

令和2年度 福祉サービス苦情解決にかかる第三者委員設置状況調査結果

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「令和2年度 福祉サービス苦情解決にかかる第三者委員設置状況調査」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、お忙しい中、本調査に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】

令和2年度福祉サービス苦情解決研修会（初級編）の受講案内対象とした1,741事業所に対し、調査票への回答を依頼。

【調査基準日】

令和2年8月1日

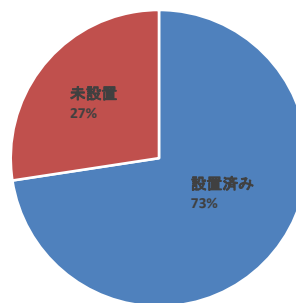
【回収率】

調査依頼件数：	1,741 件	回答件数：	467 件	回答率：	26.8 %
---------	---------	-------	-------	------	--------

【調査結果】

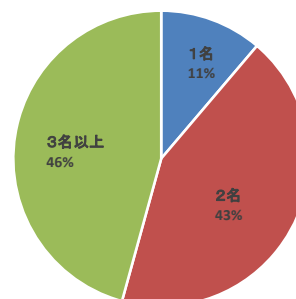
① 第三者委員を設置していますか。

設置済み	未設置
339	128
73%	27%



② 第三者委員の設置人数は何名ですか。（ N= 339 ）

1名	2名	3名以上
38	146	155
11%	43%	46%



③ どういった方に第三者委員をお願いしていますか。（複数回答可）

評議員	監事	民生委員	学識経験者	他法人の役職員	保護司	公民館長・集落区長
73	138	104	59	36	9	31

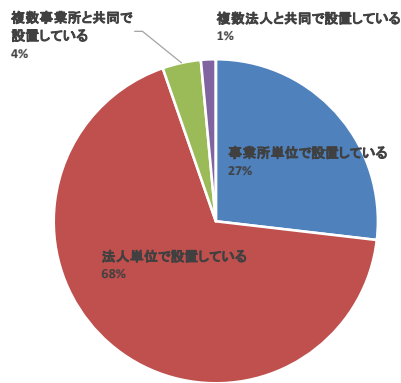
家族会関係者	社会保険労務士	その他
12	8	112

※「その他」の具体例

児童委員、心配ごと相談員、社会福祉士、人権擁護委員、
医師、弁護士、司法書士 等

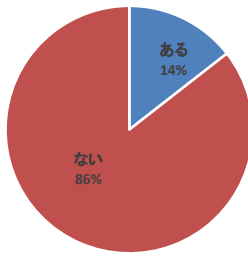
④ 第三者委員の設置形態について以下から1つ選んでください。 (N= 339)

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
91	230	13	5	0
27%	68%	4%	1%	0%



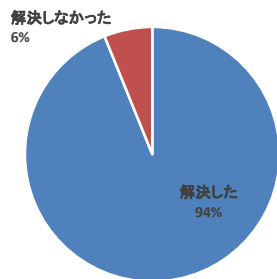
⑤ 苦情解決を図るために、これまで第三者委員を交えての話し合いを行ったことがありますか。 (N= 339)

ある	ない
49	290
14%	86%



⑥ ※ ⑤で「ある」と回答した事業所等の対応結果 (N= 49)

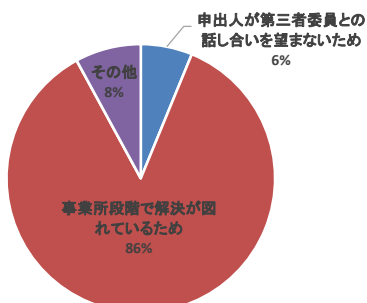
解決した	解決しなかった
46	3
94%	6%



⑦ 第三者委員を交えない理由を以下から1つ選んでください。

※ ⑤で「ない」と回答した事業所等のみ回答 (N= 290)

申出人が第三者委員との話し合いを望まないため	事業所段階で解決が図れているため	日程調整等に時間がかかるため	その他
18	249	0	23
6%	86%	0%	8%



⑧ 第三者委員が行っている活動内容を教えてください。（複数回答可）

事業所の行事に参加している	職員研修会や職員会議に参加している	利用者会議に参加している	家族会・保護者会に参加している
171	18	21	32

第三者委員の相談日を設置している	利用者に声かけしたり，話をしたりしている	特に関わりをもっていない	その他
19	71	68	64

※「その他」の具体例

事業所への定期訪問，苦情・相談報告会議への出席，役員会等での状況報告，職員等との会談・情報交換会の実施，外部研修への出席

⑨ 第三者委員を未設置の理由を以下から1つ選んでください。

※ ①で「未設置」と回答した事業所等のみ回答 (N= 128)

適切な人材がないため	第三者委員に関わる経費が必要なため	第三者委員の役割が不明確であるため
12	3	8
10%	2%	6%

職員で十分対応が可能なため	現在、設置に向けて検討・調整中	その他
55	39	11
43%	30%	9%

