

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

(1) 利用者への苦情解決の仕組みの周知方法について

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

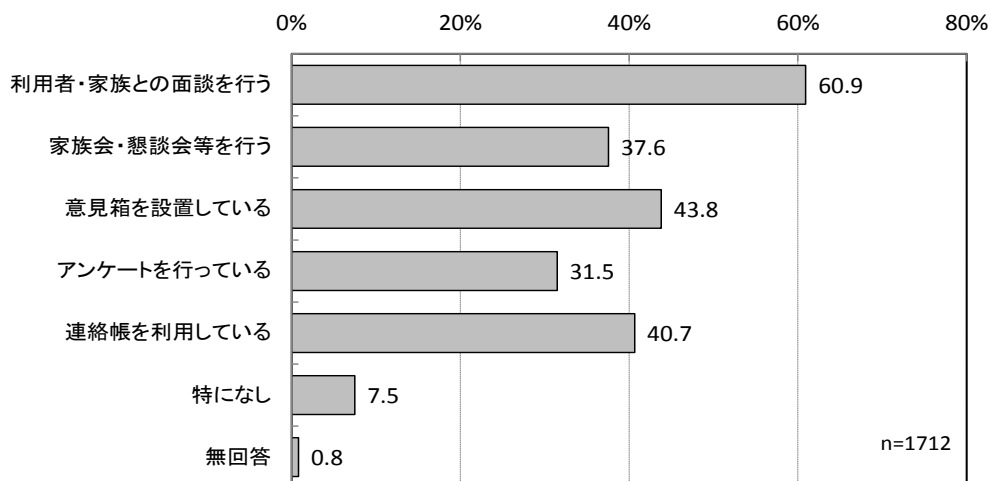
苦情解決体制の仕組みを周知しているかどうかは、「周知していない」が 0.8%に留まり、ほとんどの事業者が行っている。その方法については、複数回答であるが「契約書、重要事項説明書に記載」が 84.0%、「ポスター等を事業所内に掲示」が 55.4%、「利用開始時に口頭で説明」が 40.8%、「利用案内、パンフレットに記載」が 18.9%、「家族会・懇談会で説明」が 14.5%、「広報誌・機関誌に掲載」が 3.3%の順であった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度※
ポスター等を事業所内に掲示	267 43.2%	248 70.7%	428 58.5%	6 54.5%	949 55.4%	949 55.7%	920 66.0%
利用案内、パンフレットに記載	88 14.2%	144 41.0%	88 12.0%	4 36.4%	324 18.9%	324 19.0%	196 14.1%
広報誌・機関誌に掲載	16 2.6%	10 2.8%	31 4.2%	0 0.0%	57 3.3%	57 3.3%	29 2.1%
利用開始時に口頭で説明	267 43.2%	137 39.0%	292 39.9%	2 18.2%	698 40.8%	698 40.9%	478 34.3%
契約書、重要事項説明書に記載	552 89.3%	220 62.7%	661 90.3%	5 45.5%	1438 84.0%	1438 84.3%	1055 75.7%
家族会・懇談会で説明	73 11.8%	60 17.1%	113 15.4%	2 18.2%	248 14.5%	248 14.5%	124 8.9%
周知していない	6 1.0%	2 0.6%	5 0.7%	1 9.1%	14 0.8%	14 0.8%	-
その他	-	-	-	-	-	-	36 2.6%
無回答	2 0.3%	1 0.3%	4 0.5%	0 0.0%	7 0.4%	-	-
全体数	618	351	732	11	1,712	1,705	1,393

※28年度「その他」「無回答」、23年度「周知していない」「無回答」を除く%で比較。

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

苦情・意見を取り入れる工夫（複数回答）については「利用者・家族との面談を行う」が 60.9%と最も多く、ついで「意見箱を設置している」が 43.8%、「連絡帳を利用している」が 40.7%、「家族会・懇談会等を行う」が 37.6%、「アンケートを行っている」が 31.5%の順だった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度※
	利用者・家族との面談を行う	291 47.1%	240 68.4%	509 69.5%	3 27.3%	1043 60.9%	1043 61.4%
家族会・懇談会等を行う	181 29.3%	174 49.6%	286 39.1%	2 18.2%	643 37.6%	643 37.9%	408 28.9%
意見箱を設置している	263 42.6%	238 67.8%	244 33.3%	5 45.5%	750 43.8%	750 44.2%	575 40.7%
アンケートを行っている	225 36.4%	160 45.6%	150 20.5%	4 36.4%	539 31.5%	539 31.7%	403 28.5%
連絡帳を利用している	192 31.1%	208 59.3%	293 40.0%	3 27.3%	696 40.7%	696 41.0%	547 38.7%
特になし	52 8.4%	5 1.4%	69 9.4%	2 18.2%	128 7.5%	128 7.5%	-
その他	-	-	-	-	-	-	115 8.1%
無回答	3 0.5%	4 1.1%	7 1.0%	0 0.0%	14 0.8%	-	-
全体数	618	351	732	11	1,712	1,698	1,414

※28年度「その他」「無回答」、23年度「特になし」、「無回答」を除いた%にて比較

(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

① 苦情解決のための要綱類の作成について

「要綱や規定で明文化している」が73.4%、「要綱等は作成していない」が15.1%であった。「今後、要綱等を作成予定」が5.0%であり、殆どの事業所で位置づいていることが分かった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
要綱や規定で明文化している	426 68.9%	289 82.3%	535 73.1%	6 54.5%	1256 73.4%
今後、要綱等を作成予定	32 5.2%	11 3.1%	41 5.6%	1 9.1%	85 5.0%
要綱等は作成していない	107 17.3%	32 9.1%	116 15.8%	3 27.3%	258 15.1%
その他	16 2.6%	12 3.4%	19 2.6%	0 0.0%	47 2.7%
無回答	37 6.0%	7 2.0%	21 2.9%	1 9.1%	66 3.9%
合計	618	351	732	11	1,712

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

苦情解決について、事業所内で何らかの組織が設置されているかについては、「設置していない」51.3%、「設置している」40.7%、「その他」4.1%だった。

	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	236 38.2%	156 44.4%	300 41.0%	4 36.4%	696 40.7%	447 31.6%	352 51.2%
設置していない	337 54.5%	160 45.6%	377 51.5%	5 45.5%	879 51.3%	831 58.8%	282 41.0%
その他	28 4.5%	13 3.7%	28 3.8%	1 9.1%	70 4.1%	90 6.4%	38 5.5%
無回答	17 2.8%	22 6.3%	27 3.7%	1 9.1%	67 3.9%	46 3.3%	15 2.2%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687

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

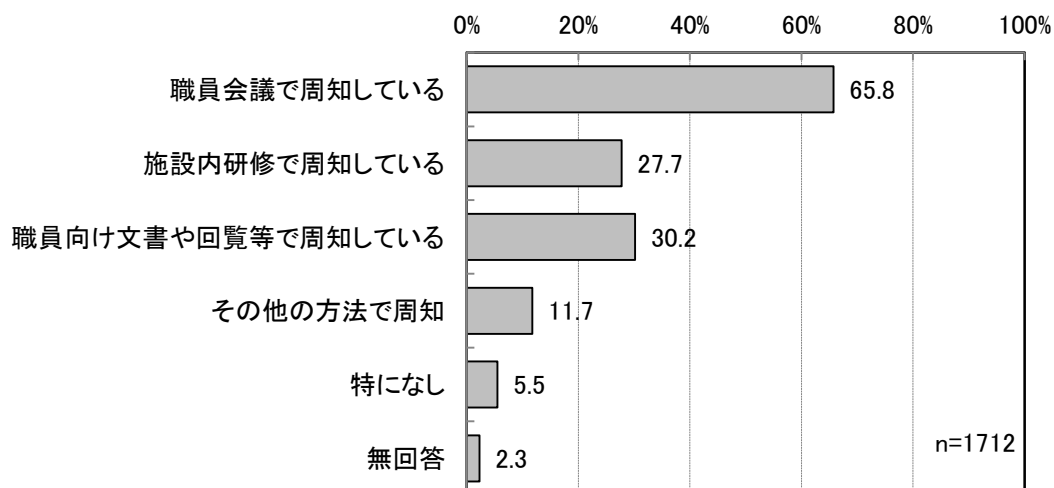
区分	高齢	児童	障害	その他	合計
平成17年度以前	113	49	101	1	264
	47.9%	31.4%	33.7%	25.0%	37.9%
平成18年度	17	7	18	0	42
	7.2%	4.5%	6.0%	0.0%	6.0%
平成19年度	9	10	25	0	44
	3.8%	6.4%	8.3%	0.0%	6.3%
平成20年度	11	1	10	0	22
	4.7%	0.6%	3.3%	0.0%	3.2%
平成21年度	10	9	13	0	32
	4.2%	5.8%	4.3%	0.0%	4.6%
平成22年度	8	3	9	0	20
	3.4%	1.9%	3.0%	0.0%	2.9%
平成23年度	4	5	16	1	26
	1.7%	3.2%	5.3%	25.0%	3.7%
平成24年度	11	9	14	0	34
	4.7%	5.8%	4.7%	0.0%	4.9%
平成25年度	3	10	6	0	19
	1.3%	6.4%	2.0%	0.0%	2.7%
平成26年度	6	13	6	0	25
	2.5%	8.3%	2.0%	0.0%	3.6%
平成27年度	5	8	15	0	28
	2.1%	5.1%	5.0%	0.0%	4.0%
平成28年度	3	9	7	0	19
	1.3%	5.8%	2.3%	0.0%	2.7%
無回答	36	23	60	2	121
	15.3%	14.7%	20.0%	50.0%	17.4%
合計	236	156	300	4	696

④ 苦情解決体制について、職員への周知方法について

苦情解決体制の職員への周知方法(複数回答)については、「職員会議で周知している」が65.8%と最も多く、ついで「職員向け文書や回覧等で周知している」が30.2%、「施設内研修で周知している」が27.7%、「その他の方法で周知」11.7%となった。

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	28年度※	23年度
職員会議で周知している	376 60.8%	276 78.6%	468 63.9%	6 54.5%	1126 65.8%	1126 71.3%	976 69.0%
施設内研修で周知している	204 33.0%	86 24.5%	184 25.1%	1 9.1%	475 27.7%	475 30.1%	463 32.7%
職員向け文書や回覧等で周知している	182 29.4%	119 33.9%	212 29.0%	4 36.4%	517 30.2%	517 32.7%	360 25.5%
その他の方法で周知	75 12.1%	37 10.5%	87 11.9%	2 18.2%	201 11.7%	201 12.7%	117 8.3%
特になし	33 5.3%	10 2.8%	50 6.8%	1 9.1%	94 5.5%	-	-
無回答	15 2.4%	9 2.6%	15 2.0%	0 0.0%	39 2.3%	-	-
全体数	618	351	732	11	1,712	1,579	1,414

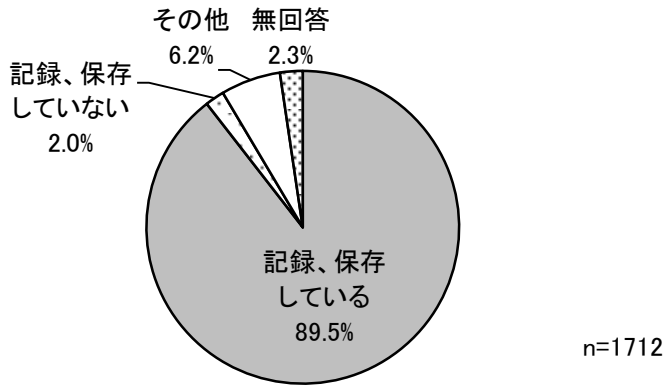
※23年度に合わせて、「特になし」「無回答」を除いた%にて比較



(3) 苦情内容や解決経過を、今後に役立てていくための取り組みについて

① 苦情の内容、経過などの記録、保存しているか

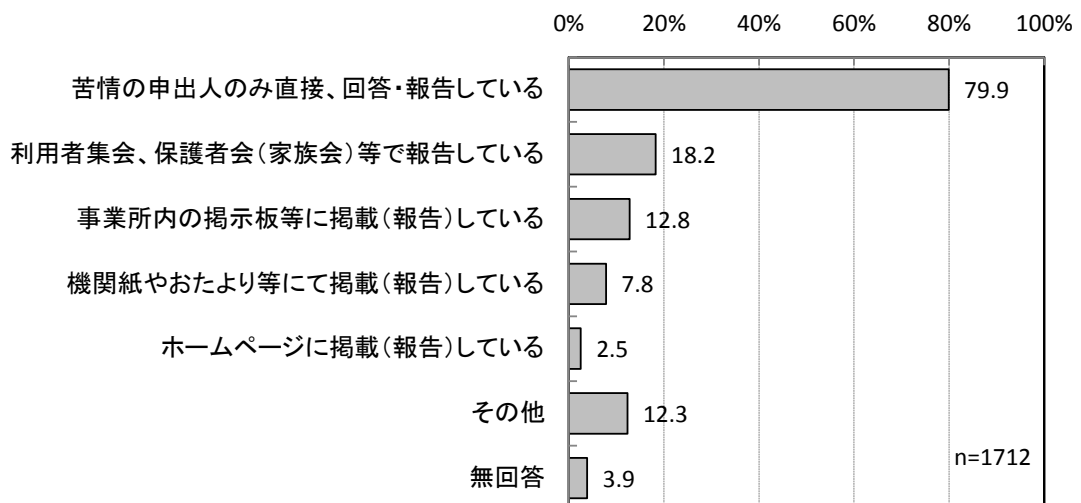
苦情の内容、経過などの記録、保存については、「記録、保存している」89.5%、「その他」6.2%、「記録、保存していない」2.0%であり、殆どの事業者では記録・保存を行っていた。



② 事業所にあった苦情の内容や解決結果について

事業所にあった苦情の内容や解決結果（複数回答）については、「苦情の申出人のみ直接、回答・報告している」が 79.9%と最も多かった。ついで「利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している」が 18.2%、「事業所内の掲示板等に掲載（報告）している」が 12.8%、「その他」が 12.3%、「機関紙やおたより等にて掲載（報告）している」が 7.8%、「ホームページに掲載（報告）している」が 2.5%だった。

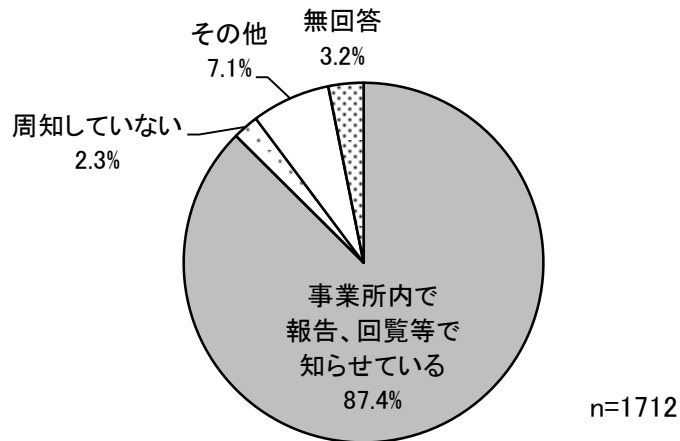
その他では、理事会や評議員会に報告する、職員会議や職場全体で共有化する等の意見が多く寄せられたほか、管轄の行政担当課や関係機関への報告があがった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
苦情の申出人のみ直接、 回答・報告している	508 82.2%	263 74.9%	588 80.3%	9 81.8%	1,368 79.9%
利用者集会、保護者会 (家族会)等で報告している	105 17.0%	79 22.5%	124 16.9%	4 36.4%	312 18.2%
事業所内の掲示板等に 掲載(報告)している	78 12.6%	79 22.5%	60 8.2%	2 18.2%	219 12.8%
機関紙やおたより等にて 掲載(報告)している	25 4.0%	79 22.5%	30 4.1%	0 0.0%	134 7.8%
ホームページに掲載(報告) している	9 1.5%	25 7.1%	9 1.2%	0 0.0%	43 2.5%
その他	70 11.3%	33 9.4%	105 14.3%	3 27.3%	211 12.3%
無回答	17 2.8%	17 4.8%	32 4.4%	0 0.0%	66 3.9%
全体数	618	351	732	11	1,712

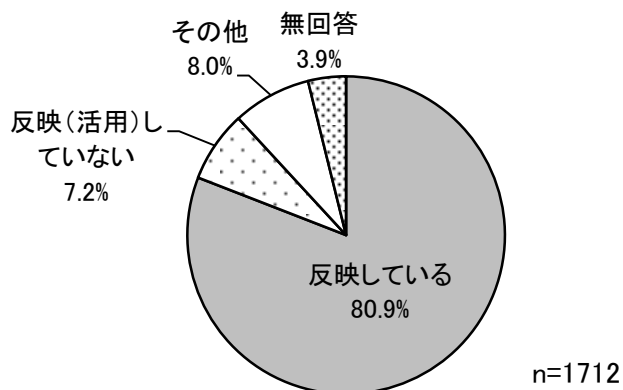
③ 寄せられた苦情内容や解決経過等を職員に知らせているか

苦情内容や解決経過等を職員に知らせているかについては、「事業所内で報告、回覧等で知らせている」が87.4%、「その他」が7.1%、「周知していない」が2.3%であり、殆どの事業者が苦情内容を職場内で共有していることが分かった。



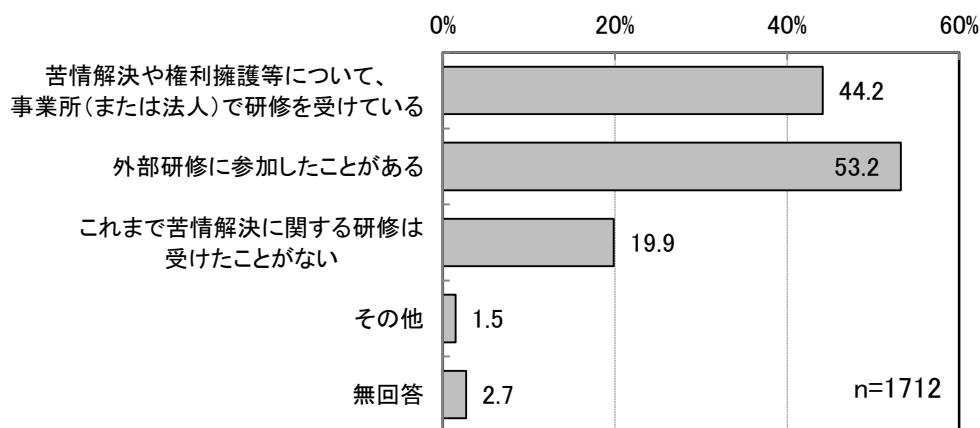
④ 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映(活用)させているか

苦情内容や対応経過等を職員研修等に反映(活用)しているかについては、「反映している」が 80.9%、「その他」が 8.0%、「反映(活用)していない」が 7.2%という結果であった。



⑤ 苦情受付担当者の研修について

苦情受付担当者の研修(複数回答)については「外部研修に参加したことがある」が 53.2%、「苦情解決や権利擁護等について、事業所(または法人)で研修を受けている」が 44.2%であった一方、「これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない」が 19.9%であった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度合計
苦情解決や権利擁護等について、事業所(または法人)で研修を受けている	284 46.0%	135 38.5%	332 45.4%	5 45.5%	756 44.2%
外部研修に参加したことがある	309 50.0%	187 53.3%	411 56.1%	4 36.4%	911 53.2%
これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない	133 21.5%	68 19.4%	136 18.6%	3 27.3%	340 19.9%
その他	11 1.8%	7 2.0%	7 1.0%	0 0.0%	25 1.5%
無回答	17 2.8%	10 2.8%	19 2.6%	0 0.0%	46 2.7%
全体数	618	351	732	11	1,712