

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

2022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、社会福祉法第 83 条に基づき各都道府県に運営適正化委員会が設置されました。

2021 年で設置から 21 年が経過した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本調査は、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が無作為抽出した 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 3 回（2005 年度、2011 年度、2016 年度）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。

今回の調査では、はじめてwebによる調査を行いました。また、より良い苦情解決体制の整備に向けて、苦情対応や第三者委員の課題について把握し分析するための設問を設ける等、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、利用者主体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ご感謝申し上げます。

2022 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	4
(1) 苦情受付担当者の設置状況	4
① 苦情受付担当者の設置	4
② 苦情受付担当者を設置した時期	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	6
(2) 苦情解決責任者の設置状況	7
① 苦情解決責任者の設置	7
② 苦情解決責任者を設置した時期	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	10
(3) 第三者委員の設置状況	11
① 第三者委員の設置	11
② 第三者委員を設置した時期	12
③ 第三者委員を設置していない理由(複数回答)	13
④ 第三者委員には、どのような人を選任しているか(複数回答)	14
⑤ 第三者委員の設置形態(複数回答)	15
⑥ 第三者委員の人数	16
⑦ 第三者委員の探し方(複数回答)	16
⑧ 第三者委員への報酬	17
⑨ 報酬の支払い方法	18
⑩ 利用者への周知・工夫(複数回答)	19
⑪ 利用者から第三者委員への相談方法(複数回答)	20
⑫ 事業所で受けた苦情の報告・共有の仕組み(複数回答)	21
⑬ 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)	22
⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数	23
⑮ 第三者委員設置による利点	23
⑯ 第三者委員を設置した具体的な利点(複数回答)	24

3	事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発	25
(1)	利用者への苦情解決の仕組みの周知方法	25
①	利用者や家族への周知方法(複数回答)	25
②	事業所・法人以外の外部の苦情相談先(複数回答)	25
③	苦情・意見を取り入れるための工夫(複数回答)	26
(2)	事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ	27
①	苦情解決のための要綱等の作成	27
②	苦情を解決する役割をもった委員会等の設置	27
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	28
④	委員会等の開催頻度	28
⑤	苦情解決体制について、職員への周知方法(複数回答)	29
(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	30
①	苦情の内容、経過などの記録	30
②	苦情の内容や解決結果の掲載・報告(複数回答)	30
③	事業者内での、苦情内容や解決経過等の共有(複数回答)	31
④	職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映・活用	32
⑤	苦情解決の研修への参加(複数回答)	32
⑥	研修を受けたことがない理由(複数回答)	33
4	令和2年度(2020年度)の苦情受付件数等	34
(1)	令和2年度(2020年度)の苦情受付の有無	34
(2)	内容別にみた苦情件数(複数回答)	35
(3)	申出者別にみた苦情件数	36
(4)	解決方法別にみた苦情解決件数	36
5	苦情を生まないための取り組み	37
(1)	安心してサービスを利用してもらうための取り組み(複数回答)	37
(2)	苦情解決の担当者として求められること(複数回答)	38
6	苦情解決事業の課題として認識されていること	39
(1)	苦情への対応についての課題(複数回答)	39
(2)	第三者委員についての課題(複数回答)	41
(3)	その他(研修、マニュアルの整備、要望など)	43
7	調査票	46
8	参考資料(厚生省通知)	53

I 調査概要

(1) 調査の目的

社会福祉法第 82 条において、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等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、2016 年度(平成 28 年度)の調査から 5 年が経過し、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、今後の運営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

2021 年 8 月 1 日

(4) 調査方法

webによるアンケート調査

(5) 調査期間

2021 年 8 月 2 日～2021 年 9 月 7 日

(6) 回収率

49.2% 1,722 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 苦情やトラブルを生まないための取り組み、課題

(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(14,528 か所)の 24.1%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	5		
	特別養護老人ホーム	106		
	軽費老人ホーム	3		
	通所介護	190		
	老人短期入所施設	50		
	ケアハウス	9		
	認知症対応型共同生活介護	198		
	訪問介護	463		
	小規模多機能型居宅介護	26		
◆高齢分野 小計		1,050	438	41.7%
児童分野	保育所	630		
	乳児院	3		
	母子生活支援施設	3		
	児童養護施設	8		
	児童自立支援施設	1		
	障害児相談支援	69		
	児童発達支援	118		
	放課後等デイサービス	211		
	福祉型障害児入所施設	3		
◆児童分野 小計		1,046	499	47.7%
障害分野	居宅介護・重度訪問介護	500		
	行動援護	33		
	同行援護	51		
	短期入所	54		
	療養介護	3		
	生活介護	190		
	共同生活援助	190		
	施設入所支援	21		
	宿泊型自立訓練	2		
	自立訓練	14		
	就労移行支援・就労定着支援	86		
	就労継続支援A型	19		
	就労継続支援B型	147		
	計画相談支援	90		
◆障害分野 小計		1,400	781	55.8%
その他	隣保事業施設	1		
	更生保護施設	1		
	救護施設	1		
	更生施設	1		
◆その他 小計		4	4	100.0%
◆合計		3,500	1,722	49.2%