

### 3 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発

#### (1) 利用者への苦情解決の仕組みの周知方法

##### ① 利用者や家族への周知方法(複数回答)

苦情解決体制の仕組みの周知方法を聞いたところ、「周知していない」は 0.6%に留まり、ほとんどの事業者が周知を行っている。その方法については、「契約書、重要事項説明書に記載」が 89.3%、「ポスター等を事業所内に掲示」43.4%、「利用開始時に口頭で説明」39.3%、「利用案内、パンフレットに記載」15.6%、「家族会・懇談会で説明」7.8%、「広報誌・機関紙に掲載」2.9%の順であった。

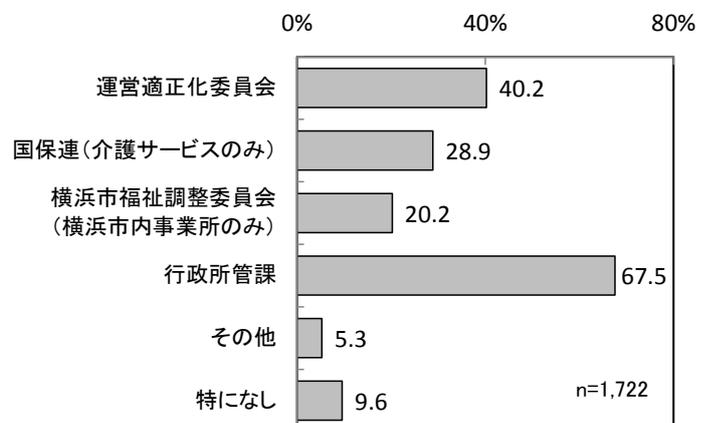
	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※	2011※
ポスター等を事業所内に掲示	170 38.8%	260 52.1%	316 40.5%	2 50.0%	748 43.4%	949 55.7%	920 66.0%
利用案内、パンフレットに記載	47 10.7%	138 27.7%	81 10.4%	2 50.0%	268 15.6%	324 19.0%	196 14.1%
広報誌・機関紙に掲載	5 1.1%	7 1.4%	37 4.7%	1 25.0%	50 2.9%	57 3.3%	29 2.1%
利用開始時に口頭で説明	159 36.3%	209 41.9%	306 39.2%	2 50.0%	676 39.3%	698 40.9%	478 34.3%
契約書、重要事項説明書に記載	399 91.1%	415 83.2%	722 92.4%	1 25.0%	1537 89.3%	1,438 84.3%	1,055 75.7%
家族会・懇談会で説明	32 7.3%	35 7.0%	68 8.7%	0 0.0%	135 7.8%	248 14.5%	124 8.9%
その他	17 3.9%	7 1.4%	20 2.6%	0 0.0%	44 2.6%		36 2.6%
周知していない	4 0.9%	4 0.8%	1 0.1%	1 25.0%	10 0.6%	14 0.8%	
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,705 100.0%	1,393 100.0%

※2016 年度「その他」、2011 年度「周知していない」のデータなし。

「その他」では、法人のホームページに掲載などの回答があった。

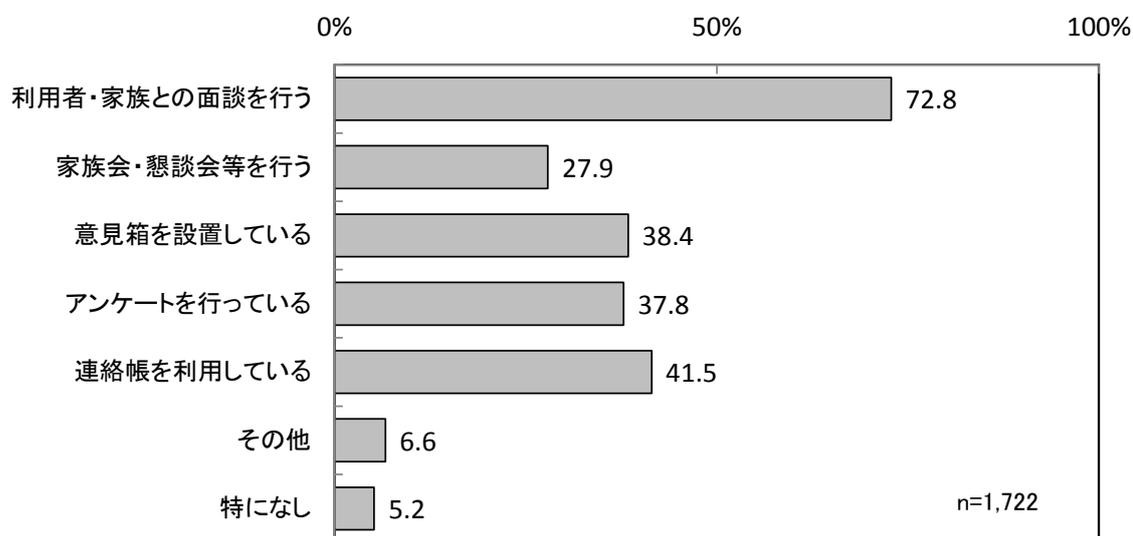
##### ② 事業所・法人以外の外部の苦情相談先(複数回答)

事業所・法人以外の外部の苦情相談先については、「行政所管課」が 67.5%と半数以上となり、「運営適正化委員会」40.2%、「国保連(介護サービスのみ)」28.9%であった。「その他」では、県保育会保育園利用者相談室、湘南西地区苦情解決委員会、オンブズマンなどがあがった。



③ 苦情・意見を取り入れるための工夫（複数回答）

苦情・意見を取り入れるための工夫を聞いたところ、「利用者・家族との面談を行う」が 72.8%と最も多く、ついで「連絡帳を利用している」が 41.5%、「意見箱を設置している」が 38.4%、「アンケートを行っている」が 37.8%、「家族会・懇談会等を行う」が 27.9%の順だった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※	2011※
利用者・家族との面談を行う	231 52.7%	417 83.6%	603 77.2%	3 75.0%	1254 72.8%	1,043 61.4%	842 59.5%
家族会・懇談会等を行う	100 22.8%	187 37.5%	192 24.6%	1 25.0%	480 27.9%	643 37.9%	408 28.9%
意見箱を設置している	188 42.9%	258 51.7%	213 27.3%	2 50.0%	661 38.4%	750 44.2%	575 40.7%
アンケートを行っている	174 39.7%	293 58.7%	182 23.3%	2 50.0%	651 37.8%	539 31.7%	403 28.5%
連絡帳を利用している	139 31.7%	310 62.1%	265 33.9%	0 0.0%	714 41.5%	696 41.0%	547 38.7%
その他	25 5.7%	31 6.2%	58 7.4%	0 0.0%	114 6.6%		115 8.1%
特になし	25 5.7%	12 2.4%	52 6.7%	0 0.0%	89 5.2%	128 7.5%	
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,712 100.0%	1,698 100.0%

※2016 年度「その他」、2011 年度「特になし」のデータなし

(2) 事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ

① 苦情解決のための要綱等の作成

「要綱や規程で明文化している」が 71.7%、「要綱等は作成していない」が 17.5%であった。「今後、要綱等を作成予定」が 10.9%であり、ほとん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	合計	2016
要綱や規程で明文化している	319 72.8%	372 74.5%	541 69.3%	2 50.0%	1,234 71.7%	1,256 78.5%
今後、要綱等を作成予定	39 8.9%	45 9.0%	103 13.2%	0 0.0%	187 10.9%	85 5.3%
要綱等は作成していない	80 18.3%	82 16.4%	137 17.5%	2 50.0%	301 17.5%	258 16.1%
合計	438	499	781	4	1,722	1,599

② 苦情を解決する役割をもった委員会等の設置

事業所内に苦情を解決する役割をもった何らかの組織が設置されているかを聞いたところ、「設置していない」63.2%、「設置している」36.8%だった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016	2011	2005
設置している	170 38.8%	186 37.3%	276 35.3%	2 50.0%	634 36.8%	696 44.2%	447 35.0%	352 55.5%
設置していない	268 61.2%	313 62.7%	505 64.7%	2 50.0%	1,088 63.2%	879 55.8%	831 65.0%	282 44.5%
合計	438	499	781	4	1,722	1,575	1,278	634

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
2010年度以前	110	63	136	1	310
	64.7%	33.9%	49.3%	50.0%	48.9%
2011年度	5	5	8	0	18
	2.9%	2.7%	2.9%	0.0%	2.8%
2012年度	9	11	15	1	36
	5.3%	5.9%	5.4%	50.0%	5.7%
2013年度	5	8	17	0	30
	2.9%	4.3%	6.2%	0.0%	4.7%
2014年度	3	5	9	0	17
	1.8%	2.7%	3.3%	0.0%	2.7%
2015年度	6	11	20	0	37
	3.5%	5.9%	7.2%	0.0%	5.8%
2016年度	2	11	13	0	26
	1.2%	5.9%	4.7%	0.0%	4.1%
2017年度	6	13	7	0	26
	3.5%	7.0%	2.5%	0.0%	4.1%
2018年度	7	19	11	0	37
	4.1%	10.2%	4.0%	0.0%	5.8%
2019年度	7	8	7	0	22
	4.1%	4.3%	2.5%	0.0%	3.5%
2020年度	4	13	14	0	31
	2.4%	7.0%	5.1%	0.0%	4.9%
2021年度	6	19	19	0	44
	3.5%	10.2%	6.9%	0.0%	6.9%
合計	170	186	276	2	634

④ 委員会等の開催頻度

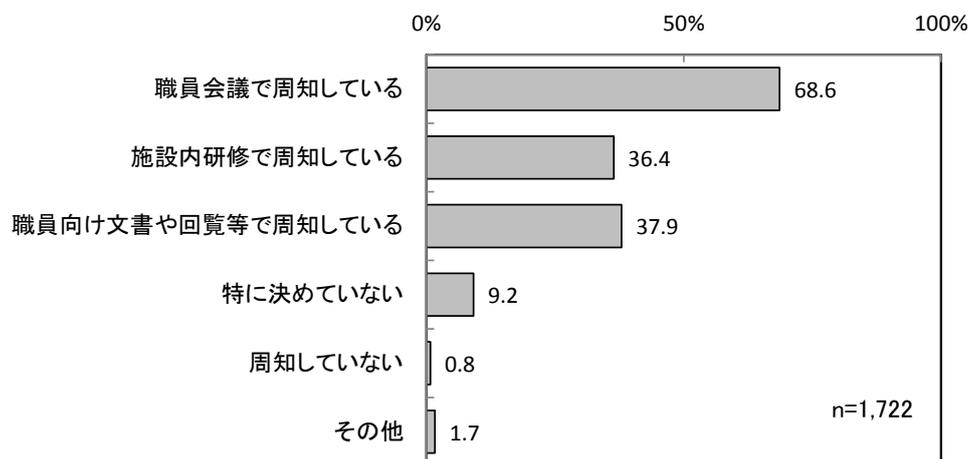
	高齢	児童	障害	その他	合計
定期的に開催	76	50	131	1	258
	44.7%	26.9%	47.5%	50.0%	40.7%
必要に応じて開催	93	130	140	1	364
	54.7%	69.9%	50.7%	50.0%	57.4%
その他	1	6	5	0	12
	0.6%	3.2%	1.8%	0.0%	1.9%
合計	170	186	276	2	634

⑤ 苦情解決体制について、職員への周知方法（複数回答）

苦情解決体制の職員への周知方法を聞いたところ、「職員会議で周知している」が 68.6%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 37.9%、「施設内研修で周知している」が 36.4%、「特に決めていない」9.2%、「周知していない」は 0.8%であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※	2011※
職員会議で周知している	284 64.8%	385 77.2%	509 65.2%	4 100.0%	1182 68.6%	1,126 67.3%	976 69.0%
施設内研修で周知している	179 40.9%	163 32.7%	283 36.2%	2 50.0%	627 36.4%	475 28.4%	463 32.7%
職員向け文書や回覧等で周知している	187 42.7%	187 37.5%	278 35.6%	1 25.0%	653 37.9%	517 30.9%	360 25.5%
特に決めていない	44 10.0%	42 8.4%	72 9.2%	0 0.0%	158 9.2%	94 5.6%	
周知していない	1 0.2%	5 1.0%	7 0.9%	0 0.0%	13 0.8%		
その他	7 1.6%	8 1.6%	14 1.8%	0 0.0%	29 1.7%	201 12.0%	117 8.3%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,673 100.0%	1,414 100.0%

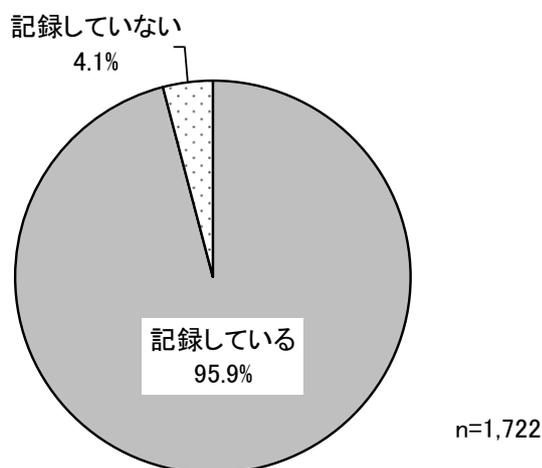
※2016 年度「周知していない」、2011 年度「特に決めていない」、「周知していない」のデータなし



### (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

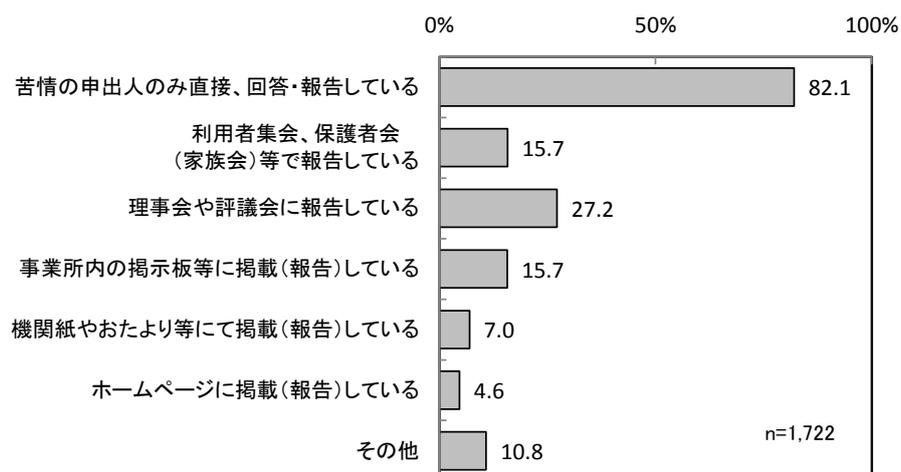
#### ① 苦情の内容、経過などの記録

苦情の内容、経過などの記録については、「記録している」95.9%、「記録していない」4.1%であり、ほとんどの事業者では記録を行っていた。



#### ② 苦情の内容や解決結果の掲載・報告（複数回答）

苦情の内容や解決結果の掲載・報告方法では、「苦情の申出人のみ直接、回答・報告している」が82.1%と最も多かった。ついで「理事会や評議会に報告している」が27.2%、「利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している」、「事業所内の掲示板等に掲載（報告）している」が共に15.7%、「その他」が10.8%、「機関紙やおたより等にて掲載（報告）している」が7.0%だった。



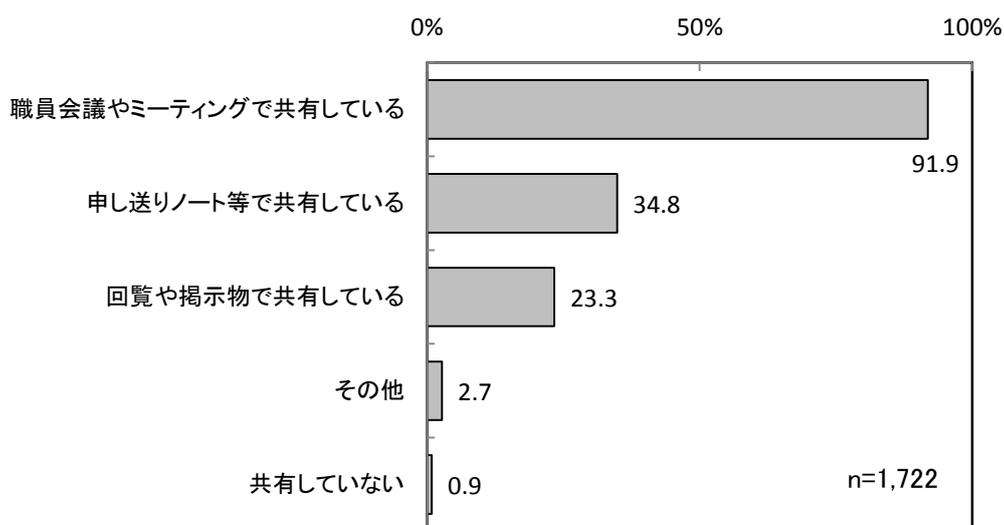
「その他」では、運営推進会議や第三者委員を交えた会議での報告、事業報告への掲載等の意見が多く寄せられたほか、管轄の行政担当課や関係機関への報告であった。

	高齢	児童	障害	その他	合計	2016※
苦情の申出人のみ直接、 回答・報告している	376 85.8%	399 80.0%	634 81.2%	4 100.0%	1413 82.1%	1,368 83.1%
利用者集会、保護者会 (家族会)等で報告している	73 16.7%	91 18.2%	105 13.4%	2 50.0%	271 15.7%	312 19.0%
理事会や評議会に報告している	79 18.0%	131 26.3%	256 32.8%	2 50.0%	468 27.2%	
事業所内の掲示板等に 掲載(報告)している	79 18.0%	95 19.0%	95 12.2%	1 25.0%	270 15.7%	219 13.3%
機関紙やおたより等にて 掲載(報告)している	15 3.4%	76 15.2%	28 3.6%	1 25.0%	120 7.0%	134 8.1%
ホームページに掲載(報告) している	7 1.6%	49 9.8%	23 2.9%	1 25.0%	80 4.6%	43 2.6%
その他	46 10.5%	44 8.8%	96 12.3%	0 0.0%	186 10.8%	211 12.8%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,646 100.0%

※2016 年度「理事会や評議会に報告している」のデータなし

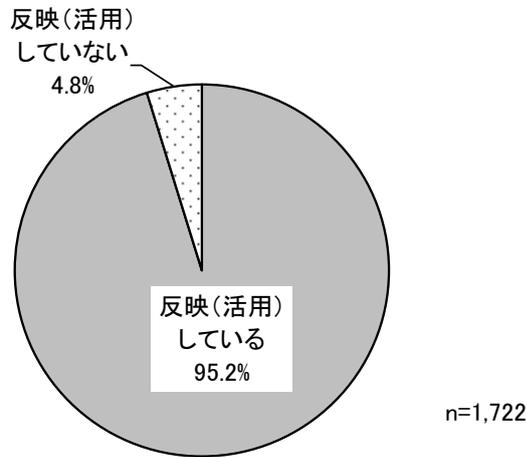
### ③ 事業者内での、苦情内容や解決経過等の共有(複数回答)

事業者内で、苦情内容や解決経過等の共有方法を聞いたところ、「職員会議やミーティングで共有している」が 91.9%、「申し送りノート等で共有している」が 34.8%、「回覧や掲示物で共有している」が 23.3%であり、ほとんどの事業者が苦情内容を職場内で共有していた。



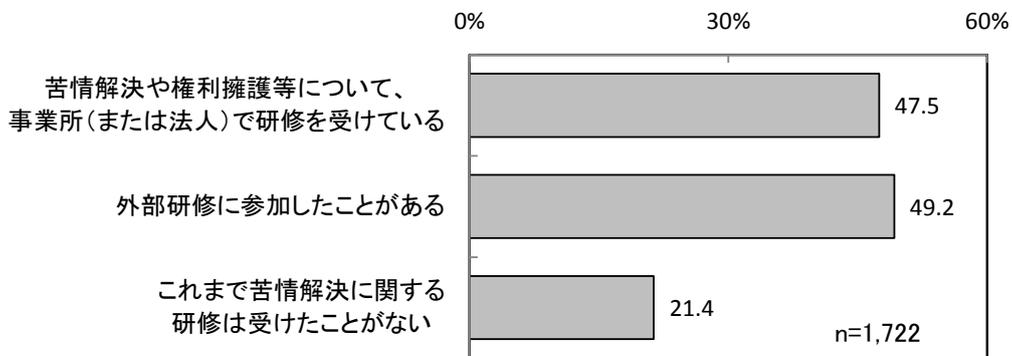
④ 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映・活用

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(活用)している」が 95.2%、「反映(活用)していない」が 4.8%という結果であった。



⑤ 苦情解決の研修への参加(複数回答)

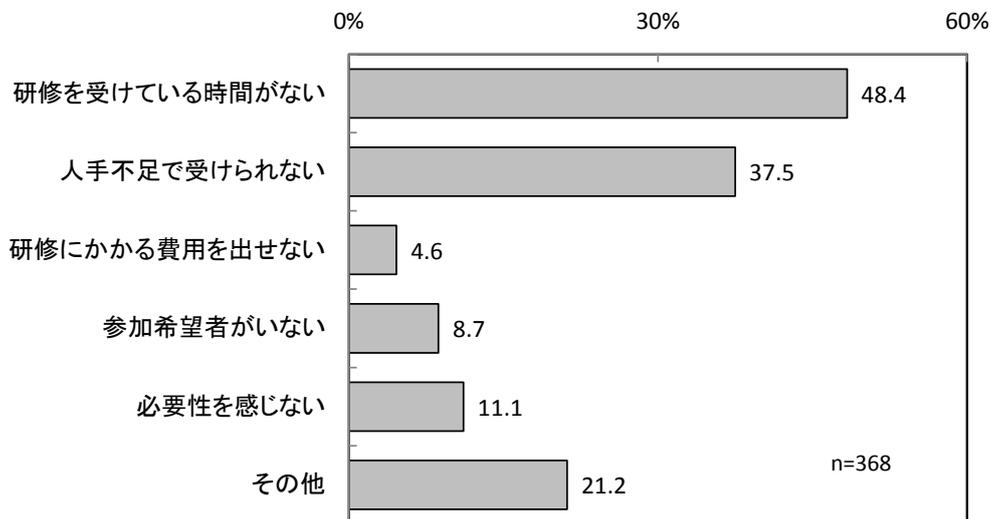
苦情解決の研修への参加について聞いたところ、「外部研修に参加したことがある」が 49.2%、「苦情解決や権利擁護等について、事業所(または法人)で研修を受けている」が 47.5%であった。一方、「これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない」が 21.4%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
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	245 55.9%	177 35.5%	394 50.4%	2 50.0%	818 47.5%	756 45.4%
外部研修に参加したことがある	178 40.6%	277 55.5%	389 49.8%	4 100.0%	848 49.2%	911 54.7%
これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない	90 20.5%	110 22.0%	168 21.5%	0 0.0%	368 21.4%	340 20.4%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,666 100.0%

⑥ 研修を受けたことがない理由（複数回答）

これまでに苦情解決の研修を受けたことがない理由を聞いたところ、「研修を受けている時間がない」が 48.4%、「人手不足で受けられない」が 37.5%、「研修にかかる費用を出せない」が 4.6%であった。一方、「必要性を感じない」が 11.1%、「参加希望者がいない」が 8.7%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計
研修を受けている時間がない	37 41.1%	47 42.7%	94 56.0%	0 0.0%	178 48.4%
人手不足で受けられない	40 44.4%	31 28.2%	67 39.9%	0 0.0%	138 37.5%
研修にかかる費用を出せない	5 5.6%	4 3.6%	8 4.8%	0 0.0%	17 4.6%
参加希望者がいない	11 12.2%	7 6.4%	14 8.3%	0 0.0%	32 8.7%
必要性を感じない	9 10.0%	17 15.5%	15 8.9%	0 0.0%	41 11.1%
その他	18 20.0%	34 30.9%	26 15.5%	0 0.0%	78 21.2%
全体	90 100.0%	110 100.0%	168 100.0%	0 100.0%	368 100.0%

「その他」では、苦情解決の研修があることを知らなかった、研修を受ける機会がなかった、などの回答があった。