

平成30年度

福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果

福祉サービス運営適正化委員会

(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

## 平成30年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果

福祉サービス運営適正化委員会では、各事業所における福祉サービス相談・苦情解決体制の整備状況等を把握し、その結果を広く事業所の皆様に情報提供することにより、苦情解決体制の一層の強化・充実を図るため「平成30年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査」を実施し、以下のとおりその結果を取りまとめましたので、今後の事業推進にご活用ください。

なお、本調査にお忙しい中、ご協力くださいました各事業所の皆様に心からお礼申し上げます。

### 【調査依頼対象】

平成30年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編）（A日程／高齢分野：平成31年1月23日～24日実施、B日程／児童・障害分野：平成31年2月5日～6日実施）を受講した事業所に対し調査への回答を依頼した。

【調査基準日】 平成30年12月1日現在

### 【回収率】

調査依頼件数：165件	回収件数：119件	回収率：72.12%
-------------	-----------	------------

### 【事業種別】

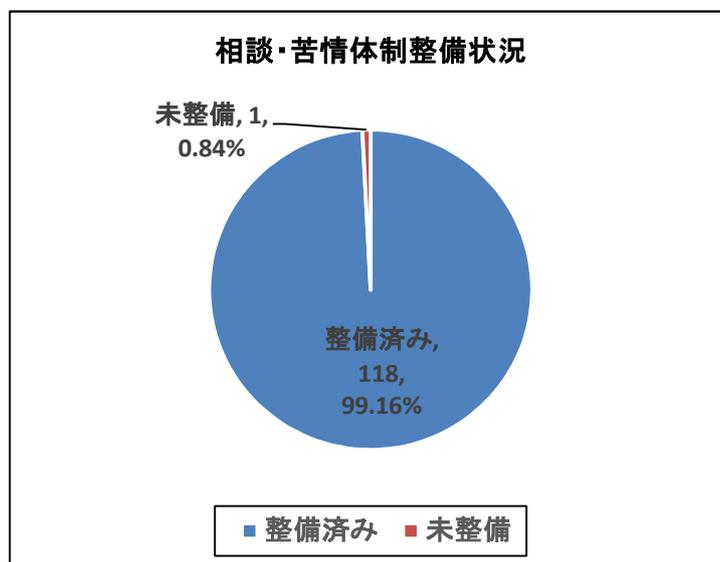
児童分野：26件	障害分野：40件	高齢分野：48件	合計：119件
----------	----------	----------	---------

### 【調査結果】

- 1 福祉サービスに関する相談・苦情解決体制の整備状況について（体制があるかどうか）
  - 1-① 整備状況について（体制があるかどうか）

(N=119)

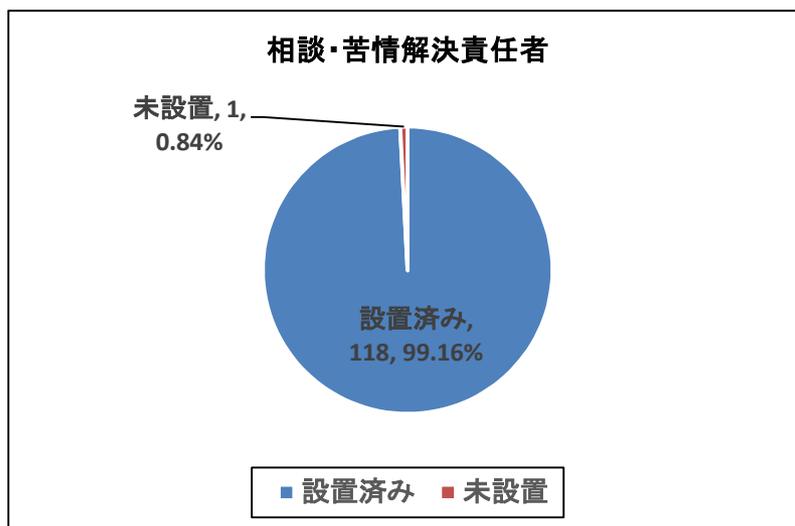
	整備済み	未整備	準備中
体制整備状況	118	1	0
	99.16%	0.84%	0%



1-② 相談・苦情解決責任者

(N=119)

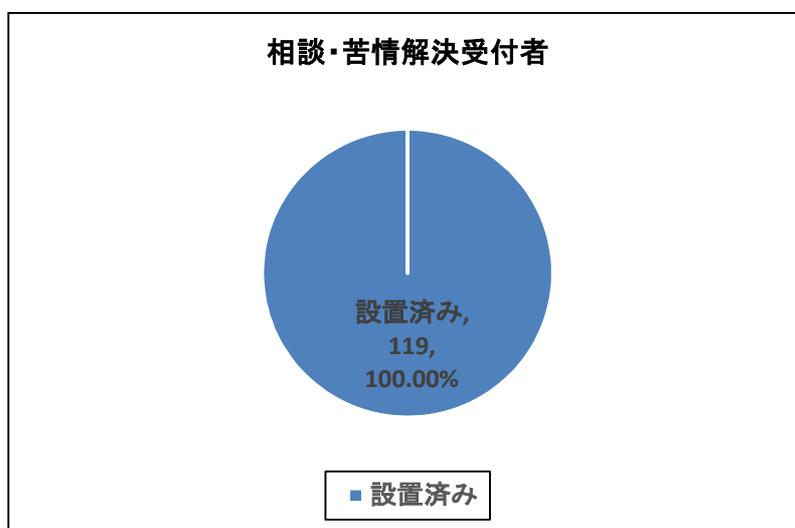
	設置済み	未設置	未回答
相談・苦情解決責任者	118	1	0
	99.16%	0.84%	0%



1-③ 相談・苦情解決受付者

(N=119)

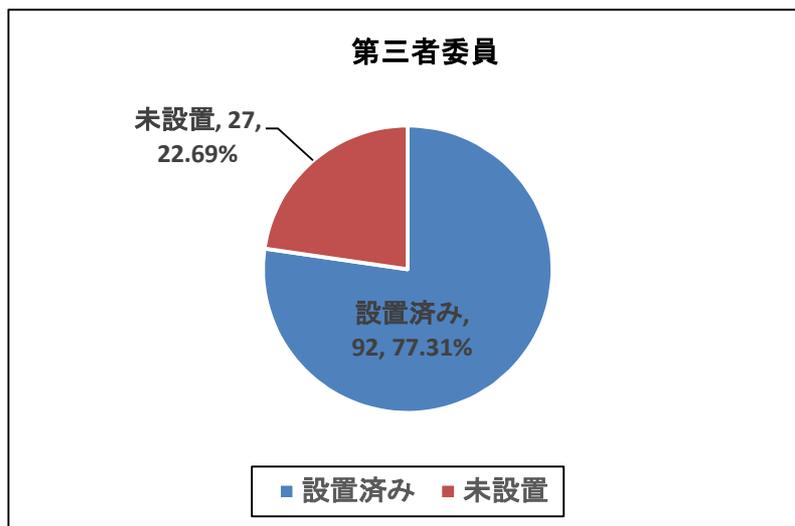
	設置済み	未設置	未回答
相談・苦情解決受付者	119	0	0
	100%	0%	0%



1-④ 第三者委員

(N=119)

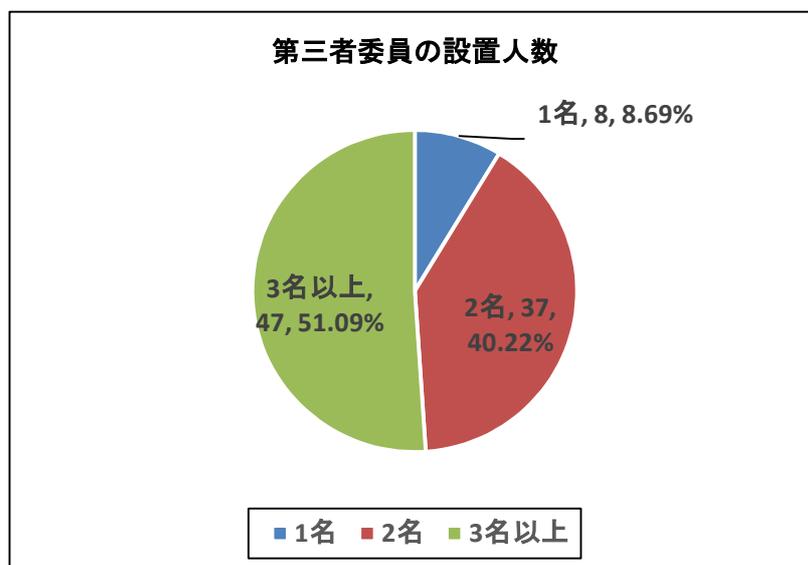
	設置済み	未設置	未回答
第三者委員	92 77.31%	27 22.69%	0 0%



1-⑤ 第三者委員の設置人数

(N=92)

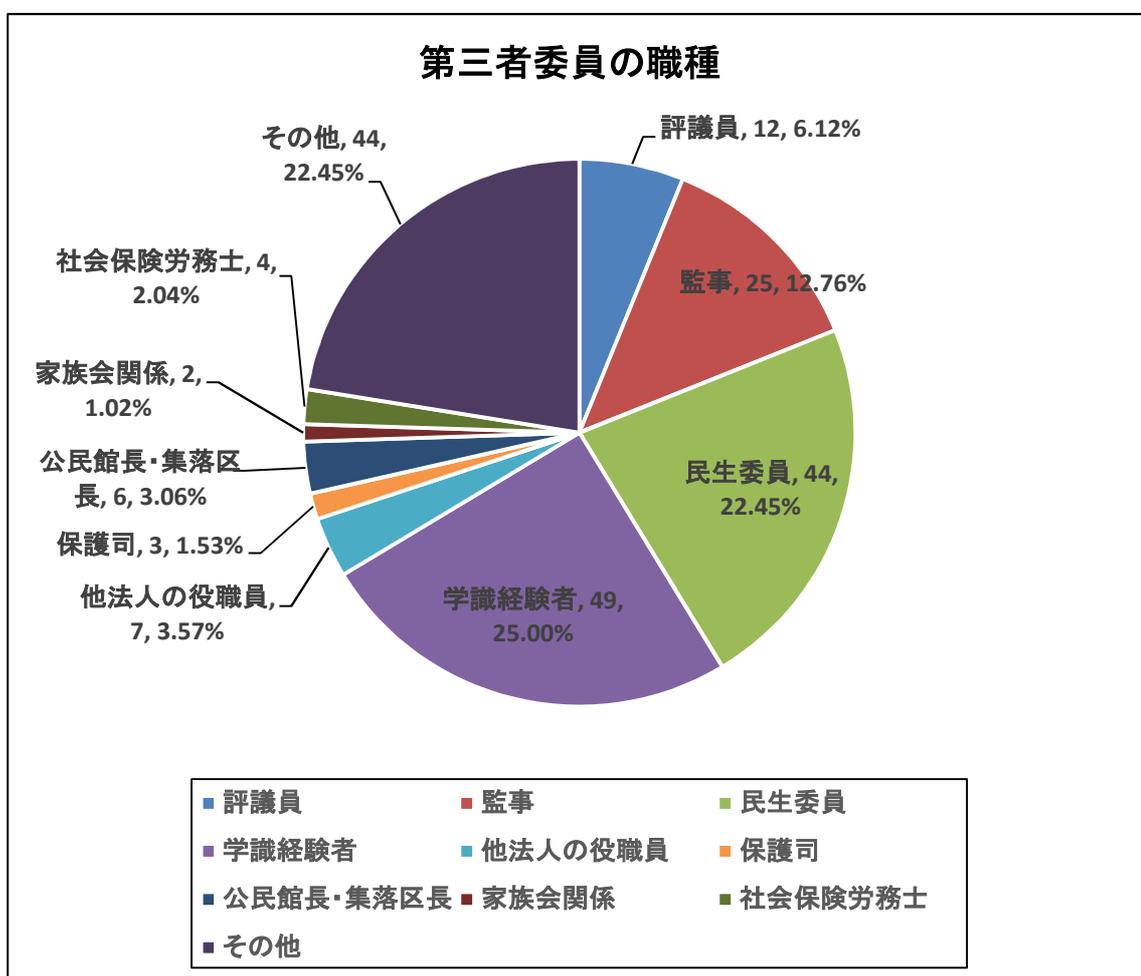
	1名	2名	3名以上
第三者委員の設置人数	8 8.69%	37 40.22%	47 51.09%



1-⑥ 第三者委員の職種

(N=196)

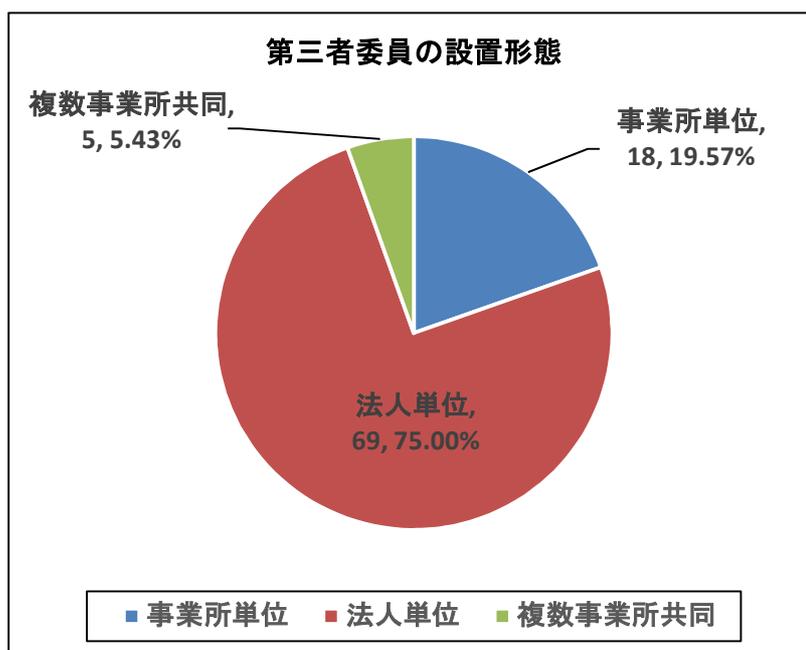
	評議員	監事	民生委員	学識経験者	他法人の役職員
第三者委員の職種	12	25	44	49	7
	6.12%	12.76%	22.45%	25.00%	3.57%
	保護司	公民館長	家族会関係	社会保険労務士	その他
	3	6	2	4	44
	1.53%	3.06%	1.02%	2.04%	22.45%



1-⑦ 第三者委員の設置形態

(N=92)

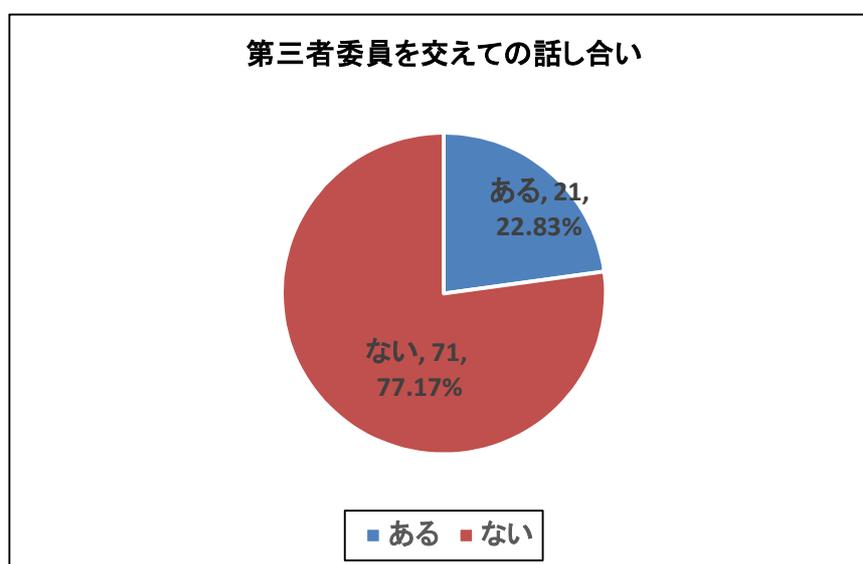
	事業所単位	法人単位	複数事業所共同	複数法人共同	その他
第三者委員の設置人数	18 19.57%	69 75.00%	5 5.43%	0 0%	0 0%



1-⑧ 苦情解決を図るため、これまで第三者委員を交えての話し合い

(N=92)

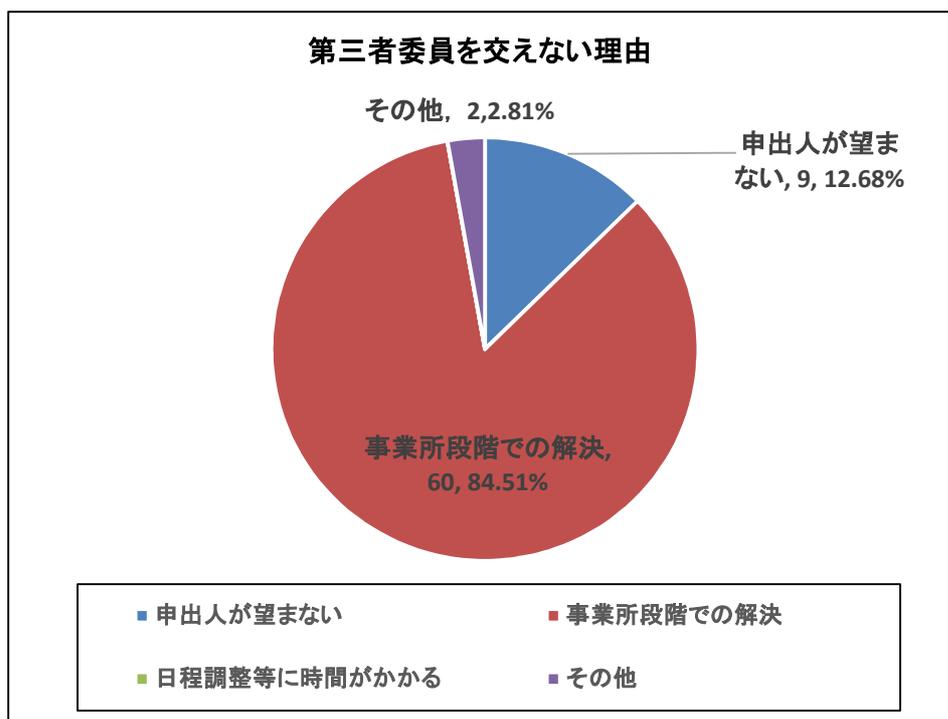
	ある	ない	回答なし
第三者委員を交えての話し合い	21 22.83%	71 77.17%	0 0%



1-⑨ 第三者委員を交えない理由

(N=71)

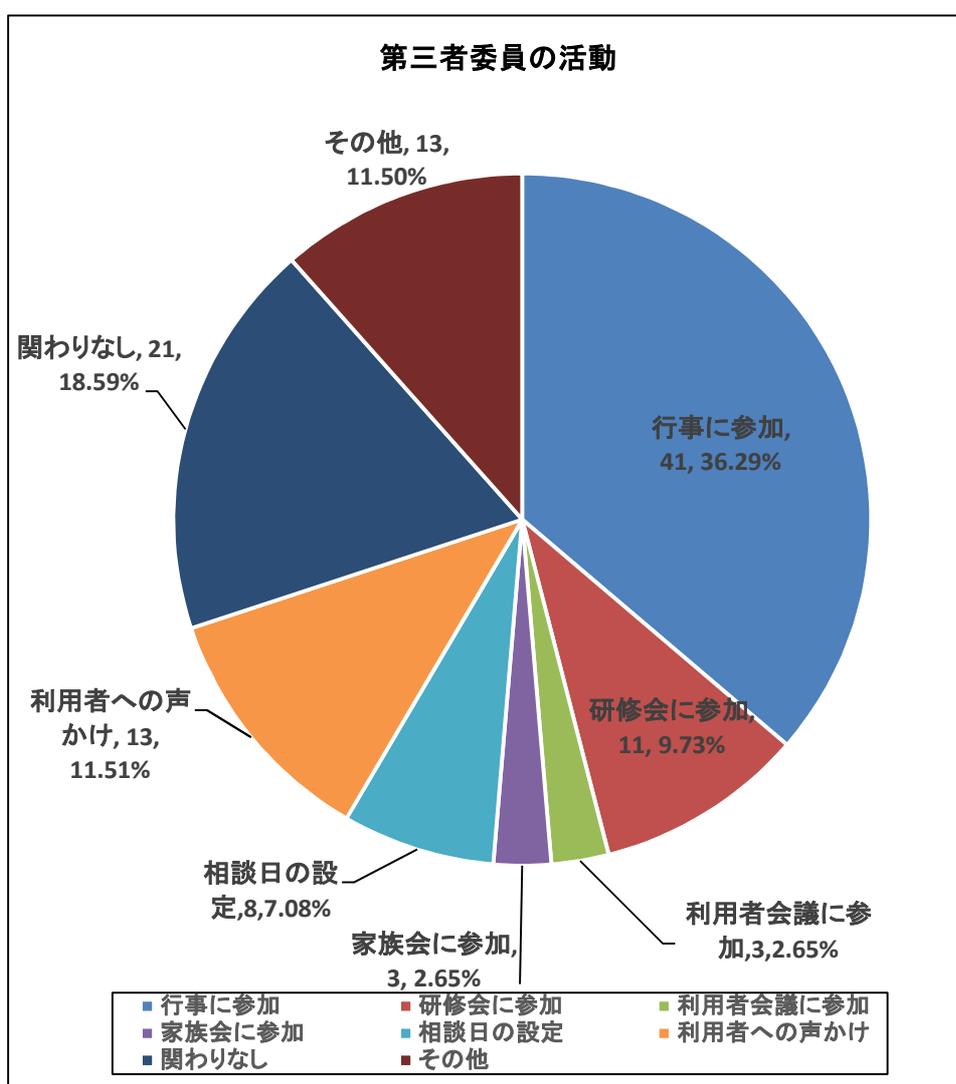
	申出人が望まない	事業所段階での解決	日程調整に時間がかかる	その他
第三者委員を交えない理由	9 12.68%	60 84.51%	0 0%	2 2.81%



1-⑩ 第三者委員の活動

(複数回答可)

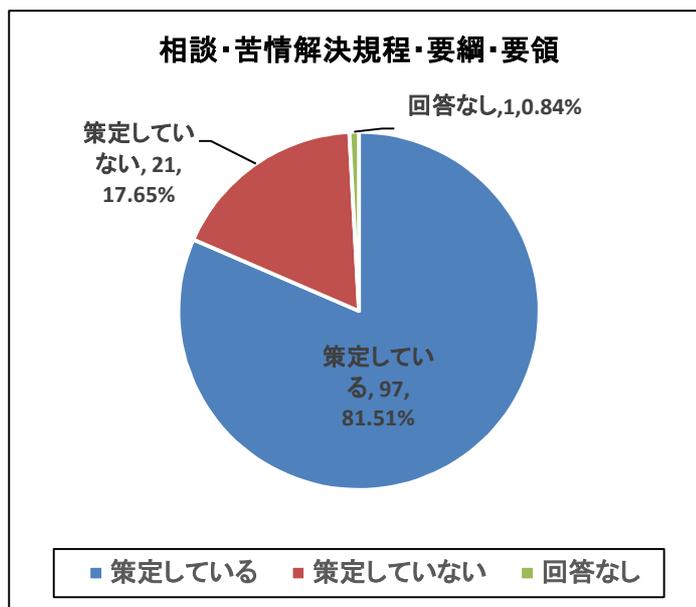
	行事に参加	研修会に参加	利用者会議に参加	家族会に参加
第三者委員の活動	41	11	3	3
	36.29%	9.73%	2.65%	2.65%
	相談日の設定	利用者への声かけ	関わりなし	その他
	8	13	21	13
	7.08%	11.51%	18.59%	11.50%



1-⑪ 相談・苦情解決規程・要綱・要領

(N=119)

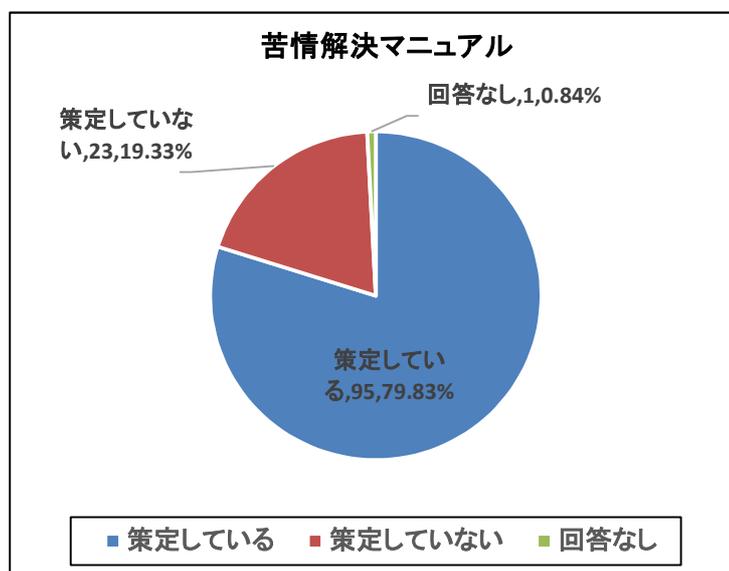
	策定している	策定していない	回答なし
相談・苦情解決規程・要綱・要領	97 81.51%	21 17.65%	1 0.84%



1-⑫ 苦情解決マニュアル

(N=119)

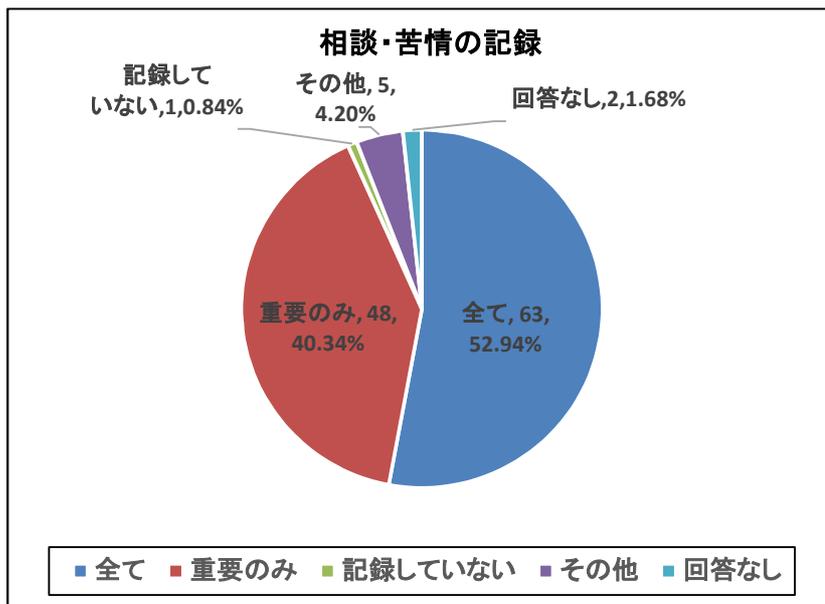
	策定している	策定していない	回答なし
苦情解決マニュアル	95 79.83%	23 19.33%	1 0.84%



1-⑬ 相談・苦情の記録

(N=119)

	全て記録	重要のみ記録	記録していない	その他	回答なし
相談・苦情の記録	63 52.94%	48 40.34%	1 0.84%	5 4.20%	2 1.68%

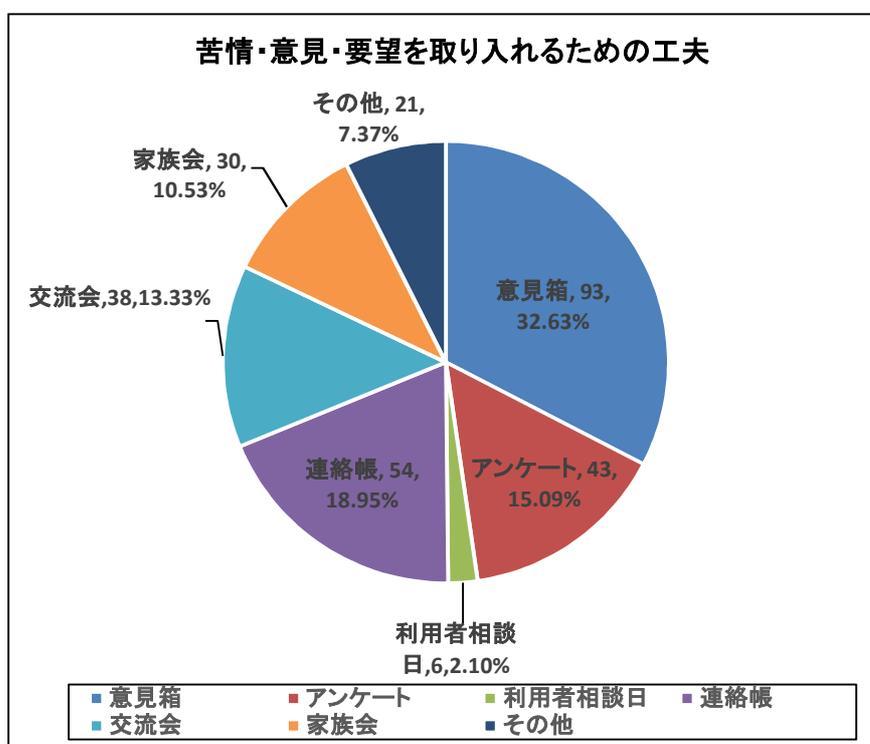


## 2 福祉サービスに関する苦情解決を適切に実施するための工夫について

### 2-① 苦情・意見・要望を取り入れるための工夫

(複数回答可)

	意見箱	アンケート	利用者相談日	連絡帳
苦情を取り入れる工夫	93	43	6	54
	32.63%	15.09%	2.10%	18.95%
	交流会	家族会	その他	
	38	30	21	
	13.33%	10.53%	7.37%	

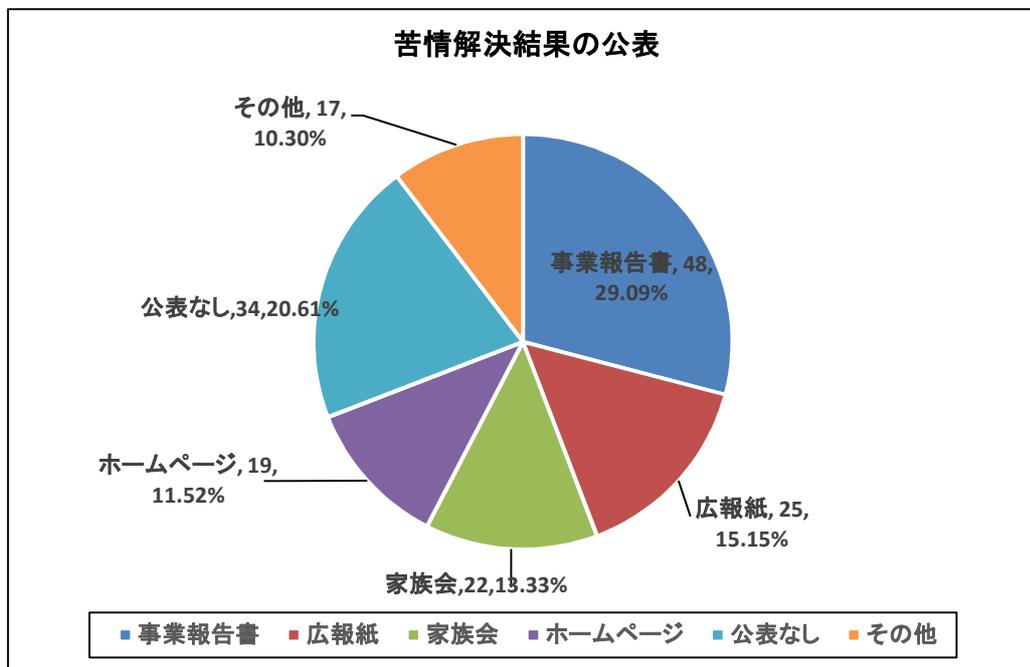


### 3 苦情解決結果の公表と職員間での共有方法について

#### 3-① 苦情解決結果の公表

(複数回答可)

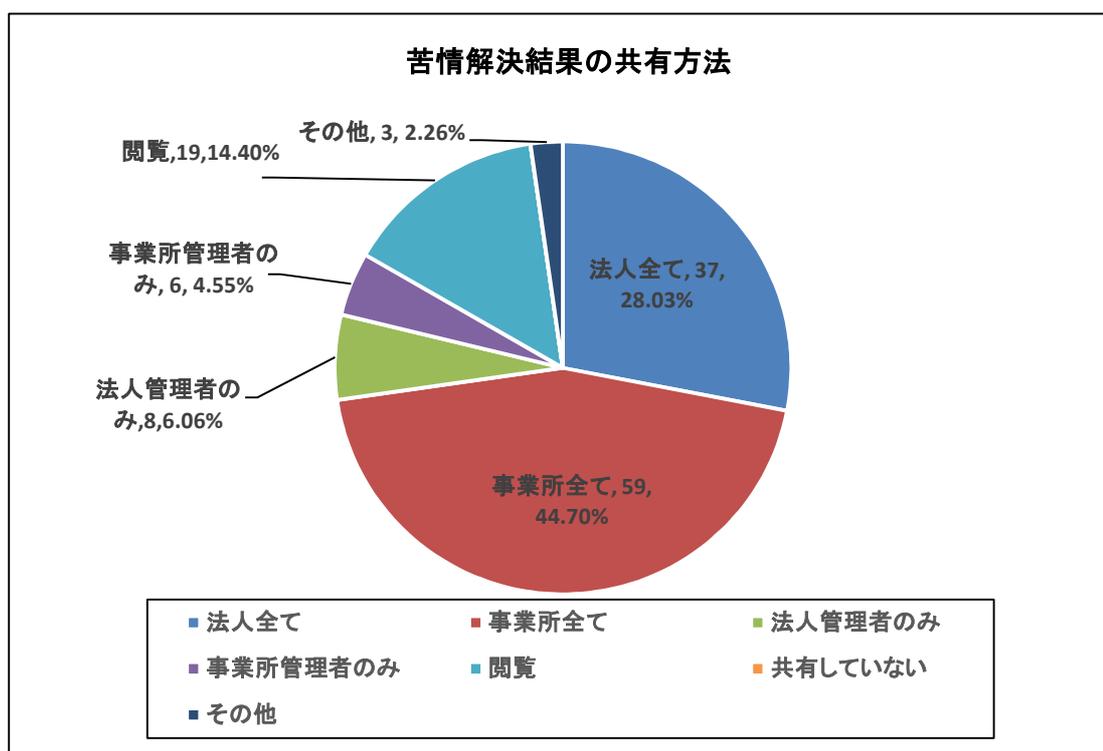
	事業報告書	広報紙	家族会
苦情解決結果の公表	48	25	22
	29.09%	15.15%	13.33%
	ホームページ	公表なし	その他
	19	34	17
	11.52%	20.61%	10.30%



3-② 苦情解決結果の共有方法

(複数回答可)

	法人全て	事業所全て	法人管理者のみ	事業所管理者のみ
苦情解決結果の共有方法	37	59	8	6
	28.03%	44.70%	6.06%	4.55%
	閲覧	共有していない	その他	
	19	0	3	
	14.40%	0%	2.26%	

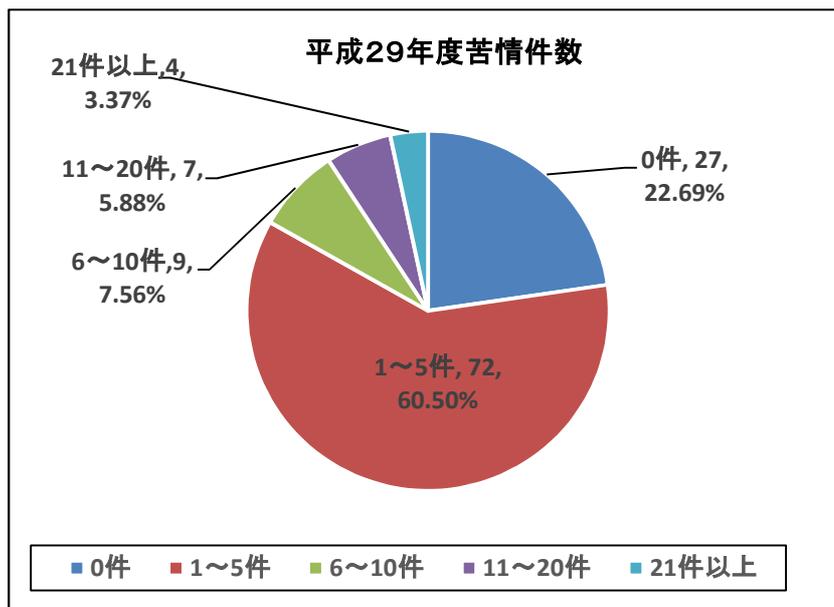


#### 4 平成29年度に寄せられた苦情への対応状況について

##### 4-① 苦情の合計件数

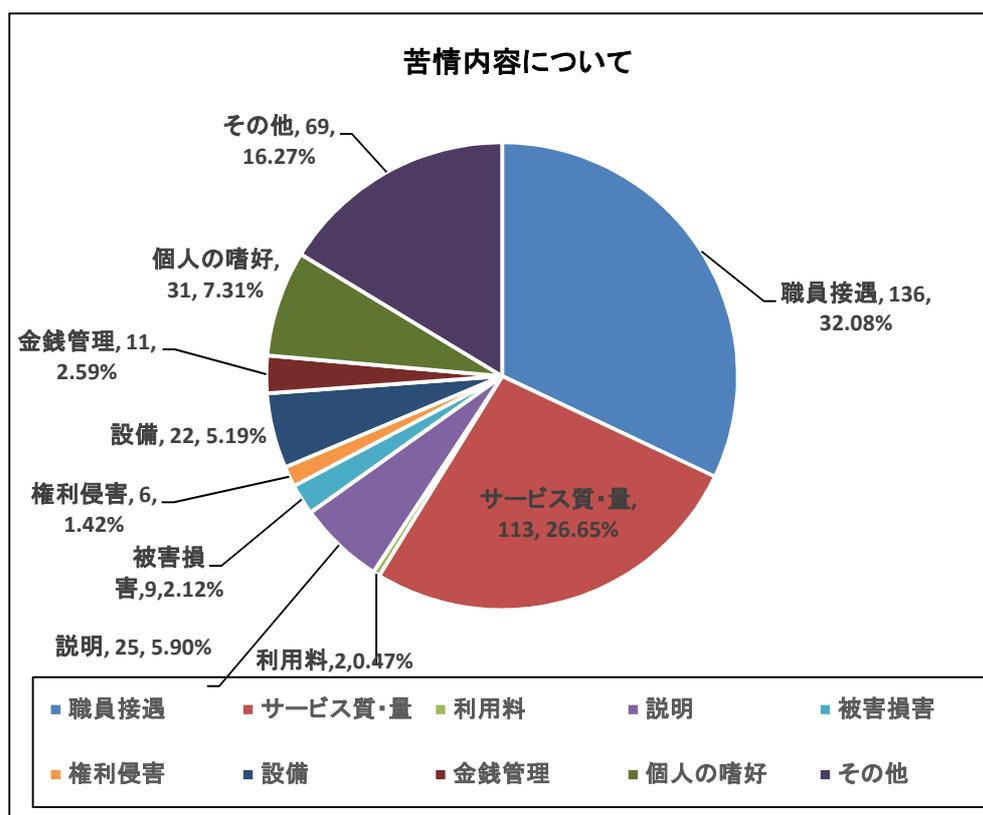
(N=119)

	0件	1～5件	6～10件	11～20件	21件以上
相談・苦情の記録	27 22.69%	72 60.50%	9 7.56%	7 5.88%	4 3.37%



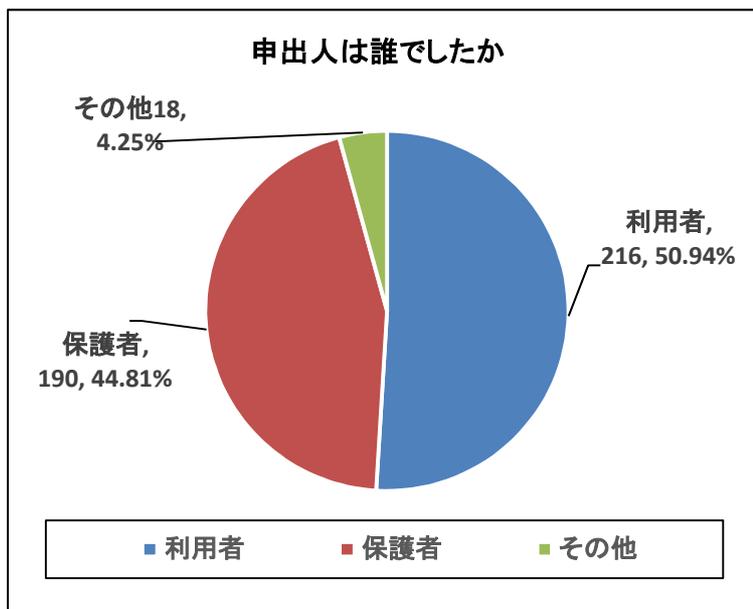
#### 4-② 苦情内容について（主訴）

	職員接遇	サービス質・量	利用料	説明	被害損害
苦情内容について（主訴）	136	113	2	25	9
	32.08%	26.65%	0.47%	5.90%	2.12%
	権利侵害	設備	金銭管理	個人の嗜好	その他
	6	22	11	31	69
	1.42%	5.19%	2.59%	7.31%	16.27%



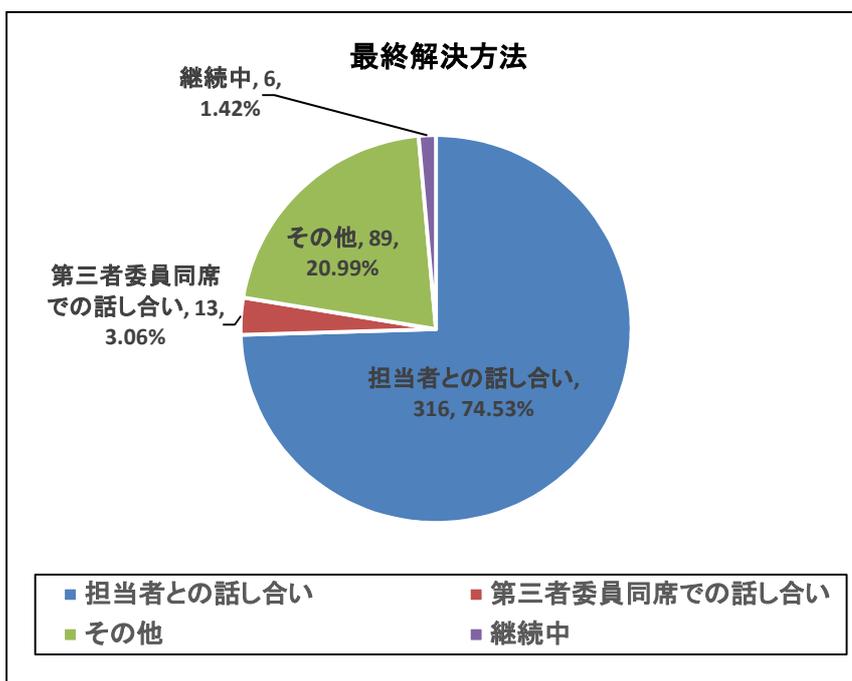
4-③ 申出人は誰でしたか。

	利用者	保護者（家族）	その他
申出人は誰でしたか	216 50.94%	190 44.81%	18 4.25%



4-④ 最終解決方法は以下のどれでしたか。

	担当者との話し合い	第三者委員同席での話し合い	その他	継続中
最終解決方法について	316 74.53%	13 3.06%	89 20.99%	6 1.42%



# 平成30年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査票

(平成30年12月1日現在)

法人名		代表者名	
事業所名		代表者名	
電話番号		記入者名	
同法人 関係事 業所	事業種別	事業所名	

各設問の該当する項目に○または数字を記入してください。

## 1 福祉サービスに関する相談・苦情解決体制の整備状況について(体制があるかどうか)

①	整備済み → ②の設問へ	未整備	準備中
	↓ (次に進む)		(平成 年 月頃整備予定)
②	相談・苦情解決責任者	設置済み	未設置
③	相談・苦情解決受付者	設置済み	未設置
④	第三者委員	設置済み	未設置 → ⑪へ
⑤	第三者委員の設置人数		← (1名 or 2名 or 3名以上)
⑥	第三者委員の職種		
		↑ (例 民生委員, 自治会長, 学識経験者, ボランティア 等)	
⑦	第三者委員の設置形態 (1カ所選択)	事業所単位で設置している	
		法人単位で設置している	
		複数事業所と共同で設置している	
		複数法人と共同で設置している	
		その他( )	
⑧	苦情解決を図るため、これまで第三者委員を交えての話し合い	ある → ⑩へ	ない → ⑨へ
⑨	第三者委員を交えない理由 (1カ所選択)	申出人が第三者委員との話し合いを望まない	
		事業所段階で解決が図れている	
		日程調整等に時間がかかる	
		その他( )	

⑩ 第三者委員の活動 (複数回答可)	<input type="checkbox"/>	事業所の行事に参加している
	<input type="checkbox"/>	職員研修会や職員会議に参加している
	<input type="checkbox"/>	利用者会議に参加している
	<input type="checkbox"/>	家族会・保護者会に参加している
	<input type="checkbox"/>	第三者委員の相談日を設置している
	<input type="checkbox"/>	利用者に声かけしたり、話をしたりしている
	<input type="checkbox"/>	特に関わりをもっていない
	<input type="checkbox"/>	その他( )

⑪	相談・苦情解決規程・要綱・要領	<input type="checkbox"/>	策定している	<input type="checkbox"/>	策定していない
---	-----------------	--------------------------	--------	--------------------------	---------

⑫	苦情解決マニュアル	<input type="checkbox"/>	策定している	<input type="checkbox"/>	策定していない
---	-----------	--------------------------	--------	--------------------------	---------

⑬ 相談・苦情の記録 (1カ所選択)	<input type="checkbox"/>	全ての相談・苦情を記録している
	<input type="checkbox"/>	重要と思われることのみを記録している
	<input type="checkbox"/>	記録していない
	<input type="checkbox"/>	その他( )

## 2 福祉サービスに関する苦情解決を適切に実施するための工夫について

① 苦情・意見・要望を 取り入れるための工夫 (複数回答可)	<input type="checkbox"/>	意見箱を設置している
	<input type="checkbox"/>	アンケートを実施している(行事やイベントなど)
	<input type="checkbox"/>	利用者相談日を設定している
	<input type="checkbox"/>	連絡帳や連絡ノートを利用している
	<input type="checkbox"/>	利用者の懇談会・交流会を活用している
	<input type="checkbox"/>	家族会での話し合いを開催している
	<input type="checkbox"/>	その他( )

## 3 苦情解決結果の公表と職員間での共有方法について

① 苦情解決結果の公表 (複数回答可)	<input type="checkbox"/>	事業報告書に掲載している
	<input type="checkbox"/>	広報紙や会報、お便り等に記載している
	<input type="checkbox"/>	利用者会や家族会で報告している
	<input type="checkbox"/>	ホームページに掲載している
	<input type="checkbox"/>	公表していない
	<input type="checkbox"/>	その他( )

② 苦情解決結果の共有方法 (1カ所選択)	<input type="checkbox"/>	法人全ての職員間で共有している
	<input type="checkbox"/>	事業所全ての職員間で共有している
	<input type="checkbox"/>	法人に報告し、管理者やリーダーのみで共有している
	<input type="checkbox"/>	事業所の管理者やリーダーのみで共有している
	<input type="checkbox"/>	職員誰でも閲覧できるようにして、各職員が確認する
	<input type="checkbox"/>	共有していない
<input type="checkbox"/>	その他( )	

#### 4 H29年度貴事業所に寄せられた苦情への対応状況について

① 苦情の合計件数  件

② 苦情内容は以下のどれでしたか。(主訴で分類してください)

- |                          |                      |   |
|--------------------------|----------------------|---|
| 1 サービスの内容(職員の接遇)に関する事    | <input type="text"/> | 件 |
| 2 サービスの内容(サービスの質や量)に関する事 | <input type="text"/> | 件 |
| 3 利用料に関する事               | <input type="text"/> | 件 |
| 4 説明・情報提供に関する事           | <input type="text"/> | 件 |
| 5 被害・損害に関する事             | <input type="text"/> | 件 |
| 6 権利侵害に関する事              | <input type="text"/> | 件 |
| 7 施設・設備に関する事             | <input type="text"/> | 件 |
| 8 金銭管理に関する事              | <input type="text"/> | 件 |
| 9 個人の嗜好, 選択に関する事         | <input type="text"/> | 件 |
| 10 その他                   | <input type="text"/> | 件 |

「その他」を具体的に

③ 申出人は誰でしたか。

- |               |                      |   |
|---------------|----------------------|---|
| 1 利用者         | <input type="text"/> | 件 |
| 2 利用者の保護者(家族) | <input type="text"/> | 件 |
| 3 その他         | <input type="text"/> | 件 |

「その他」を具体的に

④ 最終的解決方法は以下のどれでしたか。

- |                                      |                      |   |
|--------------------------------------|----------------------|---|
| 1 相談・苦情解決責任者, 相談・苦情受付担当者と苦情申出人との話し合い | <input type="text"/> | 件 |
| 2 第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決             | <input type="text"/> | 件 |
| 3 その他の方法での解決                         | <input type="text"/> | 件 |

「その他」を具体的に

4 継続中  件