等への報告 [ア. 口頭で イ. 書面で ウ. その他 ()]
4. 第三者委員への報告
5. 職員への周知、研修にて活用
6. 事業所内に掲示
7. 広報紙への掲載
8. 利用者の会や家族(保護者)会での報告
9. その他 ()

IV 苦情受付・対応状況

i 令和元年度(平成31年4月から令和2年3月)に申し出のあった苦情の件数をお聞かせください。

1. _____件
2. わからない

※以下のii～vはiで苦情受付のあった事業所のみにお聞きします。なお、それぞれの合計は、受付件数と一致させてください。

ii 申出人は、誰でしたか。

1. 利用者本人 _____件
2. 利用者の家族 _____件
3. 利用者の知り合い _____件
4. その他(例:民生委員) _____件

合計	_____件
----	--------

iii 苦情内容は、主にどのようなことでしたか。

1. 職員の接遇に関する事(態度、言葉遣いなど) _____件
2. サービスの質や量に関する事(食事、入浴、排泄、余暇など) _____件
3. 説明・情報提供に関する事(説明のないサービスの変更など) _____件
4. 利用料に関する事(請求内容や自己負担額など) _____件
5. 被害・損害に関する事(金銭トラブル、物品の紛失・破損など) _____件
6. 権利侵害に関する事(暴力、虐待、プライバシーの侵害など) _____件
7. その他() _____件

合計	_____件
----	--------

iv 苦情申出人の主な要望はどのようなことでしたか。

1. 話を聞いてほしい _____件
2. 教えてほしい _____件
3. 回答がほしい _____件
4. 調査してほしい _____件
5. 改めてほしい _____件
6. その他 _____件

合計	_____件
----	--------

v 上記の苦情の最終的な解決はどのように行いましたか。

1. 事業所（苦情解決責任者・受付者）と申出人との話し合い解決 _____件
2. 第三者委員同席のもとで話し合い解決 _____件
3. 他の機関の斡旋、調停などで解決（例：運営適正化委員会） _____件
4. 解決に向けて継続中 _____件

合計 _____件

V 福祉サービス苦情解決事業に関するご意見、ご要望などをお聞かせください。

*ご多忙の中、本調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。本調査により得られた結果は、今後の福祉サービス苦情解決事業の推進に有効に活用させていただきます。

★お知らせ★

福井県運営適正化委員会では、福祉サービス事業所における苦情解決体制整備に関するご相談にお応えするため事業所にお伺いしていますので、ぜひご活用ください。その他、苦情解決に関してどのようなことでもお気軽にお問い合わせください。

【訪問相談に関するお問い合わせ先】

「福井県運営適正化委員会」事務局

〒910-8516 福井市光陽2丁目3番22号

福井県社会福祉協議会 地域福祉課内

TEL (0776) 24-2347 / Fax (0776) 24-8942

E-mail kujyo@f-shakyo.or.jp

参 考 资 料



障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 4 2 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老健局長
厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営業者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

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業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。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(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

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 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)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 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。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

福祉サービスにかかる苦情への対応に関する実施要綱（例）

第1章 総 則

（目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、〇〇法人〇〇会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し満足度を高めるとともに、本会の社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2章 苦情解決体制

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、事業所長をもってあてる。

（苦情解決責任者の職務）

第3条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- （1）苦情申出内容の原因および解決方策の検討
- （2）苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- （3）第6条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- （4）苦情原因の改善状況について、苦情申出人および第三者委員への報告

（苦情受付担当者）

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、職員の中から理事長が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第5条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- （1）利用者からの苦情の受付
- （2）苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- （3）受け付けた苦情およびその改善状況等について、苦情解決責任者および第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第6条 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。

2 第三者委員は〇名とし、理事会の承認を経て、理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットやホームページ等への掲載ならびに施設内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書(様式1)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(苦情の報告・確認)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者および第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く。)に報告する。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認したうえ、報告を受けた旨を苦情申出人に対して苦情受付報告書（様式2）により通知する。

（苦情解決に向けた話し合い）

- 第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 2 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
 - 3 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を、話し合い結果記録書（様式3）により記録し、話し合いの当事者および立ち会った第三者委員に確認する。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）

- 第14条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面により記録する。
- 2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の結果を、苦情申出人および第三者委員に対して改善結果報告書（様式4）により報告する。
 - 3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、福井県運営適正化委員会等の当該にかかる適切な相談窓口を紹介するものとする。
 - 4 苦情解決責任者は、定期的に苦情受付状況および解決状況等を第三者委員に報告する。

（解決結果の公表）

- 第15条 苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等において公表する。

（その他）

- 第16条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の実施に必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成〇〇年〇月〇〇日から施行する。

〔様式1〕

(申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員)

第三者委員

理事長	解決責任者	受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦情受付書 ㊟

受付日	令和 ()	年	月	日	苦情発生時期	年	月	日	受付No.	
受付担当者					苦情の発生場所					
申出人	ふりがな 氏名				住					
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			所	TEL ()	-			
利用者	ふりがな 氏名				住					
	性別	男・女	年齢	歳	所	TEL ()	-			
苦情の内容	趣旨									
	具体的な苦情の内容：									
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他()									
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否					<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否					<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	確認欄 []		

〔様式2〕

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

令和 年 月 日

(苦情申出人) 様

社会福祉法人〇〇会
第三者委員氏名 ⑩

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)について報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	令和 年 月 日 ()	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容			

〔様式3〕

話し合い結果記録書[㊟]

令和 年 月 日

記録者：苦情受付担当者氏名 _____

苦情申出人氏名	[利用者本人でない場合の代理人氏名： _____]
苦情解決責任者氏名	
第三者委員氏名	[立会いなし]
相談日	令和 年 月 日 ()
苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望	
苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応策	
苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案	
改善を約束した内容	
話し合いが不調となった原因・意見の相違点	

苦情申出人（代理人）氏名： ㊟

苦情解決責任者氏名： ㊟

第三者委員氏名： ㊟

〔様式4〕

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

改善結果報告書

令和 年 月 日

(苦情申出人)

(第三者委員) 様

社会福祉法人〇〇会

苦情解決責任者氏名 ⑩

令和 年 月 日付けの苦情(受付No.)については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容

改善結果

〔様式5〕

(各職員が記入)

苦情または意見・要望等連絡票

苦情等を受けた日	令和 年 月 日 ()	苦情等の発生時期	令和 年 月 日 ()
記入者			
苦情・意見・要望の申出者 (氏名・所属・住所・電話番号)			
苦情・意見・要望の内容等			
申出人への説明や回答または対応内容			

※ この連絡票をコピーして、1部を苦情受付担当者、1部は当該事業を所管する部署のリーダーに報告する。

福祉サービスにかかる苦情への対応に関する実施要綱(例)に基づくマニュアル(例)

	第三者委員	苦情解決責任者	苦情受付担当者	その他の職員
①苦情解決制度の周知・説明 (要綱第10条)		重要事項説明書およびパンフレット等への掲載により、苦情解決制度を周知する。		法人事業の提供に当たり、重要事項説明書等により苦情解決制度の説明を行う。
②日常的な、苦情までに至らない意見・要望・疑問等の把握			日常的に寄せられる意見・要望・疑問等を、苦情または意見・要望等連絡票(様式5)により集約する。	日常的に寄せられる意見・要望・疑問等を、苦情または意見・要望等連絡票(様式5)により苦情受付担当者および当該部署のリーダーに報告する。
③苦情の受付 (要綱第11条)	利用者からの直接受付 (要綱第7条第3号)		苦情の受付	苦情受付担当者が不在の場合等に、苦情または意見・要望等連絡票(様式5)により苦情受付担当者に報告する。
④苦情内容の確認 (要綱第11条)			苦情申出人に苦情の内容を確認する。	
⑤苦情の報告 (要綱第12条)	案件を担当する第三者委員は、苦情受付担当者から苦情受付書(様式1)により報告を受け、必要に応じて助言する。	苦情受付担当者から苦情受付書(様式1)により報告を受け、必要に応じて当該案件を担当する第三者委員を選定する。	苦情解決責任者および第三者委員に、苦情受付書(様式1)により報告する。	
⑥苦情受付の報告 (要綱第12条)	苦情受付担当者から送付された苦情受付報告書(様式2)の内容を確認する。		苦情受付報告書(様式2)を作成し、その内容を第三者委員に確認してもらった後に、苦情申出人に送付する。	
⑦苦情解決案の検討	苦情解決責任者の求めに応じて、助言する。	苦情解決案を検討、または検討を指示する。		
⑧話し合いの実施 (要綱第13条)	苦情申出人または苦情解決責任者の求めに応じて、話し合いに同席し、助言する。	苦情申出人との話し合いを行う。	話し合い結果記録書(様式3)を作成し、同席者に話し合いの内容と相違ないか確認する。	
⑨業務の改善		必要な改善を指示する。		必要な改善を行う。
⑩解決結果の報告 (要綱第14条)	改善結果報告書(様式4)により、改善状況の報告を受ける。		改善結果報告書(様式4)を作成し、第三者委員に報告するとともに、苦情申出人に送付する。	

	第三者委員	苦情解決責任者	苦情受付担当者	その他の職員
⑪苦情申出人が満足する解決が図れない場合の対応 (要綱第14条)		苦情申出人が満足する解決が図れない理由を説明する。	運営適正化委員会等の適切な相談窓口を紹介する。	
⑫定期的な報告 (要綱第14条)	概ね四半期ごとに苦情受付担当者から、苦情受付状況および解決状況等の報告を受ける。		概ね四半期ごとに第三者委員全員に、苦情受付状況および解決状況等を報告する。	
⑬結果の公表 (要綱第15条)		苦情解決の対応状況を、個人情報に関する事項を除き、〇〇法人の事業報告書に掲載する。	苦情解決の対応状況を作成する。	
⑭日常業務の改善、向上への反映			利用者からの意見・要望・疑問・苦情等を整理し、法人内に周知する。	利用者からの意見・要望・疑問・苦情等について、部門ごとに業務の改善と向上に反映させる。

利用者各位

事業所名

「苦情申出窓口」の設置について

当事業所では、社会福祉法第82条の規定に基づき下記のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を設置し、利用者の皆様からの苦情解決に努めていますので、お知らせします。

記

1 苦情解決のための体制

	氏名	役職	連絡先	備考
苦情解決責任者				
苦情受付担当者				
第三者委員				

2 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面談、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

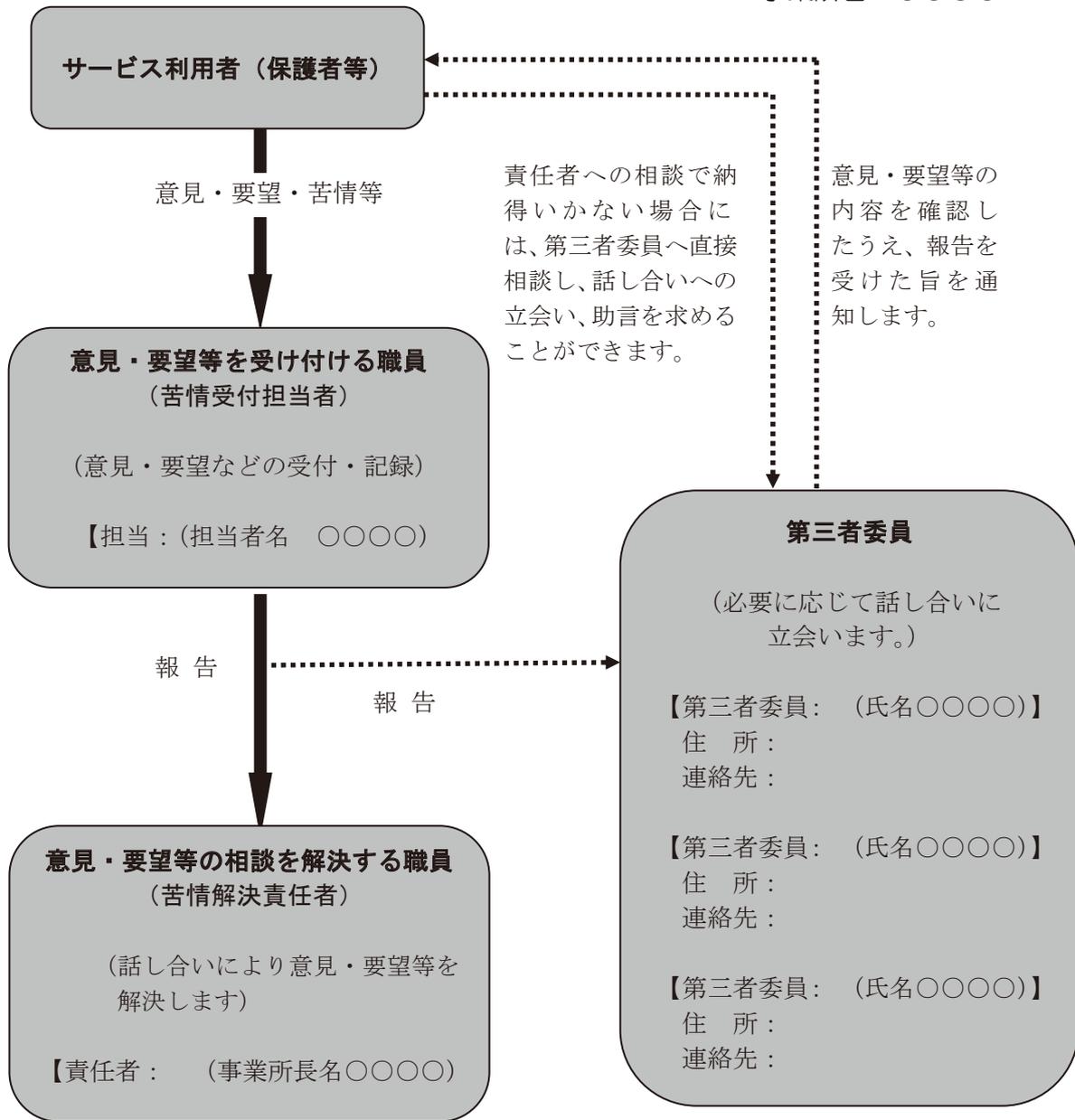
(4) 他機関での受付

当事業所に直接申し出ることができない、または話し合いの結果、解決できないなどの苦情は、最寄りの市町福祉所管課または福井県運営適正化委員会（Tel（0776）24-2347）に申し出ることができます。

なお、介護保険事業については、福井県国民健康保険団体連合会（Tel（0776）57-1614）にも申し出ることができます。

ご意見・ご要望（苦情）の解決のための仕組み

法人名 ○○○○
事業所名 ○○○○



責任者への相談で納得いかない場合には、第三者委員へ直接相談し、話し合いへの立会い、助言を求めることができます。

意見・要望等の内容を確認したうえ、報告を受けた旨を通知します。

※ 相談解決の結果（改善事項）は、責任者よりご報告申し上げます。

※ 以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望（苦情）は、福井県社会福祉協議会に設置されている「福井県運営適正会委員会」に申し立てることもできます。

〔福井県運営適正会委員会事務局〕

福井市光陽2丁目3-22 福井県社会福祉協議会内

電話（0776）24-2347



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
傷害見舞費用			死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料(掛金)		定員	基本補償(A型)
基本補償(A型)	以降1名~10名増ごと	1~50名	35,000~61,460円
		51~100名	68,270~97,000円
			1,500円
見舞費用付補償(B型)	基本補償(A型) 保険料		【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円

- ② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護師の賠償責任補償
- オプション4 ● クレーム対応サポート補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償



プラン3 施設職員の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 施設職員の労災上乗せ補償
● オプション: 使用者賠償責任補償
- ② 施設職員の傷害事故補償
- ③ 施設職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償 NEW



プラン4 社会福祉法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間1年

▶保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

引受幹事(保険会社) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます)
損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763
受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

福井県運営適正化委員会

〒910-8516

福井市光陽2丁目3番22号

福井県社会福祉協議会内

TEL 0776-24-2347

FAX 0776-24-8942