

4 平成27年度の苦情受付件数等について

(1)平成 27 年度中の苦情相談の有無について

平成 27 年度中の苦情相談について質問したところ、約半数の事業所で苦情があった。この傾向は、前回の調査の傾向とほぼ変化はなかった。分野ごとでは、高齢・児童分野では苦情受付が半数以上あったが、障害分野では4割で、前回調査でも同様の傾向がみられた。

平成 27 年度中にあった苦情受付の件数については、回答した事業所の総計で 3,508 件、1事業所あたり平均 4.2 件だった。分野ごとでは障害分野が 1 事業所あたり 4.6 件、高齢分野が 4.2 件、児童分野が 3.6 件の順であった。

苦情受付のあった 833 事業所のうち、65 事業所で第三者委員が関わっている(7.8%)。苦情受付件数から見ると 3,508 件中 174 件、約 5%に第三者委員が関わっている。

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度	17年度
	苦情の受付あり	335 54.2%	187 53.3%	303 41.4%	8 72.7%	833 48.7%	678 47.9%
苦情の受付なし	283 45.8%	164 46.7%	429 58.6%	3 27.3%	879 51.3%	718 50.8%	265 38.6%
無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	18 1.3%	15 2.2%
合計	618	351	732	11	1,712	1,414	687

	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計	23年度
	苦情の総数	1,393	667	1,399	49	3,508
(事業者数)	335	187	303	8	833	678

	苦情					第三者委員				
	苦情 件数	事業 所数	最小 件数	最大 件数	平均	関わり 件数	事業 所数	最小 件数	最大 件数	平均
高齢	1,393	335	1.0	42.0	4.2	60	16	1.0	14.0	3.8
児童	667	187	1.0	79.0	3.6	28	14	1.0	7.0	2.0
障害	1,399	303	1.0	67.0	4.6	85	34	1.0	36.0	2.5
その他	49	8	2.0	24.0	6.1	1	1	1.0	1.0	1.0
全体	3,508	833	1.0	79.0	4.2	174	65	1.0	36.0	2.7

※平成 27 年度の苦情受付件数等については、「苦情の受付件数」と、その内訳について「申出者別」「内容別」「最終的な解決方法別」をそれぞれ回答してもらい、単純集計を行ったが、回答の一部に、内訳数の未記入があり、本頁の苦情受付件数と、次頁からの内訳別の合計数が異なっている

(2) 内容別にみた苦情件数

内容別については、「職員の接遇」が 40.1%と最も多かった。ついで、「サービスが不十分」が 20.5%だった。これらの傾向は全ての分野に共通している。

また、分野別では、「利用者間トラブル」が障害・児童分野で、「住民や他事業所とのトラブル」が児童分野では、それぞれ 12%をこえている。

	高齢	児童	障害	その他	合計
職員の接遇	628 (45.2%)	306 (46.4%)	456 (32.6%)	11 (22.4%)	1,401 (40.1%)
サービスが不十分	353 (25.4%)	84 (12.7%)	271 (19.4%)	8 (16.3%)	716 (20.5%)
契約に関すること	26 (1.9%)	8 (1.2%)	26 (1.9%)	0 (0.0%)	60 (1.7%)
利用料について	31 (2.2%)	7 (1.1%)	19 (1.4%)	2 (4.1%)	59 (1.7%)
事故・損害	84 (6.0%)	19 (2.9%)	77 (5.5%)	1 (2.0%)	181 (5.2%)
権利侵害	12 (0.9%)	9 (1.4%)	30 (2.1%)	0 (0.0%)	51 (1.5%)
利用者間トラブル	92 (6.6%)	82 (12.4%)	175 (12.5%)	24 (49.0%)	373 (10.7%)
住民や他事業所等とのトラブル	53 (3.8%)	84 (12.7%)	130 (9.3%)	2 (4.1%)	269 (7.7%)
雇用に関すること	5 (0.4%)	0 (0.0%)	5 (0.4%)	0 (0.0%)	10 (0.3%)
その他	106 (7.6%)	60 (9.1%)	208 (14.9%)	1 (2.0%)	375 (10.7%)
合計	1,390	659	1,397	49	3,495

(例)

職員の接遇	関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足
サービスが不十分	食事・入浴・排泄・施設の環境、プログラム、回数や利用時間への不満
契約に関すること	内容変更・中止・退去・説明や情報が不十分
利用料について	利用料関係・負担金・その他の費用・説明不十分
事故・損害	介護支援事故(施設内の事故等)・物損
権利侵害	暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害
利用者間トラブル	利用者同士・他の利用者の家族等とのトラブル・仲裁した職員の対応
住民や他事業所等とのトラブル	地域住民や他事業所等とのトラブル・職員の対応
雇用に関すること	利用者の雇用形態、賃金、休暇
その他	制度について・その他

(3) 申出者別にみた苦情件数

苦情を申出者別にみると、利用者からの申し出が最も多く 47.6%、つぎに利用者の親族が 37.6%、地域の住民が 7.5%となっている。前回の調査でも、利用者の申し出が最も多かった。今回の調査では、「地域の住民」の項目を新たに設けたところ、全体で 257 件 7.5%、児童分野では 99 件 15.2%の回答があった。なお、児童分野では「利用者」が 58.2%(前回は 27.2%)だったが、前回は「家族」49.0%「親族」2.5%であったことから、家族を「利用者」として回答した事業所が多かったことが窺える。

	28年度					28年度※ 23年度	
	高齢	児童	障害	その他	合計		
利用者	613 45.1%	378 58.2%	605 43.7%	37 94.9%	1,633 47.6%	1,633 51.4%	1,617 43.3%
利用者の親族	573 42.2%	160 24.6%	557 40.2%	0 0.0%	1,290 37.6%	1,290 40.6%	1,733 46.4%
利用者の代理人	47 3.5%	3 0.5%	28 2.0%	0 0.0%	78 2.3%	78 2.5%	52 1.4%
民生委員児童委員	4 0.3%	0 0.0%	1 0.1%	0 0.0%	5 0.1%	5 0.2%	8 0.2%
地域の住民	70 5.2%	99 15.2%	88 6.4%	0 0.0%	257 7.5%	-	-
その他	51 3.8%	10 1.5%	106 7.7%	2 5.1%	169 4.9%	169 5.3%	325 8.7%
合計	1,358	650	1,385	39	3,432	3,175	3,735

※23年度「地域の住民」を除いて比較

23年度「利用者の親族 1601 件」+「利用者の家族 132 件」=「利用者の親族」1733 件とした

(4) 解決方法別にみた苦情解決件数

事業所で受けた苦情の解決方法については、殆どが「苦情の申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合い」という結果であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計
苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決	1,201 (91.7%)	560 (90.5%)	1,200 (88.0%)	46 (93.9%)	3,007 (90.0%)
第三者委員立ち会いによる話し合いで解決	8 (0.6%)	4 (0.6%)	15 (1.1%)	2 (4.1%)	29 (0.9%)
継続中	24 (1.8%)	6 (1.0%)	18 (1.3%)	0 (0.0%)	48 (1.4%)
適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決	1 (0.1%)	1 (0.2%)	6 (0.4%)	0 (0.0%)	8 (0.2%)
弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	3 (0.2%)	1 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	5 (0.1%)
解決できなかった、不調	7 (0.5%)	4 (0.6%)	10 (0.7%)	0 (0.0%)	21 (0.6%)
その他	66 (5.0%)	43 (6.9%)	113 (8.3%)	1 (2.0%)	223 (6.7%)
合計	1,310	619	1,363	49	3,341