

2 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組み

(1) 苦情受付担当者の設置状況

① 苦情受付担当者の設置

回答した事業者の 98.1%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 1.9%にとどまった。過去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	合計	2016	2011	2005
設置している	427	495	765	3	1,690	1,697	1,399	675
	97.5%	99.2%	98.0%	75.0%	98.1%	99.6%	99.7%	98.5%
設置していない	11	4	16	1	32	6	4	10
	2.5%	0.8%	2.0%	25.0%	1.9%	0.4%	0.3%	1.5%
合計	438	499	781	4	1,722	1,703	1,403	685

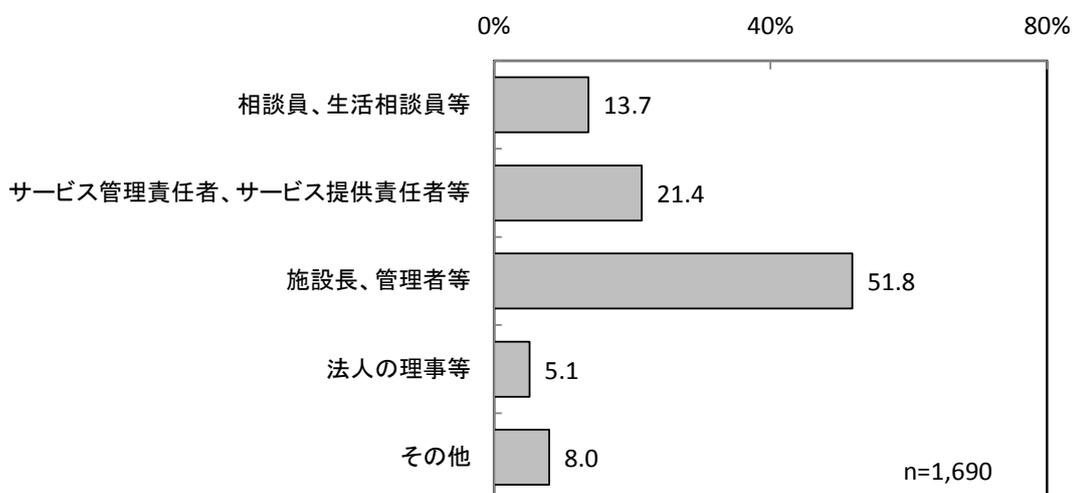
② 苦情受付担当者を設置した時期

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
2010 年度以前	252	133	303	3	691
	59.0%	26.9%	39.6%	100.0%	40.9%
2011 年度	13	19	28	0	60
	3.0%	3.8%	3.7%	0.0%	3.6%
2012 年度	22	21	35	0	78
	5.2%	4.2%	4.6%	0.0%	4.6%
2013 年度	23	34	47	0	104
	5.4%	6.9%	6.1%	0.0%	6.2%
2014 年度	19	27	47	0	93
	4.4%	5.5%	6.1%	0.0%	5.5%
2015 年度	15	34	45	0	94
	3.5%	6.9%	5.9%	0.0%	5.6%
2016 年度	11	38	37	0	86
	2.6%	7.7%	4.8%	0.0%	5.1%
2017 年度	11	37	38	0	86
	2.6%	7.5%	5.0%	0.0%	5.1%
2018 年度	21	48	56	0	125
	4.9%	9.7%	7.3%	0.0%	7.4%
2019 年度	20	37	49	0	106
	4.7%	7.5%	6.4%	0.0%	6.3%
2020 年度	12	35	56	0	103
	2.8%	7.1%	7.3%	0.0%	6.1%
2021 年度	8	32	24	0	64
	1.9%	6.5%	3.1%	0.0%	3.8%
合計	427	495	765	3	1,690

③ 苦情受付担当者はどのような人が担っているか

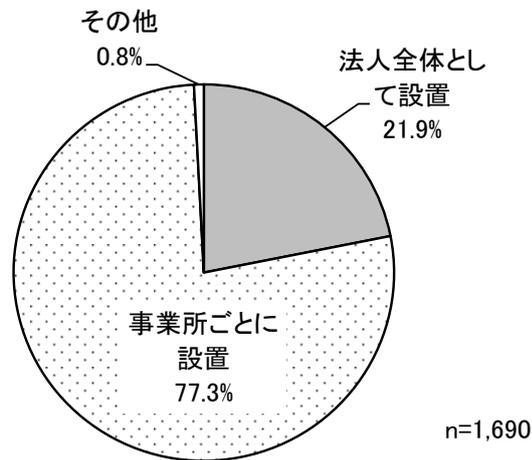
苦情受付担当者の役職として、最も多かったのは、「施設長、管理者等」で 51.8%だった。つぎに「サービス管理責任者、サービス提供責任者等」で 21.4%、「相談員、生活相談員等」13.7%となった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
相談員、生活相談員等	115	19	96	1	231	284
	26.9%	3.8%	12.5%	33.3%	13.7%	17.1%
サービス管理責任者、サービス提供責任者等	59	57	245	0	361	827
	13.8%	11.5%	32.0%	0.0%	21.4%	49.8%
施設長、管理者等	234	308	333	1	876	297
	54.8%	62.2%	43.5%	33.3%	51.8%	17.9%
法人の理事等	11	27	49	0	87	47
	2.6%	5.5%	6.4%	0.0%	5.1%	2.8%
その他	8	84	42	1	135	207
	1.9%	17.0%	5.5%	33.3%	8.0%	12.5%
合計	427	495	765	3	1,690	1,662



④ 苦情受付担当者の配置方法

「事業所ごとに設置」が 77.3%、「法人全体として設置」21.9%、「その他」0.8%となっている。
過去の調査結果でも同様に「事業所ごとに設置」が最も多かった。



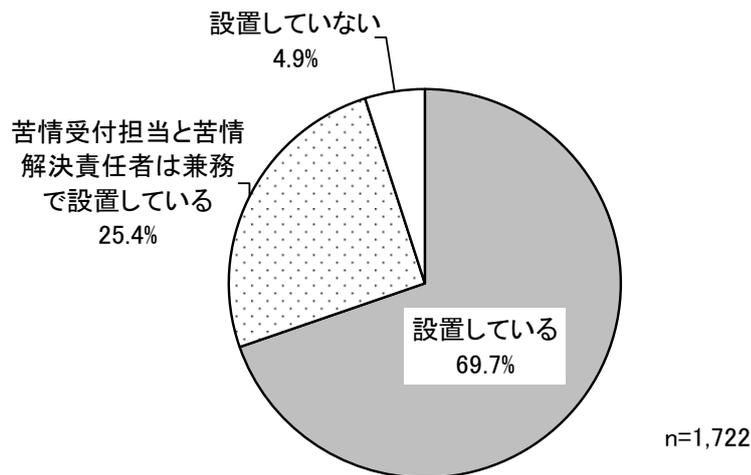
	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※	2005※
法人全体として設置	71 16.6%	82 16.6%	217 28.4%	0 0.0%	370 21.9%	255 18.5%	300 23.5%	88 13.1%
事業所ごとに設置	353 82.7%	409 82.6%	541 70.7%	3 100.0%	1,306 77.3%	1,095 79.5%	1,084 84.8%	571 84.7%
その他	3 0.7%	4 0.8%	7 0.9%	0 0.0%	14 0.8%	28 2.0%	45 3.5%	15 2.2%
合計	427	495	765	3	1,690	1,378	1,279	674

※2011年度、2005年度は複数回答

(2) 苦情解決責任者の設置状況

① 苦情解決責任者の設置

「設置している」69.7%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」25.4%の合計は 95.1%となり、回答した事業のほとんどで苦情解決責任者を設置していた。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※	2005※
	設置している	264 60.3%	397 79.6%	536 68.6%	3 75.0%	1,200 69.7%	1,333 78.4%	1,340 95.7%
苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している	145 33.1%	90 18.0%	202 25.9%	0 0.0%	437 25.4%	325 19.1%		
設置していない	29 6.6%	12 2.4%	43 5.5%	1 25.0%	85 4.9%	43 2.5%	60 4.3%	9 1.3%
合計	438	499	781	4	1,722	1,701	1,400	687

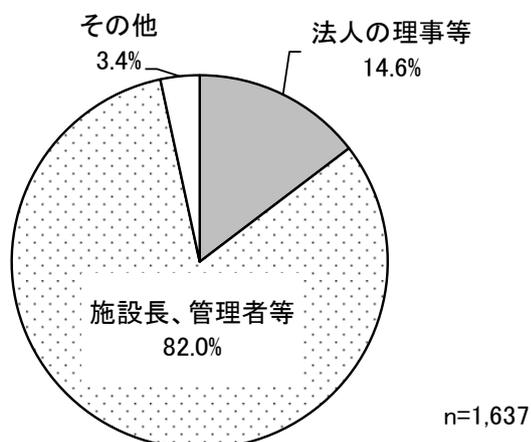
※2011 年度、2005 年度は「苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している」のデータなし

② 苦情解決責任者を設置した時期

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
2010 年度以前	247	132	288	2	669
	60.4%	27.1%	39.0%	66.7%	40.9%
2011 年度	11	18	26	0	55
	2.7%	3.7%	3.5%	0.0%	3.4%
2012 年度	21	21	36	1	79
	5.1%	4.3%	4.9%	33.3%	4.8%
2013 年度	22	31	48	0	101
	5.4%	6.4%	6.5%	0.0%	6.2%
2014 年度	16	26	45	0	87
	3.9%	5.3%	6.1%	0.0%	5.3%
2015 年度	17	33	46	0	96
	4.2%	6.8%	6.2%	0.0%	5.9%
2016 年度	10	38	33	0	81
	2.4%	7.8%	4.5%	0.0%	4.9%
2017 年度	11	35	38	0	84
	2.7%	7.2%	5.1%	0.0%	5.1%
2018 年度	19	47	55	0	121
	4.6%	9.7%	7.5%	0.0%	7.4%
2019 年度	20	37	46	0	103
	4.9%	7.6%	6.2%	0.0%	6.3%
2020 年度	9	35	52	0	96
	2.2%	7.2%	7.0%	0.0%	5.9%
2021 年度	6	34	25	0	65
	1.5%	7.0%	3.4%	0.0%	4.0%
合計	409	487	738	3	1,637

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、管理者等」82.0%、「法人の理事等」14.6%、「その他」3.4%となっている。過去の調査結果でも同様に「施設長、管理者等」が最も多かった。

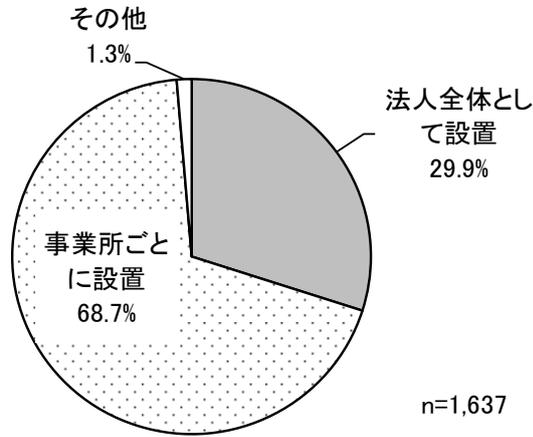


	属性				合計	年次比較		
	高齢	児童	障害	その他		2016	2011※	2005※
法人の理事等	30 7.3%	61 12.5%	148 20.1%	0 0.0%	239 14.6%	223 14.1%	205 16.1%	71 10.5%
施設長、管理者等	373 91.2%	409 84.0%	558 75.6%	3 100.0%	1,343 82.0%	1,202 76.2%	946 74.3%	567 83.6%
その他	6 1.5%	17 3.5%	32 4.3%	0 0.0%	55 3.4%	153 9.7%	240 18.8%	54 8.0%
合計	409	487	738	3	1,637	1,578	1,274	678

※2011年度、2005年度データは複数回答

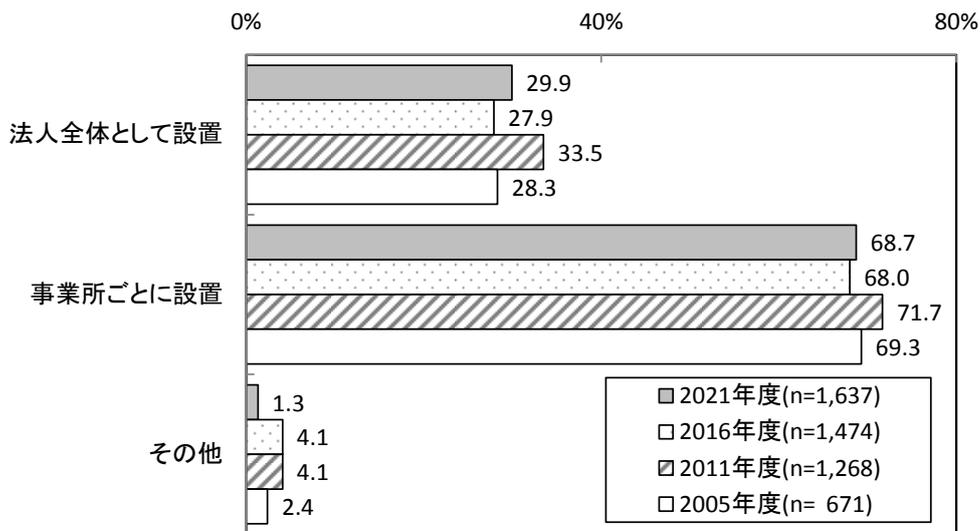
④ 苦情解決責任者の配置方法

苦情解決責任者を「設置している」と回答した事業者の 68.7%が「事業所ごとに設置」し、29.9%が「法人全体として設置」している。過去の調査結果でも、「事業所ごとに設置」が最も多かった。



	2021年度					過去の調査結果		
	高年齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※	2005※
法人全体として設置	103 25.2%	105 21.6%	282 38.2%	0 0.0%	490 29.9%	411 27.9%	425 33.5%	190 28.3%
事業所ごとに設置	302 73.8%	377 77.4%	443 60.0%	3 100.0%	1,125 68.7%	1,002 68.0%	909 71.7%	465 69.3%
その他	4 1.0%	5 1.0%	13 1.8%	0 0.0%	22 1.3%	61 4.1%	52 4.1%	16 2.4%
合計	409	487	738	3	1,637	1,474	1,268	671

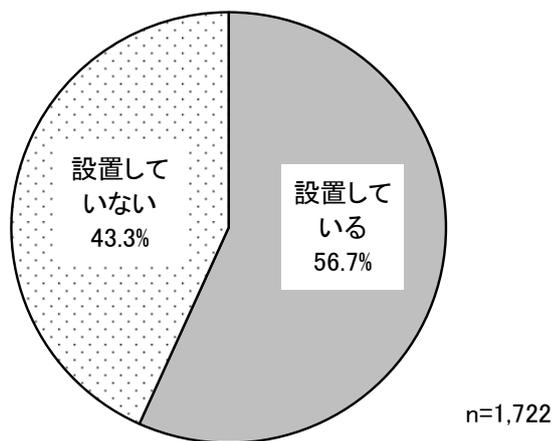
※2011年度、2005年度データは複数回答



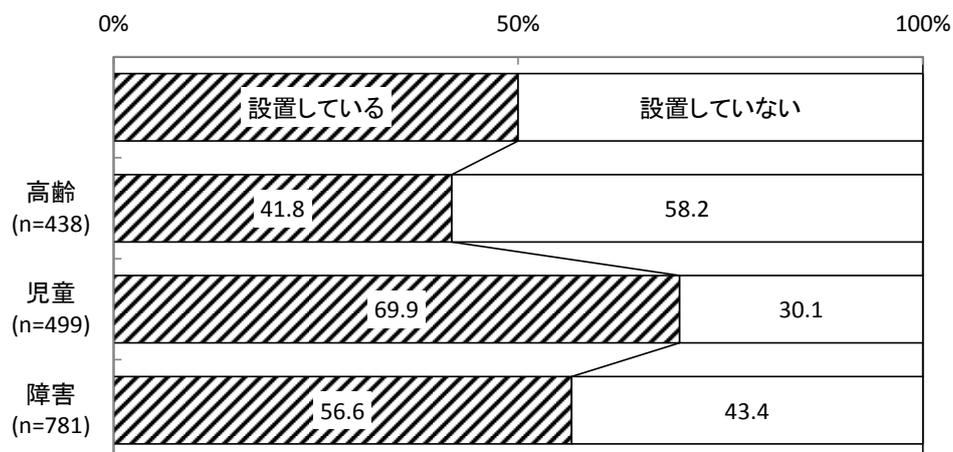
(3) 第三者委員の設置状況

① 第三者委員の設置

第三者委員を「設置している」が 56.7%、「設置していない」が 43.3%であった。分野ごとに比較すると児童分野が 69.9%、障害分野が 56.6%、高齢分野は 41.8%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	合計	2016	2011	2005
設置している	183 41.8%	349 69.9%	442 56.6%	3 75.0%	977 56.7%	1,144 67.4%	743 56.3%	502 76.4%
設置していない	255 58.2%	150 30.1%	339 43.4%	1 25.0%	745 43.3%	553 32.6%	576 43.7%	155 23.6%
合計	438	499	781	4	1,722	1,697	1,319	657



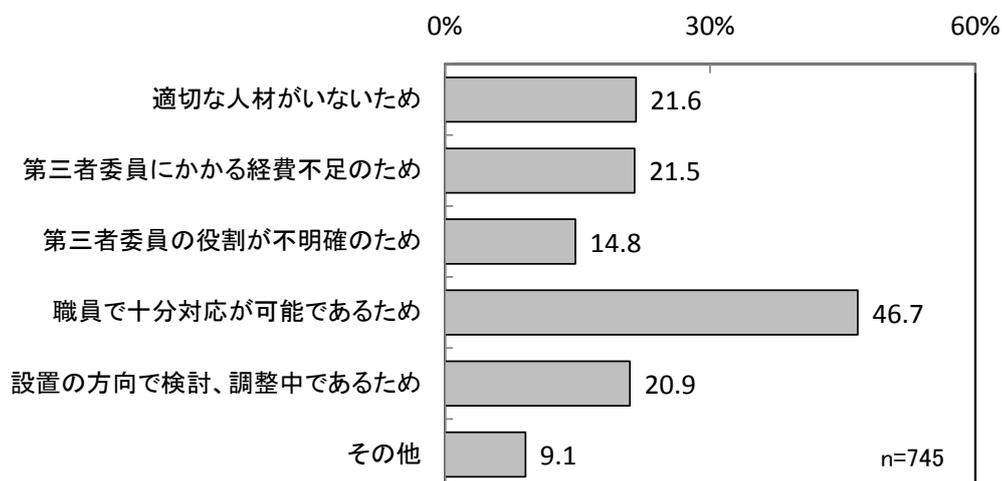
② 第三者委員を設置した時期

第三者委員の設置時期は、「2010 年度以前」の設置が 47.7%と最も多い。この傾向は、受付担当者(40.9%)、苦情解決責任者(40.9%)の設置と同様である。

区分	高齢	児童	障害	その他	合計
2010 年度以前	128	120	216	2	466
	69.9%	34.4%	48.9%	66.7%	47.7%
2011 年度	4	19	13	0	36
	2.2%	5.4%	2.9%	0.0%	3.7%
2012 年度	9	16	22	1	48
	4.9%	4.6%	5.0%	33.3%	4.9%
2013 年度	5	29	27	0	61
	2.7%	8.3%	6.1%	0.0%	6.2%
2014 年度	1	16	26	0	43
	0.5%	4.6%	5.9%	0.0%	4.4%
2015 年度	5	20	23	0	48
	2.7%	5.7%	5.2%	0.0%	4.9%
2016 年度	4	23	21	0	48
	2.2%	6.6%	4.8%	0.0%	4.9%
2017 年度	9	18	18	0	45
	4.9%	5.2%	4.1%	0.0%	4.6%
2018 年度	12	30	25	0	67
	6.6%	8.6%	5.7%	0.0%	6.9%
2019 年度	2	21	14	0	37
	1.1%	6.0%	3.2%	0.0%	3.8%
2020 年度	2	17	22	0	41
	1.1%	4.9%	5.0%	0.0%	4.2%
2021 年度	2	20	15	0	37
	1.1%	5.7%	3.4%	0.0%	3.8%
合計	183	349	442	3	977

③ 第三者委員を設置していない理由(複数回答)

第三者委員を設置していない理由では、「職員で十分対応が可能であるため」が46.7%であり、前回調査と同様の傾向であった。つぎに「適切な人材がないため」21.6%、「第三者委員にかかる経費不足のため」21.5%、「設置の方向で検討、調整中であるため」20.9%と続いている。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011	2005
適切な人材がないため	57 22.4%	27 18.0%	77 22.7%	0 0.0%	161 21.6%	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	40 15.7%	38 25.3%	82 24.2%	0 0.0%	160 21.5%	94 18.9%	118 20.5%	16 10.3%
第三者委員の役割が不明確のため	42 16.5%	18 12.0%	50 14.7%	0 0.0%	110 14.8%	78 15.7%	100 17.4%	26 16.8%
職員で十分対応が可能であるため	142 55.7%	56 37.3%	149 44.0%	1 100.0%	348 46.7%	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	37 14.5%	40 26.7%	79 23.3%	0 0.0%	156 20.9%	61 12.2%	100 17.4%	59 38.1%
その他	25 9.8%	17 11.3%	26 7.7%	0 0.0%	68 9.1%	56 11.2%	62 10.8%	21 13.5%
全体	255 100.0%	150 100.0%	339 100.0%	1 100.0%	745 100.0%	498 100.0%	576 100.0%	155 100.0%

「その他」の意見では、会社や法人の方針、苦情がない、県保育会保育園利用者相談室、川崎市障害福祉施設事業協会等を利用という意見であった。

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)

第三者委員にどのような人を選任しているかを聞いたところ、「その他」が 31.0%と最も多かった。ついで「民生委員・児童委員」、「他施設の施設長、役員」、「大学教員等」、「評議員(理事をのぞく)」、「弁護士」、「監事、監査役」の順であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011※
評議員(理事をのぞく)	65 35.5%	27 7.7%	68 15.4%	0 0.0%	160 16.4%	214 18.9%	203 27.3%
監事、監査役	37 20.2%	41 11.7%	52 11.8%	0 0.0%	130 13.3%	170 15.0%	156 21.0%
社会福祉士	6 3.3%	15 4.3%	42 9.5%	0 0.0%	63 6.4%	91 8.0%	55 7.4%
民生委員・児童委員	52 28.4%	150 43.0%	83 18.8%	1 33.3%	286 29.3%	290 25.6%	174 23.4%
自治会長	23 12.6%	36 10.3%	12 2.7%	0 0.0%	71 7.3%	72 6.4%	
大学教員等	21 11.5%	47 13.5%	97 21.9%	2 66.7%	167 17.1%	185 16.3%	131 17.6%
弁護士	19 10.4%	42 12.0%	90 20.4%	0 0.0%	151 15.5%	166 14.7%	120 16.2%
元利用者の家族(OB)	11 6.0%	7 2.0%	11 2.5%	0 0.0%	29 3.0%	19 1.7%	32 4.3%
他施設の施設長、役員	42 23.0%	80 22.9%	139 31.4%	0 0.0%	261 26.7%	238 21.0%	151 20.3%
社協関係者	5 2.7%	18 5.2%	32 7.2%	0 0.0%	55 5.6%	83 7.3%	46 6.2%
医療関係者	6 3.3%	9 2.6%	7 1.6%	0 0.0%	22 2.3%	33 2.9%	34 4.6%
その他	45 24.6%	99 28.4%	158 35.7%	1 33.3%	303 31.0%	456 40.2%	217 29.2%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,133 100.0%	743 100.0%

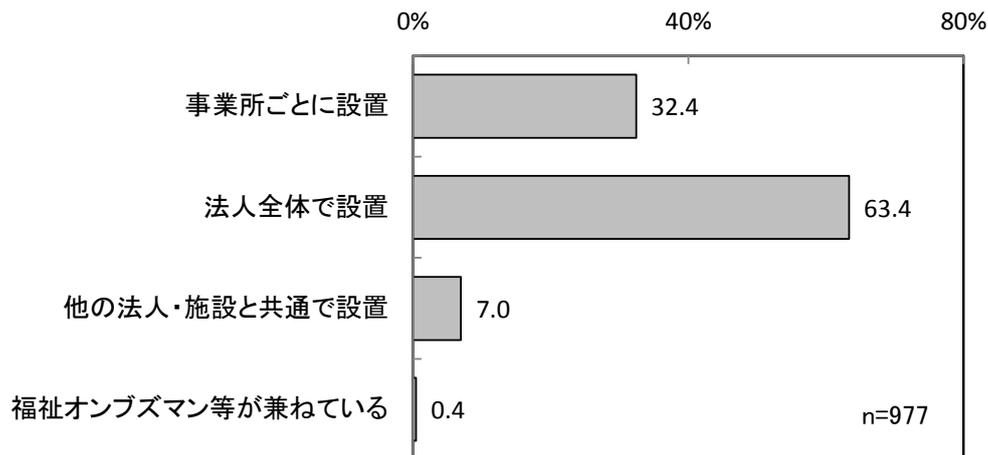
※2011年度「自治会長」のデータなし

「その他」では、県保育会保育園利用者相談室等の団体名のほか、ボランティア、地域住民などの地域の関係者、当事者団体、親(家族)の会、元行政職員などの事業所をよく知る方、司法書士、行政書士、学識経験者、保護司、社会保険労務士、元マスコミ関係者等の職種の方であった。

⑤ 第三者委員の設置形態（複数回答）

第三者委員の設置形態では、「法人全体で設置」が 63.4%、「事業所ごとに設置」32.4%、「他の法人・施設と共通で設置」7.0%、「福祉オンブズマン等が兼ねている」0.4%であった。

高齢・障害分野では「法人全体で設置」の回答が7割と高く、「事業所ごとに設置」は低い傾向だが、児童分野は「法人全体で設置」と「事業所ごとに設置」で各約5割の回答を得た。

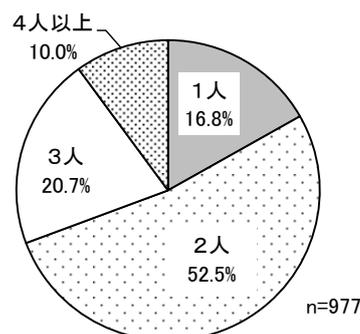


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011
事業所ごとに設置	57 31.1%	160 45.8%	97 21.9%	3 100.0%	317 32.4%	336 29.7%	200 27.1%
法人全体で設置	128 69.9%	171 49.0%	320 72.4%	0 0.0%	619 63.4%	700 61.8%	485 65.7%
他の法人・施設と共通で設置	4 2.2%	32 9.2%	32 7.2%	0 0.0%	68 7.0%	130 11.5%	94 12.7%
福祉オンブズマン等が兼ねている	0 0.0%	0 0.0%	4 0.9%	0 0.0%	4 0.4%	12 1.1%	17 2.3%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,132 100.0%	738 100.0%

「他の法人・施設と共通で設置」では、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、などの回答があった。

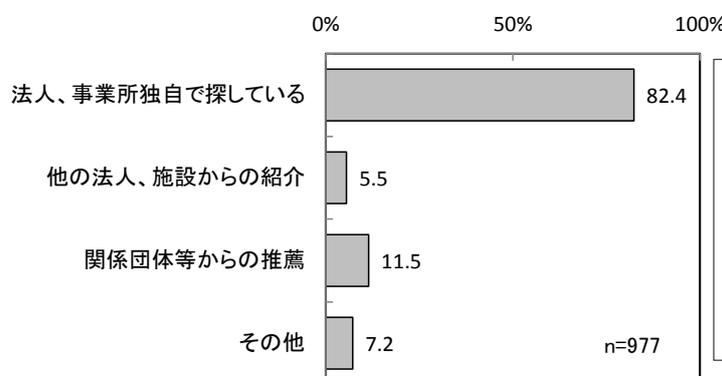
⑥ 第三者委員の人数

第三者委員の人数で最も多かった回答は「2人」が 52.5%、ついで「3人」が 20.7%、「1人」が 16.8%、「4人以上」が 10.0%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。



	属性別				合計	年次別	
	高齢	児童	障害	その他		2016	2011
1人	22 12.0%	45 12.9%	96 21.7%	1 33.3%	164 16.8%	149 13.3%	120 16.5%
2人	99 54.1%	200 57.3%	212 48.0%	2 66.7%	513 52.5%	599 53.3%	326 44.9%
3人	46 25.1%	57 16.3%	99 22.4%	0 0.0%	202 20.7%	249 22.2%	195 26.9%
4人以上	16 8.7%	47 13.5%	35 7.9%	0 0.0%	98 10.0%	127 11.3%	85 11.7%
合計	183	349	442	3	977	1,124	726

⑦ 第三者委員の探し方(複数回答)



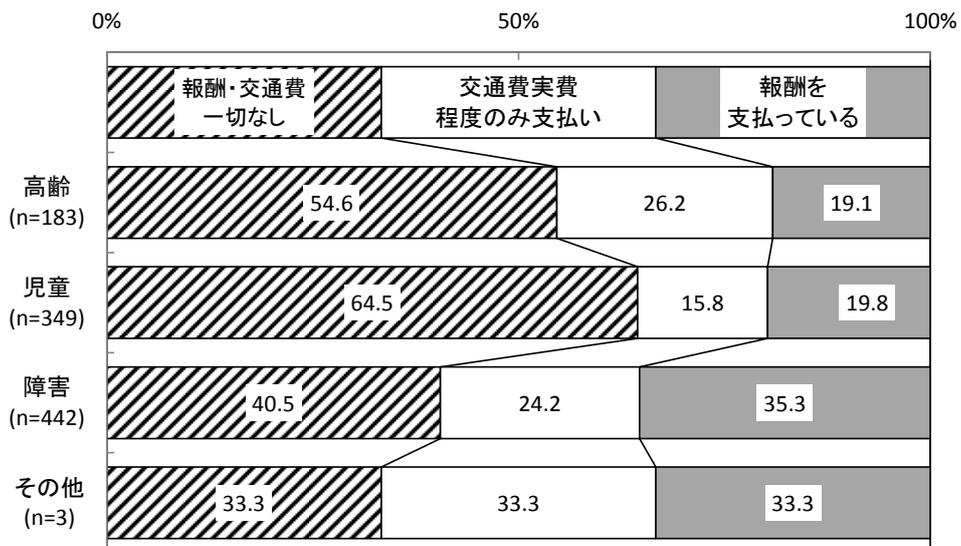
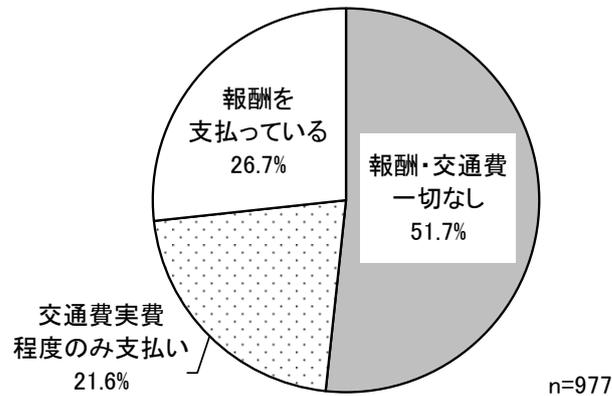
第三者委員の探し方では、「法人、事業所独自で探している」が82.4%と最も多く、ついで「関係団体等からの推薦」が11.5%であった。この傾向は前回の調査結果と同様であった。

探し方	属性別				合計	年次別		
	高齢	児童	障害	その他		2016	2011	2005
法人、事業所独自で探している	170 92.9%	256 73.4%	376 85.1%	3 100.0%	805 82.4%	893 81.1%	598 80.5%	418 83.3%
他の法人、施設からの紹介	5 2.7%	16 4.6%	32 7.2%	1 33.3%	54 5.5%	62 5.6%	36 4.8%	12 2.4%
関係団体等からの推薦	9 4.9%	64 18.3%	39 8.8%	0 0.0%	112 11.5%	134 12.2%	102 13.7%	44 8.8%
その他	6 3.3%	37 10.6%	27 6.1%	0 0.0%	70 7.2%	91 8.3%	39 5.2%	24 4.8%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,101 100.0%	743 100.0%	502 100.0%

⑧ 第三者委員への報酬

第三者委員への報酬については、「報酬・交通費一切なし」が 51.7%と最も多く、ついで「報酬を支払っている」26.7%、「交通費実費程度のみ支払い」21.6%、となった。過去の調査結果では、「報酬を支払っている」よりも「交通費実費程度のみ支払い」が多かった。

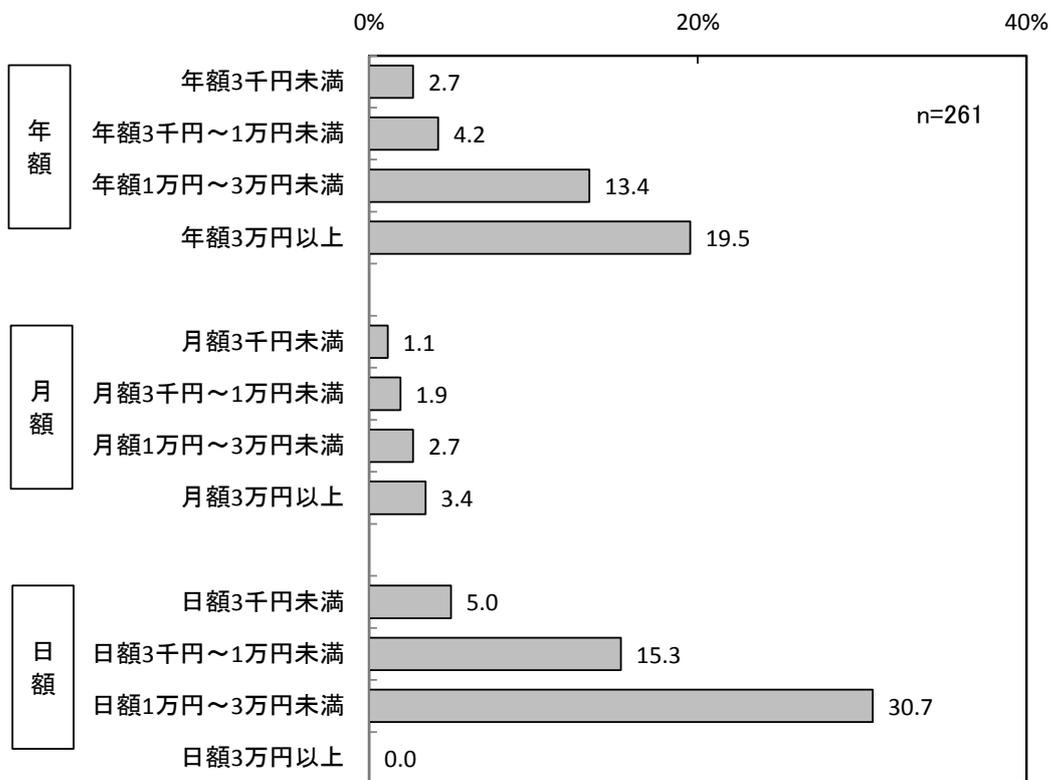
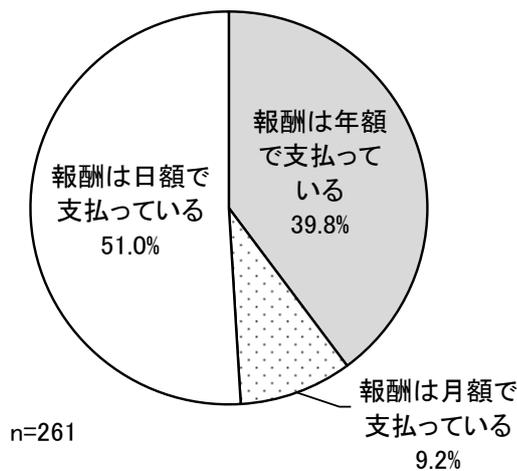
	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011
報酬・交通費一切なし	100 54.6%	225 64.5%	179 40.5%	1 33.3%	505 51.7%	518 53.1%	311 46.4%
交通費実費程度のみ支払い	48 26.2%	55 15.8%	107 24.2%	1 33.3%	211 21.6%	242 24.8%	204 30.4%
報酬を支払っている	35 19.1%	69 19.8%	156 35.3%	1 33.3%	261 26.7%	215 22.1%	155 23.1%
合計	183	349	442	3	977	975	670



⑨ 報酬の支払い方法

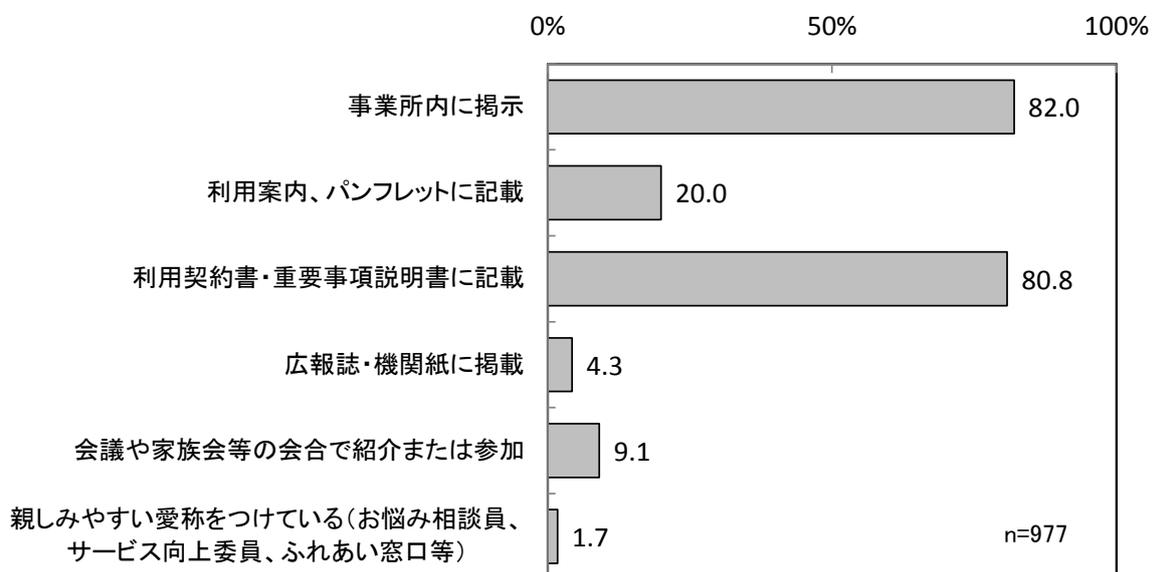
「報酬を支払っている」と回答した事業者(全体の 26.7%)の報酬の支払い方法について、「報酬は日額で支払っている」が 51.0%と最も多く、ついで「報酬は年額で支払っている」が 39.8%、「報酬は月額で支払っている」が 9.2%だった。

また、報酬金額で回答が最も多かったのが、「日額1万円～3万円未満」が 30.7%、ついで「年額3万円以上」が 19.5%、「日額3千円～1万円未満」が 15.3%、「年額1万円～3万円未満」が 13.4%の順であった。過去の調査結果では、「日額3千円～1万円未満」が最も多く、ついで「日額1万円～3万円未満」、「年額3万円以上」の順であった。



⑩ 利用者への周知・工夫（複数回答）

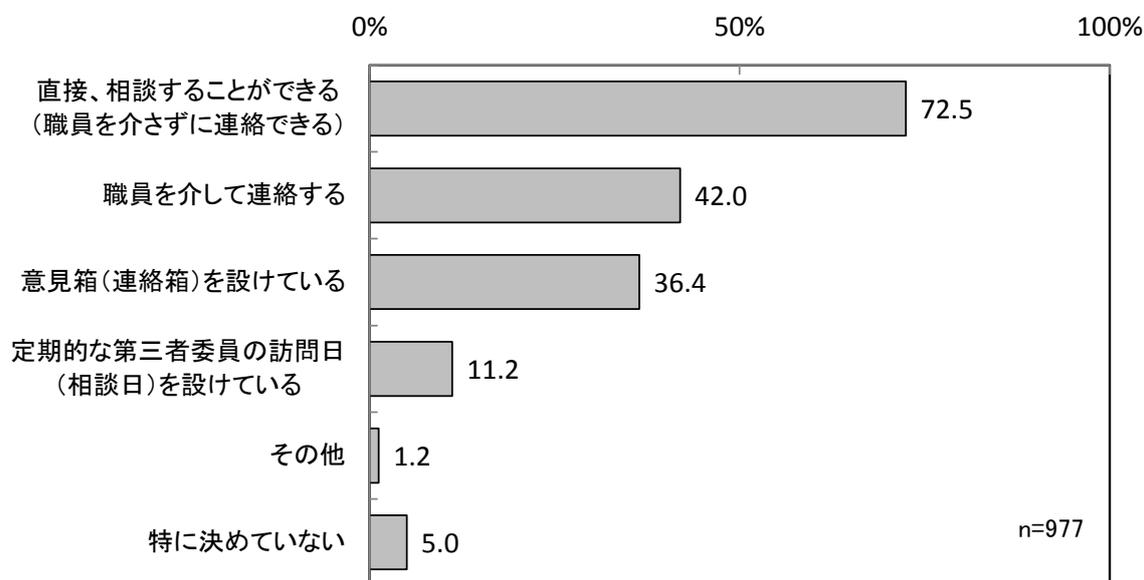
利用者への第三者委員の周知方法では、「事業所内に掲示」が最も多く 82.0%、ついで「利用契約書・重要事項説明書に記載」が 80.8%だった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
事業所内に掲示	154	300	344	3	801	989
	84.2%	86.0%	77.8%	100.0%	82.0%	86.9%
利用案内、パンフレットに記載	19	120	54	2	195	223
	10.4%	34.4%	12.2%	66.7%	20.0%	19.3%
利用契約書・重要事項説明書に記載	122	282	384	1	789	843
	66.7%	80.8%	86.9%	33.3%	80.8%	74.1%
広報誌・機関紙に掲載	4	9	28	1	42	60
	2.2%	2.6%	6.3%	33.3%	4.3%	5.3%
会議や家族会等の会合で紹介または参加	9	27	53	0	89	141
	4.9%	7.7%	12.0%	0.0%	9.1%	12.4%
親しみやすい愛称をつけている (お悩み相談員、サービス向上委員、ふれあい窓口等)	2	2	13	0	17	25
	1.1%	0.6%	2.9%	0.0%	1.7%	2.2%
全体	183	349	442	3	977	1,138
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

⑪ 利用者から第三者委員への相談方法（複数回答）

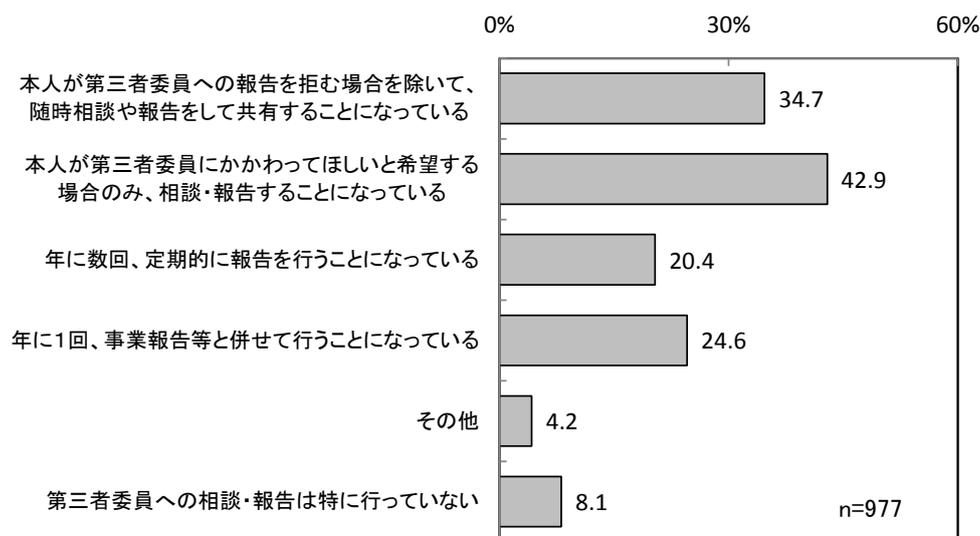
利用者から第三者委員への相談方法では、「直接、相談することができる（職員を介さずに連絡できる）」が 72.5%と最も多かった。ついで「職員を介して連絡する」が 42.0%、「意見箱（連絡箱）を設けている」が 36.4%、「定期的な第三者委員の訪問日（相談日）を設けている」が 11.2%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
直接、相談することができる (職員を介さずに連絡できる)	94 51.4%	293 84.0%	320 72.4%	1 33.3%	708 72.5%	830 73.2%
職員を介して連絡する	82 44.8%	122 35.0%	203 45.9%	3 100.0%	410 42.0%	430 37.9%
意見箱(連絡箱)を設けている	68 37.2%	163 46.7%	123 27.8%	2 66.7%	356 36.4%	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	12 6.6%	14 4.0%	82 18.6%	1 33.3%	109 11.2%	150 13.2%
その他	1 0.5%	5 1.4%	6 1.4%	0 0.0%	12 1.2%	19 1.7%
特に決めていない	12 6.6%	9 2.6%	28 6.3%	0 0.0%	49 5.0%	39 3.4%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,134 100.0%

⑫ 事業所で受けた苦情の報告・共有の仕組み(複数回答)

第三者委員への苦情の報告については、「本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合のみ、相談・報告することになっている」が最も多く 42.9%、ついで「本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、随時相談や報告をして共有することになっている」が 34.7%、「年に1回、事業報告等と併せて行うことになっている」が 24.6%、「年に数回、定期的に報告を行うことになっている」が 20.4%だった。また、「第三者委員への相談・報告は特に行っていない」は 8.1%だった。

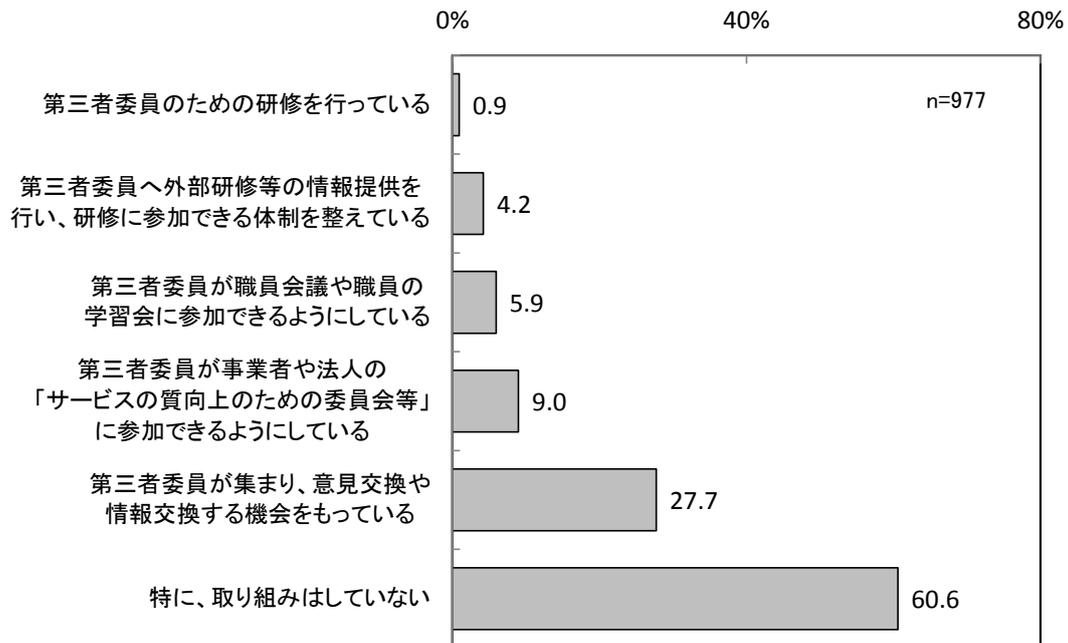


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、随時相談や報告をして共有することになっている	56 30.6%	117 33.5%	165 37.3%	1 33.3%	339 34.7%	340 30.1%
本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合のみ、相談・報告することになっている	60 32.8%	169 48.4%	188 42.5%	2 66.7%	419 42.9%	416 36.8%
年に数回、定期的に報告を行うことになっている	48 26.2%	53 15.2%	96 21.7%	2 66.7%	199 20.4%	246 21.8%
年に1回、事業報告等と併せて行うことになっている	57 31.1%	80 22.9%	102 23.1%	1 33.3%	240 24.6%	231 20.5%
その他	3 1.6%	14 4.0%	24 5.4%	0 0.0%	41 4.2%	225 19.9%
第三者委員への相談・報告は特に行っていない	13 7.1%	34 9.7%	32 7.2%	0 0.0%	79 8.1%	99 8.8%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,129 100.0%

「その他」では、法人で解決しない場合など事案により報告、不定期で相談を兼ね報告、定期的に設置している運営委員会にて共有、報告を必要とする苦情はない、などの回答があった。

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）

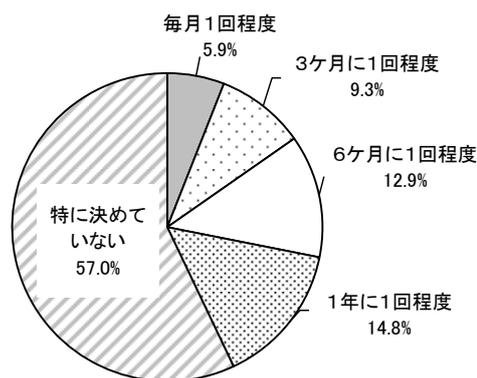
第三者委員の役割、機能を高めるための取り組みでは、「特に、取り組みはしていない」が60.6%と過半数を超えた。ついで、「第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている」が27.7%、「第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加できるようにしている」が9.0%、「第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている」が5.9%、「第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修に参加できる体制を整えている」が4.2%、「第三者委員のための研修を行っている」が0.9%の順であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
第三者委員のための研修を行っている	2 1.1%	0 0.0%	7 1.6%	0 0.0%	9 0.9%	32 3.0%
第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修に参加できる体制を整えている	5 2.7%	13 3.7%	23 5.2%	0 0.0%	41 4.2%	58 5.4%
第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている	2 1.1%	16 4.6%	40 9.0%	0 0.0%	58 5.9%	79 7.3%
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」に参加できるようにしている	17 9.3%	29 8.3%	42 9.5%	0 0.0%	88 9.0%	87 8.1%
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	69 37.7%	87 24.9%	114 25.8%	1 33.3%	271 27.7%	298 27.7%
特に、取り組みはしていない	99 54.1%	226 64.8%	265 60.0%	2 66.7%	592 60.6%	647 60.1%
全体	183 100.0%	349 100.0%	442 100.0%	3 100.0%	977 100.0%	1,077 100.0%

⑭ 第三者委員の施設・事業所への訪問回数

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「特に決めていない」57.0%、ついで「1年に1回程度」14.8%、「6ヶ月に1回程度」12.9%、「3ヶ月に1回程度」9.3%、「毎月1回程度」5.9%となった。



n=977

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
毎月1回程度	11 6.0%	11 3.2%	36 8.1%	0 0.0%	58 5.9%	116 10.4%
3ヶ月に1回程度	26 14.2%	14 4.0%	50 11.3%	1 33.3%	91 9.3%	138 12.4%
6ヶ月に1回程度	25 13.7%	49 14.0%	52 11.8%	0 0.0%	126 12.9%	161 14.5%
1年に1回程度	28 15.3%	54 15.5%	62 14.0%	1 33.3%	145 14.8%	226 20.3%
特に決めていない	93 50.8%	221 63.3%	242 54.8%	1 33.3%	557 57.0%	473 42.5%
合計	183	349	442	3	977	1,144

⑮ 第三者委員設置による利点

第三者委員の設置により利点を感じるか聞いたところ、「利点がある」76.5%、「どちらともいえない」18.7%、「利点は特に感じない」4.8%であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
利点がある	127 69.4%	266 76.2%	352 79.6%	2 66.7%	747 76.5%	1,004 88.8%
利点は特に感じない	14 7.7%	16 4.6%	17 3.8%	0 0.0%	47 4.8%	52 4.6%
どちらともいえない	42 23.0%	67 19.2%	73 16.5%	1 33.3%	183 18.7%	74 6.5%
合計	183	349	442	3	977	1,130

⑩ 第三者委員を設置した具体的な利点(複数回答)

第三者委員を設置した具体的な利点を聞いたところ、最も多かったのは「中立的な立場から助言が得られる」が 85.4%、ついで「客観的な意見を取り入れることができる」が 82.3%、「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 64.5%、「解決にむけて一緒に考えてもらえる」が 61.8%、「職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる」が 60.6%、「事業所の提供するサービスや環境が改善される」50.1%と続いた。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
事業所の提供するサービスや環境が改善される	65	125	182	2	374	362
	51.2%	47.0%	51.7%	100.0%	50.1%	36.2%
客観的な意見を取り入れることができる	102	216	295	2	615	716
	80.3%	81.2%	83.8%	100.0%	82.3%	71.6%
中立的な立場から助言が得られる	113	227	296	2	638	776
	89.0%	85.3%	84.1%	100.0%	85.4%	77.6%
解決にむけて一緒に考えてもらえる	70	169	221	2	462	526
	55.1%	63.5%	62.8%	100.0%	61.8%	52.6%
利用者、事業所の間に入ってもらうことで、負担感を和らげることができる	49	89	134	2	274	234
	38.6%	33.5%	38.1%	100.0%	36.7%	23.4%
第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解を得られやすい	49	113	163	0	325	323
	38.6%	42.5%	46.3%	0.0%	43.5%	32.3%
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	52	109	168	0	329	354
	40.9%	41.0%	47.7%	0.0%	44.0%	35.4%
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	40	97	146	0	283	265
	31.5%	36.5%	41.5%	0.0%	37.9%	26.5%
職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる	55	162	234	2	453	490
	43.3%	60.9%	66.5%	100.0%	60.6%	49.0%
苦情解決後のアフターフォローをしてくれる	25	39	67	0	131	126
	19.7%	14.7%	19.0%	0.0%	17.5%	12.6%
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	83	164	234	1	482	552
	65.4%	61.7%	66.5%	50.0%	64.5%	55.2%
全体	127	266	352	2	747	1,000
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%