

**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**

平成18年3月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

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、平成12年度から苦情解決事業が制度化されました。

このしくみの中では、福祉サービス事業の経営者は、苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、その体制を整備することとされており、具体的には、苦情解決責任者・苦情受付担当者、第三者委員を設置し、利用者等へ周知し、苦情への対応をすることが求められています。

これまで、かながわ福祉サービス運営適正化委員会においては、苦情解決責任者や受付担当者に向けた研修会の開催、事業者への訪問調査、関係法令規程集や事業者用ポスター作成など、苦情解決のしくみづくりに取り組んでいただくよう努めて参りました。また、本年度は改正介護保険法や障害者自立支援法などの新たな制度の動きを踏まえたシンポジウムを開催するなど、事業者の方々に対する普及啓発にも取り組みました。

その一環として、このたび、県下1,300ヵ所に対する「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」を実施し、その結果を本冊子にまとめました。

本冊子が事業者の皆様方にとって、苦情解決のより効果的な運用の一助となり、利用者本位の福祉サービスの提供が実現できるようお役に立てれば幸いです。

終わりに、ご多忙の中、調査にご協力くださいました各事業者のみなさまに感謝申し上げます。

平成18年3月

かながわ福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 川島志保

# 目次

I 調査概要 .....	1
II 調査結果	
1 本調査の回収率 .....	3
2 利用者の苦情を解決する事業者内の仕組みについて	
(1) 苦情受付担当者の設置状況について .....	3
① 苦情受付担当者を設置しているか？	
② 苦情受付担当者を設置した時期はいつか？	
③ 苦情受付担当者は、どの役職者が担っているか？	
④ 苦情受付担当者の設置はどのような形態か？	
(2) 苦情解決責任者の設置状況について .....	7
① 苦情解決責任者を設置しているか？	
② 苦情解決責任者を設置した時期はいつか？	
③ 苦情解決責任者は、どの役職者が担っているか？	
④ 苦情解決責任者の設置はどのような形態か？	
(3) 第三者委員の設置状況について .....	10
① 第三者委員を設置しているか？	
② 第三者委員を設置していないのはなぜか？	
③ 第三者委員を設置した時期はいつか？	
④ 第三者委員はどのような職種の人が担っているのか？	
⑤ 第三者委員の設置はどのような形態なのか？	
⑥ 第三者委員をどのような方法で探しているか？	
⑦ 第三者委員に対する報酬はどのようにしているのか？	
⑧ 第三者委員に対する報告の頻度は？	
⑨ 第三者委員の連絡先や面接の日程を、利用者に対してどのように知らせているか？	
⑩ 第三者委員に相談しやすいよう、利用者に対してどのような配慮を行っているか？	

3	事業者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)	苦情解決の仕組みについての利用者への周知方法について	20
	① 苦情解決の仕組みについて利用者にどのような方法で周知しているか？	
	② 利用者の意見などを取り入れるためにどのような工夫をしているか？	
(2)	事業者内での苦情解決の仕組みの位置づけについて	22
	① 要綱などを作成し明文化しているか？	
	② 苦情解決のための委員会などを組織しているか？	
	③ 苦情解決の体制について、どのように職員に周知を図っているか？	
	④ 苦情解決の記録等の事業者内での活用について	
4	苦情を受け付けた件数等（平成 16 年度）	26
	① 苦情相談があったか？	
	② 申出者別にみた苦情件数	
	③ 内容別にみた苦情件数	
	④ 受付者別にみた苦情件数	
	⑤ 解決方法別にみた苦情件数	
5	事業者内の苦情解決の仕組みにおける課題について	32
6	本調査のまとめ	37
7	調査票	40
III	参考資料	45
	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について	

# I 調査概要

## (1) 調査の目的

- ① 県内における福祉サービス事業者の苦情解決の体制についてその状況を把握し、結果の分析・報告をすることにより、事業者による苦情解決事業の充実に資する。
- ② 苦情解決事業の推進支援や運営適正化委員会の苦情解決の取り組みの検討資料として活用する。

## (2) 実施主体

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

## (3) 調査の時点

平成 17 年 8 月 1 日

## (4) 実施時期

平成 17 年 8 月 16 日～9 月 30 日

## (5) 調査方法

各事業所へ郵送により調査票を配布し回収する、アンケート調査法

## (6) 回答率

51.6%      687 カ所 / 1,332 カ所

## (7) 調査内容

- ① 苦情解決責任者・苦情受付担当者について
- ② 第三者委員について
- ③ 苦情解決のための工夫等について
- ④ 苦情受付件数等について
- ⑤ これまでの苦情受付事例について

## (8) 調査対象

社会福祉法第 2 条に規定される事業所で、県内にある事業所とする（次ページ参照）。

※但し一部の種別を除く。

## アンケート配布事業所種別

	種 別	配布数	回収数	回収率
高 齢 者 施 設	養護老人ホーム	18		
	特別養護老人ホーム	226		
	軽費老人ホームA/B	14		
	軽費老人ホーム（ケアハウス）	28		
	老人デイサービスセンター	484		
	小 計	770	390	50.6%
身 体 障 害 者 施 設	肢体不自由者更生施設	4		
	視覚障害者更生施設	1		
	内部障害者更生施設	1		
	身体障害者療護施設	13		
	身体障害者授産施設	2		
	重度身体障害者授産施設	1		
	身体障害者通所授産施設	14		
	身体障害者福祉ホーム	2		
	身体障害者福祉工場	1		
	障害者更生センター	7		
	身体障害者ケア付き住宅	7		
	身体障害者デイサービスセンター	18		
	身体障害者小規模授産施設	5		
	小 計	76	39	51.3%
知 的 障 害 者 施 設	知的障害者更生施設（入所・通所）	141		
	知的障害者授産施設（入所・通所）	79		
	知的障害者通勤寮	1		
	知的障害者福祉ホーム	4		
	知的障害者福祉工場	1		
	知的障害者デイサービスセンター	11		
	知的障害者生活支援センター	16		
	知的障害者小規模授産施設	16		
	小 計	269	158	58.7%
精 神 障 害 者 施 設	精神障害者授産施設	3		
	精神障害者生活訓練施設（援護寮）	7		
	精神障害者福祉ホーム	2		
	精神障害者地域生活援護事業（生活ホーム）	76		
	精神障害者小規模通所授産施設	12		
	精神障害者地域生活支援センター	11		
	小 計	111	45	40.5%
児 童 福 祉 施 設 等	乳児院	7		
	母子生活支援施設	11		
	児童養護施設	25		
	知的障害児施設	9		
	知的障害児通園施設	20		
	盲児施設	1		
	自閉症児施設	1		
	肢体不自由児施設	1		
	肢体不自由児療護施設	1		
	肢体不自由児通園施設	11		
	重度心身障害児施設	7		
	児童自立支援施設	3		
	情緒障害児短期治療施設	1		
	女性保護関係施設・機関等	8		
	小 計	106	55	51.9%
合 計		1332	687	51.6%

## II 調査結果

### 1 本調査の回収率

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
配 布 数	770	76	269	111	106	1332
回 収 数	390	39	158	45	55	687
回 収 率	50.6%	51.3%	58.7%	40.5%	51.9%	51.6%

回収率については、全体で51.6%となり、高齢・身体・知的・児童等の関連事業者でそれぞれ50%を超えたものの、精神障害者関連事業者において50%を下回る結果となった。

### 2 利用者の苦情を解決する事業者内の仕組みについて

#### (1) 苦情受付担当者の設置状況について

##### ① 苦情受付担当者を設置しているか？

(単位：カ所)

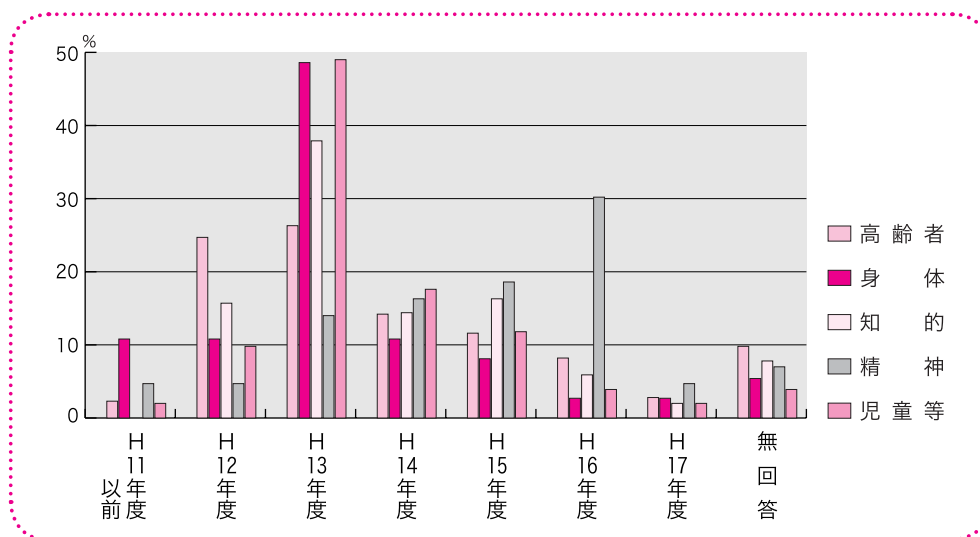
区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
設 置 し て い る	388	37	153	43	54	675
	99.5%	94.9%	96.8%	95.6%	98.2%	98.3%
設 置 し て い な い	2	2	4	1	1	10
	0.5%	5.1%	2.5%	2.2%	1.8%	1.5%
無 回 答			1	1		2
			0.6%	2.2%		0.3%
合 計	390	39	158	45	55	687

回答した事業者の98.3%が苦情受付担当者を設置しており、苦情受付体制が確立されてきていることがうかがえる。設置していないとする事業者は回答した事業者のうちの10カ所にとどまった。

② 苦情受付担当者を設置した時期はいつか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
平成11年度以前	9 2.3%	4 10.8%		2 4.7%	1 1.9%	16 2.4%
平成12年度	96 24.7%	4 10.8%	24 15.7%	2 4.7%	6 11.1%	132 19.6%
平成13年度	102 26.3%	18 48.6%	58 37.9%	6 14.0%	26 48.1%	210 31.1%
平成14年度	55 14.2%	4 10.8%	22 14.4%	7 16.3%	9 16.7%	97 14.4%
平成15年度	45 11.6%	3 8.1%	25 16.3%	8 18.6%	7 13.0%	88 13.0%
平成16年度	32 8.2%	1 2.7%	9 5.9%	13 30.2%	2 3.7%	57 8.4%
平成17年度	11 2.8%	1 2.7%	3 2.0%	2 4.7%	1 1.9%	18 2.7%
無 回 答	38 9.8%	2 5.4%	12 7.8%	3 7.0%	2 3.7%	57 8.4%
合 計	388	37	153	43	54	675



苦情解決事業が制度化された平成12年から14年の間に、6割を超える事業者で苦情受付担当者が設置されていることがわかる。

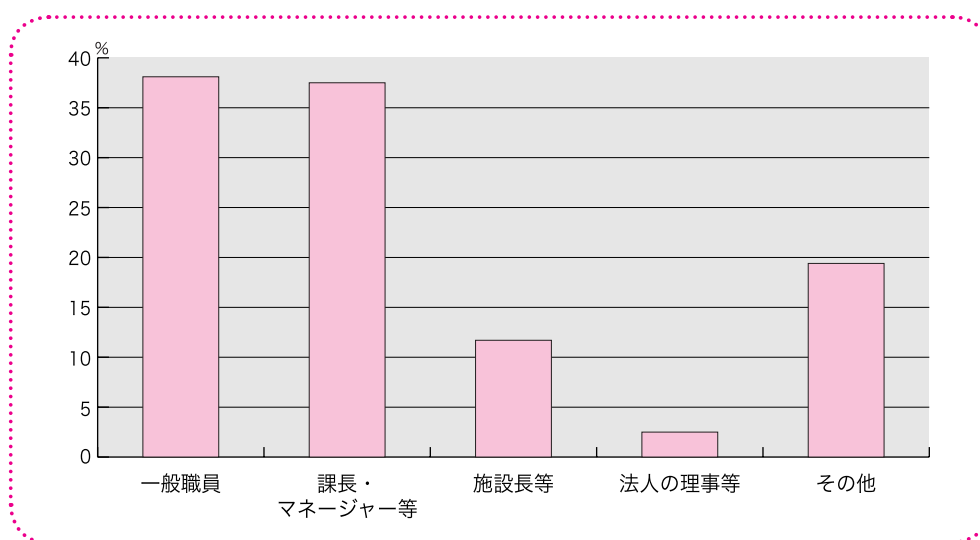
高齢者関連事業者および身体障害者関連事業者、知的障害者関連事業者、児童等関連事業者では、半数以上の事業者が平成13年までに苦情受付担当者を設置していた。一方、精神障害者関連の事業者では、設置の時期が若干遅い傾向がみられた。



③ 苦情受付担当者は、どの役職者が担っているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
一 般 職 員	158 40.7%	13 35.1%	44 28.8%	20 46.5%	22 40.7%	257 38.1%
課長・マネージャー等	128 33.0%	20 54.1%	87 56.9%	1 2.3%	17 31.5%	253 37.5%
施 設 長 等	49 12.6%		12 7.8%	12 27.9%	6 11.1%	79 11.7%
法 人 の 理 事 等	7 1.8%	1 2.7%	3 2.0%	6 14.0%		17 2.5%
そ の 他	90 23.2%	4 10.8%	21 13.7%	6 14.0%	10 18.5%	131 19.4%
全 体 数	388 100%	37 100%	153 100%	43 100%	54 100%	675 100%

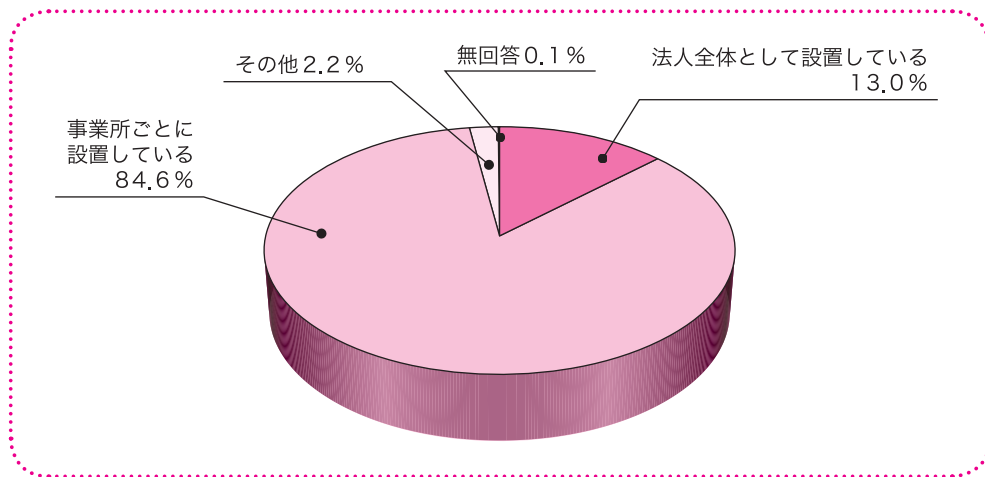


苦情受付担当者が一般職員であるとする事業者と、課長・マネージャー等であるとする事業者がほぼ同数であった。種別ごとの結果では、高齢者・児童等および精神障害者関連事業者では一般職員が担当者となっている事業者の割合が高かったが、一方で身体障害者および知的障害者関連事業者では、課長・マネージャー等が担当者であるという事業者が半数以上であった（以上、複数回答）。

④ 苦情受付担当者の設置はどのような形態か？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
法人全体として 設置している	55 14.2%	7 18.9%	13 8.5%	5 11.6%	8 14.8%	88 13.0%
事業所ごとに 設置している	330 85.1%	26 70.3%	133 86.9%	37 86.0%	45 83.3%	571 84.6%
そ の 他	3 0.8%	3 8.1%	7 4.6%	1 2.3%	1 1.9%	15 2.2%
無 回 答		1 2.7%				1 0.1%
合 計	388	37	153	43	54	675



回答のあった事業者の 84.6% が、苦情受付担当者を事業所ごとに設置している。

## (2) 苦情解決責任者の設置状況について

### ① 苦情解決責任者を設置しているか？

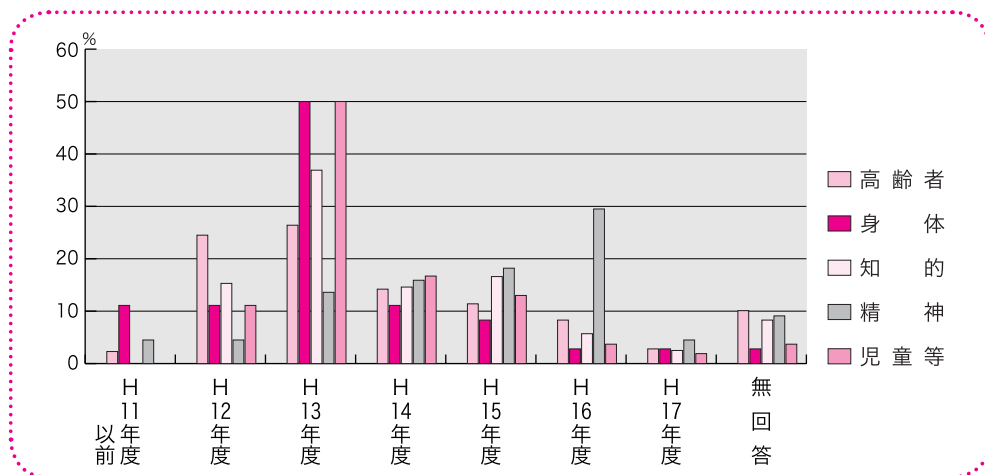
(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
設 置 して いる	387 99.2%	36 92.3%	157 99.4%	44 97.8%	54 98.2%	678 98.7%
設 置 して いない	3 0.8%	3 7.7%	1 0.6%	1 2.2%	1 1.8%	9 1.3%
合 計	390	39	158	45	55	687

### ② 苦情解決責任者を設置した時期はいつか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
平 成 11 年 度 以 前	9 2.3%	4 11.1%		2 4.5%		15 2.2%
平 成 12 年 度	95 24.5%	4 11.1%	24 15.3%	2 4.5%	6 11.1%	131 19.3%
平 成 13 年 度	102 26.4%	18 50.0%	58 36.9%	6 13.6%	27 50.0%	211 31.1%
平 成 14 年 度	55 14.2%	4 11.1%	23 14.6%	7 15.9%	9 16.7%	98 14.5%
平 成 15 年 度	44 11.4%	3 8.3%	26 16.6%	8 18.2%	7 13.0%	88 13.0%
平 成 16 年 度	32 8.3%	1 2.8%	9 5.7%	13 29.5%	2 3.7%	57 8.4%
平 成 17 年 度	11 2.8%	1 2.8%	4 2.5%	2 4.5%	1 1.9%	19 2.8%
無 回 答	39 10.1%	1 2.8%	13 8.3%	4 9.1%	2 3.7%	59 8.7%
合 計	387	36	157	44	54	678

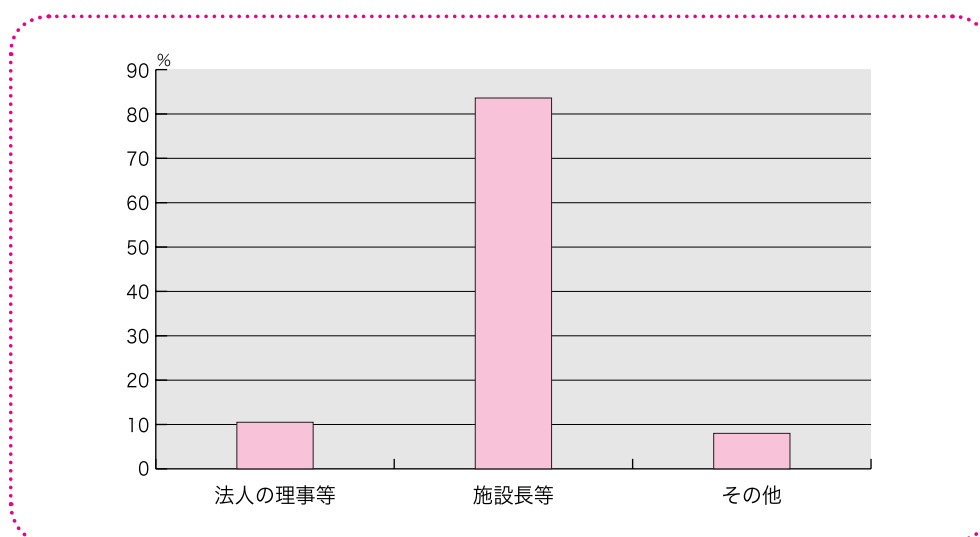


回答した事業者の98.7%が苦情解決責任者を設置しており、また、設置の時期については、苦情解決事業が制度化された平成12年度と翌13年度に設置したとする事業者が併せて約半数をしめている。

③ 苦情解決責任者は、どの役職者が担っているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
法 人 の 理 事 等	35 9.0%	4 11.1%	15 9.6%	14 31.8%	3 5.6%	71 10.5%
施 設 長 等	331 85.5%	31 86.1%	133 84.7%	21 47.7%	51 94.4%	567 83.6%
そ の 他	31 8.0%	2 5.6%	10 6.4%	11 25.0%		54 8.0%
全 体 数	387 100%	36 100%	157 100%	44 100%	54 100%	678 100%

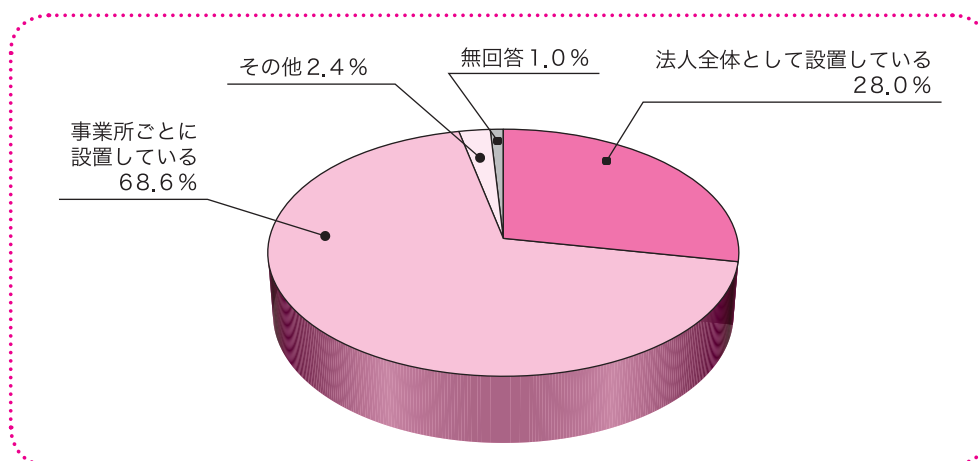


「苦情解決責任者を設置している」と回答した事業者の 83.6% で、施設長等が苦情解決責任者となっている。施設長・法人の理事等以外のその他の役職としては、総施設長や管理者という回答がみられた (以上、複数回答)。

④ 苦情解決責任者の設置はどのような形態か？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
法人全体として設置している	110 28.4%	7 19.4%	42 26.8%	16 36.4%	15 27.8%	190 28.0%
事業所ごとに設置している	270 69.8%	24 66.7%	108 68.8%	25 56.8%	38 70.4%	465 68.6%
そ の 他	2 0.5%	5 13.9%	6 3.8%	3 6.8%		16 2.4%
無 回 答	5 1.3%		1 0.6%		1 1.9%	7 1.0%
合 計	387	36	157	44	54	678



「苦情解決責任者を設置している」と回答のあった事業者の68.6%で、事業所ごとに苦情解決責任者を設置している。また、28.0%の事業者では法人全体として苦情解決責任者を置いている。

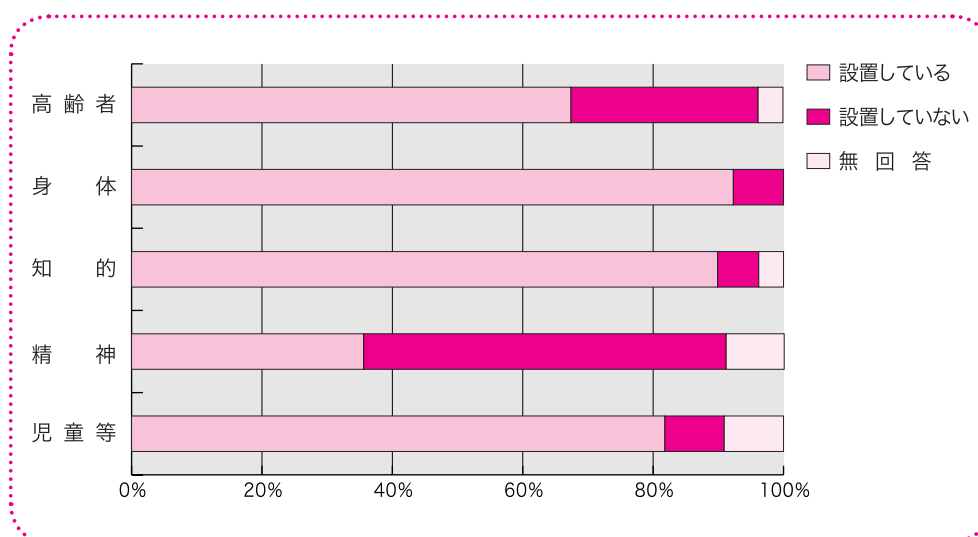
種別ごとにみると、精神障害者関連事業者においては、法人全体として苦情解決責任者を設置している事業者の割合が36.4%とやや高くなっている。

### (3) 第三者委員の設置状況について

#### ① 第三者委員を設置しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
設 置 して いる	263 67.4%	36 92.3%	142 89.9%	16 35.6%	45 81.8%	502 73.1%
設 置 して いない	112 28.7%	3 7.7%	10 6.3%	25 55.6%	5 9.1%	155 22.6%
無 回 答	15 3.8%		6 3.8%	4 8.9%	5 9.1%	30 4.4%
合 計	390	39	158	45	55	687

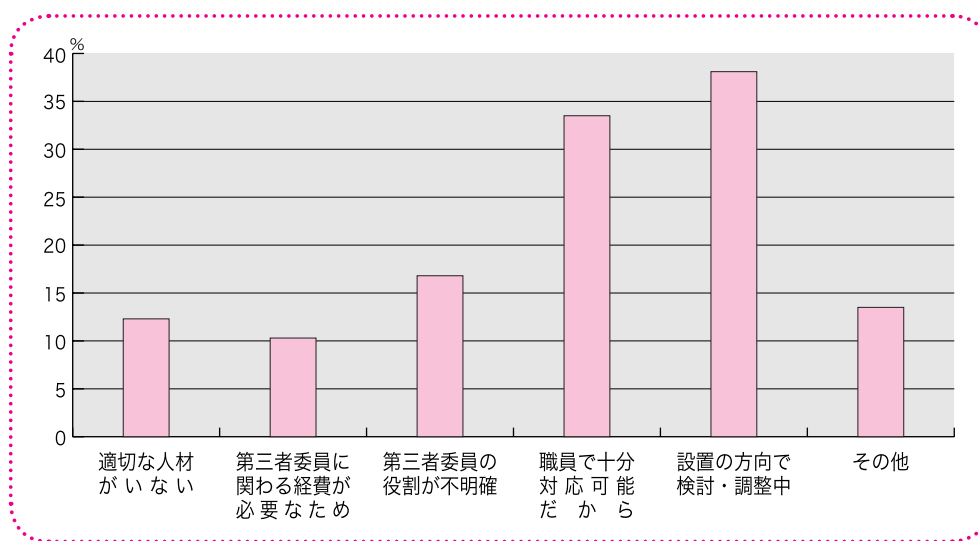


第三者委員を設置している事業者は、回答のあった事業者の73.1%であった。身体障害者関連事業者では92.3%、知的障害者関連事業者では89.9%と設置率が高い傾向がみられる。一方で精神障害者関連事業者では設置率35.6%となっている。

② 第三者委員を設置していないのはなぜか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
適切な人材がない	14 12.5%	1 33.3%		4 16.0%		19 12.3%
第三者委員に関わる経費が必要なため	15 13.4%	1 33.3%				16 10.3%
第三者委員の役割が不明確	20 17.9%		1 10.0%	3 12.0%	2 40.0%	26 16.8%
職員で十分対応可能だから	38 33.9%	1 33.3%	3 30.0%	7 28.0%	3 60.0%	52 33.5%
設置の方向で検討・調整中	45 40.2%	1 33.3%	3 30.0%	10 40.0%		59 38.1%
そ の 他	9 8.0%	1 33.3%	5 50.0%	4 16.0%	2 40.0%	21 13.5%
全 体 数	112 100%	3 100%	10 100%	25 100%	5 100%	155 100%

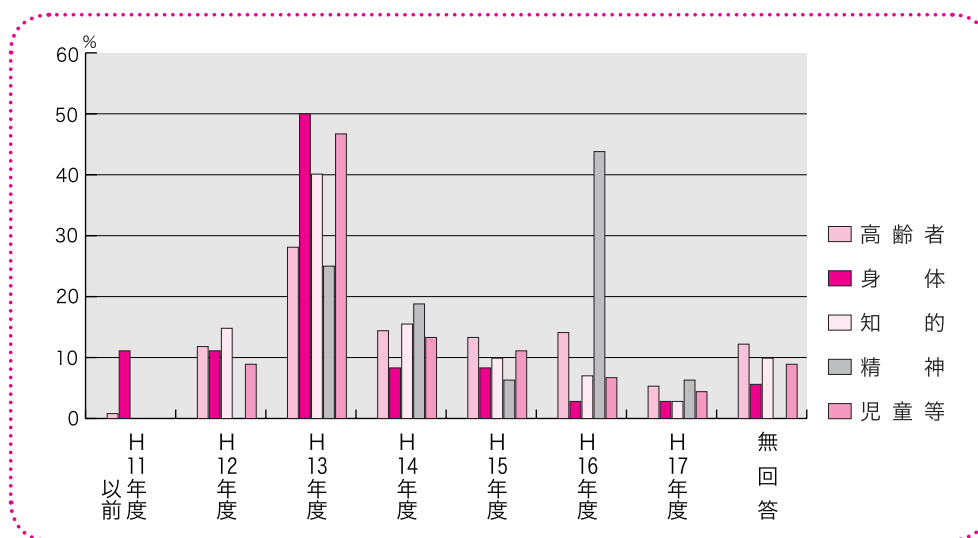


第三者委員を設置していない事業者のうち、38.1%が「設置の方向で検討・調整中」と回答している。一方で、未設置の主な理由として「職員で十分対応が可能だから」と回答した事業者が33.5%となった。また、人材や経費の問題、役割の不明確さを未設置理由にあげる事業者も高齢者関連事業者を中心にみられる（以上、複数回答）。

③ 第三者委員を設置した時期はいつか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
平成11年度以前	2 0.8%	4 11.1%				6 1.2%
平成12年度	31 11.8%	4 11.1%	21 14.8%		4 8.9%	60 12.0%
平成13年度	74 28.1%	18 50.0%	57 40.1%	4 25.0%	21 46.7%	174 34.7%
平成14年度	38 14.4%	3 8.3%	22 15.5%	3 18.8%	6 13.3%	72 14.3%
平成15年度	35 13.3%	3 8.3%	14 9.9%	1 6.3%	5 11.1%	58 11.6%
平成16年度	37 14.1%	1 2.8%	10 7.0%	7 43.8%	3 6.7%	58 11.6%
平成17年度	14 5.3%	1 2.8%	4 2.8%	1 6.3%	2 4.4%	22 4.4%
無 回 答	32 12.2%	2 5.6%	14 9.9%		4 8.9%	52 10.4%
合 計	263	36	142	16	45	502



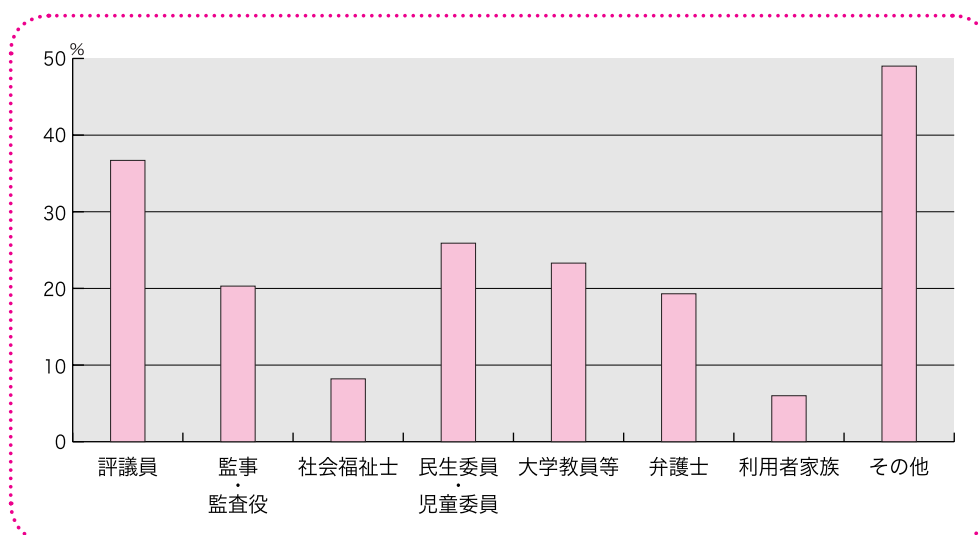
第三者委員の設置率は、事業が制度化された平成12年度に設置したとする事業者が12.0%、翌13年度に設置したとする事業者が34.7%である。種別でみると、身体障害者・知的障害者・児童関連事業者では平成13年度までに半数を超える事業者が第三者委員を設置している一方で、精神障害者関連事業者では平成16年度に設置したとする事業者が43.8%となっている。



④ 第三者委員はどのような職種の人が担っているのか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
評 議 員	125 47.5%	13 36.1%	39 27.5%		7 15.6%	184 36.7%
監 事・監 査 役	48 18.3%	12 33.3%	32 22.5%		10 22.2%	102 20.3%
社 会 福 祉 士	16 6.1%	6 16.7%	17 12.0%		2 4.4%	41 8.2%
民 生 委 員・児 童 委 員	80 30.4%	6 16.7%	23 16.2%	5 31.3%	16 35.6%	130 25.9%
大 学 教 員 等	46 17.5%	16 44.4%	30 21.1%	6 37.5%	19 42.2%	117 23.3%
弁 護 士	41 15.6%	10 27.8%	27 19.0%	2 12.5%	17 37.8%	97 19.3%
利 用 者 家 族	11 4.2%	5 13.9%	9 6.3%	3 18.8%	2 4.4%	30 6.0%
そ の 他	122 46.4%	14 38.9%	75 52.8%	11 68.8%	24 53.3%	246 49.0%
全 体 数	263 100%	36 100%	142 100%	16 100%	45 100%	502 100%



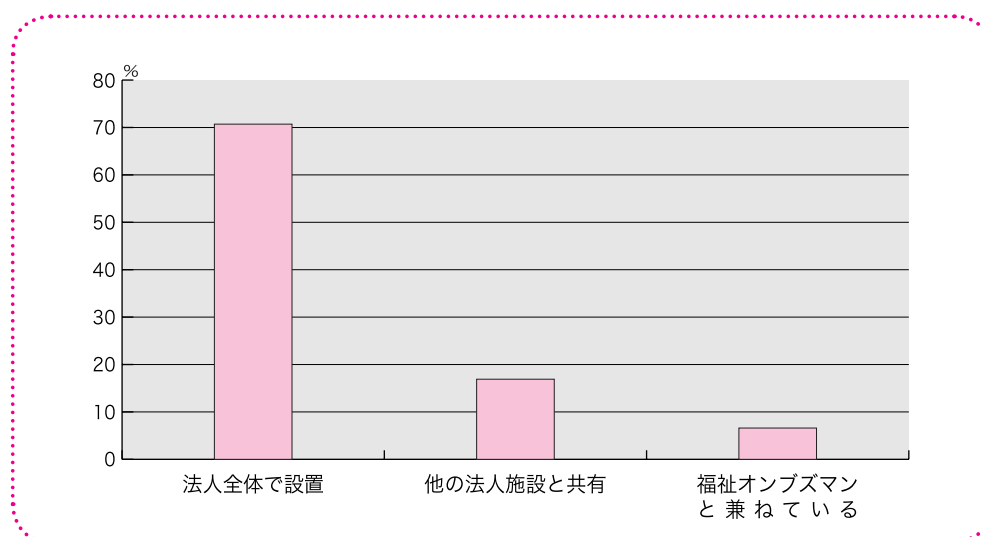
高齢者関連事業者では、47.5%の事業者で評議員が第三者委員となっていた。また、身体障害者関連事業者や児童関連事業者では大学教員の比率が4割以上となっていた。

その他の第三者委員の役職としては、他施設の施設長や役員、社協関係者、医療関係者等が多く見られたほか、ボランティアや地域住民、障害当事者といった回答も見られた（以上、複数回答）。

⑤ 第三者委員の設置はどのような形態なのか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
法人全体で設置	213 81.0%	22 61.1%	92 64.8%	7 43.8%	21 46.7%	355 70.7%
他の法人施設と共有	11 4.2%	9 25.0%	41 28.9%	4 25.0%	20 44.4%	85 16.9%
福祉オンブズマン と兼ねている	13 4.9%	2 5.6%	17 12.0%		1 2.2%	33 6.6%
全 体 数	263 100%	36 100%	142 100%	16 100%	45 100%	502 100%



法人全体で第三者委員を設置しているとする事業者が70.7%であり、特に高齢者関連事業者でその比率が高かった。他の法人や施設と共同で第三者委員を設置しているという回答は、児童関連事業者で45.5%と多く見られた。また、福祉オンブズマンが第三者委員を兼ねているという事業者は全体の6.6% (33カ所) あり、その約半数が知的障害者関連事業者であった (以上、複数回答)。

(第三者委員の人数)

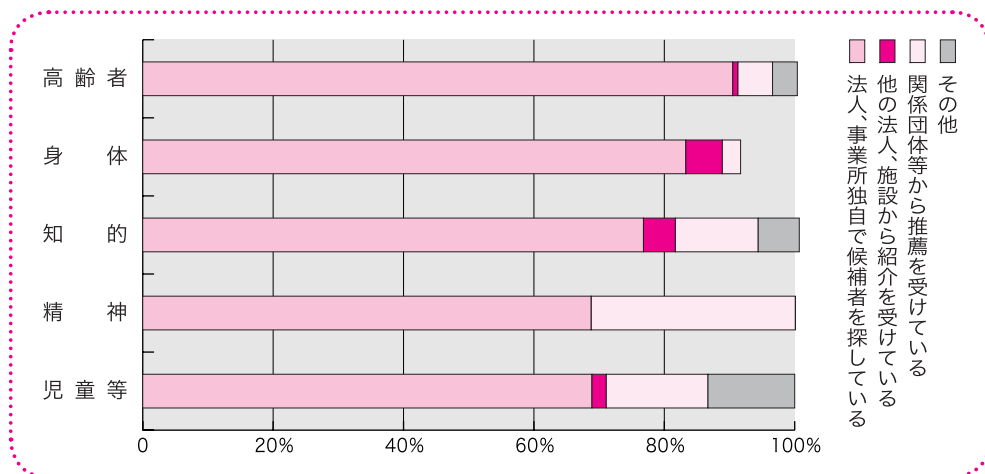
	(最小)	(最多)	平均
全 体	1人	12人	2.68人
高 齢 者	1人	12人	2.64人
身 体	1人	6人	2.94人
知 的	1人	7人	2.66人
精 神	1人	6人	2.67人
児 童	1人	7人	2.81人

第三者委員の人数については、全体で2.68名であり、事業者の種別による差は認められなかった。

⑥ 第三者委員をどのような方法で探しているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
法人、事業所独自で候補者を探している	238 90.5%	30 83.3%	109 76.8%	11 68.8%	31 68.9%	418 83.3%
他の法人、施設から紹介を受けている	2 0.8%	2 5.6%	7 4.9%		1 2.2%	12 2.4%
関係団体等から推薦を受けている	14 5.3%	1 2.8%	18 12.7%	5 31.3%	7 15.6%	44 8.8%
そ の 他	10 3.8%		9 6.3%		6 13.3%	24 4.8%
全 体 数	263 100%	36 100%	142 100%	16 100%	45 100%	502 100%

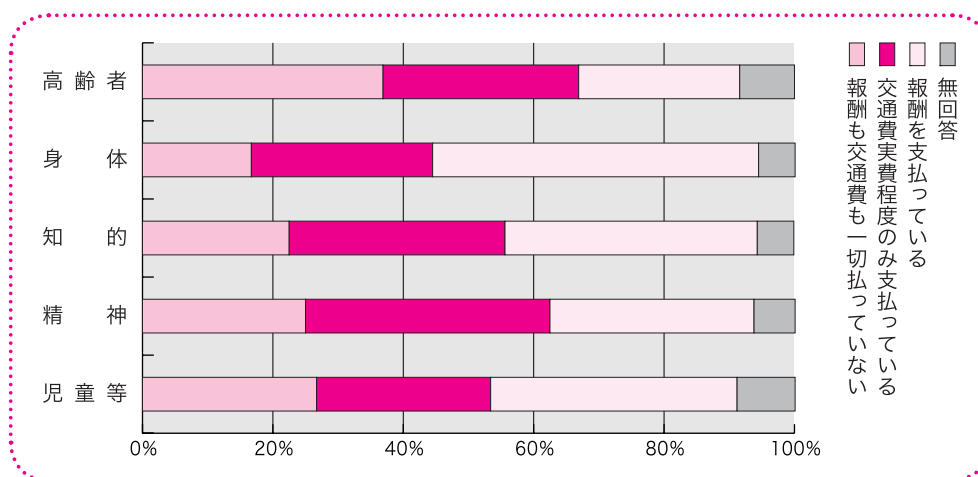


法人や事業所独自で候補者を探していると回答した事業者が全体の83.3%であり、特に、高齢者・身体障害者関連事業者で高い比率であった（以上、複数回答）。

⑦ 第三者委員に対する報酬はどのようにしているのか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
報 酬 も 交 通 費 も 一 切 払 っ て い な い	97 36.9%	6 16.7%	32 22.5%	4 25.0%	12 26.7%	151 30.1%
交 通 費 実 費 程 度 の み 支 払 っ て い る	79 30.0%	10 27.8%	47 33.1%	6 37.5%	12 26.7%	154 30.7%
報 酬 を 支 払 っ て い る	65 24.7%	18 50.0%	55 38.7%	5 31.3%	17 37.8%	160 31.9%
無 回 答	22 8.4%	2 5.6%	8 5.6%	1 6.3%	4 8.9%	37 7.4%
合 計	263	36	142	16	45	502



(報酬の有無)

第三者委員に対する報酬については、支払っているとする事業者、実費程度のみ支払っているとする事業者、支払っていないとする事業者がほぼ同率であった。報酬を支払っている事業者は、身体障害者関連事業者（50.0%）に多い傾向が見られた。

(報 酬 額)

報酬を支払っていると回答した事業者では、日額または1回あたりで報酬を支払っているとする事業者と、月単位、年単位で支払っているとする事業者にわかれた。

日額で支払っている 82 件

(内訳) 10,000 円未満 42 事業者  
10,000 円 34 事業者  
10,000 円以上 6 事業者

月額で支払っている 17 件

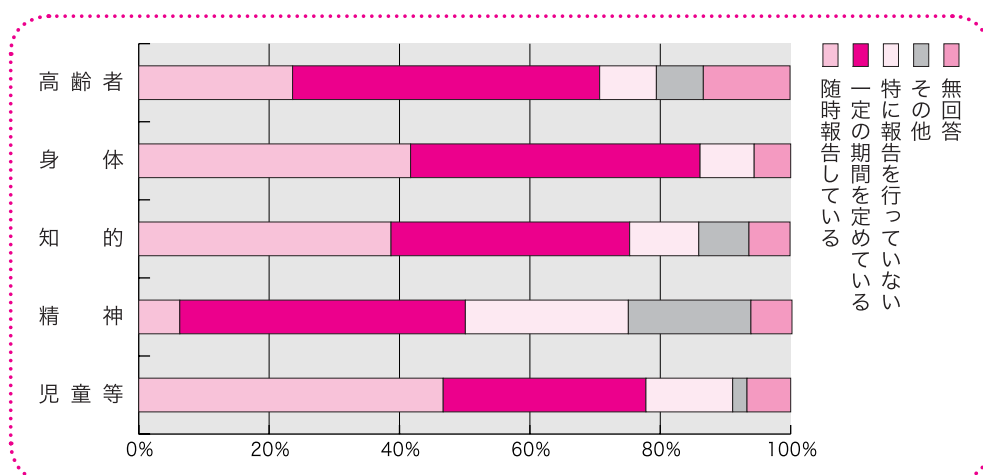
(内訳) 10,000 円未満 7 事業者  
10,000 円 3 事業者  
10,000 円以上 7 事業者

その他、年額で報酬を支払っているという事業者は26件あり、額は5,000円から10万円以上まで幅広かった。また、年間委託料を支払ったうえで日当を支払っているという事業者もみられた。その他、件数ごとの報酬、委員会出席ごとの報酬を支払っているという事業者もあった。

⑧ 第三者委員に対する報告の頻度は？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
随時報告している	62 23.6%	15 41.7%	55 38.7%	1 6.3%	21 46.7%	154 30.7%
一定の期間を定めている	124 47.1%	16 44.4%	52 36.6%	7 43.8%	14 31.1%	213 42.4%
特に報告を行っていない	23 8.7%	3 8.3%	15 10.6%	4 25.0%	6 13.3%	51 10.2%
その他	19 7.2%		11 7.7%	3 18.8%	1 2.2%	34 6.8%
無 回 答	35 13.3%	2 5.6%	9 6.3%	1 6.3%	3 6.7%	50 10.0%
合 計	263	36	142	16	45	502



回答のあった事業者のうち、42.4%が「一定の期間を定めて報告している」と回答しており、30.7%が「随時報告している」と回答している。なお「一定の期間を定めて報告している」という事業者では、年1回程度の報告を行っているという回答が多かった。

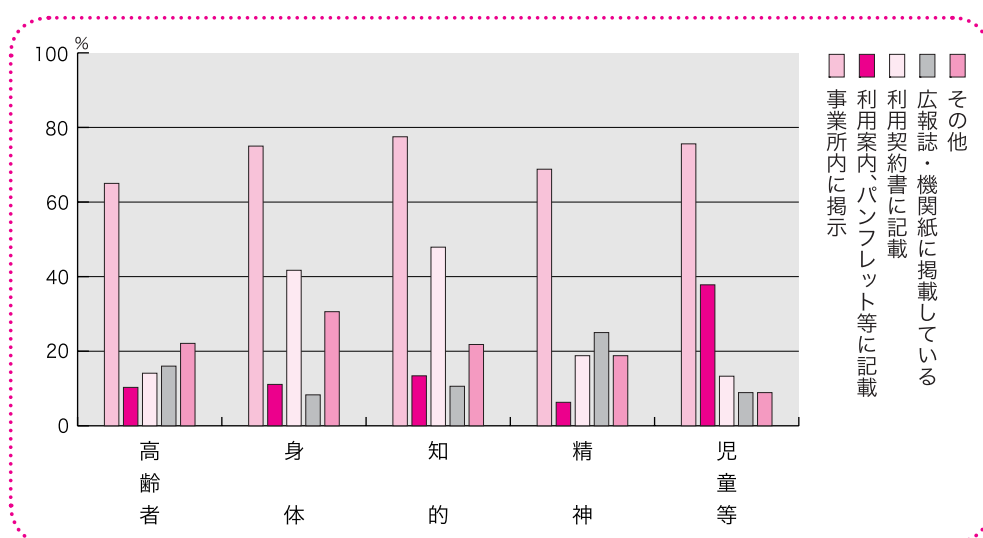
「一定の期間を定めて報告している」事業者の内訳

年 1 回	64 事業者
年 2 ～ 3 回	54 事業者
年 4 回	17 事業者
2 ヶ月に1回	5 事業者
1 ヶ月に1回	18 事業者
その他・不明	8 事業者
無 回 答	47 事業者
計	213 事業者

⑨ 第三者委員の連絡先や面接の日程を、利用者に対してどのように知らせているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
事業所内に掲示	171 65.0%	27 75.0%	110 77.5%	11 68.8%	34 75.6%	353 70.3%
利用案内、パンフレット等に記載	27 10.3%	4 11.1%	19 13.4%	1 6.3%	17 37.8%	68 13.5%
利用契約書に記載	37 14.1%	15 41.7%	68 47.9%	3 18.8%	6 13.3%	129 25.7%
広報誌・機関紙に掲載している	42 16.0%	3 8.3%	15 10.6%	4 25.0%	4 8.9%	68 13.5%
そ の 他	58 22.1%	11 30.6%	31 21.8%	3 18.8%	4 8.9%	107 21.3%
全 体 数	263 100%	36 100%	142 100%	16 100%	45 100%	502 100%



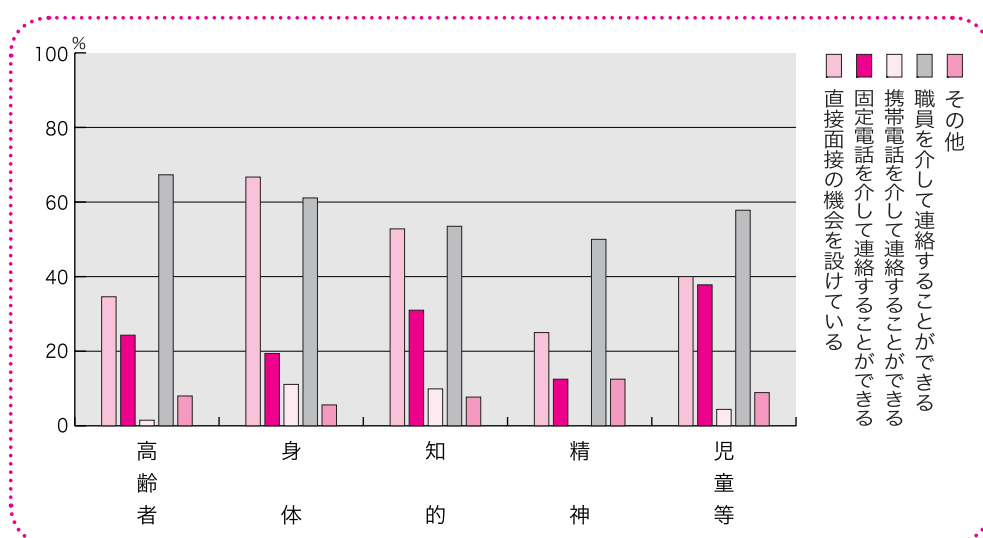
第三者委員の連絡先や連絡方法の周知については、70.3%の事業者で「事業所内に掲示している」と回答している。また、身体障害者関連事業者や知的障害者関連事業者では「利用契約書等に記載」と回答した事業者がそれぞれ41.7%、47.9%あり、他の種別より多かった。

また、精神障害者関連事業者では「広報誌・機関紙に掲載している」という回答が25%と他種別より多かった（以上、複数回答）。

⑩ 第三者委員に相談しやすいよう、利用者に対してどのような配慮を行っているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
直接面接の機会を設けている	91 34.6%	24 66.7%	75 52.8%	4 25.0%	18 40.0%	212 42.2%
固定電話を介して連絡することができる	64 24.3%	7 19.4%	44 31.0%	2 12.5%	17 37.8%	134 26.7%
携帯電話を介して連絡することができる	4 1.5%	4 11.1%	14 9.9%		2 4.4%	24 4.8%
職員を介して連絡することができる	177 67.3%	22 61.1%	76 53.5%	8 50.0%	26 57.8%	309 61.6%
そ の 他	21 8.0%	2 5.6%	11 7.7%	2 12.5%	4 8.9%	40 8.0%
全 体 数	263 100%	36 100%	142 100%	16 100%	45 100%	502 100%



「職員を介して連絡する」体制をとっている事業者が全体の61.6%となっている。

また、第三者委員と「直接面接の機会を設けている」と回答した事業者は全体の42.2%となっており、とくに身体障害者関連事業者では66.7%の事業者が、直接第三者委員と面接する機会を設けている。なお、面接機会の頻度としては「随時」とする回答が50%を占めた（以上、複数回答）。

### 3 事業者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) 苦情解決の仕組みについての利用者への周知方法について

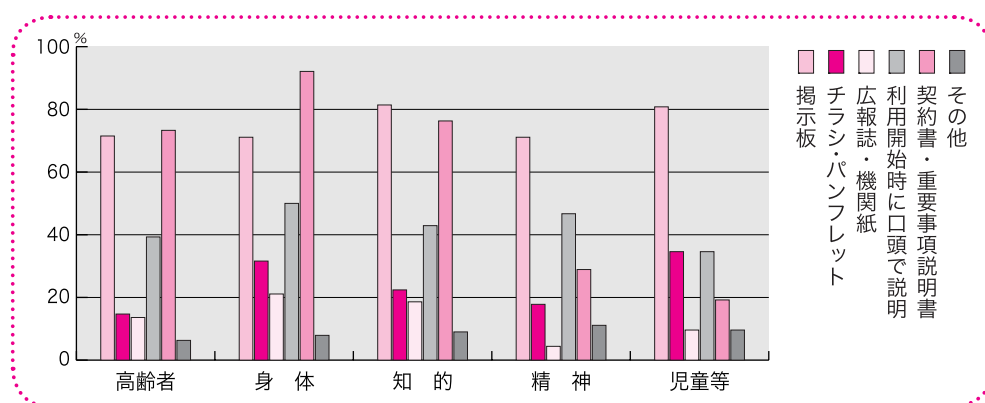
##### ① 苦情解決の仕組みについて利用者にどのような方法で周知しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
周 知 し て い る	382 97.9%	38 97.4%	156 98.7%	45 100.0%	52 94.5%	673 98.0%
周 知 し て い な い	2 0.5%	1 2.6%			2 3.6%	5 0.7%
無 回 答	6 1.5%		2 1.3%		1 1.8%	9 1.3%
合 計	390	39	158	45	55	687

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
掲 示 板	273 71.5%	27 71.1%	127 81.4%	32 71.1%	42 80.8%	501 74.4%
チ ラ シ ・ パ ン フ レ ッ ト	56 14.7%	12 31.6%	35 22.4%	8 17.8%	18 34.6%	129 19.2%
広 報 誌 ・ 機 関 紙	52 13.6%	8 21.1%	29 18.6%	2 4.4%	5 9.6%	96 14.3%
利 用 開 始 時 に 口 頭 で 説 明	150 39.3%	19 50.0%	67 42.9%	21 46.7%	18 34.6%	275 40.9%
契 約 書 ・ 重 要 事 項 説 明 書	280 73.3%	35 92.1%	119 76.3%	13 28.9%	10 19.2%	457 67.9%
そ の 他	24 6.3%	3 7.9%	14 9.0%	5 11.1%	5 9.6%	51 7.6%
全 体 数	382 100%	38 100%	156 100%	45 100%	52 100%	673 100%



苦情解決システムを利用者に周知しているかどうかについては、殆どの事業者（98.0%）が周知を行っている。その方法としては、事業者内の掲示板を利用して周知している事業者が74.4%、契約書や重要事項説明書に記載している事業者が67.9%と、比較的多かった。一方で、広報誌や機関紙、チラシ等の広報に掲載している事業者は、比較的小さい傾向が見られた。

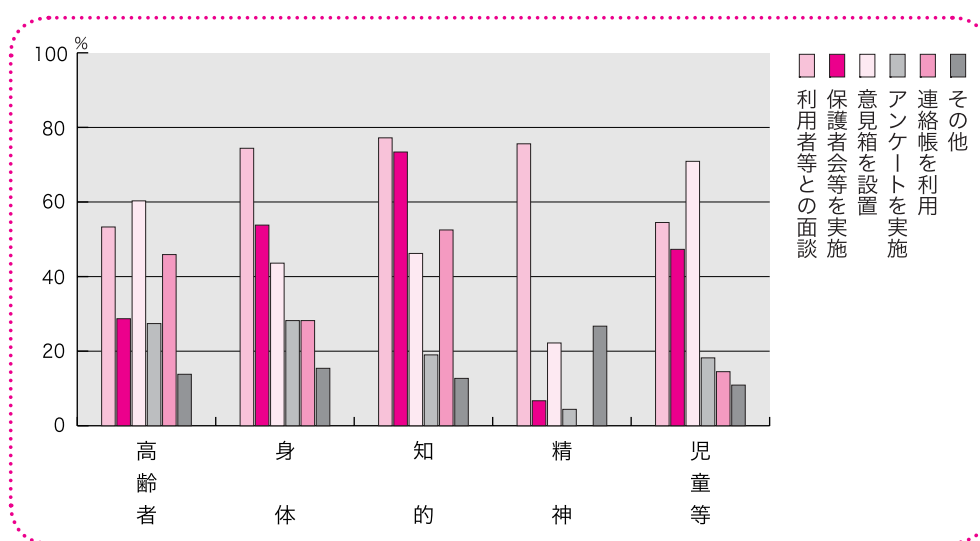
契約書や重要事項説明書によって周知している事業者を種別に見ると、身体障害者関連事業者が92.1%と高い割合であるのに比較して、精神障害者関連事業者においては28.9%、児童等で19.2%と少ない傾向が見られた。



② 利用者の意見などを取り入れるためにどのような工夫をしているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
利用者等との面談	208 53.3%	29 74.4%	122 77.2%	34 75.6%	30 54.5%	423 61.6%
保 護 者 会	112 28.7%	21 53.8%	116 73.4%	3 6.7%	26 47.3%	278 40.5%
意 見 箱	235 60.3%	17 43.6%	73 46.2%	10 22.2%	39 70.9%	374 54.4%
ア ン ケ ー ト 実 施	107 27.4%	11 28.2%	30 19.0%	2 4.4%	10 18.2%	160 23.3%
連 絡 帳	179 45.9%	11 28.2%	83 52.5%		8 14.5%	281 40.9%
そ の 他	54 13.8%	6 15.4%	20 12.7%	12 26.7%	6 10.9%	98 14.3%
全 体 数	390 100%	39 100%	158 100%	45 100%	55 100%	687 100%



利用者が苦情や要望を言いやすくする工夫としては50%以上の事業者が利用者や家族との面談をしたり、意見箱を設置したりしており、2割程度の事業者が利用者に対してアンケート等を実施している。

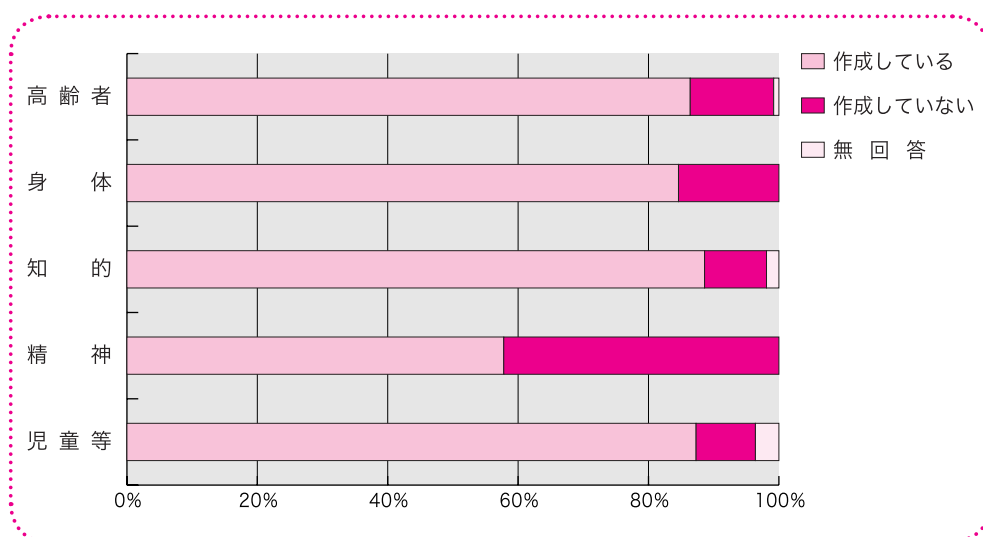
それ以外の方法としては、利用者の自治会で話し合ってもらったり、利用者ミーティングを実施する、月1回程度、事業者の職員と直接話をする機会を設けるなどの回答があった（以上、複数回答）。

## (2) 事業者内での苦情解決の仕組みの位置づけについて

### ① 要綱などを作成し明文化しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
作 成 し て い る	337 86.4%	33 84.6%	140 88.6%	26 57.8%	48 87.3%	584 85.0%
作 成 し て い な い	50 12.8%	6 15.4%	15 9.5%	19 42.2%	5 9.1%	95 13.8%
無 回 答	3 0.8%		3 1.9%		2 3.6%	8 1.2%
合 計	390	39	158	45	55	687



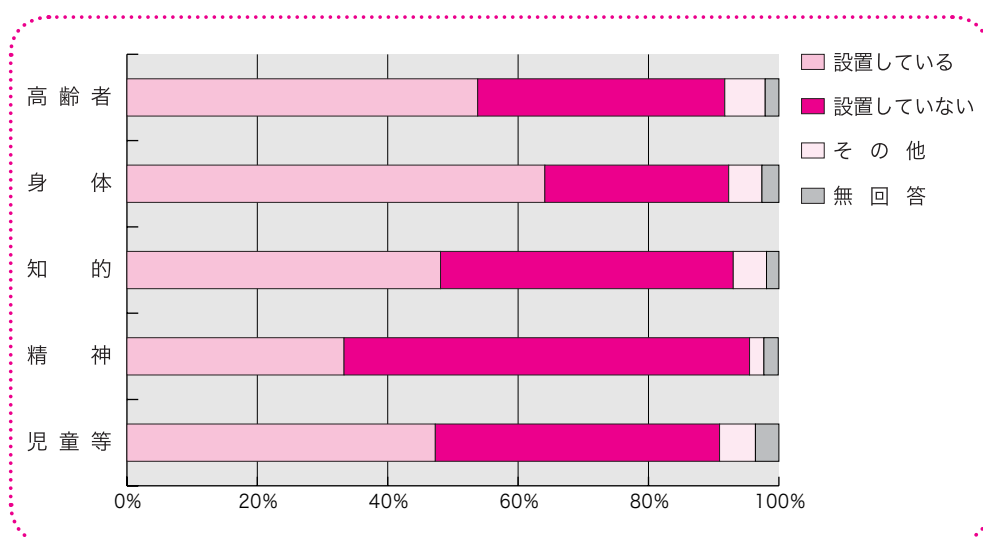
苦情解決体制に関する要綱等を作成しているかどうかについては、事業者内で苦情解決体制がどのように明文化され、位置づけられているかということを知るための質問である。

これについては、8割以上の事業者が要綱や規程、様式等を作成していることがわかった。種別を見ると、高齢者及び身体・知的障害者関連事業者が8割以上であるのに比較して精神障害者関連事業者において、若干少ない傾向が見られた。

② 苦情解決のための委員会などを組織しているか？

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
設 置 して いる	210 53.8%	25 64.1%	76 48.1%	15 33.3%	26 47.3%	352 51.2%
設 置 して いない	148 37.9%	11 28.2%	71 44.9%	28 62.2%	24 43.6%	282 41.0%
そ の 他	24 6.2%	2 5.1%	8 5.1%	1 2.2%	3 5.5%	38 5.5%
無 回 答	8 2.1%	1 2.6%	3 1.9%	1 2.2%	2 3.6%	15 2.2%
合 計	390	39	158	45	55	687

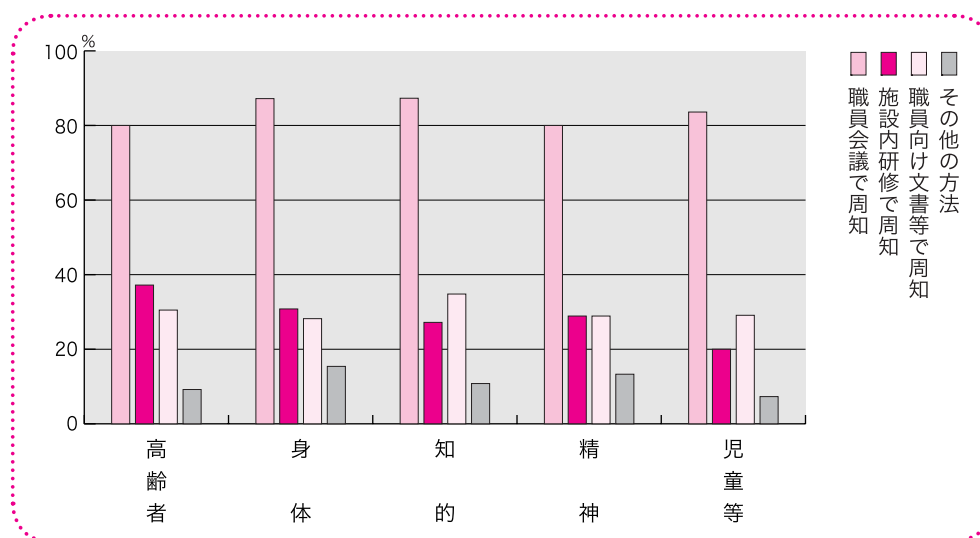


苦情解決について、事業者内で何らかの組織が構成されているかどうかを質問した。何らかの委員会等を組織していると回答したのは、全体の51.2%となっている。中でも身体障害者関連事業者は64.1%と比較的高い割合となっている。

③ 苦情解決の体制について、どのように職員に周知を図っているか？

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
職員会議で周知	312 80.0%	34 87.2%	138 87.3%	36 80.0%	46 83.6%	566 82.4%
施設内研修で周知	145 37.2%	12 30.8%	43 27.2%	13 28.9%	11 20.0%	224 32.6%
職員向け文書等で周知	119 30.5%	11 28.2%	55 34.8%	13 28.9%	16 29.1%	214 31.1%
その他の方法	36 9.2%	6 15.4%	17 10.8%	6 13.3%	4 7.3%	69 10.0%
全 体 数	390 100%	39 100%	158 100%	45 100%	55 100%	687 100%

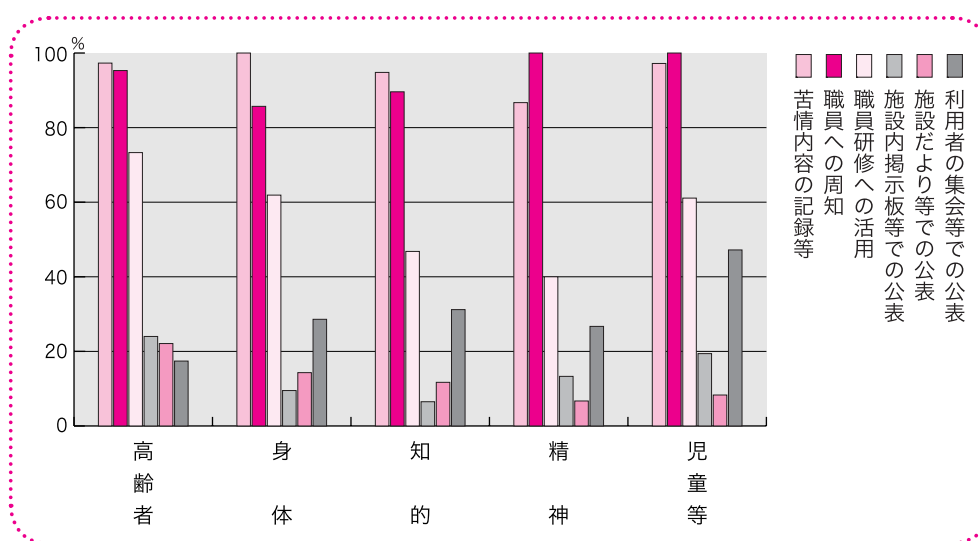


事業者内の職員に対して苦情解決の体制をどのように周知しているかについては、「職員会議で周知している」と回答した事業者が全ての種別で8割以上となった。施設内研修や文書等で周知するという回答はそれぞれ3割程度に留まった。なお、それ以外の方法としては、掲示板・口頭での周知や、課長会議を通じて職員に周知するなどが挙げられている（以上、複数回答）。

#### ④ 苦情解決の記録等の事業者内での活用について

(複数回答：件)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
苦情内容の記録等	251 97.3%	21 100.0%	73 94.8%	13 86.7%	35 97.2%	393 96.6%
職員への周知	246 95.3%	18 85.7%	69 89.6%	15 100.0%	36 100.0%	384 94.3%
職員研修への活用	189 73.3%	13 61.9%	36 46.8%	6 40.0%	22 61.1%	266 65.4%
施設内掲示板等での公表	62 24.0%	2 9.5%	5 6.5%	2 13.3%	7 19.4%	78 19.2%
施設だより等での公表	57 22.1%	3 14.3%	9 11.7%	1 6.7%	3 8.3%	73 17.9%
利用者の集会等での公表	45 17.4%	6 28.6%	24 31.2%	4 26.7%	17 47.2%	96 23.6%
全 体 数	258 100%	21 100%	77 100%	15 100%	36 100%	407 100%



苦情があった内容やその対応について、事業者内でどのように活用しているかについて質問した。苦情内容、経過等の記録、保存に関しては、平成16年度に苦情があった事業者407カ所のうちの96.6%と、殆どの事業者が記録を作成していた。また、職員に対する周知も94.3%の事業者で行われていた。

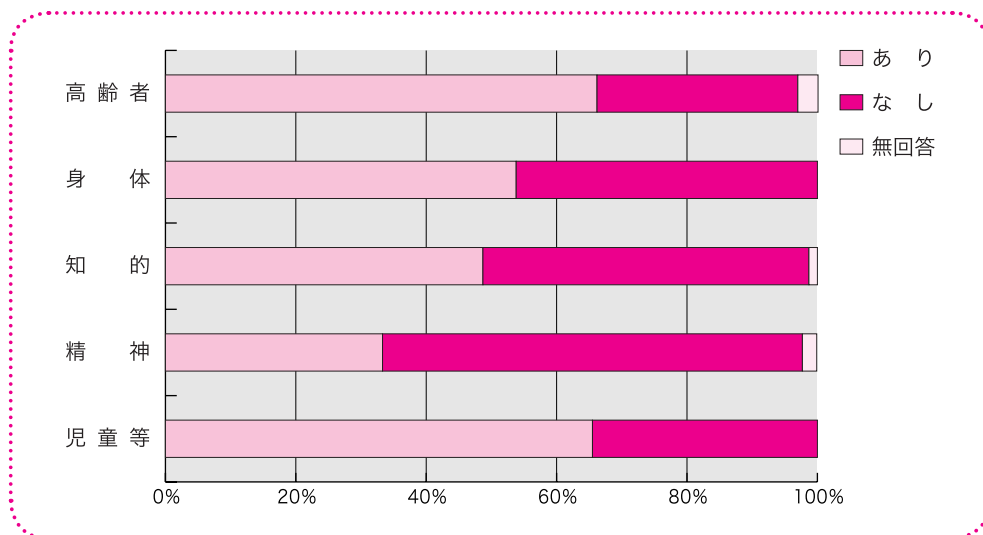
しかしながらその一方で、施設内の掲示板や広報誌などで公表を行うという事業者は2割程度に留まっている（以上、複数回答）。

## 4 苦情を受け付けた件数等（平成 16 年度）

### ① 苦情相談があったか？

（単位：カ所）

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
あ り	258	21	77	15	36	407
	66.2%	53.8%	48.7%	33.3%	65.5%	59.2%
な し	120	18	79	29	19	265
	30.8%	46.2%	50.0%	64.4%	34.5%	38.6%
無 回 答	12		2	1		15
	3.1%		1.3%	2.2%		2.2%
合 計	390	39	158	45	55	687



平成 16 年度中に受け付けた苦情の件数について質問したところ、全体の 59.2% が苦情相談があったとしているが、その反面で 4 割程度の事業者が、「苦情相談を受けていない」という結果となった。

種別で見ると、比較的多いのは、高齢者と児童等の関連事業者で 7 割近くにのぼり、精神障害者の関連事業者では 3 割程度と、比較的小さい傾向が見られた。

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
苦 情 の 総 数	2572	166	901	42	352	4033
( 事 業 者 数 )	258	21	77	15	36	407

区 分	苦情件数 ／ 事業所数	最 小 ～ 最 大	平均件数	第三者委員 関わり件数 ／ 事 業 所 数	最 小 ～ 最 大	平均件数	第三者 関わり割合
高 齢 者	2,572/251	1～216	10.2	44/191	0～12	0.2	1.7%
身 体 障 害 者	166/21	1～73	7.9	94/18	0～73	5.2	56.6%
知 的 障 害 者	901/76	1～301	11.9	171/63	0～100	2.7	18.9%
精 神 障 害 者	42/15	1～11	2.8	14/10	0～11	1.4	33.3%
児 童 等	352/36	1～48	10.0	8/32	0～5	0.3	—
全 体	4,033/399	1～301	10.1	331/314	0～100	1.1	8.2%

平成 16 年度中に利用者からの苦情があったとした事業者（407 ヲ所）中、件数等についての回答があった 399 ヲ所の苦情件数は、総計 4,033 件となった。これを 1 事業者あたりに換算すると、平均 10.1 件となるが、種別にみると、知的障害者関連事業者で平均 11.9 件であるのに対し、精神障害者関連事業者では 2.8 件と、事業者の種別によって差が生じている。

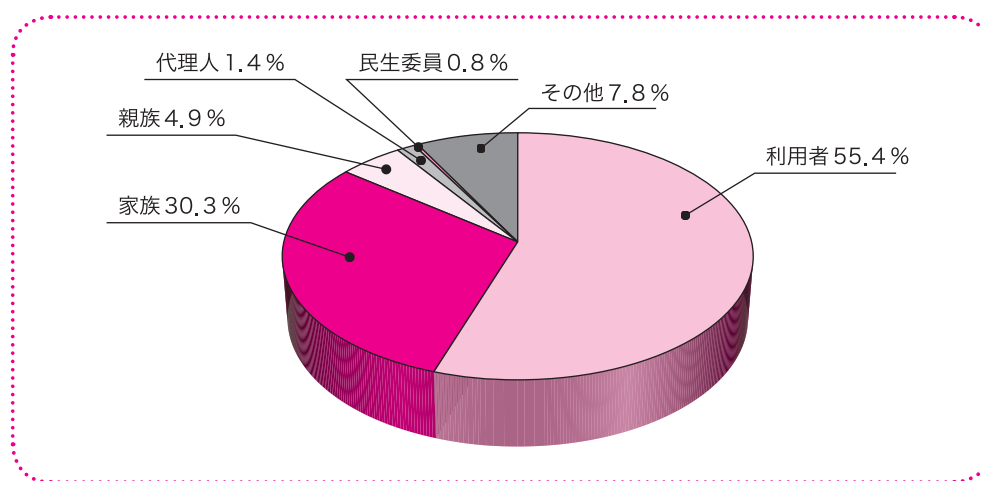
また、苦情の解決にあたって第三者委員が関わった件数は、総計で 331 件となっており、1 事業者あたり 1.1 件となっている。

従って、県内の事業者においては、年間平均 10.1 件の苦情に対応し、そのうち第三者委員が関わるものは平均 1.1 件程度であり、苦情のうち第三者委員が関わった割合は約 8.2% となっていることがわかった。

## ② 申出者別に見た苦情件数

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
利 用 者	1164	147	583	35	237	2166
	47.2%	88.6%	65.6%	89.7%	67.9%	55.4%
家 族	869	19	203	3	89	1183
	35.3%	11.4%	22.8%	7.7%	25.5%	30.3%
親 族	173		12		7	192
	7.0%		1.3%		2.0%	4.9%
代 理 人	52		1			53
	2.1%		0.1%			1.4%
民 生 委 員	9		1			10
	0.4%		0.1%			0.3%
そ の 他	198		89	1	16	304
	8.0%		10.0%	2.6%	4.6%	7.8%
合 計	2465	166	889	39	349	3908



苦情の申出者別に見ると、全体では利用者本人からの申し出が55.4%と最も高く、次に家族が30.3%となっているが、これを種別で見ると、精神障害者・身体障害者関連事業者において、利用者本人が約90%ときわめて高く、逆に家族からの申し出が10%に満たない状況となっている。

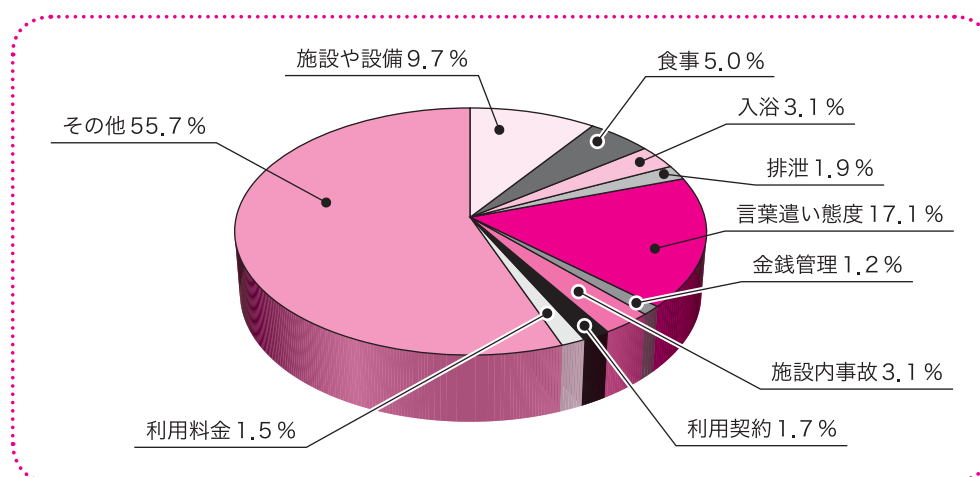
※なお、4-①で回答を得た総件数4,033件と上記の合計が一致していないのは申出者別にデータを整理していない場合等に回答が得られず、欠損値となったためである。



### ③ 内容別に見た苦情件数

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
施 設 や 設 備	150 5.9%	30 15.3%	65 7.9%	10 19.6%	129 36.6%	384 9.7%
食 事	157 6.2%	7 3.6%	14 1.7%	6 11.8%	14 4.0%	198 5.0%
入 浴	104 4.1%		4 0.5%	1 2.0%	13 3.7%	122 3.1%
排 泄	67 2.6%	3 1.5%	5 0.6%		1 0.3%	76 1.9%
職員等の言葉遣い態度	497 19.5%	41 20.9%	85 10.3%	13 25.5%	45 12.8%	681 17.1%
金 銭 管 理	36 1.4%	3 1.5%	8 1.0%			47 1.2%
施 設 内 事 故	74 2.9%		43 5.2%		6 1.7%	123 3.1%
利 用 契 約	27 1.1%	1 0.5%	37 4.5%		2 0.6%	67 1.7%
利 用 料 金	47 1.8%	1 0.5%	9 1.1%		3 0.9%	60 1.5%
そ の 他	1388 54.5%	110 56.1%	556 67.3%	21 41.2%	139 39.5%	2214 55.7%
合 計	2547	196	826	51	352	3972



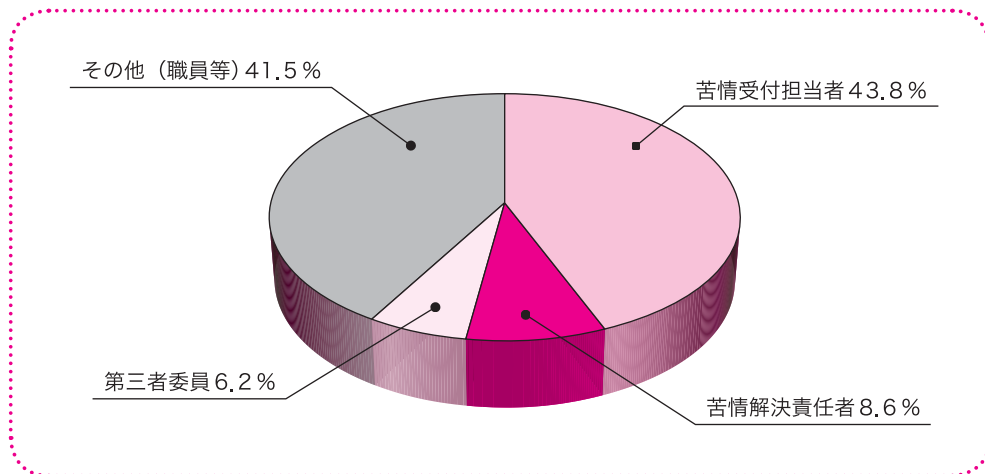
苦情の内容を見ると、最も高いのが、「その他」の55.7%となっており、次に「職員の言葉遣いや態度」で17.1%、また「施設や設備に関して」が9.7%となっている。「その他」の内容を見ると、利用者の持ち物や衣服の紛失や、利用者同士のトラブル、職員の説明不足、送迎の順番や連絡ミスについてなどがあつた。また、旅行先の希望や小遣いを増やして欲しい、仕事につきたい、外出したい等の要望も多く見られた。

※なお、4-①で回答を得た総件数4,033件と上記の合計が一致していないのは内容別にデータを整理していない場合等に回答が得られず、欠損値となったためである。

#### ④ 受付者別に見た苦情件数

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
苦 情 受 付 担 当 者	790 34.8%	38 22.9%	514 62.2%	44 84.6%	215 63.2%	1601 43.8%
苦 情 解 決 責 任 者	228 10.0%	15 9.0%	20 2.4%		51 15.0%	314 8.6%
第 三 者 委 員	114 5.0%	83 50.0%	22 2.7%	1 1.9%	5 1.5%	225 6.2%
そ の 他 ( 職 員 等 )	1140 50.2%	30 18.1%	271 32.8%	7 13.5%	69 20.3%	1517 41.5%
合 計	2272	166	827	52	340	3657



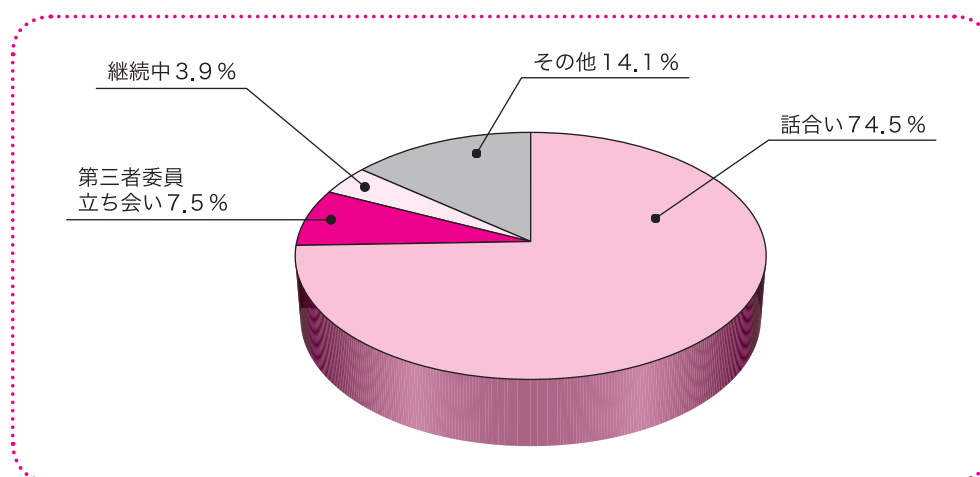
事業者内で、実際苦情を受け付けた人が誰かを尋ねたところ、苦情受付担当者が43.8%と最も多いが、その一方で、(苦情の担当ではない)職員も41.5%を占めている。

※なお、4-①で回答を得た総件数4,033件と上記の合計が一致していないのは受付者別にデータを整理していない場合等に回答が得られず、欠損値となったためである。

### ⑤ 解決方法別に見た苦情件数

(単位：カ所)

区 分	高 齢	障 害 者			児 童 等	合 計
		身 体	知 的	精 神		
話 合 い	2303 80.4%	82 84.5%	306 51.5%	35 67.3%	177 60.8%	2903 74.5%
第三者委員立ち会い	116 4.1%	5 5.2%	160 26.9%	11 21.2%	1 0.3%	293 7.5%
継 続 中	105 3.7%	1 1.0%	24 4.0%		21 7.2%	151 3.9%
そ の 他	339 11.8%	9 9.3%	104 17.5%	6 11.5%	92 31.6%	550 14.1%
合 計	2863	97	594	52	291	3897



受け付けた苦情を解決する方法としては、苦情申出者と苦情解決責任者、苦情受付担当者との話し合いが74.5%、第三者委員立ち会いによる話し合いが7.5%、その他が14.1%となっていた。

その他の具体的な記述としては、運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会、区役所等の苦情対応機関を介して解決したという例や、「調査の後、謝罪を行った」、「補償」、「苦情を申し出た人が匿名だったため、改善策については張り紙をした」などがあつた。

※なお、4-①で回答を得た総件数4,033件と上記の合計が一致していないのは解決方法別にデータを整理していない場合等に回答が得られず、欠損値となったためである。

## 5 事業者内の苦情解決の仕組みにおける課題について

事業者内の苦情解決やその体制整備にあたって、事業者が課題として認識していること或いはご意見・ご要望等について質問したところ、(1)～(5)の課題が事業者に共通する課題として挙げられた。

### (1) 水面下の苦情をどう掘り起こすか

- 入所者の立場上、施設管理上の分野や職員に対する苦情等は出にくいと思われる。一般に福祉施策上の問題や、入居生活上の不平・不満の相談窓口になっているようである。  
(養護老人ホーム)
- 苦情として訴えることが難しい利用者が多いので、日常生活のなかで様子をうかがいながら思いをキャッチできるように心がけている。これからの課題として、利用者が意見を発言しやすい環境を多く作っていく必要がある。(知的障害者更生施設)
- 管理者が利用者となじみの関係づくりをし、通常の会話のなかからサービスの確認を行っている。(老人デイサービス)
- 保護者からの苦情は出にくいですが、立ち話程度の話でも苦情として受け付け、保護者会等で説明すると「申し出てもいいんだ」という動きが出て、件数が増え始めている。  
(知的障害児入所施設)
- 苦情を言える体制をつくるため、生活日誌・作業日誌を月1回保護者に郵送し、見てもらう。そのとき切手の貼ってある封筒とともに「ご意見・ご要望書」を添付している。  
(知的障害者入所更生施設)
- 苦情を言うこと、受けることは悪いこととの考えが利用者・職員ともある。また、利用者は1～2年の利用期間のため周知しにくい。そのため利用者会の設置や苦情箱などを準備中である。第三者委員も、法人全体ではなく当事業所担当の委員を設置予定である。  
(精神障害者通所授産施設)

### (2) どこまでを苦情として対応するのか

- 苦情の範囲が、意見・提言からクレーム、改善事項まで幅広い意味合いがあり、そういったものが相談のようにあげられたり、保護者懇談会のなかで意見として出されるものなど、苦情解決システムでの対応はどこまでするものなのか、明確化することが課題として挙げられる。  
(知的障害者通所更生施設)
- 苦情の受付について意見・要望・相談など全部含めて「苦情・意見」として受け付けなければならないのか、日常業務の中では区別がつかず苦慮している。質問として話されたことも中に

は事業所に対しての苦情と思われるものあり、それを書面で残していく事務量大変なものになってしまうので、表面に出た苦情件数がおのずと少なくなっている。(老人デイサービス)

- 知的障害者支援の現場では、傾聴・相談が日常化した業務となっている。苦情なのか個人的要望なのか相談なのか明確に区別はつかないものの、施設・職員の姿勢としてはすべてをありのままに受け止めて、個々に対応している。(中略) 家族も含めてどうしても言いたいことが発生した場合、直近の職員に直接相談を持ちかけてこられるような施設の雰囲気作りを維持したい。(知的障害者通所更生施設)
- 「苦情」として、受付用紙で対面で聞き取るという形式はこれまでとっていない。主に連絡ノートを通じて入ってくる苦情を所定の書式に落とし込んでいる。(知的障害者通所更生施設)

### (3) 第三者委員の活用について

- 客観性、有効性について、法人から報酬をもらっている関係のなかで客観性が保たれるか、利用者にとっては施設に苦情を言うのと第三者委員に言うのとかわらないのではないか。(知的障害者通所更生施設)
- 第三者の立場であるという観点から、施設からの報酬はおかしいという指摘もあるが、無報酬で適任者を探すことは困難である。知的障害者について知識があり、現場の実態を理解していただける方でないと、一方的な判断を下されるのではないかという懸念がある。(知的障害者通所更生施設)
- 第三者委員の活動が実際の苦情に関する相談ではなく、利用者の個人的・日常的な話などになっていることが多く、有効な活動ができていない。また、第三者委員としてどういった案件を受けるのかも明確にすることが実質的な活動の指針となると思う。(知的障害者通所更生施設)
- 第三者委員への直接の電話番号等の公開は、委員本人からの了承が得られないためできていない。引き受けてくださる方が少ないので、公開を義務づけられてしまうと、厳しい。(特別養護老人ホーム)
- 第三者委員が隔月利用者と昼食をともにし、苦情要望の出やすい関係づくりをしている。(老人デイサービス)
- 第三者委員による苦情解決と合わせて、オンブズパーソンネットワークへ参加を行い、利用者自らオンブズパーソンへ相談できるシステムを設けている。1つのシステムではなく複数のシステムを導入することでより多くの意見が聞かれるものと思う。(知的障害者授産施設)
- 月1回の家族会にあわせて第三者委員に来園していただき相談日を設定した。またその都度インフォメーションしているが、ご家族からの面談希望が非常に少ない状態である。各苦情受付

担当者には苦情・要望があがってくるものの、第三者委員から「気軽に相談してほしい」と、家族会等に話をしているが、敷居が高いのか。第三者委員が家族から積極的に活用がはかられればと考える。(知的障害者入所更生施設)

- 施設職員は支援に自己満足・自画自賛する傾向がある。第三者の目でしっかり評価してもらうことで、成果・実績として実証される。そのために第三者委員にあっては、訴える側の能力、成育歴、生活背景等の本人状況を十分把握したうえでの対応に努めてほしいと思うし、改善要求や助言についても、利用者の主張を丸飲みし、施設に対しては一方的な要求ではなく、適切で的確な助言や仲裁であってほしい。(知的障害児・者更生施設)

#### (4) 利用者との関わり・職員の対応について

- 苦情のほとんどは日々利用者との日常的なかかわりの中から出てくるものも多い。従業員からの報告について、小さなことでも大切にしていって管理者の心得も大切です。  
(老人デイサービス)
- 最初に苦情の申し出を受けた職員がどの程度苦情と認識して情報を受付担当者へ伝えられるかが課題。(特別養護老人ホーム)
- 苦情の定義が難しく、苦情の認識が不十分な職員が利用者に対応し、苦情と意識せずに自分の判断で回答あるいは処理してしまう場合、問題としてあがらないこともあり得る。職員研修等で勉強してもらう場面を設定しているが、職員間でも温度差を感じている。(高齢者福祉施設)
- 利用者に個別に寄り添える時間が多いほど苦情は少ない。(即対応ができ、満足する。)  
(特別養護老人ホーム)
- 苦情内容によっては、何年も前のことを昨日のこのように訴えてくることがあり、事実関係をしっかり調査し、中立の立場で対応することも必要であり、難しいと感じています。  
(知的障害者施設)
- 利用者の権利を擁護しサービスの向上を図るために、苦情を密室化せず積極的な改善に勤めることは極めて大切なこととして認識しているが、一方で利用者及び家族等の権利意識が過剰となり、苦情解決のしくみをご本人の欲求・不平不満のはけ口として利用するなど、一部の利用者が偏る傾向がある。また、そのようなケースに限って、第三者委員及び苦情解決責任者の悩みの種である。①虚言を含めて事実と明らかに異なる訴えをする。②集団生活上の最低限の規則や制限及び法律上の制限(未成年の飲酒・喫煙等)に対する不平不満を訴える。③利用者の自立に向けて非協力的であったり、受け入れ拒否傾向にある親に限って、受け入れ延長を目論んだ支援方法へのクレームが多い。(知的障害児者施設)



- 苦情に関しては、一報の窓口での対応がいちばん重要であり、その後の経過にかかってくると思われるので、受けた者誰もがきちんと対応することが必要であると認識している。  
(特別養護老人ホーム)
- 苦情を解決する対応方法として、まずは相手の話をすべて聞き入れ、その上で謝罪し、和解の糸口があるかどうか、話をすすめていくやり方をとっている。いつも理解していただけるわけではないが、ある程度時間をとって話をしていくと、気持ちが落ち着き受け入れていただけることもあるように思います。(老人デイサービス)
- 保護者会役員と施設長・部課長・支援員とで意見交換を行い、最終的に施設長が文書で回答する。保護者会だよりも要望内容と施設の回答が掲載される。お互いけんか腰でなく、利用者のためによりよい形を作ろうと模索しています。(知的障害者入所更生施設)
- ささいな要望でも、市の相談員や介護職員を通じて吸い上げ、迅速に処理するようにしている。また、これらをオープンにすることで、問題の発生を防げると思っています。  
(特別養護老人ホーム)

## (5) 適正化委員会・行政等関係機関への要望

- 介護保険報酬が減額されるなかで、事務処理の増大にふりまわされている。実態調査を始め、行政や関連機関へ提出する書類の多さに人件費をいただきたい。少人数でスケールメリットのでない事業者に、大規模事業所と同じものを同じだけ求められるのは困る。  
(高齢者デイサービス)
- 適正化委員会として、公平で的確な判断を示す第三者委員養成のための人材養成に向けた研修計画プログラムの検討をお願いしたい。(知的障害者更生施設)
- プライバシーという理由で関係機関から本人の生活歴を教えていただけなかった。本人は内向的な性格で人見知り激しく、本人にとって良い情報ではないので本人からも話が少なく、それが原因でトラブルが発生することがあった。生活歴を知っていればもう少し違う対応ができた。個人情報保護という点から関係機関に情報を得られなかったばかりにトラブルが発生した。  
(身体障害者ケア付き住宅)

## (6) その他

- 法人全体として「ひやりハット」「苦情解決」には取り組んでいる。日々の打ち合わせでその日にあった上記2点を報告するようにしている。それでも、その場で傾聴して解決したものなどは漏れてしまうことが多いと考えられる。全体が知る前に他に広まっているということもある。できるだけ、複数の職員で聞くようにしているが、ご本人の思いや希望といったものを正確に受け止め、実現することは難しい。普段の会話に含まれる、希望、思いを記録にとどめる

ことは難しい。(知的障害者通所授産施設)

- 契約者とその家族間での問題など、苦情にまで至らずとも複雑な相談などもあり、改めて契約者の権利を再考させられることがあります。契約者本人の意思表示をどこまでくみ取れるか、契約者自体が弱者であることから「自宅へ帰りたい」という要望に対しては苦慮しています。  
(特別養護老人ホーム)
- 苦情を決してマイナス面にとらえているわけではなく、次にどう生かすか対処することで新たな気づきや反省が生まれ、力になるものと思っている。(身体障害者デイサービス)
- 苦情受付時の職員の対応について、教育をしていく必要があると感じている。また、普段からの利用者や家族との信頼関係をいかに強いものにしていくかが今後の課題と考えます。  
(知的障害通所更生施設)
- 「ひやり・ハットシート」を職員全員で記入し、「ひやり・ハット」したことはその場で解決することにより、直接、本人や家族から苦情としての連絡が入ることが少なくなってきた。  
(老人デイサービス)
- 職員の単純ミスによるものが多く、業務マニュアルの作成・運用コミュニケーション、目配り、気配り等を確実に行うことで解決できると思う。職員教育の方法が課題である。  
(老人デイサービス)
- 言語障害等、コミュニケーションの困難な方に関しては、関係各位にご協力をいただき、随時カンファレンスを開き、利用者の必要な生活環境をコーディネートしてきました。基本的なサービスパターンが整った後は、月1回定例でホームと日中活動先、ヘルパーコーディネーターの三者で聞き取り及びカンファレンスを続けています。通院先やデイサービス等への不都合な要望が大きな問題に発展する前に解消され、穏やかな生活が実現されています。(障害者総合施設)



## 6 本調査のまとめ

### ① 苦情受付担当者・苦情解決責任者

本調査では、回答のあった事業者のうち98.3%が苦情受付担当者を設置しており、苦情解決責任者に至っては98.7%ときわめて高い割合で設置されていることが明らかになった。

この状況を見ると、苦情解決の仕組みの設置が求められた平成12年以来5年を経過した現在、多くの事業者において、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針（以下、「指針」という）」に沿って、苦情受付担当者・苦情解決責任者が設置されていると考えられるが、その一方で本調査の回収率が50%程度であることを考慮すれば、回答を得られなかった事業者において、苦情解決の体制がどの程度整備されているか若干の懸念と課題が残る結果となった。

指針によれば、苦情受付担当者の設置目的として「サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整え、記録を整備すること」とされており、その役割としては

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

の3点とされている。

なお、苦情受付担当者には、一般職員と課長等の中間管理職があわせて7割を占めており、苦情解決責任者としては8割以上が施設長（事業所長）となっていた。

この、日常的な援助業務の中で常に接している職員が7割を占めるという実態からは、日頃からコミュニケーションをとれていて意思の疎通が図りやすいメリットがある反面、場合によっては日常的にサービスを受けている職員だと却って苦情が言い出しにくい点にも配慮する必要がある。日常的に接する職員ではない者も苦

情を受け付けられる体制を整備するなど、利用者が苦情を申し出やすい多様な選択肢やチャンネルを用意するなどし、事業者が苦情を積極的・意識的に受け止めていく姿勢が大切である。

苦情受付担当者や苦情解決責任者に関しては人的な配置がほぼなされ、一定の成果がみられているとするならば、今後は、利用者が苦情の申し出をしやすい環境に配慮すること、そしてそのための多様な選択肢を提示することも含め、苦情解決体制が本来の機能を発揮するための質的な取り組みが必要と考えられる。

### ② 第三者委員

本調査では回答のあった事業者のうち73.1%が第三者委員を設置している。

第三者委員を担っている役職としては、評議員や監事・監査役が全体の6割程度、民生委員・児童委員が2割強となっているが、最も多いのは、「その他」で49.0%であった（第三者委員は複数設置されている事業所もあるため複数回答）。この「その他」には、他施設の施設長や社協関係者・医療関係者などが多く含まれている。

第三者委員の報酬について、指針によれば「中立性の確保のため実費弁償を除き、できる限り無報酬とすることが望ましいが（中略）中立性が客観的に確保できる場合には報酬を出すことは差し支えない」とされている。実態としては、報酬を支払っているところ、交通費実費程度を支払っているところ、両方とも一切支払っていないところが、全て30%台と同程度の割合となっていた。サービス事業者別にみると、身体障害者関連事業者で報酬を支払っているところが50.0%と比較的多い傾向が見られるが、これは他種の事業者が評議員や監事・監査役等に依頼するケースが多いのに比べて、身体障害者関連

事業者は大学教員・弁護士等に第三者委員を依頼しているケースが高いこととも関連していると推測される。他方、高齢者施設では、第三者委員を評議員や監事・監査役等関係者に依頼している事業者が多く、このことは報酬を支払っている事業者が少ないことに関連がある可能性もある。以上のことから、報酬の有無は、第三者委員の役職等にも関連があると思われた。

第三者委員の設置率は、苦情受付担当者や苦情解決責任者を設置している割合よりは低めとなっているが、設置していない理由（複数回答）としては「設置の方向で検討・調整中」の事業者が4割を占め、第三者委員の人選の問題を背景として、苦情解決の体制を整備する過程にある事業者もあるようである。なお、次いで多いのが「職員で十分対応が可能だから」（33.5%）という回答であるが、このことから、第三者委員の意義や役割が理解されにくい現状があることが伺える。

第三者委員は「苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため」設置するものとされているが、この記述のとおり社会性或客観性の担保はもとより、日頃関わっている職員等には言い出しにくいという利用者の心情や環境を考慮すれば、第三者委員の役割は大きいと思われ、事業者側の意識的な取り組みが問われる点である。

### ③ 苦情解決システムの利用者への普及や啓発について

苦情解決のシステムについて、利用者に周知しているかどうかについては、殆どの事業者（98.0%）が周知を行っているが、その方法を見ると、事業者内の掲示板（74.4%）、契約書や重要事項説明書（67.9%）が比較的多いのに対し、広報紙やチラシなどに掲載している事業者は少ない。一方で、利用者の意見を取り入れやすくするための工夫では、利用者等と直接面談する機会を設ける（61.6%）、意見箱を設置する（54.4%）、アンケートを実施する（23.3%）という取り組みも見られた。

指針においては、「施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する」とされている。契約書等に盛り込み、説明を行うことはもとより、利用者らが、苦情解決システムに関する情報を得られて、なおかつ第三者委員等にアクセスすることが可能となるように、日常的な、あるいは定期的な周知や広報活動が重要である。

なお、対応した苦情事案の内容を、事業者内で共有化し、職員らに周知することは、同じミスを繰り返さないことや、サービスの質の向上につながると考えられるが、苦情事案の活用については、「記録内容を記録している」（96.6%）、「苦情内容を職員へ周知している」（94.3%）と多くの事業者で行っている一方で、広報紙や掲示板等で公表することについては、20%弱となっている。このことは、事業者内の職員等には周知されているものの、利用者に対しては周知されにくい状況があると推察される。個人情報保護の問題もあり、配慮を要する一面はあるものの、利用者への周知については今後に向けて課題が残るところであった。

#### ④ 苦情の受付件数について

では、事業者内では年間にどのくらいの苦情を受け付けているのだろうか。

その実態（平成16年度の状況）を見ると、「苦情があった」と回答している事業者は全体の59.2%に留まり、残りの4割の事業者は苦情を受けていないことが分かる。

苦情があった事業者を見ると、全体で4,033件、年間平均10.1件程度であり、その数は1件～301件と、きわめてばらつきがある状況である。このうち苦情の件数が最も多い事業者を詳細に見ると、利用者の意見を聞く機会をきわめて多彩に設定していること、第三者委員に関しては利用者と第三者委員との関係性を構築するために様々な取り組みを日常的に行うなど、意識的・意欲的な姿勢が伺える。

一方、苦情事案のうち、第三者委員が関わった件数を見ると、全体で年間平均1.1件、最も少ない0件から最も多い100件までこれも大きなばらつきがあるが、いずれにせよ、第三者委員が関わっている件数はきわめて少ない。

第三者委員については、利用者からの連絡の方法や事業者から第三者委員に報告や連絡をする方法・頻度など、実際の運営面で課題があることや、事業者から「法人からの報酬を考慮した際に真に客観性が保たれるのか」といった懸念が挙げられている。また「第三者委員を設置しても、利用者や家族がなかなか活用しない」という記述も多く見られたが、福祉サービス利用者の多くは、「お世話になっている」意識から、未だ苦情や要望を言い出しにくい状況にあり、それに加えて、経験上の諦観（「訴えても無駄だろう」と思うこと）も懸念されている。むしろ事業者側から利用者に対して積極的に第三者委員を活用するよう、周知していく姿勢と取り組みが重要な点であると考えられる。

#### ⑤ まとめにかえて

本調査の結果にみる福祉サービス事業者の苦情解決システムの全体像からは次の点が課題として考えられる。

##### ① 利用者が苦情を言いやすい環境への配慮

福祉サービス事業者の苦情解決体制は一定程度の整備状況が見られるが、実際のシステムとして機能する上では、様々な課題があり、特に利用者が相談しやすい環境についてはさらに配慮を行う必要がある。

##### ② 第三者委員の活用

第三者委員の意義や期待は大きいですが、実態として十分に活用されているとは言いがたい。第三者委員がその本来の趣旨や機能を十分発揮するためのあり方については検討の余地がある。

##### ③ サービスの質の確保への課題

単に「対応して解決する」だけではなく、福祉サービスの質の向上につなげる視点から苦情を捉え直し、自らのサービスと利用者との関係性を見直し、サービスを改善していくことに意識的に取り組む必要がある。

利用者の顧客満足度を考えると、苦情がないようにすることは大切なことだが、それは、単に「苦情の数が減ればいい」ということではない。利用者が苦情や要望を言いやすい環境を整え、積極的に苦情を受け止めて解決した上で、自らのサービスの質を高めていくことにつなげていく連続した取り組みが重要である。

本調査では、神奈川の福祉サービス事業者の苦情解決体制について設置状況等を明らかにすることを目的としたが、今後においては、福祉サービス事業者が実際にどのように利用者の苦情を解決し、苦情対応から得た情報や技術・スキルをどのようにサービスの質の向上につなげられているのか、これらの点を明らかにすべきと思われ、事業者段階における苦情解決システムの次なる展開に向けた課題と考えられる。

## 7 調査票

### 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

同封の返信用封筒をご利用いただき、平成 17 年 9 月 30 日までにご回答をお願いいたします

【平成 17 年 8 月 1 日現在】

経営主体名		事業所名称	
事業の種類		所在市町村	市・町・村
対象利用者	<input type="checkbox"/> 障害者(児) → ( <input type="checkbox"/> 身体 <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 精神) <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 児童(幼児) <input type="checkbox"/> その他 ( )		
記入者名 役職・連絡先	お名前 役 職		Tel (差し支えない範囲でお書きください)

- 本調査は事業者を対象としています。事業所毎にご回答下さいますよう、お願いいたします。
- 当てはまる□にチェック、又は当てはまる数字に○をつけ、( )内に必要事項をご記入下さい。

#### I 苦情解決責任者、苦情受付担当者について

##### a 苦情解決責任者を設置していますか？

- 設置している (平成 年 月設置)
- 設置していない …… 具体的な理由をご記入ください。

{ }

##### b 苦情解決責任者にはどのような方がなっていますか？

- 法人の理事等  施設長等  その他 ( )

##### c 苦情解決責任者の設置方法についてお答えください。

- 法人全体として設置している  事業所ごとに設置している
- その他 ( )

##### d 苦情受付担当者を設置していますか？

- 設置している (平成 年 月設置)
- 設置していない …… 具体的な理由をご記入ください。

{ }

##### e 苦情受付担当者にはどのような方がなっていますか？

- 一般職員  課長・マネージャー等  施設長等
- 法人の理事等  その他 ( )

##### f 苦情受付担当者の設置方法についてお答えください。

- 法人全体として設置している  事業所ごとに設置している
- その他 ( )



## II 第三者委員について

### a 第三者委員を設置していますか？

設置している（平成 年 月 設置）

設置していない → その理由について、当てはまる数字に○をつけて下さい（複数回答可）。

1. 適切な人材がない
2. 第三者委員に係わる経費が必要なため
3. 第三者委員の役割が不明確
4. 職員で十分対応が可能だから
5. 設置の方向で検討・調整中
6. その他（ ）

※ 以下のb～iは「設置している」と回答した事業所のみお答えください。

### b 第三者委員の設置形態について、当てはまる数字に○をつけて下さい（複数回答可）。

1. 法人全体で共通の第三者委員を設置している
2. 他の法人・施設等とネットワークして、共通の第三者委員を設置している  
（具体的に→ ）
3. 福祉オンブズマン（オンブズパーソン）等が第三者委員を兼ねている  
（具体的に→ ）

### c 第三者委員は何人ですか。 \_\_\_\_\_ 人

### d どのような立場の方を選任していますか

（一人の第三者委員につき、主な選出区分一つにお答えください。第三者委員が複数いる場合には複数回答可）。

1. 評議員
2. 監事、監査役
3. 社会福祉士
4. 民生委員・児童委員
5. 大学教員等
6. 弁護士
7. 利用者家族
8. その他（ ）

### e 第三者委員はどのような方法で探していますか（複数回答可）。

1. 法人、事業所独自で候補者を探している
2. 他の法人、施設から紹介を受けている
3. 関係団体等から推薦を受けている
4. その他（ ）

### f 第三者委員への報酬についてお答えください。

- 報酬も交通費実費も一切支払っていない       交通費実費程度のみ支払っている
- 報酬を支払っている（年額・月額・日額 \_\_\_\_\_ 円）

### g 第三者委員の連絡先や面接日等について利用者等に対してどのように周知していますか。 （複数回答可）。

1. 事業所内に掲示
2. 利用案内、パンフレット等に記載
3. 利用契約書に記載
4. 広報誌・機関紙に掲載している
5. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）



#### IV 平成16年度（平成16年4月1日～平成17年3月31日）の苦情受付件数等について

**a 苦情の有無及び件数をご記入ください。**

- あり（                      件、そのうち第三者委員が関わった案件                      件）  
 なし

**b 「苦情申出者別」に苦情件数をご記入ください。**

1. 利用者（                      件）                      2. 利用者の家族（                      件）  
3. 利用者の親族（                      件）                      4. 利用者の代理人（                      件）  
5. 民生委員・児童委員（                      件）  
6. その他（                      件）                      具体的に →（                      ）

**c 「苦情内容毎」に苦情件数をご記入ください。**

1. 施設や設備について（                      件）                      2. 食事について（                      件）  
3. 入浴について（                      件）                      4. 排泄について（                      件）  
5. 職員の言葉遣い、態度について（                      件）                      6. 金銭管理について（                      件）  
7. 施設内の事故等について（                      件）                      8. 利用契約について（                      件）  
9. 利用料金について（                      件）  
10. その他（                      件） →（その他の内容例                      ）

**d 「最初に苦情の申出を受けた方」別に、苦情件数をご記入ください。**

1. 苦情受付担当者（                      件）                      2. 苦情解決責任者（                      件）  
3. 第三者委員（                      件）                      4. その他（職員等）（                      件）

**e 「最終的な解決方法別」に、苦情件数をご記入ください。**

1. 苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合い（                      件）  
2. 第三者委員立会いでの話し合いによる解決（                      件）  
3. 継続中（                      件）  
4. その他（                      件）

（                      具体的に：                      ）

**f 苦情内容の解決経過等の記録やその情報の活用や公表方法についてお答えください。**

- 1) 苦情の内容、経過等の記録、保存                      →（ している                       していない                       その他）  
2) 職員への周知                      →（ している                       していない                       その他）  
3) 職員研修への活用                      →（ している                       していない                       その他）  
4) 施設内掲示板等での公表                      →（ している                       していない                       その他）  
5) 施設だより等での公表                      →（ している                       していない                       その他）  
6) 利用者の集会、保護者会等での公表                      →（ している                       していない                       その他）

## V これまでの苦情受付事例等について

a 苦情の事例の中で、解決が困難だった事例、時間のかかった事例、第三者委員が入って解決した事例等について、差し支えない範囲でお書きください。

(個人情報とプライバシーにご配慮ください。)

苦 情 の 内 容	貴事業所における対応の内容
①	
②	

b 苦情解決事業について、課題として認識していること或いはご意見ご要望等についてご自由にお書き下さい。

ご協力いただきありがとうございました。  
かながわ福祉サービス運営適正化委員会



### Ⅲ 参考資料

障 第 4 5 2 号  
社 援 第 1 3 5 2 号  
老 発 第 5 1 4 号  
児 発 第 5 7 5 号  
平成 12 年 6 月 7 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長



厚生省社会・援護局長



厚生省老人保健福祉局長



厚生省児童家庭局長



#### 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号）の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

# 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

## (対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

## 1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

## 2 苦情解決体制

### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

### (2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利点者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

#### ○ 設置形態

- ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

#### ○ 第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

#### ○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

#### ○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

- ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
- イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

#### ○ 職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報 酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

#### (2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (3) 苦情受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

#### (4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
  - ア 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (5) 苦情解決の記録、報告

- 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
  - イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

#### (6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。



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

発行：かながわ福祉サービス運営適正化委員会  
〒221-0835  
横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2  
かながわ県民センター内

TEL：045-317-2200

FAX：045-322-3559

E-mail：tekisei@jinsyakyo.or.jp