

令和5,6年度 福祉サービス相談・苦情解決体制 整備状況調査結果

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
令和7年1月

はじめに

福祉サービス運営適正化委員会では、県内で福祉サービスを実施する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5年度及び令和6年度の2年度にわたり調査を実施いたしました。

令和5年度は社会福祉法人を対象に、令和6年度は社会福祉法人以外の法人を対象に調査を実施し、その調査結果を取りまとめましたので、今後の事業推進にご活用いただけましたら幸いです。

なお、業務ご多忙のところ、本調査にご協力くださいました各法人の皆様にご心からお礼を申し上げます。

目次

1. 相談・苦情解決体制整備状況調査結果 P 1 ~ 13
2. 相談・苦情解決体制整備状況調査要領(6年度) P 14 ~ 18

【調査依頼対象】

県内で福祉サービスを実施する法人（社会福祉協議会を含む）1,730法人に調査票への回答を依頼

【調査基準日】

令和5年8月1日（社会福祉法人）、令和6年7月1日（社会福祉法人以外の法人）

【回答件数（回収率）】

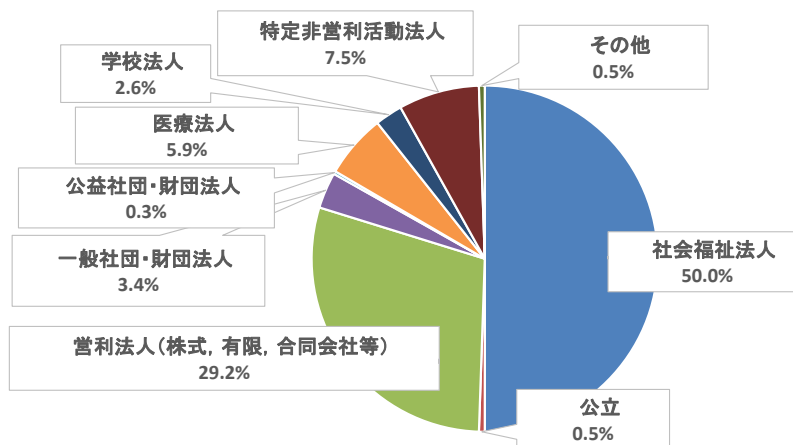
	依頼件数	回答件数	回答率
社会福祉法人	589件	376件	63.8%
社会福祉法人以外の法人	1,141件	371件	32.5%
合計	1,730件	747件	43.2%

令和5,6年度 福祉サービス苦情解決体制調査結果

【調査結果】

1 法人の種別を教えてください。

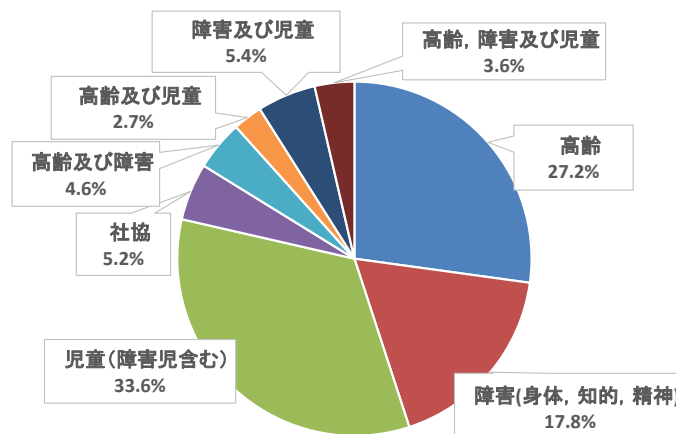
項目	依頼件数		回答件数		回答率 (%)
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	
社会福祉法人	589	34.0	376	50.3	63.8
公立	30	1.7	4	0.5	13.3
営利法人 (株式, 有限, 合同会社等)	619	35.8	217	29.0	35.1
一般社団・財団法人	40	2.3	25	3.3	62.5
公益社団・財団法人	6	0.3	2	0.3	33.3
医療法人	183	10.6	44	5.9	24.0
学校法人	71	4.1	19	2.5	26.8
特定非営利活動法人	172	9.9	56	7.5	32.6
その他	20	1.2	4	0.5	20.0
計	1730	100	747	100	43.2



2 法人が運営する事業種別を教えてください。(複数選択可)

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
高齢	95	25.3	108	29.1	203	27.2
障害(身体, 知的, 精神)	40	10.6	93	25.1	133	17.8
児童(障害児含む)	137	36.4	114	30.7	251	33.6
社協	39	10.4	-	-	39	5.2
高齢及び障害	13	3.5	21	5.7	34	4.6
高齢及び児童	15	4.0	5	1.3	20	2.7
障害及び児童	18	4.8	22	5.9	40	5.4
高齢, 障害及び児童	19	5.1	8	2.2	27	3.6
計	376	100	371	100	747	100

※ 各法人のほとんどが専門分野に特化した事業運営を行っていた。



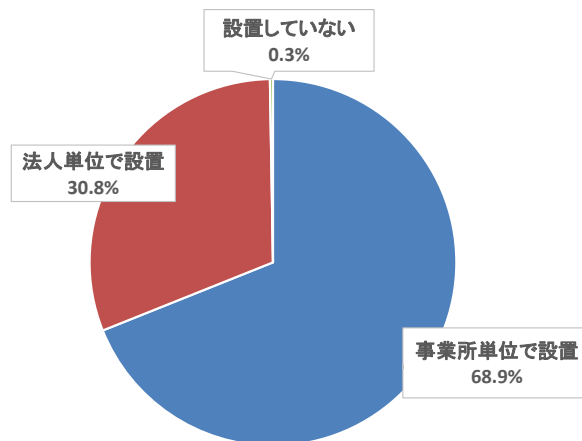
3 福祉サービスに関する相談・苦情解決体制の整備状況について教えてください。

(1) 苦情受付担当者の設置状況

① 苦情受付担当者を設置していますか

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
事業所単位で設置	230	61.1	285	76.8	515	68.9
法人単位で設置	145	38.6	85	22.9	230	30.8
設置していない	1	0.3	1	0.3	2	0.3
計	376	100	371	100	747	100

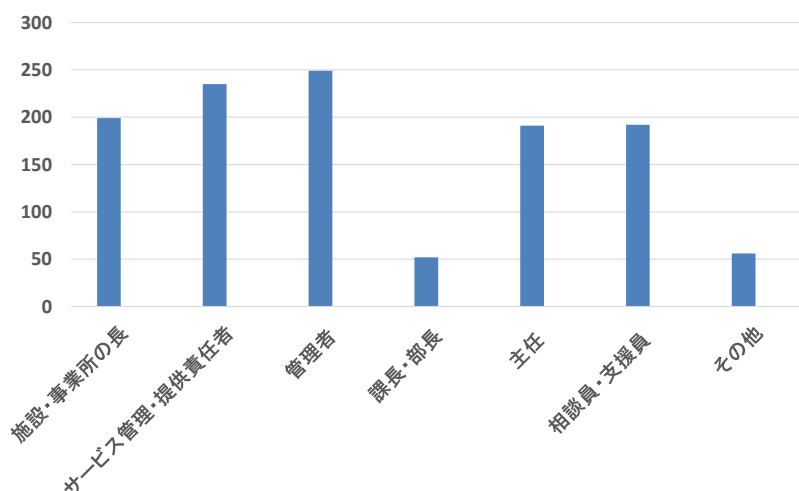
※ ほぼすべての法人で設置されており、「事業所単位で設置」しているものが約7割であった。



② 苦情受付担当者の職名を教えてください（複数選択可）

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
施設・事業所の長	74	19.7	125	33.7	199	26.6
サービス管理・提供責任者	97	25.8	138	37.2	235	31.5
管理者	74	19.7	175	47.2	249	33.3
課長・部長	34	9.0	18	4.9	52	7.0
主任	153	40.7	38	10.2	191	25.6
相談員・支援員	134	35.6	58	15.6	192	25.7
その他	38	10.1	18	4.9	56	7.5

※ 「管理者」や「サビ管・児発管」といった職員を任命している法人が多かった。

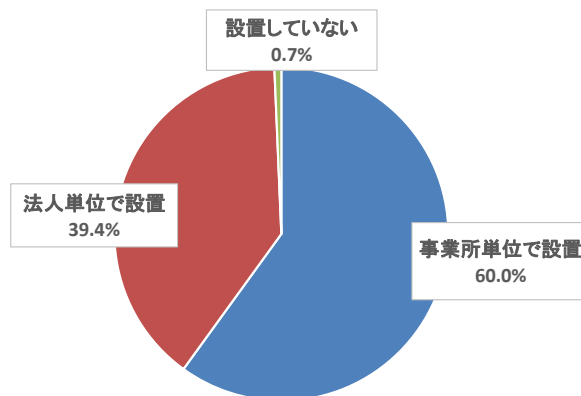


(2) 苦情解決責任者の設置状況

① 苦情解決責任者を設置していますか

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
事業所単位で設置	194	51.6	254	68.5	448	60.0
法人単位で設置	182	48.4	112	30.2	294	39.4
設置していない	0	0.0	5	1.3	5	0.7
計	376	100	371	100	747	100

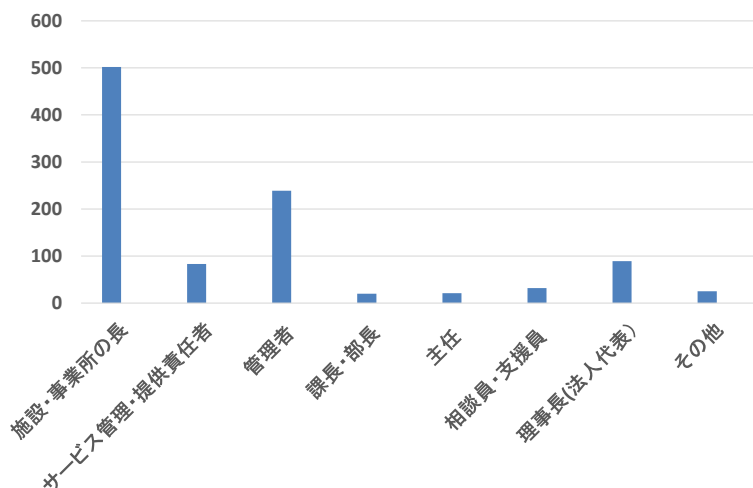
※ ほぼ全ての法人で設置されており、「事業所単位で設置」が6割、「法人単位で設置」が4割であった。



② 苦情解決責任者の職名を教えてください（複数選択可）

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
施設・事業所の長	313	83.2	189	18.7	502	49.7
サービス管理・提供責任者	12	3.2	71	7.0	83	8.2
管理者	57	15.2	182	18.0	239	23.6
課長・部長	8	2.1	12	1.2	20	2.0
主任	14	3.7	7	0.7	21	2.1
相談員・支援員	20	5.3	12	1.2	32	3.2
理事長(法人代表)	44	11.7	45	4.5	89	8.8
その他	19	5.1	6	0.6	25	2.5

※ 「施設・事業所の長」や「管理者」といった事業所の管理職が務めている法人がほとんどで、「理事長(法人代表)」など法人全体の長が務めているものも見られた。

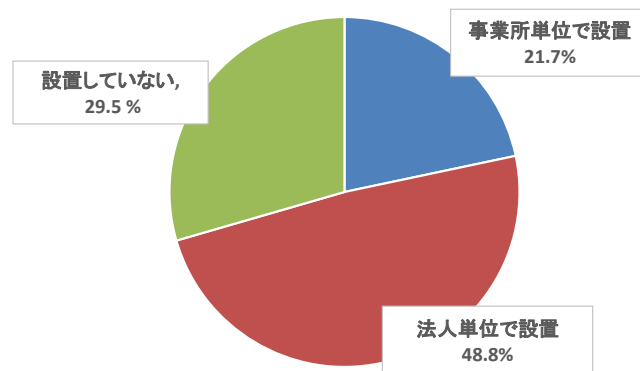


(3) 第三者委員の設置状況

① 第三者委員を設置していますか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
事業所単位で設置	79	21.0	83	22.4	162	21.7
法人単位で設置	282	75.0	83	22.4	365	48.9
設置していない	15	4.0	205	55.3	220	29.5
計	376	100	371	100	747	100

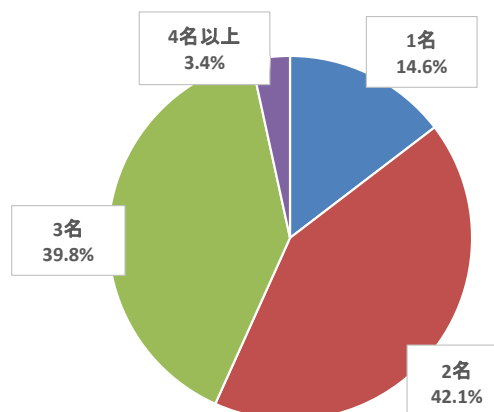
※ 第三者委員の設置率は70.6%で、多くの法人で設置されていた。ほとんどの社会福祉法人が設置していたが、社会福祉法人以外の法人の設置率は45%であった。



② 設置している場合、何人設置していますか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
1名	11	3.1	66	39.8	77	14.6
2名	168	46.5	54	32.5	222	42.1
3名	173	47.9	37	22.3	210	39.8
4名以上	9	2.5	9	5.4	18	3.4
計	361	100	166	100	527	100

※ 「2名」あるいは「3名」設置している法人がほぼ半数ずつで最も多く、「4名以上」設置している法人もあった。



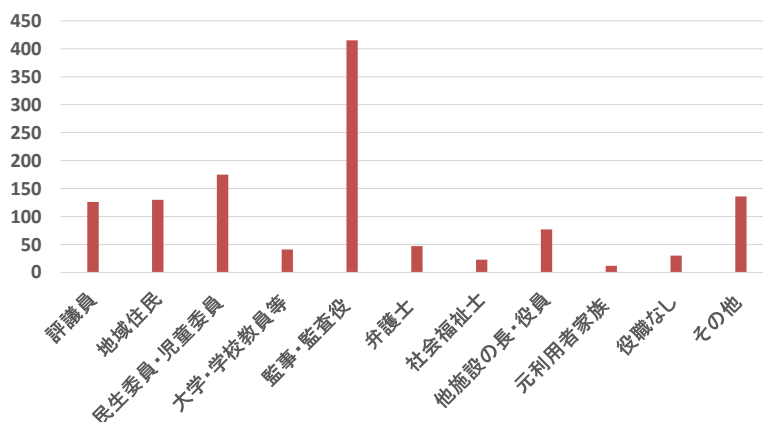
③ 第三者委員の役職を教えてください。（近いものを選択してください。複数選択可）

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
評議員	120	33.2	6	1.1	126	23.9
地域住民	83	23.0	47	8.9	130	24.7
民生委員・児童委員	131	36.3	44	8.3	175	33.2
大学・学校教員等	17	4.7	24	4.5	41	7.8
監事・監査役	200	55.4	215	40.7	415	78.7
弁護士	19	5.3	28	5.3	47	8.9
社会福祉士	8	2.2	15	2.8	23	4.4
他施設の長・役員	23	6.4	54	10.2	77	14.6
元利用者家族	9	2.5	3	0.6	12	2.3
役職なし	6	1.7	24	4.5	30	5.7
その他	89	24.7	47	8.9	136	25.8

◎ 「その他」の具体例

司法書士、社会保険労務士、心配ごと相談員、嘱託医、学識経験者、元職員、元民生委員、元教員、元利用者等

※ 「監事・監査役」への委嘱が78.7%と最も多く、次いで「民生委員・児童委員」、「地域住民」、「評議員」への委嘱が多かった。



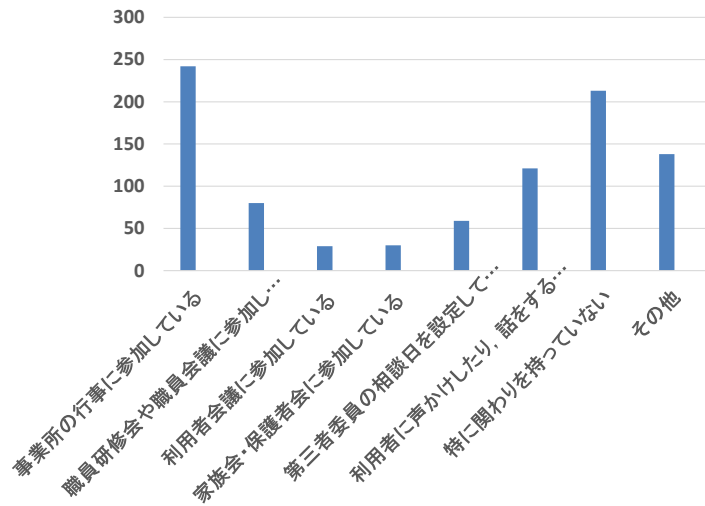
④ 第三者委員の活動状況を教えてください。（複数選択可）

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
事業所の行事に参加している	194	36.7	48	9.1	242	45.9
職員研修会や職員会議に参加している	54	10.2	26	4.9	80	15.2
利用者会議に参加している	17	3.2	12	2.3	29	5.5
家族会・保護者会に参加している	17	3.2	13	2.5	30	5.7
第三者委員の相談日を設定している	44	8.3	15	2.8	59	11.2
利用者に声かけしたり、話をする機会がある	89	16.9	32	6.1	121	23.0
特に関わりを持っていない	160	30.3	53	10.0	213	40.4
その他	115	21.8	23	4.4	138	26.2

◎ 「その他」の具体例

理事会・役員会・運営推進会議等への参加、苦情・相談報告会議への出席、職員等との会談・情報交換会の実施、外部研修への参加、年間の苦情や相談内容について文書で報告等

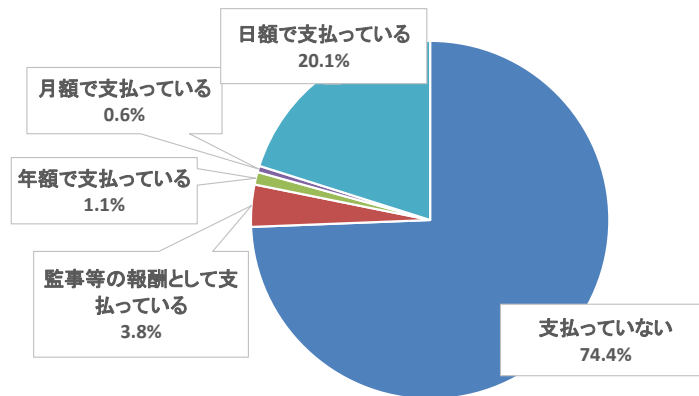
※ 「事業所の行事に参加している」が45.9%と最も多かったが、「特にかかわりを持っていない」との回答も4割あった。



⑤ 第三者委員に報酬を支払っていますか

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
支払っていない	242	67.0	150	90.4	392	74.4
監事等の報酬として支払っている	17	4.7	3	1.8	20	3.8
年額で支払っている	5	1.4	1	0.6	6	1.1
月額で支払っている	0	-	3	1.8	3	0.6
日額で支払っている	97	26.9	9	5.4	106	20.1
計	361	100	166	100	527	100

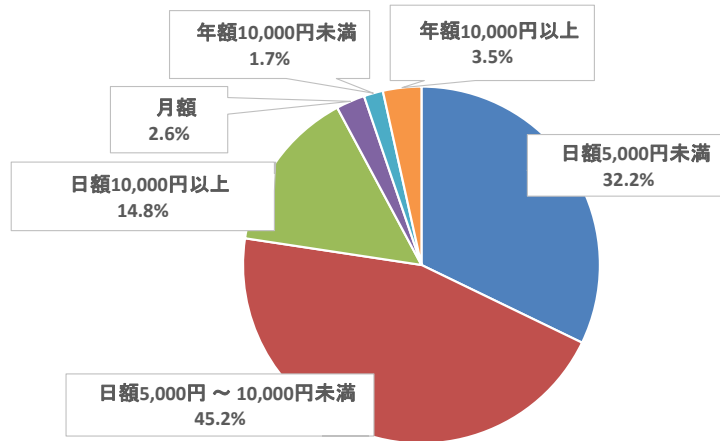
※「支払っていない」が74.4%と最も多かった。支給ありの場合は、「日額」での支払いがほとんどで、一部「月額」、「年額」も見られた。



⑥ 第三者委員に支払っている報酬額を教えてください。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
日額5,000円未満	35	34.3	2	15.4	37	32.2
日額5,000円～10,000円未満	47	46.1	5	38.5	52	45.2
日額10,000円以上	15	14.7	2	15.4	17	14.8
月額	0	-	3	23.1	3	2.6
年額10,000円未満	2	2.0	0	0.0	2	1.7
年額10,000円以上	3	2.9	1	7.7	4	3.5
計	102	100	13	100	115	100

※「日額5,000円～10,000円未満」が最も多く、次いで「日額5,000円未満」が多かった。

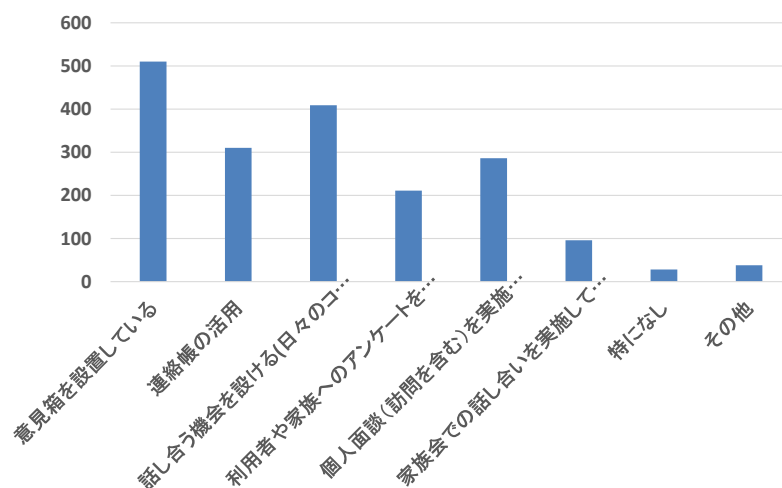


4 苦情解決を適切に実施するための工夫について教えてください。

(1) 苦情・意見・要望を取り入れるためどのような工夫をしていますか。（近いものを選択してください。複数選択可）

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
意見箱を設置している	295	78.5	215	57.2	510	68.3
連絡帳の活用	170	45.2	140	37.2	310	41.5
話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーションを含む)	179	47.6	230	61.2	409	54.8
利用者や家族へのアンケートを実施している	103	27.4	108	28.7	211	28.2
個人面談(訪問を含む)を実施している	97	25.8	189	50.3	286	38.3
家族会での話し合いを実施している	46	12.2	50	13.3	96	12.9
特になし	19	5.1	9	2.4	28	3.7
その他	22	5.9	16	4.3	38	5.1

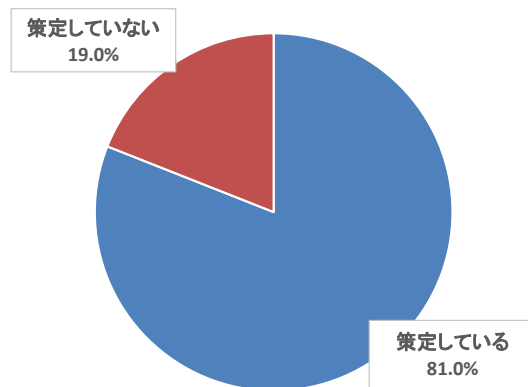
※ 「意見箱の設置」が最も多く、次いで「話し合う機会を設ける」や「連絡帳の活用」が多かった。



(2) 相談・苦情解決規程・要綱・要領を策定していますか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
策定している	354	94.1	251	67.7	605	81.0
策定していない	22	5.9	120	32.3	142	19.0
計	376	100	371	100	747	100

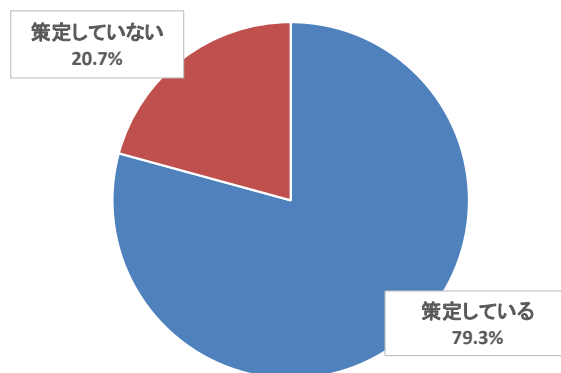
※ 多くの法人で策定されていたが、社会福祉法人以外では、3割が未策定であった。



(3) 苦情解決マニュアルを策定していますか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
策定している	297	79.0	295	79.5	592	79.3
策定していない	79	21.0	76	20.5	155	20.7
計	376	100	371	100	747	100

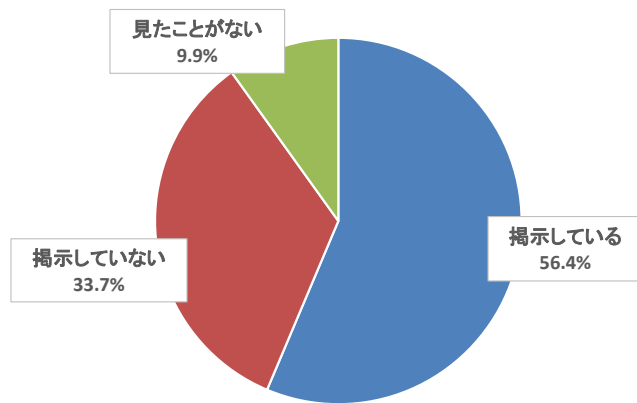
※ 多くの事業所で策定されていた。



(4) 運営適正化委員会作成の苦情解決ポスターを掲示していますか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
掲示している	275	73.1	146	39.4	421	56.4
掲示していない	82	21.8	170	45.8	252	33.7
見たことがない	19	5.1	55	14.8	74	9.9
計	376	100	371	100	747	100

※ 社会福祉法人では多くが掲示しているが、社会福祉法人以外では掲示していない法人が約半数であり、「見たことがない」という法人も約1割見られた。



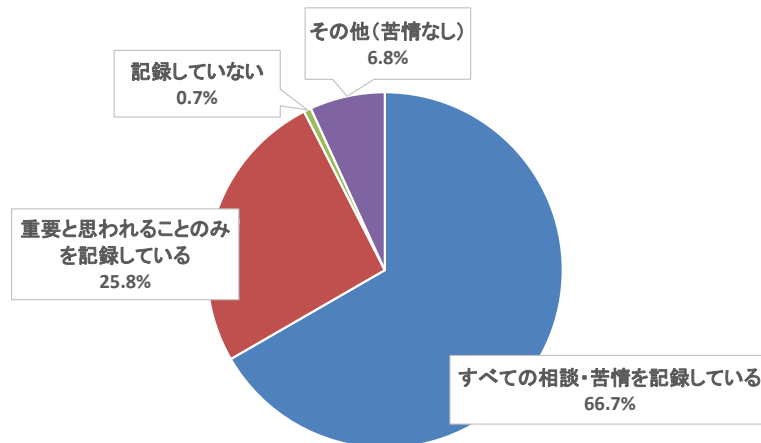
※ 苦情解決ポスターは、県社協ホームページ内の運営適正化委員会ホームページからご請求ください。

5 苦情解決結果の公表・活用について教えてください。

(1) 相談・苦情は記録していますか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
すべての相談・苦情を記録している	281	74.7	217	58.5	498	66.7
重要と思われることのみを記録している	83	22.1	110	29.6	193	25.8
記録していない	1	0.3	4	1.1	5	0.7
その他（苦情なし）	11	2.9	40	10.8	51	6.8
計	376	100	371	100	747	100

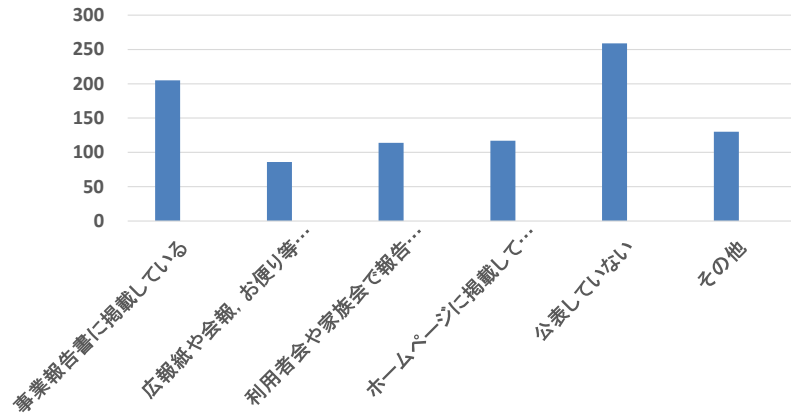
※ ほとんどの法人で記録がなされていた。重要なもののみ記録しているとした法人が4分の1ほど見られた。



(2) 苦情解決結果は公表していますか。（複数選択可）

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)	法人数	割合 (%)
事業報告書に掲載している	132	35.1	73	19.7	205	27.4
広報紙や会報、お便り等に記載している	59	15.7	27	7.3	86	11.5
利用者会や家族会で報告している	43	11.4	71	19.1	114	15.3
ホームページに掲載している	100	26.6	17	4.6	117	15.7
公表していない	95	25.3	164	44.2	259	34.7
その他	55	14.6	75	20.2	130	17.4

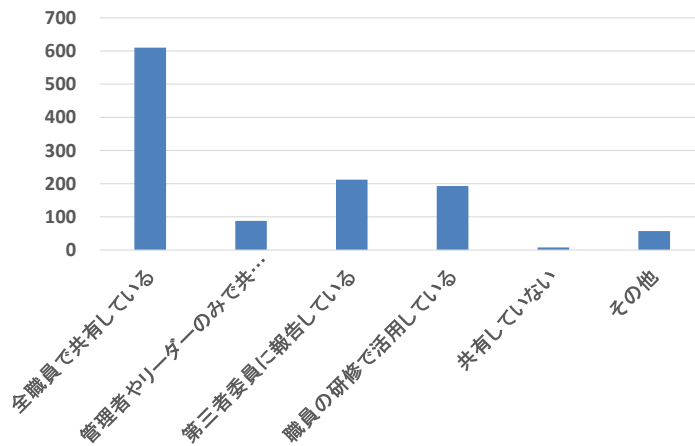
※ 多くの法人で結果の公表がなされているが、社会福祉法人以外の法人では、44%が公表していなかった。



(3) 苦情解決結果を共有・活用していますか。(複数選択可)

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
全職員で共有している	295	78.5	315	83.8	610	81.7
管理者やリーダーのみで共有している	54	14.4	34	9.0	88	11.8
第三者委員に報告している	182	48.4	30	8.0	212	28.4
職員の研修で活用している	111	29.5	82	21.8	193	25.8
共有していない	1	0.3	7	1.9	8	1.1
その他	24	6.4	33	8.8	57	7.6

※ 多くの法人が、全職員で共有するなど積極的に活用していたが、一部の職員のみで共有しているとしたものも見られた。

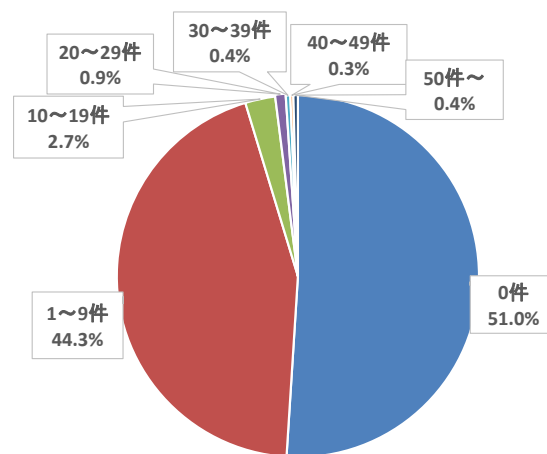


6 近年、貴法人内の事業所に寄せられた苦情について教えてください。

(1) 前年度、苦情は何件ありましたか。

項目	社会福祉法人		社会福祉法人以外		合計	
	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)	法人数	割合(%)
0件	156	41.5	225	60.6	381	51.0
1~9件	194	51.6	137	36.9	331	44.3
10~19件	13	3.5	7	1.9	20	2.7
20~29件	6	1.6	1	0.3	7	0.9
30~39件	2	0.5	1	0.3	3	0.4
40~49件	2	0.5	0	0.0	2	0.3
50件~	3	0.8	0	0.0	3	0.4
計	376	100	371	100	747	100

※ 「10件未満」とした法人がほとんどであったが、「50件以上」としたものも見られた。「苦情」の捉え方の違いによるものと思われる。



(2) 苦情の事例 〈主なもの〉

※ 令和5年度若しくは4年度に対応した苦情の概要等について、差し支えない範囲で記入いただいた事例から抽出したものです。

a 職員の接遇態度に関すること(かかわり方・対応/言葉遣い/説明不足)

苦情 対応	<p>ゆっくり過ごすために事業所を利用しているのに、苦手なスタッフが声を掛けてくるのが嫌だ。(障害)</p> <p>利用者へ謝罪すると共に、声をかける理由(体調の確認などのため)を説明。利用者が苦手を感じるスタッフがいることを理解し職員からの声かけを控えるとともに、困った際には職員に声をかけてもらうようお願いした。</p>
苦情 対応	<p>面会が制限(1階のエントランスにて10分間)されていた時、10分間と限られた面会にも関わらず、職員が面会時間中に健康記録や出納帳にサインを求めてきた。親に会える時間も限られているため、内容もしっかり把握しないままサインをした。面会時、母の日頃の様子や、外出の状況等を職員に尋ねたが、そっけない態度で「管理者に聞いてください。」と言われた。面会が終わり母にあいさつしたかったが、職員がすぐにエレベーターに乗せたため、声をかける間もなかった。(高齢)</p> <p>まずは、ご利用者、ご家族に面会の制限をお願いしている中で、家族の時間を大切にできるよう、サインをもらった後何かを依頼する時は面会後に行うこととした。また、ただでさえマスク越しでは無愛想に見えてしまう状況のため、表情に気をつけて、ご家族の伝えたい事をしっかり聞き、コミュニケーション能力を高めるよう努め、決まった職員だけが面会対応をするのではなく、全職員が対応し、ご家族との関係性の向上につなげることとした。また、ご家族が居室まで入れないため、施設内の状況を把握していただくため、職員一覧表(顔写真付き)や、日頃の様子写真、運営推進会議の議事録、アンケートの結果等を面会のスペースに掲示した。</p>
苦情 対応	<p>男性利用者と女性職員が休憩時にいつも親しく話をしている。(障害)</p> <p>話が盛り上がり誤解を招いた。全利用者への配慮を心がけるよう話し合った。</p>
苦情 対応	<p>利用者が体調不良を起こした際、職員が症状を深刻にとらえず、家族への連絡が遅くなった。(高齢)</p> <p>利用者の持病は急に悪化する傾向があり、事前に的確に判断することは難しいことから、念のため家族には連絡することが必要だったことをご家族に謝罪し理解してもらった。また、職員間でもこの認識を共有した。</p>
苦情 対応	<p>職員に子どもの話をしっかりと聞いてもらえなかった。(児童)</p> <p>保護者へ謝罪すると共に、子どもの気持ちに寄り添った丁寧な関わり方について確認した。</p>
苦情 対応	<p>職員と話したいが、勤務時間中は忙しくしており、終業時間になるとすぐに帰ってしまう。(障害)</p> <p>終業時間になったら基本的に職員を帰宅させているのは法人の方針であることを伝え、勤務時間内にお話をする時間を作ることを提案した。</p>
苦情 対応	<p>担任からの連絡帳が、くだけた言い回しや絵文字を多用しており、見るに堪えない。(児童)</p> <p>利用者へ謝罪するとともに、連絡帳の記入の仕方、言葉遣いなどの指導を行い、セルフチェックを通じて全職員の意識改革を行った。</p>

苦情 対応	サービス提供事業所から、「書類を送ってほしいとケアマネに頼んでも送ってもらえない。再度伝えると話が終わらないうちに電話を切られたりする。」「施設入居中の利用者のご家族から事業所を変更するとの申し出があり、理由を聞くと、ケアマネから施設を変更するよう言われたと言っていた。」との苦情が寄せられた。(高齢) 法人本部へ報告し、改めて本部の者と共に事業所の方にお話を聞き謝罪した。当事者であるケアマネにも話をするが、自身はおかしなことはしていないという認識で改善が見込めないため、先方と協議し、サービス提供事業所さんと当該ケアマネが接することのないようにした。
苦情 対応	保育園の先生が児童と対応中だったのに、サービス利用のため当該児童を事業所に連れて行こうとした。(児童) 保育園に謝罪すると共に、対応についてケース会議を開き、全職員へ情報共有および意識改革を図った。
苦情 対応	横になっているとき、異性職員が顔を近づけてきて怖かった。(高齢) 異性介助の際は特に注意を払った対応をするよう職員に周知するとともに、セクシャルハラスメントや虐待につながる可能性も考慮し、各種ハラスメント、虐待に関する勉強会を実施し、指導を行った。 職員への調査を行ったが該当する職員の特定は困難であり、被害を受けたと話される利用者にも聞き取りを行ったが、「何かをされたわけではなく、誰だったのかも分からない。」との事であった。 職員研修、指導の実施状況を家族へ伝え、「母も90歳と高齢であり何かされるのではと心配したのだからと思います。」と話され、再発防止に向けた事業所の取り組みについても理解を得られた。 上記内容を第三者委員会にて報告、また他家族へも苦情内容、対応策を書面で報告した。

b サービスの質や量(食事/環境/サービス不十分/退居,サービス中止/金銭管理)

苦情 対応	利用者のバギーの背もたれを起こしすぎている。(児童) 保護者に助言頂いた事を事業所内で共有し、他の利用者さんについても、バギーの角度等に気をつけるよう周知した。
苦情 対応	利用者が他の利用者や職員からおやつをもらって事業所内で間食をしている。(障害) 事実確認をしたところ、確かにおやつを提供していた。大量ではなかったが、糖尿病の人もいるので、今後は適切に管理することとした。
苦情 対応	利用者が季節に合わない服装をしているとの家族からの苦情。(高齢) 利用者から寒いとの訴えがあった際にも、季節に合った衣類を身に着けていただけるよう職員に周知した。
苦情 対応	職員に利用料を預けた際に、領収書をその場で渡されなかった。(高齢) 利用料など金銭管理に関わるものは安易に受け取らず、その場で事務員または管理者へとつなぐようにした。
苦情 対応	入居者から、お金がなくなったとの訴えがあった。(高齢) 有料老人ホームであるが、利用者が高齢化するとともに物忘れや認知症の進行によるトラブルが多発するようになった。利用者本人にも家族にも認知症等の事実を受け入れてもらうことの難しさを痛感したことから、全入居者について日用品等に係る金銭管理を行うこととした。1年以上経過するが、問題なく運営できている。
苦情 対応	日々の療育内容について文章での連絡が欲しい。(児童) システムを導入し、職員の負担を増やすことなく保護者に文章で療育内容を伝えられるようにした。
苦情 対応	事業所から外出する行事の際、子どもが弁当を忘れて出かけたことがあった。出発前に弁当を持ったか確認してほしい。(児童) 当日は声かけを行い、本人の返事も聞いたが、バッグの中を見ての確認は行っていなかったため、出発前の確認を徹底することとし、職員全員に周知を行った。それ以降、弁当忘れはない。
苦情 対応	訪問にてオムツ交換を行う際の手順や車いす移乗や移動の際の職員の技術等に関する苦情。利用者家族が支援時に助言をしたり、手本を見せたりしたが職員に進歩が見られない。(高齢) ・技術に関して不安があれば遠慮なく他の職員や家族に聞く。聞いて身に付けて成長することが、どの職員にとっても大切であるということを知った。 ・管理者や職責者は、外で職員がどう動き、どうふるまっているか見えないことから、定期的に職員へ声をかけたり、ご家族へお困りごとがないか尋ねたりすることで、不満が大きくなる前に対応できるよう心がけることとした。

c 説明・情報提供(虚偽記載/相談不十分/契約拒否/説明不十分)

苦情 対応	事業所の親子活動で昼食を提供することを保護者にお伝えしていなかった。(児童) 保護者へ謝罪し、本児は保育園の給食は欠食としてもらった。時間帯によっては昼食が発生することもあるため、必ず確認し保護者へのご連絡を徹底するようにした。
----------	---

d 利用料(利用料関係/負担金関係/その他の費用/説明不十分)

苦情 出費がかさみ、利用料の支払いが難しいとの相談がある。(高齢)
 対応 支払えるようになるまで待つ。

e 被害・損害(介護・支援事故/物損/暴力/所持金等紛失)

苦情 他の利用者にスマホを貸したところ、ソーシャルゲーム(有料ガチャ)を無断利用された。(障害)
 対応 両利用者から事実確認を行い、損害を弁償してもらった。今後、このようなことがないように不必要なスマホの貸し借りを行わないように指導した。

苦情 利用児童間のけがについて、職員が保護者への連絡を怠った。(児童)
 対応 けがをした状況を職員から聴取し、インシデントレポートを作成。防犯カメラの映像とレポートを提示し、保護者に謝罪した。インシデントレポートを利用した勉強会を実施し、職員の意識改革を行った。

f 権利侵害(虐待/暴力/身体拘束・行動制限等/暴言/プライバシーの侵害)

苦情 利用者の金銭管理を担当していた職員が、利用者親族の強い要求を受け、利用者の意向を確認しないまま、利用者のお金を親族に渡してしまった。(障害)
 対応 利用者および家族に説明して謝罪。金銭管理についてのルールはあったが、時間が経過する中で形骸化していた。スタッフの研修会において事例を共有するとともに、ルールを再確認し、再発防止に努めている。

g その他

苦情 利用者が周りを見ずに突発的にぶつかって来ることがある。(障害)
 対応 本人への注意喚起を繰り返すとともに、他の利用者にもそうした事態についての注意を促した。

苦情 コロナ流行期において、かぜの症状があるにもかかわらず事業所職員が無断で医療機関内に入ってきた。(高齢)
 対応 感染に対するリスクマネジメントが不十分でありご迷惑をおかけしたことを謝罪した。(検査の結果、職員はコロナ陽性であった。)

苦情 利用者の送迎時に利用者が自宅の鍵を持っておらず、窓から屋内に入ったことについて、保護者から苦情があった。鍵がないとわかった時点でなぜ保護者へ連絡してくれなかったのか?電話があれば鍵を持参したので、窓から入らなくて良かった。(障害)
 対応 保護者へお詫びするとともに、今後の対策(目視および声掛けにより、鍵の有無確認を行う)を説明した。

苦情 他の入居者が自室へ勝手にはいつてきた。(高齢)
 対応 入居者及び家族に謝罪。入居者様自身へ自室の戸締りなど対応の協力を依頼するとともに、認知症入居者に対する理解をお願いした。職員間で情報を共有し見回り体制の再確認を行った。

苦情 利用者相互の呼称(呼び捨てや”おばちゃん”等)を改善してほしい。(障害)
 対応 そうした呼称をしていた利用者に対して、事業所内での望ましい呼称について管理者が話をした結果、改善が見られた。

苦情 送迎バスの駐車場所の近所と思われる方からの苦情。「自宅前にバスを停車しないでほしい。また、職員からも挨拶がない。」とのこと。(児童)
 対応 匿名のため後日の謝罪はできなかったが、職員に聞き取り調査を実施。思い当たる場所があったため、職員には乗車中の対応マナーとして挨拶をするよう周知した。

苦情 昼休みに休憩していると、いきなり後ろから他の利用者さんに突き飛ばされた。危ないからやめてほしい。(障害)
 対応 当該利用者になぜ突き飛ばしたのか理由を聞くと、相手の方に話をしてほしい、冗談で突き飛ばしたとのこと。突き飛ばす行為は危険であること、相手が嫌がる行為はしないこと、相手をしてほしい時には声をかけるよう伝え、本人から相手に謝った。

福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査要領

1 調査の目的

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内の運営団体について、事業所段階における苦情解決体制の整備状況や第三者委員の設置状況、各事業所で受け付けた苦情の内容等を把握するとともに、その結果を広く関係者に情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てることを目的とする。

2 主 催

福祉サービス運営適正化委員会

3 調査の対象

県内の社会福祉事業運営団体（約1,740団体）

4 調査項目 ※ 詳細は別紙調査票のとおり。

- (1) 法人の種別
- (2) 法人の事業種別
- (3) 相談・苦情解決体制の整備状況
- (4) 苦情解決を適切に実施するための工夫
- (5) 苦情解決結果の公表・活用
- (6) 近年寄せられた苦情
- (7) 委員会への意見・要望等
- (8) その他

5 調査実施期間（2か年）

- (1) 令和5年度：令和5年8月1日～令和5年9月20日
社会福祉法人（社協41，社協以外の社会福祉法人548）
- (2) 令和6年度：令和6年7月1日～令和6年9月2日
社会福祉法人以外の運営団体（約1,150団体）

6 調査方法

「福祉サービスリスクマネジメント研修」の開催案内に同封して郵送により調査を依頼し、回答はGoogleフォームを利用する。

これは調査票のサンプルです。回答についてはWEB上で行ってください。

福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査 調査票

本調査は、県内で社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む法人（令和5年度に調査を実施した社会福祉法人を除く。）について、事業所段階における苦情解決体制の整備状況や第三者委員の設置状況、各事業所で受け付けた苦情の内容等を把握するとともに、その結果を広く関係者に情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てることを目的として実施いたしますので、ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。

なお、調査結果につきましては、集計の上、法人名や個人が特定されない形で、鹿児島県社会福祉協議会のホームページに掲載・公開いたします。

なお、本調査結果をスムーズに開示するため、インターネット上での回答にご協力ください。
鹿児島県社会福祉協議会ホームページのトップページ「お知らせ」欄に掲載したリンク又は下記QRコードからアクセスしてGoogleフォームによりご回答をお願いします。

問合せ先

福祉サービス運営適正化委員会

事務局：社会福祉法人鹿児島県社会福祉協議会

生活支援部(担当今和泉, 有川)

電話 099-286-2200 Fax 099-257-5707

メールアドレス tekisei@kaken-shakyo.jp

(QRコード)



<回答期限：令和6年9月2日（月）>

I 回答基本情報

メールアドレス () ※ 法人の代表メールをお願いします。

法人名 ()

法人住所 ()

記入者・連絡先 所属 () 氏名 () 電話番号 ()

II 調査項目（各設問の該当する項目を選択または記入してください。）

1 法人の種別を教えてください。

- a 公立 b 営利法人(株式, 有限, 合同会社等) c 一般社団・財団法人
d 公益社団・財団法人 e 医療法人 f 学校法人 g NPO法人 h その他

2 法人が運営する事業種別を教えてください。（複数選択可。）

- a 高齢 b 障害（身体・知的・精神） c 児童（障害児を含む） d その他

3 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教えてください。

(1) 苦情受付担当者の設置状況

① 設置していますか。

- a 事業所単位で設置している b 法人体位で設置している c 設置していない

② 苦情受付担当者の職名を教えてください。

(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 施設・事業所の長 b サービス管理・提供責任者 c 管理者 d 課長・部長
e 主任 f 相談員・支援員 g その他

(2) 苦情解決責任者の設置状況

① 設置していますか。

- a 事業所単位で設置している b 法人体位で設置している c 設置していない

② 苦情解決責任者の職名を教えてください。

(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 施設・事業所の長 b サービス管理・提供責任者 c 管理者 d 課長・部長
e 主任 f 相談員・支援員 g 理事長(法人代表) h その他

(3) 第三者委員の設置状況

① 設置していますか。

- a 事業所単位で設置している b 法人体位で設置している c 設置していない

② 設置している場合、何人設置していますか。

- a 1名 b 2名 c 3名 d 4名以上

③ 第三者委員の職名を教えてください。(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 評議員 b 地域住民 c 民生委員・児童委員 d 大学・学校教員等 e 監事・監査役
f 弁護士 g 社会福祉士 h 他施設の長・役員 i 元利用者家族 j 役職なし k その他

④ 第三者委員の活動状況を教えてください。(複数選択可。)

- a 事業所の行事に参加している
b 職員研修会や職員会議に参加している
c 利用者会議に参加している
d 家族会・保護者会に参加している
e 第三者委員の相談日を設定している
f 利用者に声をかけたり、話をする機会がある
g 特に関わりを持っていない
h その他

⑤ 第三者委員に報酬を支払っていますか。

- a 支払っていない b 監事等としての定額を支払っている
c 年額で支払っている d 月額で支払っている
e 日額で支払っている

⑥ 第三者委員に支払っている報酬額を教えてください。

() 円

4 苦情解決を適切に実施するための工夫について教えてください。

(1) 苦情・意見・要望を取り入れるためどのような工夫をしていますか。

(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 意見箱を設置している b 連絡帳の活用
c 話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーションを含む)
d 利用者や家族へのアンケートを実施している
e 個人面談(訪問を含む)を実施している f 家族会での話し合いを実施している
g 特になし h その他

- (2) 相談・苦情解決規程・要綱・要領を策定していますか。
a 策定している b 策定していない

- (3) 苦情解決マニュアルを策定していますか。
a 策定している b 策定していない

- (4) 運営適正化委員会作成の苦情解決ポスターを掲示していますか。

※ 本委員会では窓口掲示に活用いただくよう、苦情解決ポスターを作成し配布しております。お取り寄せはお電話または、委員会ホームページ内の Google フォームからお申し込みください。

- a 掲示している b 掲示していない c 見たことがない

5 苦情解決結果の公表・活用について教えてください。

- (1) 相談・苦情は記録していますか。

- a すべての相談・苦情を記録している b 重要と思われることのみを記録している
c 記録していない d その他

- (2) 苦情解決結果は公表していますか。(複数選択可。)

- a 事業報告書に掲載している
b 広報紙や会報、お便り等に記載している
c 利用者会や家族会で報告している
d ホームページに掲載している
e 公表していない
f その他

- (3) 苦情解決結果を共有・活用していますか。(複数選択可。)

- a 全職員で共有している
b 管理者やリーダーのみで共有している
c 第三者委員に報告している
d 職員の研修で活用している
e 共有していない
f その他

6 近年、貴法人内の事業所に寄せられた苦情について教えてください。

- (1) 前年度(令和5年度)、苦情は何件ありましたか。

なかった場合でも、「0件」と記入してください。

() 件

- (2) 令和5年度もしくは令和4年度に対応した苦情のうち1ケースについて、以下、差し支えない範囲で概要等を教えてください。

- ① ケースの分類(近いものを一つ選択してください。)

- a 職員の接遇態度に関すること(かかわり方・対応/言葉遣い/説明不足)
b サービスの質や量(食事/環境/サービス不十分/退居, サービス中止/金銭管理)
c 説明・情報提供(虚偽記載/相談不十分/契約拒否/説明不十分)
d 利用料(利用料関係/負担金関係/その他の費用/説明不十分)
e 被害・損害(介護・支援事故/物損/暴力/所持金等紛失)
f 権利侵害(虐待/暴力/身体拘束・行動制限等/暴言/プライバシーの侵害)
g その他

② 訴えの概要

(記載例：職員にあいさつをしても返って来ないことがある。)

③ 対応状況・結果

(記載例：利用者へ謝罪するとともに、利用者に対する言葉づかいやマナーについて勉強会を開くなど職員の意識改革を行った。)

7 運営適正化委員会へのご意見・要望等があればお聞かせください。

Ⅲ その他

本委員会が行っている、事業所段階における苦情解決体制の構築促進のための巡回訪問の希望についてご回答ください。

※ 運営適正化委員会では、事業所段階における苦情解決体制の構築を促進するため、事業所を訪問し、苦情解決体制の整備状況についてお聞かせいただくとともに、他の事業所における取組の状況や好事例の紹介、相談事例に基づいた苦情解決についての具体的な助言等を行っており、毎年、30 か所ほど訪問しております。是非ご活用ください。

- a 訪問を希望する b 希望しない