

平成30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～

平成 31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。

平成 31年 3月

福井県運営適正化委員会  
委員長 北川 稔

# 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 ----- 11
- IV. 苦情受付・対応状況 ----- 15
- V. 福祉サービス苦情解決事業に関する意見、要望 ----- 20

### 3. 集計一覧

- 調査項目ごと集計結果一覧(平成28年度(前回)結果との比較) ----- 23
- 苦情件数等一覧(平成29年度実績による) ----- 33

### 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 ----- 35
- 「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 ----- 36

### 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(抄) ----- 41
- 福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要綱(例) ----- 46
- 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 ----- 55
- 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) ----- 57

# 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29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、平成30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、平成29年度(平成29年4月1日から平成30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	1,481件
回答事業所	953件
回答率	64.3%

※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	4		
				13	福祉型障害児入所施設	3	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	195	142		
D	医療法人			18	幼保連携型認定こども園	85	69		
				b	高齢者	20	養護老人ホーム	9	8
21	特別養護老人ホーム					103	74		
22	軽費老人ホーム (ケアハウス含む)					20	13		
F	農協					23	老人通所介護事業所 (認知症対応型含む)	329	226
						24	老人訪問介護事業所	186	98
G	生協					25	老人短期入所生活介護事業所	12	11
						26	認知症対応型共同生活介護事業所	89	68
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	98	63
						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						1,481	953		

# 調査結果

## ○回答率

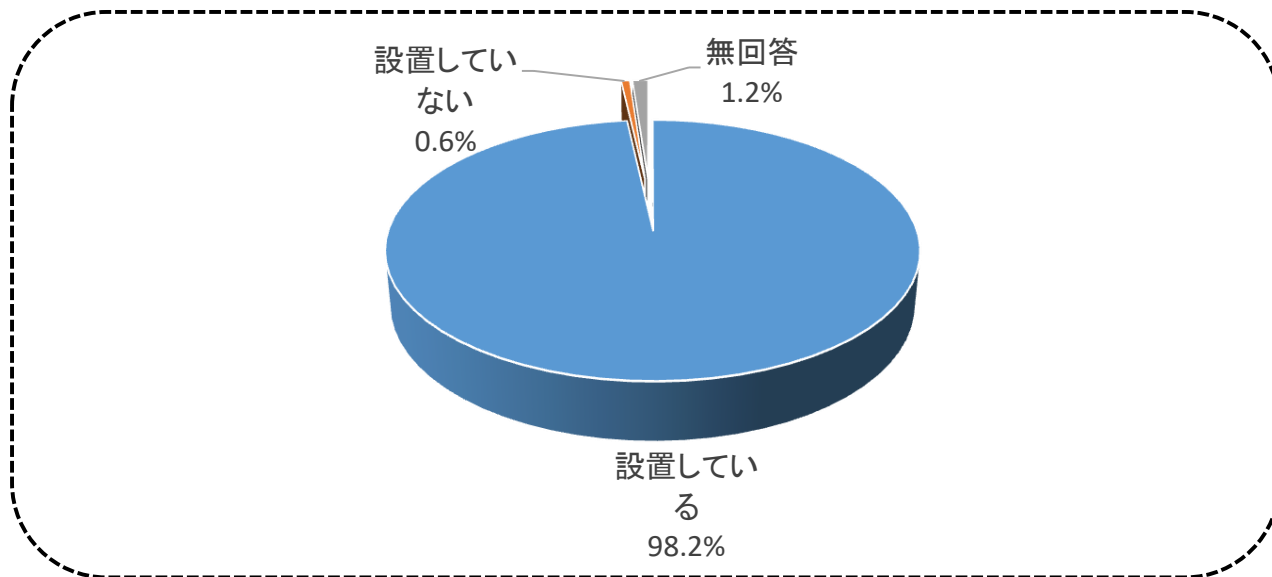
	事業所区分				合計	
	児童	高齢者	障害者	その他	平成30年度	平成28年度
調査対象事業所数	295	846	338	2	1481	1419
回答事業所数	224	561	166	2	953	987
回答率	75.9%	66.3%	49.1%	100.0%	64.3%	69.6%

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、回答率にあつては児童福祉、高齢者福祉及び障害者福祉の各事業所区分とも、前回調査(平成28年度)と同様、いずれも6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(64.3%)の回答があつたことから、以降、各項目に関する全体的な傾向は現状を映す客観的な状況として見ることにします。

## 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	平成30年度	平成28年度
設置している	480	100	356	221	550	163	2	936	981
	99.2%	98.0%	97.0%	98.7%	98.0%	98.2%	100.0%	98.2%	99.4%
設置していない	0	0	6	0	5	1	0	6	4
	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.9%	0.6%	0.0%	0.6%	0.4%
無回答	4	2	5	3	6	2	0	11	2
	0.8%	2.0%	1.4%	1.3%	1.1%	1.2%	0.0%	1.2%	0.2%
回答事業所数	484	102	367	224	561	166	2	953	987



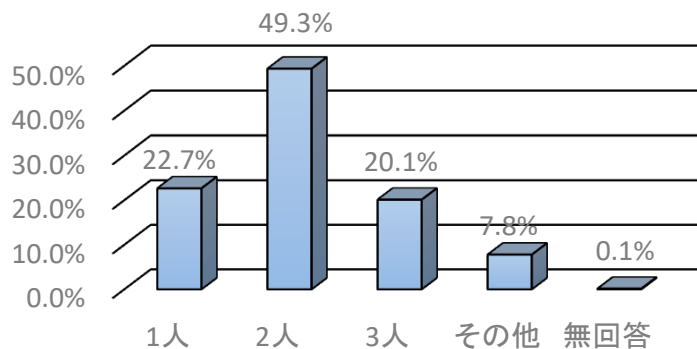
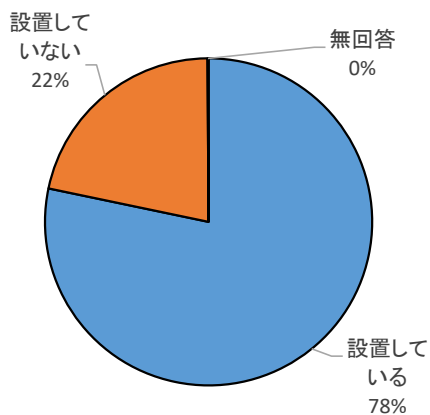
法人の種類の違いや利用者の違いはあるものの、ほぼすべての事業所(98.2%)に苦情解決責任者、苦情受付担当者が設置されています。ただし、福井県運営適正化委員会が行う事業所への苦情解決体制等に関する訪問相談活動等を通じ把握している現状として、解決責任者と受付担当者を兼務としている事業所も少なくなく、利用者やその家族等からの苦情等を受け付け、適切な対応を組織的に行っていく上においては、それぞれが異なる職務として役割分化していくことが求められます。

## 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）

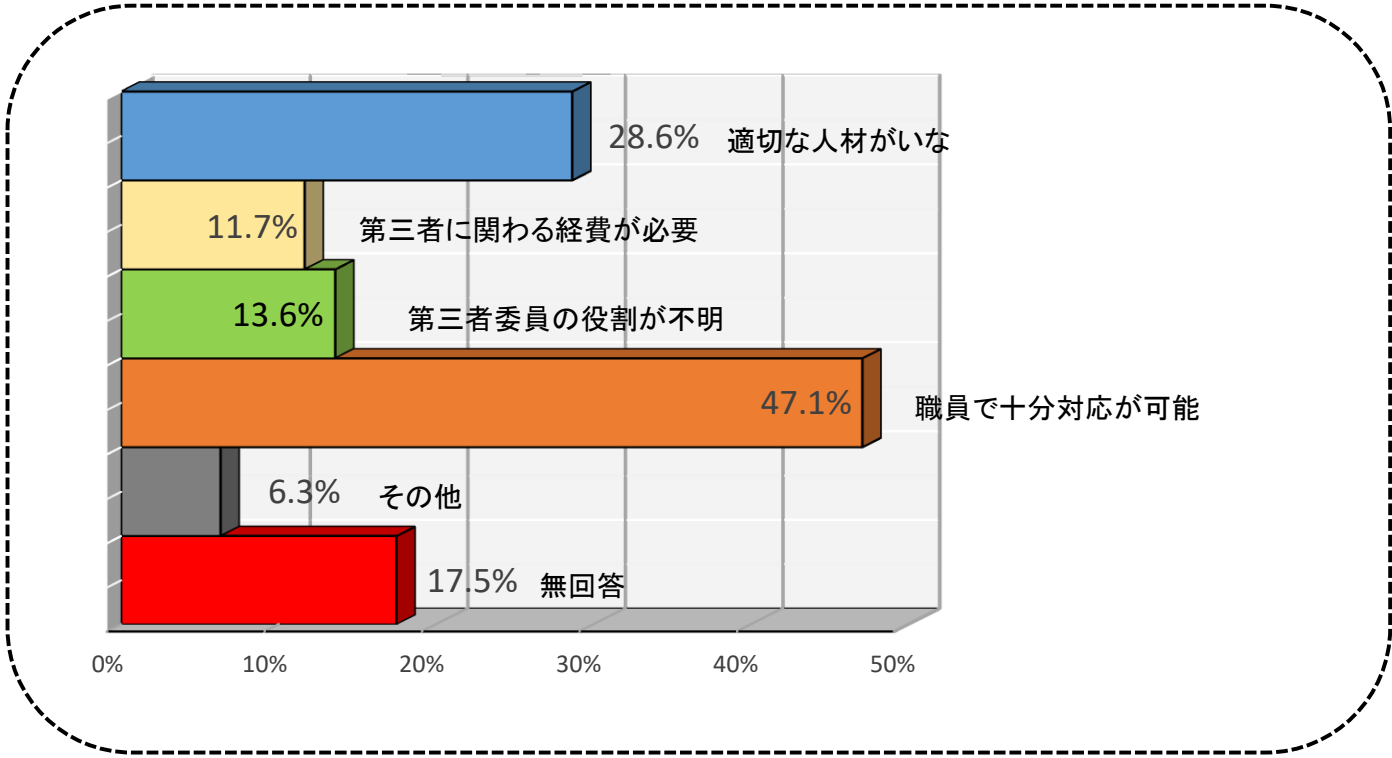
	経営区分			対象区分別				合計	
	社会福祉法人	行政	その他	児童	高齢者	障害者	その他	平成30年度	平成28年度
設置している	479	100	167	221	404	119	2	746	788
	99.0%	98.0%	45.5%	98.7%	72.0%	71.7%	100.0%	78.3%	79.8%
1人	91	13	65	44	100	25	0	169	146
	19.0%	13.0%	38.9%	19.9%	24.8%	21.0%	0.0%	22.7%	18.5%
2人	263	63	42	135	180	52	1	368	426
	54.9%	63.0%	25.1%	61.1%	44.6%	43.7%	50.0%	49.3%	54.1%
3人	87	22	41	37	78	34	1	150	156
	18.2%	22.0%	24.6%	16.7%	19.3%	28.6%	50.0%	20.1%	19.8%
その他	38	2	18	5	45	8	0	58	58
	7.9%	2.0%	10.8%	2.3%	11.1%	6.7%	0.0%	7.8%	7.4%
無回答	0	0	1	0	1	0	0	1	2
	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.3%
設置していない	5	2	199	3	156	47	0	206	191
	1.0%	2.0%	54.2%	1.3%	27.8%	28.3%	0.0%	21.6%	19.4%
適切な人材がないため	1	0	58	0	53	6	0	59	51
	20.0%	0.0%	29.1%	0.0%	34.0%	12.8%		28.6%	26.7%
第三者に関わる経費が必要なため	1	1	22	1	16	7	0	24	16
	20.0%	50.0%	11.1%	33.3%	10.3%	14.9%		11.7%	8.4%
第三者委員の役割が不明確なため	1	0	27	0	22	6	0	28	17
	20.0%	0.0%	13.6%	0.0%	14.1%	12.8%		13.6%	8.9%
職員で十分対応が可能のため	2	0	95	1	69	27	0	97	85
	40.0%	0.0%	47.7%	33.3%	44.2%	57.4%		47.1%	44.5%
その他	1	0	12	1	10	2	0	13	23
	20.0%	0.0%	6.0%	33.3%	6.4%	4.3%		6.3%	12.0%
無回答	0	1	40	0	29	12	0	41	37
	0.0%	50.0%	20.1%	0.0%	18.6%	25.5%		19.9%	19.4%
無回答	0	0	1	0	1	0	0	1	8
	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.8%
回答事業所数	484	102	367	224	561	166	2	953	987



第三者委員人数の平均 2.2人

<内訳> 1人:169件 2人:368件 3人:150件 4人:39件 5人:13件 6人:3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28年度)より1ポイント下落しており概ね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(98.0%)と高い整備状況となっていますが、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にあつては、45.5%と低迷しています。利用者の異なる事業所区分にあつては、児童福祉(98.7%)・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(72.3%)・障害者福祉事業所(70.7%)にあつては、7割に留まっている状況にあります。これは、介護保険制度の創設以降、従来の社会福祉法人・行政以外の多様な事業主体が参入する中で、十分この仕組みが浸透していないことの現れであり、今後もこれら第三者委員の整備が進んでいない法人・事業所における設置促進が課題となっています。なお、第三者委員の設置数を見ると、49.3%の事業所が「2人」で、次に「3人(20.1%)」「1人(22.7%)」と続き、69.4%の法人(事業所)で複数の第三者委員が設置されています。



「未設置の理由」

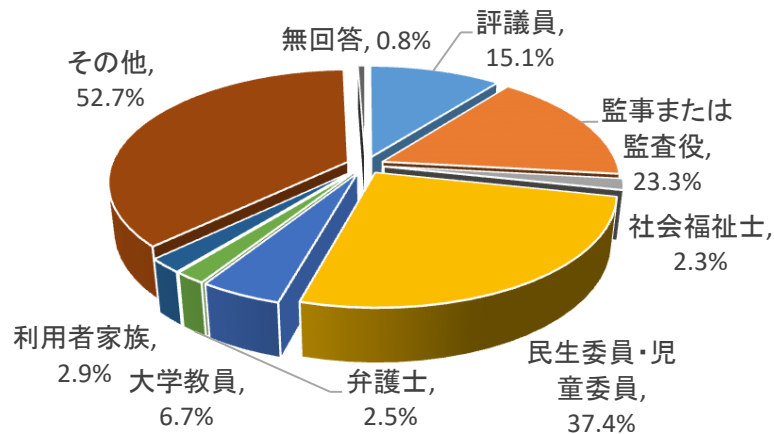
- <内訳> 適切な人材がいな: 59件    第三者委員に係わる経費が必用なため: 24件
- 第三者委員の役割が不明確なため: 28件    職員で十分対応が可能なため: 97件
- ◎運営推進委員が対応している: 2件    ◎相応する委員会が本体にある: 2件    ◎今後検討している: 1件
- ◎組織上困難: 1件    ◎かつて設置していたが断られて以来未設置: 1件
- ◎支援する会があり、会員にさまざまな分野の方がいて、随時、報告、相談を行っているため: 1件
- ◎全般についてのスーパーバイザーがいるため: 1件    ◎委員会で対応できているため: 1件
- ◎必要がある場合は月二回の法人会議で検討する事になっている: 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(47.7%)、事業所区分(高齢者44.2%)、(障害者57.4%)ともに多くなっています。これら法人、事業所に対する第三者委員の設置の意義について、さらなる啓発が必要です。



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	平成30年度	平成28年度
評議員	106 22.1%	0 0.0%	7 4.2%	20 9.0%	67 16.6%	26 21.8%	0 0.0%	113 15.1%	117 14.8%
監事または監査役	154 32.2%	0 0.0%	20 12.0%	34 15.4%	102 25.2%	38 31.9%	0 0.0%	174 23.3%	239 30.3%
社会福祉士	6 1.3%	0 0.0%	11 6.6%	3 1.4%	10 2.5%	4 3.4%	0 0.0%	17 2.3%	17 2.2%
民生委員・児童委員	145 30.3%	95 95.0%	39 23.4%	140 63.3%	122 30.2%	17 14.3%	0 0.0%	279 37.4%	313 39.7%
大学教員	22 4.6%	3 3.0%	25 15.0%	6 2.7%	29 7.2%	14 11.8%	1 50.0%	50 6.7%	50 6.3%
弁護士	12 2.5%	0 0.0%	7 4.2%	2 0.9%	11 2.7%	6 5.0%	0 0.0%	19 2.5%	30 3.8%
利用者家族	5 1.0%	0 0.0%	17 10.2%	0 0.0%	19 4.7%	3 2.5%	0 0.0%	22 2.9%	29 3.7%
その他	263 54.9%	18 18.0%	112 67.1%	73 33.0%	249 61.6%	69 58.0%	2 100.0%	393 52.7%	404 51.3%
無回答	2 0.4%	0 0.0%	4 2.4%	1 0.5%	4 1.0%	1 0.8%	0 0.0%	6 0.8%	5 0.6%
『設置している』回答事業所数	479	100	167	221	404	119	2	746	788



「その他」の内訳

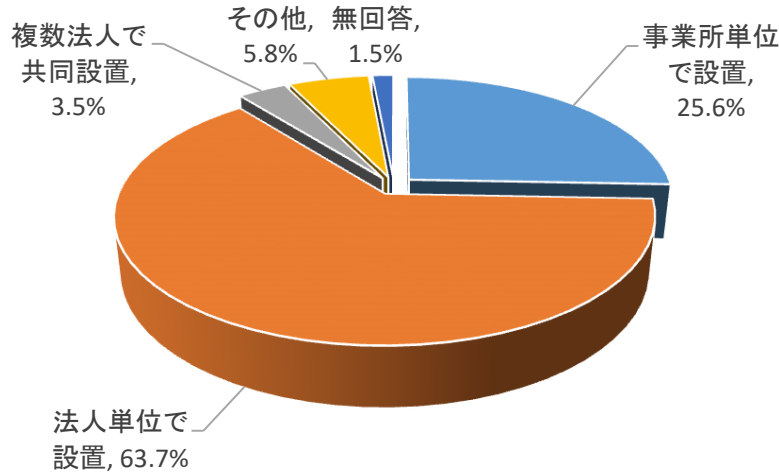
学識・有識者(107人)／NPO・一般(66人)／現及び元医療関係者(57人)／現及び元教職(37人)／現及び元区長自治会関係(35人)／会社役員等(33人)／現及び元児童・民生(33人)／現及び元公民館館長等(28人)／社協・福祉関係(28人)／司法・行政書士(27人)／社会保険労務士(24人)／現及び元保育(16人)／現及び元人権擁護委員(15人)／僧侶・住職(14人)／現及び元議会議員(13人)／現及び元保護司(11人)／臨床心理士等(10人)／税理士・会計士(8人)／地域推進協議会委員(5人)／現及び元行政職員(4人)／警察関係(3人)

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「監事または監査役」となっています。「その他」の内訳では「医師等医療関係者」「NPO・一般」や「学識経験者・有識者」が多くなっています。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・その他にあっては「その他」が多く、行政においては「民生委員・児童委員」が多い傾向が見受けられました。いずれにせよ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	平成30年度	平成28年度
事業所単位で設置	95	50	46	103	66	20	2	191	174
	19.8%	50.0%	27.5%	46.6%	16.3%	16.8%	100.0%	25.6%	22.1%
法人単位で設置	376	4	95	70	309	96	0	475	536
	78.5%	4.0%	56.9%	31.7%	76.5%	80.7%	0.0%	63.7%	68.0%
複数法人で共同設置	2	1	23	1	22	3	0	26	19
	0.4%	1.0%	13.8%	0.5%	5.4%	2.5%	0.0%	3.5%	2.4%
その他	1	41	1	41	2	0	0	43	49
	0.2%	41.0%	0.6%	18.6%	0.5%	0.0%	0.0%	5.8%	6.2%
無回答	5	4	2	6	5	0	0	11	10
	1.0%	4.0%	1.2%	2.7%	1.2%	0.0%	0.0%	1.5%	1.3%
『設置している』回答事業所数	479	100	167	221	404	119	2	746	788



#### 「その他」の内訳

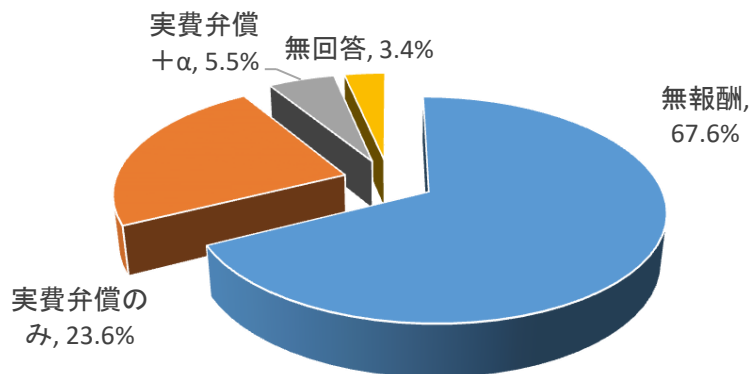
市や町で共同設置(33件)／同じ地区内の事業所で設置(4件)／併設事業所で共同設置(2件)

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、まず経営区分の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。また、事業所区分で見ると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	平成30年度	平成28年度
無報酬	313	74	117	176	253	73	2	504	555
	65.3%	74.0%	70.1%	79.6%	62.6%	61.3%	100.0%	67.6%	70.4%
実費弁償のみ	124	12	40	27	108	41	0	176	166
	25.9%	12.0%	24.0%	12.2%	26.7%	34.5%	0.0%	23.6%	21.1%
実費弁償+α	33	2	6	3	34	4	0	41	44
	6.9%	2.0%	3.6%	1.4%	8.4%	3.4%	0.0%	5.5%	5.6%
無回答	9	12	4	15	9	1	0	25	23
	1.9%	12.0%	2.4%	6.8%	2.2%	0.8%	0.0%	3.4%	2.9%
『設置している』回答事業所数	479	100	167	221	404	119	2	746	788



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

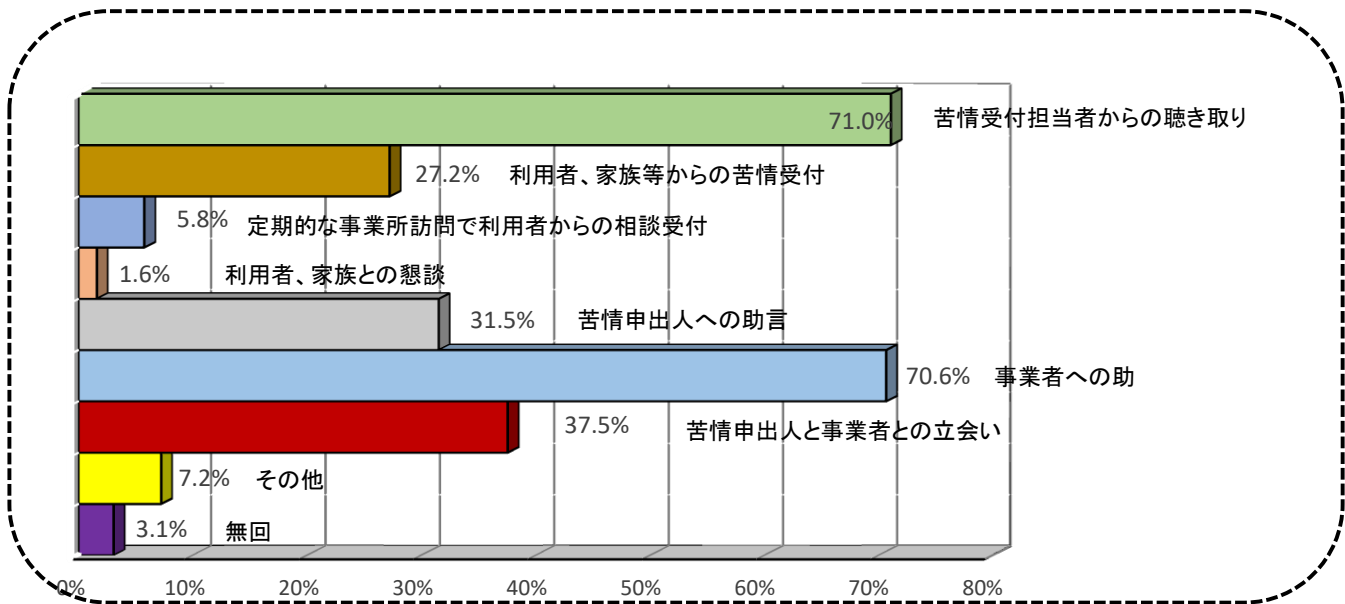
年額...120,000円(1件)／33,333円(6件)／30,000円(1件)／2,500円(1件)／無回答(1件)

月額...50,000円(1件)／20,000円(1件)／3,000円(1件)／1,500円(1件)

日額...10,000円(17件)／3,200円(6件)／3,000円(2件)／無回答(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	平成30年度	平成28年度
苦情受付担当者からの聴き取り	360	70	100	163	287	78	2	530	533
	75.2%	70.0%	59.9%	73.8%	71.0%	65.5%	100.0%	71.0%	67.6%
利用者、家族等からの苦情受付	110	31	62	54	116	31	2	203	211
	23.0%	31.0%	37.1%	24.4%	28.7%	26.1%	100.0%	27.2%	26.8%
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	22	10	11	18	25	0	0	43	36
	4.6%	10.0%	6.6%	8.1%	6.2%	0.0%	0.0%	5.8%	4.6%
利用者、家族との懇談会	2	4	6	4	6	2	0	12	10
	0.4%	4.0%	3.6%	1.8%	1.5%	1.7%	0.0%	1.6%	1.3%
苦情申出人への助言	131	53	51	80	119	35	1	235	242
	27.3%	53.0%	30.5%	36.2%	29.5%	29.4%	50.0%	31.5%	30.7%
事業者への助言	338	67	122	141	309	75	2	527	580
	70.6%	67.0%	73.1%	63.8%	76.5%	63.0%	100.0%	70.6%	73.6%
苦情申出人と事業者との立会い	172	57	51	88	146	44	2	280	261
	35.9%	57.0%	30.5%	39.8%	36.1%	37.0%	100.0%	37.5%	33.1%
その他	25	10	19	18	27	9	0	54	72
	5.2%	10.0%	11.4%	8.1%	6.7%	7.6%	0.0%	7.2%	9.1%
無回答	10	7	6	12	9	2	0	23	13
	2.1%	7.0%	3.6%	5.4%	2.2%	1.7%	0.0%	3.1%	1.6%
『設置している』回答事業所数	479	100	167	221	404	119	2	746	788

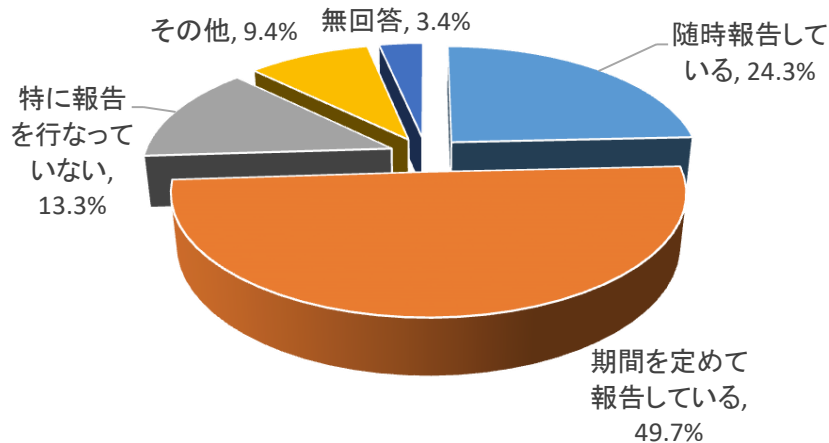


第三者委員には、事業所、利用者双方からの相談に応え適切な助言を行うほか、双方の苦情解決の立会い等、中立公正な立場での職務遂行が求められます。第三者委員を設置している法人では「苦情受付担当者からの聞き取り」「事業者への助言」などが主な第三者委員の活動内容となっています。一方、経営区分で見ると行政では「苦情申出人への助言」「苦情申出人と事業所との立会い」の割合がほかに比べ高く、苦情解決に向け利用者と接する機会が多いことがうかがえます。

## 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	平成30年度	平成28年度
随時報告している	114	21	46	52	99	29	1	181	185
	23.8%	21.0%	27.5%	23.5%	24.5%	24.4%	50.0%	24.3%	23.5%
期間を定めて報告している	262	41	68	101	212	58	0	371	450
	54.7%	41.0%	40.7%	45.7%	52.5%	48.7%	0.0%	49.7%	57.1%
特に報告を行っていない	50	19	30	32	48	19	0	99	68
	10.4%	19.0%	18.0%	14.5%	11.9%	16.0%	0.0%	13.3%	8.6%
その他	43	13	14	24	33	12	1	70	68
	9.0%	13.0%	8.4%	10.9%	8.2%	10.1%	50.0%	9.4%	8.6%
無回答	10	6	9	12	12	1	0	25	17
	2.1%	6.0%	5.4%	5.4%	3.0%	0.8%	0.0%	3.4%	2.2%
『設置している』回答事業所数	479	100	167	221	404	119	2	746	788



### 「期間を定めて報告」の頻度

概ね1か月ごと(22件)／概ね2か月ごと(18件)／概ね3か月ごと(39件)／概ね4か月ごと(14件)  
概ね6か月ごと(162件)／概ね11か月ごと(1件)／概ね12か月ごと(84件)／概ね24か月ごと(1件)

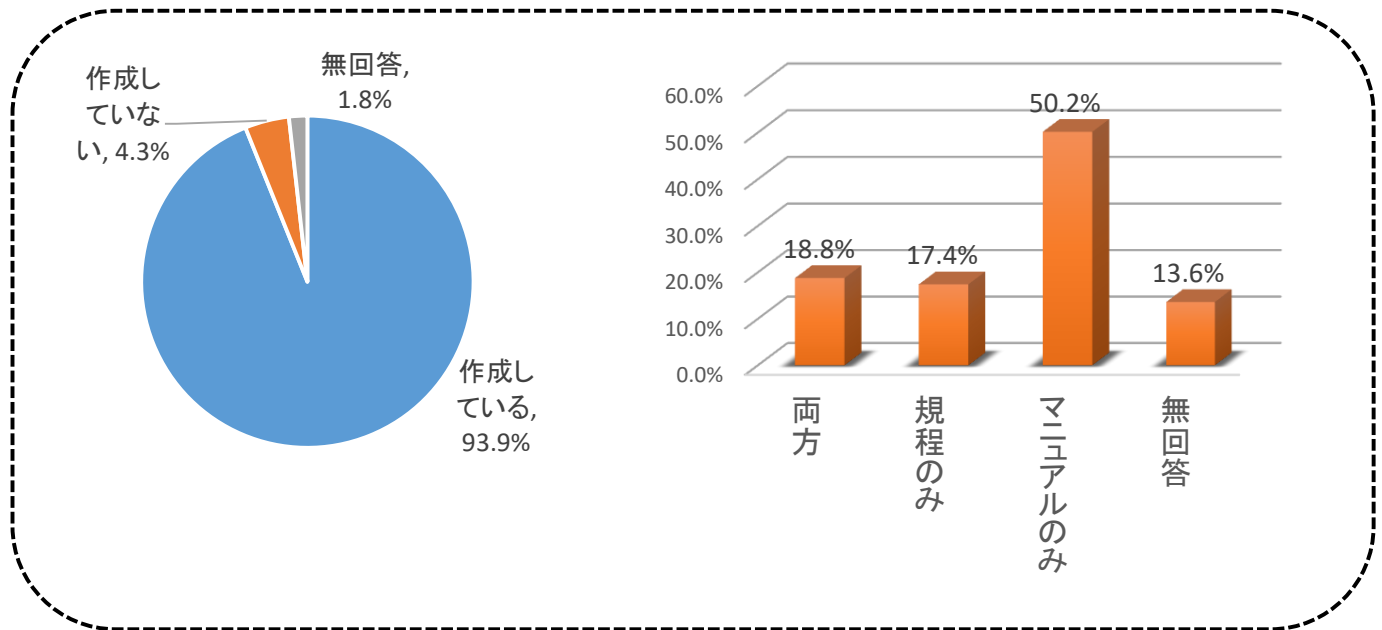
苦情解決結果等の第三者委員への報告について、経営区分の各法人等とも概ね6割以上が「随時」または「定期的」に報告していますが、一方で社会福祉法人以外の主体が経営する事業所においては、社会福祉法人が経営する事業所に比べ、「特に報告を行っていない」という割合が高くなっています。また、事業所区分のすべての事業所では概ね7割が「随時」または「定期的」に報告していますが、他方で障害福祉事業所においては、他の事業所区分に比べ「特に報告を行っていない」という割合が高くなっています。事業所にはサービスの質を高め、運営の適正化を図る観点から、利用者等からの苦情受付、解決結果等の報告を第三者委員に適宜適切に報告、相談することが求められます。

### 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	平成30年度	平成28年度
作成している	468	90	337	203	536	154	2	895	927
	96.7%	88.2%	91.8%	90.6%	95.5%	92.8%	100.0%	93.9%	93.9%
両方	111	6	51	23	112	32	1	168	187
	23.7%	6.7%	15.1%	11.3%	20.9%	20.8%	50.0%	18.8%	20.2%
規程のみ	98	16	42	42	88	25	1	156	160
	20.9%	17.8%	12.5%	20.7%	16.4%	16.2%	50.0%	17.4%	17.3%
マニュアルのみ	195	46	208	90	272	87	0	449	382
	41.7%	51.1%	61.7%	44.3%	50.7%	56.5%	0.0%	50.2%	41.2%
無回答	64	22	36	48	64	10	0	122	198
	13.7%	24.4%	10.7%	23.6%	11.9%	6.5%	0.0%	13.6%	21.4%
作成していない	10	9	22	16	14	11	0	41	40
	2.1%	8.8%	6.0%	7.1%	2.5%	6.6%	0.0%	4.3%	4.1%
無回答	6	3	8	5	11	1	0	17	20
	1.2%	2.9%	2.2%	2.2%	2.0%	0.6%	0.0%	1.8%	2.0%
回答事業所数	484	102	367	224	561	166	2	953	987

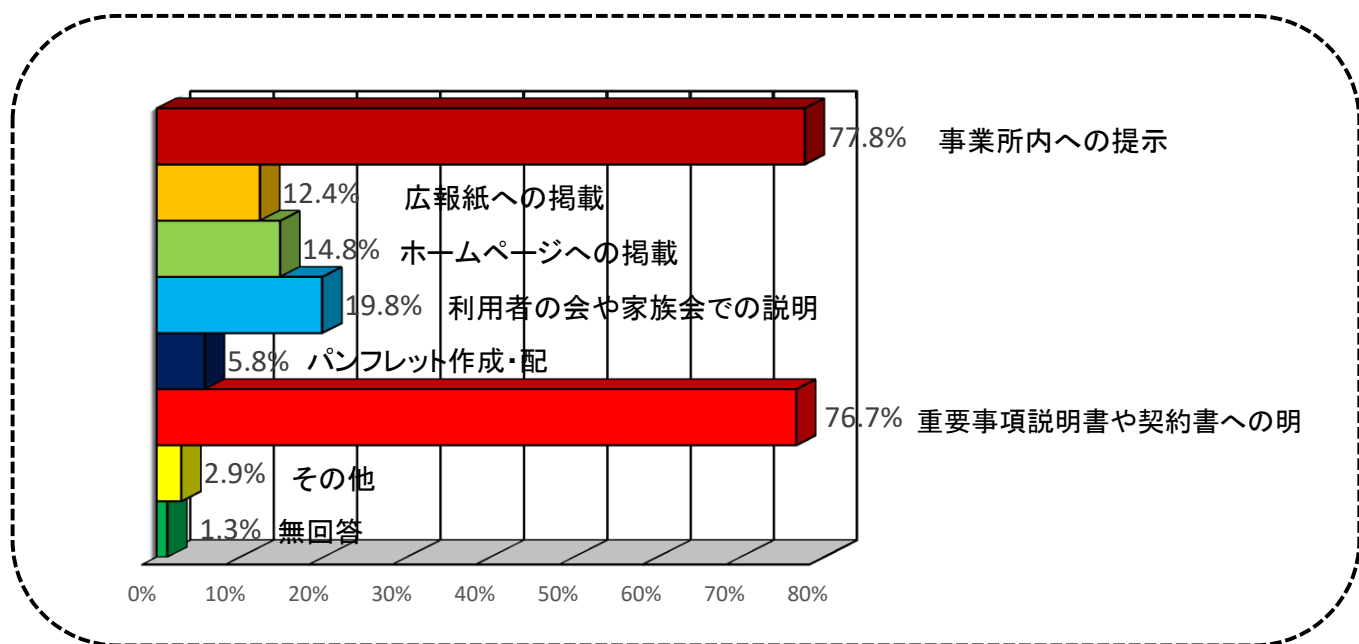


利用者、家族等からの苦情等に適切かつ円滑に対応する上で、法人または事業所単位で苦情等に対する体制、手続き等の仕組みをルール(規程)として整備し、これに基づく記録等諸様式のほか手順に従い適切に対応することが望まれます。本調査の結果では、概ね9割が規程またはマニュアルのいずれかを作成していますが、その両方を作成している割合は全体の概ね2割程度とかなり低い状況となっています。また、行政が経営する事業所の概ね1割がいずれも作成していない状況となっています。このことから、県内事業所にあつてはマニュアルの前提(根拠)となる規程(関連諸様式含む)の整備が求められます。また、現在インターネットを通じて他事業所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



ii 苦情解決の仕組みの周知方法(※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	平成30年度	平成28年度
事業所内への提示	412	87	242	187	429	123	2	741	765
	85.1%	85.3%	65.9%	83.5%	76.5%	74.1%	100.0%	77.8%	77.5%
広報紙への掲載	108	3	7	29	74	15	0	118	113
	22.3%	2.9%	1.9%	12.9%	13.2%	9.0%	0.0%	12.4%	11.4%
ホームページへの掲載	111	0	30	26	89	26	0	141	151
	22.9%	0.0%	8.2%	11.6%	15.9%	15.7%	0.0%	14.8%	15.3%
利用者の会や家族会での説明	100	37	52	97	76	15	1	189	187
	20.7%	36.3%	14.2%	43.3%	13.5%	9.0%	50.0%	19.8%	18.9%
パンフレット作成・配布	37	9	9	31	18	6	0	55	82
	7.6%	8.8%	2.5%	13.8%	3.2%	3.6%	0.0%	5.8%	8.3%
重要事項説明書や契約書への明記	372	25	334	62	514	155	0	731	771
	76.9%	24.5%	91.0%	27.7%	91.6%	93.4%	0.0%	76.7%	78.1%
その他	10	9	9	17	11	0	0	28	26
	2.1%	8.8%	2.5%	7.6%	2.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.6%
無回答	5	3	4	5	6	1	0	12	5
	1.0%	2.9%	1.1%	2.2%	1.1%	0.6%	0.0%	1.3%	0.5%
回答事業所数	484	102	367	224	561	166	2	953	987



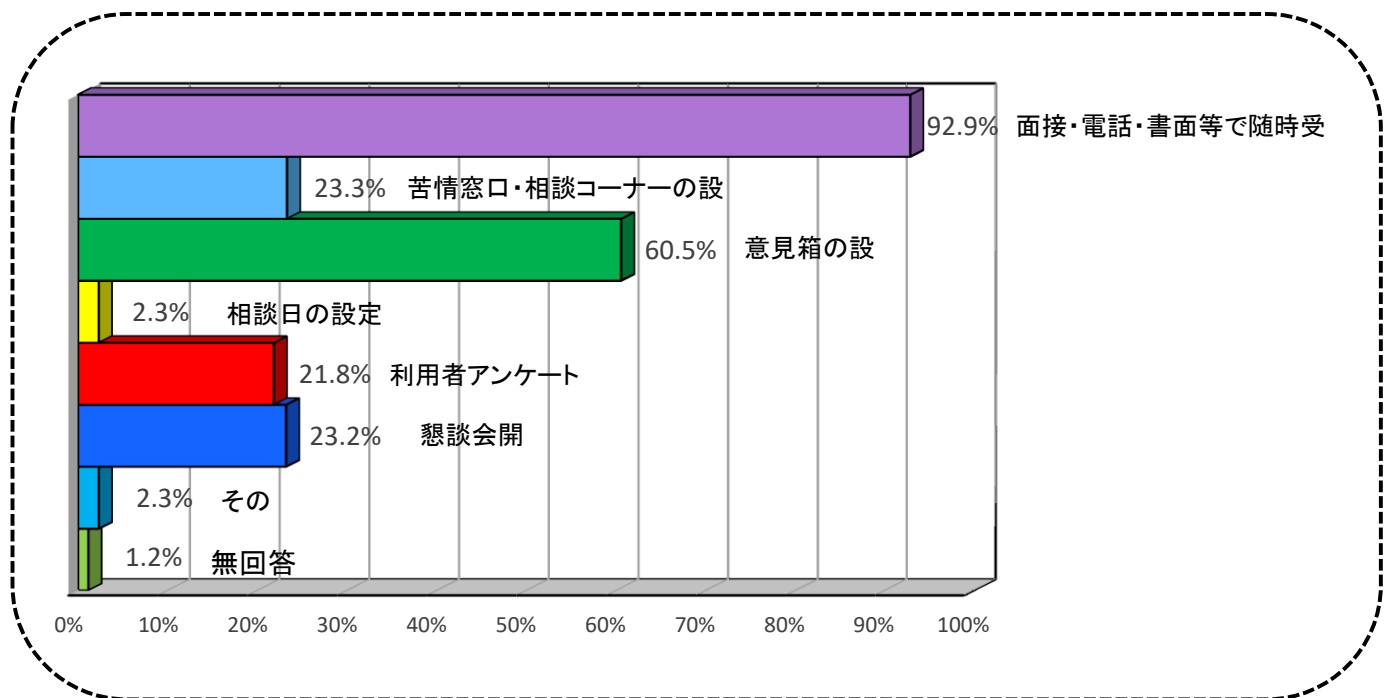
「その他」の内訳

園だよりやしおり、パンフレット等への掲載(10件)／運営推進会議(7件)／入所時に説明(3件)  
 文書で周知(1件)／保護者会総会(1件)／ファイルに入れて公開(1件)／本人にのみの説明(1件)  
 周知を行っていない(1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)掲示や利用に際し使用する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仕組みについてそれぞれの法人・事業所で様々な工夫をしていますが、何より重要なことは、苦情等を言いやすい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。

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	平成30年度	平成28年度
面接・電話・書面等で随時受付	459	88	338	199	529	155	2	885	898
	94.8%	86.3%	92.1%	88.8%	94.3%	93.4%	100.0%	92.9%	91.0%
苦情窓口・相談コーナーの設置	117	21	84	41	137	44	0	222	223
	24.2%	20.6%	22.9%	18.3%	24.4%	26.5%	0.0%	23.3%	22.6%
意見箱の設置	346	87	144	184	318	73	2	577	570
	71.5%	85.3%	39.2%	82.1%	56.7%	44.0%	100.0%	60.5%	57.8%
相談日の設定	8	1	13	4	6	11	1	22	29
	1.7%	1.0%	3.5%	1.8%	1.1%	6.6%	50.0%	2.3%	2.9%
利用者アンケート	86	31	91	69	127	11	1	208	207
	17.8%	30.4%	24.8%	30.8%	22.6%	6.6%	50.0%	21.8%	21.0%
懇談会開催	112	48	61	90	108	23	0	221	237
	23.1%	47.1%	16.6%	40.2%	19.3%	13.9%	0.0%	23.2%	24.0%
その他	12	0	10	2	12	8	0	22	38
	2.5%	0.0%	2.7%	0.9%	2.1%	4.8%	0.0%	2.3%	3.9%
無回答	4	2	5	3	6	2	0	11	9
	0.8%	2.0%	1.4%	1.3%	1.1%	1.2%	0.0%	1.2%	0.9%
回答事業所数	484	102	367	224	561	166	2	953	987



「その他」の内訳

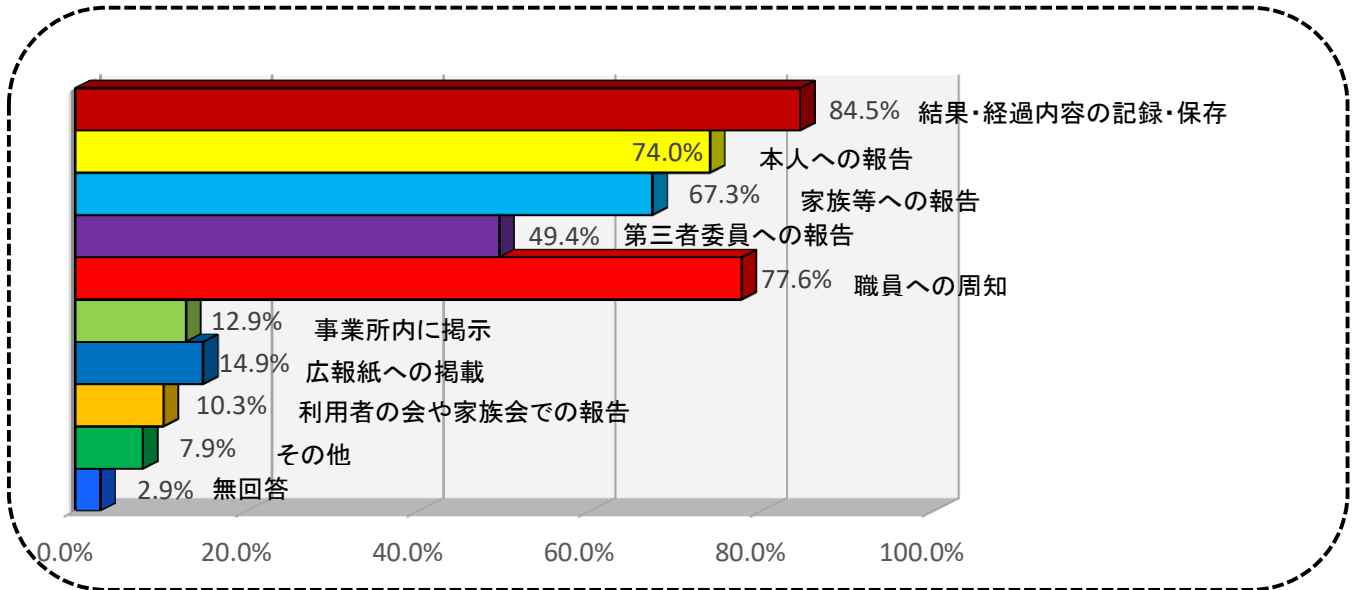
訪問時やカンファレンス時に／意見用紙の配布や連絡ノートの活用／園だよりで常時受け付けていることを周知／座談会や役員会等で／家族・地域向けアンケート／利用者主体での委員会／家族交流会／送迎時の声かけ／苦情のファイルの作成／モニタリング時に評価確認／直接担当者に／利用者との面接時

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による割合が高くなっていますが、利用者アンケートを実施している事業所は必ずしも多くはありません。福祉サービスが利用者と事業所の対等な関係で利用し提供する現在の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/回答事業者数)

	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	平成30年度	平成28年度
結果・経過内容の記録・保存	430	81	294	183	475	145	2	805	851
	88.8%	79.4%	80.1%	81.7%	84.7%	87.3%	100.0%	84.5%	86.2%
本人への報告	354	74	277	145	427	131	2	705	735
	73.1%	72.5%	75.5%	64.7%	76.1%	78.9%	100.0%	74.0%	74.5%
家族等への報告	323	41	277	93	436	111	1	641	711
	66.7%	40.2%	75.5%	41.5%	77.7%	66.9%	50.0%	67.3%	72.0%
第三者委員への報告	328	56	87	137	252	80	2	471	508
	67.8%	54.9%	23.7%	61.2%	44.9%	48.2%	100.0%	49.4%	51.5%
職員への周知	380	82	278	178	437	123	2	740	733
	78.5%	80.4%	75.7%	79.5%	77.9%	74.1%	100.0%	77.6%	74.3%
事業所内に掲示	77	10	36	22	90	11	0	123	146
	15.9%	9.8%	9.8%	9.8%	16.0%	6.6%	0.0%	12.9%	14.8%
広報紙への掲載	121	8	13	32	98	12	0	142	133
	25.0%	7.8%	3.5%	14.3%	17.5%	7.2%	0.0%	14.9%	13.5%
利用者の会や家族会での報告	48	15	35	32	62	4	0	98	118
	9.9%	14.7%	9.5%	14.3%	11.1%	2.4%	0.0%	10.3%	12.0%
その他	40	5	30	13	52	10	0	75	76
	8.3%	4.9%	8.2%	5.8%	9.3%	6.0%	0.0%	7.9%	7.7%
無回答	7	5	16	8	15	5	0	28	23
	1.4%	4.9%	4.4%	3.6%	2.7%	3.0%	0.0%	2.9%	2.3%
回答事業者数	484	102	367	224	561	166	2	953	987



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8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」に対し報告しています。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るとは言えません。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発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みが望まれます。

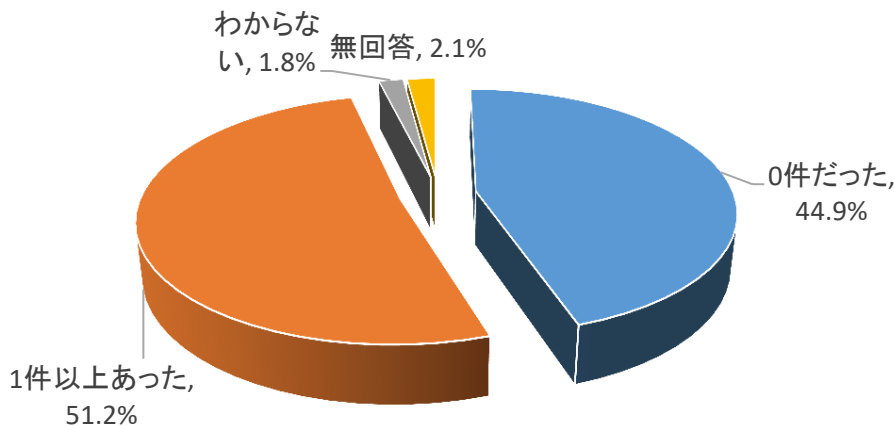
結果・経過内容の記録・保存 すべてのケース72.8%、重要なケース15.7%、無回答11.6%  
 本人への報告 口頭で84.0%、書面で26.1%、その他1.7%、無回答7.9%  
 家族等への報告 口頭で83.0%、書面で30.7%、その他1.2%、無回答7.8%  
 「その他」の内訳  
 運営推進会議、評議員会、決算総会、理事会、役員会での報告/ホームページに掲載/事業報告書に掲載/事業所間で共有/苦情なし/利用者との懇談会/委員会を設け、報告書により検討し周知/委員会開催/アンケートへの返答/専用ファイルの回覧/CMへ

## IV 苦情受付・対応状況

### i 平成29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	平成30年度	平成28年度
0件だった	201	59	168	99	231	96	2	428	440
	41.5%	57.8%	45.8%	44.2%	41.2%	57.8%	100.0%	44.9%	44.6%
1件以上あった	277	37	174	117	309	62	0	488	516
	57.2%	36.3%	47.4%	52.2%	55.1%	37.3%	0.0%	51.2%	52.3%
わからない	2	1	14	1	11	5	0	17	9
	0.4%	1.0%	3.8%	0.4%	2.0%	3.0%	0.0%	1.8%	0.9%
無回答	4	5	11	7	10	3	0	20	22
	0.8%	4.9%	3.0%	3.1%	1.8%	1.8%	0.0%	2.1%	2.2%
（合計苦情件数）	879	78	691	340	1114	194	0	1648	1793
回答事業所数	484	102	367	224	561	166	2	953	987



#### 苦情受付件数

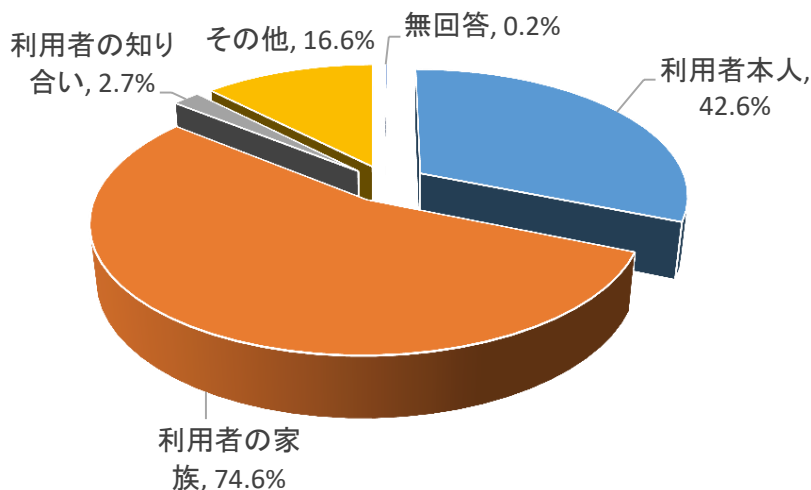
1件	171(35.0%)
2件	114(23.4%)
3件	62(12.7%)
4件	39(8.0%)
5件	23(4.7%)
6～10件	58(11.9%)
11～15件	14(2.9%)
16～20件	2(0.4%)
21～39件	4(0.8%)
40件以上	1(0.2%)

平成29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」事業所は概ね4割で、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状況となっています。「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。今回の結果でも「0件だった」とする事業所が概ね4割を占めますが、苦情を「サービス向上のきっかけ」として捉えれば、少なからず“苦情”は寄せられていると思われます。したがって、事業所には利用者等から寄せられた要望、苦情等を一つひとつ記録し、サービスの向上に視点を置き管理・活用することが求められます。

## 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	平成30年度	平成28年度
利用者本人	95	8	105	22	142	44	0	208	236
	34.3%	21.6%	60.3%	18.8%	46.0%	71.0%		42.6%	45.7%
利用者の家族	211	26	127	90	254	20	0	364	365
	76.2%	70.3%	73.0%	76.9%	82.2%	32.3%		74.6%	70.7%
利用者の知り合い	4	3	6	4	9	0	0	13	19
	1.4%	8.1%	3.4%	3.4%	2.9%	0.0%		2.7%	3.7%
その他	45	5	31	15	56	10	0	81	99
	16.2%	13.5%	17.8%	12.8%	18.1%	16.1%		16.6%	19.2%
無回答	0	0	1	0	1	0	0	1	7
	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.3%	0.0%		0.2%	1.4%
『1件以上あった』回答事業所数	277	37	174	117	309	62	0	488	516



### 「その他」の内訳

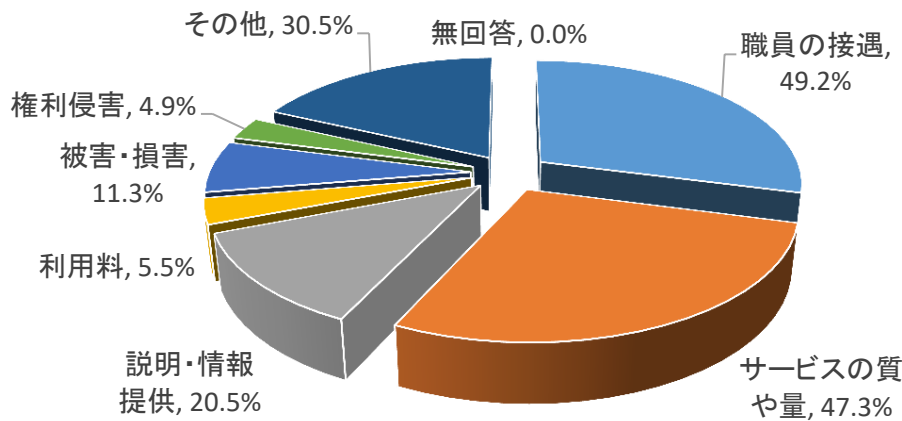
近隣・町内・地域住民／介護支援専門員／匿名／民生委員／農業協同組合支店／施設外先・他部門の職員／主治医／搬送先の医師／訪問看護師／介護サービス事業所責任者／調査員

苦情申出人の多くは「利用者本人(42.6%)」「利用者の家族(74.6%)」であり、特に障害者福祉事業所では他に比べ「利用者本人(71.0%)」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(82.2%)」が最も多く、次いで「その他(18.1%)」となつており、「その他」にはケアマネ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	平成30年度	平成28年度
職員の接遇	140 50.5%	15 40.5%	85 48.9%	62 53.0%	149 48.2%	29 46.8%	0	240 49.2%	248 48.1%
サービスの質や量	120 43.3%	8 21.6%	103 59.2%	34 29.1%	181 58.6%	16 25.8%	0	231 47.3%	258 50.0%
説明・情報提供	55 19.9%	7 18.9%	38 21.8%	27 23.1%	64 20.7%	9 14.5%	0	100 20.5%	73 14.1%
利用料	13 4.7%	1 2.7%	13 7.5%	4 3.4%	20 6.5%	3 4.8%	0	27 5.5%	31 6.0%
被害・損害	28 10.1%	5 13.5%	22 12.6%	11 9.4%	35 11.3%	9 14.5%	0	55 11.3%	71 13.8%
権利侵害	16 5.8%	0 0.0%	8 4.6%	5 4.3%	12 3.9%	7 11.3%	0	24 4.9%	20 3.9%
その他	93 33.6%	13 35.1%	43 24.7%	42 35.9%	83 26.9%	24 38.7%	0	149 30.5%	165 32.0%
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%	6 1.2%
『1件以上あった』回答事業所数	277	37	174	117	309	62	0	488	516



#### 「その他」の内訳

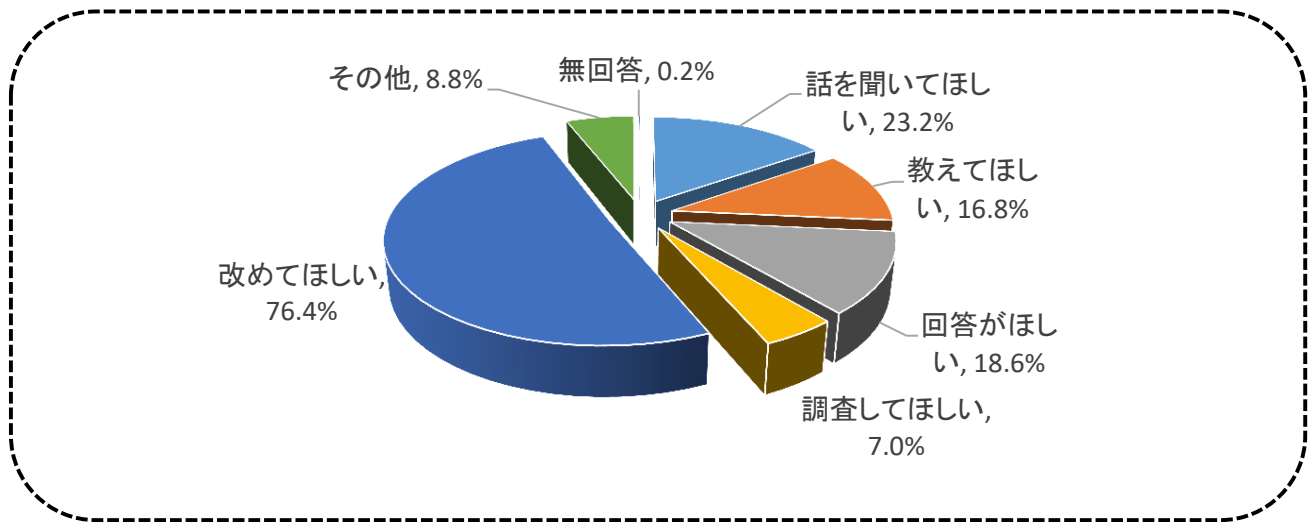
利用者間のトラブル／環境整備について／運転マナー／個人情報に関すること／駐車場や駐車方法について訪問に関すること（訪問忘れなど）／送迎に関すること（遅刻など）／報告・連絡等に関すること  
休憩・休暇・休職に関すること／施設利用に関すること／職員の対応／怪我や病気、事故に関すること

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「サービスの質や量」「職員の接遇」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では「職員の接遇」に関する苦情が、高齢者福祉事業所では「サービスの質や量」に関する苦情が、障害者福祉事業所では「職員の接遇」に関する苦情の割合が高い傾向が特徴として見られます。

#### iv 主要要望

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	平成30年度	平成28年度
話を聞いてほしい	62 22.4%	7 18.9%	44 25.3%	30 25.6%	70 22.7%	13 21.0%	0	113 23.2%	134 26.0%
教えてほしい	53 19.1%	2 5.4%	27 15.5%	26 22.2%	51 16.5%	5 8.1%	0	82 16.8%	84 16.3%
回答がほしい	47 17.0%	7 18.9%	37 21.3%	21 17.9%	61 19.7%	9 14.5%	0	91 18.6%	100 19.4%
調査してほしい	19 6.9%	1 2.7%	14 8.0%	8 6.8%	22 7.1%	4 6.5%	0	34 7.0%	41 7.9%
改めてほしい	223 80.5%	25 67.6%	125 71.8%	86 73.5%	241 78.0%	46 74.2%	0	373 76.4%	380 73.6%
その他	24 8.7%	2 5.4%	17 9.8%	9 7.7%	24 7.8%	10 16.1%	0	43 8.8%	58 11.2%
無回答	0 0.0%	1 2.7%	0 0.0%	1 0.9%	0 0.0%	0 0.0%	0	1 0.2%	5 1.0%
『1件以上あった』回答事業所数	277	37	174	117	309	62	0	488	516

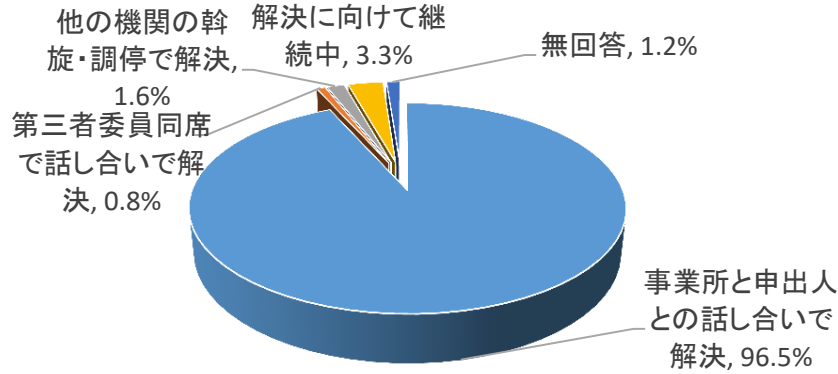


利用者、家族等が事業所に申し出た苦情への主な対応(要望)の7割以上が「改めてほしい」ということであり、経営区分にあっても事業所区分にあってもその割合はほぼ同様となっています。次いで「話を聞いてほしい」「(苦情申出に対する)回答がほしい」という要望が高い傾向にあります。なお、事業所区分で見える特徴として、児童福祉事業所では保護者等の「話を聞いてほしい」「教えてほしい」、高齢者福祉事業所では「改めてほしい」障害者福祉事業所では「話を聞いてほしい」「回答がほしい」という要望が高い傾向にあります。

## 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	平成30年度	平成28年度
事業所と申出人との話し合いで解決	271	35	165	109	301	61	0	471	491
	97.8%	94.6%	94.8%	93.2%	97.4%	98.4%		96.5%	95.2%
第三者委員同席で話し合いで解決	2	0	2	1	2	1	0	4	7
	0.7%	0.0%	1.1%	0.9%	0.6%	1.6%		0.8%	1.4%
他の機関の斡旋・調停で解決	5	1	2	5	3	0	0	8	11
	1.8%	2.7%	1.1%	4.3%	1.0%	0.0%		1.6%	2.1%
解決に向けて継続中	8	0	8	3	10	3	0	16	13
	2.9%	0.0%	4.6%	2.6%	3.2%	4.8%		3.3%	2.5%
無回答	2	2	2	4	2	0	0	6	14
	0.7%	5.4%	1.1%	3.4%	0.6%	0.0%		1.2%	2.7%
『1件以上あった』回答事業所数	277	37	174	117	309	62	0	488	516



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います。このことは苦情解決の流れ上、望ましい結果と言えます。一方で、障害者福祉事業所にあつては、件数こそ少数ですが、「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・申し立て・・・という案件はありませんが、保護者より、疑問や改めてほしい、迷った事柄を電話や連絡帳で知らせて来たことは全て”保護者対応”として受け止め記録に残しています。記録に残すことで、今年こんなことがあったネ・・・と記憶に残り、二度と起こさないよう気をつけたり何故今の対応になったのかその理由がわかったりして職員の共通理解となります。苦情・保護者からのご意見は『宝』だと思います。
- 誤解等も多々あるので真摯に対応することでご理解を得ている。
- 意見箱に入るような苦情はないが、送迎時連絡帳等でご意見をいただくことはある。そのような時は個別に対応し、時には責任者の助言をいただき書面又は口答で解決している。年2回、園評価のアンケートを実施し、意見をいただいた場合は、書面で全世帯に解答を開示している。
- 特になし。過ぎれば苦情を頂けてよかったと思うものの、その時はヒヤリとします。そしてすぐ解決・改善に動きます。
- 保護者からのクレームには、保護者に登園の教育・保育への理解を得る良い機会と考えて、保護者向け説明会、大学の先生をお呼びして講演会などで対応してきた。また登園の保育の質を上げるツールとしても活用してきた。また過剰なサービス要求にも同様にし対応し、場合によっては私共では対応が難しいことを伝えて、転園をお願いするなどの対応も行ってきた。

#### 【高齢者福祉施設】

- ご意見箱も含め、苦情が少なくなっているが、実態は少し違っている様に見える。日頃から様子を見ながら気を付ける様にしている。
- 苦情の受付が一度もなく、暴力等の苦情はない。当事業は小規模のため、みんなの目が行き届いている。
- 家族は「知りたい」との思いが有るため、状態の変化ADLの低下又今後考えられるリスクについて説明し、施設で対応する内容を伝える事で、安心と今後起こりえる事に対しての心の準備を行っている。
- 今後しっかりとすべての案件において明確に記録等を残して参ります。(個々のケースについて利用者様ファイルに対応記録は私共の法人では、各施設家族の会(入居者のご家族入会)を設けていて、その活動・連携はかなり密なものになっています。家族の会、総会において、ご家族の要望等が結構出る場合もあります。そのような場合、出来るだけ丁寧に説明し納得していただいています。又、説明だけでなく、その後の実施について、説明に反しないサービス等の活動で証明していかなければならないと思っています。説明不足による誤解に基づいた苦情が過去にありましたので、そのことを十分理解した上で事前対応していかなければならないと思っています。
- 苦情やご意見の受付を周知しているが、気軽に申し出ただけでない現状です。
- 誠実に接し、信頼関係を構築していくように話し合いに努めています。
- 直接的な苦情としては、お聞きすることはなかったのですが、状況間での訪問時の中で、サービス間の質・量について問われ、話されることがあった。
  - ・昔は何でもしてもらえた(サービス間の諸意識がなくなっていた)。
  - ・時間にゆとりがあった(生活支援の45分や60分じゃ軽いと言われた)。
  - ・気軽に話が出来た(ゆとりがないことで支援内容だけで終わっていた)職員の接客(態度、言葉遣い)に関わる形でもあると受け止め、職員の心得・極意ポイントとして接するよう努めていました。
- ①「法」により社福法人として設置し、解決責任者は法人理事長があたる。②第三者委員は地域の民生委員等の2人が担当していただいている。③法人として両事業所の苦情解決にあたっている。

#### 【障害者福祉施設】

- 苦情が発生する前に、ヘルパーからの情報をよく聞いて、事前に解決できるよう、努力している。
- 苦情解決窓口に至る前の担当職員との信頼関係、風通しの良い施設と利用者保護者との関係づくりに努めています。苦情に至る前の「芽」の段階での対話が大切だと考えます。その上で(幸いうちの法人では、未だ深刻な苦情の実件数はありませんが)苦情解決には当事者同士(当該施設も含めて)だけの話し合いでは公平性や透明性に不安も感じます。第三者の必要性をつよく感じます。
- 1回/月の定例である虐待防止委員会での実態の確認を実施して苦情解決に反映させている。要望等は特になし。

### 要望、課題、困っている事

#### 【児童福祉施設】

- 細かいもの(内容はしっかりと受けとめ、解決しています)が多く件数はわかりません。



- 苦情の具体的解決等の方法を事例を上げて話し合う機会があれば良い。
- 苦情解決のマニュアルについて、どのような形があるのか教えていただきたいです。
- 毎年、保護者からのニーズに対応していますが、保護者の方の個人的な要望や職員を中傷するようなことが時々苦情とはいきませんが、口頭で耳にします。モンスターと言われるような方への接し方はむずかしいものです。個人を責めたりする苦情は避けたかの必要性はあると思っています。何かあったら、市へと通報。市から園へと苦情も来るとのことですが、職員を守るのも私共の役目と思ってます。県や市、保護者との間には含まれます。職員のフォローも必要と日々思っています。
- 苦情と意見の境が分かりにくい部分が今までに何件かある。

#### 【高齢者福祉施設】

- 現在のところ苦情はないが、他施設での苦情があればぜひ内容を紹介してほしい。
- 苦情に関しての事例、ケースを参考に社員の研修資料として学習に生かして行きたいと考えます 報告資料がございましたら参考事例として頂けたらと思います。
- 第三者委員会の構成メンバーについて、どのような方が望ましいのかをお教え下さるとありがたいです。
- 他事業所の苦情解決の実状等、もっと身近に聞ける場所があると有難いです。
- 特殊な苦情ケース等をホームページ等で公表して欲しい。
- 弊社の場合、利用者の要望、依頼事項を即時随時対応していますので苦情という形に発展することがありません。苦情につきましても大小さまざまなものが日常あるかと思われそうですが、早期の解決が次の苦情を生まないのではないかと考えます。(時間が経てばたつほど状況は悪くなっていくのが現状です。)
- 他所の苦情として扱う事例や解決方法等、参考となる情報の公開を希望したい。
- 些細なことでも苦情にとりあげたいと思っているが、なかなか書面にすることができない。随時対応になってしまう。
- 今後、苦情解決について、事業所内で解決困難なケースが出た場合は相談させていただきます。
- 利用者さんや家族からの要望や希望が多くなっています。苦情が多いことは言いやすい事業所でありがたいと思うのですがこんなことまで…？と思うこともあ多々あります。

#### 【障害者福祉施設】

- 当事業所における苦情が事務局に連絡が入った場合は、内容・解決策などを間をおかずに教えて欲しい。苦情解決の研修に行くと、どの様な苦情がでているかや対策などをきくことができるが、できれば事務局に入った内容、それにおける対策などを半年ないし1年に1回、メールや書面にて教えて欲しい。
- 苦情と思われる事実は無いのですが、万が一にも苦情があった場合でも解決できない事実等の場合、相談に心よく乗ってくれれば辛いです。
- 住民等からの苦情の際、非通知、匿名の場合、対応・対処などを申出人に伝える手段がない。そのような場合はどうすべきか。事業所内での改善、周知等で終って良いものなのか。
- 利用者や学校からのいろいろな苦情や意見に真摯に耳を傾け、ていねいに対応をしてすみやかに解決を計っていくことはとても大切な事であると思うが、時には身がたつとも思えるような要望(求)もあり、施設や職員が萎縮してしまい、安心・安全に気を配る余り本来利用者のために行うべき支援がとどこおってしまうことがある。お互いが素直に話し合えばよいと思うが支援者と支援される方は常に対等な立場で話すことができない。
- 利用者のプライベートに関する苦情(相談)にどの程度まで踏み込んで解決してあげるべきか迷うことがある。

### 意見、考え

#### 【児童福祉施設】

- 昨年度は、苦情受付がありませんでした。というのも、対応として、常に子ども達からは意見を吸い上げ、こたえを出すようにしているためだと考えます。ただ保護者の方からの苦情・要望といったことは入所時に軽く説明をする程度であるため、どのように表現していいかと戸惑っている方もいるのかもしれない。もっと話しやすく気軽に意見を出せる、また出して良い場であることを、おりをみて伝えていきたいと考えています。
- お陰様で現在苦情がでておりません。今後も苦情がでないよう心して保育にあたりたいと思っております。
- 苦情を利用者からの意見や要望と前向きにとらえ、よりよい保育園となるよう努力していきたいと思います。
- 園に対する意見、要望など口伝いで聞かされることはたまにあるが、苦情レベルのものがここ数年上がってこないのが良いのか悪いのか…。意見がある場合は、何でも言ってもらえるほうがありがたいと考えています。



- 多様なニーズが求められるようになってきました。とても大変ですがしかし、利用者の一番の利益を考えてあげなければならないと思います。研修会に参加させていただきますと、沢山の情報を知ることになりとても学びが大きく考えさせられることばかりです。今後共よろしくお願い致します。
- 苦情解決の体制が整備されていることは園の運営上大切なことであり、質の向上につながるものとする。利用者の声を広く聞けるように日頃より信頼関係を築き、より良い運営をしていきたいと思う。
- 苦情に関しては、マイナスイメージをもつのではなく、プラス志向で受け止めている。園の体制を見直す機会となったり逆に気付かず、教えていただき、学ぶ機会となったりしている。園も前向きにとらえ、解決に向けて取り組んでいる。苦情の内容もさまざまで、要望・提案・意見はいいとしても、設備上無理なことや独断的な意見等もあり難しいと感じることもある。しかし、このような意見を発する家族や保護者にはそれなりの家庭環境に問題をかかえていることをとらえ、別の角度からの支援体制を考慮していくことも行っている。双方の理解を深めることで、納得して頂けることも結構ある。今後も、じっくりと向かい合い、耳を傾けていきたい。
- 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ことが必要。
- 内容が内容だけにFAXでの回答に少々抵抗がありました。

#### 【高齢者福祉施設】

- 事業開始2年目となり、きちんと整備しなければならないと思いながら、なかなか出来ていない状況です。このアンケートを機に出来ることから始めたいと思います。
- 昨今苦情に迄至らなくても色々な問い合わせをいただいたり、介護サービスの枠を超えてのサービスを求めて来られるようになっていきます。ご説明してもご理解いただけないご家族が増えて来ていることを実感します。事業所も対応策を職員一同が熟知しないといけない状況にあります。
- 印象として・・・「いつもお世話になっているから遠慮して言わない」や、「苦情を言うと、登録を打ち切られるのでは」と心配している様子があります。
- 基本的に、全てオープンにし、隠ぺいすることなく、解決し、以降同じ事が起こらないようにしたいと考えています。労働力不足、技量や容量不足から、日々の対応に追われがちになります。職員の確保と教育が急務となっています。苦情の具体的な事例、解決事例等、研修で示して、学習したいと思います。県内の報告書等、ありましたらいただきたいです。
- 第三者委員に関しては、本社での回答になりますので分かる範囲で回答させていただきました。
- 意見：小規模事業所の運営委員会と苦情委員会との性格（同一的もあると思う）について、別だてて設置してあると理解すればよいでしょうか。

#### 【障害者福祉施設】

- 苦情はないが、同法人内別事業所においては、現に苦情の電話なりがあった。その都度本人や家族には当所の対応や当所の職員の対応が不十分であったりした場合は遠慮なく福井県運営適正化委員会に申出ていただいても良いし、直接申出るのが躊躇される場合は、当初から繋げさせてもらうことも併せて必ず伝えております。現在のところ全て解決いたしております。次に苦情解決の第三者委員と運営評価の第三者評価調査者は関係ないと思いますが、第三者としての高い資質は双方に求められるものであり、かつ多角的な見識がなければならないと思います。それ故、福祉市場のみならず社会の変動等キャッチ出来なければなりません。福井県内の事情だけでなく全国的にみても第三者評価委員は限られており、事業所設置の第三者評価委員はほとんど皆無の状況であります。現況下の第三者委員が真に評価したり解決出来る有様はいかがなものでしょうか？
- 行々、苦情解決規程や苦情解決マニュアルの用意が必要と感じました。今回のような調査は、そのきっかけになりありがたいです。苦情解決結果の共有は、職員が少数のため円滑にできておりますが、多数になった時の共有方法や規定の作成が必要になる日に備えなければいけないと感じております。
- 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とって、利用及び保護者とゆっくりと話し合いを持つ事が大切であると思う。

# 調査項目ごと集計結果一覧(平成28年度(前回)結果との比較)

## 回答事業所の内訳 経営主体

※比率:回答数/回答事業所数

項目	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
A. 社会福祉法人	484	50.8%	521	52.8%
B. 行政	102	10.7%	101	10.2%
C. 公益(一般)財(社)団法人	20	2.1%	22	2.2%
D. 医療法人	53	5.6%	52	5.3%
E. 特定非営利活動法人	39	4.1%	40	4.1%
F. 農協	7	0.7%	8	0.8%
G. 生協	30	3.1%	28	2.8%
H. 営利法人(株式、有限等)	206	21.6%	211	21.4%
I. その他	12	1.3%	4	0.4%
合計	953	100.0%	987	100.0%

## 対象種別

項目	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
a. 児童	224	23.5%	200	20.3%
b. 高齢者	561	58.9%	572	58.0%
c. 障害者	166	17.4%	213	21.6%
d. その他	2	0.2%	2	0.2%
合計	953	100.0%	987	100.0%

## 事業所種別

項目	平成30年度		平成28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	4	0.4%	2	0.2%
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%	2	0.2%
16 児童自立支援施設	1	0.1%	1	0.1%
17 保育所	142	14.9%	164	16.6%
18 認定こども園	69	7.2%	32	3.2%
20 養護老人ホーム	8	0.8%	7	0.7%
21 特別養護老人ホーム	74	7.8%	51	5.2%
22 軽費老人ホーム(ケアハウス含む)	13	1.4%	12	1.2%
23 老人通所介護事業所(認知症対応型含む)	226	23.7%	220	22.3%
24 老人訪問介護事業所	98	10.3%	118	12.0%
25 老人短期入所生活介護事業所	11	1.2%	46	4.7%
26 認知症対応型共同生活介護事業所	68	7.1%	58	5.9%
27 小規模多機能型居宅介護事業所	63	6.6%	53	5.4%
30 障害福祉サービス事業所	166	17.4%	214	21.7%
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	953	100.0%	987	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
設置している	936	98.2%	981	99.4%
設置していない	6	0.6%	4	0.4%
無回答	11	1.2%	2	0.2%
回答事業所数	953	100.0%	987	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	480	100	20	53	39	7	29	196	12	221	550	163	2
設置していない	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	5	1	0
無回答	4	2	0	0	0	0	1	4	0	3	6	2	0
設置率	99.2%	98.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	96.7%	95.1%	100.0%	98.7%	98.0%	98.2%	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
設置している	2	1	4	2	3	1	139	69	8	72	13	223	95
設置していない	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
無回答	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	2	2
設置率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.9%	100.0%	100.0%	97.3%	100.0%	98.7%	96.9%

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
設置している	11	68	60	163	1	1
設置していない	0	0	3	1	0	0
無回答	0	0	0	2	0	0
設置率	100.0%	100.0%	95.2%	98.2%	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
設置している	746	78.3%	788	79.8%
設置していない	206	21.6%	191	19.4%
無回答	1	0.1%	8	0.8%
回答事業所数	953	100.0%	987	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	479	100	14	23	24	0	11	83	12	221	404	119	2
設置していない	5	2	6	30	15	7	19	122	0	3	156	47	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
設置率	99.0%	98.0%	70.0%	43.4%	61.5%	0.0%	36.7%	40.3%	100.0%	98.7%	72.0%	71.7%	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
設置している	2	1	4	2	3	1	141	67	7	73	13	156	58
設置していない	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	69	40
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
設置率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.3%	97.1%	87.5%	98.6%	100.0%	69.0%	59.2%

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
設置している	8	51	38	119	1	1
設置していない	3	17	25	47	0	0
無回答	0	0	0	0	0	0
設置率	72.7%	75.0%	60.3%	71.7%	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
適切な人材がいなかったため	59	28.6%	51	26.7%
第三者に関わる経費が必要なため	24	11.7%	16	8.4%
第三者委員の役割が不明確なため	28	13.6%	17	8.9%
職員で十分対応が可能のため	97	47.1%	85	44.5%
その他	13	6.3%	23	12.0%
無回答	41	19.9%	37	19.4%
『設置していない』回答事業所	206	127.2%	191	119.9%

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
適切な人材がいなかったため	1	0	0	8	3	0	6	41	0	0	53	6	0
第三者に関わる経費が必要なため	1	1	1	0	2	1	0	18	0	1	16	7	0
第三者委員の役割が不明確なため	1	0	1	3	1	0	0	22	0	0	22	6	0
職員で十分対応が可能のため	2	0	4	12	7	0	10	62	0	1	69	27	0
その他	1	0	0	3	1	4	1	3	0	1	10	2	0
無回答	0	1	1	8	3	2	7	19	0	0	29	12	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
適切な人材がいなかったため	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	24	12
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	7	3
第三者委員の役割が不明確なため	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	6
職員で十分対応が可能のため	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	30	19
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	1
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	10

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
適切な人材がいなかったため	1	6	9	6	0	0
第三者に関わる経費が必要なため	0	2	4	7	0	0
第三者委員の役割が不明確なため	1	2	6	6	0	0
職員で十分対応が可能のため	1	9	9	27	0	0
その他	0	2	1	2	0	0
無回答	0	2	4	12	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	平成30年度				平成28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	169	22.7%	169		146	18.5%	146	
2人	368	49.3%	736		426	54.1%	852	
3人	150	20.1%	450		156	19.8%	468	
その他	58	7.8%	254		58	7.4%	232	
無回答	1	0.1%			2	0.3%		
	746	100.0%	1609	2.2	788	100.0%	1698	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	91	13	8	11	12	0	0	30	4	44	100	25	0
2人	263	63	6	0	7	0	0	23	6	135	180	52	1
3人	87	22	0	9	4	0	0	27	1	37	78	34	1
その他	38	2	0	2	1	0	11	3	1	5	45	8	0
無回答	0	0	0	1	0	0	0	0	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	29	15	0	15	1	44	16
2人	1	1	1	2	3	1	80	46	3	41	10	64	27
3人	1	0	3	0	0	0	29	4	2	10	1	31	10
その他	0	0	0	0	0	0	3	2	2	7	1	17	5
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	1	12	11	25	0	0
2人	3	21	11	52	0	1
3人	2	11	11	34	1	0
その他	2	6	5	8	0	0
無回答	0	1	0	0	0	0

その他内訳

回答	平成30年度		平成28年度	
	回答数	総人数	回答数	総人数
4人	39	156	44	176
5人	13	65	8	40
6人	3	18	0	0
7人	1	7	2	16
8人	1	8	0	0
無回答	1		4	
小計	58	254	58	232

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	平成30年度				平成28年度			
	回答数	比率	人数	比率	回答数	比率	人数	比率
評議員	113	15.1%	143	9.0%	117	14.8%	150	10.6%
監事または監査役	174	23.3%	234	14.8%	239	30.3%	270	19.1%
社会福祉士	17	2.3%	18	1.1%	17	2.2%	21	1.5%
民生委員・児童委員	279	37.4%	451	28.5%	313	39.7%	346	24.5%
大学教員	50	6.7%	51	3.2%	50	6.3%	39	2.8%
弁護士	19	2.5%	21	1.3%	30	3.8%	15	1.1%
利用者家族	22	2.9%	29	1.8%	29	3.7%	20	1.4%
その他	393	52.7%	636	40.2%	404	51.3%	549	38.9%
無回答	6	0.8%		0.0%	5	0.6%		0.0%
	746	143.8%	1583	100.0%	788	152.7%	1410	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	106	0	1	0	1	0	0	2	3	20	67	26	0
監事または監査役	154	0	2	2	3	0	8	5	0	34	102	38	0
社会福祉士	6	0	0	0	2	0	0	9	0	3	10	4	0
民生委員・児童委員	145	95	1	9	2	0	3	21	3	140	122	17	0
大学教員	22	3	0	9	3	0	0	13	0	6	29	14	1
弁護士	12	0	2	1	1	0	0	3	0	2	11	6	0
利用者家族	5	0	0	0	4	0	3	10	0	0	19	3	0
その他	263	18	7	13	14	0	10	59	9	73	249	69	2
無回答	2	0	2	0	0	0	0	2	0	1	4	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
評議員	1	0	2	0	0	0	8	9	2	14	8	22	7
監事または監査役	0	0	1	1	0	0	18	14	2	28	2	37	14
社会福祉士	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	4	2
民生委員・児童委員	0	0	1	0	1	0	105	33	4	21	3	49	16
大学教員	0	0	0	1	1	0	2	2	0	2	0	13	6
弁護士	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	3	4
利用者家族	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7	1
その他	2	1	3	0	3	1	33	30	6	40	7	97	34
無回答	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	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
評議員	3	6	5	26	0	0
監事または監査役	5	11	3	38	0	0
社会福祉士	0	2	1	4	0	0
民生委員・児童委員	1	18	10	17	0	0
大学教員	1	3	4	14	0	1
弁護士	0	1	1	6	0	0
利用者家族	0	4	4	3	0	0
その他	5	32	28	69	1	1
無回答	0	1	0	1	0	0

その他内訳

学識・有識者	107	社協・福祉関係	28	臨床心理士等	10
NPO・一般	66	同法・行政書士	27	税理士・会計士	8
現及び元医療関係	57	社会保険労務士	24	地域推進協議会委員	5
現及び元教職	37	現及び元保育	16	現及び元行政職員	4
現及び元区長・自治会関係	35	現及び元人権擁護委員	15	警察関係	3
会社役員等	33	僧侶・住職	14		
現及び元児童・民生	33	現及び元議会議員	13		
現及び元公民館館長等	28	現及び元保護司	11		

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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
事業所単位で設置	191	25.6%	174	22.1%
法人単位で設置	475	63.7%	536	68.0%
複数法人で共同設置	26	3.5%	19	2.4%
その他	43	5.8%	49	6.2%
無回答	11	1.5%	10	1.3%
『設置している』回答事業所数	746	100.0%	788	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	95	50	7	9	5	0	3	15	7	103	66	20	2
法人単位で設置	376	4	6	3	19	0	8	56	3	70	309	96	0
複数法人で共同設置	2	1	0	9	0	0	0	12	2	1	22	3	0
その他	1	41	0	1	0	0	0	0	0	41	2	0	0
無回答	5	4	1	1	0	0	0	0	0	6	5	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
事業所単位で設置	1	1	0	0	3	1	62	35	1	13	3	21	8
法人単位で設置	1	0	4	2	0	0	33	30	6	59	10	118	45
複数法人で共同設置	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12	5
その他	0	0	0	0	0	0	40	1	0	0	0	2	0
無回答	0	0	0	0	0	0	5	1	0	1	0	3	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
事業所単位で設置	0	14	6	20	1	1
法人単位で設置	8	34	29	96	0	0
複数法人で共同設置	0	2	3	3	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
無回答	0	1	0	0	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
無報酬	504	67.6%	555	70.4%
実費弁償のみ	176	23.6%	166	21.1%
実費弁償+α	41	5.5%	44	5.6%
無回答	25	3.4%	23	2.9%
『設置している』回答事業所数	746	100.0%	788	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	74	9	10	23	0	4	60	11	176	253	73	2	
実費弁償のみ	124	12	3	11	1	0	7	17	1	27	108	41	0	
実費弁償+α	33	2	1	1	0	0	0	4	0	3	34	4	0	
無回答	9	12	1	1	0	0	0	2	0	15	9	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
無報酬	1	1	2	0	2	0	111	59	0	47	11	97	30
実費弁償のみ	1	0	2	1	1	0	15	7	4	17	2	43	22
実費弁償+α	0	0	0	1	0	1	1	0	3	7	0	12	5
無回答	0	0	0	0	0	0	14	1	0	2	0	4	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	6	38	24	73	1	1
実費弁償のみ	2	8	10	41	0	0
実費弁償+α	0	4	3	4	0	0
無回答	0	1	1	1	0	0

プラスαの内訳

項目	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
年額	10	24.4%	22	50.0%
月額	4	9.8%	6	13.6%
日額	26	63.4%	15	34.1%
無回答	1	2.4%	1	2.3%
合計	41	100.0%	44	100.0%

プラスαの金額

区分	金額	回答数	
		H30年	H28年
年額	2500	1	0
	5000	0	8
	19000	0	1
	30000	1	5
	33333	6	7
	120000	1	1
	無回答	1	1
月額	1500	1	0
	3000	1	0
	20000	1	0
	30000	0	4
	50000	1	2
	無回答	0	0
日額	3000	2	0
	3200	6	0
	5000	0	10
	7000	0	2
	10000	17	2
	無回答	1	0

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	平成30年度		平成28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	530	71.0%	533	67.6%
利用者、家族等からの苦情受付	203	27.2%	211	26.8%
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	43	5.8%	36	4.6%
利用者、家族との懇談会	12	1.6%	10	1.3%
苦情申出人への助言	235	31.5%	242	30.7%
事業者への助言	527	70.6%	580	73.6%
苦情申出人と事業者との立会い	280	37.5%	261	33.1%
その他	54	7.2%	72	9.1%
無回答	23	3.1%	13	1.6%
『設置している』回答事業所数	746	255.6%	788	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	360	70	7	19	12	0	11	43	8	163	287	78	2	
利用者、家族等からの苦情受付	110	31	2	10	7	0	7	32	4	54	116	31	2	
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	22	10	0	0	1	0	4	5	1	18	25	0	0	
利用者、家族との懇談会	2	4	0	0	2	0	0	4	0	4	6	2	0	
苦情申出人への助言	131	53	0	6	5	0	0	35	5	80	119	35	1	
事業者への助言	338	67	6	19	15	0	11	59	12	141	309	75	2	
苦情申出人と事業者との立会い	172	57	4	2	5	0	0	35	5	88	146	44	2	
その他	25	10	1	1	5	0	0	12	0	18	27	9	0	
無回答	10	7	4	1	0	0	0	1	0	12	9	2	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	1	4	2	2	1	104	48	4	58	9	110	36
利用者、家族等からの苦情受付	0	0	2	1	2	1	40	8	2	20	2	52	17
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	0	0	1	0	0	0	14	3	1	7	0	4	4
利用者、家族との懇談会	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3	1
苦情申出人への助言	0	0	0	2	1	0	61	16	3	21	2	52	18
事業者への助言	2	1	3	2	2	0	90	41	7	56	9	121	45
苦情申出人と事業者との立会い	1	0	3	1	1	0	64	18	5	27	3	62	21
その他	0	0	0	0	0	0	16	2	1	4	0	10	5
無回答	0	0	0	0	0	0	8	4	0	2	0	4	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
苦情受付担当者からの聴き取り	6	36	28	78	1	1
利用者、家族等からの苦情受付	3	13	7	31	1	1
定期的な事業所訪問で利用者からの相談受付	2	4	3	0	0	0
利用者、家族との懇談会	1	1	0	2	0	0
苦情申出人への助言	2	11	10	35	0	1
事業者への助言	8	34	29	75	1	1
苦情申出人と事業者との立会い	2	15	11	44	1	1
その他	0	4	3	9	0	0
無回答	0	1	1	2	0	0

vi 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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
随時報告している	181	24.3%	185	23.5%
期間を定めて報告している	371	49.7%	450	57.1%
特に報告を行っていない	99	13.3%	68	8.6%
その他	70	9.4%	68	8.6%
無回答	25	3.4%	17	2.2%
『設置している』回答事業所数	746	100.0%	788	100.0%

定めている期間

	回答数	
	H30年	H28年
概ね1ヶ月ごと	22	8
概ね2ヶ月ごと	18	21
概ね3ヶ月ごと	39	47
概ね4ヶ月ごと	14	10
概ね6ヶ月ごと	162	179
概ね11ヶ月ごと	1	0
概ね12ヶ月ごと	84	126
概ね24ヶ月ごと	1	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
随時報告している	114	21	1	1	10	0	0	31	3	52	99	29	1
期間を定めて報告している	262	41	3	21	4	0	11	25	4	101	212	58	0
特に報告を行っていない	50	19	7	0	4	0	0	16	3	32	48	19	0
その他	43	13	2	0	5	0	0	6	1	24	33	12	1
無回答	10	6	1	1	1	0	0	5	1	12	12	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
随時報告している	0	0	1	0	2	0	29	20	2	18	5	35	15
期間を定めて報告している	2	1	2	2	1	1	62	30	5	43	7	80	26
特に報告を行っていない	0	0	0	0	0	0	23	9	0	2	0	22	10
その他	0	0	1	0	0	0	19	4	0	8	1	13	7
無回答	0	0	0	0	0	0	8	4	0	2	0	6	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
随時報告している	2	10	12	29	0	1
期間を定めて報告している	4	29	18	58	0	0
特に報告を行っていない	2	6	6	19	0	0
その他	0	3	1	12	1	0
無回答	0	3	1	1	0	0

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

※比率:回答数/回答事業所数

項目	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
作成している	895	93.9%	927	93.9%
作成していない	41	4.3%	40	4.1%
無回答	17	1.8%	20	2.0%
回答事業所数	953	100.0%	987	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	468	90	19	48	32	6	29	191	12	203	536	154	2
作成していない	10	9	1	4	6	0	0	11	0	16	14	11	0
無回答	6	3	0	1	1	1	1	4	0	5	11	1	0
作成している率	96.7%	88.2%	95.0%	90.6%	82.1%	85.7%	96.7%	92.7%	100.0%	90.6%	95.5%	92.8%	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	4	2	3	1	125	65	8	73	13	217	93
作成していない	0	0	0	0	0	0	12	4	0	0	0	2	3
無回答	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	7	2
作成している率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	88.0%	94.2%	100.0%	98.6%	100.0%	96.0%	94.9%

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	11	64	57	154	1	1
作成していない	0	3	6	11	0	0
無回答	0	1	0	1	0	0
作成している率	100.0%	94.1%	90.5%	92.8%	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
両方	168	18.8%	187	20.2%
規程のみ	156	17.4%	160	17.3%
マニュアルのみ	449	50.2%	382	41.2%
無回答	122	13.6%	198	21.4%
『作成している』回答事業所	895	100.0%	927	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	111	6	0	10	4	3	13	19	2	23	112	32	1
規程のみ	98	16	4	12	4	0	1	17	4	42	88	25	1
マニュアルのみ	195	46	12	22	20	3	14	133	4	90	272	87	0
無回答	64	22	3	4	4	0	1	22	2	48	64	10	0
規程	209	22	4	22	8	3	14	36	6	65	200	57	2
マニュアル	306	52	12	32	24	6	27	152	6	113	384	119	1
無回答	64	22	3	4	4	0	1	22	2	48	64	10	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	特養	軽費老人	通所介護	訪問介護
両方	0	0	1	2	0	1	11	8	2	16	4	55	16
規程のみ	0	0	1	0	2	0	31	8	3	15	1	35	11
マニュアルのみ	1	1	1	0	1	0	54	32	3	32	5	105	58
無回答	1	0	1	0	0	0	29	17	0	10	3	22	8
規程	0	0	2	2	2	1	42	16	5	31	5	90	27
マニュアル	1	1	2	2	1	1	65	40	5	48	9	160	74
無回答	1	0	1	0	0	0	29	17	0	10	3	22	8

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	1	13	5	32	1	0
規程のみ	1	11	11	25	0	1
マニュアルのみ	6	30	33	87	0	0
無回答	3	10	8	10	0	0
規程	2	24	16	57	1	1
マニュアル	7	43	38	119	1	0
無回答	3	10	8	10	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
事業所内への提示	741	77.8%	765	77.5%
広報紙への掲載	118	12.4%	113	11.4%
ホームページへの掲載	141	14.8%	151	15.3%
利用者の会や家族会での説明	189	19.8%	187	18.9%
パンフレット作成・配布	55	5.8%	82	8.3%
重要事項説明書や契約書への明記	731	76.7%	771	78.1%
その他	28	2.9%	26	2.6%
無回答	12	1.3%	5	0.5%
回答事業所数	953	211.4%	987	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	412	87	14	40	21	5	24	130	8	187	429	123	2
広報紙への掲載	108	3	0	1	3	0	0	3	0	29	74	15	0
ホームページへの掲載	111	0	2	1	1	0	3	22	1	26	89	26	0
利用者の会や家族会での説明	100	37	3	8	7	2	3	23	6	97	76	15	1
パンフレット作成・配布	37	9	1	0	2	0	2	4	0	31	18	6	0
重要事項説明書や契約書への明記	372	25	19	46	37	7	29	187	9	62	514	155	0
その他	10	9	0	0	0	1	2	6	0	17	11	0	0
無回答	5	3	0	1	0	0	0	3	0	5	6	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	特養	軽費老人	通所介護	訪問介護
事業所内への提示	1	1	3	2	3	1	122	54	8	63	11	171	73
広報紙への掲載	0	1	0	1	0	0	12	15	3	11	2	31	11
ホームページへの掲載	1	1	3	1	0	0	14	6	2	18	3	32	14
利用者の会や家族会での説明	0	0	0	1	1	0	69	26	1	14	3	19	12
パンフレット作成・配布	1	0	1	0	0	0	21	8	0	5	1	8	2
重要事項説明書や契約書への明記	0	1	1	2	3	0	30	25	7	66	10	212	89
その他	1	0	1	0	0	1	8	6	0	0	0	4	0
無回答	0	0	0	0	0	0	3	2	0	1	0	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
事業所内への提示	9	51	43	123	1	1
広報紙への掲載	0	7	9	15	0	0
ホームページへの掲載	2	11	7	26	0	0
利用者の会や家族会での説明	0	19	8	15	1	0
パンフレット作成・配布	0	2	0	6	0	0
重要事項説明書や契約書への明記	11	59	60	155	0	0
その他	0	3	4	0	0	0
無回答	0	0	1	1	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
面接・電話・書面等で随時受付	885	92.9%	898	91.0%
苦情窓口・相談コーナーの設置	222	23.3%	223	22.6%
意見箱の設置	577	60.5%	570	57.8%
相談日の設定	22	2.3%	29	2.9%
利用者アンケート	208	21.8%	207	21.0%
懇談会開催	221	23.2%	237	24.0%
その他	22	2.3%	38	3.9%
無回答	11	1.2%	9	0.9%
回答事業所数	953	227.5%	987	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	459	88	17	51	37	6	30	187	10	199	529	155	2
苦情窓口・相談コーナーの設置	117	21	3	13	10	5	12	39	2	41	137	44	0
意見箱の設置	346	87	5	25	16	1	18	73	6	184	318	73	2
相談日の設定	8	1	1	0	2	0	0	8	2	4	6	11	1
利用者アンケート	86	31	4	15	2	1	29	36	4	69	127	11	1
懇談会開催	112	48	4	7	11	0	12	24	3	90	108	23	0
その他	12	0	1	0	0	0	1	8	0	2	12	8	0
無回答	4	2	0	0	1	0	0	3	0	3	6	2	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
面接・電話・書面等で随時受付	2	1	4	2	3	0	122	65	8	71	10	216	92
苦情窓口・相談コーナーの設置	0	0	0	1	1	1	29	9	1	18	2	50	31
意見箱の設置	2	1	4	2	3	1	114	57	7	58	12	114	32
相談日の設定	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	1	1
利用者アンケート	1	1	3	0	1	1	42	20	2	12	5	51	20
懇談会開催	0	0	0	0	2	0	62	26	1	21	5	31	11
その他	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	5
無回答	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4	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
面接・電話・書面等で随時受付	11	61	60	155	1	1
苦情窓口・相談コーナーの設置	2	14	19	44	0	0
意見箱の設置	5	56	34	73	1	1
相談日の設定	0	1	2	11	1	0
利用者アンケート	2	16	19	11	1	0
懇談会開催	2	18	19	23	0	0
その他	0	2	0	8	0	0
無回答	0	0	0	2	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
結果・経過内容の記録・保存	805	84.5%	851	86.2%
本人への報告	705	74.0%	735	74.5%
家族等への報告	641	67.3%	711	72.0%
第三者委員への報告	471	49.4%	508	51.5%
職員への周知	740	77.6%	733	74.3%
事業所内に掲示	123	12.9%	146	14.8%
広報紙への掲載	142	14.9%	133	13.5%
利用者の会や家族会での報告	98	10.3%	118	12.0%
その他	75	7.9%	76	7.7%
無回答	28	2.9%	23	2.3%
回答事業者数	953	401.7%	987	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	430	81	16	48	26	7	29	159	9	183	475	145	2
本人への報告	354	74	15	47	23	7	28	149	8	145	427	131	2
家族等への報告	323	41	15	47	24	7	28	148	8	93	436	111	1
第三者委員への報告	328	56	6	20	10	0	12	32	7	137	252	80	2
職員への周知	380	82	16	40	26	7	28	152	9	178	437	123	2
事業所内に掲示	77	10	0	8	2	0	10	16	0	22	90	11	0
広報紙への掲載	121	8	0	4	2	0	3	2	2	32	98	12	0
利用者の会や家族会での報告	48	15	0	6	6	0	5	16	2	32	62	4	0
その他	40	5	0	1	2	1	5	20	1	13	52	10	0
無回答	7	5	1	2	5	0	0	8	0	8	15	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
結果・経過内容の記録・保存	1	1	3	2	3	1	112	60	8	67	12	192	86
本人への報告	2	1	3	1	3	1	91	43	8	55	13	176	76
家族等への報告	2	0	3	1	3	0	53	31	7	58	12	176	75
第三者委員への報告	2	1	3	1	2	1	83	44	6	51	8	95	29
職員への周知	2	1	4	2	1	1	111	56	8	60	11	176	78
事業所内に掲示	0	0	0	0	2	0	11	9	2	23	3	31	13
広報紙への掲載	0	0	0	0	0	0	15	17	4	21	1	38	11
利用者の会や家族会での報告	0	0	0	2	1	0	17	12	1	10	0	16	8
その他	0	1	0	0	0	0	10	2	0	6	2	18	4
無回答	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	7	2

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
結果・経過内容の記録・保存	8	51	51	145	1	1
本人への報告	8	42	49	131	1	1
家族等への報告	8	49	51	111	1	0
第三者委員への報告	5	35	23	80	1	1
職員への周知	7	48	49	123	1	1
事業所内に掲示	3	9	6	11	0	0
広報紙への掲載	3	12	8	12	0	0
利用者の会や家族会での報告	1	15	11	4	0	0
その他	1	10	11	10	0	0
無回答	1	3	2	5	0	0

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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
すべてのケース	586	72.8%	602	70.7%
重要なケース	126	15.7%	104	12.2%
無回答	93	11.6%	146	17.2%
回答事業者数	805	100.0%	851	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
口頭で	592	84.0%	596	81.1%
書面で	184	26.1%	221	30.1%
その他	12	1.7%	7	1.0%
無回答	56	7.9%	51	6.9%
回答事業者数	705	119.7%	735	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	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
口頭で	532	83.0%	573	80.6%
書面で	197	30.7%	233	32.8%
その他	8	1.2%	9	1.3%
無回答	50	7.8%	53	7.5%
回答事業者数	641	122.8%	711	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	平成30年度				平成28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	428	44.9%			440	44.6%		
1件以上あった	488	51.2%			516	52.3%		
わからない	17	1.8%			9	0.9%		
無回答	20	2.1%			22	2.2%		
回答事業所数	953	100.0%	1648	1.7	987	100.0%	1793	1.8

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
0件だった	201	59	8	18	20	3	17	94	8	99	231	96	2
1件以上あった	277	37	12	31	15	4	13	95	4	117	309	62	0
わからない	2	1	0	3	2	0	0	9	0	1	11	5	0
無回答	4	5	0	1	2	0	0	8	0	7	10	3	0
苦情件数	879	78	23	144	66	9	69	365	15	340	1114	194	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
0件だった	2	1	2	0	2	1	68	23	3	16	2	89	51
1件以上あった	0	0	2	2	1	0	68	44	5	57	11	127	44
わからない	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	2
無回答	0	0	0	0	0	0	6	1	0	1	0	5	1
苦情件数	0	0	3	4	1	0	185	147	14	255	36	458	139

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
0件だった	6	39	25	96	1	1
1件以上あった	4	26	35	62	0	0
わからない	1	1	2	5	0	0
無回答	0	2	1	3	0	0
苦情件数	19	68	125	194	0	0

項目	平成30年度		平成28年度	
	回答数	比率	回答数	比率
1件	171	35.0%	176	34.1%
2件	114	23.4%	100	19.4%
3件	62	12.7%	72	14.0%
4件	39	8.0%	44	8.5%
5件	23	4.7%	36	7.0%
6~10件	58	11.9%	57	11.0%
11~15件	14	2.9%	17	3.3%
16~20件	2	0.4%	7	1.4%
21~39件	4	0.8%	3	0.6%
40件以上	1	0.2%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	4	0.8%
合計	488	100.0%	516	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	平成30年度				平成28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	208	42.6%	560	2.7	236	45.7%	622	2.6
利用者の家族	364	74.6%	955	2.6	365	70.7%	962	2.6
利用者の知り合い	13	2.7%	16	1.2	19	3.7%	20	1.1
その他	81	16.6%	116	1.4	99	19.2%	166	1.7
無回答	1	0.2%			7	1.4%		0.0
苦情件数との不一致			-1				23	
『1件以上あった』回答事業所数	488	136.7%	1646	3.4	516	140.7%	1793	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
利用者本人	95	8	6	20	11	2	10	55	1	22	142	44	0
利用者の家族	211	26	8	27	6	4	10	70	2	90	254	20	0
利用者の知り合い	4	3	1	1	0	0	0	4	0	4	9	0	0
その他	45	5	1	7	2	1	3	16	1	15	56	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
利用者本人	0	0	1	2	0	0	16	3	5	19	6	60	28
利用者の家族	0	0	2	1	1	0	48	38	0	52	9	108	27
利用者の知り合い	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	1	3	3
その他	0	0	0	0	0	0	9	6	0	10	2	28	11
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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
利用者本人	0	10	14	44	0	0
利用者の家族	4	23	31	20	0	0
利用者の知り合い	0	0	1	0	0	0
その他	0	1	4	10	0	0
無回答	0	0	0	0	0	0

iii 苦情内容【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	平成30年度				平成28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	240	49.2%	460	1.9	248	48.1%	451	1.8
サービスの質や量	231	47.3%	644	2.8	258	50.0%	684	2.7
説明・情報提供	100	20.5%	137	1.4	73	14.1%	95	1.3
利用料	27	5.5%	33	1.2	31	6.0%	46	1.5
被害・損害	55	11.3%	85	1.5	71	13.8%	103	1.5
権利侵害	24	4.9%	33	1.4	20	3.9%	29	1.5
その他	149	30.5%	333	2.2	165	32.0%	371	2.2
無回答	0	0.0%			6	1.2%		
苦情件数との不一致			-1					
『1件以上あった』回答事業所数	488	169.3%	1724	3.5	516	169.1%	1779	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
職員の接遇	140	15	5	10	7	2	7	52	2	62	149	29	0
サービスの質や量	120	8	8	24	5	3	8	53	2	34	181	16	0
説明・情報提供	55	7	2	17	1	0	5	12	1	27	64	9	0
利用料	13	1	0	2	0	0	3	8	0	4	20	3	0
被害・損害	28	5	0	6	1	1	3	11	0	11	35	9	0
権利侵害	16	0	0	1	3	0	1	3	0	5	12	7	0
その他	93	13	2	8	7	2	3	20	1	42	83	24	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
職員の接遇	0	0	1	2	0	0	36	23	2	36	4	53	26
サービスの質や量	0	0	0	0	0	0	19	15	2	33	8	79	27
説明・情報提供	0	0	1	1	0	0	15	10	0	14	2	28	7
利用料	0	0	0	0	1	0	0	3	0	5	0	7	3
被害・損害	0	0	0	0	0	0	6	5	0	8	2	16	4
権利侵害	0	0	1	1	0	0	2	1	0	4	0	5	1
その他	0	0	0	0	0	0	25	17	3	18	2	31	10
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
職員の接遇	2	10	16	29	0	0
サービスの質や量	2	14	16	16	0	0
説明・情報提供	1	4	8	9	0	0
利用料	1	0	4	3	0	0
被害・損害	2	2	1	9	0	0
権利侵害	1	0	1	7	0	0
その他	0	8	11	24	0	0
無回答	0	0	0	0	0	0

iv 主な要望【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	平成30年度				平成28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	113	23.2%	210	1.9	134	26.0%	237	1.8
教えてほしい	82	16.8%	120	1.5	84	16.3%	131	1.6
回答がほしい	91	18.6%	153	1.7	100	19.4%	144	1.4
調査してほしい	34	7.0%	52	1.5	41	7.9%	59	1.4
改めてほしい	373	76.4%	1078	2.9	380	73.6%	1079	2.8
その他	43	8.8%	66	1.5	58	11.2%	124	2.1
無回答	1	0.2%			5	1.0%		
苦情件数との不一致			27					
『1件以上あった』回答事業所数	488	151.0%	1706	3.5	516	155.4%	1774	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
話を聞いてほしい	62	7	3	4	5	0	3	28	1	30	70	13	0
教えてほしい	53	2	2	11	2	0	2	10	0	26	51	5	0
回答がほしい	47	7	2	5	2	1	2	23	2	21	61	9	0
調査してほしい	19	1	0	5	0	0	0	9	0	8	22	4	0
改めてほしい	223	25	7	26	9	3	10	67	3	86	241	46	0
その他	24	2	1	4	2	1	2	6	1	9	24	10	0
無回答	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	18	12	3	13	2	28	11
教えてほしい	0	0	0	0	0	0	16	10	0	15	1	22	4
回答がほしい	0	0	0	1	1	0	9	10	1	14	3	24	8
調査してほしい	0	0	1	1	0	0	4	2	0	9	0	10	0
改めてほしい	0	0	1	2	0	0	52	31	5	49	11	95	34
その他	0	0	0	0	0	0	5	4	0	7	1	6	5
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
話を聞いてほしい	0	7	6	13	0	0
教えてほしい	0	3	6	5	0	0
回答がほしい	1	2	8	9	0	0
調査してほしい	0	2	1	4	0	0
改めてほしい	4	18	25	46	0	0
その他	0	1	4	10	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 一回あたりの件数

項目	平成30年度				平成28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	471	96.5%	1594	3.4	491	95.2%	1730	3.5
第三者委員同席で話し合いで解決	4	0.8%	6	1.5	7	1.4%	11	1.6
他の機関の斡旋・調停で解決	8	1.6%	9	1.1	11	2.1%	13	1.2
解決に向けて継続中	16	3.3%	22	1.4	13	2.5%	15	1.2
無回答	6	1.2%			14	2.7%		
苦情件数との不一致			2					
『1件以上あった』回答事業所数	488	103.5%	1633	3.3	516	103.9%	1769	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	
事業所と申出人との話し合いで解決	271	35	12	28	13	4	13	91	4	109	301	61	0	
第三者委員同席で話し合いで解決	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	
他の機関の斡旋・調停で解決	5	1	0	1	0	0	0	1	0	5	3	0	0	
解決に向けて継続中	8	0	0	2	0	0	0	5	1	3	10	3	0	
無回答	2	2	0	0	1	0	0	1	0	4	2	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
事業所と申出人との話し合いで解決	0	0	1	2	1	0	65	40	5	57	11	125	41
第三者委員同席で話し合いで解決	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
他の機関の斡旋・調停で解決	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	2	1
解決に向けて継続中	0	0	1	0	0	0	0	2	0	5	0	2	2
無回答	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	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
事業所と申出人との話し合いで解決	4	25	33	61	0	0
第三者委員同席で話し合いで解決	0	0	1	1	0	0
他の機関の斡旋・調停で解決	0	0	0	0	0	0
解決に向けて継続中	0	1	0	3	0	0
無回答	0	0	0	0	0	0

# 苦情件数一覧表(平成29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	340	117	2.9
高齢者	1114	309	3.6
障害者	194	62	3.1
その他	0	0	0.0
合計	1648	488	3.4

## 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	職員の待遇	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	75 22.1%	242 71.2%	5 1.5%	18 5.3%	118 34.7%	87 25.6%	43 12.6%	5 1.5%	13 3.8%	8 2.4%	162 47.6%	
高齢者	368 33.0%	654 58.7%	11 1.0%	81 7.3%	265 23.8%	528 47.4%	84 7.5%	22 2.0%	59 5.3%	15 1.3%	125 11.2%	
障害者	117 60.3%	59 30.4%	0 0.0%	17 8.8%	77 39.7%	29 14.9%	10 5.2%	6 3.1%	13 6.7%	10 5.2%	46 23.7%	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	560 34.0%	955 57.9%	16 1.0%	116 7.0%	460 27.9%	644 39.1%	137 8.3%	33 2.0%	85 5.2%	33 2.0%	333 20.2%	

	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	55 16.2%	39 11.5%	30 8.8%	9 2.6%	193 56.8%	16 4.7%	323 95.0%	3 0.9%	5 1.5%	3 0.9%
高齢者	126 11.3%	73 6.6%	112 10.1%	38 3.4%	756 67.9%	38 3.4%	1081 97.0%	2 0.2%	4 0.4%	16 1.4%
障害者	29 14.9%	8 4.1%	11 5.7%	5 2.6%	129 66.5%	12 6.2%	190 97.9%	1 0.5%	0 0.0%	3 1.5%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	210 12.7%	120 7.3%	153 9.3%	52 3.2%	1078 65.4%	66 4.0%	1594 96.7%	6 0.4%	9 0.5%	22 1.3%

## 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