



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

報 告 書

平成24年度
岡山県運営適正化委員会

はじめに

社会福祉法にもとづく、福祉サービスに関する苦情解決への取り組みが平成12年度から制度化され13年の歳月を経て着実に定着して参りました。この制度では、福祉サービス提供事業者は、苦情解決の仕組みが円滑に機能するように体制を整備することとされています。

具体的には、事業者は苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を設置し、利用者等関係者へ周知することが求められています。

岡山県運営適正化委員会においては、研修会の開催や事業所訪問、ガイドブックの作成等を通して、苦情解決制度の普及、啓発に取り組んでまいりました。また、平成13年度と平成15年度、平成18年度の三度にわたり、岡山県下の社会福祉サービス提供事業者・施設に対して、福祉サービスに係る苦情解決体制整備状況についてのアンケート調査を実施し実態把握を行い、苦情解決への取り組みの充実に努めてまいりました。

さらにこのたび、岡山県運営適正化委員会では、「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」を県下1,958事業所を対象に実施し、1,005事業所からご回答(51.3%)を頂きました。その結果を報告書としてまとめました。

この報告書が苦情解決事業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に役立てていただければ幸いです。

ご多忙の中、調査にご協力くださいました各事業所の皆様に心から感謝申し上げます。

平成25年3月

岡山県運営適正化委員会
委員長 平松 正臣

目次

はじめに	_____	
1. 調査概要	_____	
調査概要	_____	3
アンケート配布先事業所種別	_____	4
アンケート用紙	_____	5
2. 調査結果	_____	
I. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況	_____	10
II. 第三者委員の設置状況	_____	11
III. 苦情解決の取り組み内容	_____	21
IV. 苦情受付、解決状況	_____	26
V. 自由記述	_____	30
まとめ	_____	37

1. 調査概要

(1) 目的

- ①県内における福祉サービス事業者の苦情解決体制整備の状況を把握し、福祉サービス苦情解決研修会において結果の分析・報告をすることにより、事業者における苦情解決事業の充実に資する。
- ②各施設の苦情解決方法を報告することにより、各法人施設内での苦情解決の取り組みに役立てていただく。
- ③運営適正化委員会として、苦情解決事業の推進支援や当委員会の苦情解決の取り組み方の検討資料として活用させていただく。

(2) 実施主体

岡山県運営適正化委員会

(3) 調査対象

県内の社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業のうち、施設を対象とする。ただし、一部の利用型施設は除く。また、一部事業を対象とする。

(4) 調査時点

平成24年12月1日

(5) 実施時期

平成24年12月1日～平成25年1月7日

(6) 調査方法

調査票を各事業所、各市町村社会福祉協議会へ郵送により配布し、返信用封筒にて回収を求める方法で実施。

(7) 回答率

1,005/1,958 事業所 51.3%

(8) 調査内容

- I. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況
- II. 第三者委員の設置状況
- III. その他苦情解決の取り組み
- IV. 苦情受付・解決状況
- V. ご意見・ご質問など

アンケート配布先事業所種別

No.	種別	配布数	回収数	回収率	
1	高齢者	養護老人ホーム	24	17	
2		特別養護老人ホーム	152	103	
3		軽費老人ホーム	70	36	
4		老人短期入所施設	12	7	
5		老人デイサービスセンター	714	303	
6		在宅介護支援センター	36	15	
7		認知症対応型老人共同生活援助事業(グループホーム)	318	145	
8		老人保健施設	78	33	46.9%
9	障害者	障害者支援施設	8	42	
10		知的障害者授産施設	1	3	
11		障害福祉サービス	86	20	
12		一体型事業所	2	2	69.1%
13	児童	乳児院	1	1	
14		児童養護施設	12	4	
15		情緒障害児短期治療施設	1	0	
16		児童自立支援施設	1	1	
17		保育所	406	244	59.4%
18	生活保護	救護施設	7	7	
19		授産施設	2	2	100.0%
20	社協	市町村社会福祉協議会	27	20	74.1%
		全体	1,958	1,005	51.3%

※障害者については、岡山県障害福祉施設等協議会会員施設を対象といたしました。

※障害者以外の事業所については、「保健福祉施設・病院名簿」(岡山県保健福祉部作成 平成24年4月1日現在)を参考とし、対象事業所を選定いたしました。

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

【記入年月日 平成 年 月 日】

種別コード		※別紙一覧から該当No.をご記入ください。		
経営主体名		事業所名称		
事業所連絡先	Tel			
記入者名		役職		

I. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況

(1) 苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置していますか。

1. 設置している ⇒引き続き(2)の質問へ
2. 設置していない →具体的な理由をご記入ください。

(理由: _____)

) ⇒IIの質問へ

※以下(2)は(1)で「1. 設置している」と回答した事業所のみお答えください。

(2) 苦情解決責任者、苦情受付担当者のお名前と役職をご記入ください。

	お名前	役職
苦情解決責任者		
苦情受付担当者		

II. 第三者委員の設置状況

(1) 第三者委員を設置していますか。

1. 設置している ⇒引き続き(2)～(6)の質問へ
2. 設置していない。→第三者委員を未設置の理由についてご回答ください。(複数回答可)

①適切な人材がないため	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なため	④職員で十分対応が可能なため
⑤その他 (_____) ⇒以降、IIIの質問へお進みください。	

※以下(2)～(6)は(1)で「1. 設置している」と回答した事業所のみお答えください。

(2) 第三者委員は何人ですか。

1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. その他 (_____ 人)

(3) 第三者委員にはどのような方が選任されていますか。

(該当するものすべてをお答えください)

評議員	人	監事または監査役	人	社会福祉士	人
民生委員・児童委員	人	大学教員	人	弁護士	人
利用者家族	人	その他(具体的に: _____)			人

(4) 第三者委員の設置形態についてご回答ください。

1. 事業所単位で設置
2. 法人単位で設置
3. 複数法人で共同設置 (共同設置法人数:)
4. その他 ()

(5) 貴事業所において、第三者委員の活動としてどのようなことが行われていますか。

(複数回答可)

1. 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告・聴き取りをしている
2. 第三者委員が、自ら苦情の受付窓口になり、いつでも利用者からの苦情を受け付けている
3. 第三者委員が、定期的に事業所を訪問して、利用者からの相談を聞いている
4. 第三者委員が、利用者・家族との懇談会を持っている
5. 苦情申出人への助言
6. 事業者への助言
7. 苦情申出人と事業者との話し合いへの立会い
8. その他 (具体的に:)

(6) 第三者委員に対する苦情解決の結果ならびに改善報告の頻度をご回答ください。

1. 随時、報告している
2. 一定の期間を定めて報告している (頻度: カ月)
3. 特に報告を行っていない (理由:)
4. その他 ()

Ⅲ. その他苦情解決の取り組み

(1) 貴事業者において苦情解決規程や苦情解決マニュアルを作成していますか。

1. 作成している (①規程 ②マニュアル) 2. 作成していない

(2) 苦情解決の仕組みについて利用者や家族の方へどのように周知をしていますか。

(複数回答可)

1. 事業所内への掲示
2. 広報誌への掲載
3. ホームページへの掲載
4. 利用者の集まりや家族 (保護者) 会での説明
5. パンフレット作成
6. 重要事項説明書や契約書への明記
7. その他 (具体的に:)

(3) 貴事業所で実際に行っている苦情の受付方法をご回答ください。(複数回答可)

1. 面接・電話・書面等により随時受け付け
2. 苦情窓口・相談コーナーの設置
3. 意見箱の設置
4. 定期的に相談日を設け、苦情・意見を聞く
5. 利用者らにアンケートを実施
6. 利用者や家族との懇談会の開催
7. その他 (具体的に:)

(4) 苦情解決結果の公表、活用についてどのように行っていますか。(複数回答可)

1. 結果・経過内容の記録・保存 [①すべての苦情相談 ②重要なケースのみ]
2. 本人への報告 [①書面 ②口頭 ③その他 ()]
3. 家族・関係者への報告 [①書面 ②口頭 ③その他 ()]
4. 第三者委員への報告
5. 職員への周知、研修
6. 事業所内の掲示板等への掲示
7. 広報誌への掲載
8. 利用者の集まりや家族 (保護者) 会での報告
9. その他 ()

IV. 苦情受付

(1) 平成 23 年度に申し出のあった苦情の件数をご記入ください。

1. _____ 件 (平成 23 年 4 月～平成 24 年 3 月)
2. わからない

※以下 (2)～(4) は苦情受付のあった事業所にお聞きします。

(2) 申出人は誰でしたか

申出人	件数	合計件数
1. 利用者本人	件	件
2. 利用者の家族	件	
3. 代理人	件	
4. その他 ()	件	

(3) 苦情内容はどのようなことでしたか。

苦情内容	件数	合計件数
1. サービスの質や量に係わる事項	件	件
2. 職員の態度や言葉遣いなど接遇に係わる事項	件	
3. 説明不足、情報提供に係わる事項	件	
4. 利用料、費用負担に係わる事項	件	
5. 破損、紛失など被害・損害に係わる事項	件	
6. 権利侵害に係わる事項	件	
7. その他 ()	件	

(4) 申出人の主な要望はどのようなことでしたか。

主な要望	件数	合計件数
1. 話を聞いて欲しい	件	件
2. 教えて欲しい	件	
3. 回答が欲しい	件	
4. 調査して欲しい	件	
5. 改めて欲しい	件	
6. その他 ()	件	

V. 苦情解決の取り組みに関して困っていることや、岡山県運営適正化委員会へのご質問・ご意見・ご要望等ございましたらご自由にご記入ください。

VI. 岡山県運営適正化委員会による巡回訪問を希望しますか。

※本委員会では、苦情解決が適切に行われるよう事業所への巡回訪問を実施しております。福祉サービスの苦情解決にあたっての不明点や疑問点等、事業所段階で苦情解決を適切に行うための体制整備等のご相談に対応させていただくことを目的としています。ご希望いただいた場合、日程等を調整の上、順次訪問させていただきます。

運営適正化委員会の巡回訪問を

【 希望します ・ 希望しません 】

※「希望します」にチェックされた方のみ、以下①②にご回答ください。

①巡回訪問は、いつ頃を希望しますか _____ 月頃

②訪問した際に話し合いたいことがありますか

具体的に：

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

岡山県運営適正化委員会あてに平成 25 年 1 月 7 日（月）までに別添返信用封筒にてご提出ください。

社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
岡山県運営適正化委員会

別紙) 事業所種別コード一覧

※アンケートの始めにある種別コードは、この表を見てご記入ください。

種別 1	種別コード	種別 2
高齢者	1 0	養護老人ホーム
	1 1	特別養護老人ホーム
	1 2	軽費老人ホーム
	1 3	老人短期入所施設
	1 4	老人デイサービスセンター
	1 5	在宅介護支援センター
	1 6	認知症対応型老人共同生活援助事業（グループホーム）
	1 7	老人保健施設
障害者 <small>※岡山県障害福祉施設等協議会会員施設</small>	2 0	障害者支援施設
	2 1	知的障害者授産施設
	2 2	障害福祉サービス
	2 3	一体型事業所
児童	3 0	乳児院
	3 1	児童養護施設
	3 2	情緒障害児短期治療施設
	3 3	児童自立支援施設
	3 4	保育所
生活保護	4 0	救護施設
	4 1	授産施設
社協	5 0	市町村社会福祉協議会