

令和4年度  
和歌山県福祉サービス  
運営適正化委員会  
事業報告書

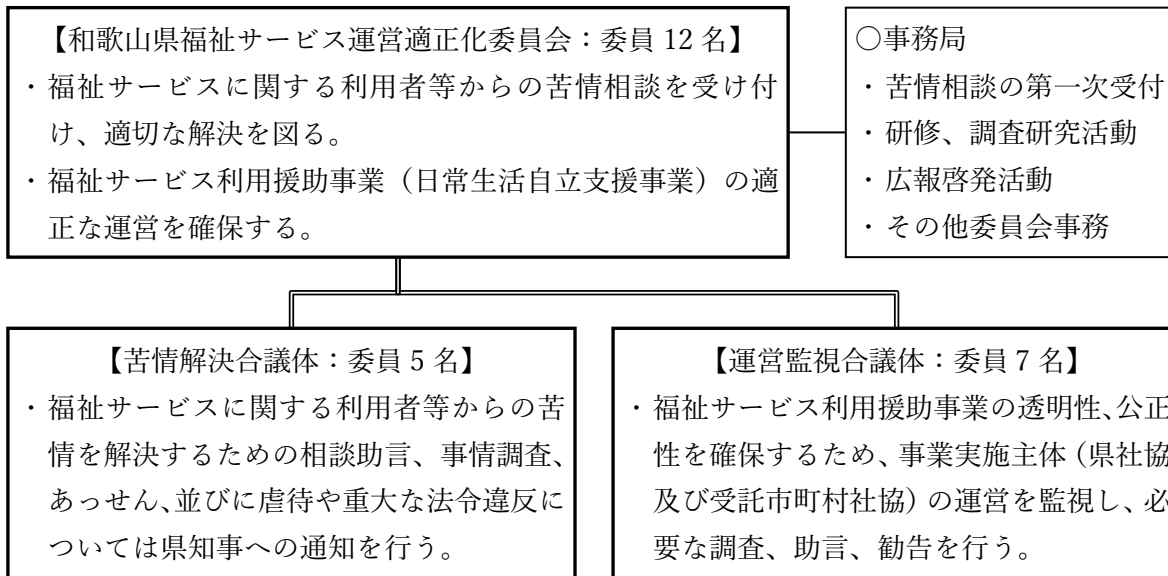
社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会

和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

## 目 次

1	和歌山県福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等	1
2	運営適正化委員会（全体会議）の開催	2
3	福祉サービスに関する苦情への対応	3
4	苦情解決システムの機能強化	7
5	苦情解決取組状況調査の実施	8
6	福祉サービス利用援助事業の運営監視	8
7	福祉サービス運営適正化委員会全般にかかる事業の実施	10
8	令和4年度に受けた苦情相談の概要と運営適正化委員会の対応	11
9	令和4年度苦情解決取組状況調査報告書	13

1 和歌山県福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等



【和歌山県福祉サービス運営適正化委員会委員構成】（令和5年3月現在）

◎委員長：栗山 隆博      ○副委員長：本田 壽秀

分野		氏名	所属・役職
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	栗山 隆博	元 県社会福祉協議会 常務理事
		星野 佳世子	社会福祉士・精神保健福祉士
		奥村 里枝子	県民生委員児童委員協議会 副会長
		井溪 芳市	県民生委員児童委員協議会 理事
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	大島 信雄	県精神保健福祉家族会連合会 副会長
		林 千恵子	一般社団法人県認知症支援協会 代表理事
	福祉サービス提供者代表	米川 徳昭	県共同作業所連絡会 会長 (社福) ふたば福祉会 理事長
		竹中 昭美	県老人福祉施設協議会 会長 (社福) 特別養護老人ホーム天美苑施設長
	法律に関する学識経験者	内川 真由美	弁護士
本田 壽秀		公認会計士・税理士	
医療に関する学識経験者	野村 繁雄	医師 南紀医療福祉センター	
	東 直子	和歌山県看護協会 会長	

≪任期≫ 令和4年8月10日～令和6年8月9日

【苦情解決合議体委員】 ◎合議体長：内川真由美      ○職務代理者：東 直子

分野	氏名	所属・役職
社会福祉に関する学識経験者 (公益代表)	栗山 隆博	元 県社会福祉協議会 常務理事
	星野 佳世子	社会福祉士・精神保健福祉士
	奥村 里枝子	県民生委員児童委員協議会 副会長
法律に関する学識経験者	内川 真由美	弁護士
医療に関する学識経験者	東 直子	和歌山県看護協会 会長

【運営監視合議体委員】 ◎合議体長：本田壽秀 ○職務代理者：野村繁雄

分野		氏名	所属・役職
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	井 溪 芳 市	県民生委員児童委員協議会 理事
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	大 畠 信 雄	県精神保健福祉家族会連合会 副会長
		林 千 恵 子	一般社団法人県認知症支援協会 代表理事
	福祉サービス提供者代表	米 川 徳 昭	県共同作業所連絡会 会長 (社福)ふたば福祉会 理事長
		竹 中 昭 美	県老人福祉施設協議会 会長 (社福)特別養護老人ホーム天美苑施設事
法律に関する学識経験者	本 田 壽 秀	公認会計士・税理士	
医療に関する学識経験者	野 村 繁 雄	医師 南紀医療福祉センター	

【県福祉サービス運営適正化委員会選考委員会】(令和5年3月現在)

◎委員長：岡本 美智子 ○副委員長：中村 茂

分野		氏名	所属・役職
公益代表		岡 本 美 智 子	県民生委員児童委員協議会 副会長
		中 村 茂	県福祉保健部福祉保健政策局長
福祉サービス利用者代表		瀧 口 幹 二	県老人クラブ連合会 会長
		西 井 幸 男	県身体障害者連盟 顧問
社会福祉事業経営者代表		森 田 昌 伸	県社会福祉法人経営者協議会 会長
		林 保 行	県市町村社協連絡協議会 会長

《任期》令和4年7月8日～令和6年7月7日

福祉サービス運営適正化委員会選考委員会の開催

回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	7月21日	5名	和歌山市	(1) 委員長・副委員長を選任した。 (2) 県福祉サービス運営適正化委員会委員候補者を選任した。
2	令和5年 2月9日	5名	(書面審議)	(1) 県福祉サービス運営適正化委員会委員補欠候補者2名を選任した。
3	3月15日	6名	(書面審議)	(1) 委員長の辞任に伴い、新委員長を選任した。

2 福祉サービス運営適正化委員会(全体会議)の開催

回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	8月19日	11名	和歌山市	(1) 委員長・副委員長を選任した。 (2) 合議体各委員を指名した。 (3) 令和3年度事業報告を承認した。 (4) 令和4年度事業計画を確認した。

### 3 福祉サービスに関する苦情への対応

#### (1) 苦情解決合議体の開催

苦情解決合議体を開催し、福祉サービスに関する苦情への対応協議等を行った。

##### ① 苦情解決合議体の開催

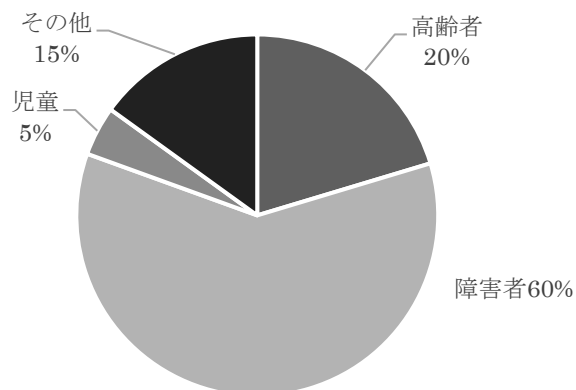
回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	6月21日	5名	和歌山市	・令和4年度苦情相談受付状況（5月末現在）を確認した。 ・新規受付の苦情3件の対応を協議及び確認した。
2	8月19日	4名	和歌山市	・合議体長、職務代理者を選任した。 ・令和4年度苦情相談受付状況（7月末現在） ・新規受付の苦情2件、継続1件の対応を確認した。
3	11月15日	5名	和歌山市	・令和4年度苦情相談受付状況（10月末現在） ・新規受付の苦情2件の対応を協議及び確認した。 ・令和4年度苦情解決取組状況調査報告書（案）を承認した。
4	令和5年 2月21日	4名	和歌山市	・令和4年度苦情相談受付状況（1月末現在） ・新規受付の苦情1件、継続1件の対応を確認した。 ・令和5年度年間日程（案）を承認した。

##### ② 苦情相談の受付状況（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

ア 相談受付件数（単位：件）

	件数	高齢者	障害者	児童	その他
苦情	11	2	7	2	0
相談・問合せ	102	21	61	3	17

サービス分野別苦情受付件数の割合



イ 月別相談受付件数（単位：件）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	0	1	3	1	0	1	1	1	0	0	2	1	11
相談 問合せ	10	8	14	10	9	5	6	10	6	6	6	12	102

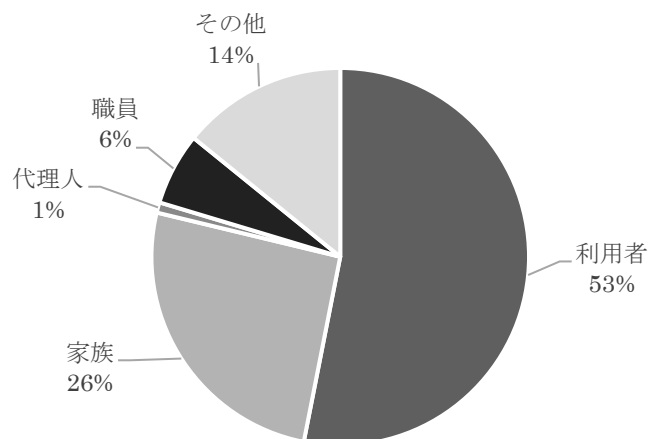
ウ 相談受付方法（単位：件）

	来所	電話	文書	FAX	Eメール	その他	合計
苦情/相談	2	94	0	0	17	0	113

エ 苦情相談申出人の属性（単位：件）

	苦情／相談					合計
	利用者	家族	代理人	職員	その他	
高齢者	6	13	0	3	1	23
障害者	48	11	0	2	7	68
児童	0	3	0	0	2	5
その他	6	2	1	2	6	17
合計	60	29	1	7	16	113

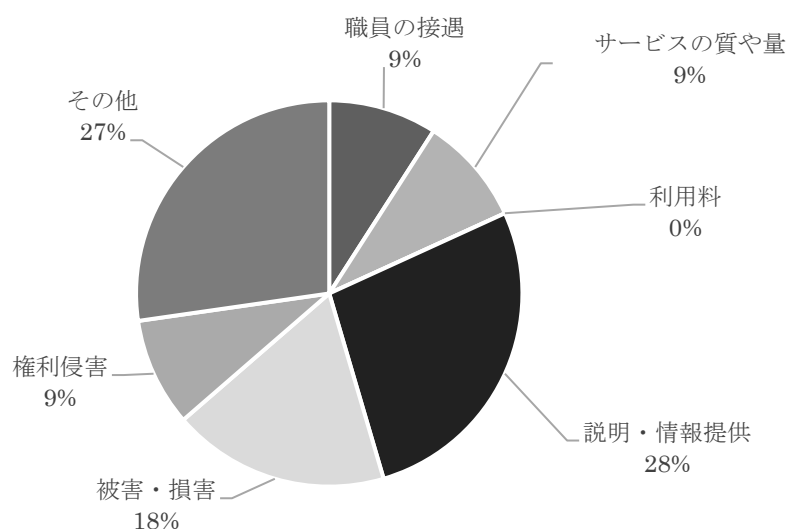
苦情申出人の属性



オ 苦情内容・解決結果【苦情として受け付けた 11 件の内訳】（単位：件）

	相談 助言	紹介伝 達	あっ せん	県へ 通知	その他		継続中	意見要 望	合計
					調査・ 申入れ	中断・ 取下等			
職員の接遇	1	0	0	0	0	0	0	0	1
サービスの質や量	1	0	0	0	0	0	0	0	1
利用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	3	0	0	0	0	0	0	0	3
被害・損害	2	0	0	0	0	0	0	0	2
権利侵害	1	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	3	0	0	0	0	0	0	0	3
合計	11	0	0	0	0	0	0	0	11

苦情内容



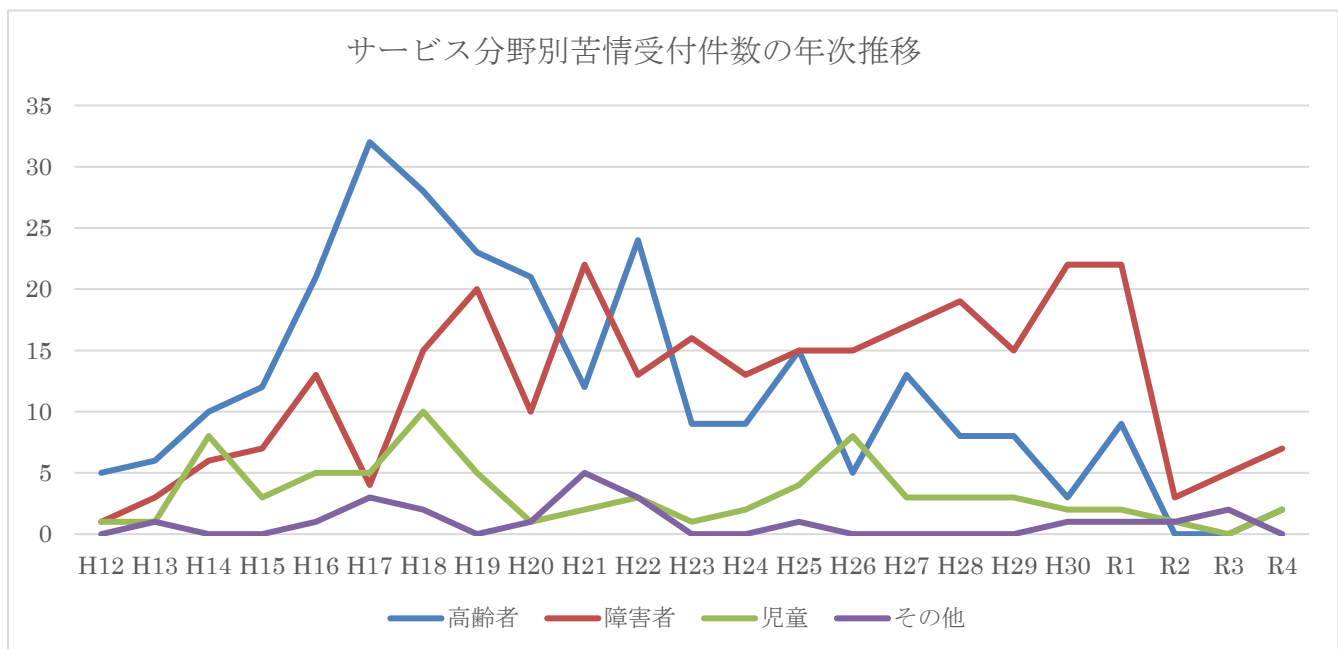
カ 事情調査等の実施

苦情 11 件のうち、 委員による事情調査実施 0 件  
 事務局による事業者への面接調査実施 1 件  
 事業者への聞き取り（電話のみ） 10 件

キ 県福祉サービス運営適正化委員会 事業開始当初からの苦情相談受付状況（単位：件）

	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
高齢者	5	6	10	12	21	32	28	23	21	12	24	9	9
障害者	1	3	6	7	13	4	15	20	10	22	13	16	13
児童	1	1	8	3	5	5	10	5	1	2	3	1	2
その他	0	1	0	0	1	3	2	0	1	5	3	0	0
合計	7	11	24	22	40	44	55	48	33	41	43	26	24
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	合計		
高齢者	15	5	13	8	8	3	9	0	0	2	275		
障害者	15	15	17	19	15	22	22	3	5	7	283		
児童	4	8	3	3	3	2	2	1	0	2	75		
その他	1	0	0	0	0	1	1	1	2	0	22		
合計	35	28	33	30	26	28	34	5	7	11	655		

サービス分野別苦情受付件数の年次推移



(2) 広報・啓発活動

苦情解決事業について、利用者及び福祉サービス事業者等に対して幅広く周知を図るため、ポスター配布等を行った。

① 事業概要、事業報告のインターネット掲載

和歌山県社会福祉協議会ホームページ (<http://www.wakayamakenshakyō.or.jp/>) において、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会のページを更新し、広報啓発・情報提供に努めた。

② 広報紙への掲載

和歌山県社会福祉協議会広報紙「福祉わかやま」(月 10,000 部発行)を活用し、「苦情解決のツボ」と題してコラム等を掲載した。

③ ポスターの配布

福祉サービス事業所内で苦情解決体制を掲示するためのポスターを希望事業所へ配布した。



### (3) 関係機関等との連携

#### ① 和歌山県人権相談ネットワーク協議会（県人権政策課）への参加

月 日	場 所	内容概要
5月13日	和歌山市 (オンライン)	「相談対応の方法について、相談者の心の理解と対応・今、「やさしさ」と「つながり」を」 講師 高野山大学 教授 上野和久 氏
令和5年 2月1日	和歌山市 (オンライン)	「女性からの相談対応 女性の抱える問題の現状と女性の相談への対応を考える」 「労働局における相談対応」等

#### ② 県民生委員児童委員協議会での説明

月 日	場 所	出席者	内容概要
令和5年 1月17日	和歌山市	事務局 1名	・令和4年度新任民生委員・児童委員研修会で和歌山県福祉サービス運営適正化委員会（福祉サービスの苦情解決）について説明を行うとともに協力を依頼した。
1月24日	有田市		
1月27日	那智勝浦町		
2月3日	かつらぎ町		
2月17日	和歌山市		
2月22日	田辺市		

## 4 苦情解決システムの機能強化

### (1) 研修等の実施

社会福祉事業の経営者等に対して苦情解決体制が円滑に機能するように研修会の開催等を行った。

#### ① 福祉サービス苦情解決研修会の実施

令和4年度 福祉サービス苦情解決研修会

「事例から学ぶ苦情対応力研修～徹底した事例研修で応用力を養う」

月 日	場 所	参加人数	参加対象
12月5日	和歌山市	50名	社会福祉施設・社会福祉事業所で事業者から選任された第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、管理者等
12月21日	田辺市	42名	

#### ② 出前講座の実施

福祉サービス事業所の職員や第三者委員が、苦情解決を適切に行えるよう、福祉サービス事業所等が主催する研修会（職員研修等）に福祉サービス運営適正化委員会事務局の職員が出向き、苦情解決の仕組みなどのテーマに沿って、一緒に考え助言等を行った。

・実施 計3事業所

## (2) 巡回訪問の実施

福祉サービス事業者の自主的な苦情解決が適切に行われるよう、その体制整備についての関する相談・助言を目的に巡回訪問を実施した。

・実施 計3事業所（障害者施設3か所）

## 5 苦情解決取組状況調査の実施

各福祉サービス事業所の苦情解決体制整備等の状況を把握し、社会福祉法第82条の適正な執行に資することを目的として実施した。

### (1) 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。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あった。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、全国的な状況であるが、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る。

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あった。

第三者委員未設置理由の47.6%が「適当な人材がない」であったが、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）」が最も多い状況であった。

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あった。

## 6 福祉サービス利用援助事業の運営監視

### (1) 運営監視合議体の開催

運営監視合議体を開催し、実施主体から福祉サービス利用援助事業について報告を受けるとともに、現地調査結果による助言等の協議を行った。

回	月 日	出席委員	場 所	内 容
1	8月19日	7名	和歌山市	・令和3年度運営監視合議体現地調査に基づく助言に対する回答を実施主体から聴取した。 ・令和4年7月末現在日常生活自立支援事業の実績報告を聴取した。 ・令和4年度運営監視合議体現地調査の実施について審議した。
2	令和5年 2月7日	6名	和歌山市	・令和4年度「現地調査」の調査結果及び助言等文書通知事項について審議した。 ・令和5年度「運営監視合議体」事業計画を承認した。

(2) 現地調査及び助言等

福祉サービス利用援助事業全般の監視を行い、現地調査、勧告及び助言を行った。

① 現地調査の実施

調 査 先	現地調査 月 日	出席 委員	予備調査 月 日	内 容
和歌山市社会福祉協議会	5月19日	5名	—	<p>【事前調査】(文書回答)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業実施体制、広報活動等の状況、契約および相談の状況</li> </ul> <p>【現地調査(予備調査)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談状況や処理状況、課題、要望等の聞き取り</li> <li>・ 利用者各ケースについて、契約書、ケース記録、書類等預かり書記載事項実物照合(貸金庫及び事務所金庫内)</li> </ul> <p>事務局による予備調査と委員による現地調査を実施した。 なお、2市町社協は、コロナ感染により、委員による現地調査を中止した。</p>
印南町社会福祉協議会	11月8日	2名	9月15日	
日高川町社会福祉協議会	11月8日	2名	9月22日	
由良町社会福祉協議会	(中止)	—	10月7日	
湯浅町社会福祉協議会	11月17日	3名	10月7日	
海南市社会福祉協議会	(中止)	—	11月1日 11月17日	
橋本市社会福祉協議会	12月2日	2名	10月31日	
九度山町社会福祉協議会	12月2日	2名	11月7日	
田辺市社会福祉協議会	12月8日	4名	11月10日 11月25日 11月29日	

②現地調査を行った社協に対する勧告・助言

現地調査の結果を踏まえ、県社協に対し通知し、是正を求めた。

社協名	勧告	助言
和歌山県社会福祉協議会	3件	1件

勧告・助言内容について

(1) 勧告

- ① 令和4年度現地調査で、「現地での指摘等」があった各事項については、改めてそれぞれ適切な取り扱い方法を明確にし、それを全委託先に対し、周知・徹底を図られたい。
- ② 令和4年度現地調査で、「委託先からの課題・要望等」があった各事項について、実施主体としての対策を講じられたい。
- ③ 全国社会福祉協議会発行（令和2年6月）の「日常生活自立支援事業における不正防止のポイント」で示されている「実施主体（県社協）による委託先に対する業務監督」の実施について、令和5年度実施計画を作成されたい。

(2) 助言

- ① 委託先ごとの利用者数について、人口比で比べると偏りがみられる。  
実施主体（県社協）は、このことについて、どう取り組まれているのか示されたい。

7 福祉サービス運営適正化委員会全般にかかる事業の実施

(1) 都道府県運営適正化委員会との連携

① 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会

月日	場所	参加者
7月12日	WEB会議	本会事務局1名

② 都道府県運営適正化委員会相談員研修会

月日	場所	参加者
10月24日～11月14日	動画配信	本会事務局1名視聴

③ 近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議（幹事県として開催）

月日	場所	参加者
令和5年3月3日	和歌山市	本会事務局4名

8 令和4年度に受けた苦情相談の概要と運営適正化委員会の対応

※事例については、特定を避ける等のため省略・簡素化・抽象化しています。

【高齢】2件

苦情内容	運営適正化委員会の対応
<p>【軽費老人ホーム（ケアハウス）】</p> <p>施設を退所したところ、薬がぐちゃぐちゃな状態で受け取ったため、そのような苦情があったことを施設に伝えてほしい。</p>	<p>事業所に伝えたところ、今後気をつけるという回答があった。また、再発防止策等について書面で提出された。</p>
<p>【通所介護事業所】</p> <p>家族がデイサービスの帰りに上着を着ようとしたところ転倒し、骨折で入院した。外に出る前に上着を着せるべきで、先に着せていれば、こけなかった。安全に配慮していない。</p> <p>社長は、「保険会社に電話して」と言うだけだ。</p> <p>事故以外にも、以前、社長に「お風呂に入るだけのあんたみたいな人ばかりだったらお金にならない」と言っており、言葉による虐待だと思う。</p>	<p>内容を事業所に伝えると、事業所が弁護士に相談するとしており、申出人には弁護士が入る内容になると、本会では対応できないことを伝えた。</p> <p>申出人が言う言葉による虐待について社長に確かめたところ、そのような発言はしていないとの回答であった。</p>

【障害】7件

苦情内容	運営適正化委員会の対応
<p>【就労継続支援A型事業所】</p> <p>事業所の代表者が利用者たちに対して、「雇ってあげている。不満なら他のところに行ったらいい。」と言った。また、携帯を押収され、机を蹴り、怒鳴りつけられた。相談支援事業所に相談しても対応してくれなかった。</p>	<p>利用者本人、利用者家族に、威圧的な言動を行ったため、社会福祉法第86条により、不当行為の恐れがあったため、和歌山県（障害福祉課）に通知した。</p>
<p>【計画相談支援事業所】</p> <p>相談支援専門員の対応が悪い。</p>	<p>管理者に連絡し、専門員への注意をお願いした。</p>
<p>【移動支援事業所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホを見ているヘルパーAの担当日を変更してほしい。</li> <li>・事業所の社長の言い方がきつい。</li> </ul>	<p>事業所に確認したところ、ヘルパーAの担当日を変更することは可能だが、ヘルパーAと同じ業務ができる者が社長のみになるため、申出人には、事業所から連絡することになった。</p> <p>社長の言い方については社長から謝罪の意向があったため、申出人に伝えた。</p>
<p>【障害者相談支援事業所】</p> <p>事業所に障害者手帳をすすめられ、取得し、B型作業所で働いていたが、B型作業所で働くには手帳がなくてもいけることが後々わかった。手帳を持つことにより、差別や不利益があったと思う。</p>	<p>申出人と事業所及び元担当者との面談の場を設定し同席した。5年以上前のできごとであり、相談の記録の保存は5年だったため、記録は見当たらず、当時の担当者は退職していた。また、相談支援事業所とは別に当時のサービス事業所の所長とも面談し</p>

苦情内容	運営適正化委員会の対応
	たが、「手帳のやりとりをした覚えはない。」とのことで申出人の納得が得られた。
【地域活動支援センター】 センターの利用の更新が難しいと言われた。	事業所に確認したところ、申出人から質問状を受け取っており、回答するにあたり、再度話し合いがあるとのことで、申出人にその旨を伝えた。
【訪問看護ステーション】 ・別の事業所の利用者からの返事（謝罪）について、対応してくれない。 ・担当者を交代してほしい。	担当者に確認したところ、他の利用者からの返事（謝罪）の取次を申出人から頼まれたが、これ以上は対応できないと回答している。 担当者の交代については、会社と相談の上対応するという回答であり、申出人からも直接交代の依頼があったとのことだった。
【地域活動支援センター】 ・他の利用者の謝罪に納得していない。 ・警察が来たことを他の利用者は知っているのか。 ・利用の更新が難しいのは他の利用者の申し出なのか。 ・職員に、年代のことで言われたことが納得できない。	事業所に確認したところ、申出人から事前に、質問状を受け取っており、文書による回答書を渡した上で、口頭でも説明しており、それ以上の回答はないとのことであった。

【児童】2件

苦情内容	運営適正化委員会の対応
子どもが他の利用者からケガをさせられた件について、書面で管理体制の不備、医療費や子どもの精神面での損害についての回答を家族が求めていることを事業所に伝えてほしい。	事業所に伝えたところ、すでに書面での回答を準備しており、結果、本会から連絡した翌日に事業所からご家族に回答を渡している。
コロナ禍で入所施設からの外出が不可のため、病院に連れていけない。	施設に確認したところ、「コロナ禍でも外出不可にはしていなかった」との回答であった。コロナ禍で外出の制限がかかる生活の中、利用者の健康状態を不安に思うご家族の方がいるということを施設に伝えた。

# 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%**

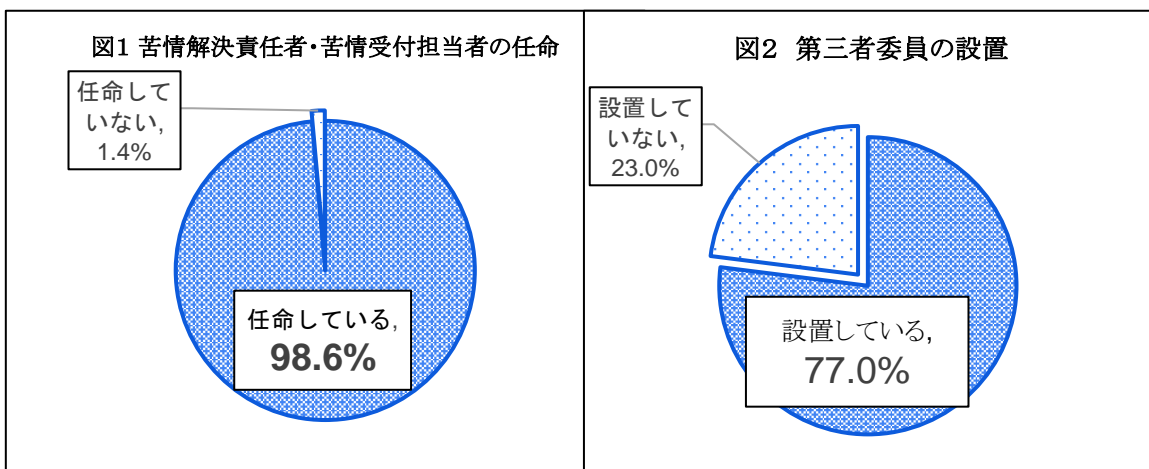
苦情解決責任者及び苦情受付担当者の任命が98.6%の事業所で実施されているのに対し、第三者委員の設置は77.0%に留まり、21.6ポイントも低い状況でした(表1、表2)。

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、在籍者、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。		

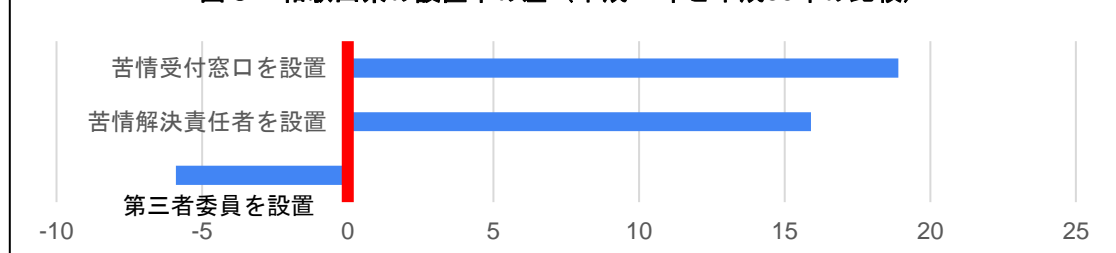
## 「第三者委員」設置の減少は、全国的傾向

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

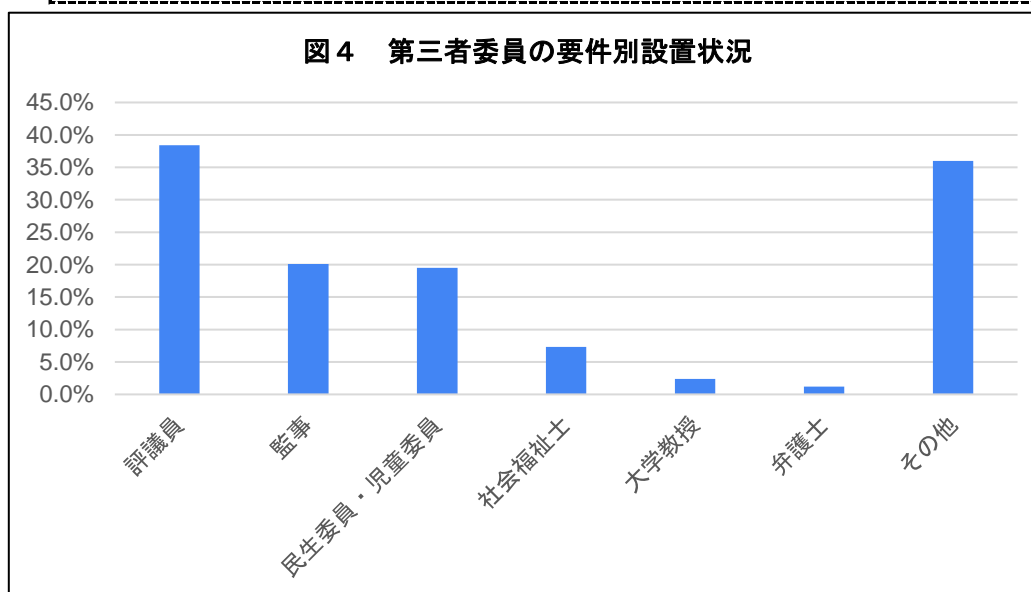
指針(注1)に、第三者委員の要件は、「苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること」と「世間からの信頼性を有する者であること」と示され、表8の職種が例示されています。この職種での設置状況は、多い順に、第三者委員を設置している事業所の約4割には評議員(38.4%)を要件とする方が設置され、次いで、監事(20.1%)、民生委員・児童委員(19.5%)となっています。(表8、注3の値を使用)

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

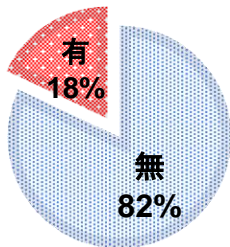


表10 第三者委員への報酬額と支払単位

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	10	30.3%		
			予算の問題			3	9.1%
			その他			15	45.0%

## 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"> <li>・利用者(の苦情)</li> <li>↓</li> <li>・苦情受付担当者 内容の記録等</li> <li>↳ 第三者委員に報告するか否かを確認する</li> <li>↓</li> <li>・第三者委員 報告聴取→把握</li> </ul>
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"> <li>・第三者委員 受付報告、確認</li> <li>↓</li> <li>・苦情申出人</li> </ul>
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"> <li>・利用者(の苦情)</li> <li>↓</li> <li>・第三者委員 直接苦情を受け付ける</li> <li>↳ 第三者委員専用の意見箱の設置等</li> </ul>

<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に、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><b><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></b></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: 10px 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"> <li>1)一定期間ごとに</li> <li>2)合意し、改善を約束した事項(一定期間経過後)</li> </ol> <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>	



⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員に期待されている役割の一つとして、苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応があります。そのような苦情を吸いあげるためには、第三者委員は、定期相談日や要請があった際の訪問にとどまらず、様々な機会をとらえてできるだけ頻繁に事業所を訪れ、事業所の状況や雰囲気などを把握するとともに、日常から利用者との関係づくりをおこなうことが大切です。第三者委員が利用者にとって身近な存在となることで、様々な相談がもち掛けやすくなるでしょうし、愚痴や文句のレベルで利用者の思いを引き出すことができれば、大きな問題に発展する前に適切な対応をとることも可能になります。利用者から相談があがらないようであれば、第三者委員から積極的に尋ねていく姿勢も重要です。また、第三者委員は事業者の状況について理解することも必要です。専門家の視点から気付いた点を指摘したり、市民の視点で疑問を投げかけるなど、サービス改善につながるような働きかけは、事業者にとっても大変貴重なものです。第三者委員が苦情解決をスムーズに進められるか否かは、日常的な状況の把握と利用者との対話等による意見の傾聴にかかっているといても、過言ではないかもしれません

・第三者委員には、苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応が期待されている。

第三者委員が利用者にとって身近な存在となること。

定期相談日や要請されての訪問にとどまらず、様々な機会をとらえて事業所を訪れること。

日常的な状況把握

+

利用者の意見傾聴

7 苦情解決の仕組みの利用者への周知

**ポスター掲示は65.4%、第三者委員設置事業所では80.5%**

ポスター掲示は65.4%の事業所で実施されています(表16)。

なお、第三者委員設置事業所の掲示率は、80.5%(表17)で15.1ポイントも高くなっています。

指針(注1)では、指針の「3 苦情解決の手順」の「(1)利用者への周知」に、「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。」と規定しています。

これに基づき、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会が作成したポスターが図6になります。

表16 ポスター掲示状況

	数	%
掲示している。	140	65.4%
掲示していない。	40	18.7%
見たことがない。	17	7.9%
その他	2	0.9%
無回答	15	7.0%
計	214	100.0%

図6 苦情解決体制周知用ポスター



(備考) このポスターは、ご希望の事業所へ無償提供させていただいています。

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%