

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 アンケート調査報告書

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

平成 29 年 1 月

はじめに

社会福祉法の改正により、福祉サービス利用者の苦情を適切に解決し、利用者の権利を擁護することを目的に苦情解決事業が制度化され、各都道府県に運営適正化委員会が設置されてから17年が経過しました。この間、かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、利用者や家族からの福祉サービスに関する苦情に対する相談を受けてきたほか、苦情解決の一連の流れを福祉サービスの質の向上の機会と捉え、事業者において解決が進むよう、苦情解決責任者や受付担当者に向けた苦情解決研修会を開催し、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に取り組んでまいりました。

このたび、皆様にご協力をいただきました調査は、前回の調査から5年が経過し、改めて苦情解決体制整備の状況は無作為抽出した3,500カ所の事業者を対象に実施し、その結果を本冊子にまとめました。過去に2回行いました調査結果のデータは、調査先や回答方法が異なるため、あくまで参考ですが、傾向として掲載いたしました。

また、今回の調査では、多くの事業者で設置されている苦情受付担当者に求められる能力や、苦情解決事業への課題を自由記述で回答いただけるよう新たな設問を設ける等、現場の声をより収集できるよう努めました。

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。

最後になりますが、ご多忙にもかかわらず調査にご協力いただいた事業者の皆様には感謝申し上げます。

平成29年1月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会
委員長 高橋 瑞穂

目 次

I 調査概要.....	1
II 調査結果.....	3
1 本調査の回収率.....	3
2 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて.....	4
(1) 苦情受付担当者の設置状況について.....	4
① 苦情受付担当者を設置しているか.....	4
② 苦情受付担当者を設置した時期について.....	4
③ 苦情受付担当者はどのような人が担っているか.....	5
④ 苦情受付担当者の配置方法について.....	6
(2) 苦情解決責任者の設置状況について.....	7
① 苦情解決責任者を設置しているか.....	7
② 苦情解決責任者を設置した時期について.....	8
③ 苦情解決責任者はどのような人が担っているか.....	9
④ 苦情解決責任者の配置方法について.....	10
(3) 第三者委員の設置状況について.....	11
① 第三者委員を設置しているか.....	11
② 第三者委員を設置した時期について.....	12
③ 第三者委員を設置していない理由について.....	13
④ 第三者委員には、どのような人を選任しているか.....	14
⑤ 第三者委員の設置形態について.....	15
⑥ 第三者委員の人数について.....	16
⑦ 第三者委員をどのような方法で探していますか.....	16
⑧ 第三者委員への報酬について.....	17
⑨ 報酬の支払い方法について.....	18
⑩ 利用者への周知(工夫)について.....	19
⑪ 利用者から第三者委員への相談方法について.....	19
⑫ 事業所で受けた苦情の報告(共有)について.....	20
⑬ 第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み.....	21
⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数について.....	22
⑮ 第三者委員を設置しているメリットを感じるか.....	22
⑯ 第三者委員を設置して具体的なメリットは何か.....	23

3 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について	24
(1) 利用者への苦情解決の仕組みの周知方法について	24
① 苦情解決体制の仕組みを利用者や家族に周知しているか.....	24
② 苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫しているか	25
(2) 事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけについて	26
① 苦情解決のための要綱類の作成について.....	26
② 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置しているか	26
③ 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置した時期	27
④ 苦情解決体制について、職員への周知方法について.....	28
(3) 苦情内容や解決経過を、今後役に立てていくための取り組みについて.....	29
① 苦情の内容、経過などの記録、保存しているか	29
② 事業所にあった苦情の内容や解決結果について	29
③ 寄せられた苦情内容や解決経過等を職員に知らせているか	30
④ 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映(活用)させているか	31
⑤ 苦情受付担当者の研修について.....	31
4 平成27年度の苦情受付件数等について	32
(1)平成 27 年度中の苦情相談の有無について	32
(2) 内容別にみた苦情件数.....	33
(3) 申出者別にみた苦情件数.....	34
(4) 解決方法別にみた苦情解決件数.....	34
5 苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみについて	35
(1) 安心してサービスを利用してもらうための工夫や努力について.....	35
(2) 苦情受付担当者として求められる能力について	36
6 苦情解決事業にかかわる課題等について	37
(1) 苦情への対応について、課題に感じていること.....	37
(2) 第三者委員について課題に感じること	40
(3) その他(研修、マニュアルの整備、要望など).....	43
調査票	45
参考資料	52

I 調査概要

(1) 調査の目的

社会福祉法第 82 条において、社会福祉事業者は「常に、その提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」とされ、厚生労働省指針においてその苦情解決体制の整備等が求められている。

そこで、平成 23 年度に調査を実施しているが、5 年が経過したため、再度県内事業所の苦情解決体制の整備状況を把握し、その結果を広く事業者へ情報提供することにより、事業者での苦情解決の取り組みに役立てていただくこととあわせ、今後の適正化委員会事業推進の参考とすることを目的として調査を実施する。

(2) 実施主体

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

(3) 調査時点

平成 28 年 7 月 1 日

(4) 調査方法

対象事業所に対して郵送による調査票を配布し回収する、アンケート調査法

(5) 調査期間

平成 28 年 7 月 20 日～平成 28 年 9 月 26 日

(6) 回収率

48.9% 1,712 か所／3,500 か所

(7) 調査内容

- ① 苦情受付担当者・苦情解決責任者について
- ② 第三者委員について
- ③ 苦情解決の仕組みについての普及や啓発
- ④ 苦情受付件数
- ⑤ 苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみ

(8) 調査対象

神奈川県内の無作為抽出した 3,500 事業所

社会福祉法第 2 条に基づく高齢、児童、障害、その他の分野について、神奈川県社会福祉協議会が把握している事業所から 13,021 か所の 26.88%にあたる 3,500 事業所を無作為抽出した。

事業所種別 配布数、回収割合

種 別	配布数	回収数	回収割合
高齢分野	養護老人ホーム	8	
	特別養護老人ホーム	139	
	軽費老人ホーム	5	
	老人デイサービスセンター	248	
	老人短期入所施設	9	
	ケアハウス	12	
	認知症高齢者グループホーム	248	
	訪問介護	695	
	小規模多機能型居宅介護	46	
◆高齢分野 小計	1,410	618	43.8%
児童分野	保育所(公立)	90	
	保育所(私立)	388	
	乳児院	4	
	母子生活支援施設	4	
	児童養護施設	11	
	児童自立支援施設	1	
	障害児相談支援	19	
	児童発達支援	50	
	放課後デイサービス	56	
	福祉型障害児入所施設	4	
	◆児童分野 小計	627	351
障害分野	居宅介護	507	
	重度訪問介護	22	
	行動援護	17	
	同行援護	28	
	短期入所	55	
	療養介護	5	
	生活介護	218	
	共同生活援助	152	
	施設入所支援	25	
	宿泊型自立訓練	2	
	自立訓練	9	
	就労移行支援	40	
	就労継続支援A型	27	
	就労支援支援B型	243	
	相談支援	107	
◆障害分野 小計	1,457	732	50.2%
その他	隣保事業施設	1	
	更生保護施設	1	
	救護施設	2	
	更生施設	1	
	婦人保護施設	1	
◆その他 小計	6	6	100.0%
無回答		5	
◆合計	3,500	1,712	48.9%