

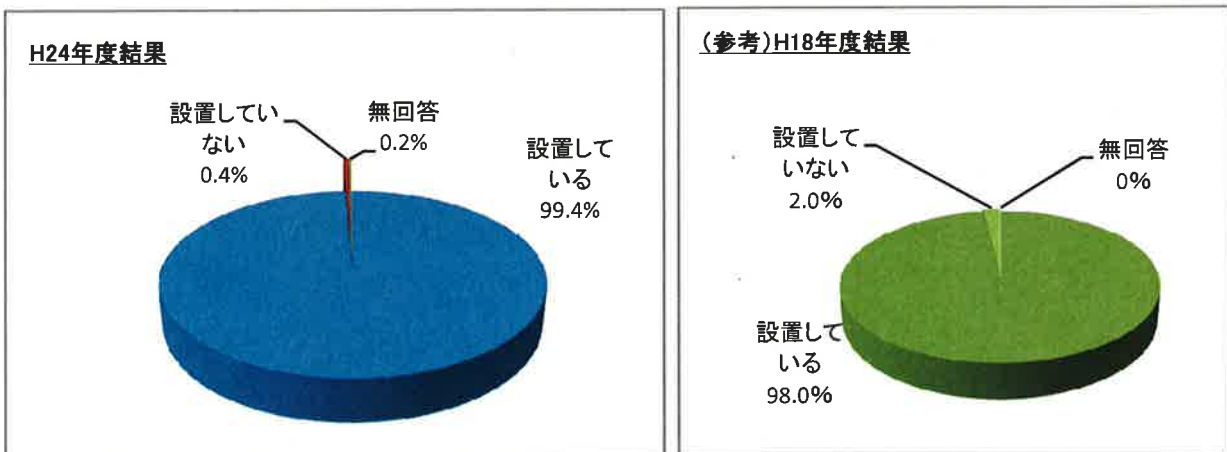
2. 調査結果

I. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況

(1) 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
設置している	655 99.4%	67 100.0%	243 99.6%	6 100.0%	8 88.9%	20 100.0%	999 99.4%
設置していない	3 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	4 0.4%
無回答	1 0.2%	0 0.0%	1 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.2%
計	659	67	244	6	9	20	1,005



※参考までに、平成18年度調査結果グラフを掲載しております。

《未設置の主な理由》

種別	主な理由
高齢	事実上の責任者は定まっている (1件)
	社会福祉事業所に該当せず、苦情解決責任者の設置義務がないため。 ただし、介護保険上の苦情対応窓口として苦情受付担当者は設置している (1件)

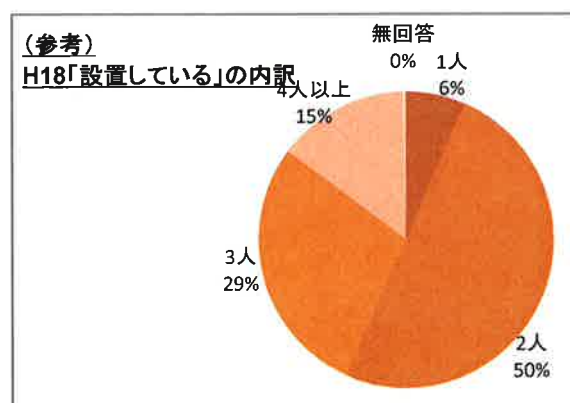
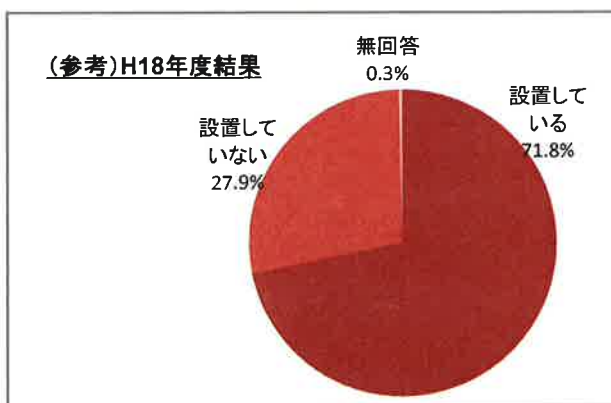
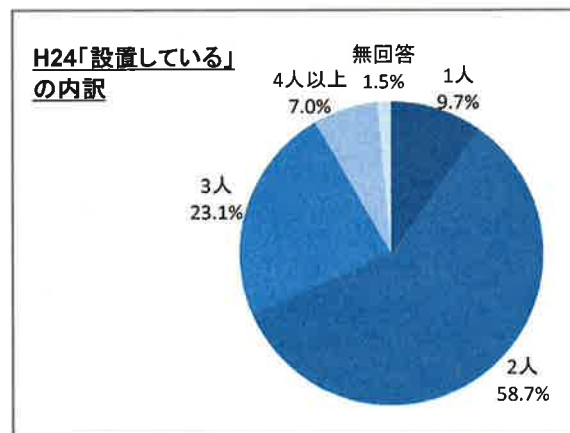
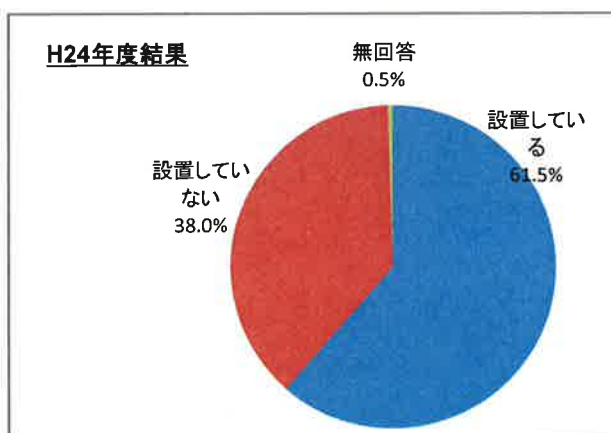
調査結果から、苦情解決制度の役割や意義についての理解が深まり、制度が定着したことがうかがえる。

Ⅱ. 第三者委員の設置状況

(1) 第三者委員の設置 及び (2) 第三者委員人数

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
設置している	299 45.4%	66 98.5%	226 92.6%	6 100.0%	7 77.8%	14 70.0%	618 61.5%
1人	33 5.0%	2 3.0%	25 10.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	60 6.0%
2人	161 24.4%	28 41.8%	163 66.8%	4 66.7%	1 11.1%	6 30.0%	363 36.1%
3人	75 11.4%	28 41.8%	29 11.9%	2 33.3%	3 33.3%	6 30.0%	143 14.2%
4人以上	26 3.9%	6 9.0%	6 2.5%	0 0.0%	3 33.3%	2 10.0%	43 4.3%
設置している のうち無回答	4 0.6%	2 3.0%	3 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 0.9%
設置していない	355 53.9%	1 1.5%	18 7.4%	0 0.0%	2 22.2%	6 30.0%	382 38.0%
全て無回答	5 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 0.5%
計	659	67	244	6	9	20	1,005



前回の調査より第三者委員の設置率が全体では1割程度下降している。特に、高齢者領域においては設置率が45.4%と顕著となっている。

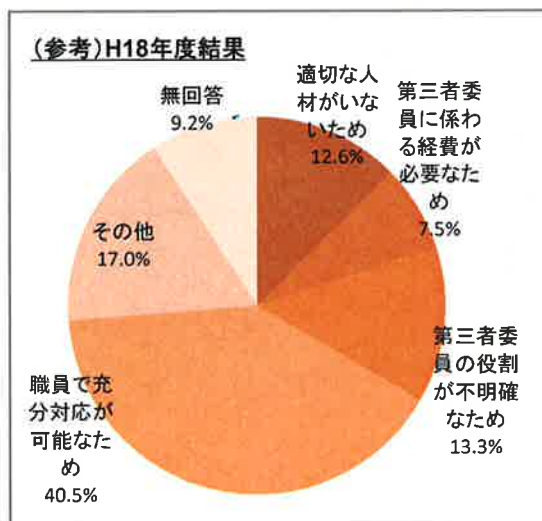
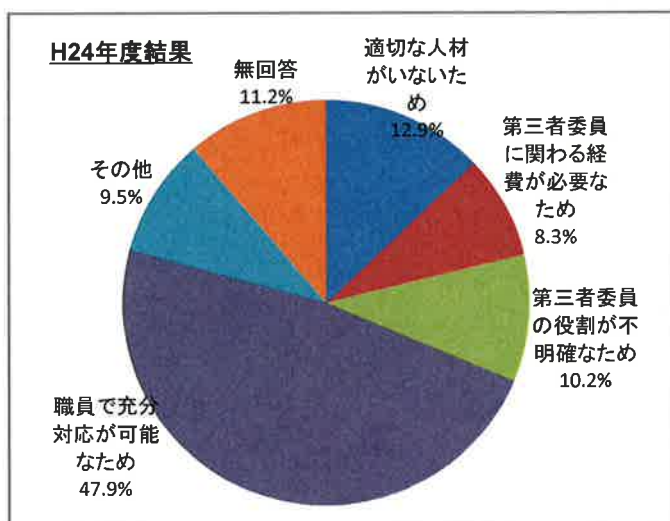
高齢者領域における第三者委員の設置率の低さは、サービス提供事業者の業態の多様化に起因するものと思われる。

福祉サービス提供事業者の広がりに伴った、「尊厳の保持」という理念の確立のためにも、第三者委員の設置意義の、さらなる広報・啓発が求められる。「第三者委員」の第三者性を担保するためにも、三人以上の委員の設置が望ましい。

①未設置の理由(※複数回答)

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
適切な人材がいないため	59 13.4%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	61 12.9%
第三者委員に関わる経費が必要なため	37 8.4%	0 0.0%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	39 8.3%
第三者委員の役割が不明確なため	43 9.8%	0 0.0%	4 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	48 10.2%
職員で充分対応が可能なたため	218 49.5%	1 50.0%	3 15.0%	0 0.0%	2 100.0%	2 25.0%	226 47.9%
その他	38 8.6%	0 0.0%	6 30.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	45 9.5%
無回答	45 10.2%	0 0.0%	5 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	53 11.2%
計	440	2	20	0	2	8	472



《設置していない「その他」の主な内訳》

種別	主な内訳
高齢	本社にお客様相談室を設置 (8件) / 運営推進会議で対応 (3件)
	介護支援専門員との連携が取れているため/現在検討中 (各3件)
	今後検討する/苦情がない/事業所規模が小さい (各1件)
児童 (保育所)	教育委員会が対応 (2件) / 職員で解決できる/担当課に相談する (各1件)

未設置の理由として調査を重ねるたびに「職員で十分対応が可能」という回答が増えている。

この結果から垣間見られることは、職員の援助技術が向上したとする認識が背景にあるからかも知れないが、物事を客観的に見るという、専門職のあるべき姿へ回帰する必要性をも示している。

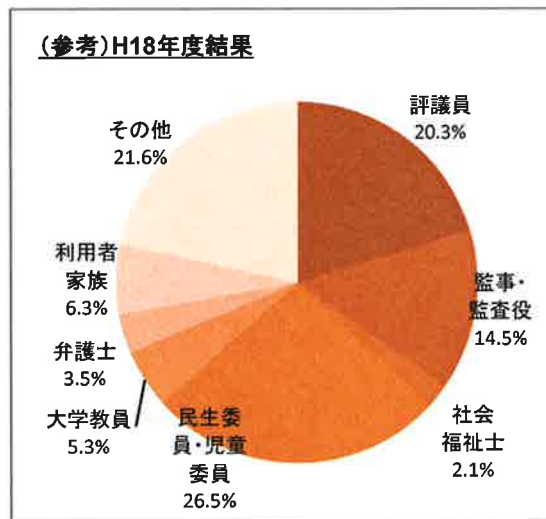
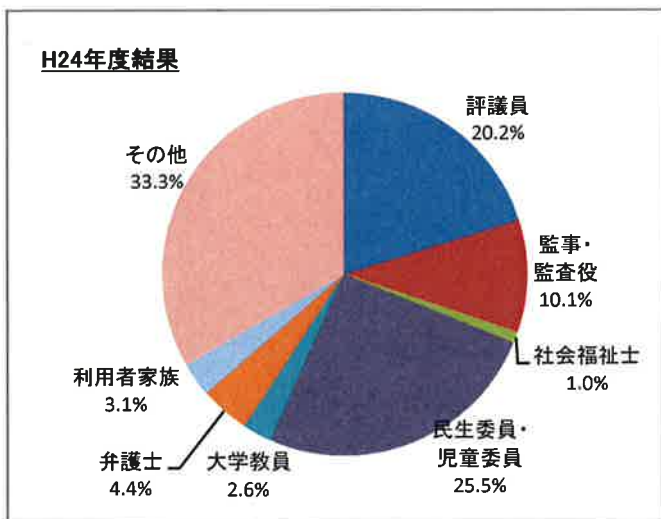
(3) 第三者委員の役職(※役職が重なっているため、複数回答)

(人)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
評議員	216 29.0%	21 12.5%	36 8.0%	0 0.0%	9 39.1%	8 19.5%	290 20.2%
監事・監査役	59 7.9%	11 6.5%	68 15.2%	2 14.3%	3 13.0%	2 4.9%	145 10.1%
社会福祉士	6 0.8%	4 2.4%	4 0.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 1.0%
民生委員・児童委員	137 18.4%	16 9.5%	206 46.0%	2 14.3%	1 4.3%	5 12.2%	367 25.5%
大学教員	4 0.5%	23 13.7%	8 1.8%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	37 2.6%
弁護士	41 5.5%	7 4.2%	14 3.1%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	63 4.4%
利用者家族	33 4.4%	10 6.0%	1 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	44 3.1%
その他	249 33.4%	76 45.2%	111 24.8%	7 50.0%	10 43.5%	26 63.4%	479 33.3%
計	745	168	448	14	23	41	1,439

(事業所数:件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育園	その他			
無回答	5	3	13	0	0	0	21



《「その他」の主な内訳》

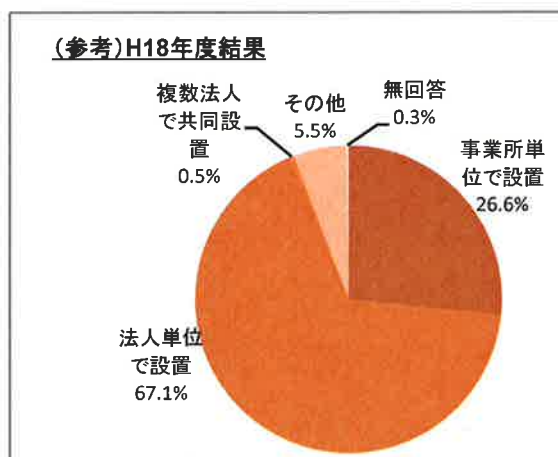
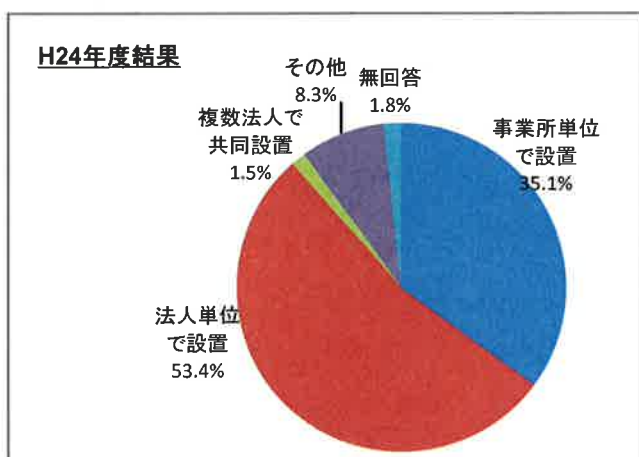
種別	役職
高齢	地域住民の代表（19人）／行政職員（各15人）／地域住民（9人）／学識経験者（14人）
	元民生委員（11人）／理事／人権擁護委員（各9人）／社協職員・事務局長（8人）
	有識者（7人）／特定社会保険労務士／職員OB（各6人）
	ボランティア／司法書士／町内会長（各5人）
	元家族会会長／医師／元評議員／介護福祉士／保護司／薬剤師（各3人）
	愛育委員／税理士／婦人会／歯科医師（各2人）／銀行員／教育委員（各1名）
障害	元施設長（9人）／他施設の施設長／家庭裁判所調停委員（各3人）
	ボランティア団体代表／司法書士／嘱託医／税理士／臨床心理士（各2人）
児童（保育所）	理事（6人）／小学校校長／元園長（各4人）／市会議員／愛育委員（各3人）
	元保育士／嘱託医／青少年相談員／保護司（各2人）
児童（その他）	町内会役員（3人）／元児童相談所長／元施設長／人権擁護委員（各1人）
生活保護	近隣の方／元施設長／元民生委員／元精神科病院看護長／元裁判所調停委員（各1人）
社協	人権擁護委員（4人）／元市区長（3人）／元民生委員（2人）
	当事者団体代表／地域住民代表（各1人）

地域で生活する様々な領域や職種・立場の人たちが、第三者委員として就任されている状況は、地域福祉の理念の浸透がうかがえる。住民感覚・生活者感覚を運営に反映させることも提供するサービスの内容が、利用者の思いを叶えることにもつながる。

(4) 第三者委員の設置形態

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
事業所単位で設置	79 26.5%	14 21.2%	120 52.9%	3 50.0%	1 14.3%	0 0.0%	217 35.1%
法人単位で設置	202 67.8%	45 68.2%	62 27.3%	1 16.7%	6 85.7%	14 100.0%	330 53.4%
複数法人で共同設置	1 0.3%	1 1.5%	7 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 1.5%
その他	13 4.4%	6 9.1%	30 13.2%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	51 8.3%
無回答	3 1.0%	0 0.0%	8 3.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 1.8%
計	298	66	227	6	7	14	618



《「共同設置法人数」の内訳》

種別	カ所数
高齢	11カ所
児童（保育所）	2カ所（2件）／3カ所（1件）／4カ所（1件）

《「その他」の内訳》

種別	カ所数
高齢	拠点単位で設置／複数事業所単位／法人内の数カ所の事業所で共同設置 事業所単位設置。ただし、特養、デイ、グループホームは共同設置。
障害	同一法人2事業所で設置／事業所および法人単位で設置
児童（保育所）	自治体単位／設置者による共同設置
児童（その他）	事業所および法人単位で設置

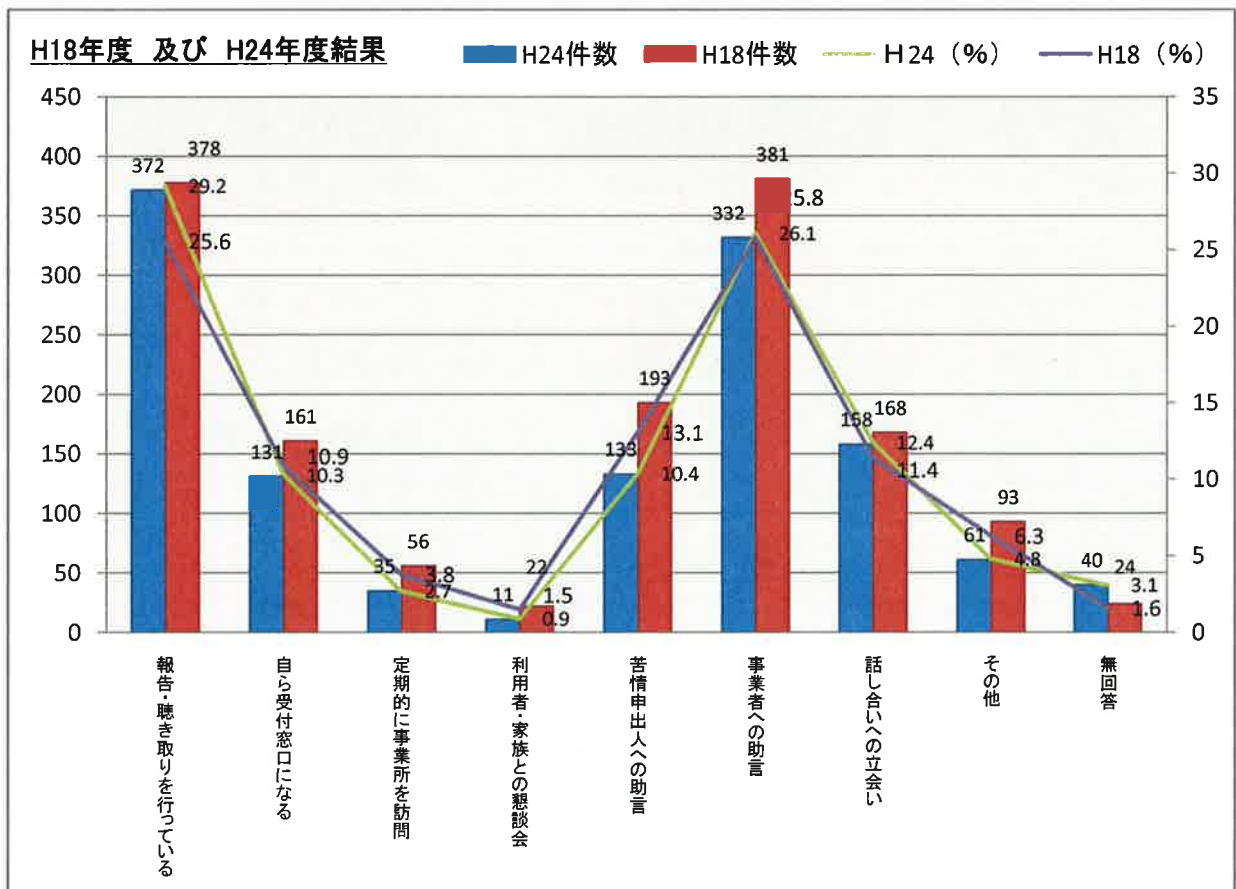
前回調査時よりも、設置率については法人単位が減少し、事業所単位が増加していることがわかる。

これは、事業の個別性とサービス利用者の権利擁護の確保につながる。さらに、この傾向が進むことが望ましい。

(5) 第三者委員の活動内容(※複数回答)

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
苦情受付担当者から 苦情内容の報告・聴き取りを 行っている	170 27.1%	51 29.7%	132 32.4%	5 31.3%	5 27.8%	9 27.3%	372 29.2%
自ら受付窓口になり、 いつでも利用者からの 苦情を受け付けている	75 12.0%	13 7.6%	32 7.9%	2 12.5%	3 16.7%	6 18.2%	131 10.3%
定期的に事業所を訪問し、 利用者からの 相談を聞いている	21 3.3%	8 4.7%	6 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	35 2.7%
委員が利用者・家族との 懇談会を持っている	4 0.6%	5 2.9%	2 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 0.9%
苦情申出人 への助言	66 10.5%	20 11.6%	39 9.6%	2 12.5%	2 11.1%	4 12.1%	133 10.4%
事業者への助言	171 27.3%	56 32.6%	89 21.9%	4 25.0%	5 27.8%	7 21.2%	332 26.1%
申出人と事業者との 話し合いへの立会い	73 11.6%	16 9.3%	58 14.3%	3 18.8%	3 16.7%	5 15.2%	158 12.4%
その他	26 4.1%	3 1.7%	30 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	61 4.8%
無回答	21 3.3%	0 0.0%	19 4.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	40 3.1%
計	627	172	407	16	18	33	1,273



《「その他」の主な内訳》

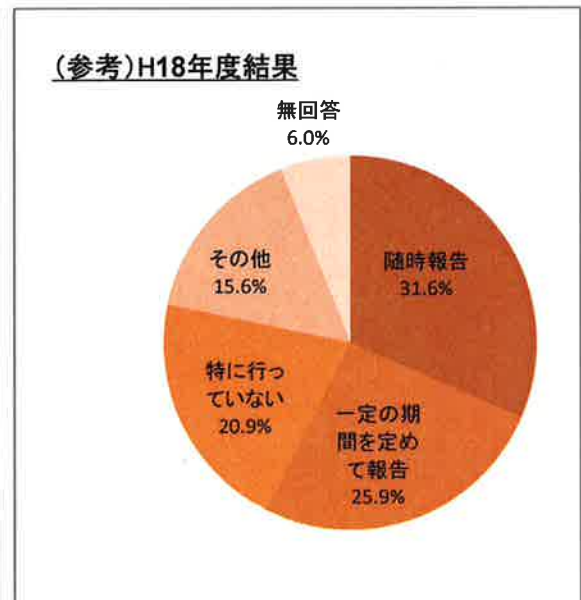
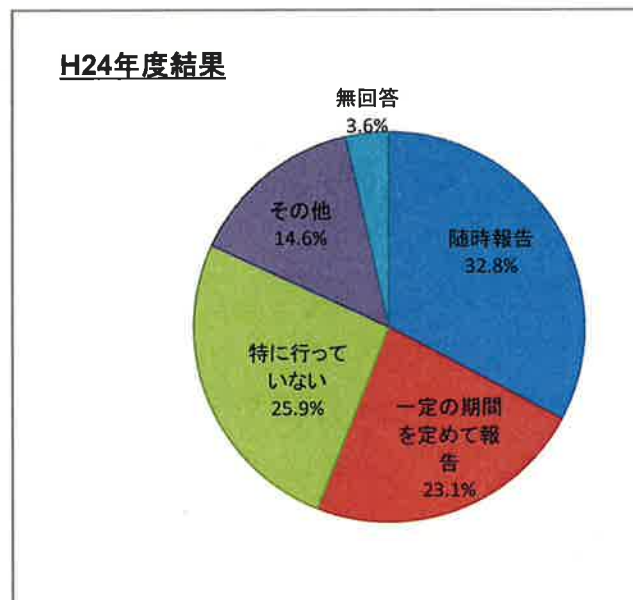
種別	主な内訳
高齢	第三者委員会で話し合う（3件）苦情受付窓口を掲示公報している段階（2件）
	第三者委員へ報告するような苦情がない（9件）施設内で解決している（2件）
障害	定期報告会の開催年3回サービス向上委員会へ出席（各1回）
児童（保育所）	定期的な保育所訪問での聴き取り・助言（4件）／第三者委員会・理事会等へ出席（3件）
	第三者委員へ報告するような苦情がない（15件）
社協	研修会への参加（1件）

活動内容の結果から、第三者委員の活動のあるべき姿が確立されつつあることがうかがえる。

(6) 第三者委員への苦情解決の結果ならびに改善報告頻度

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
随時報告	106 35.5%	21 31.8%	63 27.9%	2 33.3%	5 71.4%	6 42.9%	203 32.8%
一定の期間を 定めて報告	64 21.4%	38 57.6%	37 16.4%	3 50.0%	0 0.0%	1 7.1%	143 23.1%
特に行って いない	87 29.1%	3 4.5%	62 27.4%	1 16.7%	2 28.6%	5 35.7%	160 25.9%
その他	35 11.7%	4 6.1%	49 21.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%	90 14.6%
無回答	7 2.3%	0 0.0%	15 6.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	22 3.6%
計	299	66	226	6	7	14	618



《「一定の期間を定めて報告」の頻度》

種別	頻度
高齢	6ヵ月/12ヵ月 (各17件) / 2ヵ月 (8件) / 4ヵ月 (5件) / 3ヵ月/24ヵ月 (各2件)
障害	12ヵ月 (13件) / 6ヵ月 (7件) / 3ヵ月 (5件) / 4ヵ月/1ヵ月 (各3件) / 2~3ヵ月 (1件)
児童 (保育所)	6ヵ月 (9件) / 12ヵ月 (8件) / 3ヵ月 (3件) / 4ヵ月 (2件) / 1ヵ月/2ヵ月 (各1件)
児童 (その他)	4ヵ月/12ヵ月 (各1件)
社協	6ヵ月 (1件)

《「特に報告を行っていない」理由》

種別	頻度
高齢	重大な事案がないため（25件）／苦情がないため（18件）／相談者が望まない（4件）／ 申出人が希望した場合のみ報告しているため／事業所内で解決できているため（各2件）／ 立会いを必要とする案件のみ報告する／苦情となる前に面会や手紙等で要望を聞いている／ 第三者委員との年1度程度の面談、報告会を検討中／あまり機能していない（各1件）
障害	困難な事例がないため（1件）
児童（保育所）	園内で解決できる内容のため／第三者委員に報告するような大きな苦情がないため（各18件） 教育委員会に相談するため／問題があれば、早期に報告するシステムになっている／ 苦情は園から行政担当課に連絡し、担当課が大きな苦情なら第三者委員に報告しているため／ 園内に第三者委員の名前、電話番号を掲示しているが、苦情は直接園に寄せられている。内容によるが、園長、園長補佐を交えて本人に気をつけてもらうように伝える。また、保護者と話し合う機会を持つようにしている。（各1件）
児童（その他）	報告する事例がないため（1件）
生活保護	苦情がないため／施設単位で問題が解決されているため（各1件）
社協	苦情がないため（2件）／ 大きな苦情がなく事務局内で対応できるため／報告する相談がないため（各1件）

《「その他」の主な内訳》

種別	主な内訳
高齢	必要に応じて（7件）／第三者委員まであがる苦情がない（7件）／苦情がない（9件） 電話報告（2件）／来訪時報告（1件）
障害	事項の生じた際に報告（2件）／理事会等で報告（1件）
児童（保育所）	必要に応じて（7件）／理事会・評議員会で報告（2件）／委員来所時に訪問（1件） 第三者委員に報告するような苦情がない（22件）
社協	年1回の第三者委員会で報告（1件）

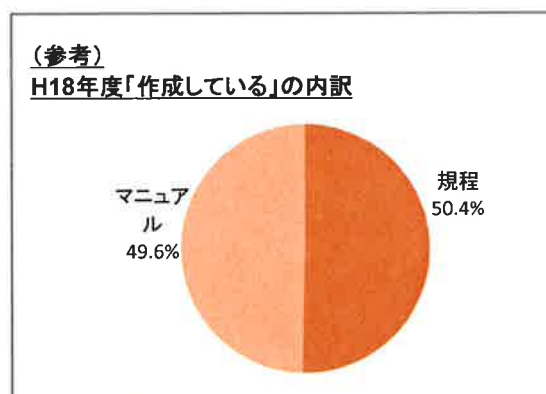
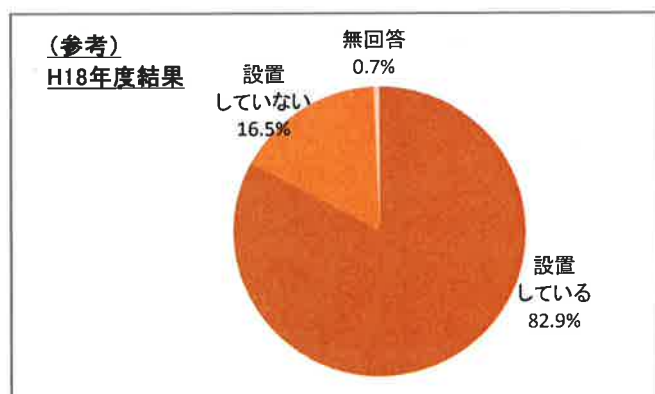
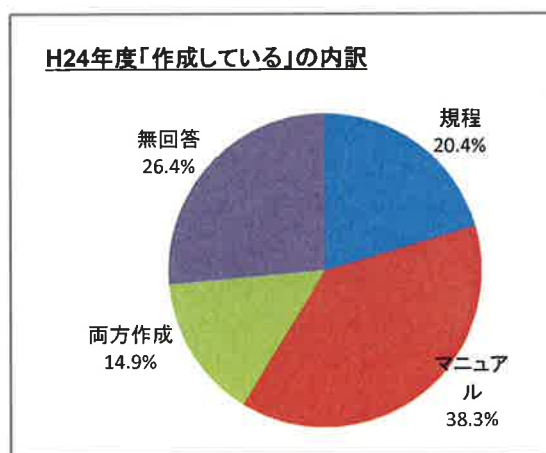
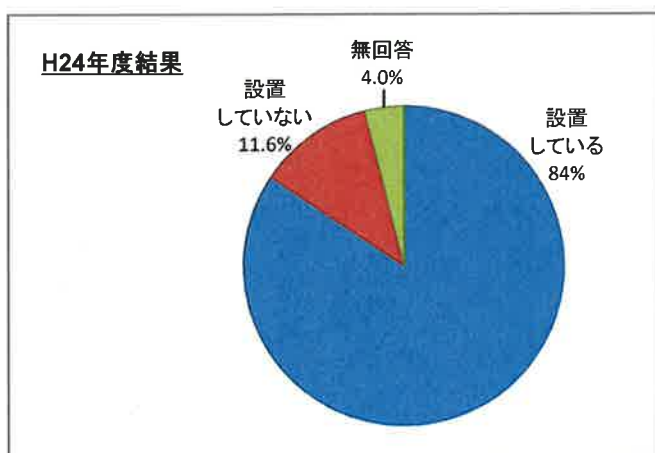
「随時報告」、「一定の期間を定めて報告」が上位を占めている。これは、平素から苦情解決に取り組むことの意義を第三者委員に意識して頂くために必要なことである。また、事が起こってから対応するのではなく積極的に提供するサービスの向上を図るためにも必要なシステムであろう。さらに、課題意識や問題意識をもって頂くためにも有効である。

Ⅲ. 苦情解決の取り組み内容

(1) 苦情解決規程や苦情解決マニュアルの作成

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
作成している	585 88.8%	63 94.0%	171 70.1%	5 83.3%	6 66.7%	18 90.0%	848 84.4%
①規程のみ	92 15.7%	13 20.6%	44 25.7%	3 60.0%	5 83.3%	16 88.9%	173 20.4%
②マニュアルのみ	256 43.8%	23 36.5%	45 26.3%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	325 38.3%
①②両方作成 (規程・マニュアル)	98 16.8%	11 17.5%	15 8.8%	1 20.0%	0 0.0%	1 5.6%	126 14.9%
「作成している」 のうち無回答	139 23.8%	16 25.4%	67 39.2%	0 0.0%	1 16.7%	1 5.6%	224 26.4%
作成していない	53 8.0%	4 6.0%	55 22.5%	1 16.7%	2 22.2%	2 10.0%	117 11.6%
無回答	21 3.2%	0 0.0%	18 7.4%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	40 4.0%
計	659	67	244	6	9	20	1,005

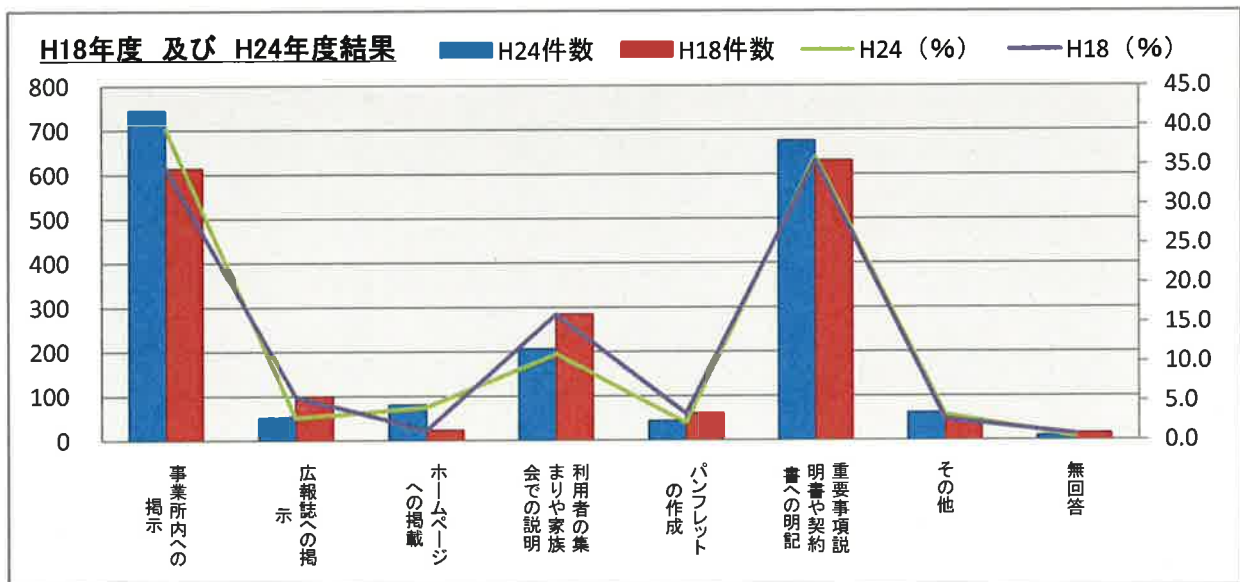


苦情解決への取り組みは、特定の人だけが熟知しているだけでは十分とは言えない。サービス提供者の全てが最高の提供者となるために規程やマニュアルの作成が求められる。そして、常にそれらの内容を確認しながら、ニーズの変化に伴った改善への取り組み姿勢が大切である。その時に、留意しなければならないことは、申し出られた苦情をマニュアルを基準にしつつ個別性を尊重する柔軟な対応が必要である。

(2)利用者や家族への周知(※複数回答)

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
事業所内への掲示	484 38.4%	49 31.2%	186 46.0%	4 40.0%	7 43.8%	13 46.4%	743 39.6%
広報誌への掲示	21 1.7%	12 7.6%	19 4.7%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	54 2.9%
ホームページへの掲載	49 3.9%	6 3.8%	20 5.0%	1 10.0%	1 6.3%	4 14.3%	81 4.3%
利用者の集まりや家族会での説明	86 6.8%	26 16.6%	92 22.8%	1 10.0%	1 6.3%	1 3.6%	207 11.0%
パンフレットの作成	12 1.0%	1 0.6%	31 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	44 2.3%
重要事項説明書や契約書への明記	585 46.4%	61 38.9%	15 3.7%	1 10.0%	4 25.0%	10 35.7%	676 36.0%
その他	17 1.3%	2 1.3%	39 9.7%	1 10.0%	3 18.8%	0 0.0%	62 3.3%
無回答	8 0.6%	0 0.0%	2 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 0.5%
計	1,262	157	404	10	16	28	1,877



《「その他」の主な内訳》

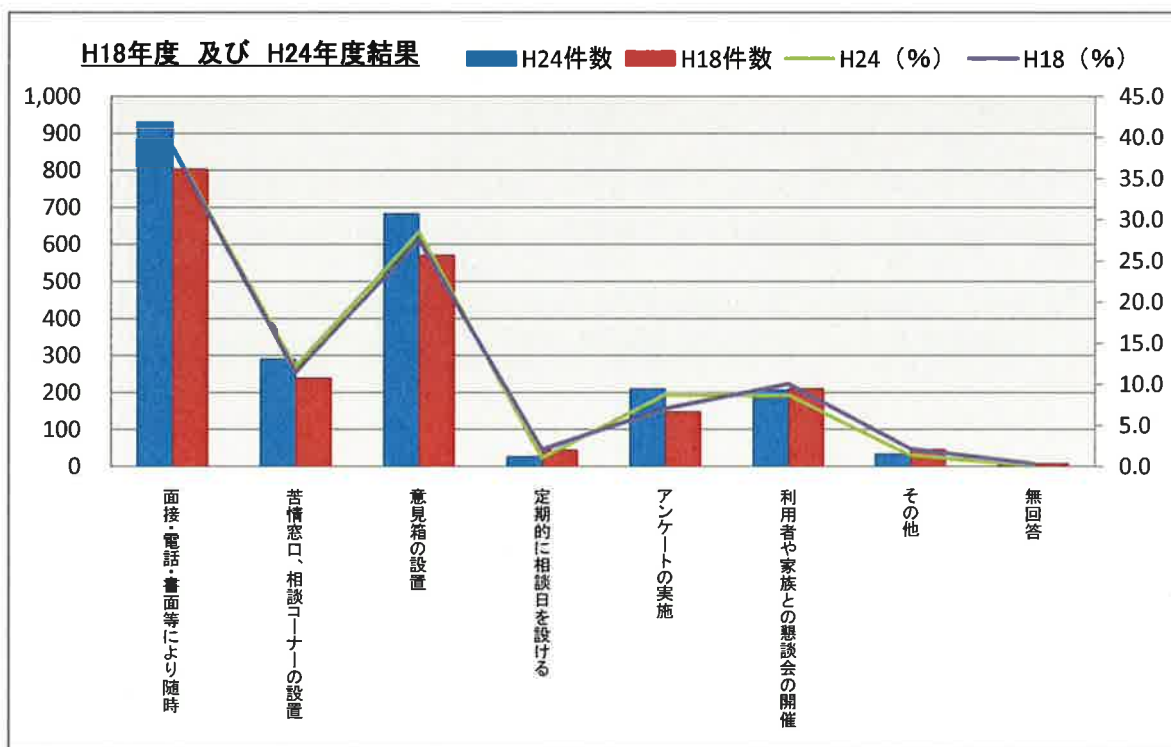
種別	主な内訳
高齢	入所時に説明 (7件) / 苦情箱・意見箱の設置 (2件) / 利用者アンケート (1件)
障害	意見箱の設置 (1件) / パンフレットに記載 (1件)
児童 (保育所)	「入園のしおり」に記載 (24件) 「園だより」に記載 (8件) 玄関に掲示 (4件) 意見箱・目安箱の設置 (2件)
児童 (その他)	入所時に文書配付 (1件)
生活保護	利用者の集まりで説明 / 毎月入所者との会議を開催 (各1件)

「事業所内への掲示」は5%程度、前回より増加したが、「利用者の集まりや家族会での説明」が同率で減少している。制度を広く深く浸透させるためには、当事者としてしっかり向かい合い、納得して頂けるまで説明する責任がサービス提供者にあることを自覚しながら、周知を図る必要がある。重要事項説明書や契約書への明記は当然のことであり、説明責任を充分果たすという観点からも、積極的に苦情解決に取り組み、サービスの向上に努めている状況を内外に示す広報活動や情報提供が求められる。

(3) 苦情受付方法(※複数回答)

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
面接・電話・書面等により随時	629 39.0%	65 36.5%	201 37.6%	6 40.0%	8 47.1%	20 71.4%	929 38.9%
苦情窓口、相談コーナーの設置	221 13.7%	19 10.7%	47 8.8%	0 0.0%	1 5.9%	3 10.7%	291 12.2%
意見箱の設置	446 27.7%	53 29.8%	167 31.2%	6 40.0%	6 35.3%	5 17.9%	683 28.6%
定期的に相談日を設ける	20 1.2%	5 2.8%	2 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	27 1.1%
アンケートの実施	133 8.2%	5 2.8%	69 12.9%	3 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	210 8.8%
利用者や家族との懇談会の開催	134 8.3%	30 16.9%	41 7.7%	0 0.0%	2 11.8%	0 0.0%	207 8.7%
その他	27 1.7%	1 0.6%	6 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	34 1.4%
無回答	3 0.2%	0 0.0%	2 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 0.2%
計	1,613	178	535	15	17	28	2,386



《「その他」の主な内訳》

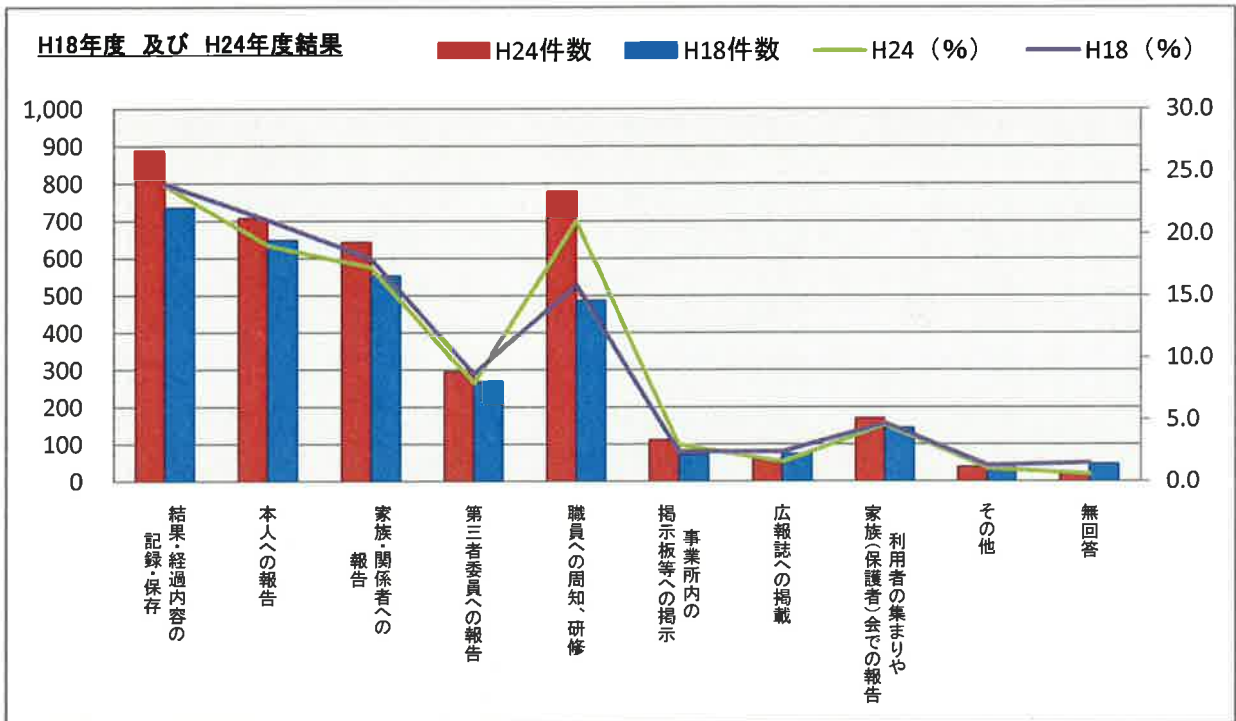
種別	主な内訳
高齢	面会時に働きかける (7件) / 運営推進会議で報告、相談 (4件) 苦情ハガキの配布 (2件)
障害	自治会活動を通して、苦情等聴取 (1件)
児童 (保育所)	家庭訪問、懇談会、参観後の質問会を利用 (3件)

面接や苦情窓口・相談コーナーの設置などフォーマルな対応は大切であるが、普段の生活の中でさりげなく交わされる会話の中に込められた心情を把握できるように心がけることも大切である。

(4) 苦情解決結果の公表、活用について(※複数回答)

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
結果・経過内容の記録・保存	592 24.2%	63 19.6%	200 24.2%	6 22.2%	6 21.4%	19 32.2%	886 23.9%
①すべての苦情相談	389 65.7%	40 63.5%	84 42.0%	2 33.3%	4 66.7%	13 68.4%	532 60.0%
②重要なケースのみ	84 14.2%	10 15.9%	52 26.0%	3 50.0%	2 33.3%	4 21.1%	155 17.5%
③無回答	119 20.1%	13 20.6%	64 32.0%	1 16.7%	0 0.0%	2 10.5%	199 22.5%
本人への報告	477 19.5%	57 17.7%	150 18.1%	5 18.5%	6 21.4%	13 22.0%	708 19.1%
①書面	39 8.2%	2 3.5%	6 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 23.1%	50 7.1%
②口頭	271 56.8%	32 56.1%	94 62.7%	4 80.0%	3 50.0%	7 53.8%	411 58.1%
③その他	7 1.5%	0 0.0%	4 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	12 1.7%
①②両方 (書面・口頭)	100 21.0%	12 21.1%	18 12.0%	1 20.0%	2 33.3%	0 0.0%	133 18.8%
②③両方 (口頭・その他)	5 1.0%	2 3.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 1.0%
①②③全て (書面・口頭・他)	1 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%
「本人への報告」 のうち無回答	54 11.3%	9 15.8%	28 18.7%	0 0.0%	1 16.7%	2 15.4%	94 13.3%
家族・関係者への報告	492 20.1%	50 15.5%	85 10.3%	4 14.8%	4 14.3%	9 15.3%	644 17.3%
①書面	38 7.7%	7 14.0%	4 4.7%	0 0.0%	1 25.0%	3 33.3%	53 8.2%
②口頭	239 48.6%	15 30.0%	49 57.6%	2 50.0%	2 50.0%	4 44.4%	311 48.3%
③その他	12 2.4%	0 0.0%	3 3.5%	1 25.0%	0 0.0%	1 11.1%	17 2.6%
①②両方 (書面・口頭)	127 25.8%	15 30.0%	16 18.8%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	160 24.8%
②③両方 (口頭・その他)	5 1.0%	3 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 1.2%
①③両方 (書面・その他)	3 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.5%
①②③全て (書面・口頭・他)	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.2%
「家族・関係者への報告」 のうち無回答	68 13.8%	10 20.0%	12 14.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	91 14.1%
第三者委員への報告	142 5.8%	50 15.5%	88 10.6%	5 18.5%	5 17.9%	6 10.2%	296 8.0%
職員への周知、研修	522 21.3%	50 15.5%	188 22.7%	5 18.5%	5 17.9%	9 15.3%	779 21.0%
事業所内の 掲示板等への掲示	68 2.8%	5 1.6%	36 4.4%	0 0.0%	1 3.6%	2 3.4%	112 3.0%
広報誌への掲載	23 0.9%	21 6.5%	14 1.7%	1 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	59 1.6%
利用者の集まりや 家族(保護者)会での報告	106 4.3%	22 6.8%	42 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	170 4.6%
その他	16 0.7%	3 0.9%	17 2.1%	1 3.7%	1 3.6%	1 1.7%	39 1.1%
無回答	13 0.5%	1 0.3%	7 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	21 0.6%
計	2,451	322	827	27	28	59	3,714



《本人への報告「その他」の主な内訳》

種別	主な内訳
高齢	できる限り面談（5件）／内容に応じ対応（2件）／記録を開示し報告（1件）
障害	必要に応じ書面（2件）／話し合い、説明する機会を設ける（1件）
児童（保育所）	状況に応じ対応（2件）／必ず面談電話の場合、その場で解決（各1件）
社協	状況に応じ対応（1件）

《家族・関係者への報告「その他」の主な内訳》

種別	主な内訳
高齢	必要があれば書面／できる限り面談（各5件）／必要に応じ対応（3件）
障害	必要に応じ書面（2件）／話し合い、説明する機会を設ける（1件）
児童（保育所）	状況に応じ対応（3件）／訪問（1件）
児童（その他）	ホームページ（1件）
社協	状況に応じ対応（1件）

《「その他」の内訳》

種別	主な内訳
高齢	苦情実績なし（8件）／運営推進会議で報告（3件）／法人会議で検討（1件） 安全サービス提供管理委員会で報告／必要があれば書面作成（各1件）
障害	事業報告書への掲載（2件）
児童（保育所）	苦情なし（8件）／ホームページ（2件） 評議員会・理事会で報告／担当課へ書面・口頭で報告（各1件）
児童（その他）	事業報告書への掲載（1件）
生活保護	結果公表はしない（1件）
社協	苦情受付報告書等で公表（1件）

寄せられた苦情は、きちんと受け止め記録に残し、対応の経過と結果が公表されることによって申し出者の苦情の解決（ニーズの充足）につながる。また、その後のサービスの向上へと結実させることが肝要である。

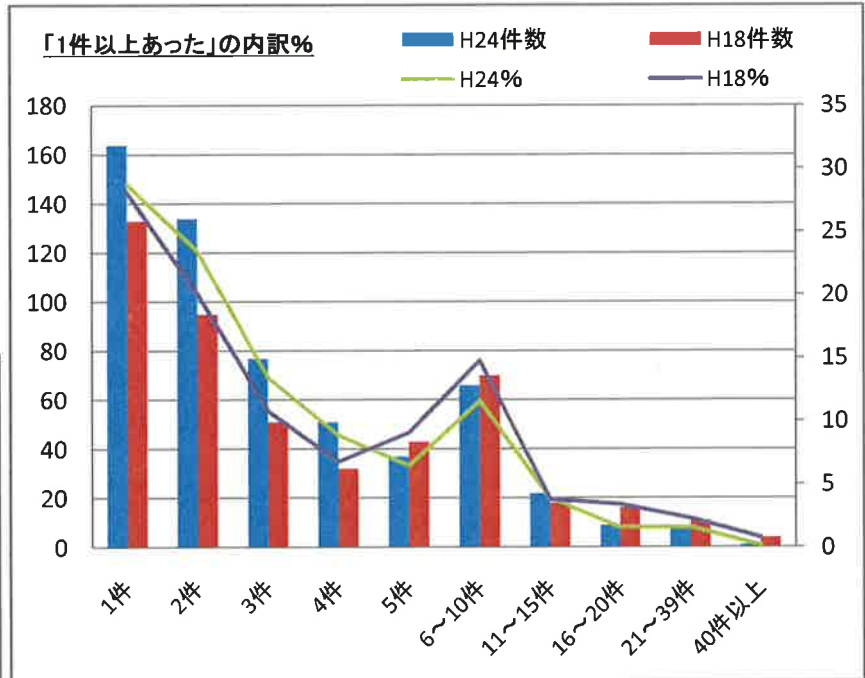
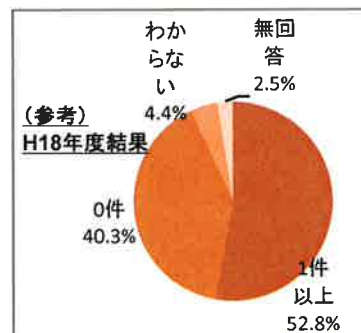
前回の調査と比べ、職員への周知・報告が進んでいることは、課題や問題を全員で共有しようとする意思の表れであり、さらなる公表への取り組みが利用者の福祉の向上につながる。

IV. 苦情受付、解決状況

(1) 平成23年度苦情受付

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
1件以上あった	364 55.2%	55 82.1%	135 55.3%	3 50.0%	3 33.3%	10 50.0%	570 56.7%
(合計苦情件数)	1389	374	398	14	4	78	2257
1件	108 29.7%	7 12.7%	43 31.9%	1 33.3%	2 66.7%	3 30.0%	164 28.8%
2件	82 22.5%	13 23.6%	35 25.9%	1 33.3%	1 33.3%	2 20.0%	134 23.5%
3件	49 13.5%	8 14.5%	19 14.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	77 13.5%
4件	38 10.4%	3 5.5%	10 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	51 8.9%
5件	20 5.5%	3 5.5%	13 9.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	37 6.5%
6～10件	42 11.5%	10 18.2%	13 9.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	66 11.6%
11～15件	13 3.6%	6 10.9%	2 1.5%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	22 3.9%
16～20件	8 2.2%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 1.6%
21～39件	4 1.1%	3 5.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 20.0%	9 1.6%
40件以上	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.2%
0件だった	265 40.2%	9 13.4%	96 39.3%	3 50.0%	5 55.6%	10 50.0%	388 38.6%
わからない	18 2.7%	2 3.0%	10 4.1%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	31 3.1%
無回答	12 1.8%	1 1.5%	3 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 1.6%
計	659	67	244	6	9	20	1,005

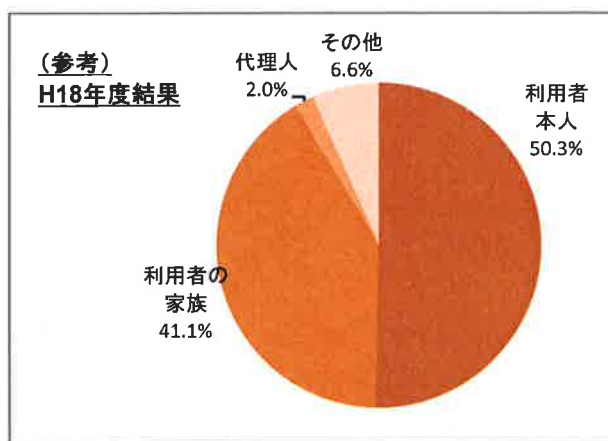
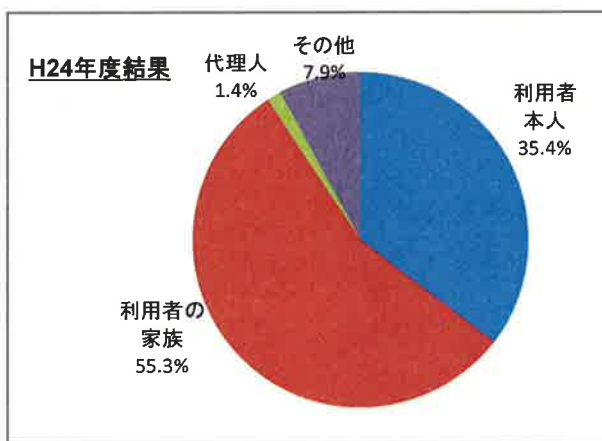


苦情件数が「0件だった」という回答が、38.6%と高い比率を占めていることから、「苦情」の意味が正しく理解されていないことが思量される。苦情とは、ニーズが充足されていない状況であり、改善への提言と受け止める姿勢が求められる。

(2) 申出人

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
利用者本人	570 40.9%	127 34.6%	56 14.1%	8 57.1%	4 100.0%	33 42.3%	798 35.4%
利用者の家族	712 51.1%	200 54.5%	303 76.1%	6 42.9%	0 0.0%	25 32.1%	1,246 55.3%
代理人	25 1.8%	0 0.0%	6 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	31 1.4%
その他	85 6.1%	40 10.9%	33 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	20 25.6%	178 7.9%
計	1,392	367	398	14	4	78	2,253
無回答	3	0	1	0	0	0	4



《「その他」の主な内訳》

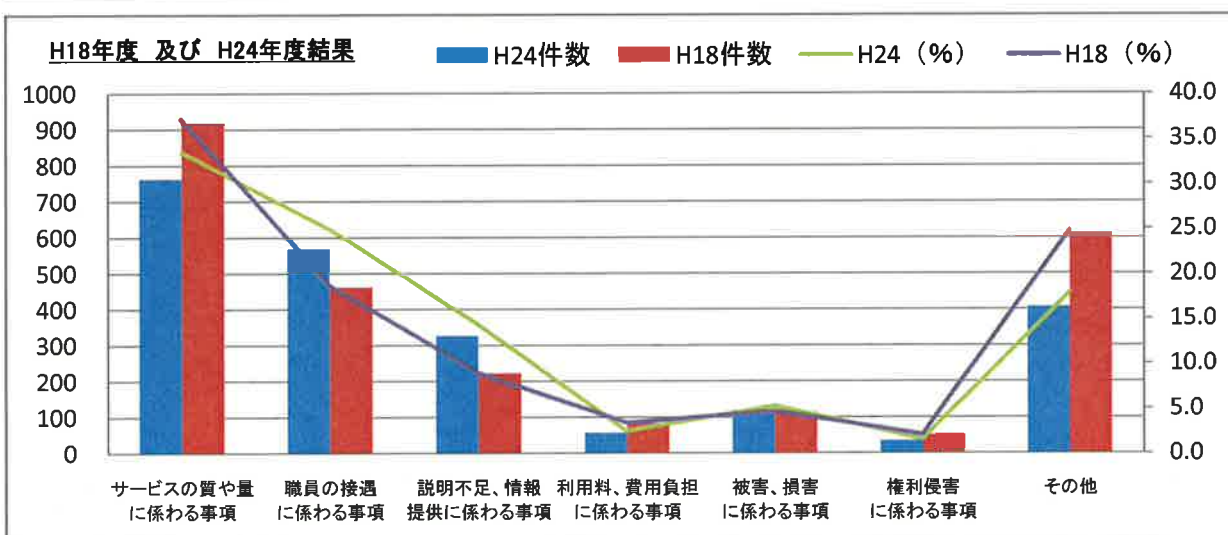
種別	申出人
高齢	介護支援専門員 (20件) / 地域住民 (4件) / 近隣の方 (3件) / ボランティア (2件)
障害	地域住民 (20件) / 取引先の企業 / 内職受注業者 / 実習生 / 見学者 (各1件)
児童 (保育所)	近隣の方 (35件) / 地域住民 (12件)
社協	サービス事業所 (13件) / 近隣の方 (1件)

苦情の申し出者が当事者であることが理解できるが、「利用者本人」からの率が低下していることはセルフアドボカシーの進展という観点から一考が必要である。

(3) 苦情内容

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
サービスの質や量に係わる事項	541 38.3%	116 31.4%	73 18.2%	1 7.1%	2 50.0%	31 36.9%	764 33.5%
職員の接遇に係わる事項	319 22.6%	92 24.9%	139 34.7%	3 21.4%	1 25.0%	16 19.0%	570 25.0%
説明不足、情報提供に係わる事項	198 14.0%	22 5.9%	93 23.2%	4 28.6%	1 25.0%	10 11.9%	328 14.4%
利用料、費用負担に係わる事項	45 3.2%	9 2.4%	4 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	58 2.5%
被害、損害に係わる事項	88 6.2%	17 4.6%	11 2.7%	3 21.4%	0 0.0%	1 1.2%	120 5.3%
権利侵害に係わる事項	26 1.8%	2 0.5%	5 1.2%	2 14.3%	0 0.0%	1 1.2%	36 1.6%
その他	194 13.7%	112 30.3%	76 19.0%	1 7.1%	0 0.0%	25 29.8%	408 17.9%
計	1,411	370	401	14	4	84	2,284
無回答	3	0	0	0	0	0	3



≪「その他」の主な内訳≫

種別	主な内訳
高齢	他利用者とのトラブル (25件) / 個人情報/環境整備 (3件)
	食事 (献立内容、やわから過ぎる、配膳誤り) (5件)
	家族会/担当者の変更/利用者の被害妄想 (各2件)
障害	他利用者とのトラブル (11件) / 食事内容/ケガ/地域との関係 (2件)
	保護者の交通マナー (17件) / 子ども同士のトラブル (8件)
児童 (保育所)	施設設備 (遊具の補修等) / ケガ (噛み付き、引っかき傷等) (各3件)
	希望通りに短期入所ができない (1件)
児童 (その他)	希望通りに短期入所ができない (1件)
社協	地域福祉事業 (5件) / 老人福祉センター (4件) / 契約金銭トラブル (1件)

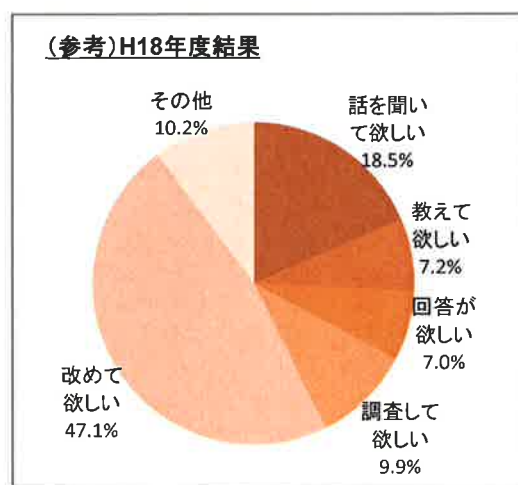
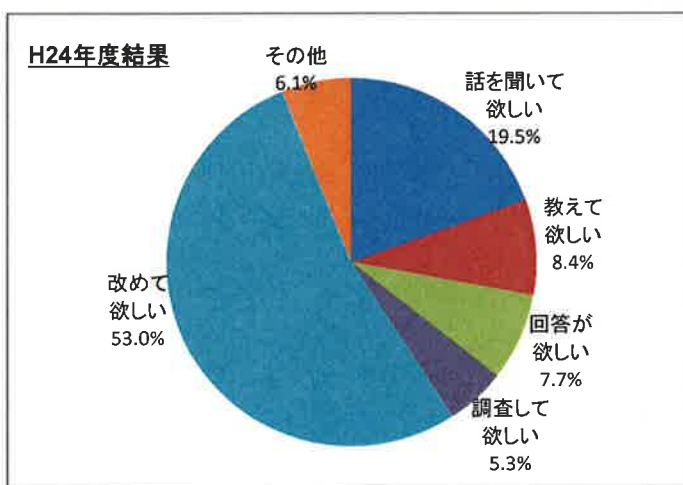
今回の調査でも前回同様「サービスの質や量に関わる事項」が第1位であり、次に「職員の処遇に係る事項」が第2位と続く。

これは「応能負担」から「応益負担」へのシフトによるコスト意識の表れでもある。経費に見合った良質なサービスの提供が今後、益々求められてくる。

(4) 主要要望

(件)

	高齢者	障害者	児童		生活保護	社協	合計
			保育所	その他			
話を聞いて欲しい	273 19.9%	55 14.9%	97 23.8%	3 21.4%	1 25.0%	8 10.3%	437 19.5%
教えて欲しい	123 9.0%	17 4.6%	39 9.6%	2 14.3%	1 25.0%	7 9.0%	189 8.4%
回答が欲しい	126 9.2%	12 3.3%	30 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.4%	173 7.7%
調査して欲しい	81 5.9%	20 5.4%	13 3.2%	3 21.4%	0 0.0%	1 1.3%	118 5.3%
改めて欲しい	715 52.1%	211 57.3%	204 50.0%	6 42.9%	2 50.0%	52 66.7%	1,190 53.0%
その他	54 3.9%	53 14.4%	25 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.4%	137 6.1%
計	1,372	368	408	14	4	78	2,244
無回答	11	0	1	0	0	0	12



《「その他」の主な内訳》

種別	主な内訳
高齢者	紛失物を探して欲しい／文化活動等お金のかかることはしないでほしい (3件)
	要望を聞いて欲しい (2件) / 説明して欲しい / 声掛けして欲しい (各1件)
障害	注意して欲しい / 謝罪して欲しい / 確認して欲しい / 行事の希望 (各1件)
児童 (保育所)	保護者を指導して欲しい (2件) / 施設・設備の改善充実 / 職員の対応 (各1件)
	気をつけて欲しい / 検討して欲しい / 行事を復活して欲しい / 予防・防止 (各1件)
社協	弁償して欲しい / 検討して欲しい (各1件)

主たる要望は、「改めて欲しい」「話を聞いて欲しい」である。これは、具体的に何かをして欲しいと言うことだけでなく利用者の思いや気持ちに寄り添うことが大切であることを意味している。目に見える結果ももちろん大切であるが支援することとは、思いに応えるでもあることを示唆している。

V. 苦情解決の取り組みに関して困っていること、岡山県運営適正化委員会への質問・意見・要望など

i) 課題・困っていること

高齢者施設	
1	市から業務委託を受けて以来、今日まで重大なクレームは発生しておりません。苦情処理として議事録にも残しておりません。先般の県の指導監査で指摘を受けたので、翌月から記録に残しています。ただ、日常茶飯事的な事案までクレームとして処理すべきかどうか判断に苦慮しています。(養護老人ホーム)
2	入所者に様々な障害や疾患がみられ、それに加えてパーソナリティの問題もあり、利用者間でのトラブルが増えて対応に苦慮しています。マニュアルに基づく解決は困難であり、また、改善することも難しいため、話しを傾聴することしか出来ていません。(養護老人ホーム)
3	本人、家族の訴え(苦情・要望等)について、記名がないものが多いので困ることがあります。(特別養護老人ホーム)
4	統合失調症などで治療中の方が数名おられます。病識を持っておられないため服薬管理困難、また、認知機能が低下している方が増加しており、入居者間のトラブルがあります。職員や施設の規則についても十分理解されておらず、時々苦情が上がっている現状です。(軽費老人ホーム)
5	入居者同士のトラブル的なこと、特に軽度認知症の方への苦情に苦勞しています。(軽費老人ホーム)
6	相談や苦情に対し、経営側と現場側の考え方の違いにより、家族へどう説明すれば良いのか困ります。(グループホーム)
7	グループホームの場合、職員は毎日一緒に生活しているので、利用者の様子、状態はよく分かっています。しかし、特にあまり面接に来られない家族(※日々の様子、状態は知らせています)との温度差があり、本人の状態を無視した要求などをされた時、ホーム側の意見と家族側の意見(要求)をすり合わせるのが難しいです。(グループホーム)
8	家族との情報交換、信頼関係。(グループホーム)
9	苦情にならないように様々なことに留意していますが、職員全体に浸透することが難しく感じています。(老人保健施設)

障害者施設	
1	出来るだけ早い対応を目指していますが、受付に対する説明や回答の時間がなかなかとれません。(障害者支援施設)
2	苦情の4分の3を①「衣類を厚着・薄着にして欲しい」、②「衣類が紛失している」という2つの意見が占めています。①については、利用者家族の主観によるものや、利用者自らが職員の見ていない所で衣類を着脱してしまうことがあるため、根本的な解決方法が見当たらない現状です。また、②については、特定利用者が衣類にこだ

	わりがあり、他利用者の衣類を移動させてしまうことが度々あり、これも根本的な解決方法を見出せないでいます。(障害者支援施設)
3	知的な障害があるため、自分の思いを相手にうまく伝えられなかったりします。思いを十分に受け止められるよう日々の支援の中で考えていますが、なかなか上手く行きません。また、勤務年数の長い支援員が多く、新しい制度や考え方が浸透して行かない面があります。研修の実施方法等について苦慮している所です。(障害者支援施設)
4	重度の障害を持たれている利用者が多く、なかなか本人の訴えを吸い上げることができていません。(障害者支援施設)

児童福祉施設 (保育所)	
1	以前、第三者委員を交えて苦情解決に向けた話し合いをした経緯があります。それ以降、保護者の不平不満は保護者会長を通じて園に要望が出されると共に、アンケートによる園の対応について意見が出され、回答も求められます。職員は一生懸命保育していても、保護者の不満の多さにプレッシャーが大きく、正直精神的苦痛でもあります。町内公立園の整合性もあり、即答は控えていますが難しいです。
2	メールとかラインを保護者同士が使って、事実でないことが流れ、苦情として上がってきます。
3	苦情の種になりそうな事柄、出来事が迅速に担当及び園長に伝わってこない事があります。早ければ早いほど問題解決が容易にできるので、職員及び保護者の方にお願ひしていきたいと思っています。伝達が遅れるのが難点となっています。

ii) 意見・考え

高齢者施設	
1	岡山県南部では有料老人ホームや高賃専住宅等が沢山できています。しかも、異業種(建設業、不動産業等)の参入が著しいです。このような中で、介護職員の確保は大変困難で、職員の質の低下とそれに伴う苦情の発生は当然と考えられます。今後の運営適正化委員会の役割は大変大きいと思います。(特別養護老人ホーム)
2	園内で解決しています。(特別養護老人ホーム)
3	平成23年度は苦情受付0件という大変ありがたい結果でした。平成24年度も現在まで苦情はありません。今後も苦情0を目指し、ケアの充実、健全な運営に努めていきます。また、苦情解決に向けた体制を強化していきます。(特別養護老人ホーム)
4	第三者委員を2名設置しているが、定期的な話し合いの場、報告の場が現時点で決まっていません。今後、年に1度以上のそのような機会を設けることを検討しています。(特別養護老人ホーム)
5	現在のところ特に困っていることはありません。(軽費老人ホーム)
6	当事業所では法人の中で苦情解決部会を設置し、施設の枠を超え上げられた苦情に対し、対応策の協議や予防に努めています。中に、日に複数回面会に来て、入浴の順番が遅い等業務上の手順についてもクレームを言われる方もいますが、施設の運営方針や状況を説明する事で了解を得ていくように努めています。(軽費老人ホーム)

7	特にありません。苦情を頂いたら氷山の一角だと思います。真摯な対応を心掛け、より一層のサービス向上につなげていきたいと考えています。(老人デイサービスセンター)
8	苦情解決について、個人情報保護の問題もあるかと思いますが、他施設での取り組みや対応の仕方など、情報の共有化も必要だと思います。(老人デイサービスセンター)
9	開設以降、現時点で苦情がまだ 1 件もないため、特にありません。(老人デイサービスセンター)
10	小規模なデイサービスなので、かなり密なサービスを行っています。ほとんど問題はありますが、難聴の方がおられるため、大きな声で話をするとうるさいと言われる時があります。今まで苦情は、利用者、また、ご家族からは一度もお聞きしていないのが現状です。(老人デイサービスセンター)
11	小さな苦情もできるだけ苦情処理台帳に記入し、皆で話し合う様にはしています。同じ方の苦情が多いので注意したいと反省しています。(老人デイサービスセンター)
12	継続して苦情のない運営に努めていきます。利用者、ご家族と会話をする機会を増やし、コミュニケーションを図り、満足度向上に努めていきます。(老人デイサービスセンター)
13	今現在のところ、利用者からの苦情処理に関しては問題なく承いただいています。また困ったことがある際には、よろしくお願いします。(老人デイサービスセンター)
14	現在のところ苦情に対しての対応について大きなトラブルはありません。ケアマネ、他事業所との連携を密にし、事業所内での苦情に対しては、しっかりと本人より傾聴して、納得、お詫びをさせていただいております。また、職員への指導研修によりスキルアップへと対応しております。(老人デイサービスセンター)
15	苦情対応については、当法人も最重要課題の一つとしてとらえ、法人内勉強会を 12 月に実施しました。さらに経験を積むため、今回の研修会に参加させていただこうと思っています。(グループホーム)
16	現在弊社では、家族、外部からの苦情は上がっておりませんが、今後に備え、苦情解決マニュアルを作成し、職員勉強会の議題にも取り入れて行きたいと思っています。(グループホーム)
17	幸い当事業所では平成 23 年度に苦情に当たる申し出はありませんでした。ありがたいことに、皆さんから「よくしていただいて助かります」と言っていただき、私達職員もその言葉を励みに頑張っています。しかし、預けているから何も言えないと思っておられるのではないかということも考え、とにかく職員間で報連相を心掛け、情報の共有に努め、家族の気持ちを大切にしなければいけないことを常日頃ミーティングで話し合っています。(グループホーム)
18	過去これまでにあがった苦情は、アンケートで出された「ホコリが気になる」「電話になかなか出ない事があった」レベルであり、施設内で対応しています。重大事項の発生時には、運営推進会議メンバー、弁護士と解決に当たります。(グループホーム)
19	今回の苦情の方は利用者の家族で、ほとんど面会がなく、利用者の生活状態も知らずとされない所があります。事業所からの毎月のお便りや電話連絡だけが情報源です。その方から利用者を「歩かしてリハビリして」との訴えがあり、生活リハを中心にし

	ていることを伝えています。先般5分ほど面接され、顔や生活状態を見て納得されたのか、穏やかに笑顔で挨拶されました。今後も継続し、お便りや電話連絡を密に取っていくしか方法はないと思います。(グループホーム)
--	---

障害者施設	
1	他の事業所の取り組みが気になります。(障害者支援施設)
2	「巡回訪問」のように日常的な相談をすることのできる関係ができれば、より「事前」の対応ができるのではないかと思います。個人(担当)であったり、一事業所だけで「抱え込む」ことで、その苦情内容も悪化していくことが多いものですから、「相談」できるネットワークづくりにも是非協力してほしいと考えます。(障害福祉サービス)

児童福祉施設(保育所)	
1	苦情解決といっても、話し合う事によりお互い理解し合える事が殆どです。保育園では、直接に苦情が聞ける事が解決の早道だと感じます。文面で読み取れない部分も多くあるので、直接話し合うことでコミュニケーションを図っています。
2	アンケートは有効な面もありますが、文字での記入の欄は嫌がられ、アンケートの回収率が悪かったです。苦情に関しては、○印の記入式では限界があり、保護者の意見や思いを受け付けにくいと感じました。そのため、今年度は今のところアンケートを実施していません。送迎時にコミュニケーションをとり、話し掛けたり、行事の後には「どうだった？」など感想を聞き取るようにしています。
3	苦情解決箱に入らないので、行事の時にアンケート(年3回)をとったり、職員会議のうち年1回をクレーム会議として定めています。アンケートの内容で、改善できることは即するようにしています。集計し、問題点のある文書を取り上げ解答していません。
4	事業所に対する苦情がないため、具体的な活動はできていません。
5	今まで園内で解決できるような苦情の内容でしたが、もし解決できないような苦情ができれば、相談に応じていただきたいと願っています。
6	苦情解決については、設置者の方に相談したり指導が受けられるシステムがあるので、特に困っていることはありません。
7	園内で解決できることなので、ありません。
8	苦情とまではいきませんが、話しを聞いてほしい保護者の方は沢山おられます。苦情内容とまではいきませんが、要望が多様化、また、個別化しているので、十分に説明したり、意向を聞いたりすることに多くの時間を必要とします。
9	法人としては、苦情の受付だけでなく利用者の方の希望、要望も受け付けています。
10	今現在、園内にて苦情解決ができておりますが、困難な事が生じた場合は解決に向けて相談をお願いしたいと思っています。
11	今のところ、特にお願いすべき事案等はありません。いざという時には、お世話になれる機関として存在していただけたらありがたいと思います。
12	苦情がないので困っていることはあまりないのですが、職員間で対応などについて話しています。

13	地域の民生委員、法人の監査人だと地元があまりにも身近すぎて、専門の委員会へ委ねるようにと考えています。
----	---

生活保護施設	
1	健康で文化的な最低限度の生活を保障する救護施設なので、利用者からの要望が非常に多いです。月に一度利用者との懇談会を実施し、利用者からの要望（意見）を聞いています。内容的には食べたい物が多く（カップラーメン等）要望と考えています。平成23年度は苦情が0件だったので、要望の段階で対応し、苦情まで至らなかったものと考えます。（救護施設）
2	最低限の保障をする救護施設には、苦情解決は適さないと考えます。苦情区分の「職員の接遇」のみで、他は最低限度の生活の保障で解決となります。（救護施設）

社会福祉協議会	
1	日常生活自立支援事業、独居高齢者配食サービス等を行っているが、現在のところ苦情はなく、事業としてスムーズな運営と考えています。ただし、今後、利用者増等に伴い、苦情の受付が予測されますので、運適の指導、アドバイスもその際、必要と考えています。

iii) 要望

高齢者施設	
1	苦情を発生させないためのメカニズムや、苦情発生後の迅速な対応方法について教えていただきたいと思います。（養護老人ホーム）
2	勉強会に講師を派遣してほしいです。（特別養護老人ホーム）
3	苦情窓口になった人の話の聞き方、話し方等対応方法。（特別養護老人ホーム）
4	定期的な研修の実施。（老人デイサービスセンター）
5	クレームや苦情（小さいもの）に対して、初期対応を心掛けています。他事業所の困難事例があれば、参考までに教えていただきたいです。（老人デイサービスセンター）
6	訴訟等に発展するケース、その対策などを教えてください。（老人デイサービスセンター）
7	具体例を聞きたいです。（グループホーム）
8	苦情申出人のほとんどが要望として話しを聞いて欲しいし、本当のことを教えて欲しいと思っています。職員の中の委員会が常時動ける体制と人数がほしいです。（老人保健施設）

障害者施設	
1	苦情様式を改良してもらいたいです。（障害者支援施設）
2	行政の指導等で求められる物は、当事者の負担を考えていない物が多くあります。事業所での苦情受付窓口はあるもののシステムが複雑で、申し出をした後も書き物が多く、当事者に負担を掛けてしまいます。簡単なシステムがあればありがたいです。

	(障害福祉サービス)
3	苦情など事業所への申し出はなかなか出来ないの、「適正化委員会」一本で受付を行ってもらえれば、申し出も言いやすくなるのではないのでしょうか。(障害福祉サービス)

児童福祉施設（保育所）	
1	被災者の方々が放射線量を気にされ、給食の食材についての質問がありました。これは我が園のみでは解決できない面もあり、行政として良い方向へ計画してほしいと思います。
2	運営適正化委員会の苦情解決受付責任者などを記入するポスターを毎年1回ずつ送っていただきたいです。
3	今のところ保護者の要望（希望）という形で出ている状況ですが、苦情になると自力で解決できるかどうか、こちらの能力が心配です。今までの苦情の内容や解決方法のノウハウを具体的に勉強、研修する機会があればと思います。

iv) 質問

高齢者施設	
1	<p>Q1.第三者委員の設置方法を教えてもらいたい。(老人デイサービスセンター)</p> <p>A1. 規定を制定し、それに基づき第三者委員の人選をする。理事会、役員会で承認を得た上で、理事長が選任する。第三者委員に委嘱状を出す。苦情受付体制と第三者委員について利用者や家族に広報・周知を行う。という手順です。</p>
2	<p>Q2.第三者委員の選任の仕方および採用はどこに言えばいいのでしょうか。(老人デイサービスセンター)</p> <p>A2. 苦情解決を円滑・円満に図ることのできる人。世間からの信頼性を有する人を選任し(ex.評議員、監事又は監査役、民生委員・児童委員、自治会長、社会福祉士、弁護士、大学教授等) A1. の手順を経て、利用者やその家族に説明し報告する。</p>
3	<p>Q3.定期的な苦情や相談のくみ取りの機会を設定すべきだと思いますが、どれくらいの(期間に関する)タイミングに実施するのが適切なのでしょうか。(老人デイサービスセンター)</p> <p>A3. 苦情解決に求められるのは、迅速性です。時間を置くと新たな苦情へと変化していきます。可能な限り短い期間での開催が望ましいのですが、現実的には、毎月1回程度の開催が望ましいと思います。</p>
4	<p>Q4.どの程度の訴えから苦情として記録すべきなのでしょうか。(在宅介護支援センター)</p> <p>A4. 申し出があった訴えのすべてを苦情として受け止め記録し、保管し公表することが必要であると思います。</p>

5	<p>Q5.どの程度の苦情が委員会に上がってくるのか知りたいです。(在宅介護支援センター)</p> <p>A5.職員の言動、利用者同士の問題、備品・設備等、日常生活のあらゆる課題や問題が苦情（ニーズの不充足）として寄せられます。</p>
6	<p>Q6.グループホームにおいて、第三者委員の設置は必要でしょうか。運営推進会議などで報告し、意見等助言いただいています。外部評価機関よりのアンケートなどで指導を受けています。勉強不足とは思いますがご指導ください。(グループホーム)</p> <p>A6.第三者委員の設置は、領域や種別を問わず必要です。サービス提供事業者自らの評価や外部評価機関のアンケートによる指導ももちろん利用者へのサービス向上には大切ですが、第三者委員から客観的な評価や意見を受けることは、社会的信頼を得るために、また利用者の満足度を高めるために重要なことです。</p>
7	<p>Q7.苦情として捉えられていないことも多いと思います。家族に素直に言ってもらえるには、どういう手段をとったら良いのでしょうか。(グループホーム)</p> <p>A7.日頃からどんなことでも忌憚なく言って頂けるような環境を整えておくことが肝要です。個人の尊厳を保持するプロであることを自覚しながら支援することです。</p>
8	<p>Q8.情報公表や外部評価以外に運営の適正について独自の尺度があるのでしょうか。また、あるとしたら具体的にどのような尺度なのかをご教授願います。(グループホーム)</p> <p>A8.利用者のアンケートの活用、職員研修の実施、ボランティアの受け入れ状況などが適正な運営についての尺度となります。独自の尺度は、法人の理念に基づいた行動指針などではないでしょうか。</p>

児童福祉施設（保育所）	
1	<p>Q1.苦情解決の取り組みについて、苦情解決規定やマニュアルで参考になるものがあれば知りたいです。</p> <p>A1.平成12年6月7日に示された、「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」を参考にされると良いでしょう。 参考までに：舟橋孝之著『クレーム対応の基本がしっかり身につく本』中経出版が発行されています。</p>

まとめ

この度、『福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート』調査を、1,958 事業所を対象として実施し、1,005 事業所からご回答（51.3%）を頂きました。苦情解決制度の根幹を成す、第三者委員の設置は61.5%であり、前回調査71.8%から10%の減少という結果となっています。前回の調査から6年という歳月が物語るものは何か、真剣に考察しなければならない時期にきています。未設置の主たる理由としては、相変わらず「職員で十分対応が可能なため」47.9%と、第三者委員の意義や役割が十分に理解されていない現状が伺えます。

第三者委員を担っている役職としては、民生委員・児童委員、評議員、監事・監査役の順で構成されています。この結果は前回18年度の調査と変化はない事が分かります。なかでも利用者家族6.3%から3.1%に減少したことは、利用者家族は「当事者」という認識が広まった結果であると推察できます。

第三者委員は、「苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため」設置するものとされています。この目的のとおり社会性や客観性の担保はもとより、職員等には言い出しにくいという利用者の心情や環境からも、第三者委員の果たす役割は大きく、事業者側の意識的な取り組みが問われる点でもあります。今後すべての事業所において、第三者委員の役割の認識と設置への取り組みが急務です。

調査結果から見えてきた課題

第三者委員の設置率の低さから推測されるのは、サービス提供事業者の業態の多様化に起因するものと思われます。福祉サービス提供事業者の広がりに伴った、「尊厳の保持」という理念の確立のためにも、第三者委員の設置意義の、さらなる広報・啓発が必要です。

第三者委員の意義や役割が十分に理解されているとは言い難く、第三者委員の設置やその本来の趣旨や機能を十分発揮するためにも、さらなる啓発や研修について検討の必要があります。

福祉サービスの質の向上につなげる視点から苦情を捉え直し、事業者の提供するサービスと利用者との関係性を見直し、サービスを改善する。「利用者の最善の利益」を支援していくことに意識的に取り組む必要があります。

利用者の顧客満足度の観点から、苦情がないように努めることは大切なことですが、それは「苦情が少なくなればいい」ということではありません。利用者が自分の思うことを自由に表明できる言える環境を整え、積極的に心情を受容・傾聴して解決に導く。そうした、自らがサービスの質の向上につなげていくプロセスが重要です。

今後は、福祉サービス事業者が実際にどのように利用者の苦情を受け止め、それを解決し、そのプロセスから得た情報やスキルをどのようにサービスの質の向上につなげていったのか、取り組みの教訓を明らかにしていくことが課題となると思われます。

**福祉サービス事業者における
苦情解決体制整備状況に関するアンケート報告書**

発 行 行：平成 25 年 3 月
発 行 所：岡山県運営適正化委員会
〒700-0807 岡山市北区南方 2 丁目 13-1
きらめきプラザ 3 階
TEL / FAX：0 8 6 - 2 2 6 - 9 4 0 0
E-mail：kujo@fukushiokayama.or.jp
相談受付時間：月曜日～金曜日 午前 9 時～午後 5 時まで
(祝祭日・年末年始は除きます)