

福祉サービス事業所における
苦情解決体制実施状況調査結果

平成 27 年 3 月
秋田県社会福祉協議会
秋田県運営適正化委員会

平成26年度福祉サービス事業所における苦情解決体制実施状況調査結果

1 調査目的

平成12年の改正社会福祉法の施行及び介護保険事業の実施により、福祉サービスの利用が契約制に移行され、介護事業を中心に多様な事業者の参入が進み、社会福祉事業所が増加している。

事業所の増加に伴い介護事故や人権に関する苦情も増加していることから、介護事業所における苦情解決事業への取り組み実態を把握し、苦情解決事業の充実を図るため調査を実施した。

2 調査対象及び回答の状況

調査対象事業所 高齢者関係事業所（社会福祉法人等は法人事務局）
 調査期日 平成26年8月1日現在
 調査表送付法人及び事業所数 958カ所
 施設及び事業所回答数 811施設・事業所 回答率84%
 （有効回答 736施設・事業所）

3 調査基準日

平成26年8月1日現在

4 調査結果

(1) 回答事業所の状況

（事業所の区分）

| 区分 | 福祉法人 | 行政等 | NPO | 企業 | 医療法人 | その他 | 不明 | 合計 |
|-----|-------|------|------|-------|------|------|------|------|
| 施設数 | 259 | 18 | 17 | 350 | 4 | 64 | 24 | 736 |
| % | 35.2% | 2.4% | 2.3% | 47.6% | 0.5% | 8.7% | 3.3% | 100% |

有効回答施設・事業所736カ所のうち約48%と約半数が企業等の経営する事業所、次いで社会福祉法人経営の施設約35%となっている。

(2) 苦情解決体制について

事業所が提供する福祉サービスに対する利用者などからの苦情への、事業者としての苦情解決体制や対象となる事業等については、社会福祉法第2条や第82条の規程及び厚生労働省による「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針（以下「指針」という。）」で定められている。

① 作成しているもの（複数回答）（736施設100%）

| 区分 | 要綱 | 規程 | マニュアル | その他 | 不明 |
|-----|-------|-------|-------|------|------|
| 施設数 | 313 | 310 | 518 | 46 | 22 |
| % | 42.5% | 42.1% | 70.4% | 6.3% | 3.0% |

利用者等からの苦情について、法人や事業所としての考え方や、苦情解決責任者等の配置や役職、対応の在り方などを定める、要綱や規程の設置については、要綱313カ所（約43%）、規程310カ所（約42%）が設けている。また、対応のマニュアルを設けている事業所は、518カ所（約70%）と多くの事業所がマニュアルを定めている。なお、要綱や規程とマニュアルの両方を定めている事業所は、278カ所（約38%）、全体の4割に留まっており、3割以上の事業所が対応マニュアルを基に苦情に対応している。

② 職員の配置について（複数回答）（736施設100%）

| 区分 | 苦情受付担当者 | 苦情解決責任者 | 配置していない | 不明 |
|-----|---------|---------|---------|------|
| 施設数 | 726 | 606 | 0 | 4 |
| % | 98.6% | 82.3% | 0.0% | 0.5% |

苦情に対応する職員の配置については、苦情受付担当者の設置、726事業所（約99%）、苦情解決責任者606カ所（約82%）とほぼすべての事業所が職員を配置していることになる。しかし、指針では苦情解決責任者と受付担当者の配置を求めており、両方を設置している事業所は、597カ所（約81%）となっており、約2割の事業所ではどちらか一方しか配置されていない実態である。

ア 苦情受付担当職員の職種（726施設100%）

| 区分 | 管理者施設長 | 補佐・副管理者 | 相談員 | ケアマネ | 事務担当 | 他 | 不明 | 合計 |
|-----|--------|---------|-------|------|------|------|------|------|
| 施設数 | 338 | 9 | 246 | 18 | 19 | 59 | 37 | 726 |
| % | 46.6% | 1.2% | 33.9% | 2.5% | 2.6% | 8.1% | 5.1% | 100% |

イ 苦情解決責任者の職種（606施設100%）

| 区分 | 管理者施設長 | 補佐・副管理者 | 相談員 | ケアマネ | 課長・事務長 | 他 | 不明 | 合計 |
|-----|--------|---------|------|------|--------|------|------|--------|
| 施設数 | 516 | 4 | 9 | 1 | 34 | 7 | 35 | 606 |
| % | 85.1% | 0.7% | 1.5% | 0.2% | 5.6% | 1.2% | 5.8% | 100.0% |

職員の配置状況は、ア「苦情受付担当者」では事業所の管理者や施設長が338カ所（約47%）、次い相談員246カ所（約34%）である。また、イ「苦情解決責任者」では管理者や施設長が516カ所（約85%）、次いで課長や事務長が34カ所（約6%）となっており、多くの施設で責任者と受付者を管理者等が兼務、または管理者と施設長で担当していることになる。指針では苦情解決責任者は、解決の責任主体を明確にするため施設長や理事等とすることを、受付担当者は、利用者が申しやすいよう職員の中から任命することを求めている。

③ 本会様式の苦情解決ポスターの掲示について（736施設100%）

| 区分 | 掲示 | 未掲示 | 知らなかった | 不明 | 合計 |
|-----|-------|-------|--------|------|--------|
| 施設数 | 273 | 228 | 223 | 12 | 736 |
| % | 37.1% | 31.0% | 30.3% | 1.6% | 100.0% |

本会が作成し事業所内への掲示を求めている、苦情解決責任者等を記載し掲示するポスターを事業所内に掲示している事業所は、273カ所（約37%）と少なく、掲示の意味等を含め掲示に対する周知活動が十分でない実態にある。

④ ③以外に苦情解決体制の周知として行ったもの（複数回答）（736施設100%）

| 区分 | 施設内に掲示 | 施設の広報誌に掲載 | 契約書・重要事項説明書に掲載 | 利用者・家族集會等で説明 | 独自のチラシパンフ | 利用手続き等で説明 | その他 | 不明 |
|-----|--------|-----------|----------------|--------------|-----------|-----------|------|------|
| 施設数 | 516 | 87 | 685 | 117 | 35 | 575 | 11 | 17 |
| % | 70.1% | 11.8% | 93.1% | 15.9% | 4.8% | 78.1% | 1.5% | 2.3% |

本会作成のポスター以外の苦情解決体制の周知については、契約書や重要事項説明書などへに記載が、685カ所（約93%）、次いで利用手続き等での説明、575カ所（約78%）、施設内への掲示516カ所（約71%）となっており、事業所で苦情体制の周知に努めていることがわかる。

(3) 第三者委員について

第三者委員の設置についても指針で、苦情解決に対する社会性や客観性を確保し、利用者の立場や施設を利用している特殊性に配慮した対応となるよう設置を求めている。

① 第三者委員の設置状況について (736施設100%)

| 区分 | 施設単 独で設 置 | 法人全 体で設 置 | 設置し てい ない | 不明 | 合計 |
|-----|-----------------|-----------------|-----------------|------|-----|
| 施設数 | 55 | 258 | 399 | 29 | 741 |
| % | 7.5% | 35.1% | 54.2% | 3.9% | |

法人と施設単独の重複 5

第三者委員の設置状況については、設置していない事業所が399カ所(約54%)と半数以上となっている。

② 第三者委員を設置(310)している場合

ア 設置している第三者委員の職業について(複数回答)

| 区分 | 福祉・医 療関係者 | 法律 関係者 | 財務・会 計関係者 | 教育 関係者 | その他 | 不明 |
|-----|--------------|-----------|--------------|-----------|-------|------|
| 施設数 | 177 | 32 | 23 | 62 | 212 | 8 |
| % | 34.4% | 6.2% | 4.5% | 12.0% | 41.2% | 1.6% |

イ 第三者委員に対する報酬等について (310施設100%)

| 区分 | 有 | 無 | 不明 | 合計 |
|-----|-------|-------|------|--------|
| 施設数 | 122 | 180 | 8 | 310 |
| % | 39.4% | 58.1% | 2.6% | 100.0% |

ウ 報酬有の場合の内容 (122施設100%)

| 区分 | 実費のみ | 報酬のみ | 報酬+ 実費 | その他 | 不明 | 合計 |
|-----|-------|-------|-----------|-------|------|--------|
| 施設数 | 73 | 20 | 14 | 14 | 1 | 122 |
| % | 59.8% | 16.4% | 11.5% | 11.5% | 0.8% | 100.0% |

第三者委員を設置している事業所での委員の主な職業は、民生委員や町内会関係者などを含むその他が、212カ所(約41%)と多くを占めており、次いで福祉・医療関係者が177カ所(約34%)、教育関係者62カ所(約12%)となっている。事業所では多様な職種の方に第三者委員をお願いしていることがわかる。また、委員への報酬に関しては、「無」が180事業所(約58%)と半分以上であり、報酬を支給する場合においても実費が多い。

エ 第三者委員への報告について

| 区分 | その都度 報告 | まとめて 報告 | 問題ケー スのみ報 告 | 報告し てい ない | その他 | 不明 | 合計 |
|-----|------------|------------|-------------------|-----------------|------|------|--------|
| 施設数 | 31 | 130 | 102 | 11 | 26 | 10 | 310 |
| % | 10.0% | 41.9% | 32.9% | 3.5% | 8.4% | 3.2% | 100.0% |

設置している第三者委員への苦情状況等の報告に関しては、まとめて報告130カ所(約42%)、問題ケースのみ報告102カ所(約33%)となっており、その都度報告を含めるとほとんどの事業所で何らかの形で状況を報告している。

オ 第三者委員が活動しやすいように工夫していること(複数回答) (310施設100%)

| 区分 | 担当職員 と一緒に 相談 | 定期的 に施設 を訪問 | 利用者・家 族との懇談 会等に参加 | 具体的な 取組無 | その他 | 不明 |
|-----|--------------------|-------------------|-------------------------|-------------|-------|------|
| 施設数 | 32 | 52 | 38 | 165 | 32 | 13 |
| % | 10.3% | 16.8% | 12.3% | 53.2% | 10.3% | 4.2% |

カ 利用者・家族等への第三者委員の周知方法（複数回答）（310施設100%）

| 区分 | 行事や保護 者会で説明 | 掲示板 に掲示 | 家族に文 書で周知 | 広報誌 に掲載 | チラシやパ ンフで周知 | 特になし | 不明 |
|-----|----------------|------------|--------------|------------|----------------|------|------|
| 施設数 | 32 | 255 | 83 | 57 | 13 | 7 | 21 |
| % | 10.3% | 82.3% | 26.8% | 18.4% | 4.2% | 2.3% | 6.8% |

第三者委員が活動しやすい工夫に関しては、取り組み無が165カ所（約53%）と半数以上にのぼっている。また、利用者や家族などへの第三者委員の周知については、掲示板への掲示が255カ所（約82%）となっており、事業所が提供するサービスへの評価の表れでもある苦情が申しやすいよう、第三者委員活用への工夫が必要である。

③ 第三者委員を設置していない理由について（複数回答）（399施設100%）

| 区分 | 適当な人 材いない | 職員で 対応可能 | 役割が 不明確 | その他 | 不明 |
|-----|--------------|-------------|------------|-------|-------|
| 施設数 | 47 | 223 | 28 | 92 | 57 |
| % | 11.8% | 55.9% | 7.0% | 23.1% | 14.3% |

第三者委員の配置が進まない理由としては、職員で対応が可能との回答が、223カ所（約56%）となっている。苦情対応へ外部の客観的な意見を取り入れるとともに、事業者へ直接苦情を申し出ることによる弊害を恐れる利用者の立場を考慮した対応を進めるといふ、第三者委員配置への理解が十分でないことがわかる。

(4) 苦情解決の取り組み状況について

① 苦情の受け付け状況について

| 区分 | 苦情有 | 件数 | なし | 合計 |
|----------|-------|-------|-------|-----|
| H24 | 311 | 1,406 | 425 | 736 |
| % (平均件数) | 42.3% | (4.5) | 57.7% | |
| H25 | 346 | 1,299 | 390 | 736 |
| % (平均件数) | 47.0% | (3.7) | 53.0% | |

事業所が利用者などからの苦情があったとの回答は、平成24年度が311カ所（約42%）、平成25年度が346カ所（約47%）となっており、半数近い事業所で苦情を受け付けていることになる。また、この2年間では苦情を受け付けた事業所が増えていることになる。今回の調査に限定すると、平成24年度の1,406件から平成25年度は1,299件と苦情件数については減少していることになるが、事業所によっては50件以上の受け付けや100件台の受け付け件数を報告している事業所も複数あり、事業所としての苦情の捉え方が影響しているものと思われる。

ア H25 苦情相談者の内訳 (1,299件100%)

| 区分 | 利用者 | 家族 親類 | 職員 | 代理人 | その他 | 不明 | 合計 |
|----|-------|----------|------|------|------|-------|--------|
| 件数 | 461 | 497 | 35 | 9 | 42 | 255 | 1,299 |
| % | 35.5% | 38.3% | 2.7% | 0.7% | 3.2% | 19.6% | 100.0% |

イ H25 苦情相談内容の内訳 (1,299件100%)

| 区分 | 職員の 対応 | サービス の内容 | 利用料 | 説明・ 情報提供 | 事故等被 害・損害 | 権利侵害 | 金銭管理 | 不明 | 合計 |
|----|-----------|-------------|------|-------------|--------------|------|------|-------|--------|
| 件数 | 379 | 429 | 18 | 8 | 27 | 22 | 13 | 403 | 1,299 |
| % | 29.2% | 33.0% | 1.4% | 0.6% | 2.1% | 1.7% | 1.0% | 31.0% | 100.0% |

平成25年度の苦情の内訳を見た場合、苦情の申し出人は家族等が497件（約38%）利用者461件（約36%）と7割以上が利用者やその家族となっている。また、申出の内容では提供するサービスの内容429件（約33%）、職員の対応に関するものが379件（約29%）となっている。なお、不明が403件（約31%）あり、事業所として苦情の内容を十分把握していないことや、記録が十分でないことなどが考えられる。

ウ 第三者委員が関わった件数

| 区分 | 件数 | % | |
|-----|----|------|-------------|
| H24 | 23 | 1.6% | 1,406件を100% |
| H25 | 14 | 1.1% | 1,299件を100% |

事業所に寄せられた苦情に第三者委員が関わったのは、平成24年度23件（約2%）、平成25年度14件（約1%）となっており、寄せられた苦情への対応については事業所の苦情解決責任者などで解決していると推測される。

② 記録について (736施設100%)

| 区分 | 全ての内容を記録 | 重要なもののみ記録 | 苦情受付簿のみ作成 | 記録なし | 不明 | 合計 |
|-----|----------|-----------|-----------|------|-------|--------|
| 施設数 | 381 | 84 | 48 | 5 | 218 | 736 |
| % | 51.8% | 11.4% | 6.5% | 0.7% | 29.6% | 100.0% |

寄せられた苦情の記録については、381カ所（約52%）の事業所が全ての内容を記録していると回答している。しかし、「記録なし」や「不明」を合わせると約3割になり、利用者等による事業所運営に対する評価の表れである苦情を、事業所運営に反映させる上からも、また事業の透明性を図る面からも記録の徹底を図ることが必要である。

③ 利用者の要望や意見を取り入れる工夫（複数回答） (736施設100%)

| 区分 | 意見箱の設置 | アンケートの実施 | 相談日の設置 | 何もしていない | その他 | 不明 |
|-----|--------|----------|--------|---------|------|-------|
| 施設数 | 426 | 232 | 31 | 53 | 59 | 148 |
| % | 57.9% | 31.5% | 4.2% | 7.2% | 8.0% | 20.1% |

利用者等の要望や意見を取り入れるため、意見箱等を設置している事業所が426カ所（約58%）、アンケートを実施している232カ所（約32%）となっており、多くの事業所で意見を取り入れる工夫をしている。

④ 寄せられた苦情への対応 (736施設100%)

| 区分 | 担当者との話し合い | 第三者委員が関わり解決 | 第三者委員が解決する | その他 | 不明 | 合計 |
|-----|-----------|-------------|------------|------|-------|--------|
| 施設数 | 492 | 5 | 2 | 44 | 193 | 736 |
| % | 66.8% | 0.7% | 0.3% | 6.0% | 26.2% | 100.0% |

寄せられた苦情への対応では、担当者との話し合いが492カ所（約67%）と、多くの事業所が苦情解決責任者などと申出人との話し合い解決している実態がわかる。しかし、苦情対応の客観性や透明性を図る上からも第三者委員の活用を進めることが必要である。

⑤ 苦情内容や改善・結果の公表方法（複数回答） (736施設100%)

| 区分 | 利用者・保護者会等で | 広報誌やホームページ | 施設内に掲示 | 第三者委員に定期報告 | 理事会等に報告 | その他 | 不明 |
|-----|------------|------------|--------|------------|---------|-------|-------|
| 施設数 | 97 | 30 | 88 | 127 | 112 | 187 | 220 |
| % | 13.2% | 4.1% | 12.0% | 17.3% | 15.2% | 25.4% | 29.9% |

寄せられた苦情の改善や結果の公表については、第三者委員に定期的に報告127カ所（約17%）、理事会等に報告112カ所（約15%）、利用者会や保護者会での報告97カ所（約13%）となっている。しかし、不明が220カ所（約30%）あり、苦情の公表への取り組みの強化が必要である。

苦情解決体制実施状況調査結果

| | |
|-----------|--|
| 発行年月日 | 平成27年3月 |
| 発行者 | 社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会 秋田県運営適正化委員会 |
| 〒010-0922 | 秋田市旭北栄町1-5 |
| TEL | 018-864-2726 |
| FAX | 018-864-2702 |
| E-mail | ssc@akitakenshakyo.or.jp |