

令和4年度 苦情解決取組状況調査報告書

令和4年11月22日

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

I 目的

社会福祉法第82条に「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。」と規定されていて、この意図は、苦情解決等を通じた更なるサービスの改善にあると思慮します。

この調査は、改めて「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」を確認するとともに、各福祉サービス提供事業所の苦情解決体制整備等の状況を把握し、法第82条の適正な執行に資することを目的としました。

II 調査対象

令和4年度「福祉保健施設一覧(和歌山県福祉保健部)」による各事業所に指定訪問介護事業所等を追加しました(計2,047事業所)。

生活保護施設	2	有料老人ホーム	141	⇒ 計 2,047
児童福祉施設	436	サービス付き高齢者向け住宅	94	
老人福祉施設	513	指定訪問介護事業所	332	回収数 214 回収率 10.5%
介護保険施設等	166	社会福祉協議会(各支所等を含む)	48	
障害福祉サービス等	280	NPO法人事業所等	35	

III 調査方法

各事業所への郵送物に調査票等を同封し、ファックス、電子メール、及びインターネットのいずれかでの回答を依頼しました(インターネットでの回答は87事業所でした)。

IV 調査基準日

令和4年9月1日

V 調査実施期間

令和4年9月1日 ～ 令和4年9月30日

VI 調査結果概要

苦情解決責任者及び苦情受付担当者の任命は98.6%の事業所で実施していました。一方、第三者委員の設置は77.0%に留まり、21.6ポイントも低い状況でした。この第三者委員の設置率の低さは、「社会福祉施設等調査(厚生労働省実施)」を参照すると、全国的な状況ですが、和歌山県の場合、全国平均よりも低く、更に第三者委員の設置が後退していると推察されます。

なお、苦情解決の仕組みの利用者への周知等各種の取組は、第三者委員設置事業所の実施率が高い状況でした。

第三者委員未設置理由の47.6%が「適当な人材がない」でしたが、第三者委員の要件別設置状況をみると「評議員(地域の福祉関係者)」が最も多い状況でした。

第三者委員への報酬では、報酬無しが82.0%、報酬有りでは、1回3千円以下が多い状況でした。

VII 調査結果の詳細

1 苦情受付体制

「苦情解決責任者」・「苦情受付担当者」設置は98.6%、「第三者委員」設置は77.0%

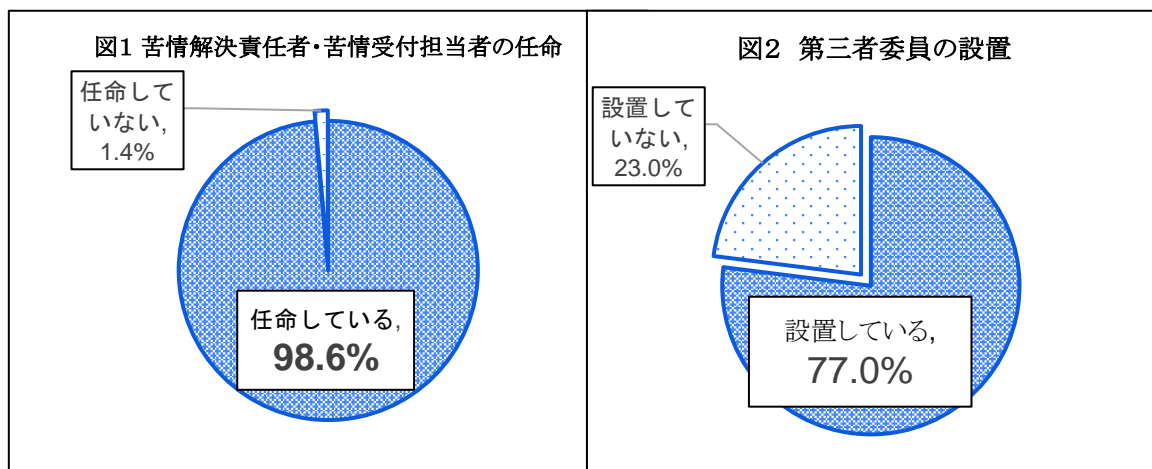
苦情解決責任者及び苦情受付担当者の任命が98.6%の事業所で実施されているのに対し、第三者委員の設置は77.0%に留まり、21.6ポイントも低い状況でした(表1、表2)。

表1 苦情解決責任者、苦情受付担当者の任命状況

	苦情解決責任者		苦情受付担当者	
	数	%	数	%
任命している	208	98.6%	207	98.6%
任命していない	3	1.4%	3	1.4%
計	211	100.0%	210	100.0%

表2 第三者委員の設置状況

	第三者委員	
	数	%
設置している	164	77.0%
設置していない	49	23.0%
計	213	100.0%



(参考)厚生労働省実施「社会福祉施設等調査」から

和歌山県内の「第三者委員」設置は、全国平均よりも、7.9ポイント低い(平成30年)

なお、全国状況については、厚生労働省が、全国の社会福祉施設等の数、在所者、従事者の状況等を把握し、社会福祉行政推進のための基礎資料を得ることを目的に実施する「平成30年 社会福祉施設等調査」でみると、苦情受付窓口設置が91.5%、苦情解決責任者設置が82.9%で、第三者委員の設置は51.8%でした(表3)。

この中で、和歌山県の状況は、苦情受付窓口設置(91.4%)と、苦情解決責任者設置(82.8%)が全国平均とほぼ同じであるのに対し、第三者委員の設置は43.9%で、全国平均より7.9ポイントも低い状況でした(表3)。

(備考:「令和3年 社会福祉施設等調査」の結果は、まだ公表されていませんでした(令和4年10月19日)。

表3 苦情受付窓口等の設置状況(「平成30年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全国	59,576	54,494 91.5%	49,359 82.9%	30,845 51.8%	14,276 24.0%	16,569 27.8%
和歌山県	478	437 91.4%	396 82.8%	210 43.9%	85 17.8%	125 26.2%
和歌山県の全国との比率差		▲ 0.1	▲ 0.1	▲ 7.9	▲ 6.2	▲ 1.6

和歌山県内の「第三者委員」設置は、全国平均より低く、その差が拡大

苦情受付窓口と苦情解決責任者の設置は、大きく改善

また、全国等の状況について、「平成27年 社会福祉施設等調査」結果(表4)でみると、和歌山県は、苦情受付窓口設置、苦情解決責任者設置がともに、全国平均より12ポイント以上低いのですが、平成30年調査(表3)では、全国平均にほぼ同じになっていて、このことから、和歌山県では、この2点の取組が大きく進んだことがわかります(表5)。

一方、第三者委員の設置については、全国との差が、平成27年の▲6.9ポイント(表4)から、平成30年は▲7.9ポイント(表3)へと更に広がり、第三者委員設置が後退しています(表5)。

表4 苦情受付窓口等の設置状況(「平成27年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全 国	53,540	45,487	42,272	30,424	15,086	15,338
		85.0%	79.0%	56.8%	28.2%	28.6%
和歌山県	353	256	236	176	74	102
		72.5%	66.9%	49.9%	21.0%	28.9%
和歌山県の全国との比率差		▲ 12.5	▲ 12.1	▲ 6.9	▲ 7.2	0.3

表5 苦情受付窓口等の設置に関する和歌山県と全国との比率差比較

	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
				共同	単独
平成27年	▲ 12.5	▲ 12.1	▲ 6.9	▲ 7.2	0.3
平成30年	▲ 0.1	▲ 0.1	▲ 7.9	▲ 6.2	▲ 1.6
備考	ほぼ、差が無くなった。		差が拡大。		

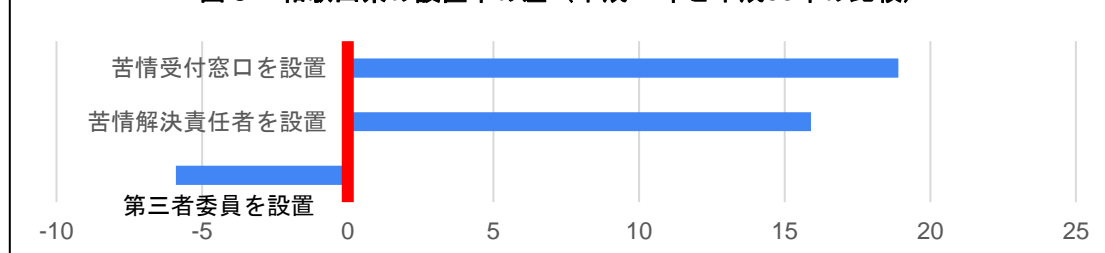
「第三者委員」設置の減少は、全国的傾向

そして、苦情受付窓口と苦情解決責任者の設置が進む一方で、第三者委員の設置が減少していることは、全国的にも同様であることがうかがえます(表6)。

表6 苦情受付窓口等の設置状況
(「平成27年社会福祉施設等調査」と「平成30年社会福祉施設等調査」の比較)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全 国	平成27年	85.0%	79.0%	56.8%	28.2%	28.6%
	平成30年	91.5%	82.9%	51.8%	24.0%	27.8%
	差異	6.5	3.8	▲ 5.0	▲ 4.2	▲ 0.8
和歌山県	平成27年	72.5%	66.9%	49.9%	21.0%	28.9%
	平成30年	91.4%	82.8%	43.9%	17.8%	26.2%
	差異	18.9	15.9	▲ 5.9	▲ 3.1	▲ 2.7

図3 和歌山県の設置率の差(平成27年と平成30年の比較)



2 第三者委員設置人数

「第三者委員」の設置人数は2～3名

第三者委員の設置人数は、2名が60.3%で、3名が20.5%でした。併せて約8割になります(表7)。

第三者委員の複数設置は、指針(注1)に「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」とされており、これに合致します。

表7 第三者委員設置人数

	1名	2名	3名	4名以上	計
数	15	88	30	13	146
%	10.3%	60.3%	20.5%	8.9%	100.0%
		80.8%			

注1: 「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(平成12年6月7日付、平成29年3月7日付一部改正)」
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 名の通知

3 第三者委員の要件

「第三者委員」の多くは評議員、監事、民生委員・児童委員

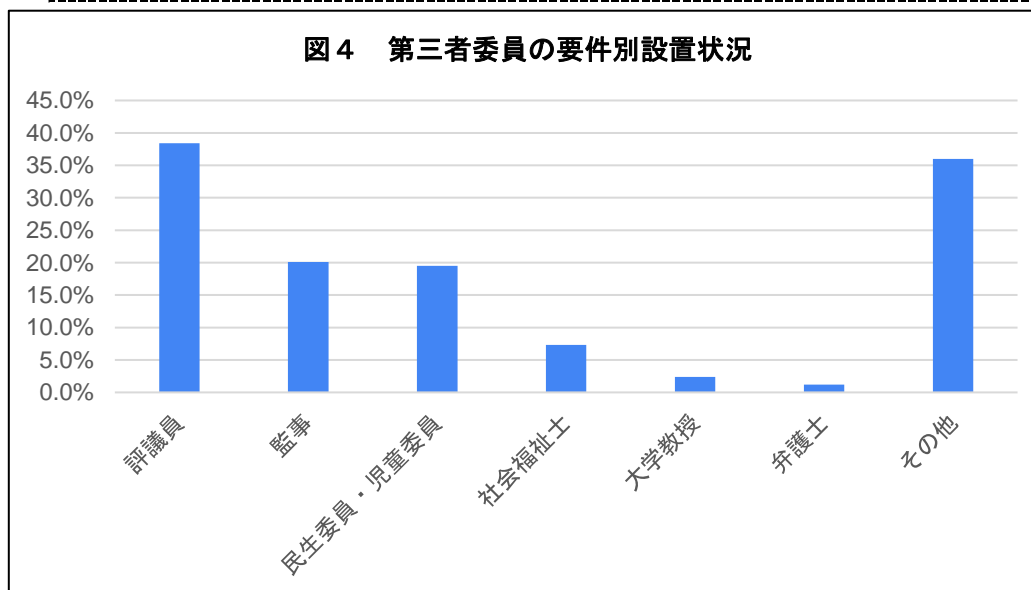
指針(注1)に、第三者委員の要件は、「苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること」と「世間からの信頼性を有する者であること」と示され、表8の職種が例示されています。この職種での設置状況は、多い順に、第三者委員を設置している事業所の約4割には評議員(38.4%)を要件とする方が設置され、次いで、監事(20.1%)、民生委員・児童委員(19.5%)となっています。(表8、注3の値を使用)

表8 第三者委員の要件(重複回答有)

	評議員	監事	民生委員・児童委員	社会福祉士	大学教授	弁護士	その他	計
回答数	63	33	32	12	4	2	59	205
%(注2)	30.7%	16.1%	15.6%	5.9%	2.0%	1.0%	28.8%	100.0%
%(注3)	38.4%	20.1%	19.5%	7.3%	2.4%	1.2%	36.0%	—

注2: 回答総数(205)を分母とした割合。

注3: 第三者委員を設置している事業所数(164)を分母とした割合。



第三者委員として、最も多く選任されているのは(社会福祉法人の)評議員でした。

その評議員には、どのような人々が選任されるのか、「社会福祉法人制度の概要と評議員の役割～地域に根ざした社会福祉法人の運営にむけて～(社会福祉法人全国社会福祉協議会発行)」(注4)に例示されています。

(参考)評議員に選任されるのは、どのような人？

注4:「社会福祉法人制度の概要と評議員の役割～地域に根ざした社会福祉法人の運営にむけて～(社会福祉法人全国社会福祉協議会発行)」から

平成29年4月以降、すべての社会福祉法人が評議員会を設置することになりました。

社会福祉法人の多くはこれまでも、諮問機関として評議員会を設置し、地域の住民や福祉関係者の声を運営に反映させる取組を進めてきました。

平成28年3月の社会福祉法改正により社会福祉法人制度の見直しが行われました。これにより、従前は任意設置の諮問機関であった評議員会が、すべての社会福祉法人に議決機関として必ず設置されることとなりました。

社会福祉法人がさまざまなニーズに応え、地域に根ざした運営を今後より一層進めていくために、地域の福祉関係者が評議員として参加していくことが重要です。

「評議員会に期待される役割」から

評議員は、理事の定数を超える数を置くことが必要で、法律上「社会福祉法人の適正な運営に必要な識見を有する者」のうちから選任することとしています。

たとえば住民組織の代表者や民生委員・児童委員、福祉協力員、地区社協役員、NPOやボランティアの活動者等は、活動を通して地域の福祉ニーズを把握する立場にあり、その経験を生かして社会福祉法人の評議員として参画することで、法人に地域のニーズを伝えていくことができます。

また、老人クラブやひとり親家庭の会、障害児・者(家族)の会など、当事者組織のリーダー等が評議員になることで福祉サービスを利用する当事者の声を社会福祉法人の運営に生かしていくことも重要です。

4 第三者委員への報酬

「第三者委員」への報酬(無:82%、有:18%)

第三者委員への報酬の支払いは、「無し」が82.0%、「有り」が18.0%でした(表9)。

指針(注1)には、「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。」と示されています。

「第三者委員」への報酬は、1回3千円以下(報酬支払い有りの場合)

第三者委員への報酬の支払い「有り」は18.0%(表9)でしたが、その内訳を見ると、1回につき3千円以下の支払い(57.9%)が最も多いものでした(表10)。

また、支払いは、その都度(1回につき)としている事業所が90.5%(表10の計2)でした。

表9 第三者委員への報酬

	数	%
無し	132	82.0%
有り	29	18.0%
計	161	100.0%

⇒

図5 第三者委員への報酬

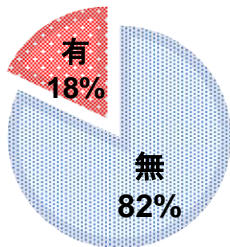


表10 第三者委員への報酬額と支払単位

報酬額	支払単位		1年		計	
	数	%	数	%	数	%
3千円以下	11	57.9%	0	0.0%	11	52.4%
2千円	4	21.1%	0	0.0%	4	19.0%
3千円以下	7	36.8%	0	0.0%	7	33.3%
5千円以下	2	10.5%	0	0.0%	2	9.5%
1万円未満	4	21.1%	0	0.0%	4	19.0%
1万円以上	2	10.5%	2	100.0%	4	19.0%
計1(注5)	19	100.0%	2	100.0%	21	100.0%
計2(注6)	19	90.5%	2	9.5%	21	100.0%

注5： 支払単位で集計した総数を分母とした割合。

注6： 支払単位（1回につきか、1年か）の割合。

5 第三者委員未設置理由等

「第三者委員」を設置していない理由は、適当な人材がないから

第三者委員を設置していない事業所は23.0%（表2）でしたが、その理由で最も多かったものは「適当な人材がない(47.6%)」、次に「予算の問題(31.0%)」でした（表11）。

また、設置していない事業所を法人区分別に見ると、多い順位に、株式会社(32.7%)、有限会社(24.5%)、医療法人(18.4%)、社会福祉法人(8.2%)でした（表12）。

なお、今後、設置予定がある事業所は15.2%でした（表13）。

表2 第三者委員の設置状況

第三者委員	数	%
設置している	164	77.0%
設置していない	49	23.0%
計	213	100.0%

⇒

表11 第三者委員を設置していない理由

	数	%
適当な人材がない	20	47.6%
予算の問題	13	31.0%
その他	9	21.4%
計	42	100.0%

表12 第三者委員を設置していない理由（法人区分別）

第三者委員を 設置していない事業所	法人区分	社会 法福 人社	社 団 法 人	医 療 法 人	株 式 会 社	有 限 会 社	N P O 法 人	行 政 等	計
	%	8.2%	2.0%	18.4%	32.7%	24.5%	6.1%	8.2%	49
理由	適当な人材がない	3	1	4	6	3	2	1	20
	予算の問題	1	1	1	4	5	1	0	13
	その他	1	0	3	3	0	0	2	9

表13 第三者委員の設置予定

	数	%	内容等	数	%	
有り	5	15.2%	現在探している	1	20.0%	
			できれば年度内	1	20.0%	
			予算等の問題や準備が整い次第	1	20.0%	
			未定、検討中等	2	40.0%	
無し	28	84.8%	適当な人材がない	重 複 回 答 有	20	60.6%
			予算の問題		3	9.1%
			その他		10	30.3%

6 第三者委員の職務

第三者委員の職務、最も多いのは「事業者への助言(78.7%)」

第三者委員の職務については、指針(注1)に明記されています。本調査では、指針に明記されている事項を選択肢として設定しました。結果、最も多く取り組まれていたのは、「事業者への助言(78.7%)」で、取組にはばらつきがありました。(表14)

なお、指針(注1)での記載はその職務項目だけで、この内容については、社会福祉法人全国社会福祉協議会(平成15年7月)発行の「第三者委員の役割と活動」から抜粋引用するとともに、要点を備考欄に記します(表15)。

表14 第三者委員の職務状況

第三者委員の職務項目(重複回答)	第三者委員設置事業所		中の割合 (%)
	数	%	
① 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取	117	14.3%	71.3%
② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	81	9.9%	49.4%
③ 利用者からの苦情の直接受付	100	12.2%	61.0%
④ 苦情申出人への助言	96	11.7%	58.5%
⑤ 事業者への助言	129	15.7%	78.7%
⑥ 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	115	14.0%	70.1%
⑦ 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	120	14.6%	73.2%
⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴	63	7.7%	38.4%
計	821	100.0%	

表15 第三者委員の職務

指針(注1)	全国社会福祉協議会の解説	備考
① 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取	苦情受付担当者は、利用者からの苦情の受け付けや苦情内容の記録等をおこなうこととなっており、第三者委員は苦情受付担当者からそれらの報告を受け内容を確認するなど、苦情受付の状況について正確に把握しておく必要があります。また、意見箱への投書などによる匿名の苦情についても、第三者委員に対して報告されますので、その内容を確認するとともに、必要に応じた対応策が求められます。なお、苦情受付担当者は利用者から苦情を受け付ける際、第三者委員へ報告するか否かを確認しますので、利用者が報告を明確に拒否するような事案については報告されません。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者(の苦情) ↓ ・苦情受付担当者 内容の記録等 ↳ 第三者委員に報告するか否かを確認する ↓ ・第三者委員 報告聴取→把握
② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知するとともに、苦情の内容に食い違いがないか苦情申出人に確認します。	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者委員 受付報告、確認 ↓ ・苦情申出人
③ 利用者からの苦情の直接受付	利用者は、基本的に苦情受付担当者を通して苦情を申し出ることになっていますが、第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。苦情の内容によっては、職員である苦情受付担当者に申し出ることが困難な場合もあるでしょうし、身近な人に苦情を申し出るといのは、概して気を使うものです。こうした苦情や潜在的な苦情に 대응するために、第三者委員が直接苦情を受け付けることは重要であり、第三者委員専用の意見箱の設置や、いつでも相談に応じることができるよう、連絡先	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者(の苦情) ↓ ・第三者委員 直接苦情を受け付ける ↳ 第三者委員専用の意見箱の設置等

<p>を周知するなどの取り組みが求められます。たとえば、在宅サービス利用者からの声を直接聞くために、地元の社協に協力を依頼し、第三者委員への手紙を受ける郵便受けを設置したという工夫をおこなっている事業所の事例や、第三者委員の役割や人となりを知ってもらうために、チラシを作成して配布する事例もあり、このような取り組みによって、潜在的な苦情を引き出すことにつながると考えられます。</p> <p>なお、苦情の内容によっては、関係者からも話しを聞くなど、苦情の内容を詳しく把握する必要も生じます。その場合には苦情申出人と事業者の説明をおこない、事前に同意を得ておく必要があります。また、不利益を被ることを恐れて、苦情申出人の名前や苦情の内容を事業者側に報告しないよう望む利用者もいますので、苦情申出人のプライバシーの取扱いについては、十分注意する必要があります。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>第三者委員の役割や人となりを知ってもらうために、チラシを作成して配布する等</p> </div> <p>・第三者委員</p> <p>関係者からも話しを聞く 但し、苦情申出人と事業者と、事前に同意を得ておくこと。</p> <p>苦情申出人のプライバシーに十分注意すること。</p>
<p>④ 苦情申出人への助言</p> <p>苦情申出人から相談された場合や、事業者との話合いに際して申出人から助言を求められた場合には、苦情申出人の立場に十分配慮したうえで、的確な助言を行うことが求められます。その際、第三者委員は公正・中立かつ客観的な立場を維持しなければならず、事業者の立場で説得するような行為は決しておこなってはなりません。</p>	<p>・的確な助言を行う</p> <p>公正・中立かつ客観的な立場を維持する。</p> <p>苦情申出人の立場に十分配慮する。</p> <p><u>事業者の立場で説得するようなことは決しておこなってはならない。</u></p>
<p>⑤ 事業者への助言</p> <p>苦情申出人との話合いに際して、事業者から助言を求められた場合は、利用者の気持ちや立場に十分配慮しつつ、公正・中立かつ客観的な立場から助言をします。事業者として改善すべき点等が認められる場合には、事業者の適正な事業運営によるサービスの質の向上を図る観点から、厳正且つ的確な助言をおこなうことが求められます。</p>	<p>・厳正且つ的確な助言を行う</p> <p>利用者の気持ちや立場に十分配慮する。</p> <p>サービスの質の向上を図る観点で行う。</p>
<p>⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話合いへの立会い、助言</p> <p>第三者委員は、苦情申出人あるいは苦情解決責任者が要請した場合、両者の話合いに立ち会い、必要な対応をします。話合いに際しては、第三者委員が苦情内容の確認をおこない、両者に対して助言をするなど、問題の解決に向けた手助けをするとともに、両者の納得する解決案について調整をおこないます。話合いの内容やその結果、合意した改善事項等については書面で記録され、苦情申出人および苦情解決責任者ととも第三者委員がその内容を確認します。</p>	<p>・両者の納得する解決案について調整を行う。</p> <p>書面で記録する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>内容、結果、 合意した改善 事項等</p> </div>
<p>⑦ 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</p> <p>苦情解決責任者は苦情解決の取り組み状況について、第三者委員に対し一定期間ごとに報告をすることになっており、第三者委員はその報告に対して、さらに取り組むべき課題や問題解決のための工夫など、必要な助言をします。また、苦情申出人と苦情解決責任者の間で合意され、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情解決責任者は一定期間経過後に、第三者委員に対して報告することとなっていますが、この報告の内容についても、必要に応じて助言等の対応をおこなうことが求められます。</p>	<p>・苦情解決責任者</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)一定期間ごとに 2)合意し、改善を約束した事項(一定期間経過後) <p style="text-align: center;">↓ 報 ↑ 助 ↓ 告 ↑ 言</p> <p>・第三者委員</p>
<p>(備考) 下線部分は、指針(注1)の「3 苦情解決の手順」の「(5)苦情解決の記録、報告」に記載されている事項です。</p>	

表17 ポスター掲示状況(第三者委員設置事業所との比較)

	調査回答事業所		第三者委員設置事業所		差異
	数	%	数	%	
掲示している。	140	65.4%	132	80.5%	15.1
掲示していない。	40	18.7%	19	11.6%	▲ 7.1
見たことがない。	17	7.9%	7	4.3%	▲ 3.7
その他	2	0.9%	2	1.2%	0.3
無回答	15	7.0%	4	2.4%	▲ 4.6
計	214	100.0%	164	100.0%	

ポスター掲示以外では、重要事項説明書への記載が多い

苦情解決の仕組みを利用者や家族に周知する方法(重複回答)について、ポスター以外では「重要事項説明書への記載」が多く、ほとんどの項目で第三者委員設置事業所での実施比率が高くなっています(表18)。

表18 ポスター掲示以外の周知状況

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
広報誌等へ掲載	14	6.5%	12	7.3%	0.8
ホームページへ掲載	27	12.6%	27	16.5%	3.8
集会・家族会等での説明	27	12.6%	19	11.6%	▲ 1.0
パンフレットへの掲載	10	4.7%	10	6.1%	1.4
重要事項説明書への記載	184	86.0%	143	87.2%	1.2
その他	4	1.9%			

8 苦情受付の工夫、公表、職場内での取組

意見箱の設置が56.1%、第三者委員設置事業所では62.2%

苦情(意見・要望)等受付の工夫では、「意見箱の設置(56.1%)」が多く、第三者委員設置事業所では6.1ポイント高い62.2%になっています(表19)。

表19 苦情(意見・要望)等受付の工夫

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
意見箱の設置	120	56.1%	102	62.2%	6.1
連絡帳の活用	62	29.0%	42	25.6%	▲ 3.4
アンケートの実施	45	21.0%	33	20.1%	▲ 0.9
個人面談の実施	73	34.1%	59	36.0%	1.9
相談日の設定	16	7.5%	13	7.9%	0.5
その他	13	6.1%			

職員で情報共有が85.5%、第三者委員設置事業所では88.4%

苦情受付状況や解決結果の公表では、「職員で情報共有(85.5%)」が多く、第三者委員設置事業所では2.9ポイント高い88.4%になっています。

また、「公表していない」は第三者委員設置事業所では低く、その他掲載等の実施事項の全てで第三者委員設置事業所が高い比率になっています。(表20)

表20 苦情受付状況や解決結果の公表

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
申出人に報告	169	79.0%	135	82.3%	3.3
職員で情報共有	183	85.5%	145	88.4%	2.9
利用者・家族集会で説明	26	12.1%	21	12.8%	0.7
掲示板への掲示	12	5.6%	11	6.7%	1.1
広報誌等へ掲載	12	5.6%	11	6.7%	1.1
ホームページへ掲載	10	4.7%	10	6.1%	1.4
事業報告書へ掲載	44	20.6%	38	23.2%	2.6
公表していない	26	12.1%	17	10.4%	▲ 1.8
その他	3	1.4%			

苦情解決委員会設置が27.1%、第三者委員設置事業所では31.7%

円滑な苦情解決に向けての組織・職場内での取組について、「苦情解決委員会の設置」が27.1%ですが、第三者委員設置事業所では4.6ポイント高い31.7%になっています(表21)。

表21 苦情受付状況や解決結果の公表

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
ミーティング時に検討	174	81.3%	133	81.1%	▲ 0.2
相談記録の回覧	96	44.9%	80	48.8%	3.9
苦情解決委員会の設置	58	27.1%	52	31.7%	4.6
職員研修会の開催	93	43.5%	70	42.7%	▲ 0.8
その他	5	2.3%			

9 提供いただいた苦情事例の分類

苦情事例(64.5%)、多いのは「職員の接遇(37.0%)」

苦情事例は、138事業所(64.5%)から提供いただきました。また、「苦情無し」との回答が、15.4%でした。(表22)

提供いただいた苦情の分類で、多かったのは「職員の接遇(37.0%)」でした(表23)。

それぞれ事例については、速やかに対応され、そして、まず、利用者が不快と感じたことを受け止め、丁寧な対応がされていました。

表22 苦情事例記述状況

	事例有り		苦情無し		無記入		計	
	数	%	数	%	数	%	数	%
事業所数	138	64.5%	33	15.4%	43	20.1%	214	100.0%

表23 苦情の分類

分類	職員の接遇	サービスの質・量	説明・情報提供	利用料	被害・損害	権利侵害	その他	計
数	51	27	25	0	7	7	21	138
%	37.0%	19.6%	18.1%	0.0%	5.1%	5.1%	15.2%	100.0%