

2 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて

(1) 苦情受付担当者の設置状況について

① 苦情受付担当者を設置しているか

回答した事業者の99.1%が「設置している」としている。「設置していない」とする事業者は0.4%にとどまった。23年度、17年度の調査結果も同様に高い設置率であった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度	17年度
設置している	612 99.0%	350 99.7%	725 99.0%	10 90.9%	1,697 99.1%	1,399 98.9%	675 98.3%
設置していない	1 0.2%	1 0.3%	3 0.4%	1 9.1%	6 0.4%	4 0.3%	10 1.5%
無回答	5 0.8%	0 0.0%	4 0.5%	0 0.0%	9 0.5%	11 0.8%	2 0.3%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687

② 苦情受付担当者を設置した時期について

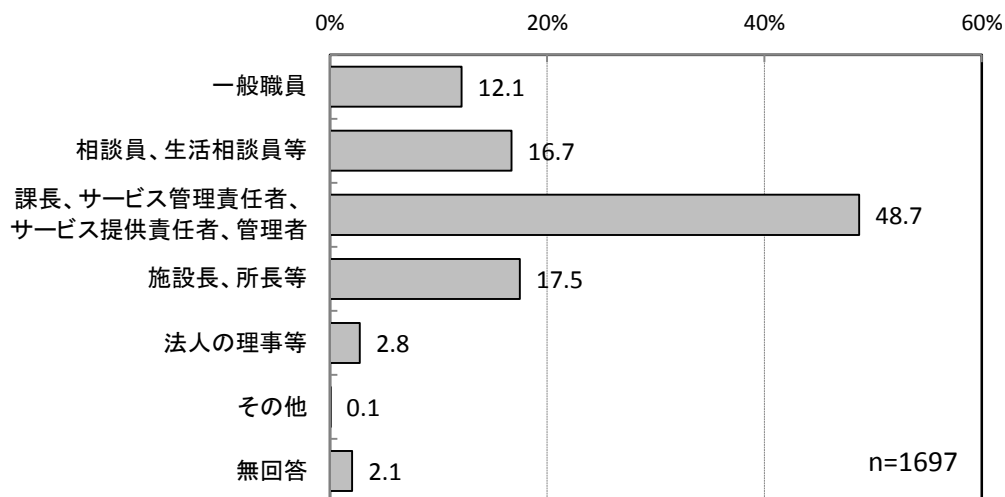
区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	274 44.8%	99 28.3%	217 29.9%	8 80.0%	598 35.2%
平成18年度	52 8.5%	22 6.3%	63 8.7%	0 0.0%	137 8.1%
平成19年度	29 4.7%	12 3.4%	50 6.9%	0 0.0%	91 5.4%
平成20年度	20 3.3%	14 4.0%	31 4.3%	0 0.0%	65 3.8%
平成21年度	30 4.9%	11 3.1%	37 5.1%	0 0.0%	78 4.6%
平成22年度	14 2.3%	12 3.4%	46 6.3%	0 0.0%	72 4.2%
平成23年度	17 2.8%	19 5.4%	62 8.6%	1 10.0%	99 5.8%
平成24年度	19 3.1%	26 7.4%	47 6.5%	1 10.0%	93 5.5%
平成25年度	28 4.6%	18 5.1%	31 4.3%	0 0.0%	77 4.5%
平成26年度	26 4.2%	20 5.7%	21 2.9%	0 0.0%	67 3.9%
平成27年度	10 1.6%	25 7.1%	9 1.2%	0 0.0%	44 2.6%
平成28年度	4 0.7%	11 3.1%	11 1.5%	0 0.0%	26 1.5%
無回答	89 14.5%	61 17.4%	100 13.8%	0 0.0%	250 14.7%
合計	612	350	725	10	1,697

③ 苦情受付担当者はどのような人が担っているか

苦情受付担当者の役職として、最も多かったのは、「課長、サービス管理責任者等」で48.7%だった。つぎに「施設長、所長等」17.5%、「相談員、生活相談員等」16.7%となった。前回調査は、複数回答であるが「その他」の回答が最も多かった。

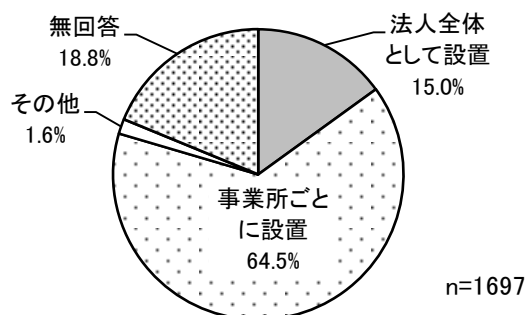
	28年度合計					28年度※	23年度
	高齢	児童	障害	その他			
一般職員	23 3.8%	72 20.6%	109 15.0%	2 20.0%	206 12.1%	206 12.4%	263 18.8%
相談員、生活相談員等	155 25.3%	70 20.0%	57 7.9%	2 20.0%	284 16.7%	284 17.1%	-
課長、サービス管理責任者、サービス提供責任者、管理者	311 50.8%	102 29.1%	409 56.4%	5 50.0%	827 48.7%	827 49.8%	341 24.4%
施設長、所長等	98 16.0%	91 26.0%	107 14.8%	1 10.0%	297 17.5%	297 17.9%	409 29.2%
法人の理事等	14 2.3%	4 1.1%	29 4.0%	0 0.0%	47 2.8%	47 2.8%	110 7.9%
その他	1 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%	1 0.1%	421 30.1%
無回答	10 1.6%	11 3.1%	14 1.9%	0 0.0%	35 2.1%	-	-
合計	612	350	725	10	1,697	1,662	1,399

※23年度は複数回答、「相談員、生活相談員等」、「無回答」を除いた%にて比較



④ 苦情受付担当者の配置方法について

「事業所ごとに設置」が 64.5%、「法人全体として設置」15.0%、「その他」1.6%となっている。
23 年度、17 年度の調査は複数回答であるが「事業所ごとに設置」が最も多かった。



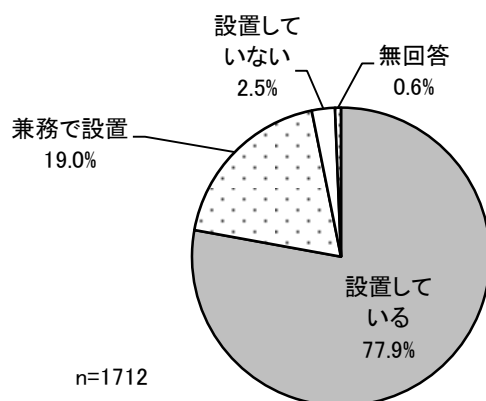
	28年度				28年度 合計	23年度※	17年度※
	高齢	児童	障害	その他			
法人全体として設置	98 16.0%	36 10.3%	121 16.7%	0 0.0%	255 15.0%	300 21.4%	88 13.0%
事業所ごとに設置	381 62.3%	246 70.3%	459 63.3%	9 90.0%	1,095 64.5%	1,084 77.5%	571 84.6%
その他	7 1.1%	4 1.1%	17 2.3%	0 0.0%	28 1.6%	45 3.2%	15 2.2%
無回答	126 20.6%	64 18.3%	128 17.7%	1 10.0%	319 18.8%	120 8.6%	1 0.1%
合計	612	350	725	10	1,697	1,399	675

※17 年度、23 年度は複数回答

(2) 苦情解決責任者の設置状況について

① 苦情解決責任者を設置しているか

「設置している」と「苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している」の合計は 96.8%となり、回答した事業の殆どで苦情解決責任者を設置していることが分かった。また、回答事業者のうち約 2 割が、苦情受付担当と苦情解決責任者が兼務で設置されている状況であった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
設置している	395 63.9%	327 93.2%	605 82.7%	6 54.5%	1,333 77.9%
兼務で設置している	197 31.9%	20 5.7%	104 14.2%	4 36.4%	325 19.0%
設置していない	21 3.4%	2 0.6%	19 2.6%	1 9.1%	43 2.5%
無回答	5 0.8%	2 0.6%	4 0.5%	0 0.0%	11 0.6%
合計	618	351	732	11	1,712

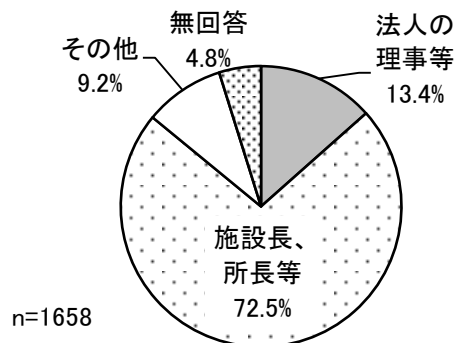
28年度※	23年度	17年度
1,658 96.8%	1,340 94.8%	678 98.7%
-	-	-
43 2.5%	60 4.2%	9 1.3%
11 0.6%	14 1.0%	0 0.0%
1,712	1,414	687

② 苦情解決責任者を設置した時期について

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	266	96	221	8	591
	44.9%	27.7%	31.2%	80.0%	35.6%
平成18年度	50	21	62	0	133
	8.4%	6.1%	8.7%	0.0%	8.0%
平成19年度	29	10	43	0	82
	4.9%	2.9%	6.1%	0.0%	4.9%
平成20年度	17	14	30	0	61
	2.9%	4.0%	4.2%	0.0%	3.7%
平成21年度	30	10	34	0	74
	5.1%	2.9%	4.8%	0.0%	4.5%
平成22年度	13	12	46	0	71
	2.2%	3.5%	6.5%	0.0%	4.3%
平成23年度	15	17	62	1	95
	2.5%	4.9%	8.7%	10.0%	5.7%
平成24年度	18	25	43	1	87
	3.0%	7.2%	6.1%	10.0%	5.2%
平成25年度	24	19	29	0	72
	4.1%	5.5%	4.1%	0.0%	4.3%
平成26年度	24	20	20	0	64
	4.1%	5.8%	2.8%	0.0%	3.9%
平成27年度	9	23	11	0	43
	1.5%	6.6%	1.6%	0.0%	2.6%
平成28年度	4	12	11	0	27
	0.7%	3.5%	1.6%	0.0%	1.6%
無回答	93	68	97	0	258
	15.7%	19.6%	13.7%	0.0%	15.6%
合計	592	347	709	10	1,658

③ 苦情解決責任者はどのような人が担っているか

苦情解決責任者は、「施設長、所長等」72.5%、「法人の理事等」13.4%、「その他」9.2%となっている。23年度、17年度の調査も、複数回答であるが「施設長、所長等」が最も多かった。

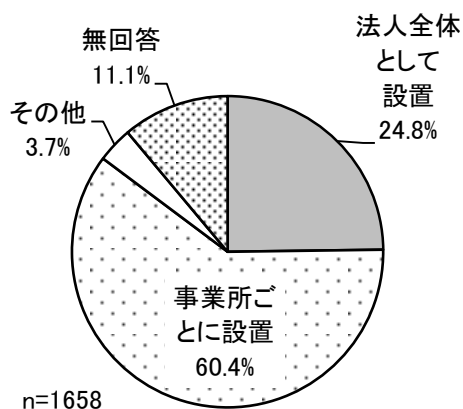


	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度※	17年度※
法人の理事等	64 10.8%	32 9.2%	127 17.9%	0 0.0%	223 13.4%	205 15.3%	71 10.5%
施設長、所長等	410 69.3%	287 82.7%	496 70.0%	9 90.0%	1,202 72.5%	946 70.6%	567 83.6%
その他	80 13.5%	12 3.5%	60 8.5%	1 10.0%	153 9.2%	240 17.9%	54 8.0%
無回答	38 6.4%	16 4.6%	26 3.7%	0 0.0%	80 4.8%	66 4.9%	0 0.0%
合計	592	347	709	10	1,658	1,340	678

※17年度、23年度データは複数回答

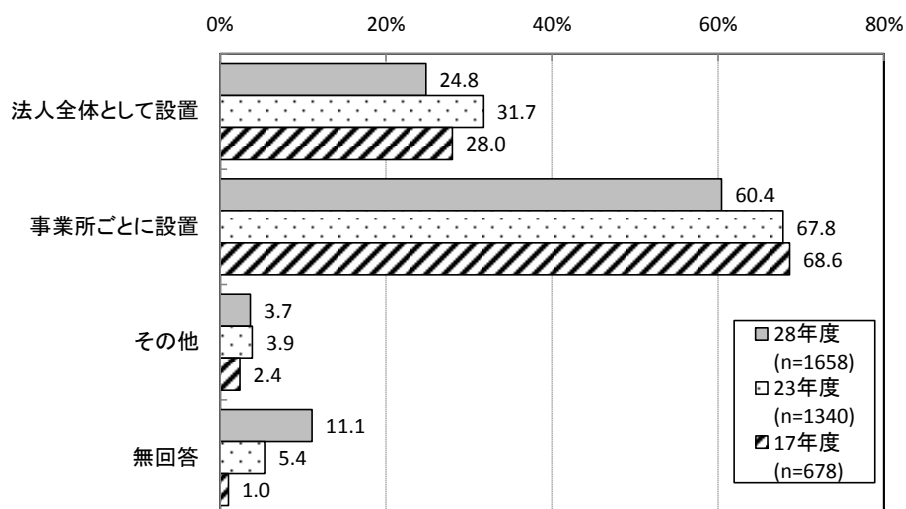
④ 苦情解決責任者の配置方法について

苦情解決責任者を「設置している」と回答した事業者の60.4%が事業所ごとに設置し、24.8%が法人全体として設置している。23年度、17年度の調査も、複数回答であるが「事業所ごとに設置」が最も多かった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度※	17年度※
法人全体として設置	157 26.5%	59 17.0%	195 27.5%	0 0.0%	411 24.8%	425 31.7%	190 28.0%
事業所ごとに設置	340 57.4%	236 68.0%	417 58.8%	9 90.0%	1,002 60.4%	909 67.8%	465 68.6%
その他	13 2.2%	9 2.6%	39 5.5%	0 0.0%	61 3.7%	52 3.9%	16 2.4%
無回答	82 13.9%	43 12.4%	58 8.2%	1 10.0%	184 11.1%	72 5.4%	7 1.0%
合計	592	347	709	10	1,658	1,340	678

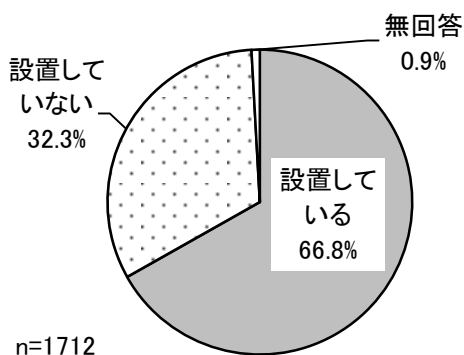
※17年度、23年度データは複数回答



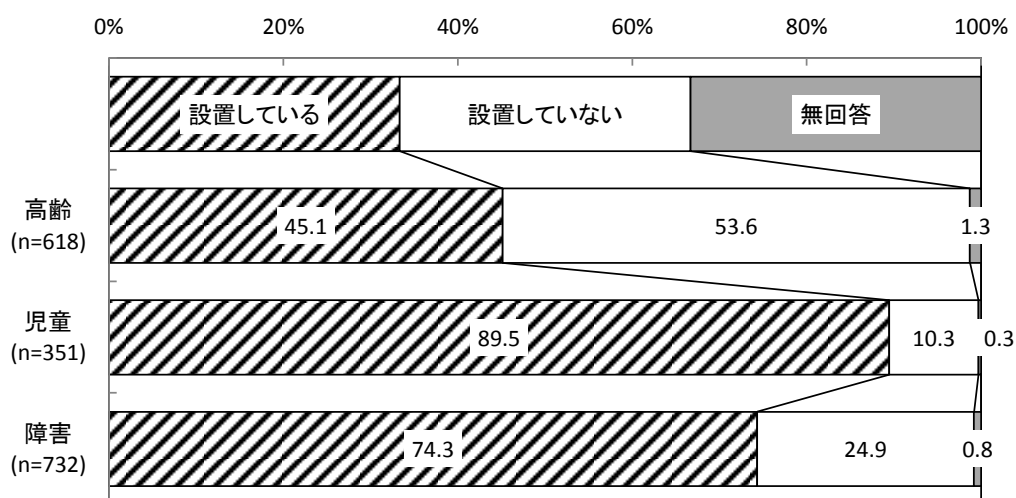
(3) 第三者委員の設置状況について

① 第三者委員を設置しているか

第三者委員の設置している事業者は、「設置している」が66.8%、「設置していない」が32.3%であった。分野ごとに比較すると児童分野が89.5%、障害分野が74.3%、高齢分野は45.1%と設置している割合に差異がある結果となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度	17年度
	設置している	279 45.1%	314 89.5%	544 74.3%	7 63.6%	1,144 66.8%	743 52.5%
設置していない	331 53.6%	36 10.3%	182 24.9%	4 36.4%	553 32.3%	576 40.7%	155 22.6%
無回答	8 1.3%	1 0.3%	6 0.8%	0 0.0%	15 0.9%	95 6.7%	30 4.4%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687



② 第三者委員を設置した時期について

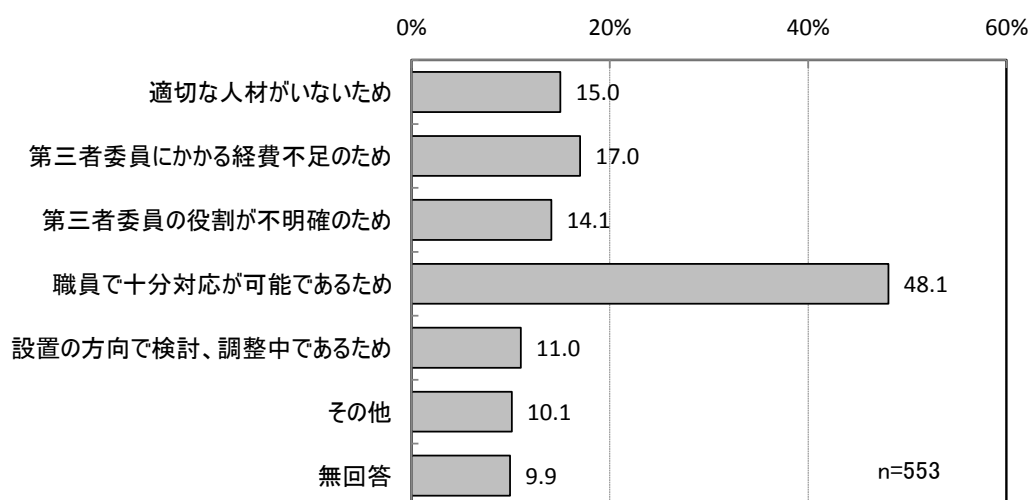
第三者委員の設置は「平成17年度以前」の設置が35.0%と最も高い。この傾向は、苦情解決責任者(35.6%)受付担当者(35.2%)の設置と同様である。

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	124	90	181	5	400
	44.4%	28.7%	33.3%	71.4%	35.0%
平成18年度	23	20	48	0	91
	8.2%	6.4%	8.8%	0.0%	8.0%
平成19年度	19	13	34	0	66
	6.8%	4.1%	6.3%	0.0%	5.8%
平成20年度	19	14	23	0	56
	6.8%	4.5%	4.2%	0.0%	4.9%
平成21年度	9	11	25	0	45
	3.2%	3.5%	4.6%	0.0%	3.9%
平成22年度	7	14	28	0	49
	2.5%	4.5%	5.1%	0.0%	4.3%
平成23年度	11	16	44	1	72
	3.9%	5.1%	8.1%	14.3%	6.3%
平成24年度	10	20	36	0	66
	3.6%	6.4%	6.6%	0.0%	5.8%
平成25年度	5	17	22	0	44
	1.8%	5.4%	4.0%	0.0%	3.8%
平成26年度	5	18	19	0	42
	1.8%	5.7%	3.5%	0.0%	3.7%
平成27年度	5	22	8	0	35
	1.8%	7.0%	1.5%	0.0%	3.1%
平成28年度	2	14	8	0	24
	0.7%	4.5%	1.5%	0.0%	2.1%
無回答	40	45	68	1	154
	14.3%	14.3%	12.5%	14.3%	13.5%
合計	279	314	544	7	1,144

③ 第三者委員を設置していない理由について

第三者委員を設置していない事業者の回答（複数回答）は「職員で十分対応が可能であるため」が 48.1%であり、前回調査と同様の傾向であった。つぎに「第三者委員にかかる経費不足のため」17.0%、「適切な人材がないため」15.0%、「第三者委員の役割が不明確のため」14.1%と続いている。

その他の意見では、第三者委員を設置していないが「市や県の行政の連絡先を掲示している」「外部機関に委託または登録している」「他の委員会と兼務」という意見が寄せられた。



	28年度				28年度 合計	28年度※	23年度	17年度
	高齢	児童	障害	その他				
適切な人材がないため	56 16.9%	2 5.6%	25 13.7%	0 0.0%	83 15.0%	83 16.7%	102 17.7%	19 12.3%
第三者委員にかかる 経費不足のため	65 19.6%	2 5.6%	26 14.3%	1 25.0%	94 17.0%	94 18.9%	118 20.5%	16 10.3%
第三者委員の役割が 不明確のため	52 15.7%	7 19.4%	19 10.4%	0 0.0%	78 14.1%	78 15.7%	100 17.4%	26 16.8%
職員で十分対応が 可能であるため	162 48.9%	18 50.0%	84 46.2%	2 50.0%	266 48.1%	266 53.4%	306 53.1%	52 33.5%
設置の方向で検討、 調整中であるため	31 9.4%	8 22.2%	21 11.5%	1 25.0%	61 11.0%	61 12.2%	100 17.4%	59 38.1%
その他	31 9.4%	5 13.9%	20 11.0%	0 0.0%	56 10.1%	56 11.2%	62 10.8%	21 13.5%
無回答	30 9.1%	4 11.1%	21 11.5%	0 0.0%	55 9.9%	-	-	-
全体数	331	36	182	4	553	498	576	155

※23年度、17年度同様に「無回答」を除いた%にて比較

④ 第三者委員には、どのような人を選任しているか

第三者委員にどのような人を選任しているか(複数回答)は、全体として「その他」が 39.9%と最も高かった。ついで「民生委員・児童委員」、「他施設の施設長、役員」、「評議員(理事をのぞく)」、「大学教員等」、「監事、監査役」、「弁護士」等の順になった。

区分	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度※
評議員(理事をのぞく)	103 36.9%	34 10.8%	77 14.2%	0 0.0%	214 18.7%	214 18.9%	203 27.3%
監事、監査役	49 17.6%	41 13.1%	79 14.5%	1 14.3%	170 14.9%	170 15.0%	156 21.0%
社会福祉士	19 6.8%	11 3.5%	60 11.0%	1 14.3%	91 8.0%	91 8.0%	55 7.4%
民生委員・児童委員	70 25.1%	137 43.6%	80 14.7%	3 42.9%	290 25.3%	290 25.6%	174 23.4%
自治会長	31 11.1%	33 10.5%	8 1.5%	0 0.0%	72 6.3%	72 6.4%	-
大学教員等	28 10.0%	52 16.6%	103 18.9%	2 28.6%	185 16.2%	185 16.3%	131 17.6%
弁護士	52 18.6%	36 11.5%	77 14.2%	1 14.3%	166 14.5%	166 14.7%	120 16.2%
元利用者の家族(OB)	2 0.7%	8 2.5%	8 1.5%	1 14.3%	19 1.7%	19 1.7%	32 4.3%
他施設の施設長、役員	39 14.0%	57 18.2%	141 25.9%	1 14.3%	238 20.8%	238 21.0%	151 20.3%
社協関係者	18 6.5%	11 3.5%	52 9.6%	2 28.6%	83 7.3%	83 7.3%	46 6.2%
医療関係者	17 6.1%	7 2.2%	9 1.7%	0 0.0%	33 2.9%	33 2.9%	34 4.6%
その他	96 34.4%	96 30.6%	261 48.0%	3 42.9%	456 39.9%	456 40.2%	217 29.2%
無回答	4 1.4%	3 1.0%	4 0.7%	0 0.0%	11 1.0%	-	-
全体数	279	314	544	7	1,144	1,133	743

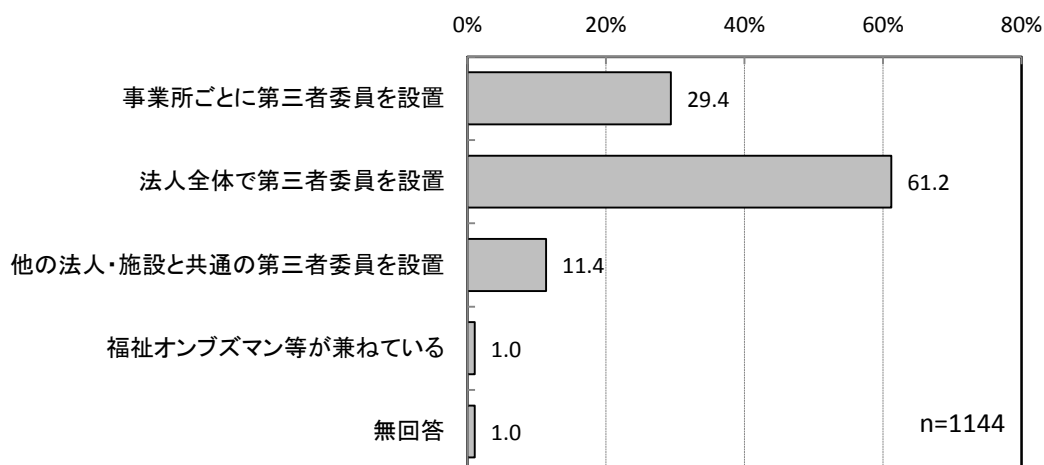
※23年度「自治会長」、「無回答」を除いた%にて比較

「その他」では、かながわ子どもサポート、県保育会(利用者相談室)等の団体名があがったほか、ボランティア代表、公民館長、地区社協会長などの地域の関係者、親(家族)の会や元園長などの事業所をよく知る方、弁護士、司法書士、学識経験者、薬剤師、ケアマネジャー等の職種の方があがっている。

⑤ 第三者委員の設置形態について

第三者委員の設置形態(複数回答)は、「法人全体で第三者委員を設置」が61.2%、「事業所ごとに第三者委員を設置」29.4%、「他の法人・施設と共通の第三者委員を設置」11.4%、「福祉オンブズマン等が兼ねている」1.0%であった。

高齢・障害分野では「法人全体で設置」の回答が高く、「事業所ごとに設置」は2割程度と低い傾向だが、児童分野は法人全体と事業所ごとで半々の回答を得た。

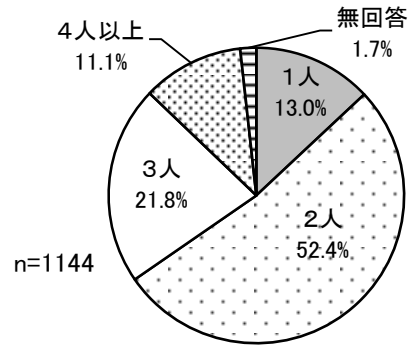


	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度
事業所ごとに 第三者委員を設置	61 21.9%	147 46.8%	123 22.6%	5 71.4%	336 29.4%	200 26.9%
法人全体で 第三者委員を設置	214 76.7%	131 41.7%	353 64.9%	2 28.6%	700 61.2%	485 65.3%
他の法人・施設と共通の 第三者委員を設置	4 1.4%	44 14.0%	82 15.1%	0 0.0%	130 11.4%	94 12.7%
福祉オンブズマン等が 兼ねている	1 0.4%	0 0.0%	11 2.0%	0 0.0%	12 1.0%	17 2.3%
無回答	5 1.8%	5 1.6%	2 0.4%	0 0.0%	12 1.0%	5 0.7%
全体数	279	314	544	7	1,144	743

他の法人、事業者と共通の第三者委員を設置している事業者からは、「同じ種別事業者で第三者委員会を設置」「近隣の法人で苦情解決の組織を共同で設置」「区が公立施設へ共通の第三者委員を任命する」「元家族、OB・OGの協力で運営」などの回答があった。

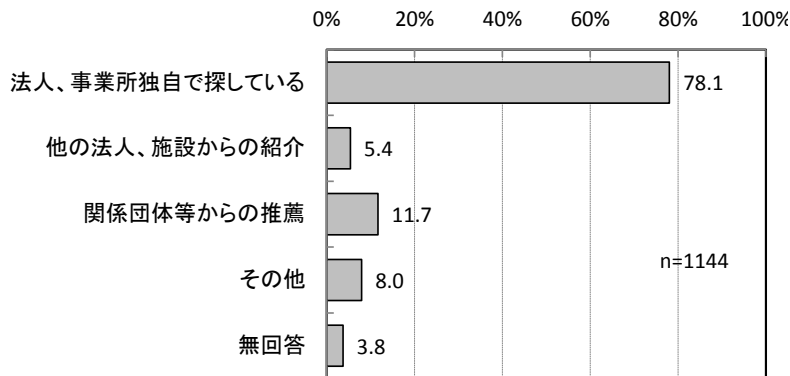
⑥ 第三者委員の人数について

第三者委員の人数については、最も多かった回答は「2人」が52.4%、ついで「3人」が21.8%、「1人」が13.0%、「4人以上」が11.1%となっており、2人以上の複数設置が全体の8割にあたる結果となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度
1人	25 9.0%	19 6.1%	103 18.9%	2 28.6%	149 13.0%	120 16.2%
2人	138 49.5%	191 60.8%	266 48.9%	4 57.1%	599 52.4%	326 43.9%
3人	81 29.0%	62 19.7%	106 19.5%	0 0.0%	249 21.8%	195 26.2%
4人以上	27 9.7%	40 12.7%	59 10.8%	1 14.3%	127 11.1%	85 11.4%
無回答	8 2.9%	2 0.6%	10 1.8%	0 0.0%	20 1.7%	17 2.3%
合計	279	314	544	7	1,144	743

⑦ 第三者委員をどのような方法で探していますか



第三者委員の探し方（複数回答）については、「法人、事業所独自で探している」が78.1%と最も多く、ついで「関係団体等からの推薦」が11.7%であった。この傾向は前回調査と同様であった。

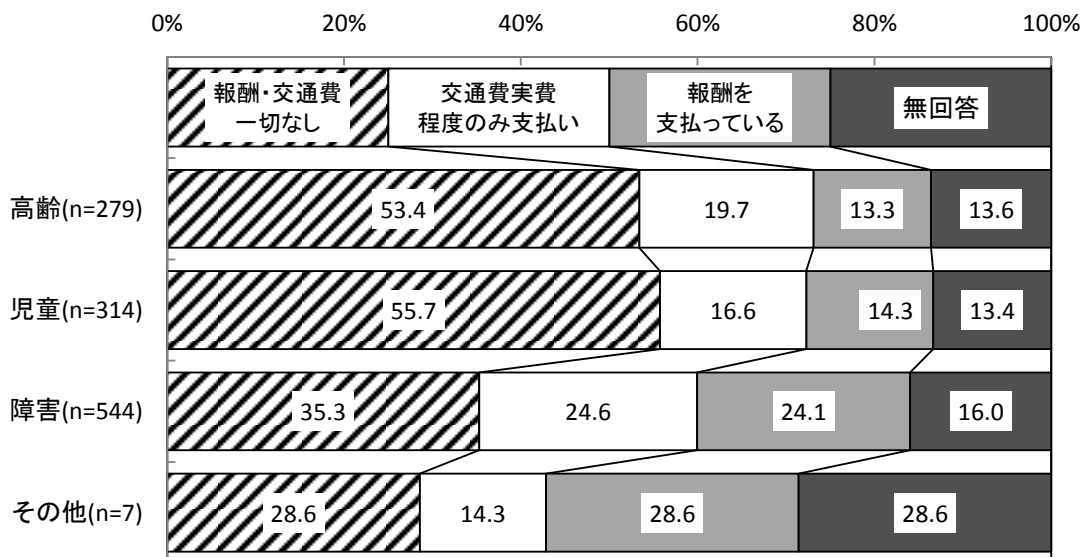
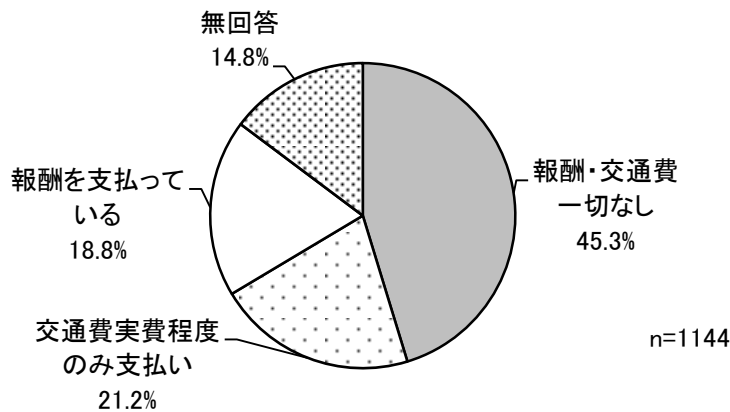
	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度	17年度
法人、事業所独自で探している	247 88.5%	210 66.9%	429 78.9%	7 100.0%	893 78.1%	893 81.1%	598 80.5%	418 83.3%
他の法人、施設からの紹介	11 3.9%	10 3.2%	41 7.5%	0 0.0%	62 5.4%	62 5.6%	36 4.8%	12 2.4%
関係団体等からの推薦	24 8.6%	56 17.8%	54 9.9%	0 0.0%	134 11.7%	134 12.2%	102 13.7%	44 8.8%
その他	10 3.6%	34 10.8%	47 8.6%	0 0.0%	91 8.0%	91 8.3%	39 5.2%	24 4.8%
無回答	9 3.2%	19 6.1%	15 2.8%	0 0.0%	43 3.8%	-	-	-
全体数	279	314	544	7	1,144	1,101	743	502

※23年度、17年度同様に、「無回答」を除いた%にて比較

⑧ 第三者委員への報酬について

第三者委員への報酬については、「報酬・交通費一切なし」が 45.3%と最も多く、ついで「交通費実費程度のみ支払い」21.2%、「報酬を支払っている」18.8%となった。

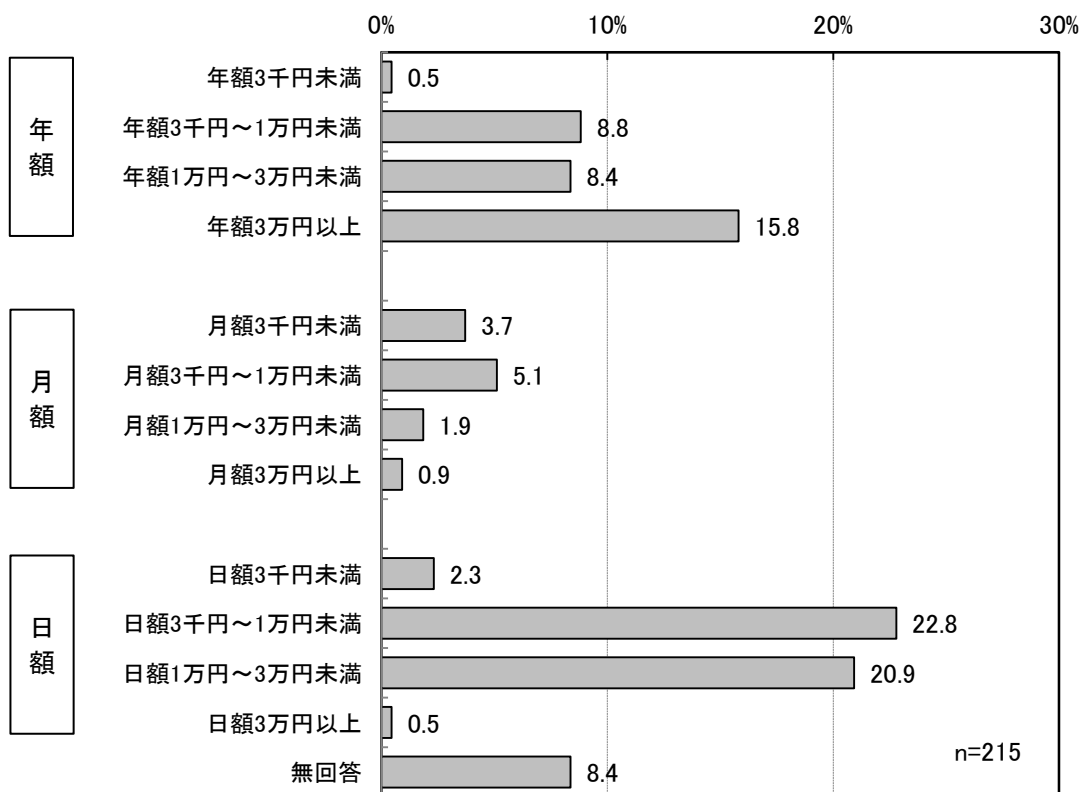
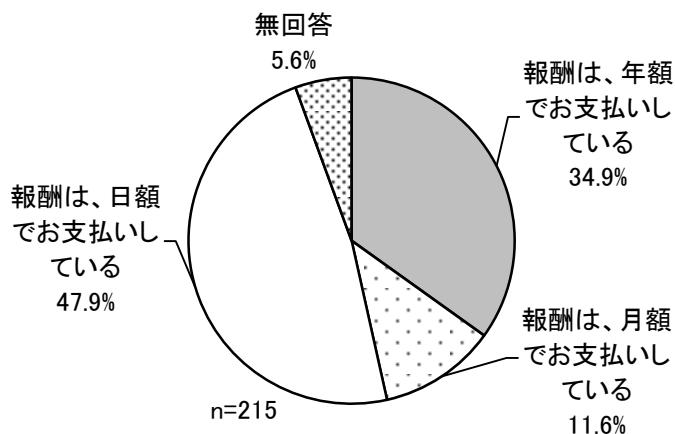
	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度
報酬・交通費一切なし	149 53.4%	175 55.7%	192 35.3%	2 28.6%	518 45.3%	311 41.9%
交通費実費程度のみ支払い	55 19.7%	52 16.6%	134 24.6%	1 14.3%	242 21.2%	204 27.5%
報酬を支払っている	37 13.3%	45 14.3%	131 24.1%	2 28.6%	215 18.8%	155 20.9%
無回答	38 13.6%	42 13.4%	87 16.0%	2 28.6%	169 14.8%	73 9.8%
合計	279	314	544	7	1,144	743



⑨ 報酬の支払い方法について

「報酬を支払っている」と回答した事業者(全体の 18.8%)では、報酬の支払い方法について「日額でお支払いしている」が 47.9%と最も多く、ついで「年額でお支払いしている」が 34.9%、「月額でお支払いしている」が 11.6%だった。

また、報酬金額は、回答が最も多かったのが「日額 3 千円～1 万円未満」が 22.8%、ついで「日額 1 万～3 万円」が 20.9%、「年額 3 万円以上」が 15.8%の順であった。



⑩ 利用者への周知(工夫)について

利用者への第三者委員の周知(複数回答)については、「事業所内に掲示」が最も多く86.5%、ついで「利用契約書・重要事項説明書に記載」が73.7%だった。分野別では児童分野が「利用案内等に記載」(43.6%)、障害分野が「会議や家族会等の会合で紹介」(16.0%)に回答が多い結果となった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度※
事業所内に掲示	249 89.2%	278 88.5%	456 83.8%	6 85.7%	989 86.5%	989 86.9%	624 84.0%
利用案内、パンフレットに記載	29 10.4%	137 43.6%	55 10.1%	2 28.6%	223 19.5%	223 19.6%	93 12.5%
利用契約書・重要事項説明書に記載	176 63.1%	201 64.0%	463 85.1%	3 42.9%	843 73.7%	843 74.1%	217 29.2%
広報誌・機関誌に掲載	14 5.0%	11 3.5%	34 6.3%	1 14.3%	60 5.2%	60 5.3%	28 3.8%
会議や家族会等の会合で紹介または参加	19 6.8%	35 11.1%	87 16.0%	0 0.0%	141 12.3%	141 12.4%	-
親しみやすい愛称をつけている	2 0.7%	4 1.3%	19 3.5%	0 0.0%	25 2.2%	25 2.2%	-
その他	-	-	-	-	-	-	119 16.0%
無回答	4 1.4%	0 0.0%	2 0.4%	0 0.0%	6 0.5%	-	-
全体数	279	314	544	7	1,144	1,138	743

※28年度「その他」「無回答」、23年度「会議や家族会等の会合で紹介または参加」、「親しみやすい愛称をつけている」「無回答」を除く%で比較。

⑪ 利用者から第三者委員への相談方法について

利用者から第三者委員への相談方法(複数回答)は「直接、電話することができる(職員を介さずに連絡できる)」が64.3%と最も多かった。ついで「職員を介して連絡する」が37.6%、「意見箱(連絡箱)を設けている」が32.4%、「直接、面接の機会を設けている」が20.8%、「定期的な第三者委員の訪問日(相談日)を設けている」が13.1%であった。

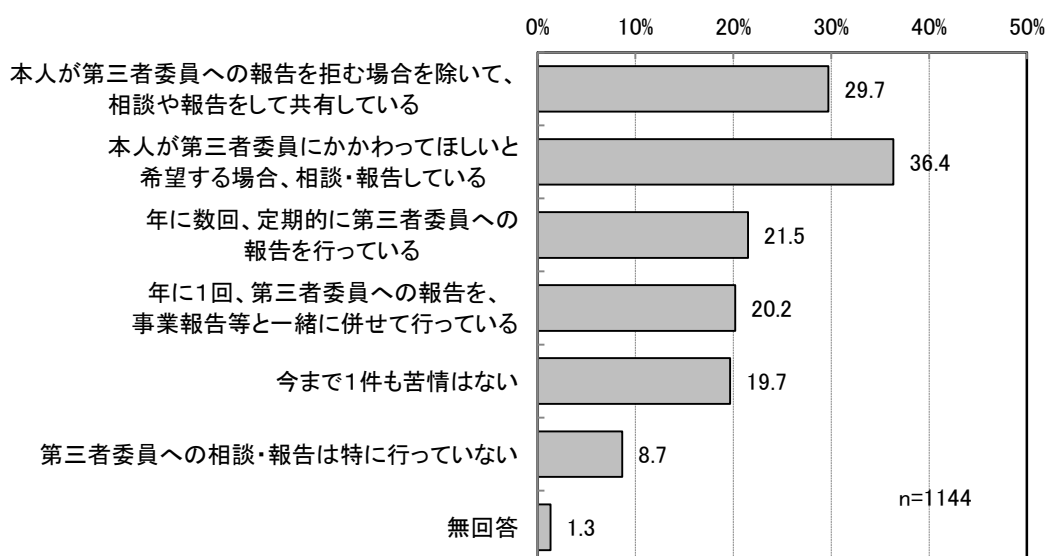
	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度※
直接、面接の機会を設けている	35 12.5%	55 17.5%	145 26.7%	3 42.9%	238 20.8%	238 21.0%	140 18.8%
直接、電話することができる(職員を介さずに連絡できる)	149 53.4%	241 76.8%	341 62.7%	5 71.4%	736 64.3%	736 64.9%	375 50.5%
職員を介して連絡する	111 39.8%	98 31.2%	216 39.7%	5 71.4%	430 37.6%	430 37.9%	375 50.5%
意見箱(連絡箱)を設けている	95 34.1%	135 43.0%	139 25.6%	2 28.6%	371 32.4%	371 32.7%	-
定期的な第三者委員の訪問日(相談日)を設けている	16 5.7%	21 6.7%	111 20.4%	2 28.6%	150 13.1%	150 13.2%	-
特にない	18 6.5%	5 1.6%	16 2.9%	0 0.0%	39 3.4%	39 3.4%	-
その他	7 2.5%	2 0.6%	10 1.8%	0 0.0%	19 1.7%	19 1.7%	35 4.7%
無回答	5 1.8%	3 1.0%	2 0.4%	0 0.0%	10 0.9%	-	-
全体数	279	314	544	7	1,144	1,134	743

※28年度「無回答」、23年度「意見箱を設けている」「定期的な第三者委員の訪問日を設けている」「特にない」「無回答」を除く%にて比較。

⑫ 事業所で受けた苦情の報告(共有)について

第三者委員への苦情の報告(複数回答)については、「本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合、相談・報告している」が最も多く 36.4%、ついで「本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、相談や報告をして共有している」が 29.7%、「年に数回、定期的に第三者委員への報告を行っている」が 21.5%、「年に1回、第三者委員への報告を、事業報告等と一緒に併せて行っている」が 20.2%だった。

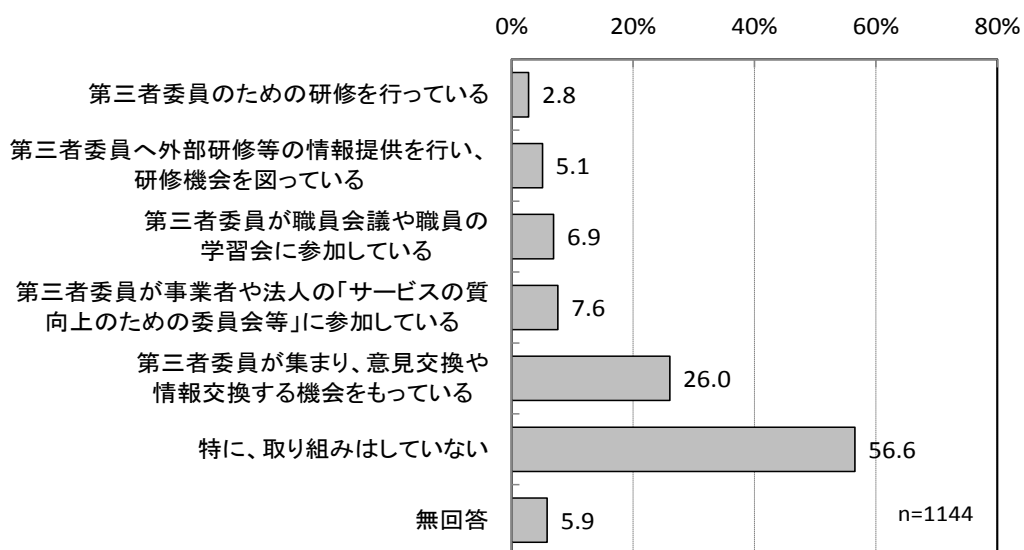
また、「今まで1件も苦情はない」が 19.7%、「第三者委員への相談・報告は特に行っていない」が 8.7%だった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、相談や報告をして共有している	76 27.2%	81 25.8%	182 33.5%	1 14.3%	340 29.7%
本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合、相談・報告している	77 27.6%	119 37.9%	216 39.7%	4 57.1%	416 36.4%
年に数回、定期的に第三者委員への報告を行っている	69 24.7%	43 13.7%	131 24.1%	3 42.9%	246 21.5%
年に1回、第三者委員への報告を、事業報告等と一緒に併せて行っている	74 26.5%	62 19.7%	93 17.1%	2 28.6%	231 20.2%
今まで1件も苦情はない	33 11.8%	84 26.8%	108 19.9%	0 0.0%	225 19.7%
第三者委員への相談・報告は特に行っていない	29 10.4%	29 9.2%	40 7.4%	1 14.3%	99 8.7%
無回答	5 1.8%	4 1.3%	6 1.1%	0 0.0%	15 1.3%
全体数	279	314	544	7	1,144

⑬ 第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み

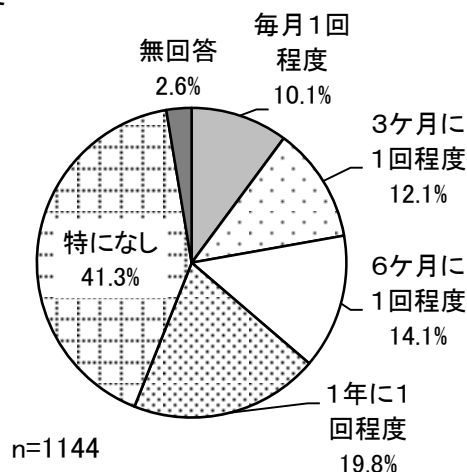
第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み（複数回答）については、「特に、取り組みはしていない」が 56.6%と過半数を超えた。ついで、「意見交換や情報交換する機会をもっている」が 26.0%、「サービスの質向上のための委員会等に参加している」が 7.6%、「職員会議や職員の学習会に参加している」が 6.9%、「外部研修等の情報提供を行い、研修機会を図っている」が 5.1%、「第三者委員のための研修を行っている」が 2.8%の順であった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
第三者委員のための研修を行っている	6 2.2%	14 4.5%	11 2.0%	1 14.3%	32 2.8%
第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修機会を図っている	10 3.6%	13 4.1%	34 6.3%	1 14.3%	58 5.1%
第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加している	9 3.2%	12 3.8%	57 10.5%	1 14.3%	79 6.9%
第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加している	19 6.8%	27 8.6%	40 7.4%	1 14.3%	87 7.6%
第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている	73 26.2%	86 27.4%	136 25.0%	3 42.9%	298 26.0%
特に、取り組みはしていない	162 58.1%	168 53.5%	316 58.1%	1 14.3%	647 56.6%
無回答	16 5.7%	27 8.6%	24 4.4%	0 0.0%	67 5.9%
全体数	279	314	544	7	1,144

⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数について

第三者委員の施設・事業所への訪問回数については、最も多かったのが「特になし」41.3%、ついで「1年に1回程度」19.8%、「6ヶ月に1回程度」14.1%、「3ヶ月に1回程度」12.1%、「毎月1回程度」10.1%となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
毎月1回程度	24 8.6%	17 5.4%	73 13.4%	2 28.6%	116 10.1%
3ヶ月に1回程度	34 12.2%	33 10.5%	71 13.1%	0 0.0%	138 12.1%
6ヶ月に1回程度	37 13.3%	49 15.6%	74 13.6%	1 14.3%	161 14.1%
1年に1回程度	54 19.4%	65 20.7%	105 19.3%	2 28.6%	226 19.8%
特になし	121 43.4%	140 44.6%	210 38.6%	2 28.6%	473 41.3%
無回答	9 3.2%	10 3.2%	11 2.0%	0 0.0%	30 2.6%
合計	279	314	544	7	1,144

⑮ 第三者委員を設置しているメリットを感じるか

第三者委員を設置しているメリットについては、「メリットがあると思う」87.8%、「どちらともいえない」6.5%、「メリットは特に感じない」4.5%であった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
メリットがあると思う	221 79.2%	271 86.3%	505 92.8%	7 100.0%	1004 87.8%
メリットは特に感じない	25 9.0%	18 5.7%	9 1.7%	0 0.0%	52 4.5%
どちらともいえない	29 10.4%	22 7.0%	23 4.2%	0 0.0%	74 6.5%
無回答	4 1.4%	3 1.0%	7 1.3%	0 0.0%	14 1.2%
合計	279	314	544	7	1,144

⑩ 第三者委員を設置して具体的なメリットは何か

第三者委員を設置した具体的なメリットについて(複数回答)は、最も多かったのは「中立的な立場から助言が得られる」が 77.3%、ついで「客観的な意見を取り入れることができる」が 71.3%、「苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる」が 55.0%、「解決にむけて一緒に考えてもらえる」が 52.4%、「職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる」が 48.8%と続いた。

区分	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
事業所の提供するサービスや環境が改善される	72 32.6%	95 35.1%	192 38.0%	3 42.9%	362 36.1%
客観的な意見を取り入れることができる	155 70.1%	190 70.1%	364 72.1%	7 100.0%	716 71.3%
中立的な立場から助言が得られる	162 73.3%	204 75.3%	403 79.8%	7 100.0%	776 77.3%
解決にむけて一緒に考えてもらえる	105 47.5%	141 52.0%	275 54.5%	5 71.4%	526 52.4%
利用者、事業所の間に入ってもらえることで、負担感を和らげることができる	35 15.8%	70 25.8%	128 25.3%	1 14.3%	234 23.3%
第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解が得られやすい	52 23.5%	94 34.7%	174 34.5%	3 42.9%	323 32.2%
職員が気がつかない利用者の声をくみ取り、伝えてくれる	61 27.6%	85 31.4%	204 40.4%	4 57.1%	354 35.3%
話を聞いてもらうことにより、利用者が気持ちの安定を図れる	32 14.5%	85 31.4%	146 28.9%	2 28.6%	265 26.4%
職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる	70 31.7%	136 50.2%	280 55.4%	4 57.1%	490 48.8%
苦情解決後のアフターフォローをしてくれる	25 11.3%	33 12.2%	66 13.1%	2 28.6%	126 12.5%
苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる	125 56.6%	143 52.8%	281 55.6%	3 42.9%	552 55.0%
無回答	1 0.5%	1 0.4%	2 0.4%	0 0.0%	4 0.4%
全体数	221	271	505	7	1,004