

平成24年度 福祉サービス事業所における苦情解決事業状況調査結果

○ 調査目的

平成12年に福祉サービス苦情解決事業が創設されてから10年以上を経た今日、制度の趣旨が徐々に理解されてきておりますが、介護事業を中心に多様な事業者も増加しているなかで、介護事故や人権に関わる苦情案件も増えてきており、改めて更なる利用者本位のサービスの質の向上と利用者の利益の保護が求められてきております。

そこで各事業所における苦情解決事業の取組み実態を把握し苦情解決事業の一層の充実を図ることを目的に実施しました。

○ 調査対象

| | |
|------------------------------------|-----|
| ①社会福祉法人 | 207 |
| ②行政が設置している事業 | 142 |
| ③その他(医療法人・市町村圏組合・有限会社・株式会社・NPO法人等) | 406 |

計 755

※ 新規事業所が年々増えており、全体数を把握する事が難しいため、今回はその他(医療法人・市町村圏組合・有限会社・株式会社・NPO法人等)に限定し調査協力を依頼しました。

○ 回答結果

| | | |
|---------|-------------|------|
| 回答事業所数 | 551カ所(法人含む) | 72% |
| 未回答事業所 | 204カ所(法人含む) | 28% |
| 調査対象事業所 | 755カ所(法人含む) | 100% |

回収率 72%

○ 調査の時期及び方法

調査依頼 平成24年8月3日
調査回答締切 平成24年8月31日

※ 平成24年8月1日現在の状況

○ 調査結果

1) 苦情解決事業の仕組みについて

① 苦情解決事業の仕組みについて

| | | |
|--------------|-----|--------|
| 苦情解決事業を知っていた | 549 | 99.6% |
| 苦情解決事業を知らない | 1 | 0.2% |
| 対象外と思っていた | 1 | 0.2% |
| 合計 | 551 | 100.0% |

② ポスターの掲示について

| | | |
|--------|-----|--------|
| 掲示している | 359 | 65.2% |
| 掲示してない | 181 | 32.8% |
| N A | 11 | 2.0% |
| 合計 | 551 | 100.0% |

・ポスターの掲示率は、65.2%となっている。苦情解決事業のポスターを掲示していない事業所が3割を超えている。常に利用者の目に付くところに掲示し、福祉サービスの苦情解決制度の啓発を図る必要がある。

③ 苦情解決の周知・研修の実施

| | | |
|--------|-----|--------|
| 実施している | 441 | 80% |
| 実施してない | 91 | 17% |
| N A | 19 | 3% |
| 合計 | 551 | 100.0% |

・事業の周知及び研修については、80%が何らかの方法で実施している。この事業の周知は福祉サービス向上につながるのでは是非取り組んでいただきたい。

2) 事業所の体制について

| | | | |
|---------|-----------|-----|--------|
| 苦情受付担当者 | 設置している | 482 | 87.5% |
| | 複数で設置している | 61 | 11.1% |
| | 設置してない | 1 | 0.2% |
| | NA | 7 | 1.2% |
| 合 計 | | 551 | 100.0% |

| | | | |
|---------|-----------|-----|--------|
| 苦情解決責任者 | 設置している | 434 | 78.8% |
| | 複数で設置している | 91 | 16.5% |
| | 設置してない | 18 | 3.3% |
| | NA | 8 | 1.4% |
| 合 計 | | 551 | 100.0% |

| | | | |
|-------|---------|-----|--------|
| 第三者委員 | 単独で設置 | 171 | 31.0% |
| | 法人全体で設置 | 140 | 25.4% |
| | 設置してない | 224 | 40.7% |
| | NA | 16 | 2.9% |
| 合 計 | | 551 | 100.0% |

・受付担当者の設置率は、87.5%、解決責任者は79%である。回答のあった事業所等の9割が設置している。

今回未回答の事業所の体制整備状況は不明ですが、相談・苦情解決の受付担当者や解決責任者の設置は、相談や苦情に対応する大切な「第一歩」です。また、整備されていない事業所での早急な取り組みが求められます。

・第三者委員の設置率は、31.0%で、複数で設置している場合でも25.4%と回答があった事業所の56.4%となっている。

・第三者委員については、苦情解決のしくみの指針に(厚生省平成12年6月7日通知)により苦情解決の客観性や社会性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため重要な役割を担っております。事業者としてより利用者の立場に立ったサービス提供を目指すために、利用者との信頼関係を高めサービス向上を目指すためにも未整備事業所においては速やかな設置が求められます。

3) 第三者委員の設置形態

①人数 1人～5人

| | | | |
|--------|---------|-----|--------|
| ②報酬の有無 | 無報酬 | 178 | 57.2% |
| | 実費弁償のみ | 85 | 27.3% |
| | 実施弁償+報酬 | 36 | 11.6% |
| | NA | 12 | 3.9% |
| 合 計 | | 311 | 100.0% |

・第三者委員に対する報酬については、178カ所(57.2%)が無報酬で、85カ所(27.3%)が実費弁償のみとなっています。両方で263カ所(84.5%)となり全体の8割強となっております。これは指針で「第三者委員への報酬は中立確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬であることが望ましい」と示されていることが大きな要因と考えられる。事業所の国の指針に沿った中立性確保の取り組みの表れである。

| | | | |
|--------|----------|-----|--------|
| ③委員の立場 | 評議員 | 77 | 24.8% |
| | 監事または監査役 | 44 | 14.1% |
| | 家族関係者 | 24 | 7.7% |
| | その他 | 93 | 29.9% |
| | NA | 73 | 23.5% |
| 合 計 | | 311 | 100.0% |

| | | | |
|-------------------------------|-----------------|-----|--------|
| ④委員の職業等 (どのような方が選任されていますか) | 弁護士 | 5 | 1.1% |
| | 民生児童委員 | 173 | 38.7% |
| | 社会福祉士 | 0 | 0.0% |
| | 大学教授 | 7 | 1.6% |
| | 保健・医療期間の役職職員 | 11 | 2.5% |
| | 会社役員 | 19 | 4.3% |
| | 自治会役員 | 53 | 11.9% |
| | 他の福祉施設職員 その他 | 163 | 36.3% |
| 合 計 | | 447 | 100.0% |

・民生児童委員が173人と最も多い。第三者委員の選任要件としては、苦情解決を円滑に図ることができるものであり、信頼性を有する者が要件となる。いろいろな方が第三者委員に選任されており事業所が相談や苦情になるべく客観性をもって対応しようとする取り組みがみられる。

| | | | |
|------------|-------------|-----|--------|
| ⑤第三者委員への報告 | その都度報告 | 40 | 12.5% |
| | まとめて報告 | 108 | 33.8% |
| | 報告してない | 78 | 24.4% |
| | 問題があるときだけ報告 | 67 | 20.9% |
| | その他 | 27 | 8.4% |
| 合 計 | | 320 | 100.0% |

・苦情受付担当者は利用者から苦情を受け付ける際に第三者委員への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。しかし、第三者委員は、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をするために設けられているので、苦情を解決していく過程で、客観的な視点を入れ、潜在化している問題等を吸い上げることも目的のひとつであるため、報告の徹底を図り、サービスの向上につなげることが有効です。

| | | | |
|-------------------------|------------|-----|--------|
| ⑥第三者委員を設置していない理由(複数回答可) | 適当な人材がない | 41 | 16.0% |
| | 職員で十分対応が可能 | 143 | 55.9% |
| | 役割が不明確 | 26 | 10.2% |
| | その他 | 46 | 17.9% |
| 合 計 | | 256 | 100.0% |

・第三者委員の未設置理由のいちばんが「職員で十分対応が可能」であり55.9%である。
・苦情内容が、職員で解決できる内容であり、あえて第三者委員に相談しなくても対応できると判断し第三者委員へは報告のみのところが多い。
・職員で対応不可能な場合は、関係機関に相談し解決しているところもあった。
・有限会社や株式会社経営の施設は、問題が発生すれば顧問弁護士で問題を解決するとしているところが見受けられる。
・行政で経営している事業所は、行政で解決しているところが多い。
未設置事業所は、第三者委員の設置の目的を理解し、早急に第三者委員の設置をする必要がある。

⑦ 第三者委員が活動しやすいように工夫 (複数回答可)

| | | |
|------------------------------|-----|--------|
| 委員が自ら苦情の受付窓口で相談にのっている | 31 | 9.1% |
| 委員が定期的に訪問し、相談や苦情を引き出す努力としている | 43 | 12.6% |
| 利用者の家族との懇談会に参加して状況把握に努めている | 34 | 10.0% |
| 具体的な取り組みはしてない | 189 | 55.6% |
| その他 | 43 | 12.7% |
| 合 計 | 340 | 100.0% |

・第三者委員の周知が不十分な状況の中で、事業所では委員が自ら相談にのったり、定期的に訪問し苦情や相談を引き出す努力をしている事業所もあることがうかがえる。しかし、具体的な取り組みの事業所が189と多く、第三者委員の活用に苦慮していることがうかがえる。

⑧第三者委員の周知方法 (複数回答可)

| | | |
|------------|-----|--------|
| 説明会時 | 117 | 21.6% |
| 掲示板にて掲示 | 218 | 40.3% |
| 家族に文書で報告 | 81 | 15.0% |
| 広報誌で掲載 | 52 | 9.6% |
| チラシやパンフレット | 43 | 7.9% |
| 特にしてない | 30 | 5.6% |
| 合 計 | 541 | 100.0% |

・第三者委員の周知は「掲示板にて掲示」が218カ所と一番多く、次に「説明会時」117カ所となっている。集計結果からみると各事業所とも広報、チラシなど工夫を凝らした周知をしていることがうかがわれる。本委員会では、苦情解決のポスター等を作成しているので、これも活用しながら啓発を図ってほしい。

2)苦情解決の取組み状況について

①苦情解決の規定や要綱・マニュアルを作成しておりますか？

| | | |
|--------|-----|--------|
| 作成している | 475 | 86.2% |
| 作成してない | 41 | 7.4% |
| NA | 35 | 6.4% |
| 合 計 | 551 | 100.0% |

②受付件数

| | |
|------|------|
| 22年度 | 1776 |
| 23年度 | 1869 |

③苦情申出者

| | | |
|-------|------|--------|
| 利用者本人 | 820 | 44.3% |
| 家族・親類 | 745 | 40.2% |
| 職員 | 122 | 6.6% |
| 民生委員 | 8 | 0.4% |
| その他 | 157 | 8.5% |
| 合 計 | 1852 | 100.0% |

④第三者委員の関わった件数

116 件

・第三者委員が関わった事業所は、12事業所のみであるので、ほとんどの事業所が職員間で問題を解決していることがうかがわれる。

確かに事務局内で問題を解決することはできるであろうが、第三者委員の意見をいただきながら対応することで、社会性や客観性を確保し、利用者の立場に対応しながら配慮した解決に結びつけることが可能となる。利用者にとっても事業所にとっても苦情解決の理解につながるのので積極的に第三者委員の活用を期待したい。

・なかには、利用者の苦情や要望を全て第三者委員が入っているという事業所もあった。

⑤苦情・要望の記録について

| | | |
|-----------|-----|--------|
| すべて記録 | 321 | 58.3% |
| 重要なもののみ記録 | 79 | 14.3% |
| 受付簿のみ作成 | 35 | 6.4% |
| 記録してない | 19 | 3.4% |
| NA | 97 | 17.6% |
| 合 計 | 551 | 100.0% |

・苦情や要望が事業所に伝えても事業所でそれを記録しているところが58.3%と回答では一番の高率になっておりますが、残りの40%強が記録が不十分という結果になっております。

・重要なもののみ記録しているということは、事業者の判断であり、そこには利用者の声は反映されず客観性のある対応ができているとは判断できません。また、記録がない状況では「苦情の有無」や対応についてどう行われているかなどの事実確認ができないこととなります。

・受付した苦情にどのように対応し解決したのかといった内容をきちんと記録しておくことが必要であり記録の徹底をすることが事業所に求められています。

・対応事例の積み重ねが「サービスの質」の向上と再発の防止につながります。その整備と保管の取り扱いについても注意することが必要です。

⑥利用者及び家族会への苦情解決事業の周知 (複数回答可)

| | | |
|-------------------|-------|--------|
| 利用者会・家族会での説明・資料配布 | 107 | 9.8% |
| 利用手続き時に説明・資料配布 | 253 | 23.1% |
| 施設内に掲示 | 352 | 32.1% |
| 独自のパンフレットの作成・配布 | 28 | 2.6% |
| 重要事項説明書に記入 | 340 | 31.0% |
| その他 | 17 | 1.4% |
| 合 計 | 1,097 | 100.0% |

・事業所では、苦情解決事業の周知をいろんな方法で努力していることが伺えるが、あらゆる機会を通じて周知の努力が今後も求められている。

⑦利用者の要望や意見を取り入れるための工夫について (複数回答可)

| | | |
|----------|-----|--------|
| 意見箱の設置 | 372 | 51.3% |
| アンケートの実施 | 206 | 28.4% |
| 定例相談日の設置 | 35 | 4.8% |
| 特に何もしてない | 47 | 6.5% |
| その他 | 65 | 9.0% |
| 合 計 | 725 | 100.0% |

・「意見箱の設置」51.3%となっております。利用者は、苦情や要望があってもなかなか言えない状況にあるので、利用者の気持ちを吸い上げる機会を多く持ち、創意工夫しながら努力する事が求められている。

⑧苦情内容や改善結果の公表方法について (複数回答可)

| | | |
|------------------|-----|--------|
| 利用者・家族会に口頭や資料で報告 | 213 | 34.6% |
| 広報誌・ホームページに掲載 | 53 | 8.6% |
| 施設内に掲示 | 91 | 14.8% |
| 第三者委員に定期的に報告 | 120 | 19.5% |
| 事業報告を作成し理事会に報告 | 62 | 10.1% |
| その他 | 76 | 12.4% |
| 合 計 | 615 | 100.0% |

・苦情内容や改善結果については、個人のプライバシーに配慮した適切な方法で公表する必要があるが口頭や資料で報告している事業所で34.6%となっている。
 ・国の指針では、「利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業報告書や広報誌等実績を掲載し公表する」となっています。
 ・プライバシーに配慮し1.申し出のあった件数、2.苦情の内容、3.解決の方法、4.改善の結果等を定期的に公表する必要があります。この積み重ねが、事業所への信頼につながります。

3) 苦情解決について感じていること (複数回答可)

| | | |
|---------------------|-----|--------|
| ①サービス向上につながる | 472 | 58.4% |
| ②苦情に時間がとられサービスが低下する | 7 | 0.9% |
| ③事業所と利用者の関係がよくなる | 260 | 32.2% |
| ④事業者と利用者の関係が悪くなる | 12 | 1.5% |
| ⑤仕事が増えるばかりで無駄である。」 | 4 | 0.4% |
| ⑥利用者をわがままにする | 21 | 2.6% |
| ⑦その他 | 32 | 4.0% |
| 合 計 | 808 | 100.0% |

・苦情解決事業については、「サービス向上につながる」と、「事業所と利用者の関係がよくなる」という意見が大半であったが、「利用者をわがままにする」という意見が2.6%ありました。利用者保護、サービスの質の向上を目指してこの仕組みが導入されたたものである。苦情解決の意義について再確認いただきたい。