

平成24年度

福祉サービスに関する
苦情解決体制整備調査報告書

平成25年3月

新潟県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

利用者の権利擁護の実現。一言で言ってもこれは非常に難しいことです。なぜなら、誰1人として同じ人間はいないからです。違いがあつて当たり前ののです。

ただ、その違いを少しだけですが、埋めることはできます。そのために必要なのが、利用者の思いを受け止めたいという感情と、その思いを具現化する適切な技術、そしてそれらを支える組織体制です。

このような利用者の権利擁護のための仕組みを実現するために、社会福祉法の改正により福祉サービス事業所における苦情解決の仕組みが制度化されました。仕組みが制度化され、既に10年以上が経過しましたが、その間福祉サービス事業所では、体制として苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員の設置が進み、また仕組みの周知方法や研修体制も確立されつつあります。

しかし、仕組みを整備しても、前段の話に戻りますがその仕組みを機能させるためには、個々の職員に相手を受容したいという積極的な思いと、それを具現化できる支援の質が備わっている必要があります。事業所全体で、『人を支援することとは何か』を常に考え続けることこそが、苦情の防止・解決、そして利用者の権利擁護につながるのではないのでしょうか。

新潟県福祉サービス運営適正化委員会においても、これまで利用者や家族からの福祉サービスに関する苦情を受け付け、解決へ向けて申出者や事業者からの事情調査を実施し、助言や申し入れ、関係者間の調整等を行ってきました。また、苦情解決責任者や受付担当者に向けた研修会の開催、苦情解決ハンドブックの発行や事業者用ポスターの作成等を通じて、苦情解決制度普及の啓発に取り組んできました。

今回実施した、『福祉サービスに関する苦情解決体制整備状況調査』についても、このような活動の一環として実施し、その結果を本冊子にまとめました。

本冊子が事業者の皆様にとって、苦情に対するより適切な解決のための一助となり、利用者本位の福祉サービス提供の実現に役立てることができれば幸いです。

終わりに、ご多忙にもかかわらず調査にご協力いただいた各事業者の皆さまに感謝申し上げます。

平成25年3月

新潟県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 小泉 一樹

目 次

はじめに

1	平成24年度苦情体制整備実施状況調査調査対象	1
2	苦情解決体制の設置状況	2
3	苦情解決事業を整備していない理由について	4
4	苦情解決の仕組みの周知方法	5
5	苦情の受付方法について	6
6	第三者委員の設置形態について	7
7	第三者委員の人数について	8
8	第三者委員の職種について	9
9	第三者委員の活動内容について	10
10	第三者委員の報酬について	11
11	第三者委員への報酬の支払い基準について	12
12	第三者委員が訪問した日数	14
13	苦情の申し出の有無について	15
14	苦情の件数について	16
15	苦情申出人の内訳について	17
16	苦情の内訳について	18
17	最終的な解決方法について	21
18	苦情受付件数別の事業所数について	22
19	今までに寄せられた苦情で対応に苦慮した事例等及び解決に至らなかったケースについて	23
20	苦情対応で工夫している取組について	32
21	苦情解決事業についての意見・要望について	36
	まとめ	38

【参考資料】

◎平成24年度	福祉サービスに関する苦情解決体制整備実施状況調査実施要領	39
◎平成24年度	福祉サービスに関する苦情解決の体制整備実施状況調査調査票	40
◎新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成23年度	苦情等の受付状況	45

1 調査の概要

① 目的

社会福祉事業所における福祉サービスに関する苦情解決体制の整備、取り組み状況、苦情解決事業等についての意見等を調査・分析し、より一層の福祉サービス利用者の権利擁護に資することを目的とした。

② 実施主体

新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会内）

③ 調査対象

社会福祉法第2条に基づく事業所のうち、平成24年度新潟県社会福祉施設名簿に記載されている事業所の概ね3分の1を無作為に抽出した。

④ 回答方法

調査様式を添えて事業所宛に回答を依頼し、同封の返信用封筒での返信又はFax（025-281-5610）及び電子メール（kujou@fukushiniigata.or.jp）での回答とした。

⑤ 調査期間

平成24年10月29日～11月30日

⑥ 調査内容

- 1) 苦情解決体制について
- 2) 第三者委員について
- 3) 苦情受付・解決状況について
- 4) 苦情受付事例の紹介について
- 5) ご意見・ご質問等について

⑦ その他

本調査にご協力いただいた施設には、調査票をまとめ次第報告書を送付する。

1 平成24年度苦情体制整備実施状況調査 調査対象

【調査対象】

社会福祉法第2条に基づく事業所のうち、平成24年度新潟県社会福祉施設名簿に記載されている事業所の概ね3分の1を無作為抽出する。

事業の種類		施設数	調査対象	回答数	回収率
生活保護法系		6	6	5	83.3%
	救護施設	5			
	医療保護施設	1			
児童福祉法系		1,470	459	260	56.6%
	乳児院	1			
	母子生活支援施設	6			
	児童養護施設	4			
	福祉型障害児入所施設	8			
	医療型障害児入所施設	2			
	児童自立支援施設	1			
	児童発達支援（医療型児童発達支援含む）	18			
	児童発達支援センター（医療型含む）	5			
	放課後等デイサービス	19			
	児童自立生活援助事業	1			
	放課後児童健全育成事業	421			
	地域子育て支援拠点事業	189			
	助産施設	4			
	保育所	713			
	児童厚生施設	78			
※障害児相談支援事業	—				
老人福祉法系		1,339	447	354	79.2%
	養護老人ホーム	17			
	特別養護老人ホーム	203			
	軽費老人ホーム（経過的含む）	59			
	老人デイサービスセンター	605			
	老人短期入所施設	93			
	小規模多機能型居宅介護事業	114			
	認知症対応型老人共同生活援助事業	196			
老人福祉センター	52				
障害者自立支援法系		658	317	275	86.8%
	障害者支援施設	61			
	療養介護	6			
	生活介護	62			
	共同生活介護・共同生活援助	79			
	自立訓練（機能訓練・生活訓練）	30			
	就労移行支援	71			
	就労継続支援A型	11			
	就労継続支援B型	158			
	相談支援事業（一般・特定含む）	68			
	地域活動支援センター	107			
福祉ホーム	5				
その他		31	31	14	45.2%
	身体障害者福祉センター	2			
	視聴覚障害者情報提供施設	2			
	婦人保護施設	1			
	無料低額診療施設	10			
	無料低額介護老人保健施設	15			
隣保施設	1				
社会福祉協議会	市町村社会福祉協議会（法人本部）	30	30	24	80.0%
不明				9	—
合計		3,534	1,290	941	72.9%

※障害児相談支援事業については、指定事業所が障害者自立支援法の相談支援事業と重複するため調査対象から外すこととする。

2 苦情解決体制の設置状況（実施主体別）

【分母】 公営76 社福592 その他177 不明96 合計941

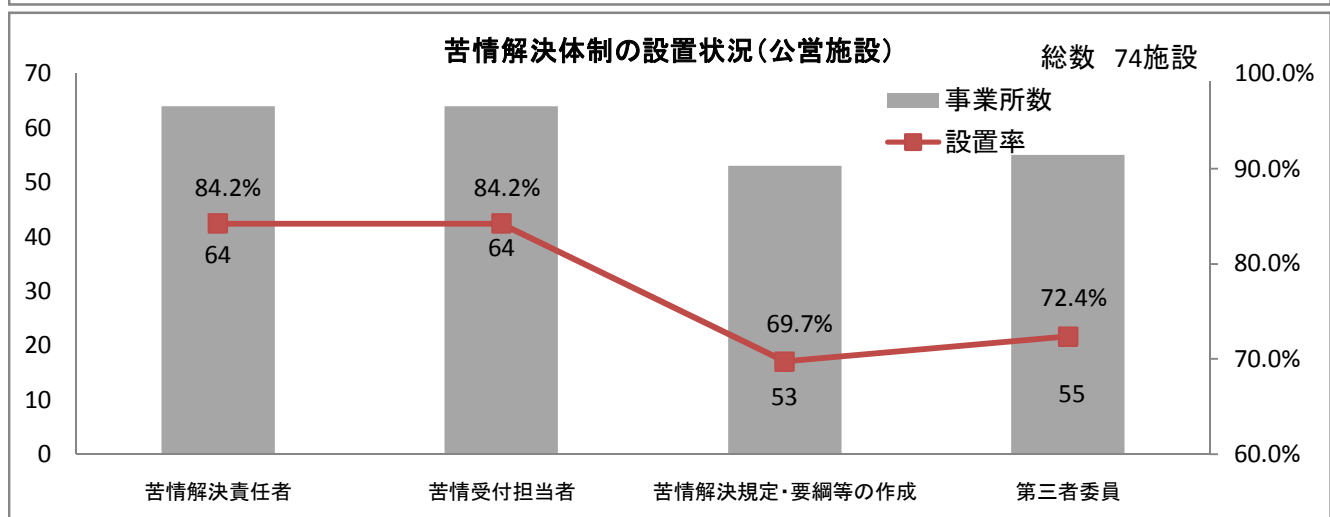
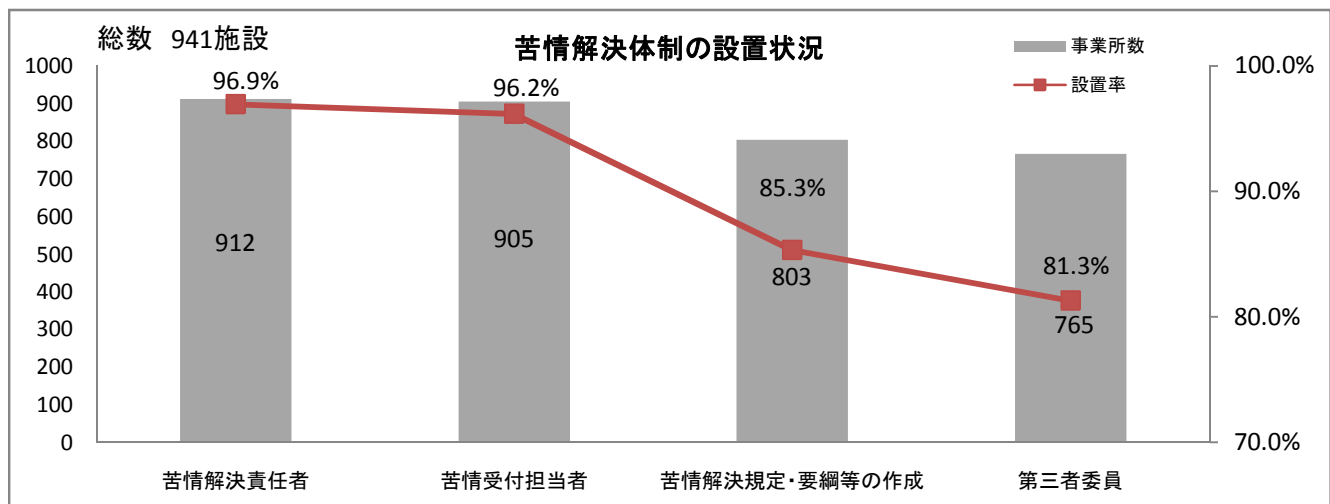
区分	公営			社会福祉法人			その他の法人			不明			合計		
	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率
苦情解決責任者	74	64	84.2%	592	587	99.2%	177	168	94.9%	96	93	96.9%	939	912	96.9%
苦情受付担当者	74	64	84.2%	591	585	98.8%	177	166	93.8%	95	90	93.8%	937	905	96.2%
苦情解決規定・要綱等の作成	73	53	69.7%	587	551	93.1%	176	139	78.5%	96	86	89.6%	932	803	85.3%
第三者委員	75	55	72.4%	588	570	96.3%	177	82	46.3%	93	58	60.4%	933	765	81.3%

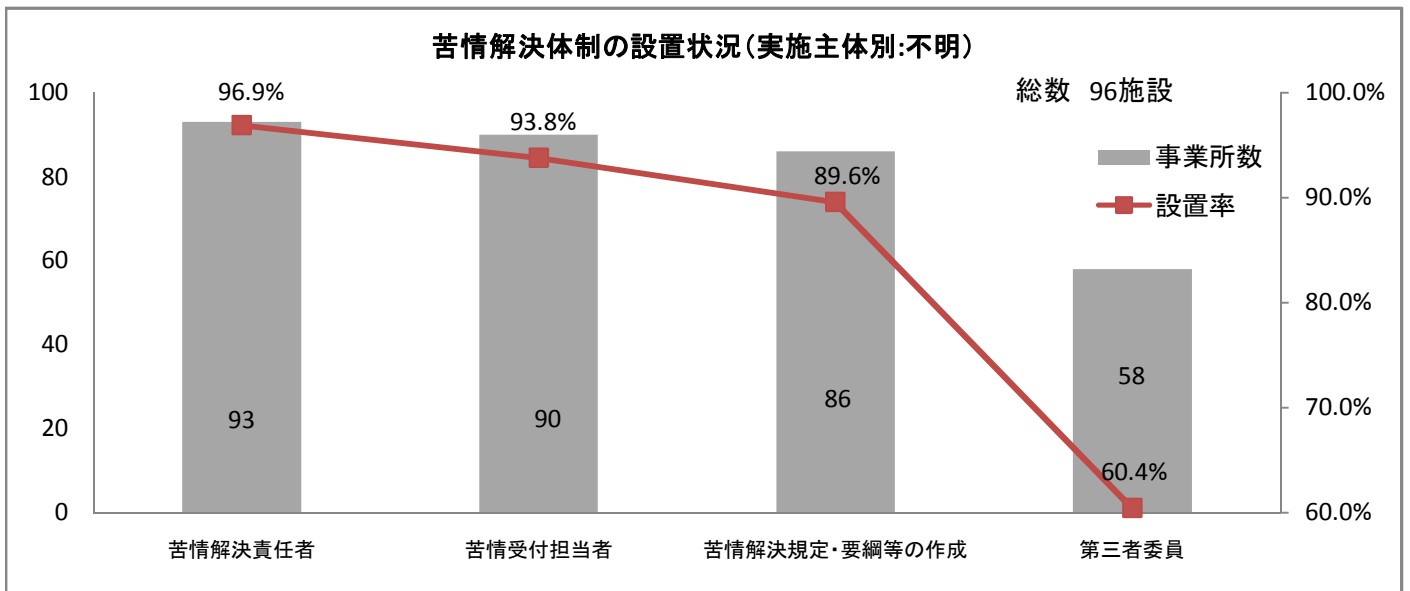
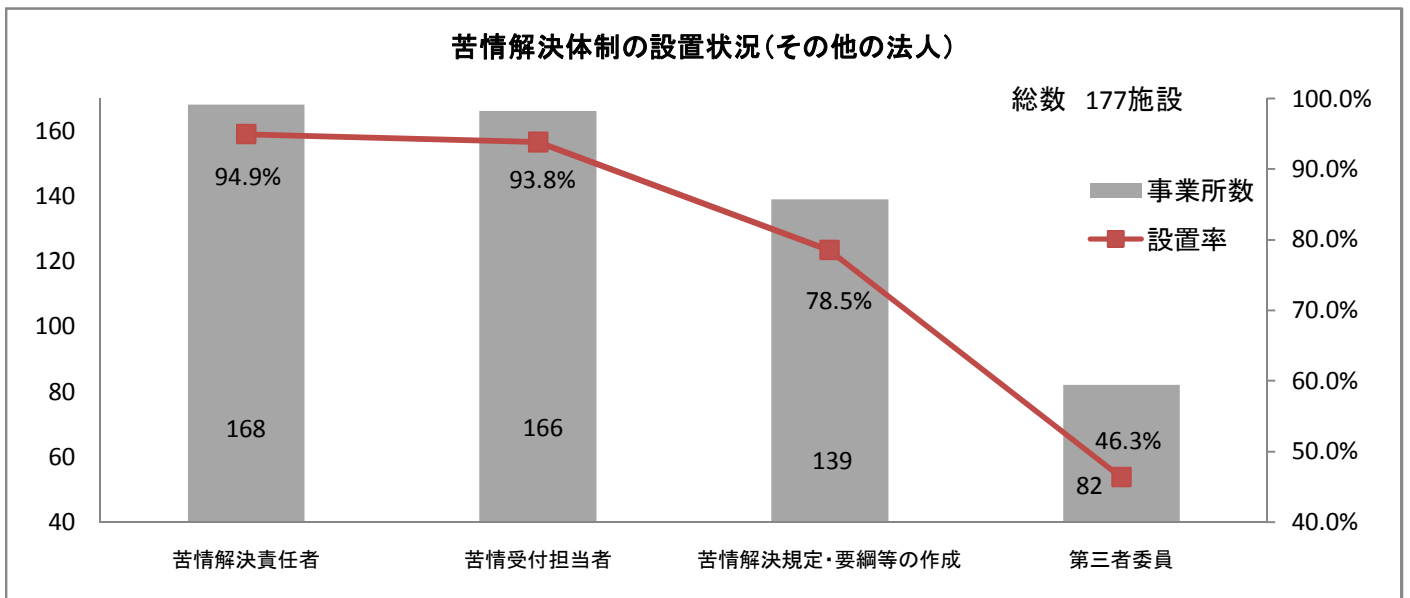
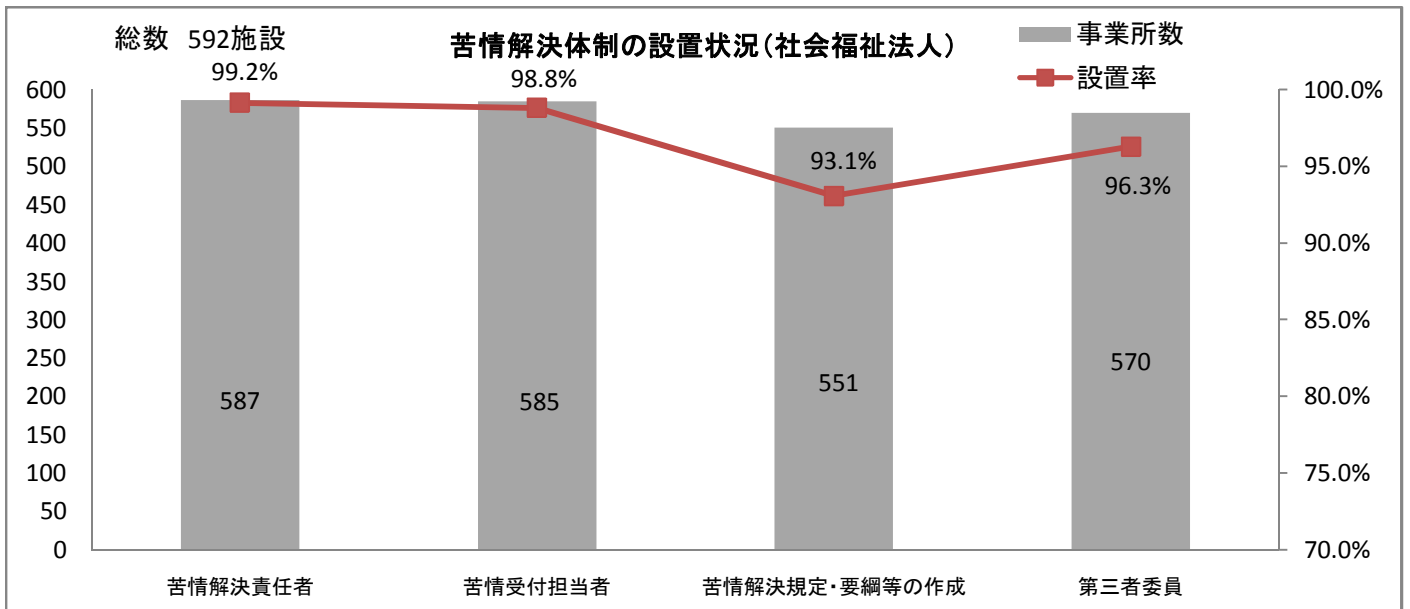
苦情解決体制の設置状況（事業種別）

【分母】 老人354 障害275 児童260 その他43 不明 9

区分	老人福祉施設			指定障害福祉サービス			児童福祉施設			その他の施設			不明		
	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率	回答数	設置済	設置率
苦情解決責任者	354	353	99.7%	275	270	98.2%	258	238	91.5%	43	42	97.7%	9	9	100.0%
苦情受付担当者	353	351	99.2%	275	268	97.5%	257	236	90.8%	43	41	95.3%	9	9	100.0%
苦情解決規定・要綱等の作成	352	327	92.4%	275	239	86.9%	253	215	82.7%	43	29	67.4%	9	9	100.0%
第三者委員	351	254	71.8%	275	251	91.3%	256	218	83.8%	42	35	81.4%	9	7	77.8%

『苦情解決責任者』、『苦情受付担当者』とも非常に高い設置率となっている。『第三者委員』については、社会福祉法人が96.3%と高い設置率となっているが、公立が72.4%、種別不明が60.4%、その他の法人が46.3%と実施主体によって取り組み状況に開きがある。事業種別で比較すると、老人福祉施設において第三者委員の設置率が71.8%と低くなっている。なお、この結果は厚生労働省のまとめた全国の設置状況と比較し高い数値になっている（直近の資料が平成20年度社会・援護局関係主管課長会議資料である：それぞれ設置率は、苦情解決責任者が83.3%、苦情受付担当者が74.3%、第三者委員が52.2%）。





3 苦情解決事業を整備していない理由について

区 分	内 容
苦情解決責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情がない, 必要がないため設置していない×4 ・全員が担当者である×2 ・全スタッフで受けて、ミーティングで話し合っている ・苦情が入った場合、行政担当課と相談の上、対応するため ・市担当係全体が窓口として対応しているため ・担当課・係員の対応で十分だから ・特に指導を受けていない ・その都度対応している ・職員2名のため個々に対応している ・開設したばかりで体制整備まで時間が必要である ・検討中である ・小規模事業所のため
苦情受付担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情がない, 必要がないから×3 ・定めてはいないが施設長・代表が担っている×3 ・その都度対応しているから ・市担当係全体が窓口として対応しているため ・現体制で不足がないため ・担当課・係員の対応でたりているから ・窓口担当者が兼務している ・開設したばかりで体制整備まで時間が必要である ・検討中 ・小さな作業所で何かあるとその都度みんなで解決してきた ・小規模事業所のため
苦情解決規定・要綱等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルはある×3 ・作成予定である×9 ・検討中である×2 ・苦情がない・必要ないから×5 ・今年度からの活動のため準備できていない×4 ・具体的な内容についての知識不足のため ・その都度事例で答えている ・運営規程の中で位置づけられているが、苦情解決独自のものは無い ・現体制で不足がないため ・担当課・係員の対応でたりているから ・質問・要望が大多数を占め要綱を作成するまでに至っていないため ・事業所は作成済みだが、法人本部のものはできていない ・作成方法が分からないため ・法人合併により検討中である ・連絡ノートで先例を参考にしている
第三者委員	<ul style="list-style-type: none"> ・検討中・準備中である×21 ・選考中である×2 ・必要がないから ・理事会で承認され、手続き途中であるため ・設置する余力がない ・具体的な内容についての知識不足のため ・市役所の制度を準用している ・その他の窓口として担当行政課及び国保連を相談先としているため ・直接業務に従事していない取締役・監査役等に対応してもらっている ・対応の遅れのため ・マニュアルにより処理できていると考えているため ・苦情がなかったため ・開設したばかりで体制整備まで時間が必要である×2 ・今まで話合いで解決できていたから ・来年度設置予定である×2 ・小規模法人・事業所のため×3 ・料金が高いため・財源的に厳しいため×2 ・運営会議があるため×3 ・運営推進会議（年6回）にて報告している ・苦情解決責任者において解決可能と考える×2 ・介護保険にのっとり適切に行っているので設置については考えていない

4 苦情解決の仕組みの周知方法（実施主体別） 【分母】 公営76 社福592 その他177 不明96 合計941

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
利用者や家族等への説明会の開催	18	23.7%	98	16.6%	39	22.0%	9	9.4%	164	17.4%
事業所内に掲示	49	64.5%	503	85.0%	101	57.1%	72	75.0%	725	77.0%
広報誌への掲載	7	9.2%	153	25.8%	17	9.6%	6	6.3%	183	19.4%
ホームページへの掲載	2	2.6%	137	23.1%	23	13.0%	14	14.6%	176	18.7%
契約書、重要事項説明書への掲載	18	23.7%	400	67.6%	122	68.9%	71	74.0%	611	64.9%
その他	15	19.7%	43	7.3%	18	10.2%	2	2.1%	78	8.3%

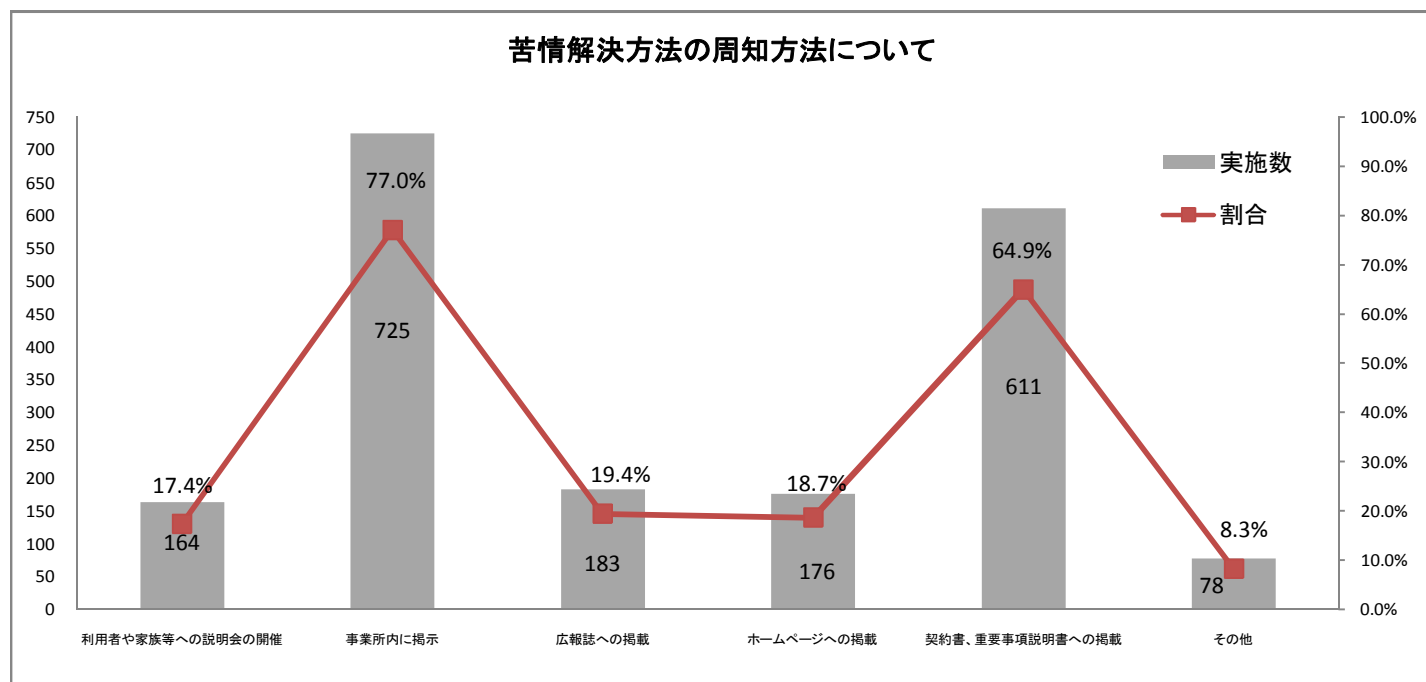
【その他の内容】

- ・新年度に文書、手紙、便り、お知らせを配布している×23
- ・入園式に説明している×18
- ・入園のしおり等で説明している×17
- ・契約時に家族へ説明する×7
- ・入院案内に記載している×4
- ・保護者会総会で周知している×4
- ・総会で周知している×2
- ・周知していない×3
- ・利用申し込み時に説明している
- ・パンフレットに記載している
- ・必要の都度、周知している
- ・運営ケア計画に位置付けている
- ・権利ノートで職員が説明している
- ・利用者との面談時に説明している

苦情解決の仕組みの周知方法（事業種別） 【分母】 老人354 障害275 児童260 その他43 不明9

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
利用者や家族等への説明会の開催	22	6.2%	62	22.5%	75	28.8%	5	11.6%	0	0.0%
事業所内に掲示	291	82.2%	201	73.1%	196	75.4%	32	74.4%	5	55.6%
広報誌への掲載	63	17.8%	61	22.2%	44	16.9%	14	32.6%	1	11.1%
ホームページへの掲載	78	22.0%	37	13.5%	50	19.2%	10	23.3%	1	11.1%
契約書、重要事項説明書への掲載	316	89.3%	223	81.1%	40	15.4%	24	55.8%	8	88.9%
その他	14	4.0%	11	4.0%	46	17.7%	7	16.3%	0	0.0%

苦情解決の仕組みの周知の方法として、『事業所内での掲示』が77.0%と最も高く、次が『契約書、重要事項説明書への記載』の64.9%であった。また児童福祉施設においては、『説明会の開催』が28.8%と他種別と比較し、高くなっている。また児童福祉施設において、『契約書、重要事項説明書への記載』が15.4%と低くなっているが、これは保育所で契約書を交わさないことが要因として考えられる。



5 苦情の受付方法について（実施主体別） 【分母】 公営76 社福592 その他177 不明96 合計941

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
電話による受付	57	75.0%	542	91.6%	154	87.0%	86	89.6%	839	89.2%
書面による受付	52	68.4%	407	68.8%	114	64.4%	58	60.4%	631	67.1%
面接による受付	62	81.6%	448	75.7%	137	77.4%	68	70.8%	715	76.0%
意見箱の設置	28	36.8%	344	58.1%	75	42.4%	55	57.3%	502	53.3%
その他	8	10.5%	38	6.4%	11	6.2%	4	4.2%	61	6.5%

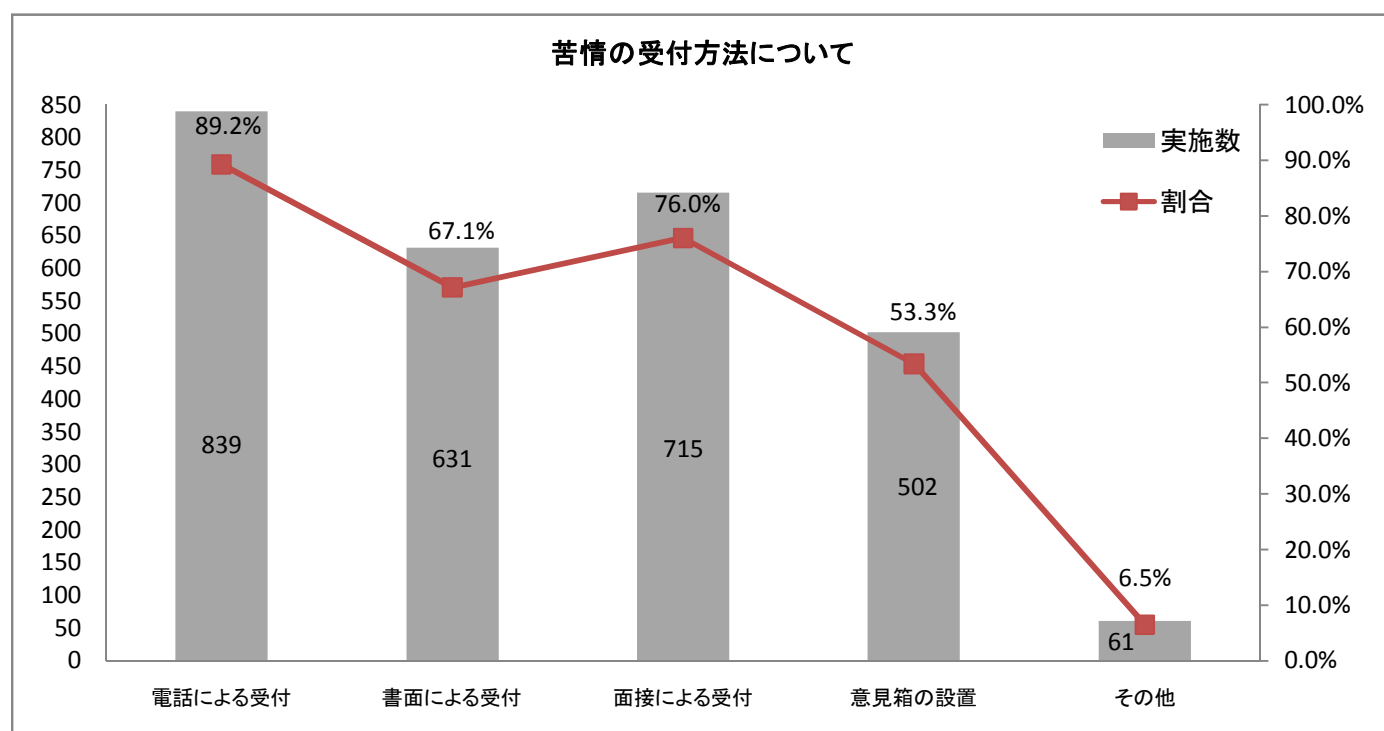
【その他の内容】

- ・メール、ホームページによる受付×10
- ・ケアマネージャーを通じて×7
- ・利用者アンケートを通じて×3
- ・利用者の会、利用者自治会において意見収集している×3
- ・おたより帳、連絡帳を通じて×3
- ・年1回の利用者アンケートを通じて
- ・月1回の母親集会での意見交換を通じて
- ・送迎時に対応している
- ・月1回利用者主体の自治会でも受付を行っている（議事録にも記載している
- ・居室朝礼を通じて
- ・市長への手紙を通じて
- ・特に定めてはいない
- ・どのような方法でも受付をしようと思うが、現状はほとんど実施していない

苦情の受付方法について（事業種別） 【分母】 老人354 障害275 児童260 その他43 不明9

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
電話による受付	329	92.9%	251	91.3%	211	81.2%	42	97.7%	6	66.7%
書面による受付	233	65.8%	198	72.0%	166	63.8%	33	76.7%	1	11.1%
面接による受付	259	73.2%	237	86.2%	179	68.8%	40	93.0%	5	55.6%
意見箱の設置	246	69.5%	133	48.4%	98	37.7%	20	46.5%	5	55.6%
その他	21	5.9%	9	3.3%	27	10.4%	3	7.0%	1	11.1%

合計を見ると、その他をのぞき全ての項目において実施率が50%を超えており、多様な方法で苦情を受け付けていることが分かる。『意見箱の設置』も53.3%の実施率となっており、浸透してきたことが伺える。なお、メール、ホームページで実施していた施設は10施設であった。



6 第三者委員の設置形態について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
法人・市町村単位で設置	26	34.2%	393	66.4%	25	14.1%	33	34.4%	477	50.7%
事業所単位で設置	24	31.6%	162	27.4%	54	30.5%	22	22.9%	262	27.8%
その他	3	3.9%	7	1.2%	0	0.0%	1	1.0%	11	1.2%
設置していない	20	26.3%	18	3.0%	95	53.7%	35	36.5%	168	17.9%
無回答	3	3.9%	12	2.0%	3	1.7%	5	5.2%	23	2.4%
合計	76	100.0%	592	100.0%	177	100.0%	96	100.0%	941	100.0%

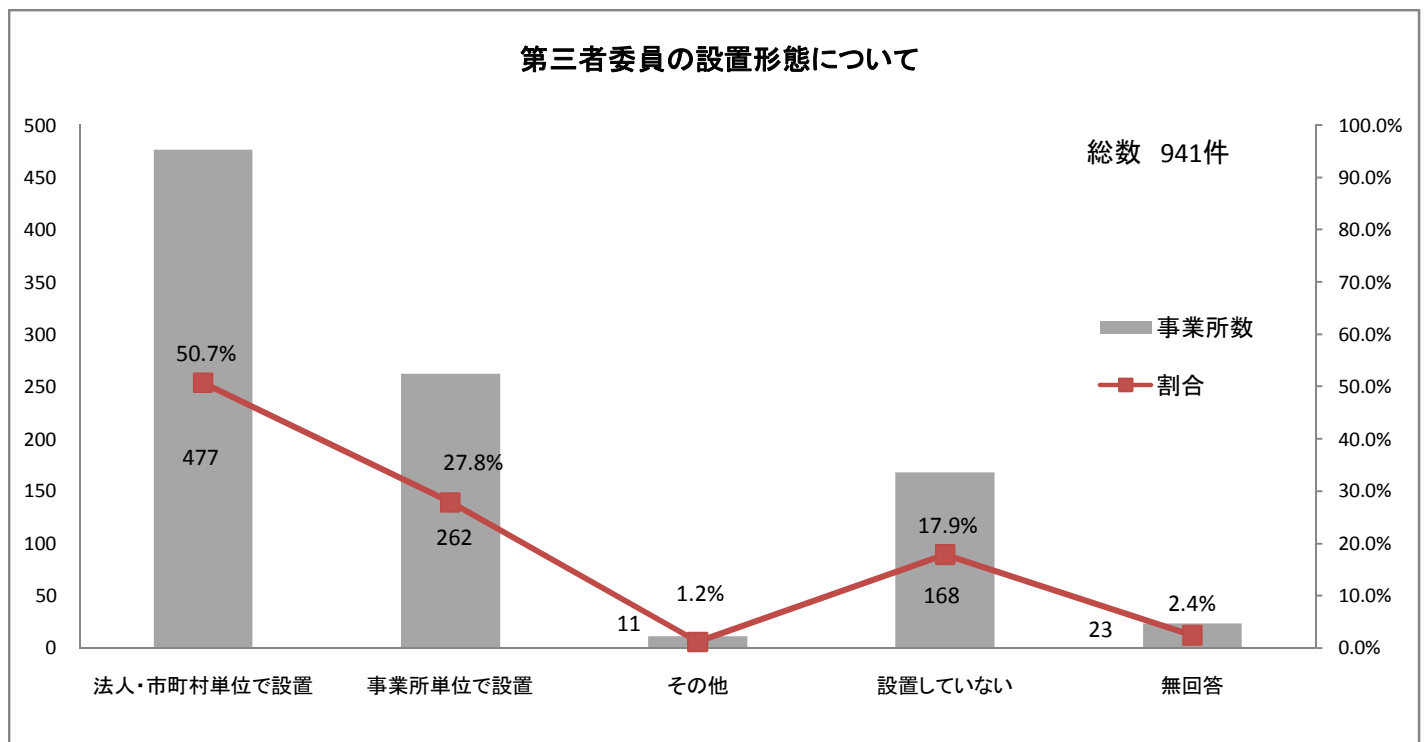
【その他の内容】

- ・地域の公立保育園共同で依頼している
 - ・地域の私立保育園共通で依頼している
- ※『同一建物ごとに設置している』については、『事業所単位で設置』に含ませていただきました。

第三者委員の設置形態について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
法人・市町村単位で設置	173	48.9%	187	68.0%	89	34.2%	24	55.8%	4	44.4%
事業所単位で設置	75	21.2%	57	20.7%	115	44.2%	12	27.9%	3	33.3%
その他	4	1.1%	1	0.4%	6	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
設置していない	97	27.4%	24	8.7%	38	14.6%	7	16.3%	2	22.2%
無回答	5	1.4%	6	2.2%	12	4.6%	0	0.0%	0	0.0%
合計	354	100.0%	275	100.0%	260	100.0%	43	100.0%	9	100.0%

全体で、『法人・市町村単位での設置』が50.7%を占める。特に社会福祉法人については66.4%と高くなっている。児童福祉施設が唯一、『事業所単位での設置』が44.2%と、『法人・市町村単位で設置』の34.2%を上回っている。



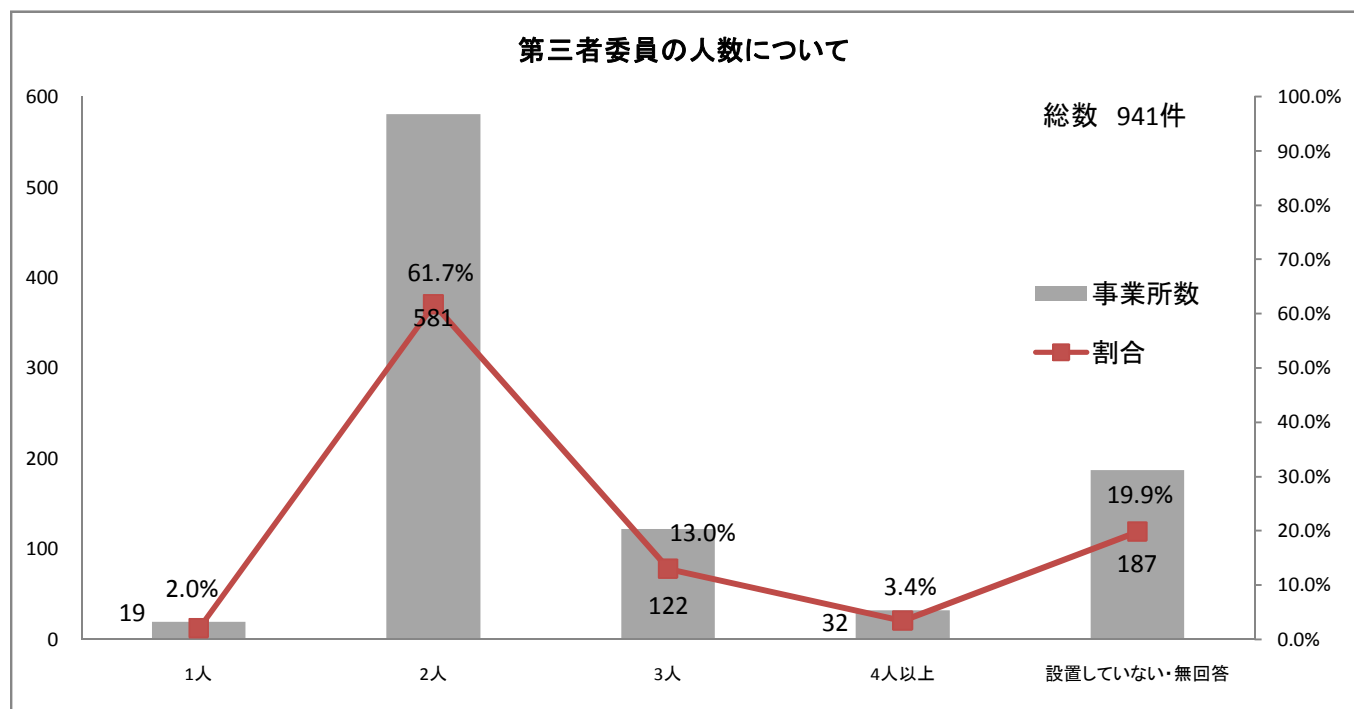
7 第三者委員の人数について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
1人	1	1.3%	7	1.2%	9	5.1%	2	2.1%	19	2.0%
2人	32	42.1%	447	75.5%	56	31.6%	46	47.9%	581	61.7%
3人	15	19.7%	86	14.5%	14	7.9%	7	7.3%	122	13.0%
4人以上	4	5.3%	25	4.2%	2	1.1%	1	1.0%	32	3.4%
設置していない・無回答	24	31.6%	27	4.6%	96	54.2%	40	41.7%	187	19.9%
合計	76	100.0%	592	100.0%	177	100.0%	96	100.0%	941	100.0%

第三者委員の人数について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
1人	6	1.7%	6	2.2%	7	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
2人	187	52.8%	202	73.5%	167	64.2%	20	46.5%	5	55.6%
3人	50	14.1%	30	10.9%	31	11.9%	10	23.3%	1	11.1%
4人以上	9	2.5%	9	3.3%	7	2.7%	6	14.0%	1	11.1%
設置していない・無回答	102	28.8%	28	10.2%	48	18.5%	7	16.3%	2	22.2%
合計	354	100.0%	275	100.0%	260	100.0%	43	100.0%	9	100.0%

第三者委員を『2人』設置しているが、全体で61.7%と最も高い割合を示している。また、2人以上の設置は、合計で78.1%となっており、ほとんどの事業所で複数人、第三者委員を設置している。



8 第三者委員の職種について（実施主体別）【分母】公営55 社福570 その他82 不明58 合計765

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
評議員	0	0.0%	249	43.7%	1	1.2%	20	34.5%	270	35.3%
監事	0	0.0%	150	26.3%	12	14.6%	12	20.7%	174	22.7%
民生委員	36	65.5%	230	40.4%	35	42.7%	26	44.8%	327	42.7%
社会福祉士	0	0.0%	27	4.7%	5	6.1%	2	3.4%	34	4.4%
大学教授	3	5.5%	7	1.2%	3	3.7%	2	3.4%	15	2.0%
弁護士	0	0.0%	7	1.2%	6	7.3%	4	6.9%	17	2.2%
司法書士	0	0.0%	19	3.3%	1	1.2%	4	6.9%	24	3.1%
家族会・保護者会	0	0.0%	27	4.7%	6	7.3%	1	1.7%	34	4.4%
医師	0	0.0%	16	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	16	2.1%
自治会関係者	7	12.7%	67	11.8%	11	13.4%	1	1.7%	86	11.2%
その他	21	38.2%	204	35.8%	46	56.1%	13	22.4%	284	37.1%

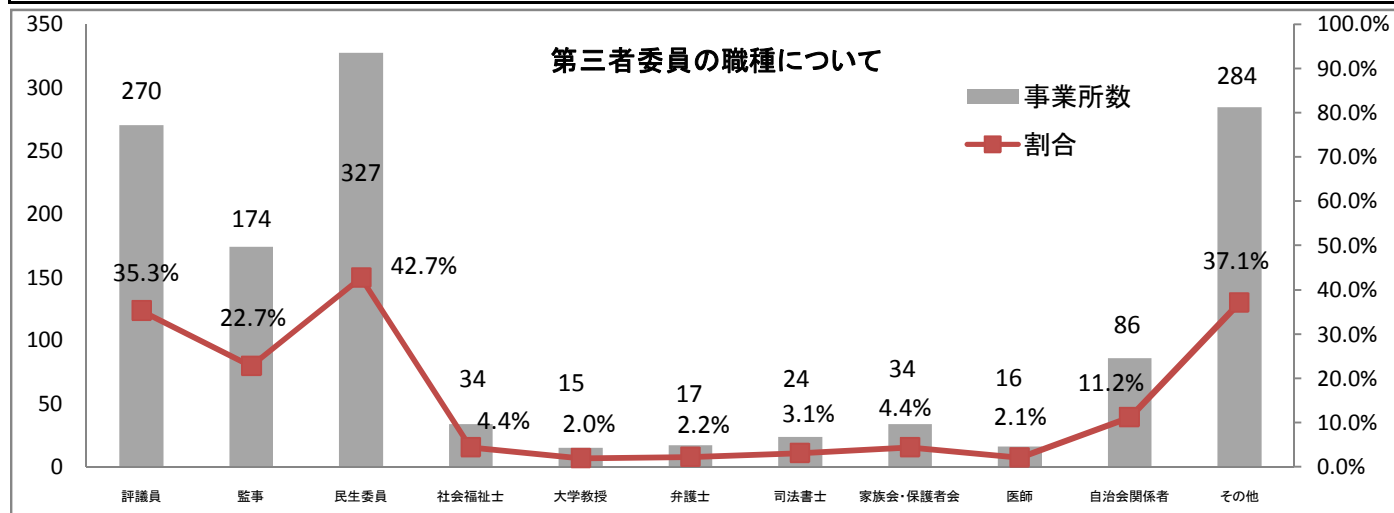
第三者委員の職種は、『民生委員』が全体で42.7%と最も高くなっている。また、『その他』の回答が全体で、37.1%と高い割合を示しており、多様な職種から第三者委員が選任されていることが伺える。

第三者委員の職種について（事業種別）【分母】老人254 障害251 児童218 その他35 不明7

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
評議員	123	48.4%	106	42.2%	21	9.6%	17	48.6%	3	42.9%
監事	61	24.0%	53	21.1%	50	22.9%	9	25.7%	1	14.3%
民生委員	111	43.7%	71	28.3%	120	55.0%	21	60.0%	3	42.9%
社会福祉士	16	6.3%	14	5.6%	1	0.5%	1	2.9%	2	28.6%
大学教授	1	0.4%	7	2.8%	6	2.8%	1	2.9%	0	0.0%
弁護士	5	2.0%	8	3.2%	3	1.4%	1	2.9%	0	0.0%
司法書士	10	3.9%	6	2.4%	6	2.8%	2	5.7%	0	0.0%
家族会・保護者会	8	3.1%	25	10.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
医師	10	3.9%	1	0.4%	4	1.8%	1	2.9%	0	0.0%
自治会関係者	39	15.4%	19	7.6%	26	11.9%	2	5.7%	0	0.0%
その他	66	26.0%	125	49.8%	74	33.9%	18	51.4%	1	14.3%

【その他内容】

- 福祉関係者
 - 元保育園園長×5 ・ 当園の前保育園園長×2 ・ 施設OB,OG×3 ・ 社会福祉協議会事務局長×2 ・ 特別養護老人ホーム施設長 ・ 社会福祉法人職員 ・ 元監事 ・ 他事業所所長
 - 社会福祉協議会支所長 ・ 社会福祉協議会理事 ・ 元社会福祉協議会会員 ・ 前会長 ・ 他法人評議員 ・ 法人運営委員 ・ 前社会福祉法人理事長 ・ 私立保育園連絡協議会顧問
 - 他法人の障害福祉サービス事業所の管理者 ・ 元評議員 ・ 他法人役員
- 学校関係者
 - 特別支援学校校長×2 ・ 元教員×2 ・ 高校教員×2 ・ 専門学校教員 ・ 小中学校こころの相談室担当経験者 ・ 元中学校長 ・ 元小学校校長 ・ 看護学校教職 ・ 教育委員
- 行政関係者
 - 行政職員×3 ・ 元行政職員×4 ・ 関係行政機関 ・ 元県教育委員 ・ 元県職員 ・ 児童福祉司
- 専門職
 - 社会保険労務士 ・ 税理士 ・ 行政書士×2 ・ 介護支援専門員 ・ 福祉施設経験者 ・ 他事業所の精神保健福祉士 ・ 元保健師 ・ 看護師 ・ 指導保育士経験者 ・ 専門職 ・ 介護福祉士×2
 - 元介護福祉士×2 ・ 介護経験者代表 ・ 医療関係者 ・ 他法人看護部長経験者
- 地域住民等
 - 地域の有識者×23 ・ 地域住民 ・ ボランティア ・ ボランティア団体代表
- 当事者関係
 - 第1号保険者代表 ・ 第2号保険者代表 ・ 地域の障がい者を持つ親の会 ・ 元利用者の保護者 ・ 精神障害者家族会会長 ・ 精神障害者家族会理事 ・ 視覚障害者
 - 同法人内の幼稚園父母の会で、お世話になっている方 ・ 手をつなぐ育成会から、法人施設の利用者以外の家族を推薦してもらっている。
- 民間企業
 - 民間企業従業員 ・ 元会社役員 ・ 地域の会社役員
- その他
 - 住職×3 ・ 人権擁護委員×10 ・ 主任児童委員×12 ・ 学識経験者×3 ・ 民生委員推進委員 ・ 元民生委員 ・ 裁判所調停委員×3 ・ 市議員×2 ・ 保護司×2 ・ NPO法人理事 ・ 大家
 - 公民館分館長 ・ 権利擁護委員経験者 ・ 福祉センター相談員 ・ 心配ごと相談員 ・ 心の教室相談員 ・ 市民相談員 ・ 地域密着型運営推進会議委員 ・ 元大学教授



9 第三者委員の活動内容について（実施主体別） 【分母】公営55 社福570 その他82 不明58 合計765

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の聴取	38	69.1%	293	51.4%	45	54.9%	32	55.2%	408	53.3%
苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	21	38.2%	158	27.7%	23	28.0%	16	27.6%	218	28.5%
利用者からの苦情の直接受付	29	52.7%	228	40.0%	33	40.2%	25	43.1%	315	41.2%
苦情申出人への助言	23	41.8%	155	27.2%	34	41.5%	17	29.3%	229	29.9%
事業所への助言	31	56.4%	319	56.0%	48	58.5%	34	58.6%	432	56.5%
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	31	56.4%	219	38.4%	35	42.7%	24	41.4%	309	40.4%
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	30	54.5%	218	38.2%	47	57.3%	29	50.0%	324	42.4%
日常的な状況把握と意見聴取	20	36.4%	162	28.4%	23	28.0%	7	12.1%	212	27.7%
その他	5	9.1%	65	11.4%	8	9.8%	4	6.9%	82	10.7%

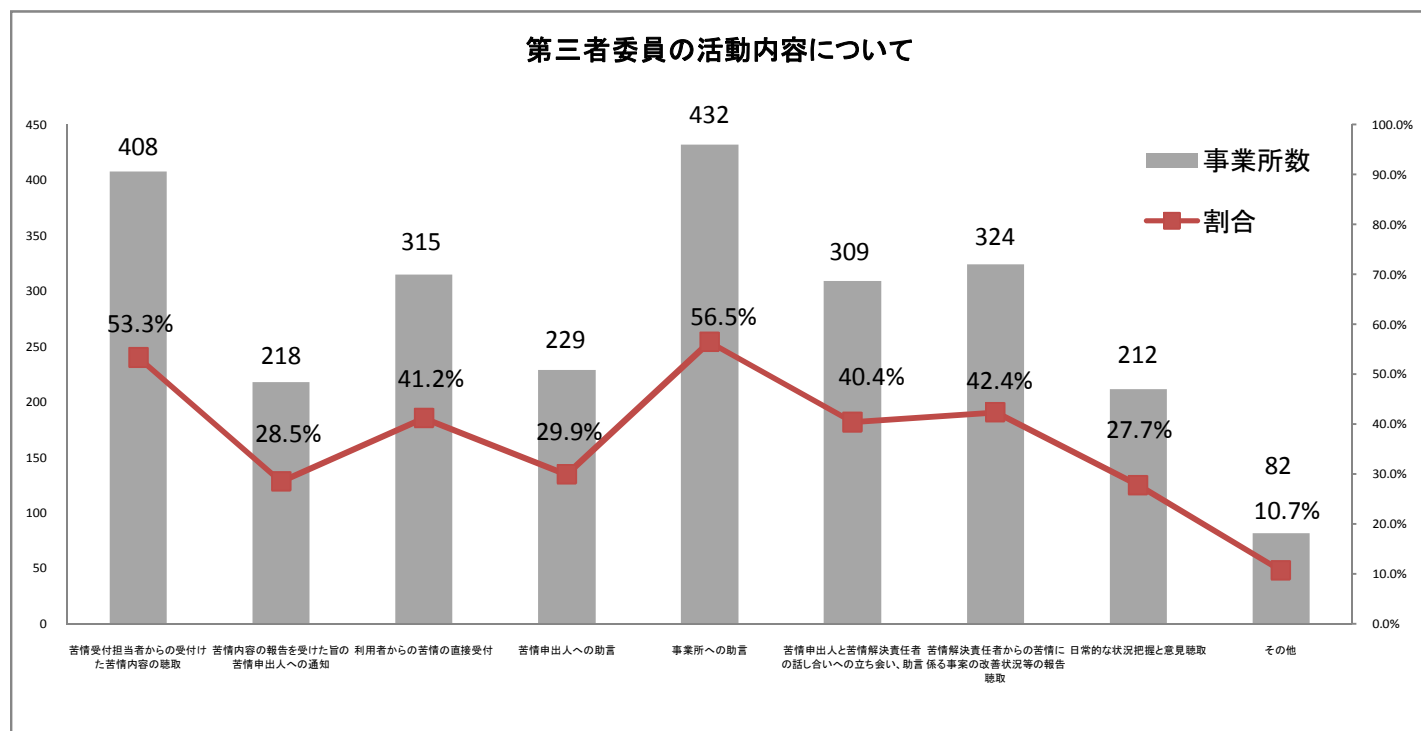
【その他の内容】

- ・実績がない×29
- ・研修会への参加×5
- ・法人内の研修への参加×3
- ・情報交換等
- ・第三者委員会を開催し、苦情内容・対応・改善策を報告している
- ・以前は園だより等を届けていたが、事情がわかるのでその必要はないと言われた
- ・必要に応じて運営適正化委員会への調査・あっせん等を求める
- ・活動内容を調整中
- ・年1回法人委員会を開催し、その時に苦情内容・処理方法等について説明を行い、その際、必要に応じて助言指導を頂いている（会議録有）
- ・第三者委員直通の苦情受付箱の設置
- ・運営適正化委員会があっせん、事情調査を行った際の対応。

第三者委員の活動内容について（事業種別） 【分母】老人254 障害251 児童218 その他35 不明7

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の聴取	135	53.1%	126	50.2%	123	56.4%	21	60.0%	3	42.9%
苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	65	25.6%	74	29.5%	60	27.5%	16	45.7%	3	42.9%
利用者からの苦情の直接受付	109	42.9%	92	36.7%	93	42.7%	19	54.3%	2	28.6%
苦情申出人への助言	65	25.6%	79	31.5%	69	31.7%	14	40.0%	2	28.6%
事業所への助言	159	62.6%	133	53.0%	118	54.1%	20	57.1%	2	28.6%
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	92	36.2%	112	44.6%	84	38.5%	19	54.3%	2	28.6%
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	140	55.1%	132	52.6%	87	39.9%	20	57.1%	5	71.4%
日常的な状況把握と意見聴取	69	27.2%	57	22.7%	73	33.5%	12	34.3%	1	14.3%
その他	17	6.7%	34	13.5%	27	12.4%	3	8.6%	1	14.3%

第三者委員の活動内容については、『事業所への助言』が56.5%と最も高く、次が『苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の聴取』の53.3%であった。なお、この設問については第三者委員の活動内容として想定している内容を問うものであったが、分かりにくい表現であったため『実績がない』との回答が29件あった。この反省を生かし、次回調査時の調査票に反映させたい。



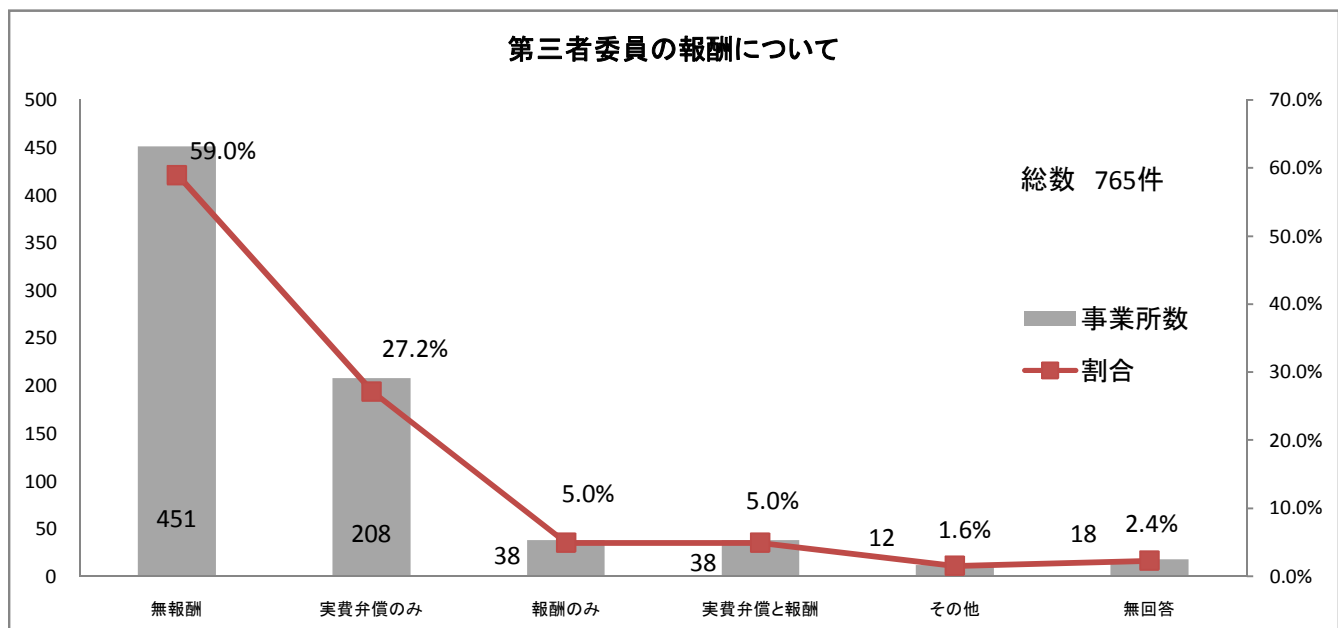
10 第三者委員の報酬について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
無報酬	35	63.6%	318	55.8%	53	64.6%	45	77.6%	451	59.0%
実費弁償のみ	3	5.5%	176	30.9%	21	25.6%	8	13.8%	208	27.2%
報酬のみ	2	3.6%	31	5.4%	5	6.1%	0	0.0%	38	5.0%
実費弁償と報酬	10	18.2%	25	4.4%	1	1.2%	2	3.4%	38	5.0%
その他	1	1.8%	10	1.8%	0	0.0%	1	1.7%	12	1.6%
無回答	4	7.3%	10	1.8%	2	2.4%	2	3.4%	18	2.4%
合計	55	100.0%	570	100.0%	82	100.0%	58	100.0%	765	100.0%

第三者委員の報酬について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
無報酬	141	55.5%	117	46.6%	172	78.9%	17	48.6%	4	57.1%
実費弁償のみ	80	31.5%	90	35.9%	20	9.2%	15	42.9%	3	42.9%
報酬のみ	13	5.1%	20	8.0%	4	1.8%	1	2.9%	0	0.0%
実費弁償と報酬	12	4.7%	15	6.0%	9	4.1%	2	5.7%	0	0.0%
その他	3	1.2%	3	1.2%	6	2.8%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	5	2.0%	6	2.4%	7	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
合計	254	100.0%	251	100.0%	218	100.0%	35	100.0%	7	100.0%

第三者委員の報酬については、全体で『無報酬』が59.0%を占めている。また報酬を支払っている場合は、『報酬を1回当たりで決めている』が最も多く、報酬を支払っている事業所総数の60.2%を占めた。

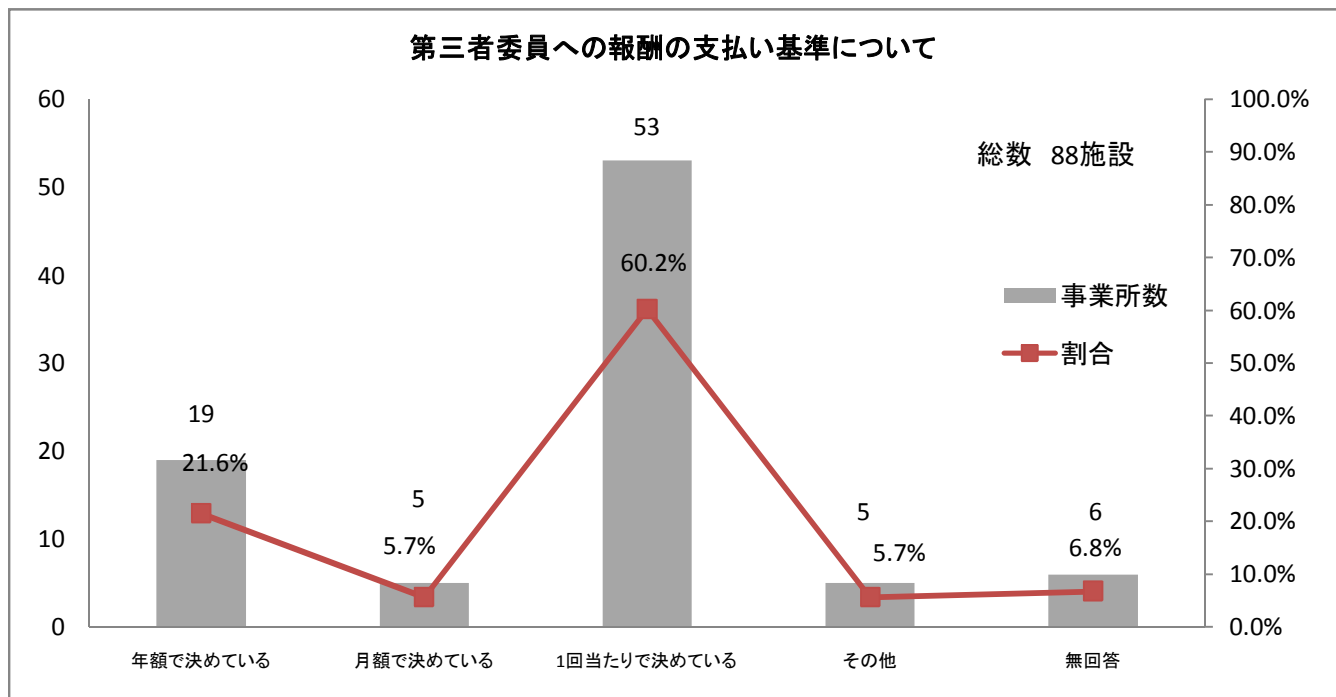


11 第三者委員への報酬の支払い基準について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
年額で決めている	0	0.0%	14	21.2%	5	83.3%	0	0.0%	19	21.6%
月額で決めている	1	7.7%	3	4.5%	1	16.7%	0	0.0%	5	5.7%
1回当たりで決めている	11	84.6%	40	60.6%	0	0.0%	2	66.7%	53	60.2%
その他	0	0.0%	5	7.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	5.7%
無回答	1	7.7%	4	6.1%	0	0.0%	1	33.3%	6	6.8%
合 計	13	100.0%	66	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	88	100.0%

第三者委員への報酬の支払い基準について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
年額で決めている	5	17.9%	11	28.9%	3	15.8%	0	0.0%	0	0.0%
月額で決めている	0	0.0%	4	10.5%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
1回当たりで決めている	19	67.9%	21	55.3%	11	57.9%	2	66.7%	0	0.0%
その他	4	14.3%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	2	5.3%	4	21.1%	0	0.0%	0	0.0%
合 計	28	100.0%	38	100.0%	19	100.0%	3	100.0%	0	0.0%



第三者委員の報酬額について

年額		月額		1回あたり		その他	
金額	回答数	金額	回答数	金額	回答数	金額	回答数
2,000円	1	1,100円	1	1,000円	2	日当としてその都度5,000円	1
3,000円	1	苦情解決に関わった月のみ, 5,000円	1	職場の会議に出席した場合, 1,000円	1	研修参加の場合, 半日3,000円, 1日6,000円	1
4,000円	2			1,100円	4		
5,000円	2	10,000円	3	1,100円+交通費	3	報酬はないが、年1回の苦情報告会出席に関わる日当は2,200円としている。	1
10,000円	3			2,000円	10		
20,000円	3			2,000円+交通費	1	役員に準じる	1
				2,200円	1	規定がない	2
				3,000円	25	状況・内容によって決定している	1
				4,000円	1		
				4,000円+交通費	2		
				4,500円	2		
				4,700円	1		
				5,000円	18		
				5,000円+交通費	2		
				7,000円	2		

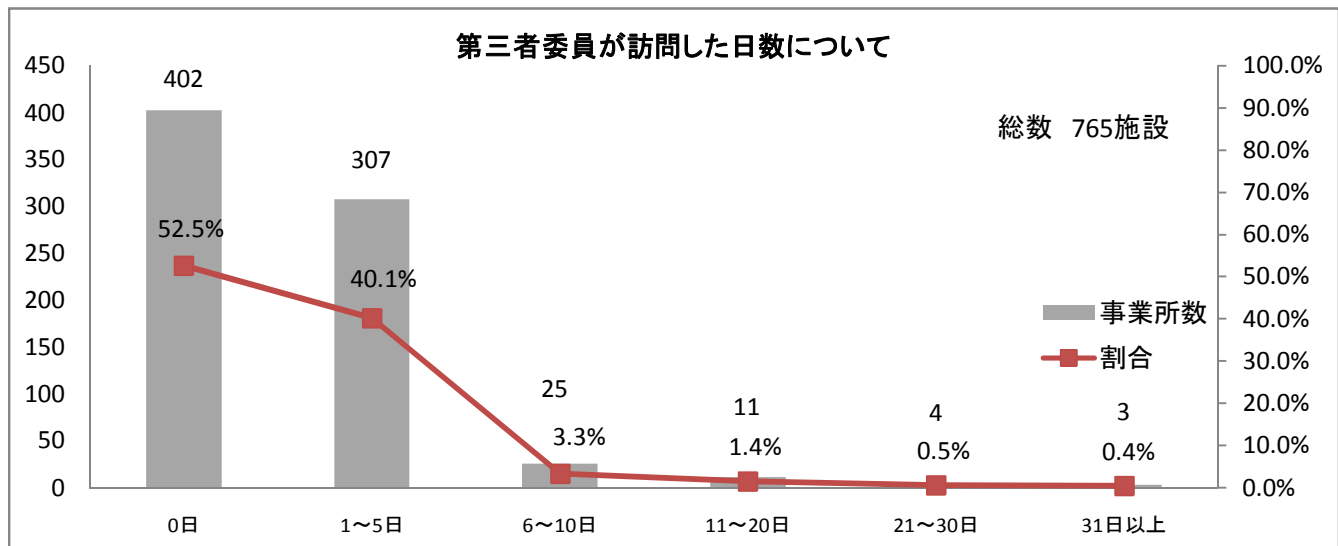
12 第三者委員が訪問した日数（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
0日	35	63.6%	306	53.7%	37	45.1%	24	41.4%	402	52.5%
1～5日	20	36.4%	229	40.2%	34	41.5%	24	41.4%	307	40.1%
6～10日	0	0.0%	16	2.8%	4	4.9%	5	8.6%	25	3.3%
11～20日	0	0.0%	9	1.6%	1	1.2%	1	1.7%	11	1.4%
21～30日	0	0.0%	1	0.2%	3	3.7%	0	0.0%	4	0.5%
31日以上	0	0.0%	3	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.4%
無回答	0	0.0%	6	1.1%	3	3.7%	4	6.9%	13	1.7%
合計	55	100.0%	570	100.0%	82	100.0%	58	100.0%	765	100.0%

第三者委員が訪問した日数（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率	実施数	実施率
0日	116	45.7%	156	62.2%	106	48.6%	18	51.4%	5	71.4%
1～5日	115	45.3%	71	28.3%	104	47.7%	16	45.7%	1	14.3%
6～10日	9	3.5%	13	5.2%	3	1.4%	0	0.0%	0	0.0%
11～20日	8	3.1%	1	0.4%	1	0.5%	1	2.9%	0	0.0%
21～30日	3	1.2%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
31日以上	0	0.0%	3	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	3	1.2%	6	2.4%	4	1.8%	0	0.0%	1	14.3%
合計	254	100.0%	251	100.0%	218	100.0%	35	100.0%	7	100.0%

第三者委員の訪問日数については、全体で『0日』が52.5%を占め最も多く、実施主体では公営施設が、63.6%と最も高く、事業種別では不明を除き指定障害福祉サービス事業所が最も高く、62.2%であった。区分で次に多かったのが『1～5日』の40.1%であり、6日以上との訪問になると激減する。設問の設定として、1～5日については、1日、2日、3日に細分化する必要があったと思われる。



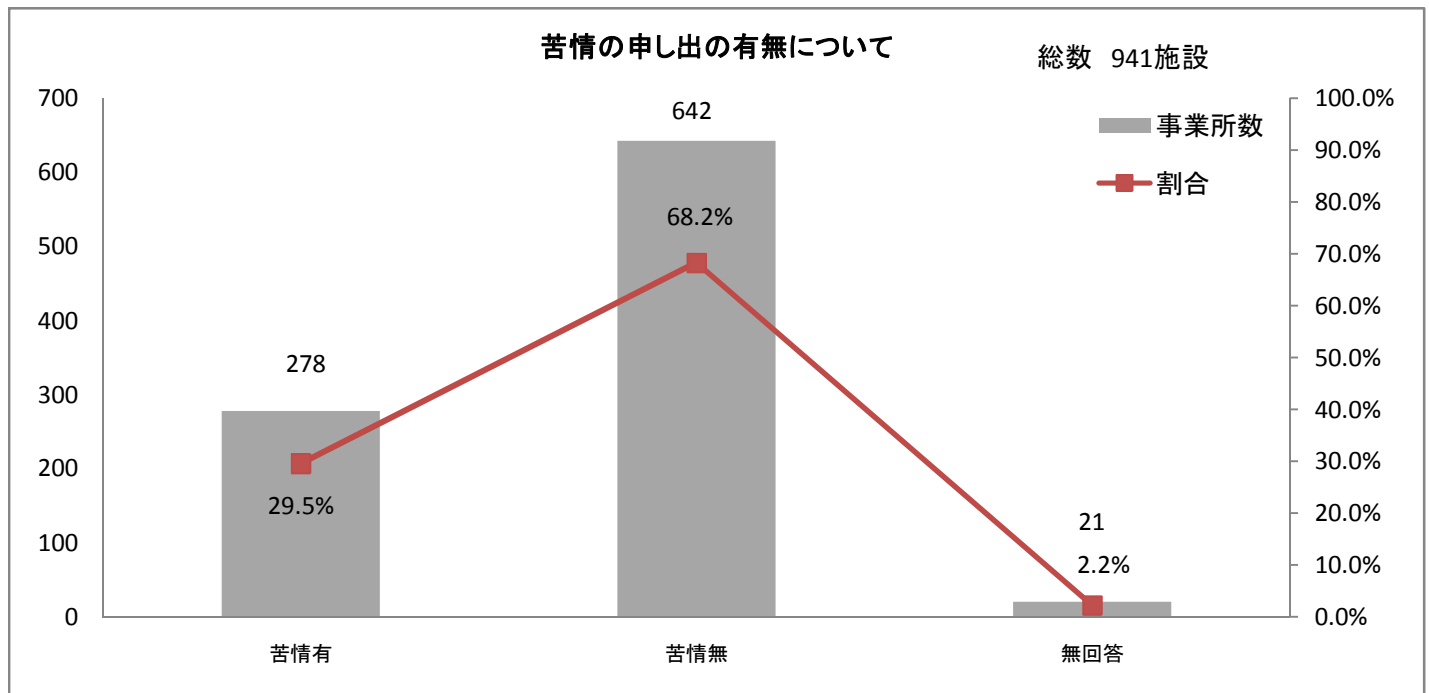
13 苦情の申し出の有無について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
苦情有	17	22.4%	173	29.2%	47	26.6%	41	42.7%	278	29.5%
苦情無	57	75.0%	408	68.9%	124	70.1%	53	55.2%	642	68.2%
無回答	2	2.6%	11	1.9%	6	3.4%	2	2.1%	21	2.2%
合計	76	100.0%	592	100.0%	177	100.0%	96	100.0%	941	100.0%

苦情の申し出の有無について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合	事業所数	割合
苦情有	155	43.8%	36	13.1%	63	24.2%	21	48.8%	3	33.3%
苦情無	194	54.8%	227	82.5%	193	74.2%	22	51.2%	6	66.7%
無回答	5	1.4%	12	4.4%	4	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
合計	354	100.0%	275	100.0%	260	100.0%	43	100.0%	9	100.0%

平成23年度に苦情が1件もなかった事業所が全体で68.2%を占めた。特に、指定障害福祉サービス事業所では、82.5%、児童福祉施設では74.2%と高い割合を占めた。



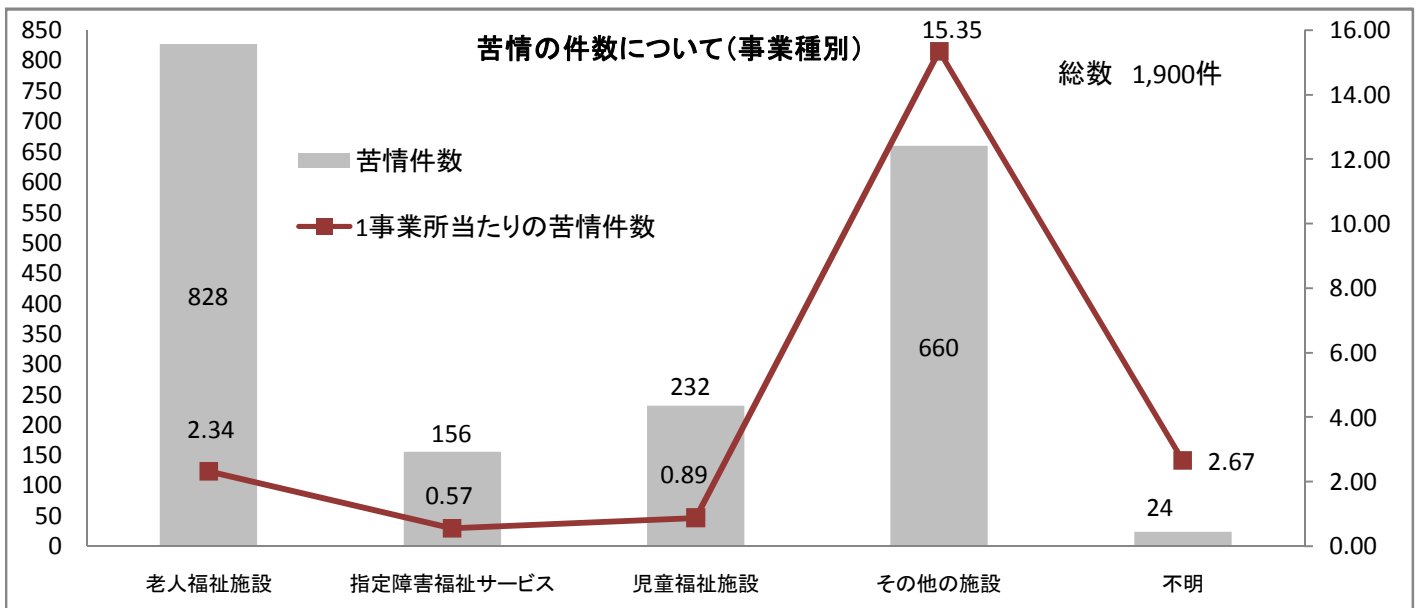
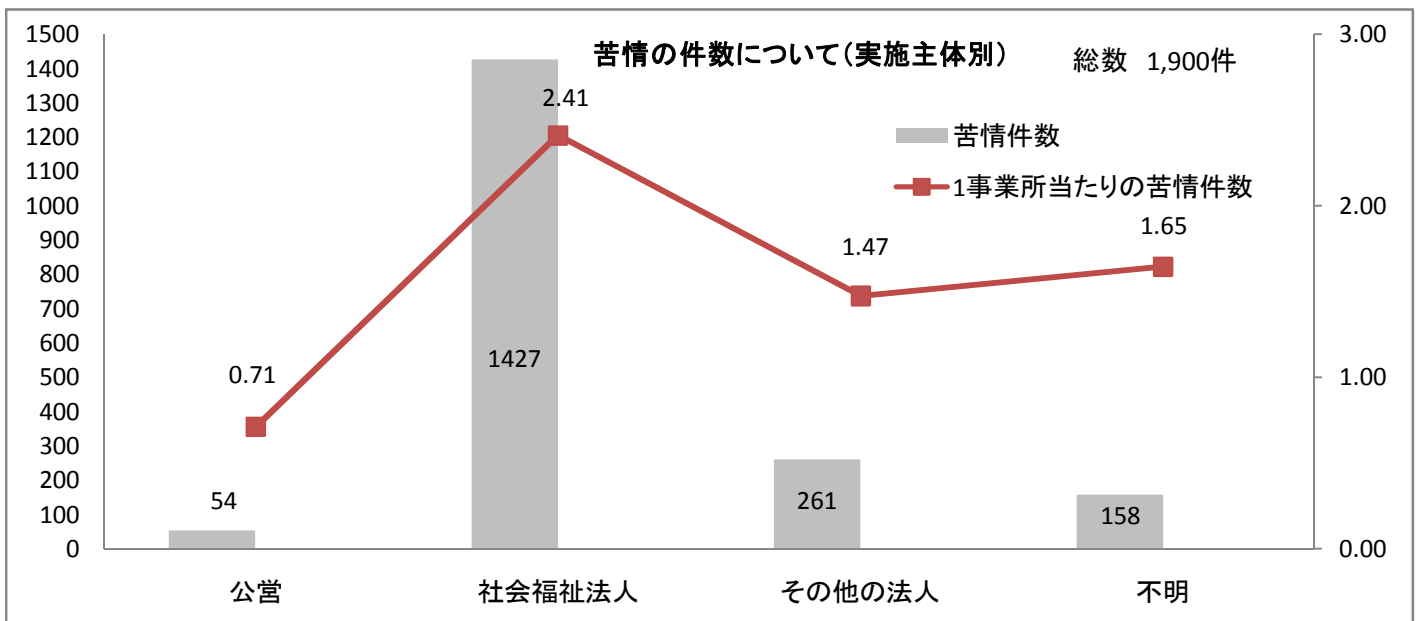
14 苦情の件数について（実施主体別）

区 分	件数	1事業所当たりの件数
公営	54	0.71
社会福祉法人	1427	2.41
その他の法人	261	1.47
不明	158	1.65
合計	1900	2.02

苦情の件数について（事業種別）

区 分	件数	1事業所当たりの件数
老人福祉施設	828	2.34
指定障害福祉サービス	156	0.57
児童福祉施設	232	0.89
その他の施設	660	15.35
不明	24	2.67
合計	1,900	2.02

平成23年度に受けた苦情の総数は1,900件、1事業所当たりの平均苦情件数は2.41件であった。1事業所当たりの苦情件数は実施主体別で、最も多いのが社会福祉法人で1事業所あたり2.41件、最も少ないのが公営施設で0.71件であった。事業所別では、その他の施設が15.35件と最も高く、指定障害福祉サービス事業所が0.57件と最も低かった。



15 苦情申出人の内訳について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計		
	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	割合
利用者本人	6	34	74	475	25	66	20	36	125	611	32.2%
利用者の家族・保護者	10	18	119	539	32	153	33	106	194	816	42.9%
その他	0	0	57	365	17	33	5	10	79	408	21.5%
無回答	1	2	8	48	2	9	1	6	12	65	3.4%
合 計	17	54	258	1,427	76	261	59	158	410	1,900	100.0%

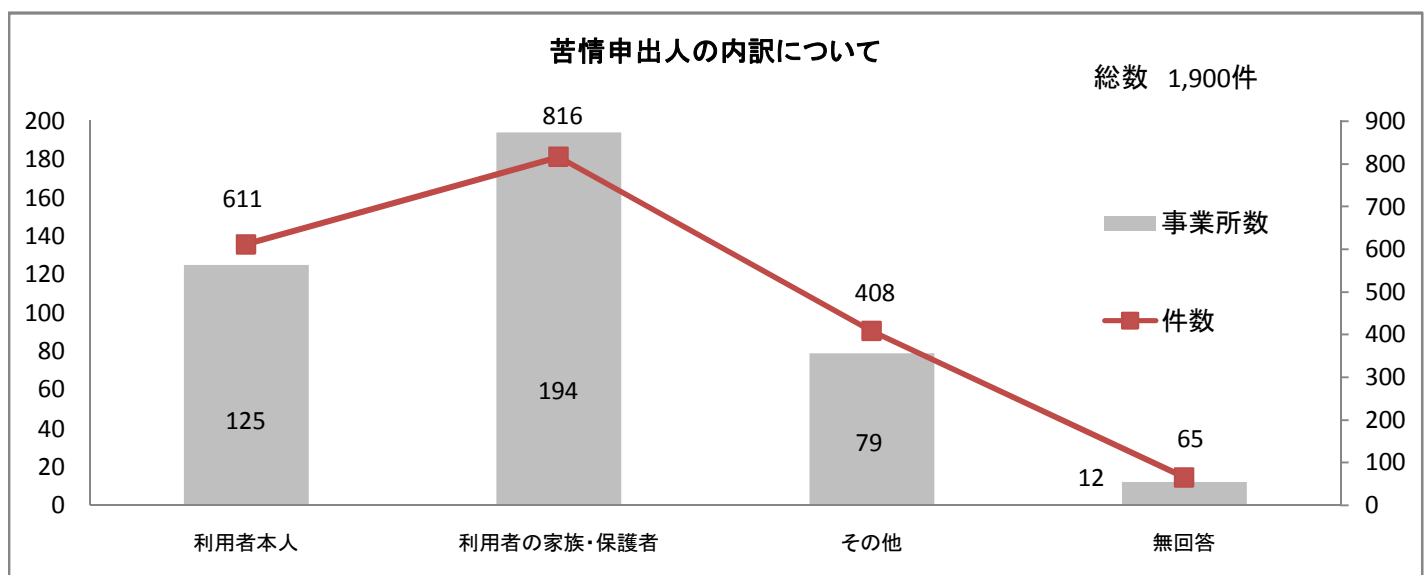
苦情申出人の内訳について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数
利用者本人	79	226	20	91	12	40	12	245	2	9
利用者の家族・保護者	119	491	17	47	40	158	15	105	3	15
その他	55	94	9	16	10	13	8	285	0	0
無回答	6	17	1	2	2	21	3	25	0	0
合 計	259	828	47	156	64	232	38	660	5	24

【その他の内容】

- ・ケアマネージャーから×24 ・近隣・地域の方から（町内、階下の住人等）×12 ・匿名の方から×5
- ・ボランティアから×2 ・行政担当課から×2 ・利用者の関係者から（親戚、利用申請者、利用者の近隣者）×3
- ・他事業所から（近隣の施設・匿名等）×3 ・第三者、一般の方から×3 ・取引先業者から×2 ・お客様から
- ・委託運転等から ・利用申請者 ・法人理事から ・サービス関係者から ・他機関等から ・アンケートより
- ・配達から

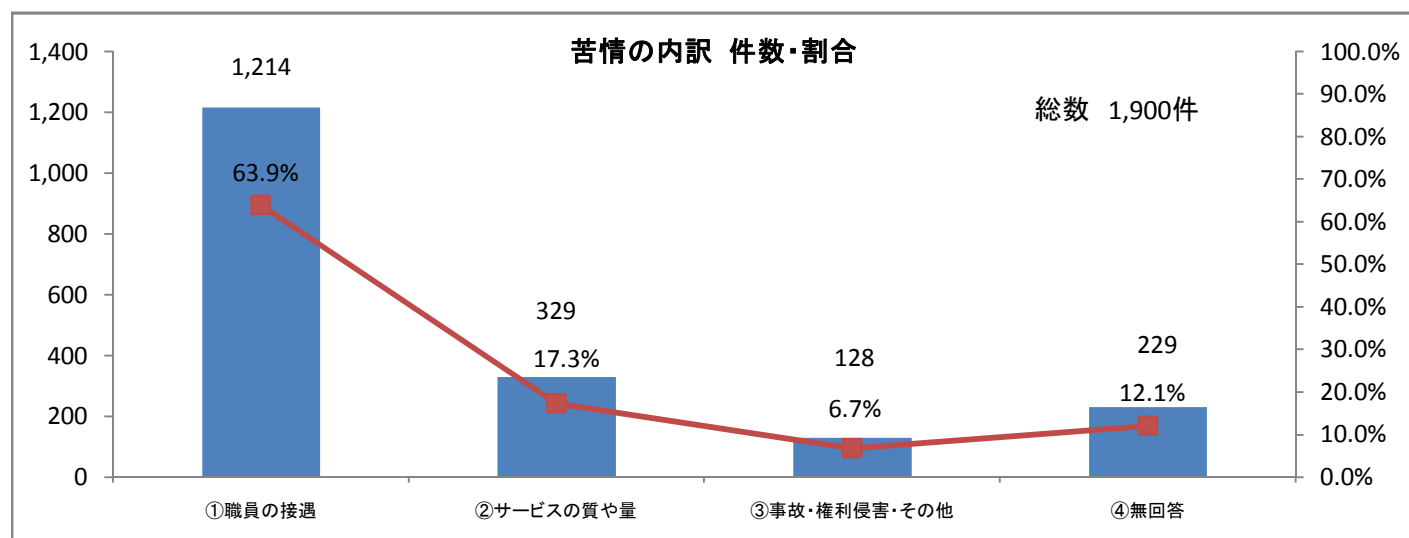
苦情申出人の内訳については、全体で『利用者の家族・保護者』からの申し出が最も多く、42.9%となっている。なお老人福祉施設及び児童福祉施設で『利用者の家族・保護者』、指定障害福祉サービス及びその他の施設で『利用者本人』、その他の施設で『その他』からの申し出件数が最も多くなっている。その他の内容については、『ケアマネージャーからの申出』が24件あった。



16 苦情の内訳（実施主体別）

割合=苦情件数÷全苦情件数（1,900件）

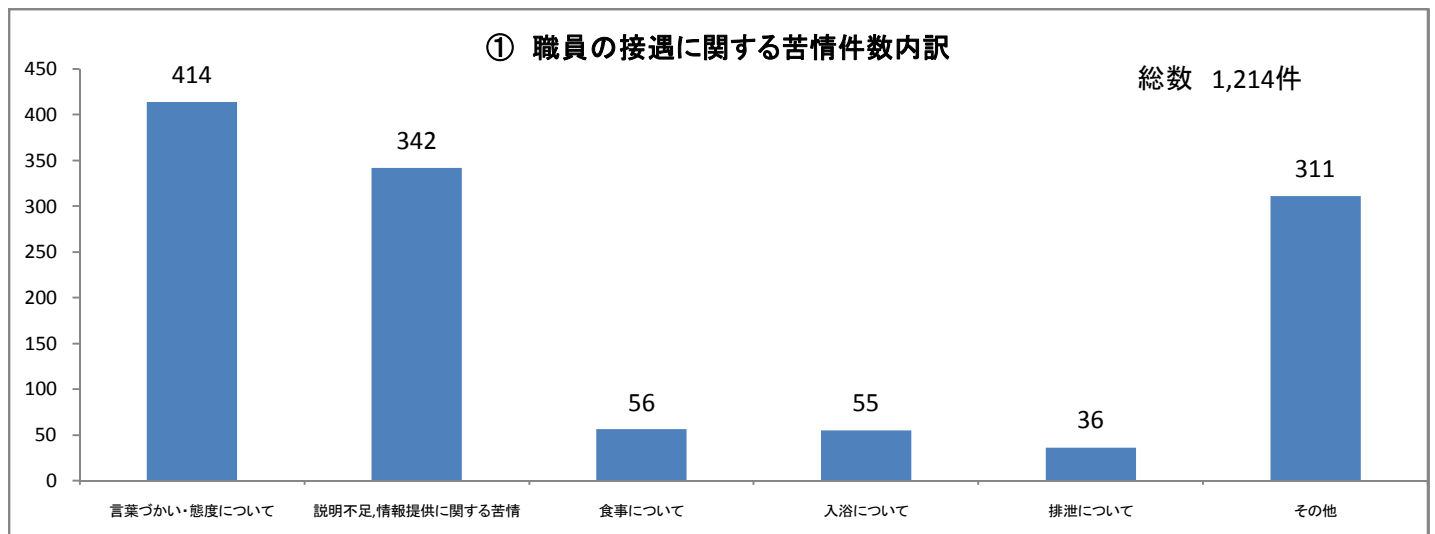
区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計		
	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	割合
①職員の接遇	18	29	327	835	96	211	81	139	522	1,214	63.9%
言葉づかい・態度について	7	17	99	300	29	49	30	48	165	414	21.8%
説明不足、情報提供に関する苦情	4	5	85	262	17	35	24	40	130	342	18.0%
食事について	0	0	20	36	10	15	5	5	35	56	2.9%
入浴について	1	1	28	40	6	8	6	6	41	55	2.9%
排泄について	0	0	23	26	7	9	1	1	31	36	1.9%
その他	6	6	72	171	27	95	15	39	120	311	16.4%
②サービスの質や量	8	23	80	278	16	20	7	8	111	329	17.3%
退去・サービスの提供中止	0	0	6	6	0	0	1	1	7	7	0.4%
契約拒否	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
サービスの内容が説明と異なる	1	4	9	14	2	2	0	0	12	20	1.1%
料金について	1	1	9	36	1	1	0	0	11	38	2.0%
施設の環境・設備について	1	10	29	142	5	5	3	3	38	160	8.4%
その他	5	8	27	80	8	12	3	4	43	104	5.5%
③事故・権利侵害・その他	3	3	57	93	14	22	9	10	83	128	6.7%
介護支援事故	0	0	7	8	4	7	3	3	14	18	0.9%
物損	0	0	10	10	1	1	0	0	11	11	0.6%
虐待・暴力・身体拘束	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0.1%
金銭管理・搾取	0	0	3	3	0	0	0	0	3	3	0.2%
プライバシーの侵害	0	0	10	10	1	2	2	2	13	14	0.7%
その他	3	3	26	61	8	12	4	5	41	81	4.3%
④無回答										229	12.1%
合計	29	55	464	1,206	126	253	97	157	716	1,900	100.0%

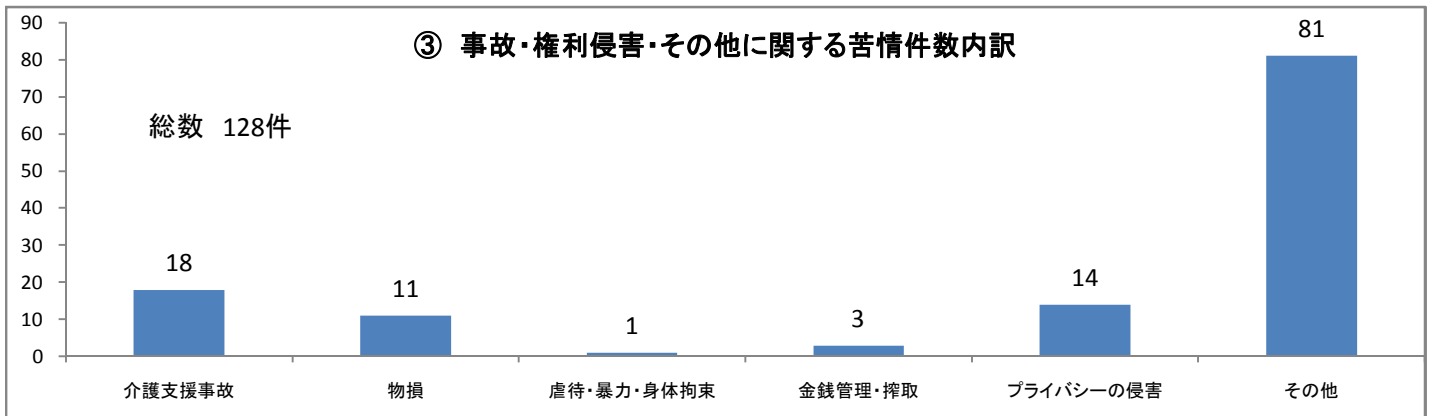
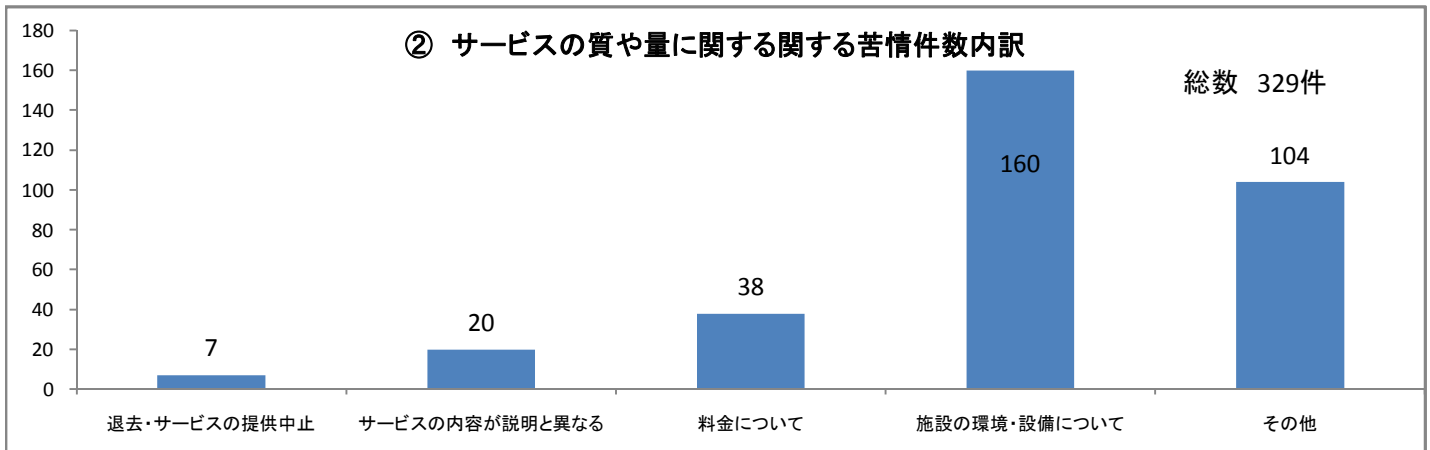


苦情の内訳（事業種別）

割合=苦情件数÷全苦情件数（1,900件）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数
①職員の接遇	347	656	48	83	63	142	53	310	11	23
言葉づかい・態度について	97	154	21	34	26	42	17	176	4	8
説明不足、情報提供に関する苦情	76	157	15	29	21	60	14	88	4	8
食事について	29	48	3	3	1	3	1	1	1	1
入浴について	36	49	0	0	0	0	5	6	0	0
排泄について	25	29	1	1	2	3	3	3	0	0
その他	84	219	8	16	13	34	13	36	2	6
②サービスの質や量	65	98	11	27	24	62	10	141	1	1
退去・サービスの提供中止	3	3	0	0	1	1	2	2	1	1
契約拒否	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
サービスの内容が説明と異なる	7	8	1	1	3	10	1	1	0	0
料金について	6	7	2	2	1	1	2	28	0	0
施設的环境・設備について	21	26	6	21	9	30	2	83	0	0
その他	28	54	2	3	10	20	3	27	0	0
③事故・権利侵害・その他	52	70	8	22	16	20	7	16	0	0
介護支援事故	12	16	1	1	1	1	0	0	0	0
物損	9	9	1	1	1	1	0	0	0	0
虐待・暴力・身体拘束	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
金銭管理・搾取	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
プライバシーの侵害	8	9	1	1	2	2	2	2	0	0
その他	20	33	4	18	12	16	5	14	0	0
合計	464	824	67	132	103	224	70	467	12	24





【その他の内容について】

① 職員の接遇に関する苦情

- ・送迎について（迎えが遅い、職員の態度、車両の駐車場所、車いすのタイヤの汚れ、運転方法、送迎時の除雪、エンジン音について、迎え忘れ、順番、座る場所、アイドリング、交通マナー等）×31
- ・所持品等の扱いについて（衣類間違い等）×6
- ・行事について（内容、定員に達し断ったことについて等）×5
- ・副薬管理等について（飲み間違い）×4
- ・整容・服装について×4
- ・昼寝について（夜寝ない）×4
- ・他利用者に関わることにについて×3
- ・確認不足、連絡不足について×2
- ・家族支援について
- ・支援方法について
- ・片付けの対応について
- ・環境整備について
- ・介助方法について
- ・ご本人への対応方法など
- ・記録間違いについて
- ・意思の疎通について（言葉がうまく伝わらず、また文化の違いからの一方的な苦情がくる）
- ・更衣介助について
- ・連絡ノートの書き方について
- ・医療処置について（十分に対応してほしい）
- ・装具の対応の不備について
- ・喫煙について（園庭でたばこ吸っていた保護者がいたので注意してほしい）
- ・郵便物の住所誤記載について
- ・自宅クーラーの温度設定について
- ・居室の清掃について
- ・センサー音について（うるさい）
- ・窓の鍵の施錠について
- ・駐車方法について
- ・契約書の記載事項について
- ・車通勤ができなかったことについて
- ・娯楽器具の取扱いについて
- ・子どもの近所での排泄について
- ・取引業者の運転マナーについて
- ・園児の遊び方について

② サービスの質や量に関する苦情

- ・作業内容・管理について×3
- ・持ち物の返却間違い
- ・処遇について
- ・請求について
- ・記録について（次回利用分）
- ・利用日の間違いについて
- ・洗濯について
- ・行事の内容について
- ・室温について
- ・契約方法について
- ・園児の送迎車について
- ・ホームページの更新の遅延について
- ・戸の開閉について（静かに閉めてほしい）
- ・職員の人員配置について
- ・ニーズとケアとの相違について
- ・絵本購入について
- ・英語教育の導入について
- ・勉強について（字・数字を教えてほしい）
- ・除雪について
- ・預かり保育の内容について

③ 事故・権利侵害・その他に関する苦情

- ・利用者同士のトラブルについて（マナー、騒音について）×9
- ・施設環境について（騒がしい、うるさい、騒音）×3
- ・物品管理について（他の利用者の荷物が入っていた、他者の汚れものが荷物に入っていた、衣類が縮んだ、私物、洗濯物、紛失について、忘れもの、指輪が見つからなかった、一時保管品の返却忘れ等）
- ・広報について
- ・隣家に利用者が訪問したことについて
- ・地域集落の取り組みについて
- ・社協会費の納付について
- ・共同募金について
- ・医療受診で待たされた
- ・職員のブログについて
- ・文章誤送について
- ・隣接施設との境界について
- ・職員の喫煙場所について

『職員の接遇に関する苦情』が全体の63.9%を占め最も高い割合であった。中でも『言葉づかい・態度について』が21.8%、『説明不足、情報提供に関する苦情』が18.0%を占め、コミュニケーションに関する苦情の割合が多いことが分かる。また、送迎についての苦情が、31件と多く出ており留意が必要である。なお、この数値は平成23年度に新潟県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられた割合とほぼ一致する（35件・59.3%）

『サービスの質や量に関する苦情』は全体の17.3%であり、うち約半数が『施設的环境・設備』に関する苦情であった。その他の内容も非常に多岐に亘っている。この数値は新潟県福祉サービスに寄せられた苦情の割合より高かった（5件・8.4%）

『事故・権利侵害・その他に関する苦情』は全体の6.7%であり、うち『その他』に関する苦情が最も多かった。その他の内容は非常に多岐に亘り、利用者同士のトラブルや騒音等があげられた。この数値は平成23年度に新潟県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられた割合より低かった（11件・18.6%）。

17 最終的な解決方法について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計		
	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	割合
苦情解決責任者・受付担当者との話し合い	9	17	126	783	31	169	29	91	195	1,060	55.8%
第三者委員立会いのもとで解決	0	0	4	8	0	0	0	0	4	8	0.4%
その他の解決方法	4	31	32	241	7	31	3	16	46	319	16.8%
継続中	1	1	3	6	1	1	1	1	6	9	0.5%
無回答		5		389		60		50		504	26.5%
合計	14	54	165	1,427	39	261	33	158	251	1,900	100.0%

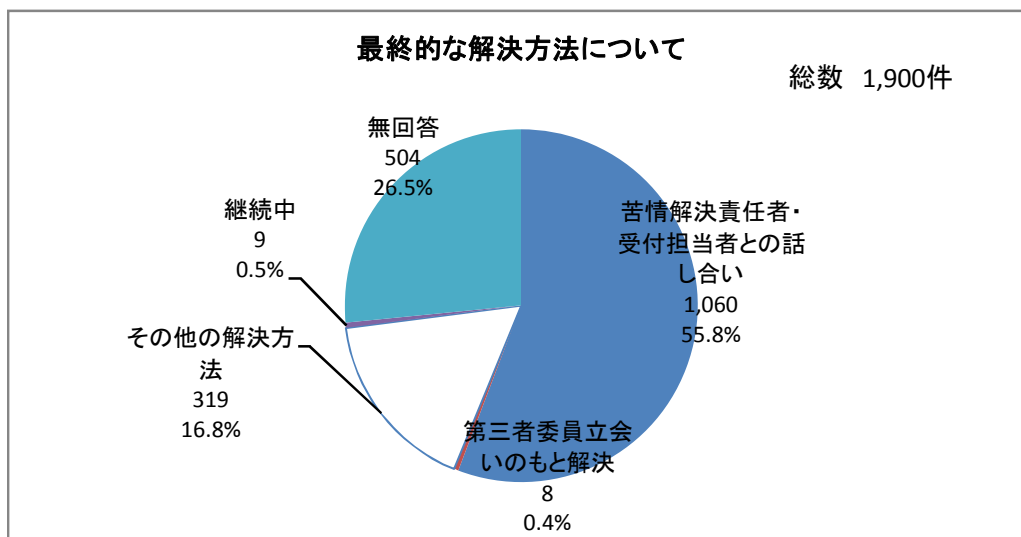
最終的な解決方法について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数	事業所数	件数
苦情解決責任者・受付担当者との話し合い	114	575	25	101	39	143	15	230	2	11
第三者委員立会いのもとで解決	2	6	0	0	2	2	0	0	0	0
その他の解決方法	16	79	9	48	15	58	5	126	1	8
継続中	0	0	1	1	3	5	1	2	1	1
無回答		168		6		24		302		4
合計	132	828	35	156	59	232	21	660	4	24

【その他の内容】

- ・匿名案件に対応した（苦情内容の開示、園だよりや保育参観の際に回答した、家族説明会で謝罪した）
- ・話を聴くことで本人が納得した ・受付担当者当事者双方で話し合いを行った ・意見箱付近に結果を掲示した
- ・園だより等で回答した ・謝罪とお詫び文掲載した ・行政担当課と話し合いの上、解決した ・傷害保険を適用した
- ・スタッフ間で話し合い苦情申出人へ回答した ・担当部署で検討した対応を掲示する等 ・担任との話し合いで解決した
- ・書面の提示と運営適正化委員会の介入を受けた ・利用者自治会での話し合いを行った ・文書にて回答した
- ・一方的な苦情で終わる ・委員会で対応した ・当事者同士の話し合いによる和解で解決した
- ・担当者・責任者以外の職員との話し合いで解決した。

最終的な解決方法としては、『苦情解決責任者・受付担当者との話し合い』が全体の55.8%を占めた。『第三者委員立会いのもとで解決』はわずか件数で8件、割合で0.4%に留まっており、活用しきれていない状況であると言える。



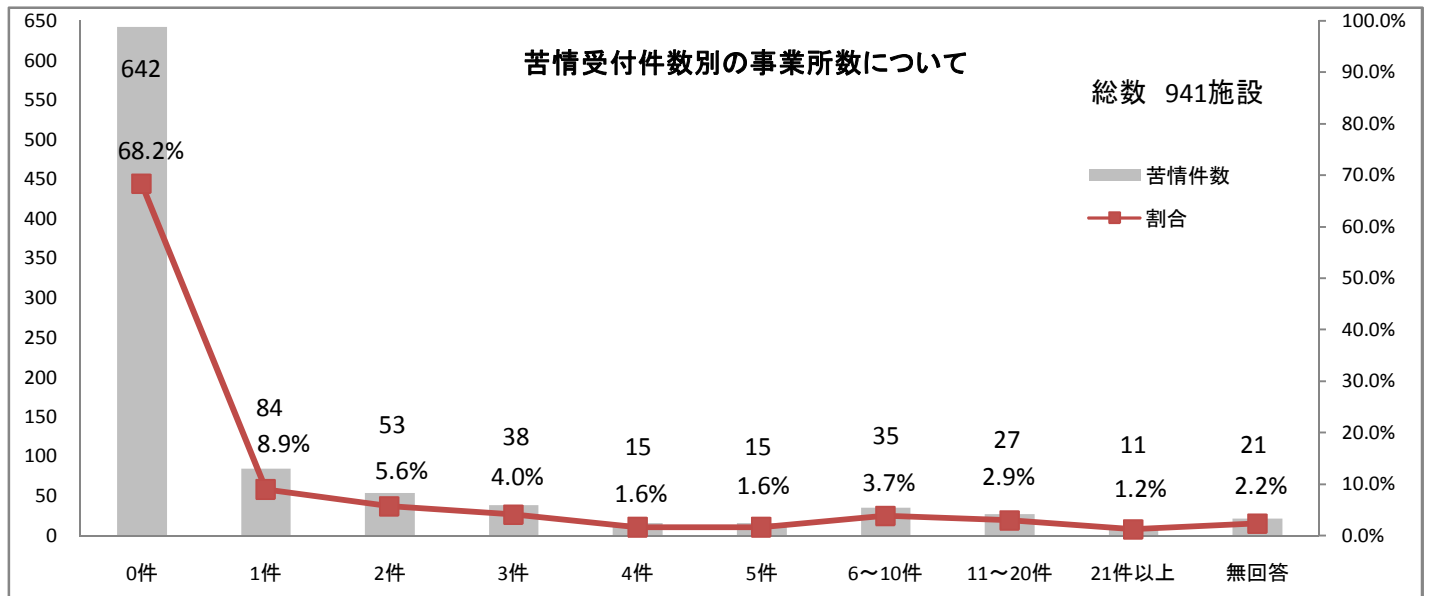
18 苦情受付件数別の事業所数について（実施主体別）

区分	公営		社会福祉法人		その他の法人		不明		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
0件	57	75.0%	408	68.9%	124	70.1%	53	55.2%	642	68.2%
1件	12	15.8%	52	8.8%	8	4.5%	12	12.5%	84	8.9%
2件	2	2.6%	36	6.1%	10	5.6%	5	5.2%	53	5.6%
3件	1	1.3%	23	3.9%	8	4.5%	6	6.3%	38	4.0%
4件	0	0.0%	9	1.5%	2	1.1%	4	4.2%	15	1.6%
5件	0	0.0%	6	1.0%	4	2.3%	5	5.2%	15	1.6%
6～10件	1	1.3%	20	3.4%	9	5.1%	5	5.2%	35	3.7%
11～20件	0	0.0%	18	3.0%	5	2.8%	4	4.2%	27	2.9%
21件以上	1	1.3%	9	1.5%	1	0.6%	0	0.0%	11	1.2%
無回答	2	2.6%	11	1.9%	6	3.4%	2	2.1%	21	2.2%
合計	76	100.0%	592	100.0%	177	100.0%	96	100.0%	941	100.0%
最大値	28件		443件		34件		18件		443件	

苦情受付件数別の事業所数について（事業種別）

区分	老人福祉施設		指定障害福祉サービス		児童福祉施設		その他の施設		不明	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
0件	194	54.8%	227	82.5%	193	74.2%	22	51.2%	6	66.7%
1件	33	9.3%	16	5.8%	31	11.9%	4	9.3%	0	0.0%
2件	31	8.8%	8	2.9%	12	4.6%	1	2.3%	1	11.1%
3件	21	5.9%	3	1.1%	9	3.5%	5	11.6%	0	0.0%
4件	13	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	11.1%
5件	13	3.7%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
6～10件	25	7.1%	3	1.1%	4	1.5%	3	7.0%	0	0.0%
11～20件	15	4.2%	4	1.5%	2	0.8%	4	9.3%	1	11.1%
21件以上	4	1.1%	2	0.7%	3	1.2%	3	7.0%	0	0.0%
無回答	5	1.4%	12	4.4%	4	1.5%	0	0.0%	0	0.0%
合計	354	100.0%	275	100.0%	260	100.0%	43	100.0%	9	100.0%
最大値	40件		22件		48件		443件		18件	

苦情受付件数別の事業所数では、『0件』が最も多く、66.7%を占め、次いで『1件』8.9%、『2件』5.6%、『3件』4.0%の順になっている。1事業所あたり、件数が最も多かったものが443件となっており、全体の23.3%を占めている。



19 今までに寄せられた苦情で対応に苦慮した事例等及び解決に至らなかったケースについて

No.	種別	内 容	対応結果
1	老人福祉施設	他の入居者の態度や行動が気に入らない。	入居者同士のトラブルは難しい。
2	老人福祉施設	大広間での席取りのことで、利用者間の認識の差異による、言い争いとなり悪口の言い合いが続いた。そのため、雰囲気が悪化し、他の利用者に影響した。	苦情解決責任者立ち会いのもと、双方話し合いの上で、事実ではないことを他の利用者へ吹聴しないことを確認した。しかし、改善されておらず他の利用者から同様の苦情を意見箱に寄せられた。再度、双方話し合いの上で、お互いの悪口を言わないことを再確認したが、守られていない状況である。
3	老人福祉施設	特定の入所者への非難・攻撃があった(匿名・入居者と思われる)。	該当入所者と面談。月1回、実施している入所者ミーティングの席上で公表。施設長が説明する(実名は伏せる)。
4	老人福祉施設	『怒れる地域住民』と差出人に書かれた葉書が届いた。館内放送が、外にも聞こえてうるさい。住民のことも考えて、放送は館内だけに聞こえるように改善してほしいとの内容であった。	差出人は不明であるので、内容の通り放送が外に聞こえないよう設定し対応している。その後、同様の苦情はいただいていない。
5	老人福祉施設	泊まり利用の際に持参した洋服がないと苦情があった。	自宅へ行って謝罪する。なくした洋服を再度探すということで、その場は了承していただき事業所内を探す。結局見つからなかったことをお伝えし、再度謝罪した。似た洋服を購入し、納得してもらった。
6	老人福祉施設	入浴時に、垢や排泄物がある時が何回かあった。	入浴は自由に入れる場所のため、その現場を見られるならば直接確認したり助言もできるが、いつそうなったのかわからない。苦情となった曜日・時間・入浴してそうな人をチェックし助言した。湯たしを増やし、汚なければまめに取り除くことにした。またそのことをポスターなどに掲示した。
7	老人福祉施設	利用者、家族とのハイキングの途中、予期せぬ天候(みぞれ)となったが、計画を続行した。後日、家族から事故の危険性を指摘された。	施設長及び職員が家族に謝罪するとともに、全職員で今後の日程、行き先等に無理のない計画となるよう話し合い、みぞれが降る時期の、バスハイキングは行わないことにした。
8	老人福祉施設	朝の迎え時の際、移乗時に右足首の痛みが訴えがあった。1日中訴えがあり、状況を看護師より家族に説明の電話を入れ受診をすすめた。その直後、担当ケアマネジャーを通じて、家族がデイサービスで痛みの発生があったのだから、事業所で連れて行ってほしいとの電話が入る。翌日苦情受付担当者(相談員)とケアマネジャー同行で説明、謝罪のため訪問する(当日温湿布処置)。	相談員が謝罪と経過を説明し、加えて再度受診をすすめたが、痛みが弱くなったようだと言われ家族は通院を拒否した。年末に入るため、同行する旨を説明し一緒に通院する(管理者の指示)。結果、右足首には異常はなく、右膝に水が溜まっていて痛みが発生したことが判明した。処置してもらい自宅へ帰る。家族から謝罪の言葉を言われたが、当方も謝罪して帰宅する。その後、職員に情報を伝達した。翌月はじめに、再度受診に同行した。水の溜まりもなく痛みは徐々に治ると医師に言われ、入浴許可も出たため、次回より利用再開となった。ADLが低下したことで、介護の意義を職員間で伝達共有した。
9	老人福祉施設	「要介護度が3から4に上がり、その結果に納得がいかない。状態が変わってないように見えるが、サービス料が値上がりしてしまう。どのような理由で認定結果が出たのか。」との苦情が入る。	認定調査において、介護の手間が昨年と比較し変化が見られ、これまでの判定であった要介護度3の範囲内(支援の時間88分)から、今回の判定結果で要介護4(90分)となった。わずかな差であったが要介護度が上がったことを説明し、家族は納得された。
10	老人福祉施設	ショートステイの利用者で、妄想があり入所中に介護職員に羽交い絞めされたと言われる。本人は肋骨を痛がり、事実ひびがあった。そのため家族も、本人の訴えを信じその間の利用はなかった。	苦情担当者・管理者で、事実の説明と謝罪に行くも許してもらえず、知り合いの議員に訴えると話していたが、その後は特に何もなかった。
11	老人福祉施設	足の痛みがあったが、ご家族の都合がつかず施設側で受診したところ骨折と診断された(事故などの原因は考えられず)。補償してほしいとのこと。	苦情解決責任者が、サービス提供中の経過説明を行った。最終的に、傷害保険の説明及び補償をさせていただき理解された。

No.	種別	内 容	対応結果
12	老人福祉施設	利用した後、自宅にて内出血の跡がみつかる。説明してほしい。	帰宅前に発見できなかったこと、内出血を負わせてしまったことを謝罪する。当日のうちに会議を開き、原因究明及び対策を検討し、翌日ケアマネージャーと利用者宅を訪問し、再度の謝罪と文書を持参し、再発防止の説明を行い理解いただいた。
13	老人福祉施設	利用者の身体状況について、電話連絡にて報告を行っていたが「聞いていなかった」と家族から言われる。	キーパーソンには必ず、連絡することを職員間で情報共有を行った。
14	老人福祉施設	行政担当課より施設に保険料納付の督促状が届いた。これは納付書をご家族に転送していなかったことによるものであった。	納付書が入った封書を施設で預かっていることを確認する。家族に謝罪の連絡を行い、施設が納付を代行した（督促料は施設負担で対応する。）。
15	老人福祉施設	利用者自宅へ迎えに行った時、玄関近くに停車させずに歩かせてしまったのを見て、家族から苦情が出た。	相談員が家族に謝罪し、改めて書面及び全体ミーティングで周知徹底させた。
16	老人福祉施設	隣室の騒音を、何とかしてほしいと職員へ申し出たのに施設は何もしてくれない。	施設職員及び施設長が当事者（苦情申立人及び隣室入居者）の面接・話し合い、注意等を行った（随時実施）。当事者及び保証人と施設の話し合いを、苦情解決第三者委員立会で実施したが、その後も騒音を出している・出していないとの言い合いが部屋の変更まで続いた（ケアハウスの、入居者同士のトラブルを、施設に解決を求められたが、苦情対応は困難である）。
17	老人福祉施設	面会に来たのだが、職員から利用者に対して不愉快なことを言われショックを受けた。改善してほしい。	施設長及び担当する職員が、訴えてきた家族に謝罪し、言動があった職員に厳重注意を行う。その後、利用者への接遇・対応について徹底することを話し合った。
18	老人福祉施設	夜間、ナースコールをすると迷惑そうな対応をされた。改善してほしい。	介護主任及び相談員が本人に謝罪し、その後対応について検討会を開き、今後このような事がない確認と徹底を話し合った。
19	老人福祉施設	医師から、ケアマネージャーの対応についての苦情を、行政担当課を通じて受けた。	行政担当課と事務長で、医師に謝罪するとともに、医師会に対して、ケアマネジメント業務の標準化を図るため、行政区単位の介護支援専門員会議等において説明・報告を行った。
20	老人福祉施設	看護師によって、便をきれいにしてくれる人とそうでない人がいる。（便処置が必要な利用者より。）	同じ方法で行うよう、対応の統一化を図った。利用者本人へは所長より謝罪し、職員で確認し合った内容を説明した。
21	老人福祉施設	利用者の右目に職員の手が当たり、帰宅してから痛みを訴え「デイサービスには行きたくない。」と言っている。	本人と家族に謝罪し、再発防止を徹底することを伝えて了解していただいた。全盲の利用者であり、1つ1つの動作について説明し、周りの状況を配慮したサービスを提供することを再確認した。
22	老人福祉施設	面会時、個人のクッションがなく、それについて説明がなかった。歯ブラシも汚れていた。連絡をいただければ準備するが、連絡もないと怒った口調で話される。	施設長・担当相談員が、自宅に訪問し謝罪する。リネン交換の際間違って個人のクッションを業者に出したことが原因であった。家族に説明すると「洗濯に出したような汚いものはいらない」と別の物を持ってこられる。職員間で必要な対応を怠っていたことを自覚し、個別の対応について確認した。
23	老人福祉施設	感染症の受診を家族に依頼した。その際に、本人が転倒して負傷した。苦情申出までに至らなかったが、そのことについて担当ケアマネより「対応の方法の検討不足だったのでは。その人の人生にも関わる事では。」と改善の必要性を問われる。	通所内感染にも配慮の必要性があり、受診依頼せざるをえない状況であった。スタッフ、関係職員で検討し今後の対応等利用者様への十分な配慮の必要性を確認した。
24	老人福祉施設	威圧的な言葉づかいをされたので改善してほしい。	施設長及び職員が本人へ謝罪し、全職員で苦情対応について検討した。

No.	種別	内 容	対応結果
25	老人福祉施設	談話コーナーにて複数の入居者が談話中、向かいの入居者より声がうるさいと苦情がある。談話中の利用者からは小さな声で話をしているのでうるさくないはずとお互いに譲らず対応に困った。	多くの方が暮らしている施設であり、互いに思いやりの気持ちをもって生活するよう話すと、「わかりました」と返事してくれるが心の中では納得しておらず、同じトラブルを繰り返す。
26	老人福祉施設	家族より、本人が冷房が嫌いであり、そのため冷房を使わず窓の開閉で居室の温度調節をしてほしいとの希望があった。しかし、日が差し込んだり天候によって調整が難しい。同じ内容の要望が何度かある。	30分ごとの訪室と、その都度室温をチェック表に記載。このことを職員が統一してできるよう周知した。
27	老人福祉施設	精神的に問題のある利用者、精神科の通院を告げたところ、家族より本人に直接告げるのはおかしいと苦情が寄せられた。	家族とよく話し合い、精神科への受診が必要な時は家族より告げてもらうこととした。
28	老人福祉施設	入所者間のトラブルがあった。	職員が間に入り、話し合いの機会を持つがその後も関係の改善はみられていない。双方ともに思いこみが強く、説明しても聞き入れてもらえない。
29	老人福祉施設	匿名での苦情で、改善へ向けた対策や結果を申出人に報告できなかった。	利用者・家族宛へ文書を配布し報告とした。
30	老人福祉施設	ご家族が仕事から帰宅したら、部屋のクーラーの設定が30度になっていた。適温にしてほしい。	家族に謝罪する。ただ送迎時にエアコンはon・offのみで温度設定はしないことを説明する。
31	老人福祉施設	休日夕方の病院受診の依頼は非常識だ。	サービス利用中に体調不良等あった場合は、受診等のお願いをすることを、契約時や体調不良の報告時も何度も説明したが理解されなかった。その後状況が悪化したため、再び受診依頼し、しぶしぶ入院となる。
32	老人福祉施設	持病により入浴の順番が最後となり、昼食開始時間を過ぎてしまうことがあるので改善してほしい。	入浴前にトイレに入れられる時間や、着替えに要する時間を十分見越し、入浴準備を行う。一般浴とチェア浴の併用により（どちらか先に対応できる方を使用して頂く。）入浴サービスが提供できる時間を早く確保する。
33	老人福祉施設	施設全体でお祭りを実施していたが、案内が来なかった。	節電対策の一環、個別ケア重視したためお祭りを計画しなかった旨を文章でご家族に送付し納得される。
34	老人福祉施設	利用日でない日に迎えに行き、家族がいなかったので連れて行ってしまった。家族が帰宅したところ本人がいないことに気づき、利用日でないのに連れていったのかと電話が入る。	職員間の連絡不十分が原因であった。管理者・相談員が家族に謝罪する。また担当ケアマネージャーに報告し、今後はケアプランの確認を十分に行い間違いのないよう話し合いをした。
35	老人福祉施設	面会や来所の際に、玄関前の喫煙所で職員が並んでタバコを吸っている姿は気持ちの悪いものではないとの記載が面会簿にあった。	申出人に、事務長からお詫びとお礼を伝える。喫煙所にガラスフィルムを張り、外から見えないように目隠しをした。喫煙所を利用する職員に反省を求め、今後喫煙所使用のルールを作り、適正に使用するよう指導した。
36	老人福祉施設	大震災以来、節電に取り組んでいるとのことだが、施設がとても暑い。高齢になると、体温コントロールが上手くできないので体調不良になるのではないかと。また体調不良になってうまく伝えられないので、温度設定を28度から26度にしてほしい。	節電について施設の取り組み状況を説明した。健康管理のために、個別に配慮する必要のある方は設定を26度にして話を話し、同様に26度に設定することを伝え了承してもらった。
37	老人福祉施設	施設の中が暑く感じた。利用者は、自分の体調をうまく表現できないのもう2〜3度温度を下げしてほしい。	節電の取り組みについて、ご利用者やご家族に知らせていなかったため、取り組みを理解してもらうために【ただいま節電中です】と書いたサインを掲示した。

No.	種別	内 容	対応結果
38	老人福祉施設	大きい瓶に、分けて入れておいた砂糖がなくなった。以前も無くなったことがあったが、理由は職員が掃除をすると物をあちこち違うところに置いて分からなくなるからでないか。	ご本人と一緒に片づけや整理をしていたが、時に職員だけで行うこともあり、そのことについて謝罪するとともに、整理の方法についてご本人も含めカンファレンスを行い、ケアプランに対応を盛り込んだ。砂糖については、後日ベッド脇の箱から見つかった。
39	老人福祉施設	来客用駐車場の白線が消えている。	後日ラインを引いた。
40	老人福祉施設	利用者が、1人で道を歩いているところを地元の方が見つけ、なぜ職員が見守りをしていないのかと苦情の電話が入る。	普段より、1人で通院されている方であることを説明し謝罪する。今後も、利用者の安全確保を徹底することを確認し了承してもらった。
41	老人福祉施設	連絡帳では、ショートステイ利用中に排便なしとのことだったので、下剤を服用させた。ところが改めて確認したら、退去日当日に排便あったことが分かった。間違った情報では困るので正確な情報を伝えてほしい。	改めて記録の記入の方法、確認の徹底を指導。記入者を特定できるよう、連絡帳の様式を変更する。その旨を、家族に説明し理解を得た。その後も継続してご利用いただいている。
42	老人福祉施設	近親者より、利用者の個人情報が増えたと嘆息が聞かれる。施設職員が施設内のことを外部で話すのは良くない。	施設の特徴として、積極的に外に出かけており、知り合いの方と会う機会も多い。職員が知らない方も多く、フォローができないこともある。個人情報保護の観点から、職員には常に会議の場で周知し、外部に話さないよう徹底しているが、知り合いの方や近所の方が話されることまでは防ぐことができない旨をお話し、職員には再度個人情報の取り扱いについて注意喚起した。
43	老人福祉施設	ベッドで昼寝をしたいという利用者が増えてきているが、ベッドの数に限りがあり、お願しながら交代で休んでもらっている。	解決に至っていない。
44	老人福祉施設	入浴の回数について不満がある。	毎日、全ての利用者が入浴することは事業所として困難な旨を伝え、出来る限り要望に沿えるよう話合った。
45	老人福祉施設	訪問中に決まった処遇をしなかった。	家族へ、サービス提供責任者が面接・謝罪と改善策を説明した。
46	老人福祉施設	訪問介護で、訪問中に宅急便が要冷蔵物を配達してきた。意思表示が可能と思われた利用者に対応を確認し、冷蔵庫に保管した（家族不在）。その後帰宅した家族より、包装紙ごと冷蔵庫に入れたのは衛生上問題がある、また利用者は認知症があるため確認を求めるのはおかしいのではと苦情があった（担当マネージャーを通じて）。	施設長・サービス提供責任者・当該訪問介護員で謝罪のため訪問し話を聞く。その後担当ケアマネを通じて、「苦情受付書を作成したか」「改善計画書の様式が不十分」「苦情受付書があげすぎる」「冷蔵庫内の食品全ての賠償はどうなのか」「職員教育の徹底はどうなっているのか」など複数回苦情を訴えられ、その都度家族の意思を確認しながら対応及びお詫びをする。第三者委員にも状況を報告するが、地域でも対応の難しい方として有名とのアドバイスを受け、基本的に誠意をもって改善対策及びお詫びを繰り返した。
47	老人福祉施設	レクリエーションでボール投げをした際に、左手に内出血を負ったのでゲーム内容を検討してほしい。	職員が本人・ご家族に謝罪し、レクリエーションの内容については安全性に注意して計画することをお伝えし、了解を得た。
48	老人福祉施設	苦情解決に対する要望が、家族によって異なる。	保険者にも申出があったが、担当の方から客観的な説明をしてもらった（その後納得せず別機関に申し立て有）。基本的に、第一連絡先の家族との対話を行った。しかしその場合は納得されても、後に意見が変わるなど困惑した。
49	指定障害福祉サービス	利用者が、他の利用者の悪口を言っている。改善してほしい。	個人攻撃とならないよう配慮し、個別面接やグループワーク等を実施したが、改善困難であった。理解力も影響する。
50	指定障害福祉サービス	利用者の態度が威圧的である。改善してほしい。	申出人との関係が悪化しないよう配慮し対応したが、適切な介入は困難であった。関係性の問題が大きい。

No.	種別	内 容	対応結果
51	指定障害福祉サービス	利用者への適切な言葉がけの改善を検討してほしい。	本人への謝罪と、今後の対応として会議にて話し合った。
52	指定障害福祉サービス	他利用者が、自分の部屋や私物を荒すので、イライラがたまって我慢できない。居室を変えてほしい。	早急に、課職員で話し合い本人の希望通り居室変更を行った。
53	指定障害福祉サービス	作業工賃は、どんな重度障害でも評価してほしい。	金額は安い工賃として支給した。
54	指定障害福祉サービス	保護者から、来所した時の対応が悪いとの苦情を受けた。	施設長と職員が保護者にお詫びし、全職員に対して保護者来所時の対応について研修を行い改善を図った。
55	指定障害福祉サービス	新型インフルエンザがは発生した年に、蔓延を防ぐため家族間で罹患した人が出たことから通所利用者にも休んでもらったが、保護者から受け入れを強く望まれた。	入所施設の中で、高齢者もいるため受け入れは断ったが、担当行政課と相談し、他通所単独事業所と調整し、受け入れ先を紹介した。
56	指定障害福祉サービス	職員と相性が合わない。職員が厳しい指導をする。	職員が謝罪する。人を相手にする大切な仕事をしていることを忘れず、時には視点や考え方を改める必要があることを職員間で話し合った。ただし、申出人の精神症状からか、次から次へとターゲットを変えて暴言や苦情がある。
57	指定障害福祉サービス	他の利用者から利用するなど言われた。男性利用者が無視する（利用者同士のトラブル）。	その都度、職員が仲裁に入り内容を確認し助言や声掛け支援を行っているが、なかなか苦情件数の減少にはつながらない。
58	指定障害福祉サービス	特定の職員の介護技術が、不十分で安心して生活できない。	技術講習等実施し、施設として平均レベルに達していると判断したが、最後まで申出人の理解は得られなかった。個人的な相性の問題もあったようだ（運営適正化委員会の介入あり）。
59	指定障害福祉サービス	トイレ・洗面所・洗濯機・お風呂の音量がうるさくて、気になるので部屋を代えてほしい。	トイレトペーパーを夜、ホルダーからはずし利用者さん全員で洗面所の水の流し方や洗濯の時間、風呂のふたの扱い方等について話し合い、改善が難しい部分についてはご本人と話し合う時間をもって説明させていただいた。
60	指定障害福祉サービス	2週連続で朝の送迎ガイドを忘れていた。そのことに対して理由を教えてくださいと言われた。	職員が忘れていたことを正直に伝えて謝罪する。今後は、終礼時に次の日の朝の送迎ガイドの確認と各職員が自分のガイドの把握をしっかりとっていくことを母に伝える。母より今後よろしくお願ひしますとの返答をもらう。
61	指定障害福祉サービス	利用者Aが、日帰り旅行に一緒のグループで行けないのは、「私の子（B）がAをいじめているから」と送迎に来ている母の間で話されていると、利用者Bの母より話がある。	A母及びB母に、AとBお互い相性が悪いことと、一緒に長い時間のバスの中でお互いが過ごすことは、とても負担とのことを伝え理解してもらった。
62	指定障害福祉サービス	フローリングの居室を使用している利用者の保護者より、板間の居室で寒そうなのでなんとかして欲しいと苦情がある。	施設長・担当職員で、利用者宅へ訪問する。現在使用している居室になった理由を説明し、納得してもらった。また居室に簡易的な畳を購入し、居室に敷き寒そうに見えるのを解消した。
63	指定障害福祉サービス	利用者本人が作業時に使用するマスクを忘れたところ、職員に呼び出されて暴力を受けた。それが原因で通所できない。施設長にもこのことを話したが「ありえない」と言われ、納得できない。暴力があったことを認め、謝罪と該当職員の配置換え（異動）を希望する。	事実確認をするが、そのような暴力行為は時間的・物理的にも認めれないことを伝えた。苦情受付担当者・苦情解決責任者との話し合いの場も設けたが解決できなかった。その後、申出人より運営適正化委員会に相談があり、介入となる。その後各支援機関からの協力もあり、本人は他事業所を利用することになった。事業所としては従前より、苦情処理要綱・職員倫理綱領等の整備はあったがそれが機能していたかの振り返りを行い、苦情処理マニュアルも事業所に見合った内容にすることで仕組みの改善を図った。また、職員全体に苦情や要望、意見を利用者の目線で捉える基準が統一していなかった等の反省があったため、施設内研修を実施し、年に複数回の継続的な苦情や人権等の研修を行うこととした。

No.	種別	内 容	対応結果
64	指定障害福祉サービス	送迎車に、利用者に乗せずに出発してしまった。その利用者は身体障害者であるため待ち時間が長くなってしまい疲れてしまった。	本人に謝罪するとともに、再発防止の為に、1人で確認するのではなく、複数で確認して漏れのないようにした。
65	指定障害福祉サービス	建物が2棟あり、朝礼を行う場所と作業する場所が離れている。身体障害があるため歩いて移動するのが辛い。	朝礼には参加しなくてよいこととし、送迎後は直接作業場所へ送り、昼食の時だけ移動してもらうことで対応した。足の負担が少し軽減できた。
66	指定障害福祉サービス	他の法人の施設を、利用している兄弟の月額料金と比較し、ここの施設の料金が高い。	当法人の家賃・食費等は全て必要経費だということを伝える。他の施設の経費が安すぎるのが不思議であり、これ以上説明のしようがない。
67	指定障害福祉サービス	短期利用終了後、グループホームの世話人より持参した時の衣類の枚数が不足していると連絡がある。	短期利用者で他事業所とグループホームを間にはさんでの対応で、受入時の確認不足の時やGH側の確認不足の時もあり、数回同様の事が続いたため、お互いの不信感が募ってしまい謝罪しながらも誤解を招いてしまった。園側の対応として受入時のマニュアルを徹底し、双方での確認体制を作った。
68	指定障害福祉サービス	長年、短期入所を継続している利用者の家族より、爪切りをしてもらっていないと区役所を通じて連絡が入る。	歯科通院のため、家族の方が来園された際の状況であるが、直接園の職員に話さず、区役所から連絡を受ける。爪切りがされていなかったことは園側のミスであり謝罪するが、長年にもわたって短期入所利用の方であり、ご家族の支援や対応についても検討が必要であると思われる。
69	指定障害福祉サービス	面談時、名前を間違った。	謝罪し、事務的な間違いがないよう再チェックを行うこととした。
70	指定障害福祉サービス	長年に亘り、同じようなクレームを時間・場所に問わずに繰り返す（内容が事実と異なるためクレーマーに近い）。	行政を巻き込んで、苦情受付時には同席してもらう。苦情の窓口を行政へ部分的に移した。
71	指定障害福祉サービス	利用者同士の不仲、いじめがあった。	グループホームの部屋替えを実施した。いじめた側の場所も考えたが、退所後の行き先確保のめどが立たず現在にいたっている。
72	指定障害福祉サービス	職員に叱られたとその場で110番に電話し、「いじめを受けている」と通報された。もっと優しく叱ってほしい。	施設長が本人に謝罪し、警察署にも事情を説明した。その後職員会議にて、叱り方についての勉強会を開いた。
73	指定障害福祉サービス	行動障害のある利用者は施設になじまない。登録を許可したことに納得がいかない。	2度、本人・家族に説明の機会を設けた。
74	指定障害福祉サービス	作業中転倒し、右こめかみを切ったが、すぐに救急車を呼ばなかった。大事に至らなかったが、施設として初期対応に大きな不手際があった。訴訟を言及された。	余程の軽度なけがでない限り救急車を手配する。安全管理の徹底を全職員で再確認した。作業台の角にぶつけたと思われるので、全作業台の角を削った。
75	指定障害福祉サービス	女性の担当が良い。「相談員は、女性の方が母親の気持ちを受容してもらえるから。以前の方が利用しやすかった。」	事業の説明を再度行い理解を求めると共に、法人事業全体でニーズの把握と情報収集を行い、どこへ相談しても、相談支援事業につながって適切なサービスの利用や助言につながるよう確認を徹底している。
76	指定障害福祉サービス	スタッフの中で、電話に出た際に名乗らない人がいるので改善してほしい。	スタッフで電話を受けた際に、名乗る形で統一する。対応について、申出者に文書で回答した。
77	指定障害福祉サービス	地域活動支援センターI型を利用しているのだが、スタッフの配置が不在になることがある。	スタッフが、最低1名は事業実施スペースにいるようにすること、都合上誰もいなくなる際は参加者に必ず声をかけて不在となるように対応を統一した。その旨を文書で回答した。
78	児童福祉施設	登園時に、保育士が挨拶をしない（保育士は子どもに大きな声で挨拶し、他の2人の父母に対応していた。）。	母親は常日頃から無言、人と目を合わせず、送迎の際も玄関に入らないという難しい性格であった。接触できるわずかな機会を逃さないよう、少しずつでも話しかけるように心がけた。

No.	種別	内 容	対応結果
79	児童福祉施設	提出物の強要をされたり、具合が悪くて休んでいるのに、汚れものを取りにくるよう言われたり状況の判断が悪く、園の都合で動かされている。	園長・職員と理事と父兄でよく話し合い、謝罪するとともに全職員間でその状況を再度話し合い、相手の気持ちを考えた対応について確認し合った。降園後、3者で再度謝罪した。
80	児童福祉施設	日課の変更、またその変更内容理由が不適切でありその変更に対する発言に不信感を感じ改善の要求があった。	施設長が事情説明を行うと共に職員が謝罪し、今後、プログラム内容の説明を誤解の無いように行うことを周知・徹底した。
81	児童福祉施設	保護者が、児童館利用のルールについて理解することができず、直接新潟県にメールで苦情を出した。	新潟県→市→児童館に苦情がおりてきたため、市を通じて新潟県から、保護者に再度児童館のルールについて説明してもらった。児童館の職員間では、丁寧な説明や言葉づかい等ソフトランディングの大切さを確認し合った。
82	児童福祉施設	園児の送迎時に園舎の外で、いつまでも保護者が立話をしてうるさいので、やめてほしい。	苦情を言われた近隣の方に謝罪し、保護者には速やかに帰るようお願いした旨を伝えた。
83	児童福祉施設	今年度から購入する月刊絵本について、よく理解していないので、購入をやめるか希望者だけの購入にしてほしい。	保護者会会長・役員、保育園側（園長・主査・担任者）で絵本の良さについて話し合い、また今後保護者が購入されて、どのように思ったかアンケートを取り、来年度の購入を決めると言うことで納得してもらった。
84	児童福祉施設	クリスマス会の定員が60名に達し、キャンセル待ちを15人受け、その後の申込を締め切ったら、ホームページ・市長宛に苦情が届いた。	施設の収容人数が60名でいっぱいだと言うこと等説明し、電話では理解していただいたが、クリスマス会当日、どうしても参加したいと来館されたのでプレゼントはないが参加してもらった。
85	児童福祉施設	家庭で控えている食品があるとのことだったので、園でも同様の対応が必要だと伝えたと、他の子と別な対応では困ると言われる。園ではアレルギー反応が心配なため協力を願うと、要望が理解してもらえないとクレームの電話が入る。	園長が直接話すとともに、保護者の気持ちに配慮し、対応した職員が謝罪した。
86	児童福祉施設	園児が他児にかみつかれ、かみつかれた園児の保護者に心が傷ついたと言われた。	施設長及び職員が本人・保護者に謝罪しかみつぎがないよう配慮することとした。
87	児童福祉施設	通園バス時、乗車が2組いるが1組の母親と話をしている、もう1組の母子としっかりとした挨拶をしなかったため不愉快な思いをした。	職員にどんな状況であれ、しっかりと挨拶をするように指導する。すぐに園長・職員が謝罪し今後このようなことがないよう話した。
88	児童福祉施設	保護者に渡してほしいという手紙を預かり、その後、子どもがシールをはがしてしまい、職員が中の内容を見てしまった。その上、玄関先で内容を口走り他の保護者から伝わり発覚した。	たとえ子どもがシールをはがしたとは言え、中身を見てその内容を口走ったことに対し、しっかり謝罪する。保護者と保育園との信用問題になるので今後、絶対あってはならないことと反省する。
89	児童福祉施設	職員の態度対応が不快であり改善してほしい（保護者）。	施設長及び職員が本人へ謝罪するとともに、全職員で対応の徹底を確認し合った。
90	児童福祉施設	手のかかるわが子に対する担当の接し方に不満を持っている。	副園長・主任・担任が謝罪し、保護者と話し合いをいした。お互いの気持ちを伝え合い、その後保護者と担任の関係が良くなった。
91	児童福祉施設	職員の威圧的な言動から、迎えに来た時に胸がドキドキして顔をみたくない。	館長が対応し、職員本人が謝ることを伝えるが拒否される。とにかく話を聞き、その職員の態度を注意したことを話した。
92	児童福祉施設	職員が、子どもに注意したのが気に入らず、自分の子は何もしていないと言っている。間違った対応をしているので誤ってほしいと怒る。	丁寧に子どもの話を聞き、親に伝え職員全員で接遇改善に取り組み最後には分かってもらえた。

No.	種別	内 容	対応結果
93	児童福祉施設	登降園時の保護者の車の止め方、運転の仕方についての苦情（駐車場がなく、公道での停車なので夕方のラッシュ時の時間帯に同一の住民から苦情が出ている。同一の住民から数年前から年に3回位の頻度で申出がある）。	施設長がその都度謝罪すると共に、事ある毎に保護者に注意喚起のお知らせを出したり指導をしている。
94	児童福祉施設	送迎時、道路に駐車する車で混雑し、事故が起きないか心配である。改善してほしい。	速やかに車が移動できるよう、玄関に職員を待機させるなどして円滑化をはかり混雑しないように改善している。また、交通安全指導も徹底していく。
95	児童福祉施設	園の保育士の構成年齢が若くて不安である。	職員の研修並びに、ベテラン保育士を多くパート職員として雇う等、施設側も努力していることを説明したところ、苦情・不安は寄せられなくなった。
96	児童福祉施設	駐車場が狭く、車の止め方が悪いので注意してほしい。加えて車の誘導の仕方が悪い。	施設長及び職員が本人へ謝罪するとともに、改めて全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を確認し合った。
97	児童福祉施設	3歳の娘が担任から、「ごりちゃん」と呼ばれていると言っている。娘が嫌がっているので担任を指導してほしい。	担任に事実確認するが、呼んだ覚えはないとのこと。しかし、マット運動で前転をしていた時に「ゴロリン」と言いながら補助をしていたため、その事かと思い、申出人と受付担当者、担任との話し合いをもち、その事であることを確認し解決に至った。
98	児童福祉施設	子ども同士のトラブルに耐えられない。	話し合いを重ねたが、保護者の勤務体制が変わり、子どもも留守番ができるようになったため退会した。
99	児童福祉施設	子ども同士のトラブルの対応で、保護者の関わり方に偏りがあり不愉快だ。	施設長・職員が保護者と面談して謝罪した。
100	児童福祉施設	入園当初から担任への不信感があり何もかも信じられない。	施設長・担任とともに数回面談をし、謝罪したが苦情を重ねてこられる。未だ解決には至っていない。
101	児童福祉施設	前管理者が、対応の悪い職員をかばい、きちんと謝罪をしなかった（かなり前の苦情）。	市に訴えると言われ、第三者委員にも入ってもらったが、信頼関係が回復することはなかった。
102	児童福祉施設	朝8時から預かる児童クラブでは、仕事に間に合わないのが7時半から預かってほしいと頼んだが断られた。仕事なのだから預かるべきだろう。	平日は、学校から児童クラブまで歩いて来ている（徒歩30分弱かかる）ので、必要とされるご家庭で学校正門で集まり、歩いて児童館に来ることにした。ほぼ全員その対応で納得されたが、苦情を申し立てた保護者のみ安全が確保されないと議員に苦情を訴えた。所属課長が議員に事理弁識能力のない保育園児と能力のあるとみなす小学生では対応が違うと説明した。議員から保護者に説明してもらった。
103	児童福祉施設	同じクラスの友達同士で一方が、「かみつく」行動のある児童で、2回嘔まれた児童の保護者より苦情が入る。気を抜かず、しっかり療育してほしい。相手方の保護者も子どもの特性を理解して対策を考えてほしい。	話し合いを何回も実施した。話し合いではまずよく意見をお聴きして、こちらができることを説明し納得してもらった。相手方の保護者へは直接、申出人から話をされたことで、今度はそちらの保護者の悩み事に対応する必要が生じたが、どちらもまずは十分にお聴きする姿勢が重要だと思った。次に具体的な対応策を説明した。
104	その他	利用者に「部屋が臭い」と言われた。そのため、居室の窓を開ける。窓を閉めてよいのかも迷う。	朝礼で施設長より、周知を行ったが同じような苦情が再度出されていた。
105	その他	サービス提供者が、利用者より比較されサービス提供者を指定される。	その原因は何かを、利用者の意見を聞き（難しいが）、個々にスキルアップを図り、統一したサービス提供を行うようにした（相性の問題もあると思うが）。
106	その他	体調が急変し、緊急入院された際に連絡の行き違いがいくつかあり、「経緯について事実関係が知りたい」と苦情をいただいた。	事実関係を真摯に説明したはずだが、当園への不信感が拭えず、病院を退院時にそのまま退所となってしまった。結局ご理解いただけず解決することができなかった。
107	その他	職員のあいさつや言葉づかいが悪い。間違っている。	職員が本人へお詫びした。

No.	種別	内 容	対応結果
108	その他	浴室のガラスにヒビが入った。ヘルパーが、掃除の際にぶつかったのではないか。右側は数年前のヒビだが、今回は左側である。知らないうちに割られていたので、左右2枚弁償してもらいたいと言われる。	担当者全員が集まり、原因となる事柄がなかったか、以前のケースも合わせて話し合うが心当たりがなかった。そのため、話合った内容を利用者を傷付けないように、配慮した言葉で説明する。また苦情解決責任者にも報告し、弁償できないことを伝える（利用者様は入浴時ガラス戸に向けてストーブをつけていることがある。）。
109	その他	利用者の所有物の紛失について、職員の対応が不適切であったとの苦情が入る。	責任者が、事実確認をし謝罪及び説明を行い、利用者は一旦了解したが、後日謝罪・説明時の対応について苦情の申し出があった。再度、事実確認・謝罪及び説明を行い、了解を得たが、また後日同じ内容の苦情が申し出された。同じ内容で、苦情を繰り返されている。
110	その他	診療に見落としがあった。診療費を払いたくない。理解できるように説明し、しっかり謝罪してほしい。	事実確認を行った結果、診療に見落としはなかった。その旨を電話にて繰り返し説明するも、顔が見えない状況では説明がうまく伝わらず、理解が得られない（相手方の居住地が県外のため電話での対応のみ）。
111	不明	紙パットや、オムツの使用方法について、使用している枚数が多い。	家族のやり方に合わせて対応する。
112	不明	施設利用にあたり、説明が不十分であったが担当職員が謝罪しなかった。	保護者（父）が、職員を場当たり的につかまえて、2～3時間説教したため、行政担当課に事情を説明し保護者の方と同席してもらい和解した。
113	不明	ショート入所時の約束で、持参薬は本人が体調に合わせて飲むことになっていたが、間違えて園で預かってしまい必要な時に提供できなかった。家族より約束が違うとの苦情があった。	担当職員が、自宅へ謝罪に伺ったが納得してもらえず、施設長が再度謝罪し今後の対応策を説明し、納得してもらった。

20 苦情対応で工夫している取組について

① 迅速に対応する

- ・苦情の発生後は、速やかに苦情の内容・状況等を確認する。施設の過失の有無に関わらず誠意ある対応を心がけ、苦情発生後は速やかに状況を説明し必要に応じて謝罪を行う。
- ・早期対応をし、申出人と話合いを持つこと。原因の把握と防止への取り組みを至急まとめ提示する。
- ・苦情の申し立て等に対しては、速やかな事情把握及び対応が重要と考えている。
- ・苦情対応は、早急に行う。現場だけの対応で不十分な場合は、事務局長や支援事業グループ長を交えて対応策について考える。
- ・苦情を受け付けた場合は、速やかに事業所内での状況把握を行い、早い段階で苦情申出人に会い、迅速な対応・解決に努めている。
- ・苦情についての初期対応は、遅くならないように努めている。また、利用者の気づいた点などを細かに生活記録に残し、家族へは連絡ノートでお知らせしている。送迎時、ご家族が来訪された時は、直接口頭で伝えるようにしている。
- ・特に工夫している取組はないが、苦情を受けた際に早急に職員全体で話し合い、解決方法や対応方法を決め、申出人に今後の対応方法を報告し、謝罪している。
- ・苦情になる前に、小さな行き違いでもすぐに連絡をとり、話をして誤解や不安・不満につながらないようにしている。
- ・医療安全管理部ですぐに組織的対応をする。
- ・苦情を受けた者が速やかに対応する。待たせない・たらい回しにしない。起きてしまった苦情は、全員で再発防止のための対応や防止策を確認している。

② コミュニケーションの徹底・話をよく聴く

- ・不安に陥りやすい家庭（母親）へは、たっぷりコミュニケーションをとり、施設の中での本人の様子を伝えたり家庭の話の聞いたりして、不安解消に努めている。何でも話しやすい雰囲気作りを心がけている。
- ・利用者、家族からの意見や要望も、苦情として扱い日々の送迎時等を利用して、職員全員で家族とも信頼関係が築けるようなコミュニケーション・会話の機会を多く持つ。
- ・保護者と、日頃から細かな連携に努める。利用者の状況についての報告・連絡帳の活用等。
- ・相手の訴えを否定せず、しっかりと受け止め施設での対応を相手が納得のいくまで説明する。
- ・まず相手の話や言い分を聞く。受け止めることを意識している。またこちらに非や落ち度がある場合は、それを認めお詫びするよう意識している。あとは、ただただ誠意をもって対応させていただくことを大切にしている。
- ・苦情まで発展しないためにも、日頃から本人・家族とのコミュニケーション機会を大切にし、家族交流会やカンファレンスも定期的実施している。また1年に一度満足度調査も行い、その集計結果も各ご家庭に郵送するとともにホームページにも記載している。
- ・個々別々に良く話を聞き、複数の助言・話し合いをもち心をつくして解決にあたる。
- ・日頃より、ご利用者・ご家族とこまめにコミュニケーションを図るよう心がけている。特にご家族と日常の様子を共有し、心配事や不安・サービス内容への要望などをお聞きし、相談しやすい雰囲気作りをしている。気持ち良くサービスをご利用いただけるよう、接遇についても定期的に内部研修を実施していく。
- ・礼儀正しい言葉遣いと態度で接する、相手が求めている以上の対応ができるように心掛ける。
- ・できるだけ電話ではなく、申出人と会って話（気持ち）をじっくりゆっくり聞く。
- ・日頃から利用者や家族とのコミュニケーションを大切にしている。ちょっとしたことでも、利用者や家族の言葉を傾聴し、受容しお答えするように努めている。
- ・日頃から職員へ、利用者・保護者・外部の方等に言葉づかいや態度について、やさしくわかりやすく丁寧に接するように話している。
- ・相手とのコミュニケーションが、良好にとれる関係が出来ていたら苦情として上がる前に未然に回避できる場合もあると思う。日頃からコミュニケーションをとりやすくしておくことも大切である。
- ・年度末に保護者会を開き、1年間の行事等に関する意見交換をしてもらう。
- ・利用者に連絡をとる場合、キーパーソンと連絡をとる。また、伝えた内容を必ず記録に残す。
- ・受付時に、極力時間をとり詳しく話を聴くこと。傾聴・共感に努め受付時に「話を聴いてもらっただけで良かった」となるよう対応すること。普段の面会に来園された際、コンタクトを取ること。
- ・まずお聞きする。そして要点をまとめ確認し、それを文章で提出し申出人の方の同意を得る。初動受付を丁寧に行い、受け付けた担当者を明示する。事情調査を速やかに行う。回答は苦情解決責任者が出来るだけ早く行う。
- ・スタッフ全員が、利用されている方のニーズを出来る限り傾聴する姿勢を持ち、対応するように心掛けている。頻繁に面談・相談を設けている。
- ・利用開始時の情報共有、コミュニケーション。
- ・利用者、家族、ケアマネージャー等と、納得していただけるまでしっかりと話し合いを行っている。事業所において、出来ること出来ないことをしっかりと伝え、サービスの内容の確認を行っている。
- ・必要な場合はきちんと謝罪をする。
- ・対応策を説明し、それでよいか確認をする。
- ・意見には、感謝の気持ちで受け止め「ありがとうございます」とあたり前のことだが意を表すようにしている。

- ・何気ない会話の中で苦情につながるような内容のものがあれば、記録し職員に周知して苦情になる前に解決できるよう努めている。
- ・日々交換している連絡帳に、不満を感じている様なサインがあれば、こまめに声をかけ不満が大きくなり苦情につながらないように心がける。
- ・常日頃から人間関係を密にして対話し、小さな不満のうちに解決し苦情にならないようにする。
- ・些細なことでも誠意を持って受け止め対応する（意見要望を記録に書留め、課題・解決策・評価について検討し、職員間に周知する。）大きな苦情になる前に対応する。
- ・苦情は全くないということではないが、担当が対応して解決できない時は、園長・副園長に連絡しそれぞれが別々に話をゆっくり丁寧に聞くことによって大事に至らずに済んでいる。
- ・特に苦情対応に際しての特別な取り組みではないが、開所当時から連絡帳を通じて、毎日家庭と相互の意思疎通を図っている。
- ・平成23年度においては、苦情受付は無かった。今日に至るまでは、送迎車両の安全運転走行状況に対して理不尽な申し立ても発生したが、検証するに当方に非は認められなかった。尚、利用者及び家族に対しては常に送迎時において、より心のこもったコミュニケーションを築くよう指導し、結果苦情に発展する前に解決できるよう努力している。
- ・苦情まで気持ちが膨らまないように、日常的に不満等の話を聴くようにしている。不満の内容は対人関係に関するものが多く、他利用者同士のコミュニケーションに起因する相談が多い。
- ・利用者及び家族に対し、サービスの向上に努めることで満足していただけるよう努めること、お困りのこと等を気軽に相談できる環境が大切であること、以上の点を踏まえて職員のマナーに気を配っている。
- ・小規模施設のため、本人や家族と話す機会が多くあるため、小さい声（ちょっとした疑問など）を拾い対応することで大きな苦情に発展しないようにしている。
- ・日常的に利用者の方の様子に注意を払い、気づいた点があった時点で職員全員で検討し、さらに家庭と連絡をとり、意見・要望を受け、意思の疎通をはかるようにしている。その上で支援に取り入れている。
- ・マニュアル等に定式化せず、それぞれの苦情を丁寧に大切に話し合っていくこと。
- ・職員と2人になれる時（入浴時など）に入居者に困りごとなどないか話をしていく。

③ 説明責任を果たす

- ・施設の決まりや協力して頂きたいことを入所時にしっかりと文書・口頭で伝えるようにして、不安や疑問も園長にいつでも伝えてほしい旨を説明している。
- ・サービス内容等重要事項説明を十分理解していただく。
- ・要望に対して、施設の立場で真摯に説明するしかないと思う。
- ・利用者との契約時、苦情対応についての説明を詳しくしている。
- ・原因の把握と防止への取り組みをまとめ掲示する。
- ・投書に記名がある場合は、必ず本人への返信を行う。
- ・法人の苦情解決規定の説明。
- ・子ども同士の怪我等から、保護者間のトラブルに発展しないよう、双方の保護者には十分説明をし、状況の理解をしてもらうようにしている。

④ ニーズを吸い上げられる体制整備を心がけている

- ・問題が小さなうちに対処できるよう、毎月1回懇談会を開き意見を聴くようにしている。
- ・法人の考え方として、家族・利用者からの要望も苦情として取り扱うことでサービスの質の向上に繋がるよう努めている。
- ・目につく場所に意見箱を設置したり、1年に1回家族等にアンケート実施している。
- ・意見箱を、職員から見えづらい場所に置き、投函しやすいようにしている。
- ・面会簿の場所に苦情受付箱を設置している。
- ・投書箱も複数設置したが、活用が見られない。
- ・保護者向けのアンケートや保護者との懇談会
- ・意見箱を玄関の目につくところに設置している。職員からの意見も入れやすいようにしてある。
- ・苦情解決委員会の設置及び意見箱を設置している。
- ・年に1～2回アンケートをとって、苦情を吸い上げ結果をまとめて返事をしている。行事の時に気づいたことや感想を聞いてもらうと苦情が出やすい。遠足・運動会・展覧会・発表会等それぞれで改定したり、やり方を変えたり工夫している。昼寝も夜寝なくて困るといふ苦情が多く、4～5歳児は夏場だけにした。
- ・苦情解決の仕組みについては、事業所内に掲示するほかに口頭でも説明する機会を設けている。
- ・平成21年度より「ちょっと聞いてよ～（入所者の意見・希望・不満等を事前に聞き取り、苦情に上がる前の対応として活用）」という報告書を作成した。毎年多数の入所者からの意見がよせられている。
- ・満足度調査の実施。
- ・「苦情」という意識にまで状況をすすめることなく、担当者もしくは主任・園長が家庭の相談や話し相手になれる雰囲気作りを心がけている。
- ・総会等を通じ、事業所への意見や要望を聞いている。また、来園された際の職員との日常的な会話の中で出た要望や意見についても必要に応じて会議等で検討している。
- ・受付けた苦情・ご意見とその後の対応を掲示。利用者・家族が、意見を出しやすいよう工夫している。
- ・月1回の定例世話人会議の席上で、利用者の声として発表があり、施設長も同席しているため即対応している。必要に応じ第三者委員に連絡することになっているが、ほとんどその必要はない。

⑤ 情報共有の徹底

- ・利用者・職員全員が、毎朝ミーティングを行い、要望や意見を述べ合う時間を設けている。このことにより、小さな不満や困りごとが苦情になる前に対処できているものと思われる。
- ・毎月職場内で、各部署の利用委員が集まり委員会を開催し、利用者アンケートをとったり苦情の有無の報告、接遇等の改善等を行っている。
- ・年に2回、第三者委員と苦情受付担当者・苦情解決責任者と報告会を実施している。
- ・小さな意見も取り上げ、まとめて第三者委員と話し合う時間を作っている。
- ・理事会・評議員会にて苦情等について、状況等を聞く。
- ・苦情がなくても、半期に1回は第三者委員と情報交換の場を設定している。
- ・利用者全体に関係することは、ミーティングやグループワークで取り上げ、皆で考えるようにしている。
- ・朝礼等でも、苦情受付件数結果について触れることで、全従業員への周知及び、身近な取組としての意識向上を図っている。
- ・苦情解決の効果的な実施を目的として、苦情解決責任者の連絡調整会議を設けており、具体的には下記事項を実施している。①苦情受付及び改善又は解決の状況確認、②苦情解決責任者連絡調整会議の開催及び運営、③その他、苦情解決の効果的な実施に必要な連絡調整活動。
- ・とにかく、どんな小さな苦情であっても出し合い、他の事業所も共有している。その上で改善につなげている。
- ・苦情・ヒヤリハット報告書を設け、法人の苦情対応委員会で毎月報告し対応策や今後に向けての改善策や今後に向けての改善策（二度と起こさないための）を検討（一度部署で検討したものを）し考察している。
- ・理事会・評議員会において、学童クラブの状況などを説明して、問題があれば法人の受付・責任者が対応している。
- ・リスクマネジメントにおける、「気づきの報告書」等の定期的な対応等の検討会議を開催することにより、接遇等の職員間で支援の在り方等の、情報の共有と周知すること等に取り組んでいる。
- ・他窓口と共同歩調とれるように週1回「患者サポートカンファレンス」を開き、連携を密にしている。
- ・月1回、いただいた「投書とその回答」を掲示し、利用者や職員へフィードバックしている。その際、個人が特定できる文書以外は、投書内容をそのまま記載している。
- ・各事業所で受け付けた苦情・ご意見をシステム内で周知できるようにしている。
- ・苦情を敬遠する雰囲気にならないように、受付担当職員より全職員に伝えている。
- ・職員が利用者・家族からいただいた、要望や意見、相談等を受け付け書面に記載し、情報を共有しながら改善を図る仕組みを取り入れている。そのためのマニュアル等も整備している。また、提出された要望・意見・相談については、その内容を苦情受付担当者が申出人に再確認し、必要に応じて苦情解決実施要領に基づいて対応する仕組みを取っている。
- ・苦情としての件数はほとんどないが、利用者・家族からの要望や意見は常に各施設職員が対応している。全ての職員（法人全体）が、「利用者・家族の声」を全て「苦情」と同様に対応するが、利用者・家族が「苦情を申し立てる」という気持ちにならないように、聞きとりや話し合いの場を設け、相談対応している。なお相談件数は法人全体で月平均5～15件程度である。
- ・各事業所を、すべて法人が一体的に運営しているため、苦情解決についても法人全体の取り組みとして、一体的に対応している。
- ・窓口対応ケースは患者支援委員会、当初についてはサービス向上委員会を設置し、他職種により対応を検討する機会をもっている。（組織対応を実施）
- ・苦情処理委員会を毎月開催している。苦情に至らぬよう接遇向上委員会を毎月開催し、職員の接遇面での指導を検討し対応している。苦情が実際に発生した場合には、速やかに施設長以下各事業所の責任者を集め対応する体制を作っている。
- ・苦情件数で、圧倒的に利用者間のトラブルが多く上げられている。すぐに改善・対応できるよう苦情解決委員会会議を開催し対応している。自ら苦情を訴えることができない方がいるため、アセスメントを通じて情報収集を行い対処している。
- ・子の発達について、報告・情報共有（口頭とモニタリング表）をしっかりと行う。
- ・苦情に至らないまでも、意見としていただいた内容については、意見受付票に内容を記入し全体で情報共有するとともに注意喚起を図っている。
- ・平成24年度より、苦情対策委員会を基盤にリスクマネジメント委員会でも苦情につながるかどうかについてのグレーゾーンを話し合い、ささいなことと思われることも日常的に取り上げ毎月委員会にて情報を発信し周知を図っている。
- ・苦情に至らない要望について、月1回開催する福祉サービスあり方検討会において、解決策を検討し利用者に向けて説明を行っている。
- ・福祉サービス事故・ヒヤリハット報告のほか、受付けた苦情を事例集としてまとめ毎年度事業報告の資料として配布・公表している（当法人評議員・監事・苦情解決第三者委員。法人施設）。

⑥ プライバシーに配慮する。

- ・苦情申出人が匿名の場合、苦情内容の精査や結果を伝えることができない。そのため個人プライバシーを配慮しながら、館内に結果を掲示し、利用者と共に内容や問題を共有し、楽しく元気の出る居場所づくりを心がけている。

⑦ 研修会への参加等

- ・福祉サービスに関する苦情解決研修会に参加（職員対象の研修会…責任者の会議や利用委員会で報告している。
- ・第三者委員対象の研修会…施設に来てもらい利用委員会で報告してもらっている。）。
- ・リスクマネジメント研修・サービスの質の向上について（接遇・プライバシー等）
- ・日々の細かいこと、利用者、家族や地域の方々意見に耳を傾けその都度職員で話し合い検討するよう心がけている。解決しにくいことは、関係機関に提起し検討することとしている。
- ・職員に内部研修の充実と施設外研修等も積極的に参加を促している。
- ・苦情解決等の認識を高めるため、事業所内での研修、又は定期的な話し合いを実施している。
- ・職員研修を積極的に行い資質の向上に努める。

⑧ 他機関との連携

- ・クレーマー的な申し出には行政と連携を取りながら対応する。
- ・苦情があった場合は関係部署と共に迅速に対処することとしている。
- ・苦情をいただいた場合でも、より効果的に処理ができるよう、日頃から保険者や地域包括支援センターとも連携を図っている。

⑩ その他

- ・苦情解決に要する経費は、苦情の申し出を受け付けた事務局等の負担としている。
- ・人格障害者に巻き込まれてしまうと、本人の支援に良くない場合があるが、対応せざるを得ないので苦慮している。
- ・今までの経験から、弁護士との顧問契約もしており、細かいことも相談するようにしている。
- ・開設して1年程であり、苦情という形でケースはあがってきていない。苦情になる前の小言や不満などに耳を傾けて早めに改善・対応するよう、また話を常にきちんと聞くように努めている。
- ・今年度からの開園で、第三者委員会は立ち上げているもののしっかりと関わってもらっていないのが現状である。苦情に対して、しっかりと原因等を話し合う機会をもつことで対応していく。
- ・近所より、利用者の行動で不安を感じられる訴えがあり、グループホームや法人、そこに入居している人達について知って頂くために、法人が発行している広報を配布するようにしている。また、利用者や世話人の声等についての苦情があったお宅とは、顔を合わせる時に、その後の様子について何うようにしている。
- ・日々の業務の確認や指導の徹底している。
- ・苦情と要望と意見の線引きを、マニュアルに定めてある。そのマニュアルに沿って内容を判断し適切に対応している。
- ・当事業所では、相談支援の実施にあたり、事業の中立・公平性を確保する観点から、苦情受付担当者をサービス事業と相談支援事業に分けて配置している。相談支援事業では、利用者等からの相談内容の中で、福祉サービスのニーズや要望等が意向や意見として示される場合があり、苦情かどうかを見極めが難しい状況がある。また、相談支援事業所にサービス提供事業所に対する苦情が持ち込まれた場合の処理について、どのように苦情受付に結びつければよいのかなど、苦情処理の受付をスムーズに行うための仕組みの検討や、担当する職員の苦情処理に対する認識の共有が課題となっている。

21 苦情解決事業についての要望と回答について

① 研修会について

・村上圏域でも苦情に関する研修会を開催して頂きたい。県社協等が実施している苦情解決研修会には、毎回参加している。

・福祉サービスに関する苦情解決担当者研修会及び苦情解決責任者研修会について、上越でも開催していただきたい。また、開催時期も4～10月頃をお願いしたい。

・研修会の機会を増やしてほしい。

⇒予算及び人員的な面で、全ての要望に応えることは困難ですが、新潟市以外での開催も検討させていただきます。また、共催型の研修会も可能ですので、お声掛けいただければと思います。加えて、職場内研修等に旅費実費をご負担いただくこととなりますが、事務局職員を派遣しております。お気軽にお声掛けいただければと思います。

・苦情処理に特化した研修会や意見交換会などがもっとあるとありがたい。

・モンスターペアレントのような苦情への対応に苦慮されている話を、外部から聞くので事例等実際の対応についてグループワークを取り入れた研修会の開催を希望する。

・医療機関・老人福祉施設・障害者福祉施設など、一定の役割でグルーピングされた苦情担当者が集い、情報交換できる機会があればありがたい。

⇒苦情対応事例の情報共有は、当委員会でも非常に重要性があると認識しております。そのような場を設定できるように検討させていただきます。また、苦情対応に関わらず医療・福祉の連携は地域福祉をすすめる上で、今後必須になってくると思います。苦情対応を切り口に、医療従事者・福祉従事者が共に集えるような企画も検討させていただきます。

② 情報発信について

・小さな苦情もくみ取れる方法を知りたい。

・事業所へ県内の具体的事例について紹介してもらいたい。

・他事業所が、どのような苦情の取り扱いをしているかぜひ知りたい。優良的な取り組みをされているケースを周知してもらい、改善していきたいと思う。ついてはこのアンケートに返信した全事業所に結果を報告してもらいたい。少しでも苦情解決の取り組みが向上できればと考えている。

・事例集などの情報をまとめたものがあれば教えて頂きたい。

⇒事例集の作成についても、非常に多くの要望をいただきました。そのためには、様々な事業所への調査・ヒアリングが必要になってきます。その際は、ご協力いただきますようお願いいたします。

・福祉分野に明るい法律的アドバイザーがいると、何かと心強いのではないかと思います。このような弁護士の方を紹介してもらいたい。

⇒当委員会において、個別の弁護士を紹介することは、大変申し訳ございませんができません。ついては、お手数をおかけしますが、新潟県弁護士会にご相談いただきますようお願いいたします。

・第三者委員の責務が負担であるとの理由で、引き受けて下さる方がなかなか見つからず、現在は法人役員に再三依頼し引き受けてもらっている。当法人では、受付窓口設置後も苦情の申し出の例はほとんどなく、第三者委員にご迷惑をかけることはなかったのが幸いである。他の法人ではどのような方に、第三者委員を委嘱しているのか、費用弁償ほどの程度なのか、詳しい例を知りたい。

⇒報告書の、10及び11を参考にいただければと思います。

③ 苦情対応について

・現実に起きている話ではないが、理不尽な苦情に対してどこまで誠意を持って対応できるのか不安がある。

・クレームは嫌なものと思えることなく、改善すべき点は改善し、意欲的にプラス思考で臨むことが大切と思う。

苦情解決の問題について職員の意識が乏しく、要望と捉えてしまったり、個人で解決しようとするケースが見られる。内部研修を行い、意識の改革を図りたい。

・苦情の適切な対応・処理は事業所のスキルアップにつながるものであり、その事により以前にも増して信頼を得るチャンスにもなりうると考える。苦情をマイナスとして捉えるのではなく、業務改善の機会であることを事業所の責任者は強く意識し、職員に指導していくことが重要と考える。

・利用者本位の支援を行っていくために、利用者からの苦情はきちんと取り上げられなければならないと思う。訴えを受け止めて、公にして解決しようとする意識を支援者が持つ事が大切だと考える。

・苦情解決制度を実施しているが、実際は本人及び保護者等から指導員や所長に意見の申し出があり、話し合いで調整できている。

・保育所一施設の法人のため、今までに大きな苦情等は出ていない。園児のことに関し、また園の運営に関して保護者と小さなことでも話を聴くように、そしてより良い保育ができるよう心がけているところである。

・保育園では日頃保護者との対話を重要視し、日中見られた変化は必ず伝えるようにしているので苦情となって現れる事はまだない。なお、当園では全職員で共有して対処できるようにしている。

・保育所なので保護者会の開催や懇談会・個人面談や送迎時に1日の様子を伝えたり、クラス交流会等様々な方法で細かな対応を心がけ苦情として上がることを極力少なくするよう職員一同で努力している。

・当法人施設は契約による施設ではなく、不特定多数の方が利用される施設であるため、苦情が増えることを前向きにとらえサービスの改善に取り組んでいる。

・保護者にとって一番大事で気になるのは、わが子のこと。どの保護者も、自分の子をしっかりとみてほしいと思うのは当たり前。担任は日々園でのささいなことでも、子どもの様子を保護者に伝えお互いに協力し理解を得られるように日々努力している。

・福祉サービスの受け手となる利用者にとって、場合によっては「契約弱者」となりうることも危惧される。利用者の権利擁護として苦情解決事業がある訳だが、実際に存在する「苦情」が、事業所側にとっての「相談」にすり替わってしまうことがないよう、サービス提供事業者として今後も取り組んでいきたい。

- ・特に工夫していることではないが、利用者はもちろん家族との信頼関係を築いておくことが、一番ではないかと感じている。家族は「どんな方に介護をしてもらっているんだろうか」と不安があると思うので、こちらから情報を提供することにより安心感がわくと思っている。
- ・当事業所では、苦情・不満・要望を区別していない。区別すること自体がナンセンスであり、要望・不満はあっても苦情はないというのは事業所側の言い訳に過ぎないと思う。
- ・今年度より、苦情の担当になったため状況を完全に把握している訳ではないが、利用者も職員もおおごとにしたくないのかあまり苦情は出てきていない。言いやすい・伝えやすい・伝わりやすい環境を実現できるようなノウハウを教えてください。

⇒当委員会で、研修会を実施していますが、それ以外にも個別で巡回相談や内部研修の講師派遣も行っています。お気軽にお声掛けいただければと思います。

④ 運営適正化委員会への要望と回答について

- ・新潟県福祉サービス運営適正化委員会へ。施設等への苦情もあると思うが苦情内容について、施設等へ内容を確認した上での申立人への助言、施設への助言をお願いしたい。

⇒当委員会としても、利用者及び事業所双方の状況を確認した上で苦情解決に努めております。今後とも、客観的な判断ができるよう留意して参ります。

- ・県社協の福祉サービス運営適正化委員会については、利用者の申し立てに対して事実確認と必要な助言等を行う事業と理解している。申し立てを行った方と、事業所間の調整は業務外のようながそれでは不十分だと思う。

⇒当委員会においては、利用者及び事業所の事情を確認し、それを合議にかけ苦情解決に努めています。また、あっせんも業務の一つとなっており、あっせんを希望される場合は利用者又は事業所一方の申請でも対応させていただいております。

- ・予算の兼ね合いもあるので難しいかもしれないが、運営適正化委員会の苦情解決の広報用ポスターを定期的に事業所へ送ってもらえると助かる。法人に一括でも構わないのだが、当事業所は法人本部から離れているためできれば各事業所への送付が望ましい。

⇒予算の関係上、県内の全事業所に広報用のポスターを送付するのは困難な状況でございます。大変申し訳ございませんが、ポスターが必要になった都度、ご連絡をいただきたいと思っております。

- ・実際に県や国保連などに寄せられた苦情事例を知りたい。

⇒新潟県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられた苦情については、毎年新潟県社会福祉協議会のHPにて『運営適正化委員会の設置要綱について（H12.6.7厚生省通知）』に基づき、プライバシーに配慮し公開しています。

- ・運営適正化委員会があることで、事業所・利用者双方が万が一のときに相談することができており、助かっている。今後も介入しがたいケース等でご苦労とされると思うが、引き続き運営を継続し、助言をもらいたい。
- ・当事業所の利用者が頻繁に電話を架けていることは、本人を通じて聞いている。引き続き話を聴いてあげてほしい。
- ・今後お世話になることがあるかと思うが、その際はお願いしたい。

まとめ

この度は、ご多忙の中、本調査にご協力いただきましてありがとうございました。集計したところ、福祉の現場には多種多様な苦情・不満・要望があり、それぞれの事業所で工夫して対応されていることが分かりました。本当に日々ニーズは変化し、その都度限られた職員体制の中で適切に対応されていることが分かりました。また、そのような状況の中でいくつかの課題や今後の取り組みにおけるヒントが見受けられましたので、まとめさせていただきます。

1 苦情の内容について

苦情件数の内訳を見ても分かるように職員の待遇に関する苦情が、全体の63.9%を占めていました。中でも、『言葉づかい・態度』・『説明不足、情報提供』が大多数を占め、ちょっとした気遣いや丁寧な対応ができていれば、未然に防止できた苦情も多かったのではと思います。

2 第三者委員の活用について

第三者委員の設置率は、全体で82.0%と非常に高い数値となっています。それにも関わらず、全1,900件の苦情の内、第三者委員が関わった苦情はわずか8件、パーセンテージにすると0.4%でした。もちろん、事業所側から苦情解決の際に、利用者に第三者委員の活用を促してもそれを断るケースも多くあると思います。しかし、ここでポイントになるのは、本心で必要としていないのか、それとも遠慮しているもしくはそもそも制度自体が良く分からないといった状況では、対応の方法が変わってくるということです。やはり、利用者には事前に第三者委員の役割や、相談の方法を十分に説明する必要があります。第三者委員への相談方法が掲示されている施設において、その掲示に基づいて利用者が第三者委員に相談したところ、後で、苦情解決責任者から怒られたという残念な苦情相談を、当委員会事務局にいくつかいただいています。利用者だけでなく、事業所職員としても第三者委員の役割を十分に理解する必要があります。

また、活用が低調な理由の1つとして、原則第三者委員の報酬は無報酬だということも挙げられると思います。『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：厚生省H12.6.7』には、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と記載されています。第三者委員の内、42.7%が民生委員から選任されているのも、この原則無報酬ということに起因しているのかもしれませんが、しかし、実際には民生委員は活動範囲も広範囲であり、様々な地域の課題に対応しなくてはならず、事業所側からしてみても、苦情の解決をお願いしづらい実態があるのではと思います。

指針を良く読んでみると、『できる限り無報酬とすることが望ましい』の標記の後に、但し書として、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と続いています。当委員会として、第三者委員の報酬を支払うことを薦める訳ではありませんが、実際に苦情解決のために第三者委員を機能させるためには、報酬の支払いや契約行為に基づいた委嘱も、方法として考えられるのではと思います。

事業所と利用者、双方にとって、もっと身近で活用しやすい第三者委員制度になるよう、当委員会として情報収集等に努めて参ります。

3 苦情対応の事例検討及び事例集の作成

今後の苦情解決事業への要望としては、苦情の事例集の作成や事例を用いた研修会の開催といった声を多く聞かれました。今回の調査においても、113もの事例をご教示いただきました。それだけ皆様方におかれましても、苦情対応の情報共有の必要性を感じているのではないかと思います。

ここで課題になってくるのが、個人情報の扱いです。やはり、申出人の不利益を考えると苦情はオープンにしにくいものです。申出人が、第三者から特定されてしまうことはあってはならないことです。

しかし、個人情報の扱いには十分に留意する必要がありますが、やはり苦情をもっとオープンにし、対応方法について共有していく場が必要なのではと考えます。当委員会としても、平成23年度に苦情解決責任者研修会で事例検討を行いました。その際のアンケートでは、個人情報の扱いを危惧する声も聞かれましたが、それ以上にもっとこのような場を設定してほしいという声が多く寄せられました。適切な方法を再考し、情報提供の場を設定できるよう努めて参ります。

並行して事例集の作成についても検討していきたいと思いますので、取材・調査等で皆様には、より一層のご支援・ご協力くださいますよう、よろしく願いいたします。

新潟県福祉サービス運営適正化委員会事務局

当委員会では、福祉サービスの苦情解決の仕組みに関する職員向けの研修等に、講師として本委員会事務局職員を派遣しています。旅費実費をご負担頂きますが、謝金は無料ですのでお気軽にお声掛け下さい。

また、苦情解決制度の周知用のポスターも作製しています。その他苦情解決の取り組みについてご不明な場合は、下記の連絡先までお気軽にお問い合わせ下さい。

TEL:025-281-5609 FAX:025-281-5610 Eメール:kujou@fukushiniigata.or.jp

平成 24 年度 福祉サービスに関する苦情解決体制整備状況調査実施要領

1 目的

社会福祉事業所における福祉サービスに関する苦情解決体制の整備、取り組み状況、苦情解決事業等についての意見等を調査・分析し、より一層の福祉サービス利用者の権利擁護に資することを目的に実施します。

2 調査実施主体

新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会内）

3 対象

社会福祉法第 2 条に基づく事業所のうち、平成 24 年度新潟県社会福祉施設名簿に記載されている事業所の概ね 3 分の 1 を無作為抽出で選定。

4 実施方法

調査様式を添えて事業所宛に依頼し、同封の返信用封筒又は Fax（025-281-5610）での返信によりとりまとめます（電子データで調査様式を希望する事業所には次のアドレスにメールをいただき、改めて様式を送信させていただきます。）。

kujou@fukushiniigata.or.jp

5 提出期限

平成 24 年 11 月 30 日（金）

6 調査内容

- 1) 苦情解決体制について
- 2) 第三者委員について
- 3) 苦情受付・解決状況について
- 4) 苦情受付事例の紹介について
- 5) ご意見・ご質問等について

7 その他

本調査にご協力いただいた施設には、調査票をまとめ次第報告書を送付します。

平成24年度 福祉サービスに関する苦情解決の体制整備状況調査調査票

(平成24年 月 日現在)

<差し支えなければ法人・事業所名等をご記載ください。>

法人名		事業所名	
記入者氏名		記入者役職名	
住所連絡先	〒 TEL:() -		
※施設・事業所の種類について、あてはまる番号に○を付して下さい。			
生活保護法による施設			
1 救護施設			2 医療保護施設
児童福祉施設			
3 乳児院			10 放課後等デイサービス
4 母子生活支援			11 児童自立生活援助事業
5 児童養護施設			12 放課後児童健全育成事業
6 福祉型障害児入所施設(福祉型・医療型)			13 地域子育て支援拠点事業
7 児童自立支援施設			14 助産施設
8 児童発達支援(医療型含む)			15 保育所
9 児童発達支援センター(医療型含む)			16 児童厚生施設
老人福祉施設			
17 養護老人ホーム			21 老人短期入所施設
18 特別養護老人ホーム			22 小規模多機能型居宅介護事業
19 軽費老人ホーム(経過的含む)			23 認知症対応型老人共同生活援助事業
20 老人デイサービスセンター			24 老人福祉センター
障害者自立支援法による障害者福祉施設			
25 障害者支援施設			31 就労継続支援事業所A型
26 療養介護事業所			32 就労継続支援事業所B型
27 生活介護事業所			33 相談支援事業所
28 共同生活介護事業所・共同生活援助			34 地域活動支援センター
29 自立訓練事業所(機能訓練・生活訓練)			35 福祉ホーム
30 就労移行支援事業所			
身体障害者福祉施設			
36 聴覚障害者情報提供施設			37 身体障害者福祉センター
売春防止法による施設			
38 婦人保護施設			
その他の施設			
39 無料低額診療施設			41 隣保施設
40 無料低額介護老人保健施設			
社会福祉協議会(法人本部)			
42 社会福祉協議会			

※以下の設問に対して該当する番号を○で囲み、必要な箇所は書き込んでください。

【設問1】事業所の苦情解決体制についてお答えください。

【Q1】苦情受付担当者を設置していますか。

1	設置済み
2	未設置 (理由:)

【Q2】苦情解決責任者を設置していますか。	
1	設置済み
2	未設置 (理由: _____)

【Q3】苦情解決規定・要綱等を作成していますか。	
1	作成済み
2	未作成 (理由: _____)

【Q4】苦情解決の仕組みを利用者や家族等へどのように周知していますか。(複数回答可)			
1	利用者や家族等への説明会の開催	2	事業所内に掲示
3	広報誌への掲載	4	ホームページへの掲載
5	契約書、重要事項説明書への掲載	6	その他 (_____)

【Q5】どのような方法で苦情を受け付けていますか。(複数回答可)			
1	電話による受付	2	書面による受付
3	面接による受付	4	意見箱の設置
5	その他 (_____)		

【設問2】第三者委員についてお答えください。	
【Q6】第三者委員を設置していますか。	
1	設置済み
2	未設置 (理由: _____)

<以下の質問には、上記【Q6】において「1」に○を付けた場合のみお答えください。>

【Q7】第三者委員の設置形態についてお答えください。			
1	法人・市町村単位で設置	2	事業所単位で設置
3	その他 (_____)		

【Q8】第三者委員の人数についてお答えください。			
1	1人	2	2人
3	3人	4	4人以上

【Q9】どのような方が第三者委員になっていますか。(複数回答可)			
1	評議員	2	監事
3	民生委員	4	社会福祉士
5	大学教授	6	弁護士
7	司法書士	8	家族会・保護者会
9	医師	10	自治会関係者
11	その他 (_____)		

【Q10】貴事業所において第三者委員の活動として具体的にどのような活動が行われていますか。(複数回答可)	
1	苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の聴取
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	事業所への助言
6	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
7	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
8	日常的な状況把握と意見聴取
9	その他 ()

【Q11】第三者委員の報酬についてお答えください。				
1	無報酬	<※Q13へ>	2	実費弁償のみ<※Q13へ>
3	報酬のみ	<※Q12へ>	4	実費弁償と報酬<※Q12へ>
5	その他 ()			

【Q12】報酬の支払い基準についてお答えください。	
1	年額で決めている (円/年)
2	月額で決めている (円/月)
3	1回あたりで決めている (円/回)
4	その他 ()

【Q13】平成23年度に第三者委員が貴事業所を訪問した日数についてお答えください。			
1	0日	2	1日～5日
3	6日～10日	4	11日～20日
5	21日～30日	6	31日以上

【設問3】平成23年度に貴事業所で受付けた苦情についてお答えください。			
【Q14】苦情申出はありましたか。			
1	あり ()件	2	なし

<以下の質問には、上記【Q14】において「1」に○を付けた場合のみお答えください。>

【Q15】苦情申出人に○を付け、件数をお答えください。	
1	利用者本人 ()件
2	利用者の家族(保護者) ()件
3	その他 () ()件

【Q16】苦情内容に○を付け、各々の件数をお答えください。			
1 職員の接遇に関する苦情			
①	言葉づかい・態度について	本人()件	本人以外()件
②	説明不足、情報提供に関する苦情	本人()件	本人以外()件
③	食事について	本人()件	本人以外()件
④	入浴について	本人()件	本人以外()件
⑤	排泄について	本人()件	本人以外()件
⑥	その他 ()	本人()件	本人以外()件

2 サービスの質や量が不十分			
①	退去・サービス提供中止	本人()件	本人以外()件
②	契約拒否	本人()件	本人以外()件
③	サービス内容が説明と異なる	本人()件	本人以外()件
④	料金について	本人()件	本人以外()件
⑤	施設的环境・設備について	本人()件	本人以外()件
⑥	その他 ()	本人()件	本人以外()件
3 事故・権利侵害等・その他			
①	介護支援事故	本人()件	本人以外()件
②	物損	本人()件	本人以外()件
③	虐待・暴力・身体拘束	本人()件	本人以外()件
④	金銭管理・搾取	本人()件	本人以外()件
⑤	プライバシーの侵害	本人()件	本人以外()件
⑥	その他 ()	本人()件	本人以外()件

【Q17】最終的な解決方法の内訳に○を付け、件数をお答えください。

1	苦情解決責任者・受付担当者との話し合い ()件
2	第三者委員立会いのもと解決 ()件
3	その他の方法で解決() ()件
4	継続中 ()件

【設問4】今までに寄せられた苦情で対応に苦慮した事例等がございましたら紹介できる範囲でご紹介願います。なお、努力しても解決に至らなかったケースでも構いません。

苦情内容		対応
<例>	職員から威圧的な言葉遣いされたので傷ついた。改善してほしい。	施設長及び職員が本人へ謝罪するとともに、改めて全職員で利用者の人権を尊重した対応の徹底を確認し合った。
1		
2		

【設問5】苦情対応で工夫している取組がございましたらご記入下さい。

【設問6】苦情解決事業についてご意見・ご要望がございましたらご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

新潟県福祉サービス運営適正化委員会

平成23年度苦情等の受付状況(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

