

福祉サービス苦情解決体制に関する アンケート調査集計結果

調査期間：平成25年2月8日～平成25年3月15日

はじめに

平素は、兵庫県運営適正化委員会の事業に、格別のご支援ご協力をいただき深く感謝申し上げます。

苦情解決について、社会福祉事業の経営者が主体的に取り組む責務規定が、平成12年規定されました。

それに伴い本運営適正化委員会も平成12年7月に設置し事業開始以来、本委員会の機能の一つである「苦情解決合議体」において、福祉サービスに関する苦情について、公正・中立な立場から解決に向けての相談に応じ、必要な調査、あっせん、助言などを行うとともに、適切な苦情解決体制等の整備および充実を目的とした事業者への研修をはじめ、事業者への巡回指導、出前講座、必要な情報の提供のほか本制度の広報啓発活動等を実施し、事業者段階での苦情を受けとめる機能の強化に向けて、その支援に努めているところです。

このたび、本県下における新たな福祉サービス提供施設が増加傾向にある視点から、苦情解決の体制、第三者委員の活動、実施の苦情の解決方法、本委員会への研修に対する要望等について調査を行ったものです。大変お忙しい年度末に調査を実施し、大変お手数をおかけいたしました。回答率61.0%という多くのご協力をいただきました。

最後に本調査に実施にあたり、ご協力をいただきました多くの事業者様に深く感謝申し上げますとともに、この報告書を広く事業者の皆様へ情報提供することにより、今後の苦情解決機能の強化・推進と各福祉サービスの質の向上に役立てていただくことが出来れば幸いに存じます。

平成26年2月

兵庫県運営適正化委員会

委員長 上山 徹三

目 次

はじめに

調査の概要	1
-------	---

調査結果の集計

1 事業所の概要について	2
2 苦情解決の体制について	7
3 苦情解決の手順について	14
4 苦情解決の取り組み状況について	18
5 本会が主催する研修会への参加について	27
6 第三者委員を設置している事業者について	39

福祉サービス苦情解決体制に関するアンケート調査票	51
--------------------------	----

資料編

●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（抄）	58
●福祉サービスに関する苦情解決規程（記載例）	61

調査の概要

1 調査の趣旨

この調査は、兵庫県内の福祉サービス提供事業者の利用者等からの苦情等に対応するための体制整備等の状況を把握し、事業者に情報提供することにより、今後の苦情解決機能の強化・推進と福祉サービスの質の向上に資することを目的に実施する。

2 調査の実施主体

兵庫県運営適正化委員会（設置根拠：社会福祉法第 83 条）

3 調査の対象

調査の対象は本県において社会福祉法第 2 条に規定される社会福祉事業のうち、平成 24 年 10 月 1 日以前に開設し社会福祉法人兵庫県社会福祉協議会の会員及び賛助会員として登録された法人本部に対し、その法人が開設するすべての事業所を単位として行います。

4 調査基準

調査は、調査対象事業所の平成 24 年 12 月 1 日現在における状況について行います。

5 調査の内容

- (1) 事業所の概要
- (2) 苦情解決の体制
- (3) 苦情解決の手順
- (4) 苦情解決の取り組み状況
- (5) 本会が主催する研修会への参加
- (6) 第三者委員を設置している事業者

6 調査の方法

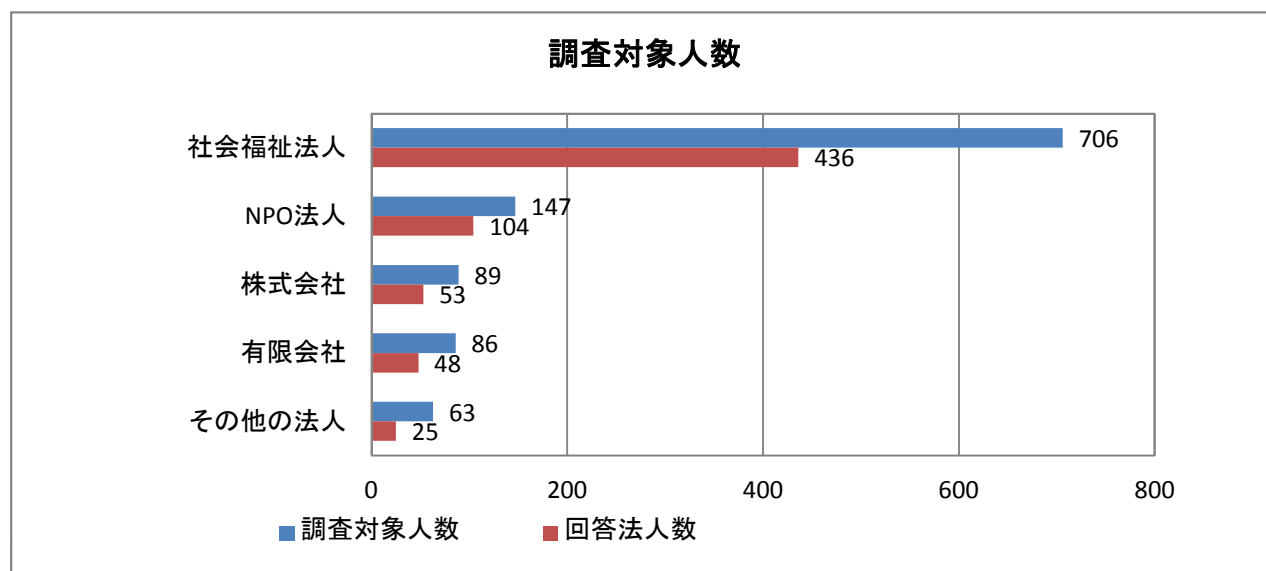
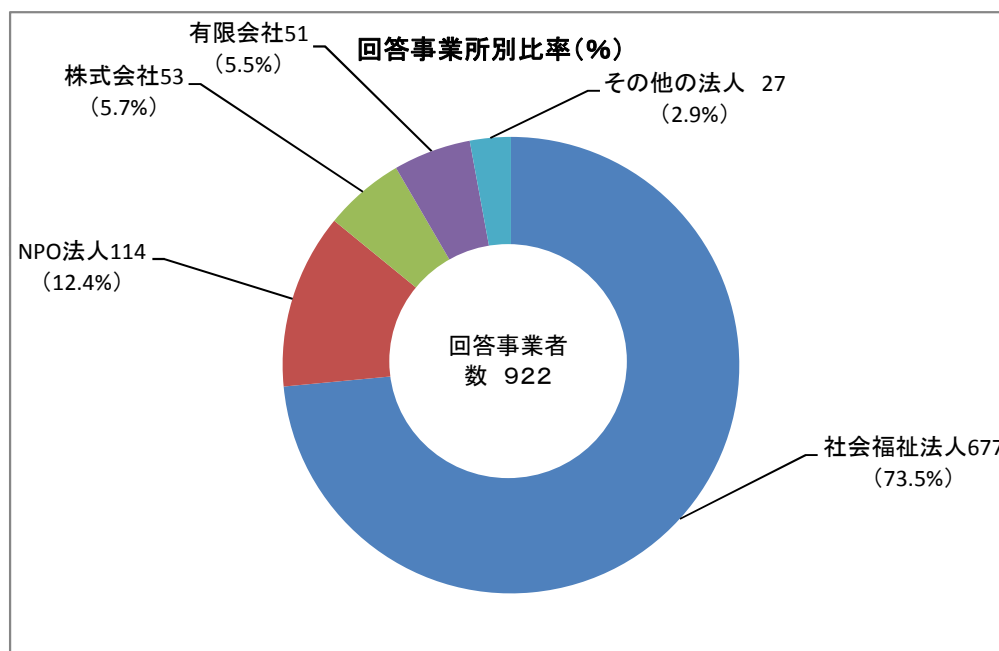
この調査は、調査対象事業所に調査票を直接郵送し、回答は事業所からの郵送またはファックシミリにより回収します。

調査結果

設問1 事業所の概要

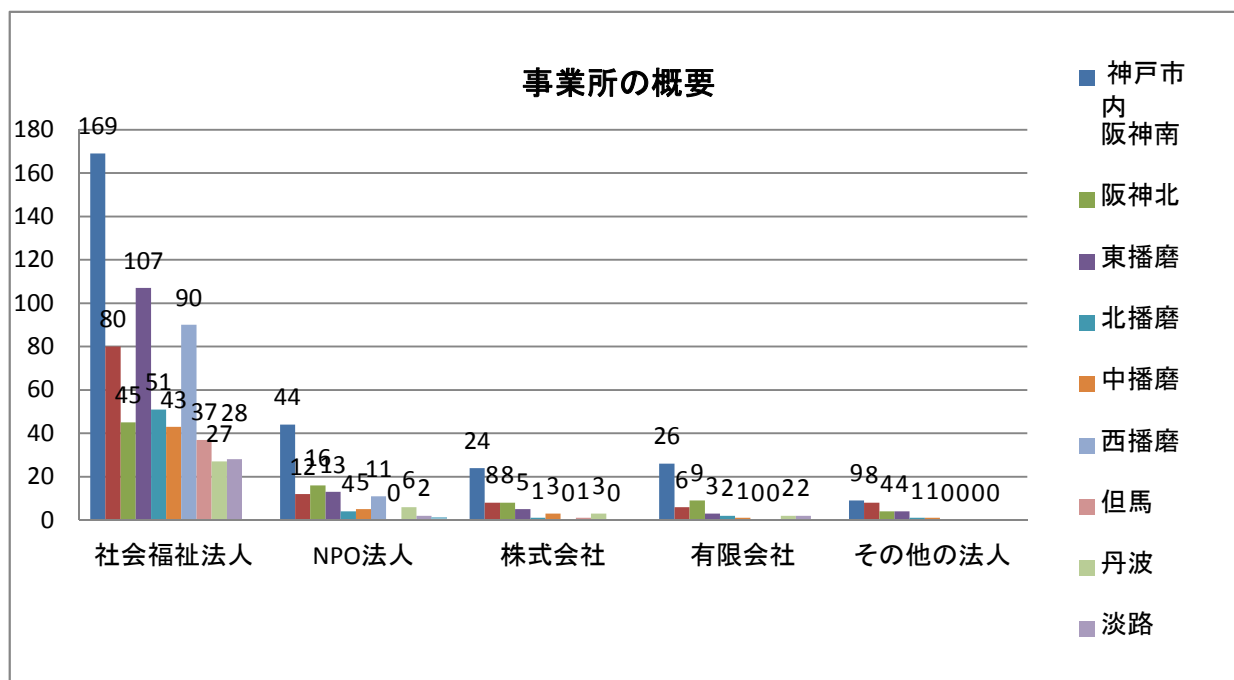
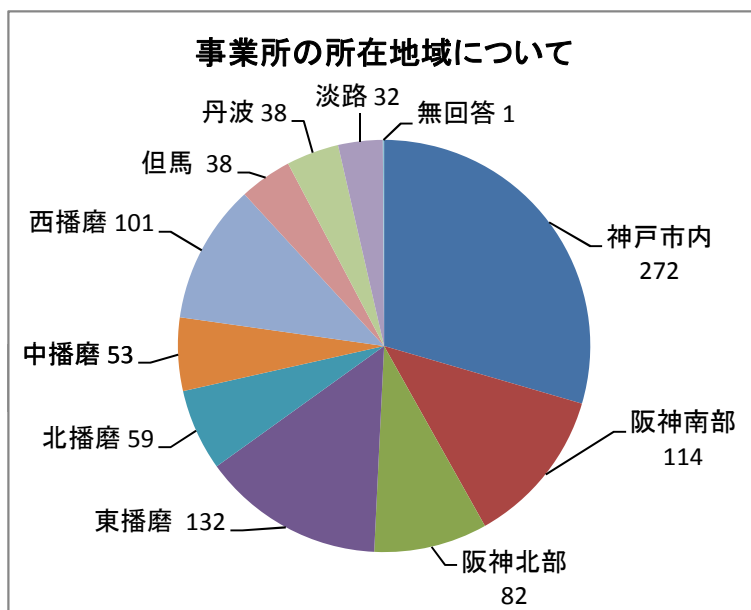
(1)事業所の経営主体について

	調査対象人数	回答法人数	回答率(%)	回答事業所数	回答事業所率(%)
社会福祉法人	706	436	61.75	677	73.5
NPO法人	147	104	70.74	114	12.4
株式会社	89	53	59.55	53	5.7
有限会社	86	48	55.81	51	5.5
その他の法人	63	25	39.68	27	2.9
合計	1,091	666	61.04	922	100



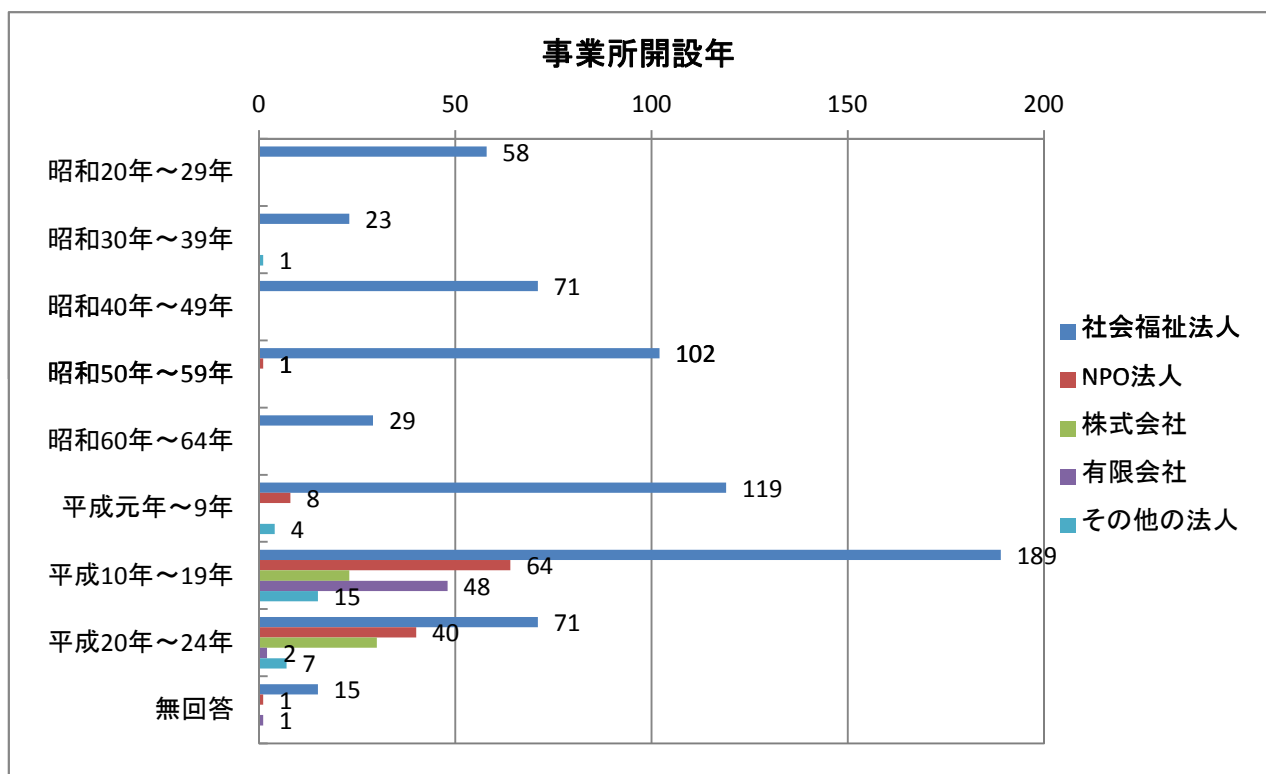
設問1 事業所の概要
 (2)事業所の所在地域について

	① 神戸市内	② 阪神南	③ 阪神北	④ 東播磨	⑤ 北播磨	⑥ 中播磨	⑦ 西播磨	⑧ 但馬	⑨ 丹波	⑩ 淡路	⑪ 無回答	合 計
社会福祉法人	169	80	45	107	51	43	90	37	27	28	0	677
NPO法人	44	12	16	13	4	5	11	0	6	2	1	114
株式会社	24	8	8	5	1	3	0	1	3	0	0	53
有限会社	26	6	9	3	2	1	0	0	2	2	0	51
その他の法人	9	8	4	4	1	1	0	0	0	0	0	27
合 計	272	114	82	132	59	53	101	38	38	32	1	922
(%)	29.5	12.4	9.0	14.4	5.8	5.7	11	4.2	4.2	3.6	0.1	100



設問1 事業所の概要
 (3)事業所開設年

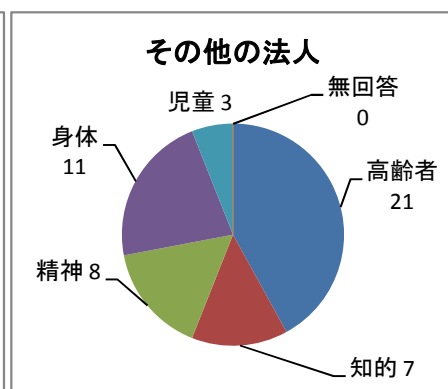
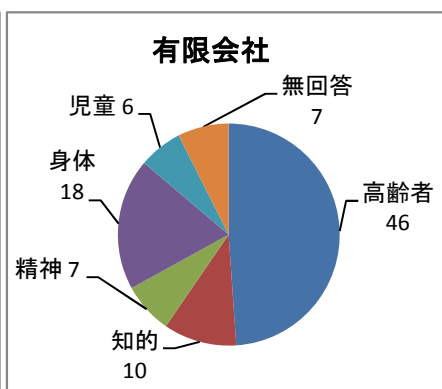
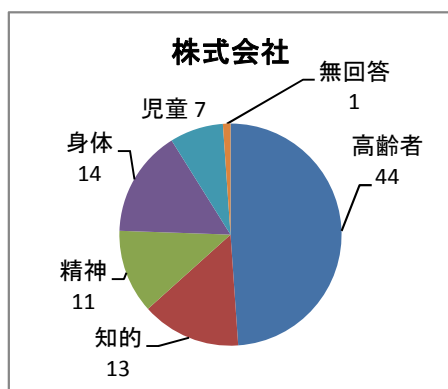
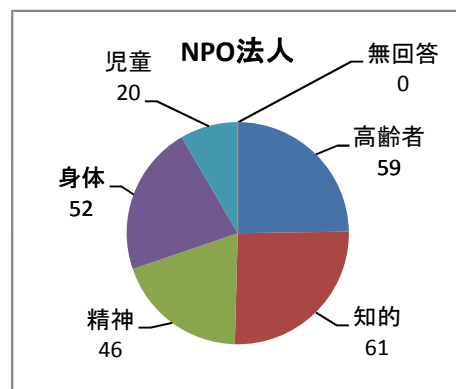
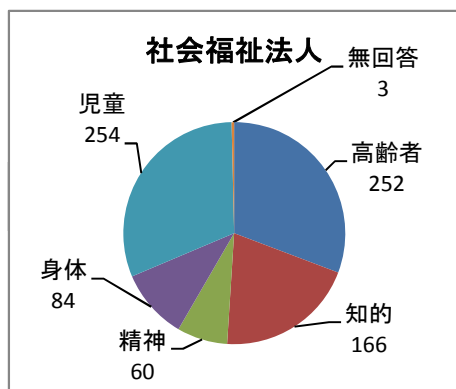
	① 昭和20年 ～29年	② 昭和30年 ～39年	③ 昭和40年 ～49年	④ 昭和50年 ～59年	⑤ 昭和60年 ～64年	⑥ 平成元年 ～9年	⑦ 平成10年 ～19年	⑧ 平成20年 ～24年	⑨ 無回答	合 計
社会福祉法人	58	23	71	102	29	119	189	71	15	677
NPO法人	0	0	0	1	0	8	64	40	1	114
株式会社	0	0	0	0	0	0	23	30	0	53
有限会社	0	0	0	0	0	0	48	2	1	51
その他の法人	0	1	0	0	0	4	15	7	0	27
合 計	58	24	71	103	29	131	339	150	17	922
(%)	6.2	2.6	7.7	11.2	3.1	14.3	36.8	16.3	1.8	100



設問1 事業所の概要

(4)事業所のサービス分野・種別名称について（複数回答可）

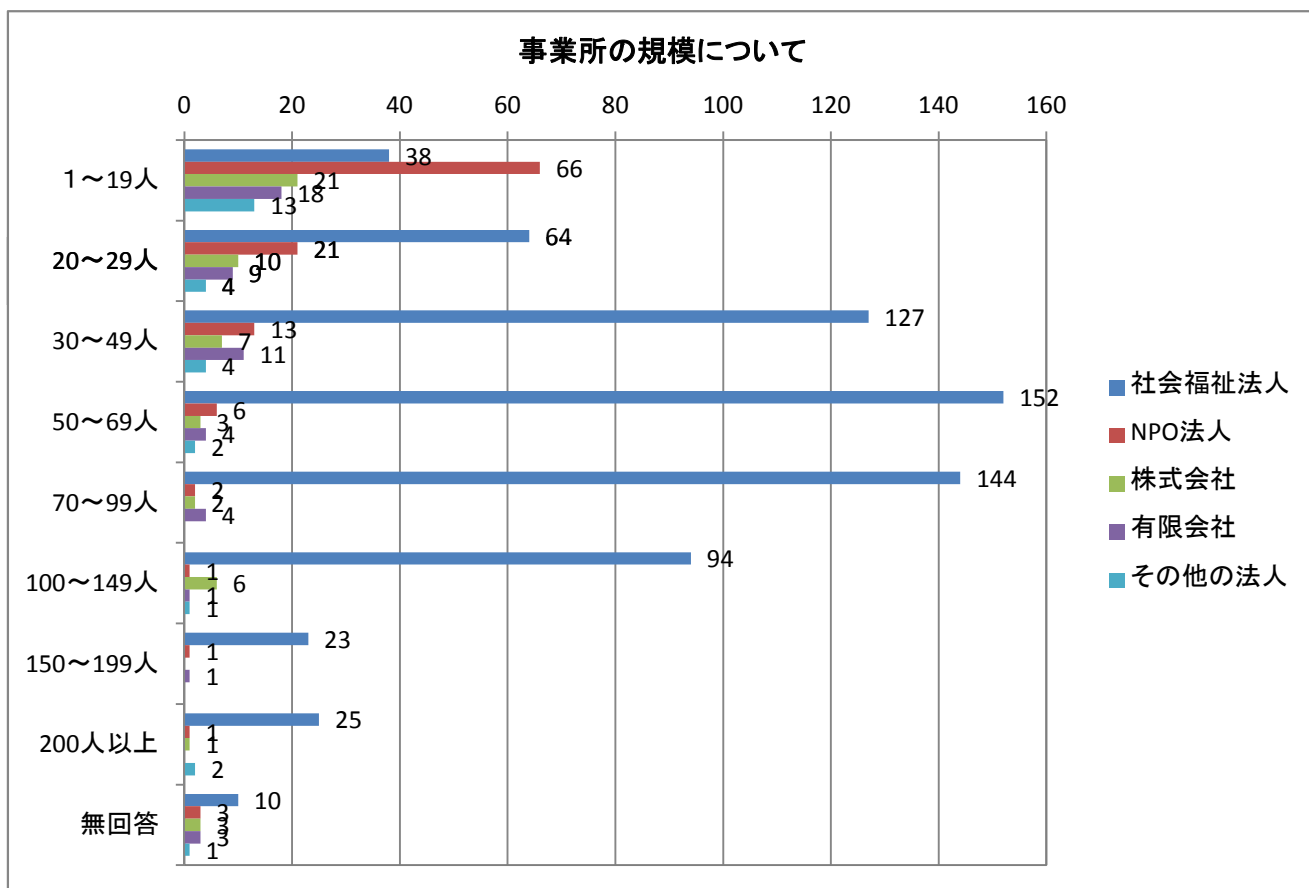
	① 高齢者	② 知的	③ 精神	④ 身体	⑤ 児童	⑥ 無回答	合 計	法人別 比較(%)
社会福祉法人 件	252	166	60	84	254	3	819	63.5
(%)	30.8	20.3	7.4	10.2	31	0.3	100	
NPO法人 件	59	61	46	52	20	0	238	18.5
(%)	24.8	25.6	19.3	21.9	8.4	0	100	
株式会社 件	44	13	11	14	7	1	90	6.8
(%)	47.9	14.9	12.6	15.9	7.6	1.1	100	
有限会社 件	46	10	7	18	6	7	94	7.3
(%)	49.0	10.6	7.5	19.0	6.4	7.5	100	
その他の法人 件	21	7	8	11	3	0	50	3.9
(%)	42.0	14.0	16.0	22.0	6.0	0	100	
合 計	422	257	132	179	290	11	1,291	100
(%)	32.7	19.9	10.3	13.9	22.4	0.8	100	



設問1 事業所の概要

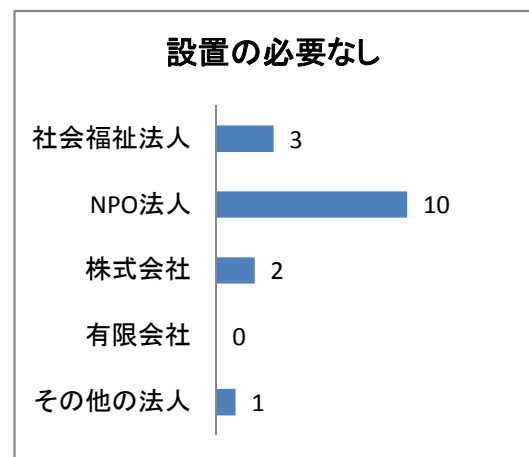
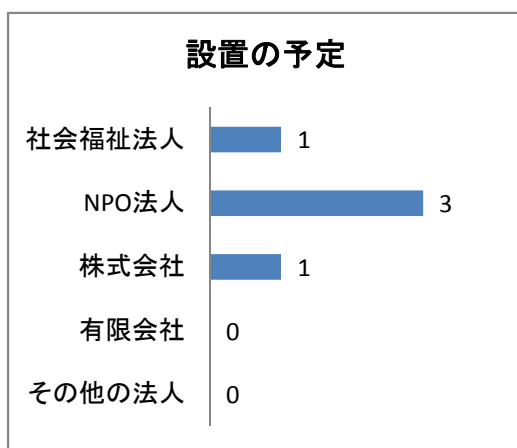
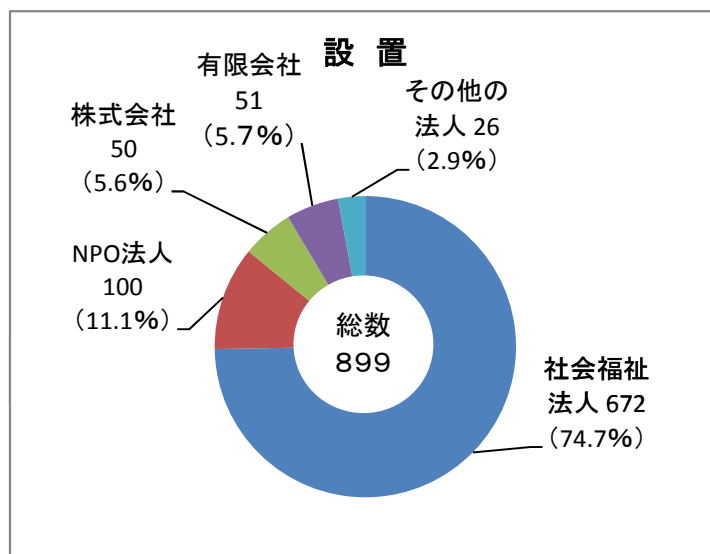
(5)事業所の規模(定員)について

	① 1～19人	② 20～29人	③ 30～49人	④ 50～69人	⑤ 70～99人	⑥ 100～149人	⑦ 150～199人	⑧ 200人以上	⑨ 無回答	合計
社会福祉法人	38	64	127	152	144	94	23	25	10	677
(%)	5.6	9.4	18.8	22.5	21.3	13.9	3.4	3.7	1.4	100
NPO法人	66	21	13	6	2	1	1	1	3	114
(%)	57.9	18.4	11.4	5.2	1.8	0.9	0.9	0.9	2.6	100
株式会社	21	10	7	3	2	6	0	1	3	53
(%)	39.6	18.8	13.2	5.7	3.8	11.3		1.9	5.7	100
有限会社	18	9	11	4	4	1	1	0	3	51
(%)	35.3	17.6	21.6	7.8	7.8	2	2		5.9	100
その他の法人	13	4	4	2	0	1	0	2	1	27
(%)	48.2	14.8	14.8	7.4		3.7		7.4	3.7	100
合計	156	108	162	167	152	103	25	29	20	922
(%)	16.9	11.7	17.6	18.1	16.5	11.2	2.7	3.1	2.2	100



設問2 苦情解決の体制について
 (1) 苦情受付担当者を設置していますか。

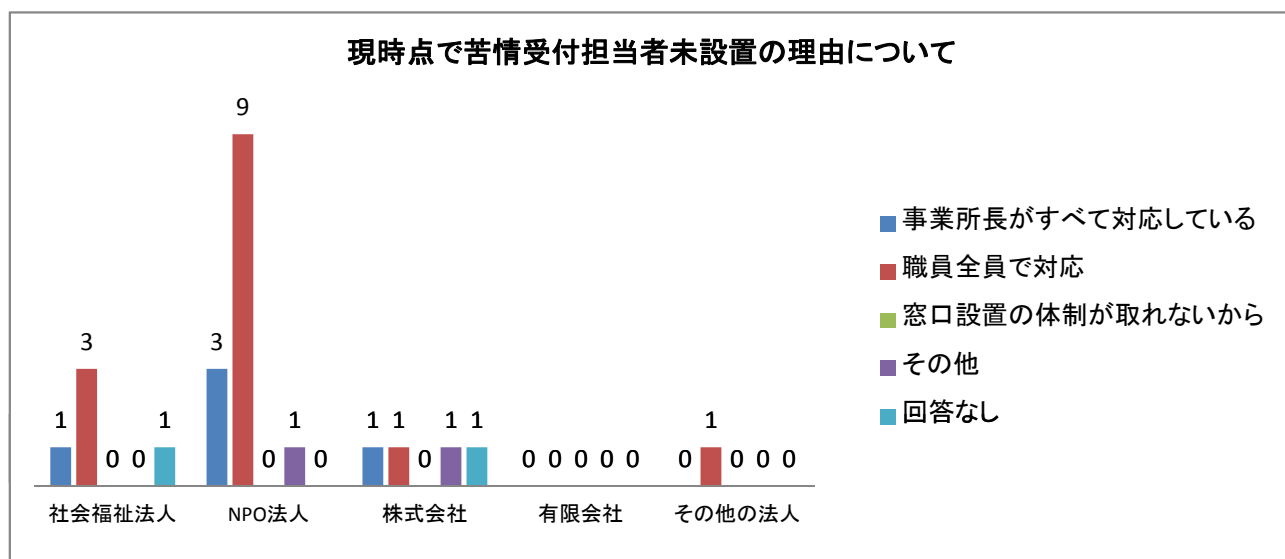
	① 設 置	② 設置の予定	③ 設置の必要なし	④ 回答なし	合 計
社会福祉法人	672	1	3	1	677
NPO法人	100	3	10	1	114
株式会社	50	1	2	0	53
有限会社	51	0	0	0	51
その他の法人	26	0	1	0	27
合 計	899	5	16	2	922
(%)	97.6	0.5	1.7	0.2	100



設問2 苦情解決の体制について

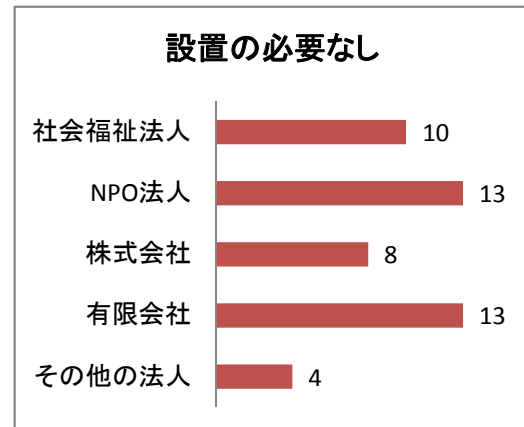
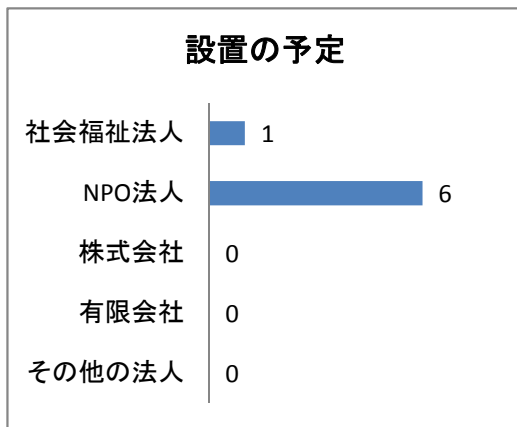
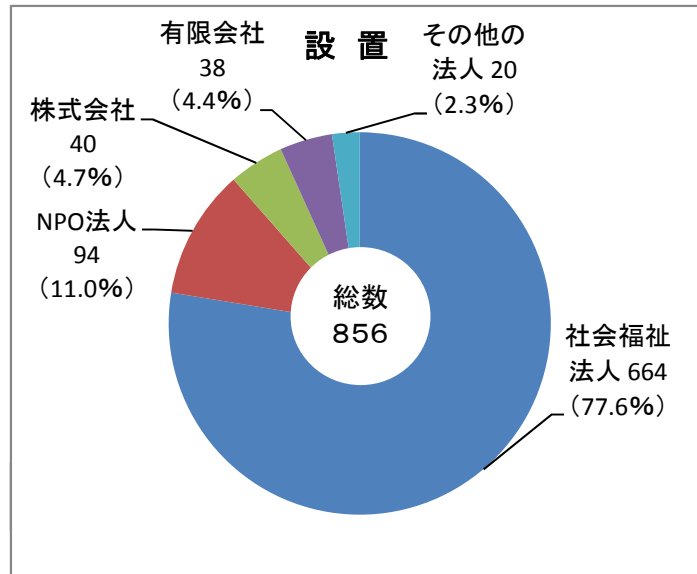
(2)現時点で苦情受付担当者未設置の理由について

	① 事業所長がすべて対応している	② 職員全員で対応	③ 窓口設置の体制が取れないから	④ その他	⑤ 回答なし	合計
社会福祉法人	1	3	0	0	1	5
NPO法人	3	9	0	1	0	13
株式会社	1	1	0	1	1	4
有限会社	0	0	0	0	0	0
その他の法人	0	1	0	0	0	1
合計	5	14	0	2	2	23



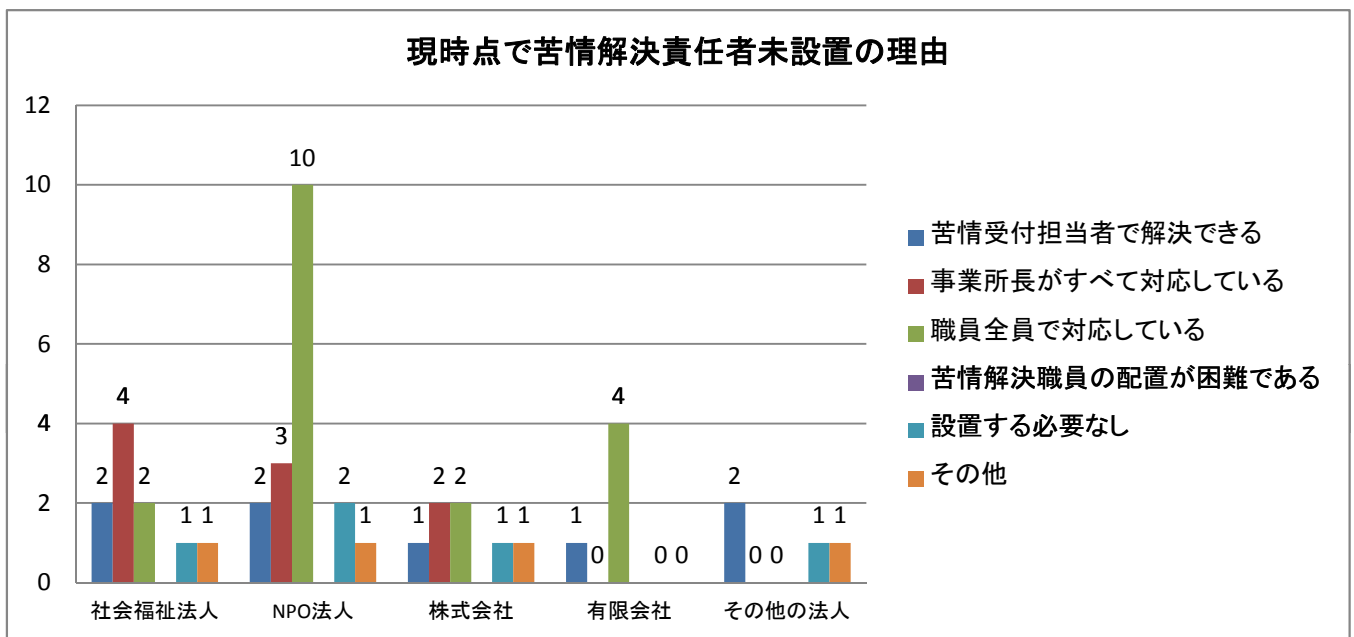
設問2 苦情解決の体制について
 (3) 苦情解決責任者を設置していますか。

	① 設 置	② 設置の予定	③ 設置の必要なし	④ 回答なし	合 計
社会福祉法人	664	1	10	2	677
NPO法人	94	6	13	1	114
株式会社	40	0	8	5	53
有限会社	38	0	13	0	51
その他の法人	20	0	4	3	27
合 計	856	7	48	11	922
(%)	92.8	0.8	5.2	1.2	100



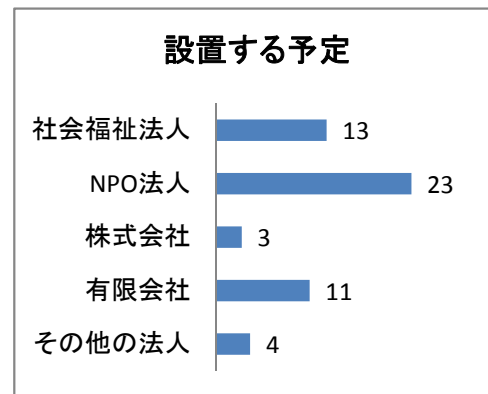
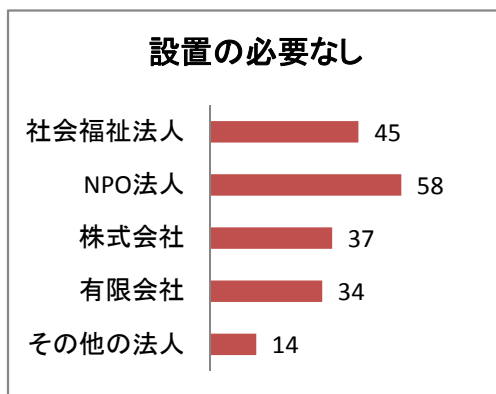
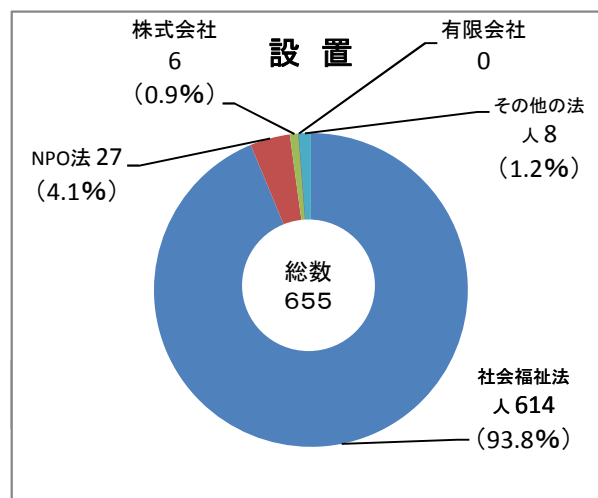
設問2 苦情解決の体制について
 (4)現時点で苦情解決責任者未設置の理由について

	① 苦情受付担 当者で解決 できる	② 事業所長が すべて対応 している	③ 職員全員で 対応してい る	④ 苦情解決職 員の配置が 困難である	⑤ 設置する必 要なし	⑥ その他	⑦ 回答なし	合 計
社会福祉法人	2	4	2	0	1	1	1	11
NPO法人	2	3	10	0	2	1	1	19
株式会社	1	2	2	0	1	1	1	8
有限会社	1	0	4	0	0	0	8	13
その他の法人	2	0	0	0	1	1	0	4
合 計	8	9	18	0	5	4	11	55



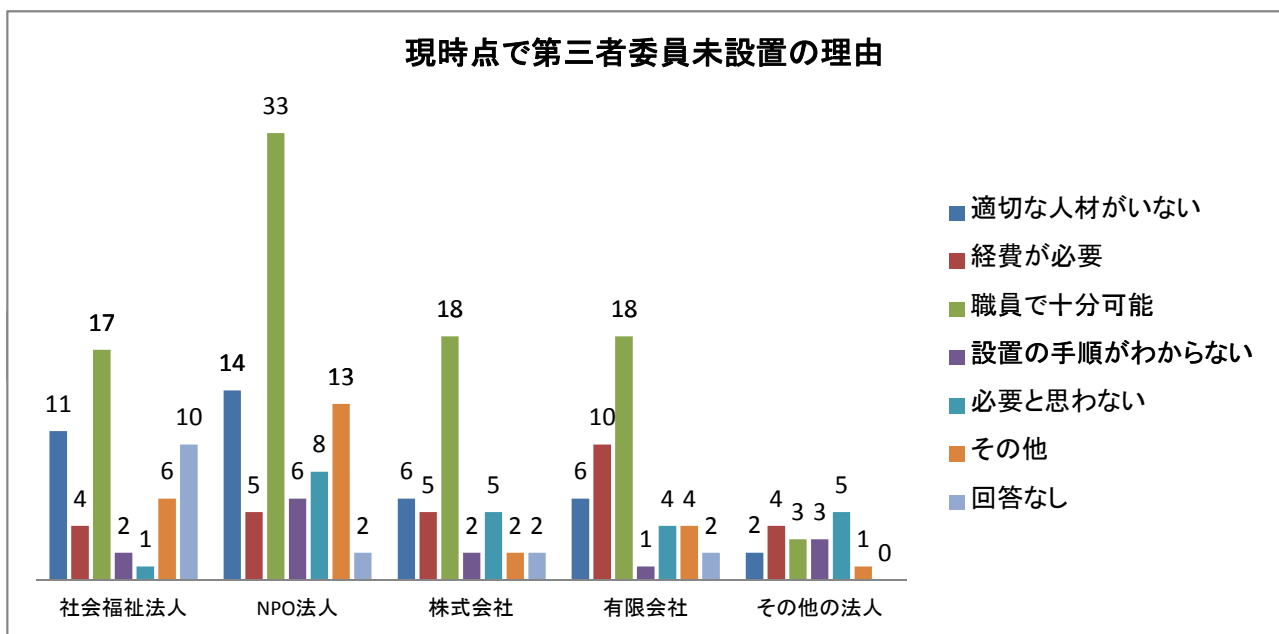
設問2 苦情解決の体制について
 (5)第三者委員を設置していますか。

	① 設 置	② 設置する予定	③ 設置の必要なし	④ 回答なし	合 計
社会福祉法人	614	13	45	5	677
NPO法人	27	23	58	6	114
株式会社	6	3	37	7	53
有限会社	0	11	34	6	51
その他の法人	8	4	14	1	27
合 計	655	54	188	25	922
(%)	71.0	5.9	20.4	2.7	100



設問2 苦情解決の体制について
 (6)現時点で第三者委員未設置の理由について

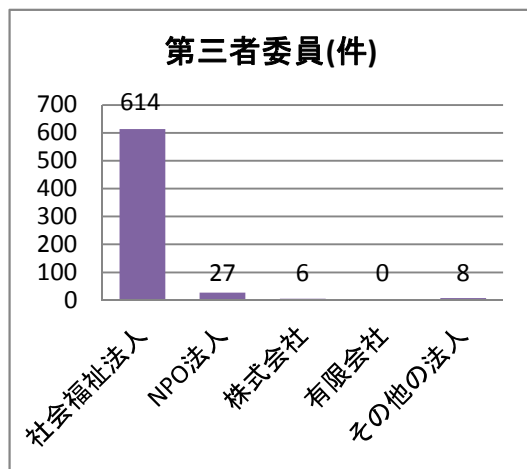
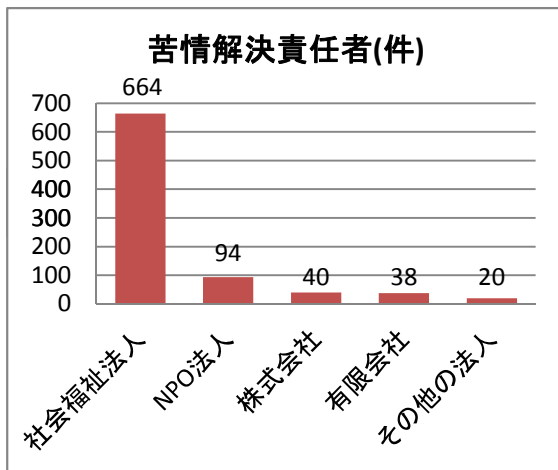
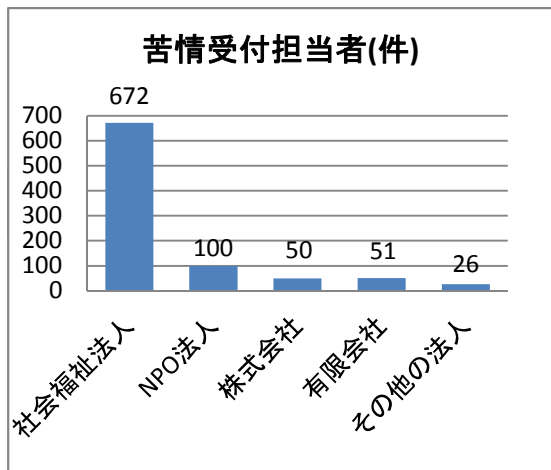
	① 適切な人材 がない	② 経費が必要	③ 職員で十分 可能	④ 設置の手順 がわからない	⑤ 必要と思わ ない	⑥ その他	⑦ 回答なし	合 計
社会福祉法人	11	4	17	2	1	6	10	51
NPO法人	14	5	33	6	8	13	2	81
株式会社	6	5	18	2	5	2	2	40
有限会社	6	10	18	1	4	4	2	45
その他の法人	2	4	3	3	5	1	0	18
合 計	39	28	89	14	23	26	16	235



設問2のまとめ

事業所段階における苦情解決体制の状況

	苦情受付 担当者 (件)	(%)	苦情解決 責任者 (件)	(%)	第三者 委員 (件)	(%)	合計(件)
社会福祉法人	672	99	664	98	614	91	677
NPO法人	100	88	94	82	27	24	114
株式会社	50	94	40	75	6	11	53
有限会社	51	100	38	74	0	0	51
その他の法人	26	96	20	74	8	30	27
合 計	899	98	856	93	655	71	922

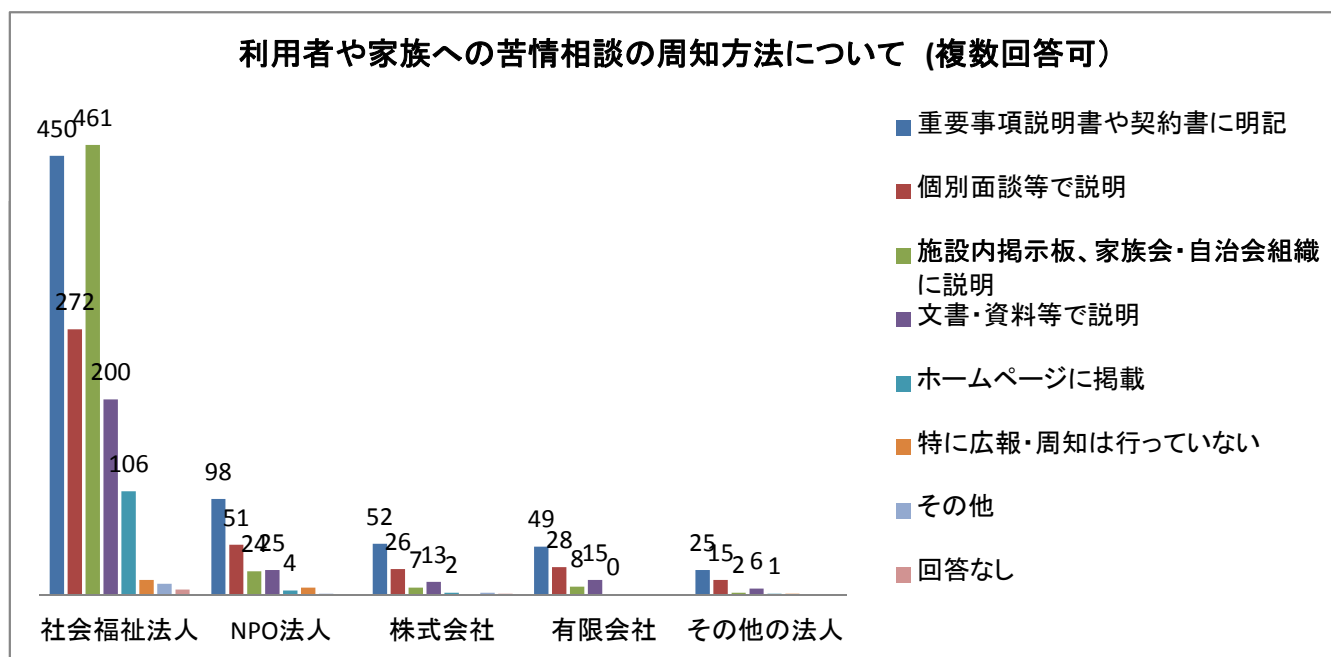


設問3 苦情解決の手順について

(1)利用者や家族への苦情相談の周知方法について（複数回答可）

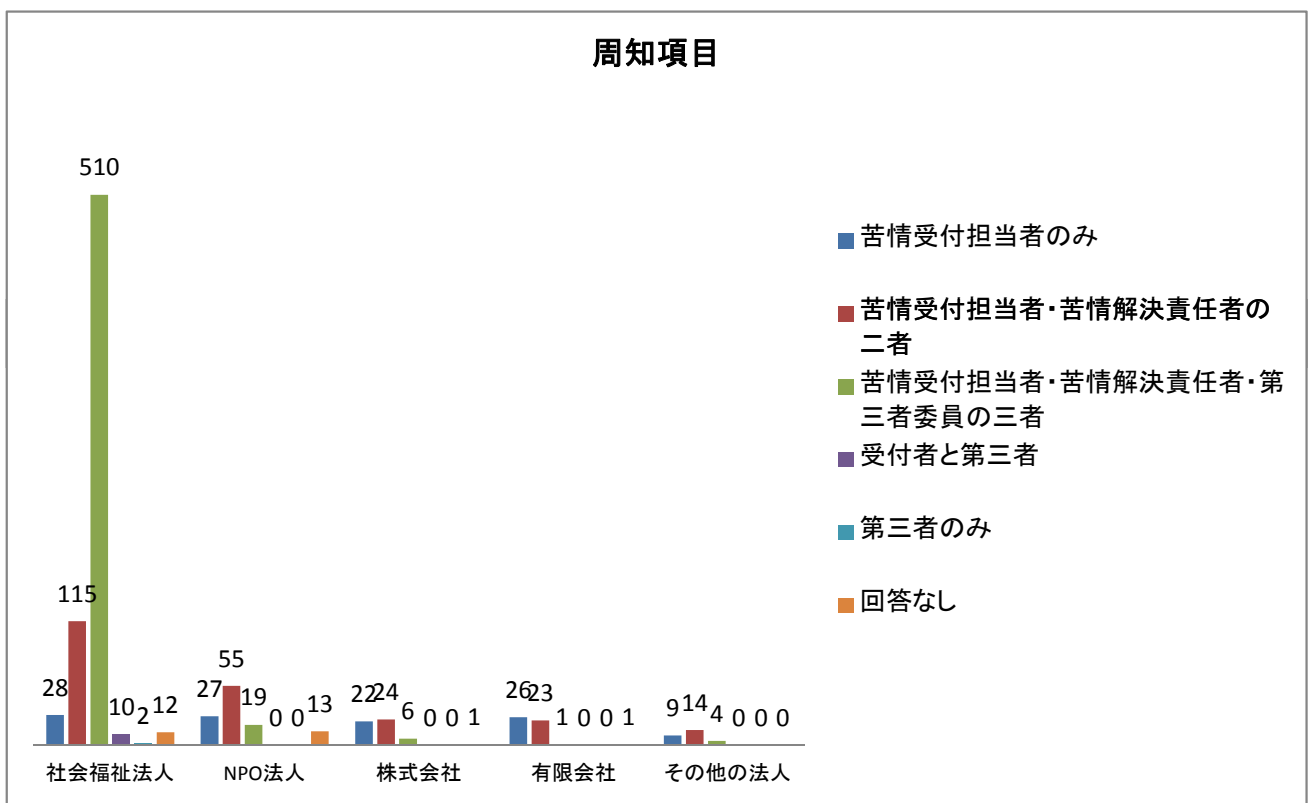
	① 重要事項 説明書や 契約書に明 記	② 個別面談 等で説明	③ 施設内掲 示板、家族 会・自治会 組織に説明	④ 文書・資料 等で説明	⑤ ホームペー ジに掲載	⑥ 特に広報・ 周知は行っ ていない	⑦ その他	⑧ 回答なし	合 計
社会福祉法人	450	272	461	200	106	15	11	5	1520
NPO法人	98	51	24	25	4	7	1	0	210
株式会社	52	26	7	13	2	0	2	1	103
有限会社	49	28	8	15	0	0	0	0	100
その他の法人	25	15	2	6	1	1	0	0	50
合 計	674	392	502	259	113	23	14	6	1983
(%)	34.0	19.8	25.3	13.1	5.7	1.2	0.7	0.2	100

※⑦その他は、意見箱、保護者会、園だよりで周知する。



設問3 苦情解決の手順について
 (2)周知の項目について

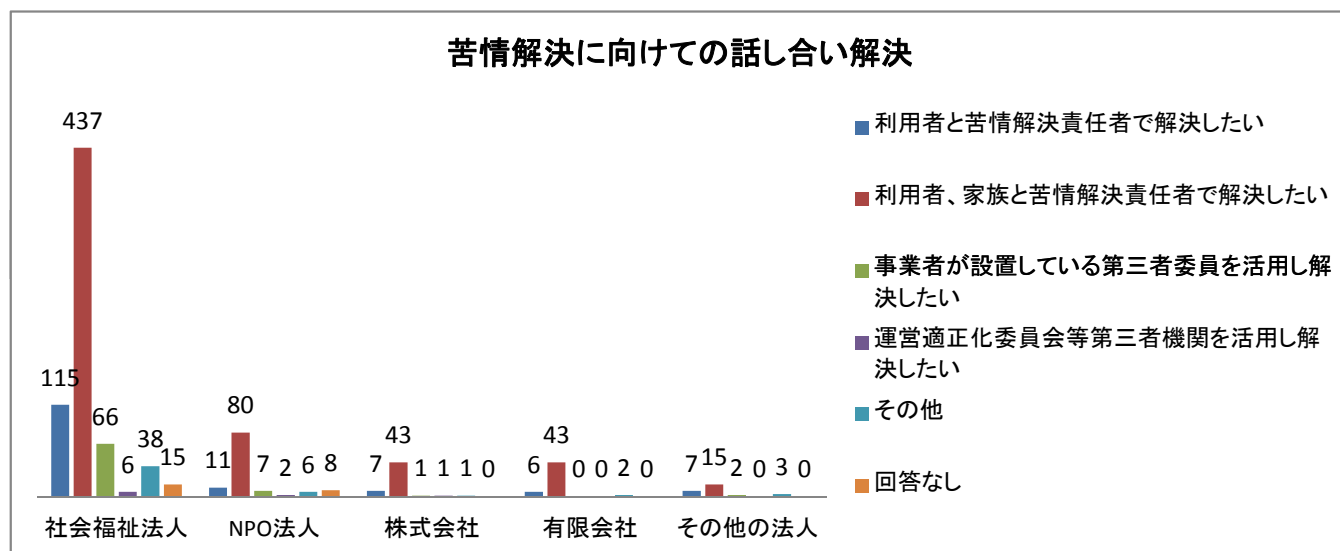
	① 苦情受付担 当者のみ	② 苦情受付担当者・ 苦情解決責任者 の二者	③ 苦情受付担当者・ 苦情解決責任者・ 第三者委員の三 者	④ 受付者と第三者	⑤ 第三者 のみ	⑥ 回答なし	合 計
社会福祉法人	28	115	510	10	2	12	677
NPO法人	27	55	19	0	0	13	114
株式会社	22	24	6	0	0	1	53
有限会社	26	23	1	0	0	1	51
その他の法人	9	14	4	0	0	0	27
合 計	112	231	540	10	2	27	922
(%)	12.1	25.1	58.6	1.1	0.2	2.9	100



設問3 苦情解決の手順について
 (3) 苦情解決に向けての話し合い解決について

	① 利用者と苦情 解決責任者で 解決したい	② 利用者、家族 と苦情解決責 任者で解決し たい	③ 事業者が設 置している第 三者委員を活 用し解決した い	④ 運営適正化 委員会等第 三者機関を活 用し解決した い	⑤ その他	⑥ 回答なし	合 計
社会福祉法人	115	437	66	6	38	15	677
NPO法人	11	80	7	2	6	8	114
株式会社	7	43	1	1	1	0	53
有限会社	6	43	0	0	2	0	51
その他の法人	7	15	2	0	3	0	27
合 計	146	618	76	9	50	23	922
(%)	15.8	67.0	8.4	0.9	5.4	2.5	100

※⑤その他は、担当ヘルパー、利用者、苦情担当者で解決する。／利用者、家族、窓口担当者／利用者、家族、受付担当者で解決したい。

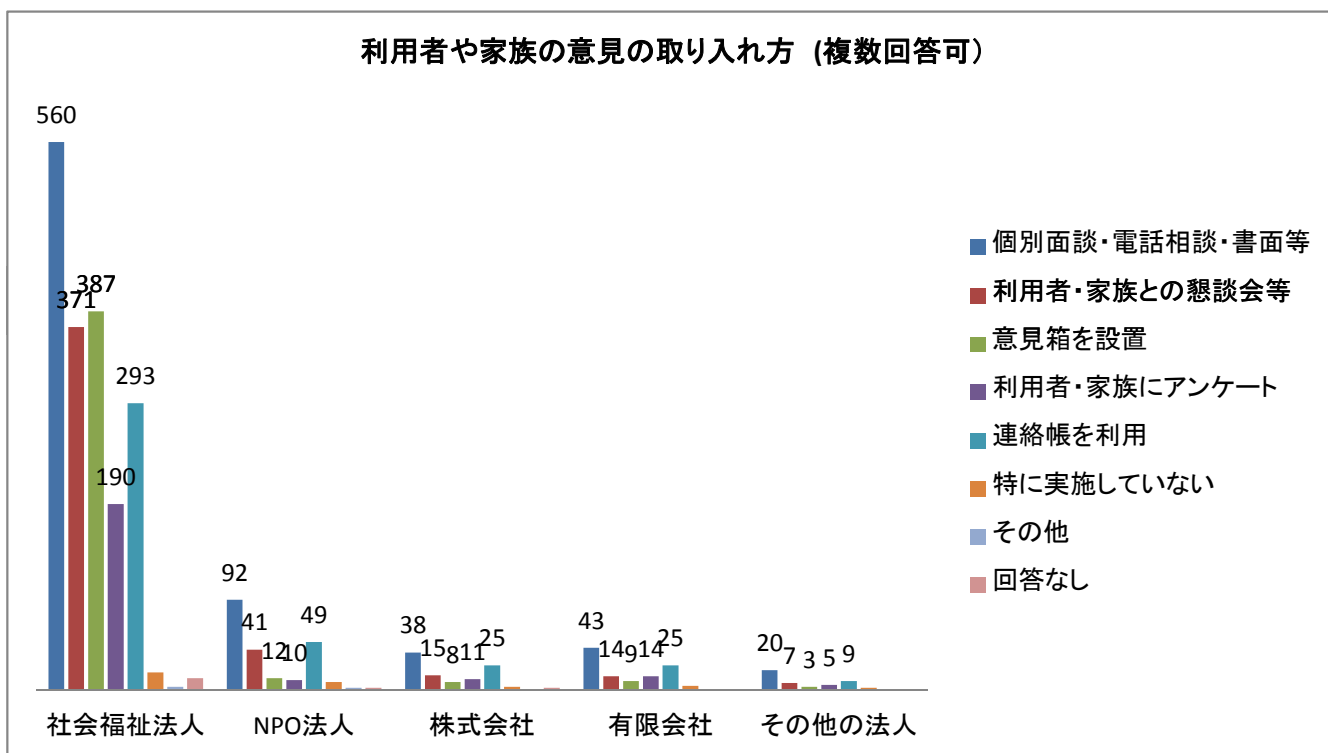


設問3 苦情解決の手順について

(4)利用者や家族の意見の取り入れ方について (複数回答可)

	① 個別面談・ 電話相談・ 書面等	② 利用者・家 族との懇談 会等	③ 意見箱を設 置	④ 利用者・家 族にアン ケート	⑤ 連絡帳を利 用	⑥ 特に実施し ていない	⑦ その他	⑧ 回答なし	合 計
社会福祉法人	560	371	387	190	293	18	3	12	1834
NPO法人	92	41	12	10	49	8	2	2	216
株式会社	38	15	8	11	25	3	0	2	102
有限会社	43	14	9	14	25	4	1	0	110
その他の法人	20	7	3	5	9	2	0	1	47
合 計	753	448	419	230	401	35	6	17	2309
%	32.6	19.4	18.2	9.9	17.4	1.5	0.3	0.7	100

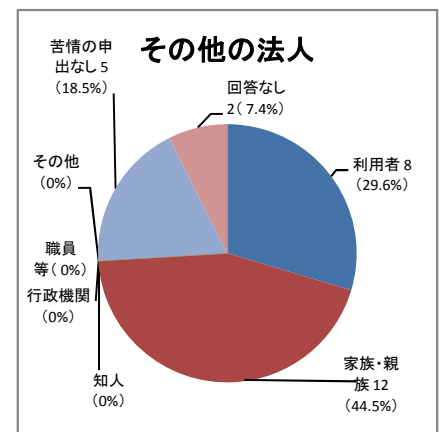
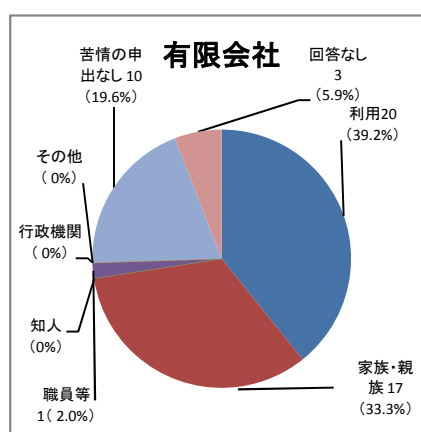
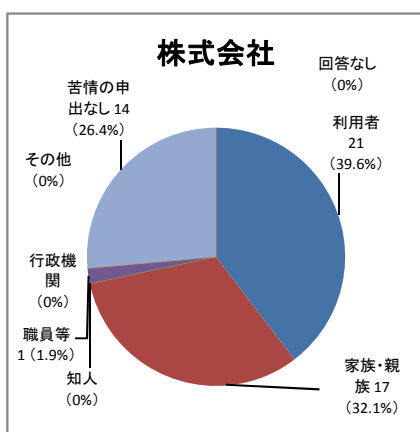
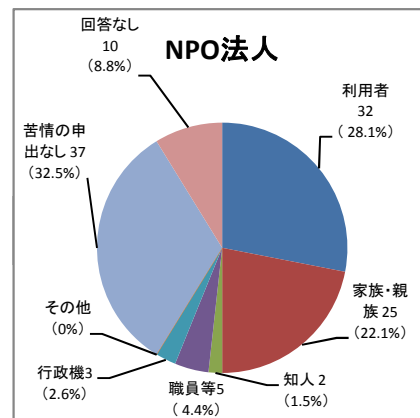
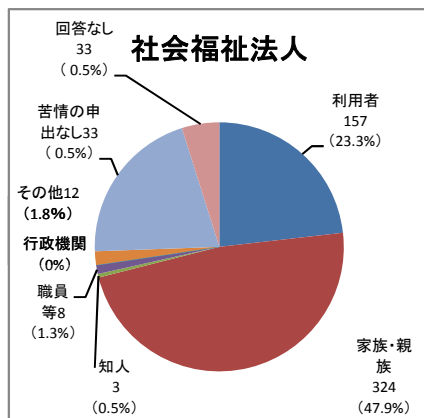
利用者や家族の意見の取り入れ方 (複数回答可)



設問4 苦情解決の取り組み状況について
 (1)平成24年度で最も多かった苦情申出者について

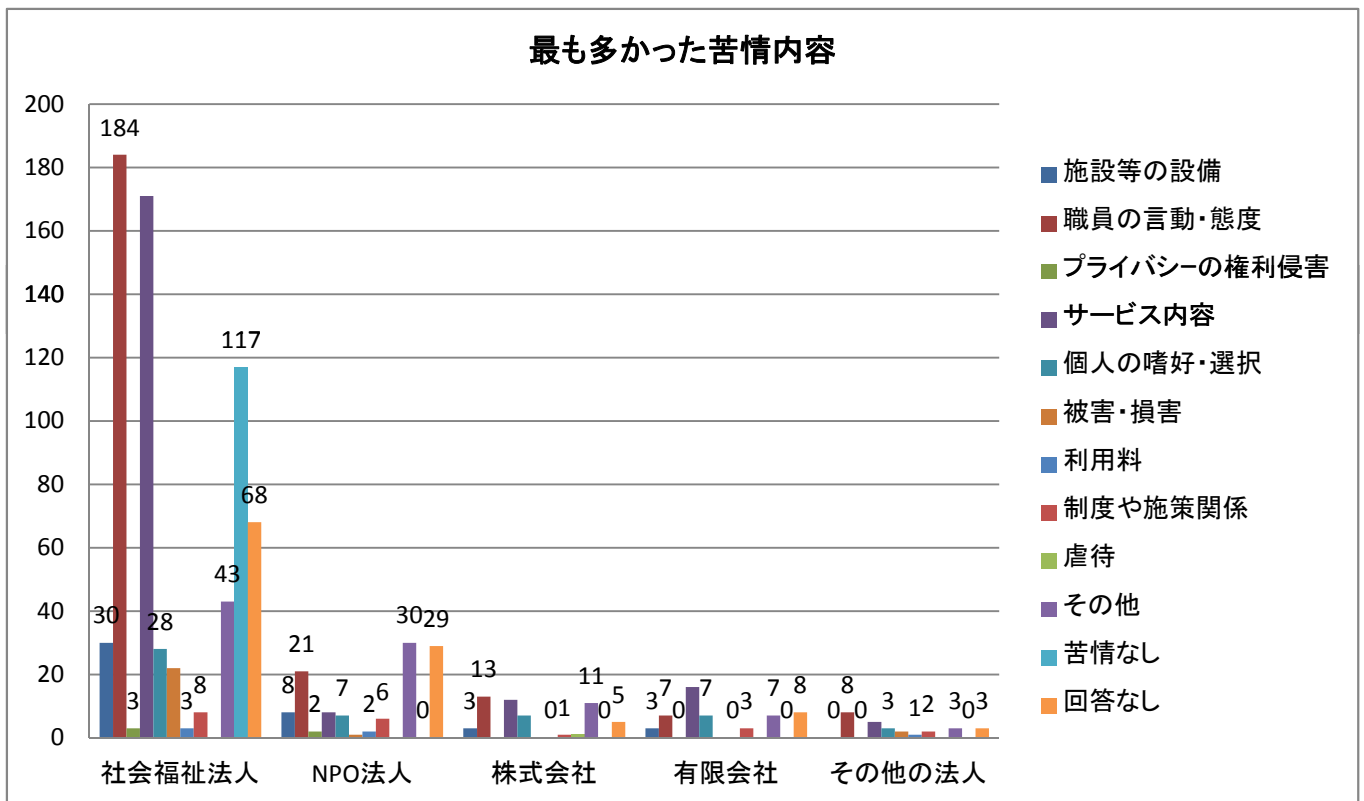
	① 利用者	② 家族・親族	③ 知人	④ 職員 (元職員も含む)	⑤ 行政機関	⑥ その他	⑦ 苦情の申出 なし	⑧ 回答なし	合 計
社会福祉法人	157	324	3	8	0	12	140	33	677
NPO法人	32	25	2	5	3	0	37	10	114
株式会社	21	17	0	1	0	0	14	0	53
有限会社	20	17	0	1	0	0	10	3	51
その他の法人	8	12	0	0	0	0	5	2	27
合 計	238	395	5	15	3	12	206	48	922
(%)	25.9	42.9	0.5	1.6	0.3	1.3	22.3	5.2	

※⑥その他は、ボランティア1、近隣地域10、匿名者1



設問4 苦情解決の取り組み状況について
 (2)最も多かった苦情内容について

	① 施設等 の設備	② 職員の 言動・態 度	③ プライバ シーの権 利侵害	④ サービ ス内 容	⑤ 個人の 嗜好・選 択	⑥ 被害・損 害	⑦ 利用料	⑧ 制度や 施策関 係	⑨ 虐待	⑩ その他	⑪ 苦情なし	⑫ 回答なし	合 計
社会福祉法人	30	184	3	171	28	22	3	8		43	117	68	677
NPO法人	8	21	2	8	7	1	2	6	0	30	0	29	114
株式会社	3	13	0	12	7	0	0	1	1	11	0	5	53
有限会社	3	7	0	16	7	0	0	3	0	7	0	8	51
その他の法人	0	8	0	5	3	2	1	2	0	3	0	3	27
合 計	44	233	5	212	52	25	6	20	1	94	117	113	922
(%)	4.8	25.3	0.5	23	5.6	2.7	0.7	2.2	0.1	10.2	12.7	12.2	100



設問4 苦情解決の取り組み状況について
 (3) 苦情の解決方法について

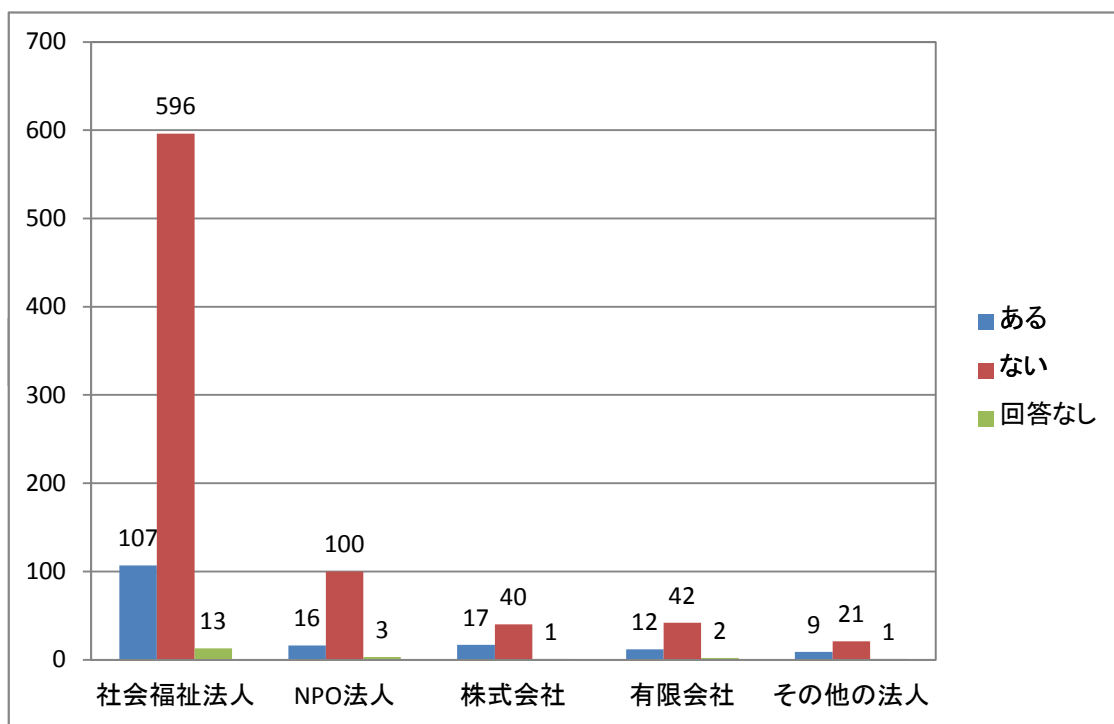
	① 苦情解決責任者・担当者と申出人との話し合い	② 第三者委員立会いによる話し合い	③ 行政、法律関係者、運営適正化委員会など第三者機関の仲介	④ その他	⑤ 担当者と申出人	⑥ 苦情申出なし	⑦ 回答なし	合計
社会福祉法人	454	9	11	11	22	136	34	677
NPO法人	67	1	2	14	0	0	30	114
株式会社	39	1	1	6	0	0	6	53
有限会社	40	0	1	4	0	0	6	51
その他の法人	16	1	2	5	0	0	3	27
合計	616	12	17	40	22	136	79	922
(%)	66.8	1.3	1.8	4.3	2.4	14.8	8.6	

※④その他について(社会福祉法人)
 苦情委員会に諮る
 事業所管理者と申出人代理人との話し合をせず実践を見せて文書を出す
 マニュアル配布
 掲示板で回答
 無記名で意見箱に入っているため
 職員会議で周知
 保護者会等説明
 お知らせ
 おたより
 家族会で説明

※④その他について(その他の法人)
 すぐに電話で解決している

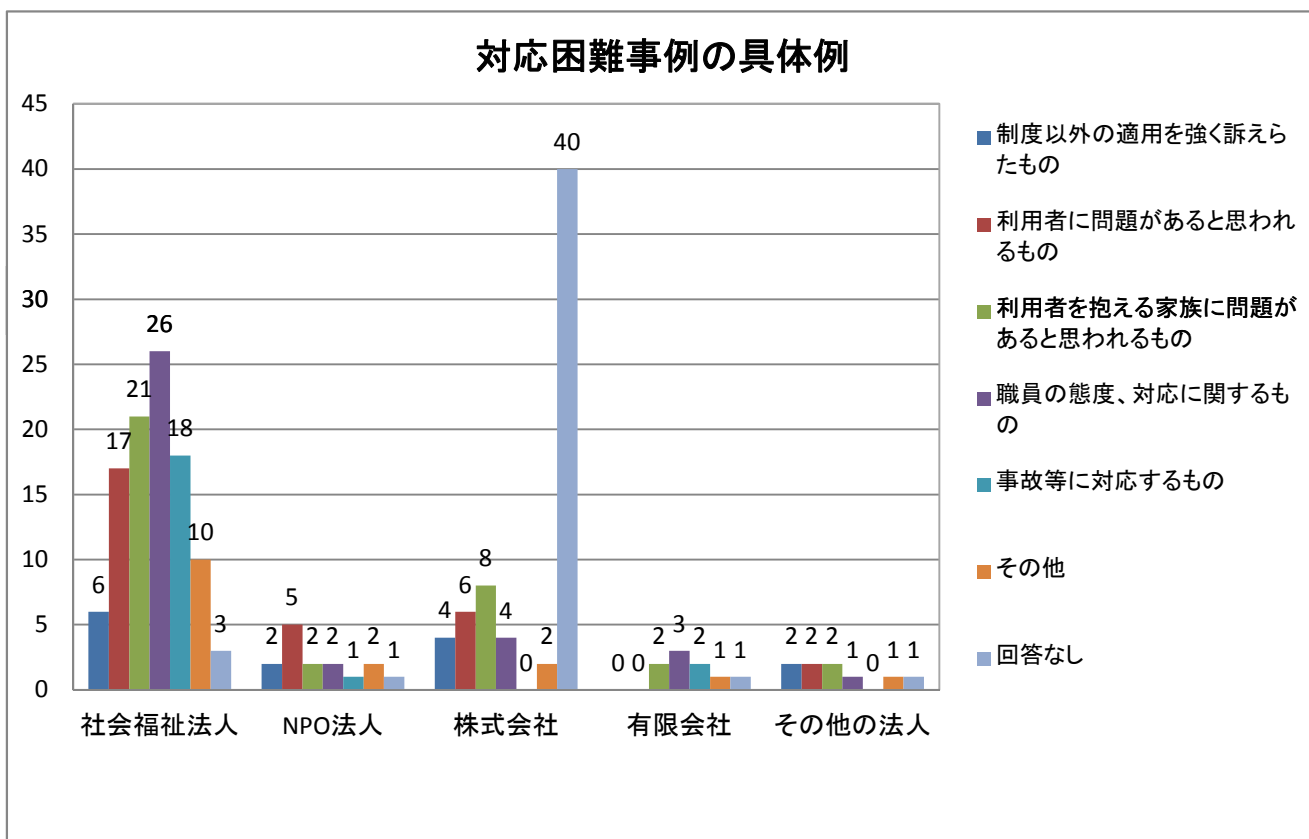
設問4 苦情解決の取り組み状況について
 (4)平成24年度で対応困難な苦情の事例はありましたか。

	① ある	② ない	③ 回答なし	合 計
社会福祉法人	107	596	13	677
NPO法人	16	100	3	114
株式会社	17	40	1	53
有限会社	12	42	2	51
その他の法人	9	21	1	27
合 計	161	799	20	922
(%)	17.5	80.4	21	100



設問4 苦情解決の取り組み状況について
 (5)対応困難事例の具体例について（複数回答可）

	① 制度以外の適用を強く訴えられたもの	② 利用者に問題があると思われるもの	③ 利用者を抱える家族に問題があると思われるもの	④ 職員の態度、対応に関するもの	⑤ 事故等に対応するもの	⑥ その他	⑦ 回答なし	合計
社会福祉法人	6	17	21	26	18	10	3	101
NPO法人	2	5	2	2	1	2	1	15
株式会社	4	6	8	4	0	2	40	64
有限会社	0	0	2	3	2	1	1	9
その他の法人	2	2	2	1	0	1	1	9
合計	14	30	35	36	21	16	46	198
(%)	7.1	15.1	17.7	18.2	10.6	8.0	23.3	100



設問4 苦情解決の取り組み状況について
(5)対応困難事例の具体例について（複数回答可）

※④職員の態度、対応にかんするもの（社会福祉法人）

- ・連絡を密にとり情報を共有する。個別のケアのあり方を考え提供する。
- ・電車の乗継で利用者が乗り換えできず、家族への対応がよくなかった。

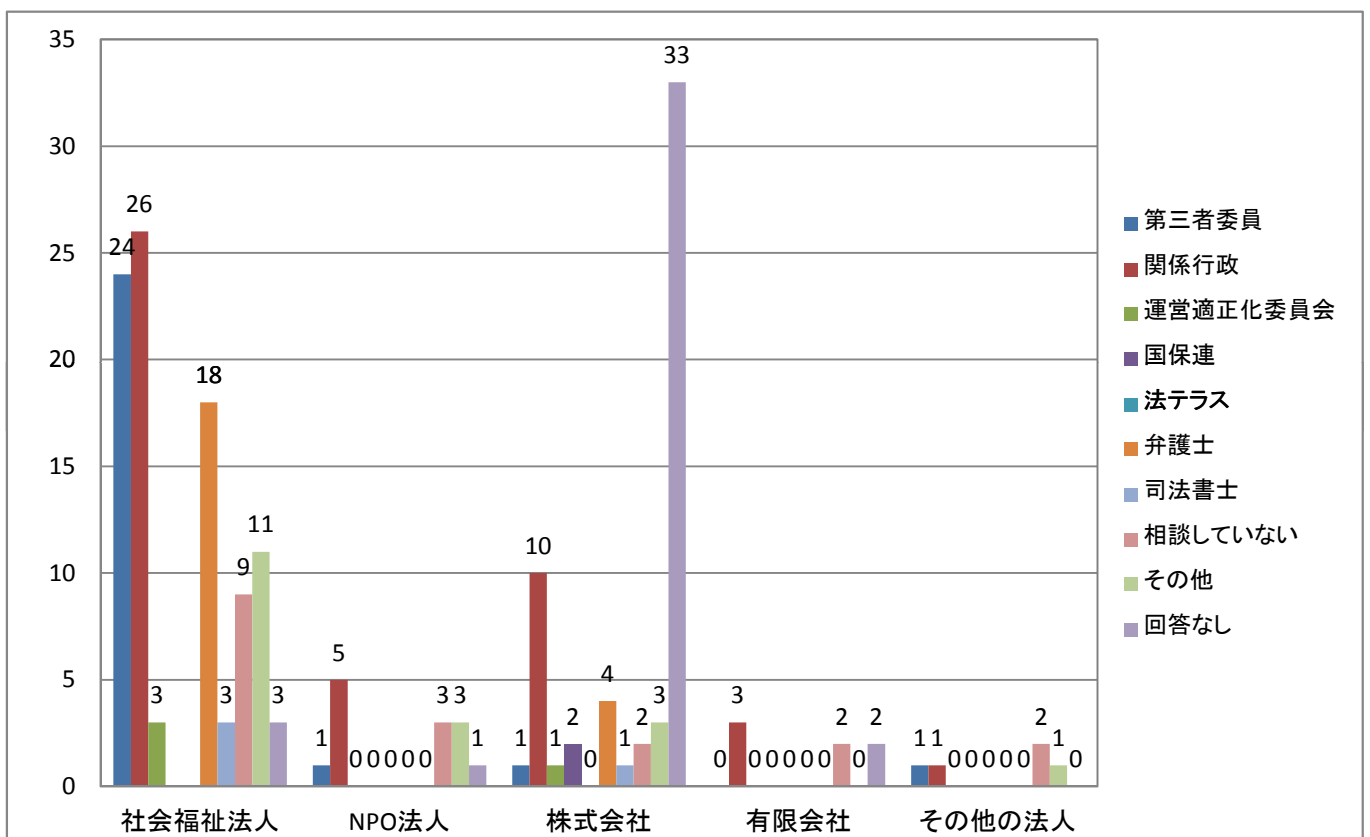
※⑥その他について（社会福祉法人）

- ・他児からのいじめ。
- ・集団活動でおこるかみつきやひっかきがなくなるしないこと。
- ・利用者の道路の駐車、園での太鼓のバチの音が大きい。
- ・子どもが他児を傷つける。
- ・利用者が通所したとたん泣き始め、他の
- ・申出人が匿名希望のため。
- ・広報誌に顔写真掲載不可の方の写真を掲載してしまった。
- ・保育園で一切子どもケガをさせるなという要求。
- ・ショートステイ利用後、帰宅してから、家人より苑で虐待があったと訴えられた。

設問4 苦情解決の取り組み状況について

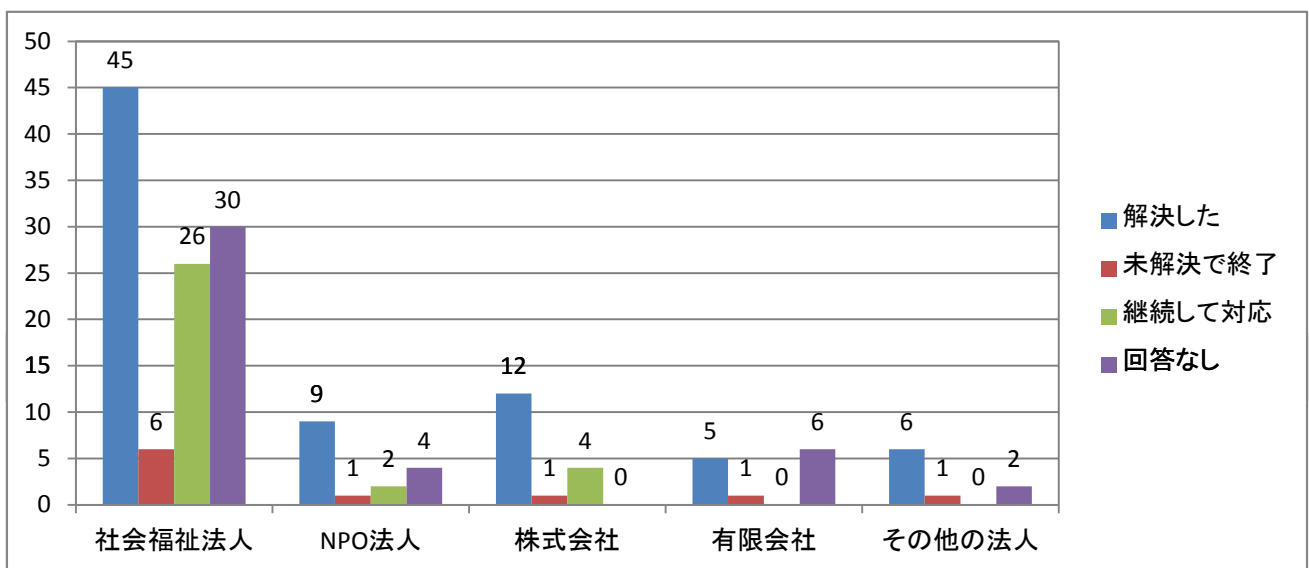
(6) 対応困難な苦情について、どこに相談していますか。(複数回答可)

	① 第三者委員	② 関係行政	③ 運営適正化委員会	④ 国保連	⑤ 法テラス	⑥ 弁護士	⑦ 司法書士	⑧ 相談していない	⑨ その他	⑩ 回答なし	合計
社会福祉法人	24	26	3			18	3	9	11	3	97
NPO法人	1	5	0	0	0	0	0	3	3	1	13
株式会社	1	10	1	2	0	4	1	2	3	33	57
有限会社	0	3	0	0	0	0	0	2	0	2	7
その他の法人	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	5
合計	27	45	4	2	0	22	4	18	18	39	179
(%)	15.0	25.1	2.2	1.1	0.0	12.3	2.3	10.1	10.1	21.8	100.0



設問4 苦情解決の取り組み状況について
 (7)対応困難な苦情の解決について

	① 解決した	② 未解決で終了	③ 継続して対応	④ 回答なし	合 計
社会福祉法人	45	6	26	30	107
NPO法人	9	1	2	4	16
株式会社	12	1	4	0	17
有限会社	5	1	0	6	12
その他の法人	6	1	0	2	9
合 計	77	10	32	42	161
(%)	47.8	6.2	19.9	26.1	100



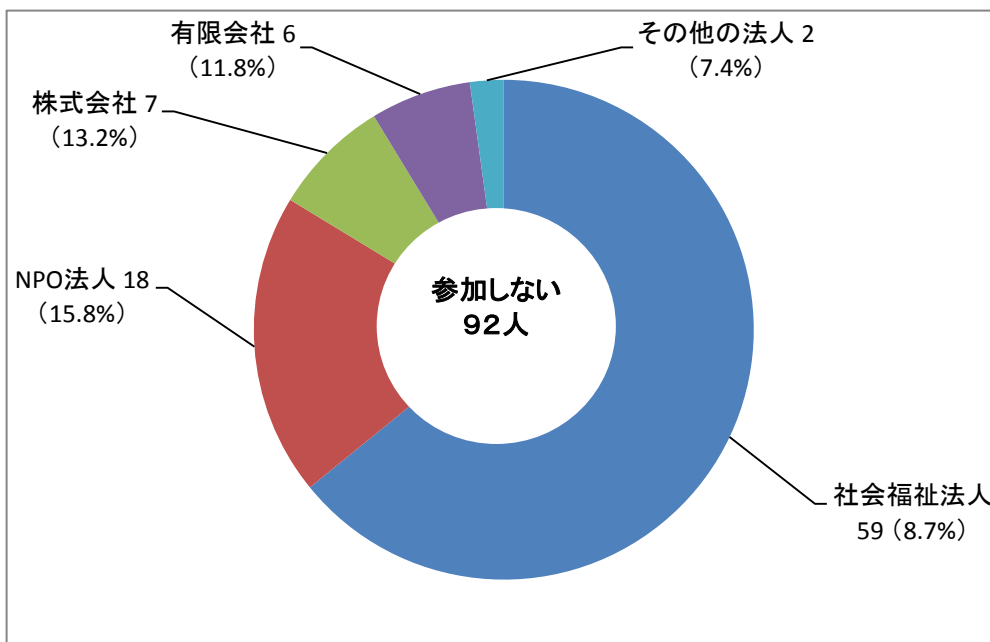
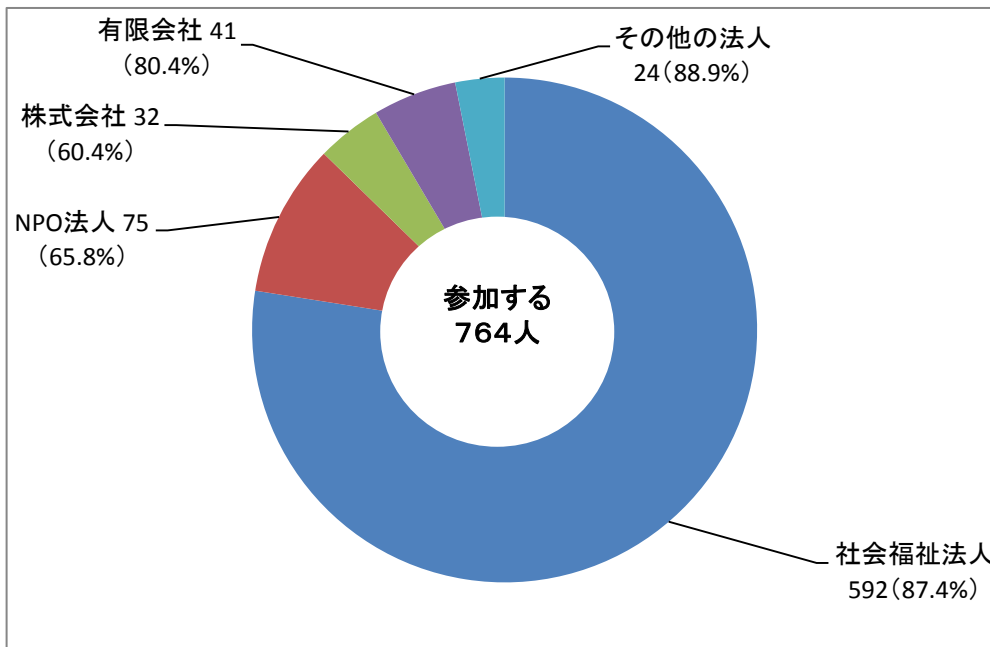
設問4 苦情解決の取り組み状況について

(8)対応困難ケースで、苦情の解決に向けて取り組んだ事柄で参考になると思うことがあれば教えて下さい。

	回答	回答内容	回答なし	合計
社会福祉法人	16	<ul style="list-style-type: none"> ・A委員会の委員長と園長でB駐車場にかけあう予定。 ・保育の見直し。(2) ・未払い等、身元保証人の義務を果たさない家族に対応を求めたところ、逆上し、因念をつけ続けている。電話対応で話しを傾聴し続けることで対応している ・とにかく話をきく、言うだけにふりまわされず、どういう気持ちで園側に申し立てているかを知るようにわかるように努力している。 ・原因がわからないケガのため、共用部のみ、監視カメラを設置する予定。 ・利用者の家族の状態がよければ、こちらから世間話をしてみたり、できるだけ声をかけるようにした。 ・園側も一時精神的にまいり気味だったので、理事や保育課にも話をきいてもらったりした。 ・県民局監査指導課の方に相談し、アドバイスを受ける。 ・事故の場合、日々の詳細な記録の管理。 ・苦情対応に、第三者委員もあると説明しても、第三者委員は法人の委員会だと断られた。結局、利用者が訴え職員が退社し、解決した。 ・職員個々がそれぞれに対応するのではなく、スタッフ会議で対応の共有化を図り、誰もが同じ対応をした。 ・一歳の女兒が複数回にわたり、かみつきやひっかきの被害にあう「いつもすみませんと言ってすませようとする」との苦情に園長・主任・担任で今後の保育を考え、伝えることで納得を得た。 ・とにかく誠実に説明する事に努めた。 ・苦情の内容を傾聴し、園の間違えについては、きちんと謝罪。誤解されている点は、理解していただけるように説明する。 ・正副理事長、園地区の理事、第三者委員に相談の上、保護者会で十分説明すると、保護者の不安がやわらぎ、理解が得られた。 ・家人から申出があった時点ですぐ高齢介護課へ連絡し、事件解決まで常に調整に入ってもらいアドバイスを受け、弁護士に依頼した。事実でないことに関して認めることはできない。 	52	68
NPO法人	3	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者、家族の精神的な支援の必要性 ・具体的な内容を伝える ・他の利用者に参加していただき面接をする 	8	11
株式会社	3	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情を申し立ててこられた利用者家族と繰り返し面談し、互いを理解するよう努力した ・解決までの時間がかかる場合、必ず途中経過を報告することで信頼関係が少しでもでき、解決の方向にむかうと考える ・男女問題、性、性癖の問題、消費者金融問題 	8	11
有限会社	2	<ul style="list-style-type: none"> ・最初の電話で「相手を愛していたら。相手が自分の家族だとしたら」といつも考えながら話を聞いています。この事が後々、解決しやすくなると思います。 ・分析し、問題点をとらえ、職員が同じ方向性を持って解決する。その事柄を家族、CM、利用者に誠意をもって説明し、お詫びをすると解決につながりマイナスがプラスに変わっていく事を知った。 	5	7
その他の法人	1	<ul style="list-style-type: none"> ・誠意を持って担当職員と管理者が3回お詫びに伺った。 	4	5

設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (1) 苦情解決責任者等を対象にした研修会への参加について

	① 参加する	② 参加しない	③ 回答なし	合 計
社会福祉法人	592	59	26	677
NPO法人	75	18	21	114
株式会社	32	7	14	53
有限会社	41	6	4	51
その他の法人	24	2	1	27
合 計	764	92	66	922
(%)	82.9	10.0	7.1	100



設問5 本会が主催する研修会への参加について

(1) 苦情解決責任者等を対象にした研修会への参加について

※②参加しない理由

社会福祉法人	<ul style="list-style-type: none"> ・研修内容によって検討。 ・係りの役員との日程があいにくい。 ・診療所業務の為入所者等からの苦情が今までない為。 ・必要がないと思われる為。 ・参加したいが、業務多忙のためできていない。2 ・特に必要を感じない。 ・現在までに苦情が報告されていない。 ・法人担当者が参加し、情報共有。 ・計画・予定なしの為。 ・対象ないので現状受講の意思なし。 ・今の所苦情がない為。 ・現在の体制で対応できているため。 ・日程による。 ・多忙な時期のため。 ・現時点では、必要ないと思われる。 ・今の所、園で解決できるから。 ・現状では、苦情解決において困っていることはない。 ・対応困難な苦情がなかったため。 ・多忙の為。 ・神戸市社会福祉協議会や児童館協議会主催の研修等に参加しているため。 ・研修参加の費用がかかるようになったこと。(無料の研修が少ない) ・他研修等で、十分熟知しているので。2 ・時期があわないから。 ・法人内、他部門担当者が参加。 ・他の研修会に参加した。 ・毎年内容が変りばえしない。 ・苦情解決体制が整備されているため。 ・以前に苦情解決関連の研修に数回参加しているため。 ・以前、参加したことがあるため。(苦情解決関係の研修) ・今のところ、困っていない為。 ・事業内容(施設)ごとの研修であれば受けてもよい。 ・市の方で参加。 ・現時点において特に必要性を感じない。 ・研修日程があわない。 ・制度は、理解している。 ・第三者委員と相談している。 ・業務が忙しいから。 ・業務多忙のため。 ・内容に依るでしょう、必ず参加するとは決めれない。 ・研修の開催を知らなかった。 ・日程が都合と合わなかった。 ・他研修にも参加し、十分熟知しているから。 ・時間的な理由、また過去に苦情解決に関する研修も受講しているため。 ・既に苦情問題に熟知している。理事長が社会福祉士資格を有している。 ・参加対象者限定ほぼ同一人物。業務多忙。 ・参加しないが状況を見て参加する。過去に別社会福祉法人勤務時代に何度も参加経験あり。 <p>現小規模社会福祉法人の職員体制上、出張外出が困難な場合がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者施設の問題が主である。 ・空欄(10)
--------	---

設問5 本会が主催する研修会への参加について

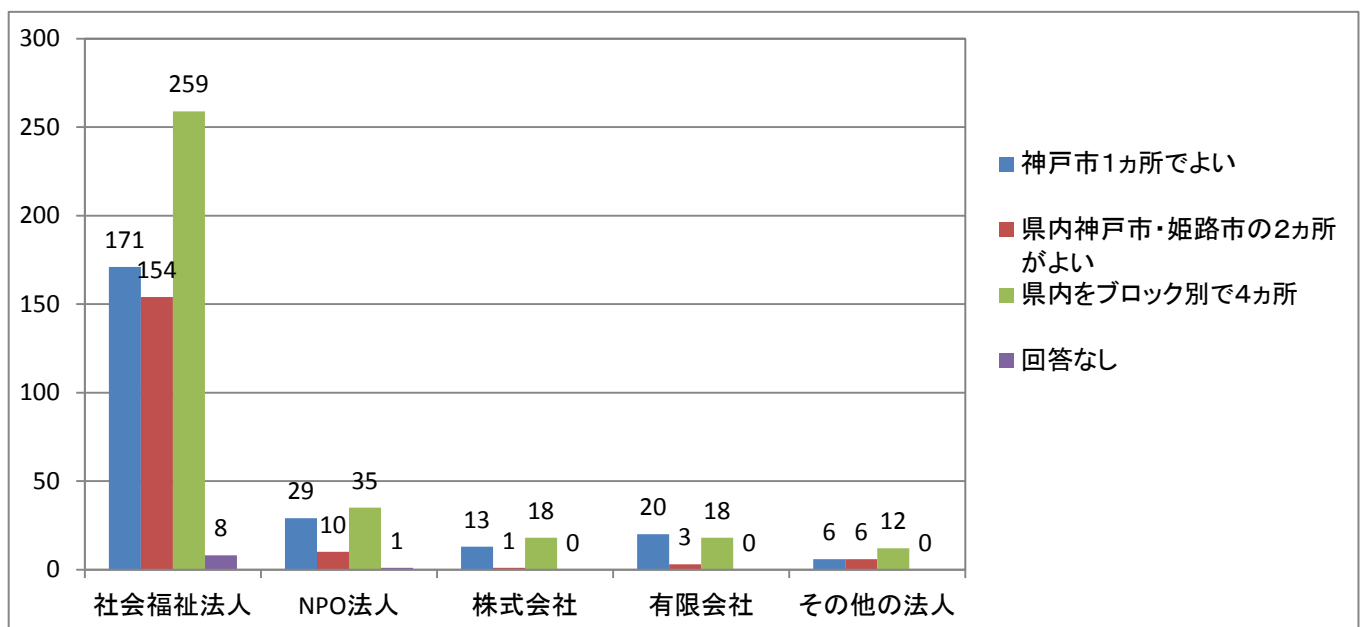
(1) 苦情解決責任者等を対象にした研修会への参加について

※②参加しない理由

NPO法人	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで、苦情解決体制に関わる苦情が発生していない。 ・苦情解決責任者で対応可能。 ・本年度、研修予定が決まっていない為。 ・必要なし。 ・現時点では、わからない。 ・今まで困難な苦情がなく、利用者、家族と事務所長や職員で対応できているので。 ・特に問題になるようなことが無いから。 ・今のところ事業所の規模は小さく、利用者さんも少なく、ほとんど問題がないので。 ・解決の難しい事例がとくに起こらない。 ・その都度しっかり話し合っている。 ・職員で十分可能。 ・内容にもよるが、普段より本人、家族等と報告、相談をしっかりとっている為、必要性を感じない。
株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・時間がない。 ・利用者との意思疎通を大事にしたい。 ・業務の都合をつけるのがむずかしい。 ・業務多忙のため。 ・施設運営において、替わりの人員がない。
有限会社	<ul style="list-style-type: none"> ・時間がとれないため。・研修会があることを知らなかった。
その他の法人	<ul style="list-style-type: none"> ・サ責と兼務のため時間がとれない。・今まで苦情といえるもの無と認識。 ・利用者10名未満と少なく利用者、家族と密接な関係築いている。

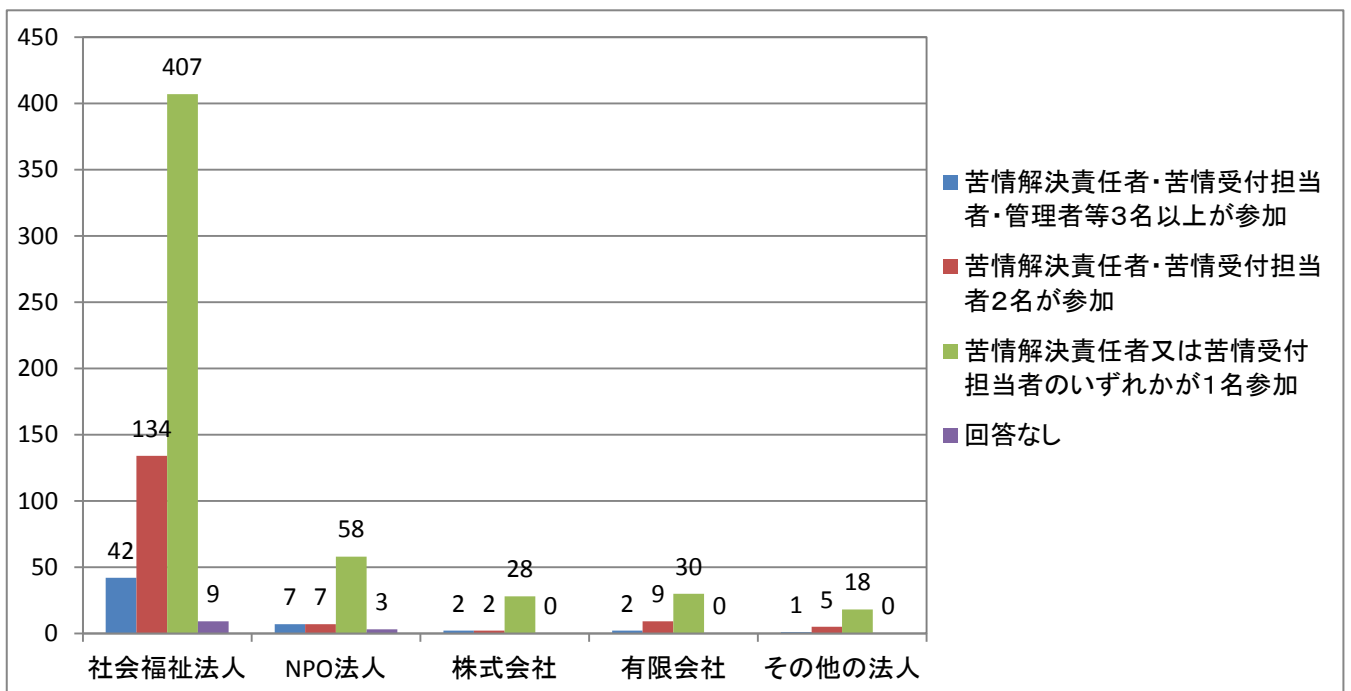
設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (2)希望の会場について

	① 神戸市1カ所でよい	② 県内神戸市・姫路市の2カ所がよい	③ 県内をブロック別で4カ所	④ 回答なし	合計
社会福祉法人	171	154	259	8	592
NPO法人	29	10	35	1	75
株式会社	13	1	18	0	32
有限会社	20	3	18	0	41
その他の法人	6	6	12	0	24
合計	239	174	342	9	764
(%)	31.3	22.8	44.8	1.1	100



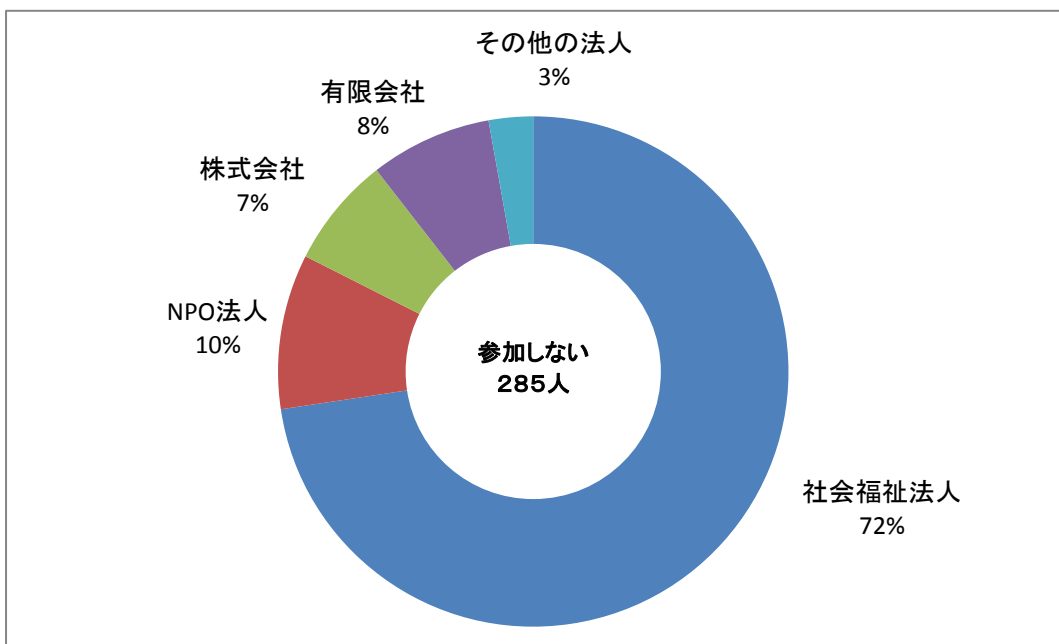
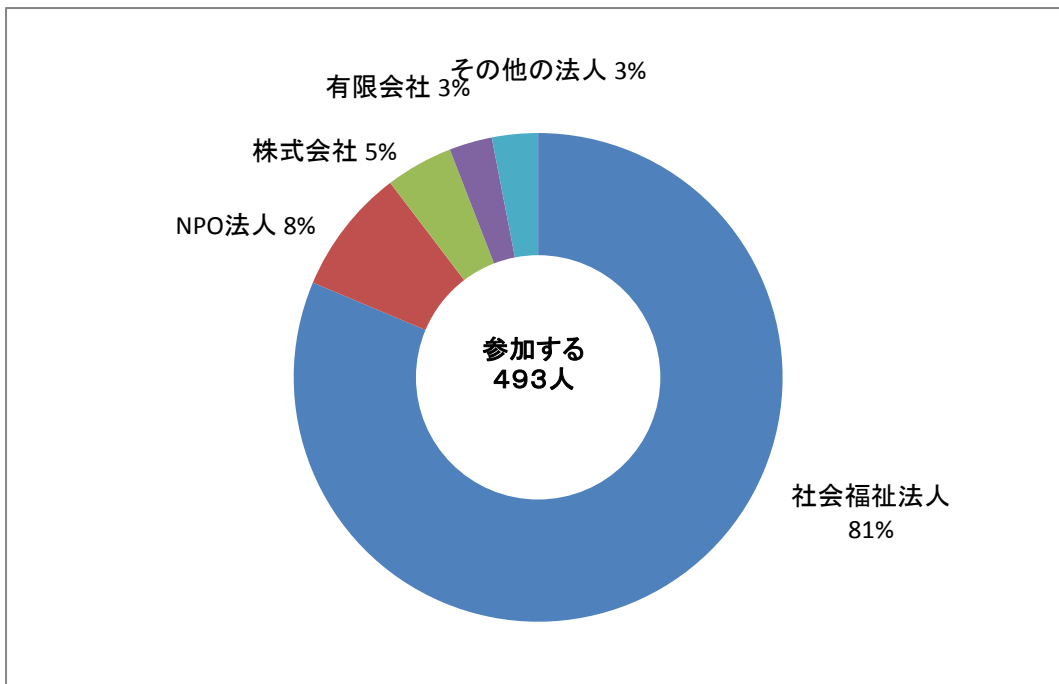
設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (3)参加メンバーについて

	① 苦情解決責任者・苦情 受付担当者・管理者等 3名以上が参加	② 苦情解決責任者・苦情 受付担当者2名が参加	③ 苦情解決責任者又は 苦情受付担当者のい ずれかが1名参加	④ 回答なし	合 計
社会福祉法人	42	134	407	9	592
NPO法人	7	7	58	3	75
株式会社	2	2	28	0	32
有限会社	2	9	30	0	41
その他の法人	1	5	18	0	24
合 計	54	157	541	12	764
(%)	7.1	20.5	70.8	1.6	100



設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (4) 第三者委員を対象にした研修会への参加について

	① 参加する	② 参加しない	③ 回答なし	合 計
社会福祉法人	401	207	69	677
NPO法人	41	28	45	114
株式会社	22	20	11	53
有限会社	14	22	15	51
その他の法人	15	8	4	27
合 計	493	285	144	922
(%)	53.5	30.9	15.6	100



設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (4) 第三者委員を対象にした研修会への参加について

②参加しない理由

社会福祉法人	・多忙のため	48
	・第三者委員未設置	29
	・第三者委員にまで相談する事例がない	21
	・知識人(弁護士、研修講師、専門家、民生委員)	18
	・過去に参加した	2
	・日当を支給できない	
	・制度は理解している	
	・まずは、苦情解決のこと(役割)を知っておきたいと思うので	
	・平素より事業所はよく来所されておられ関連する資料や情報を学んでおられる為	
	・研修を受けた者が周知すればよいと思う	
	・他で研修をうけているので	
	・第三者委員と事業所内の窓口、及び責任者は、一定の距離を置く方がよいと思われる為	
	・第三者委員と十分連携が取れているため	
	・研修の開催を知らなかった	
	・第三者委員に迷惑をかけてくない	
	・ボランティアで引き受けてもらっているため、強制しづらい	
	・他機関に依頼のため	
	・第三者委員ではないこと、研修へなかなか参加できるわけではない	
	・法人内、他部門担当が参加	
	・法人の評議員、監事で研修会に参加は難しい	
・法人全体での第三者委員のため参加できるよう法人本部より働きかける		
・法人事務局が参加		
・市内私立保育園が協力して第三者苦情解決委員会を設置している為		
・第三者委員は法人で設置の為、施設としては参加しない		
・第三者委員ではない、法人でお願いしているので、1事業所だけで判断できない		
・法人が決定		
・法人内での代表が出席する		
NPO法人	・苦情解決責任者で対応可能	4
	・第三者委員はいない	4
	・委員会がないため	3
	・参加可能なら考えます	2
	・事業所内似て対応できている	
	・第三者委員の対応とならないから	
	・委員会がないが、設置を今後の検討課題としている	
	・当面必要性を感じない	
	・第三者委員が多忙のため	
	・職員数が足りなく、参加できる人員がいない	
・委員に負担をかけるから		
株式会社	・現在、第三者委員会を設置していない	5
	・設置なし	
	・業務の都合をつけるのがむずかしい	
	・設置運営においてかわりの人員がいない	
	・今のところ必要を感じない	

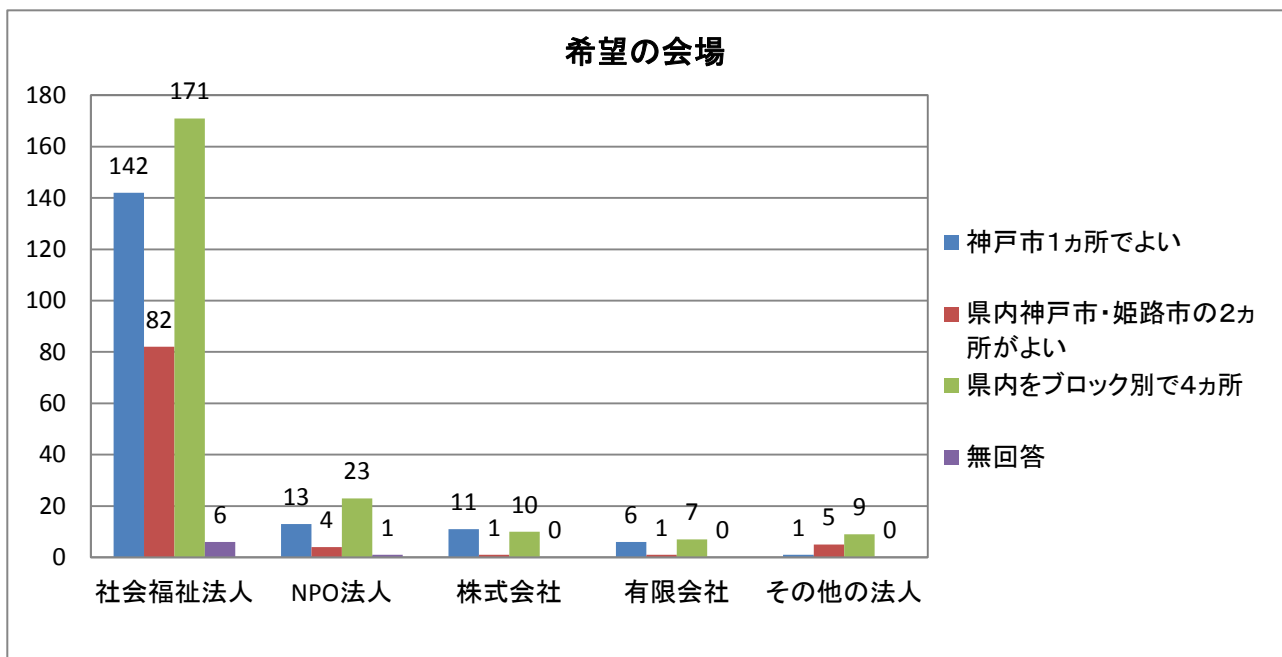
設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (4) 第三者委員を対象にした研修会への参加について

②参加しない理由

有限会社	・設置しないから	8
	・参加しないといけないと思っておりますが、研修会がとても多く、地域のものだけでも精一杯です	
	・研修が多く、実務にも入っている為、時間がない	
	・経費がかかるため	
	・小規模作業所により設置を考えていない	
	・人材がない	
	・第三者を対象とするような事例がなく今後も必要性を感じない	
	・施設等ではないため	
	・設置する予定がない	
	・時間がとれれば参加したい	
	・人員が足りなくなってしまう為	
	・必要であれば外部委託するが、今のところコスト面も考え必要としていない	
その他	・法人代表や第三者委員と担当者で解決が出来ていた為	
	・委員のメンバーがない為	
	・困難事例となる状況を想定できない	
	・特になし	
	・設置の予定がない	
・第三者委員を設置していないため		

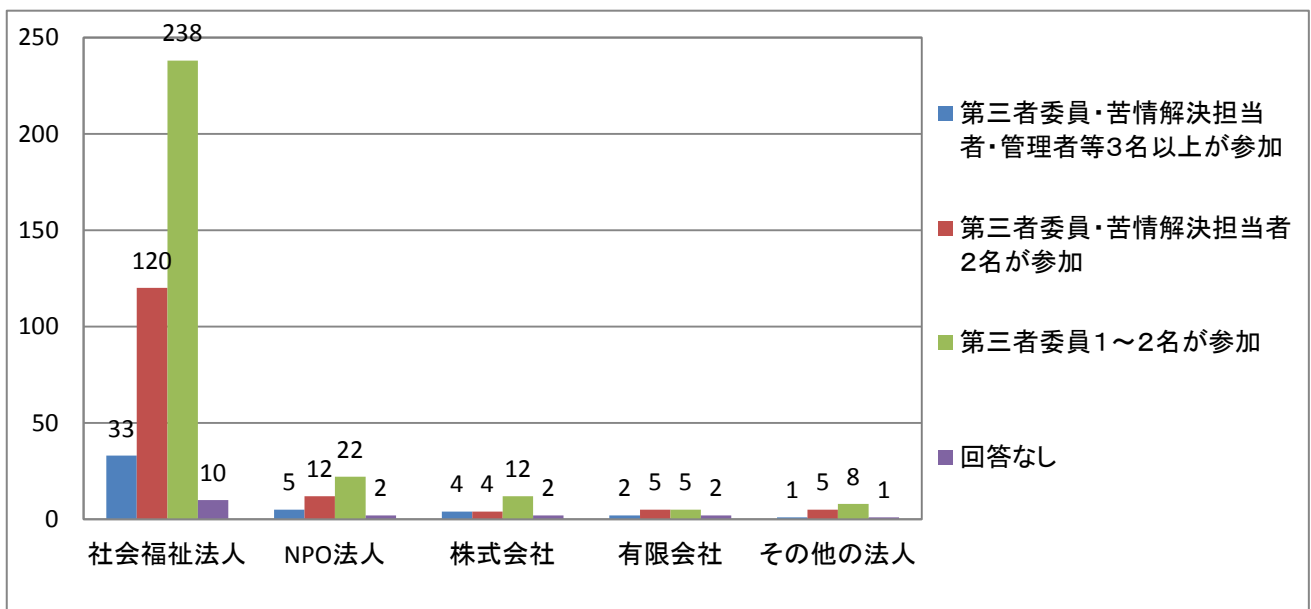
設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (5)希望の会場について

	①	②	③	無回答	合計
	神戸市1カ所 でよい	県内神戸市・姫路 市の2カ所がよい	県内をブロック別 で4カ所		
社会福祉法人	142	82	171	6	401
NPO法人	13	4	23	1	41
株式会社	11	1	10	0	22
有限会社	6	1	7	0	14
その他の法人	1	5	9	0	15
合計	173	93	220	7	493
(%)	35.1	18.9	44.6	1.4	100



設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (6)参加メンバーについて

	① 第三者委員・苦情解決担当者・管理者等3名以上が参加	② 第三者委員・苦情解決担当者2名が参加	③ 第三者委員1～2名が参加	④ 回答なし	合計
社会福祉法人	33	120	238	10	401
NPO法人	5	12	22	2	41
株式会社	4	4	12	2	22
有限会社	2	5	5	2	14
その他の法人	1	5	8	1	15
合計	45	146	285	17	493



設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (7) 研修内容について、ご意見・ご希望があればお書き下さい。

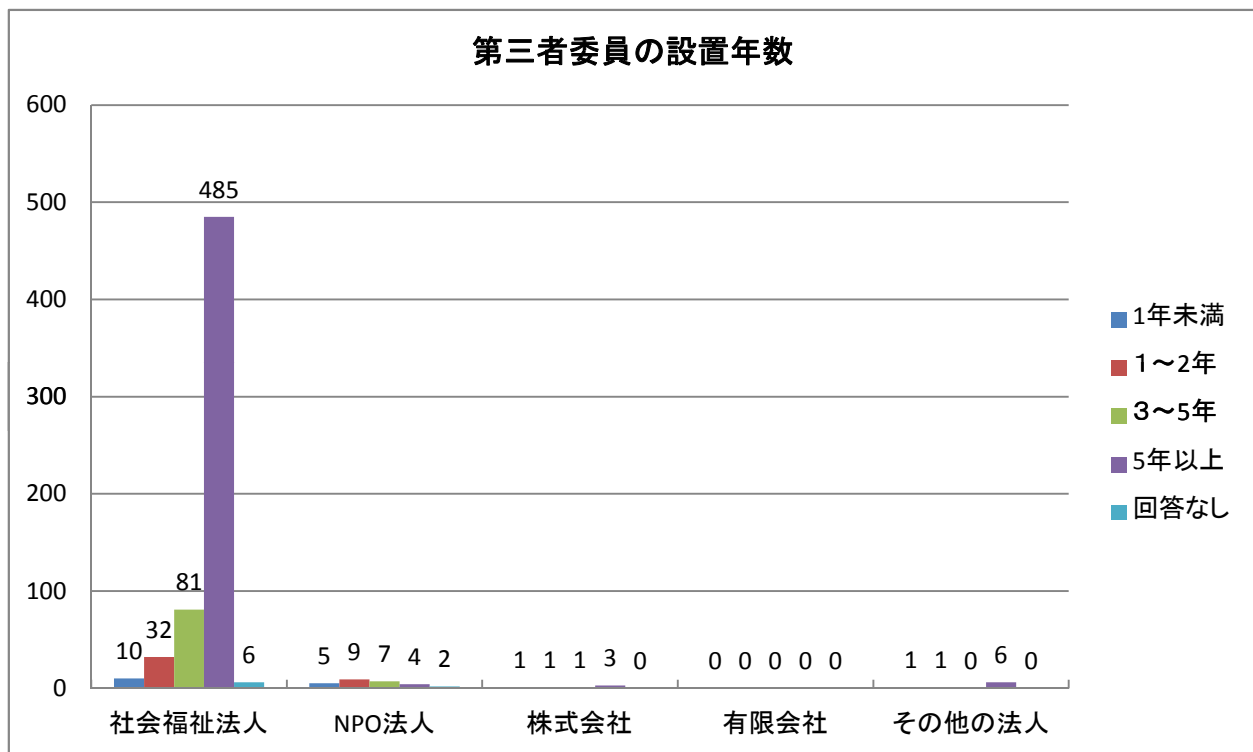
		回答なし	合計
社会福祉法人	<ul style="list-style-type: none"> ・成功事例を挙げて具体的に学ばせて頂きたい。 ・苦情解決について、再度基本的注意事項とより良い解決法等教えて頂きたいです。 ・苦情の具体的な事例と解決事例。 ・何回かあれば、参加しやすく思う。 ・他地域の事例等、具体的なケースの検討等の実践的な研修場を設けてくださればありがたいです。 ・「消費者」テーマでのコープ関係者講義は、知識として得たが、実際的には、契約関係にある事業体の講師や、障害種別、高齢分野等事業別にて共通する具体的問題の気づきが得られる研修。 ・苦情内容の事例報告などの情報提供。 ・苦情件数の現状報告。(地域別、サービス分野別、経営主体別、年次別) ・苦情の事例とその解決策、よくない対処法事例、申出者の意図。 ・具体的な事例を研究する。 ・苦情について施設側の対応姿勢。解決に至るまでのアプローチ事例。 ・貴運営適正化委員会委員の当施設内研修会への派遣を計画中。 ・苦情解決から解決までの具体的事例を事業種別毎に挙げてもらった研修会を希望。以前参加した研修は、事例がダイジェストでしか紹介されなかった。グループ分け(分科会形式)がよい。 ・苦情解決法もいいが、苦情が出ないようにする関係づくり、広報活動etc. 参考になる事例を知りたい。 ・具体的な事例、困難な事例についての対処法。 ・初期対応について。 ・苦情には、さまざまな要素があり、改善すべき点も施設側にあるが、改善できないもの、または、申出人の無理を通そうとするものもある。対応の心 ・研修日程等が合えば、参加したい。 ・大阪で行われる苦情対応セミナーに参加するつもりです。兵庫県でもお願いします。 ・ケーススタディをお願いします。 ・苦情解決への取り組み方、具体的な方法について。 ・事例をいくつか交えた話の方がより理解しやすい。 ・具体的な事例より、解決方法の成功例と失敗例を学びたい。 ・事例検討。(2) ・よくある苦情を、どう解決していったかなど、解決の糸口を研修したい。 ・机上の話ではなく実態に即した内容の研修を希望します。 ・苦情相談をスムーズに行うためのポイント。普段からしておくべき事。成功例、失敗例など。 ・事例をもとにどのような流れで対応するのか、また注意しないといけな ・法人各事業所、まとめてしないで、高齢者、障がい、児童と各事業所に分けて研修をして下さい。 ・事故対応時の法的な責任(どこまで園で対応するのか) ・現在どんな事柄が多くあるか。それは、何故起こるのだろうか等、現状を知る様な内容がよい。 ・事例を出来るだけ多く聞ける場にしてほしい。 ・事例と模範回答。 ・実例をたくさん知りたい。(苦情がまとまったケース、まとまらなかったケースなど) ・当時者である事業所へ直接、苦情を言うのではなく、市役所等で、匿名で無責任な内容をいう人、またその匿名者の名前も聞かずに「こういう連絡がありましたので伝えておきます」とのみいい、事業所側が「お名前がわからないと無責任になるので教えて下さい」というと「それは言えません」という市職員のありかた等について・・・これからの苦情システムのより良いあり方についての研修をお願いします。 ・日々の業務の中で、苦情受付している内容を各事業所から提示し、モデルになるような対応方法等について検討できるような研修会を実施して欲 ・大きな苦情は分かりやすいが、相手の言い方で聞きのがしてしまう苦情等について。 ・今、事業所での苦情と解決について、事例を基に説明聞きたい。 		

設問5 本会が主催する研修会への参加について
 (7) 研修内容について、ご意見・ご希望があればお書き下さい。

		回答なし	合計
社会福祉法人	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情がエスカレートした場合の対応の仕方。 ・多様な事例をききたい。 ・参加者によるグループワーク。 ・児童福祉施設対応のものをお願いします。 ・事例研修に伴い、我園に置き換えて考えていきたい。 ・具体的な解決事例や声に挙がらない(苦情解決に挙がらない)利用者・保護者の思いの引き出し方など聞かせて欲しい。 ・具体的な事例などを基にした研修会などがあればいいと思う。 ・具体的な事例研究がよい。 		
NPO法人	<ul style="list-style-type: none"> ・事例と対応、解決方法をしりたい。 ・問題の起こった事例を紹介し、ロールプレー出来るとわかりやすい。又、事例集を作り配布してほしい。 ・日時等の調整が必要な為、早めの対応をして頂きたい。 ・具体的に役立つものを。 ・実際の事例を聞くことができるなら、興味深いです。 ・実際の事例が聞けるなら嬉しいです。 ・苦情対応の具体的な事例。 	106	
株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・対応困難な事例とその解決策を共有できれば参考になります。 ・解決できなかった場合は、他相談窓口にどんな機関があるのかを知りたいです。 ・施設型、訪問型など規模の大小によって研修内容を分けて実施願いたい。又、具体的事例のディスカッションを願いたい。 	50	
有限会社	<ul style="list-style-type: none"> ・「サービス事業者と利用者の言い分がまったくの逆で、歩み寄るための機会を持ってもらう毎に言い分が大きくなる場合の苦情」を支援事業所が受けた場合の対応方法の研修。 ・訪問系と施設系は違うので、研修等も別々にして欲しい。 		
その他の法人	<ul style="list-style-type: none"> ・解決できなかった場合は、他相談窓口にどんな機関があるのかを知りたいです。 ・研修には参加したいが、平日は難しい。日曜や夜にしてもらいたい。 		

設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (1)設置してどのくらい経ちますか。

	① 1年未満	② 1～2年	③ 3～5年	④ 5年以上	⑤ 回答なし	合 計
社会福祉法人	10	32	81	485	6	614
NPO法人	5	9	7	4	2	27
株式会社	1	1	1	3	0	6
有限会社	0	0	0	0	0	0
その他の法人	1	1	0	6	0	8
合 計	17	43	89	498	8	655
(%)	2.6	6.6	13.6	76.0	1.2	100

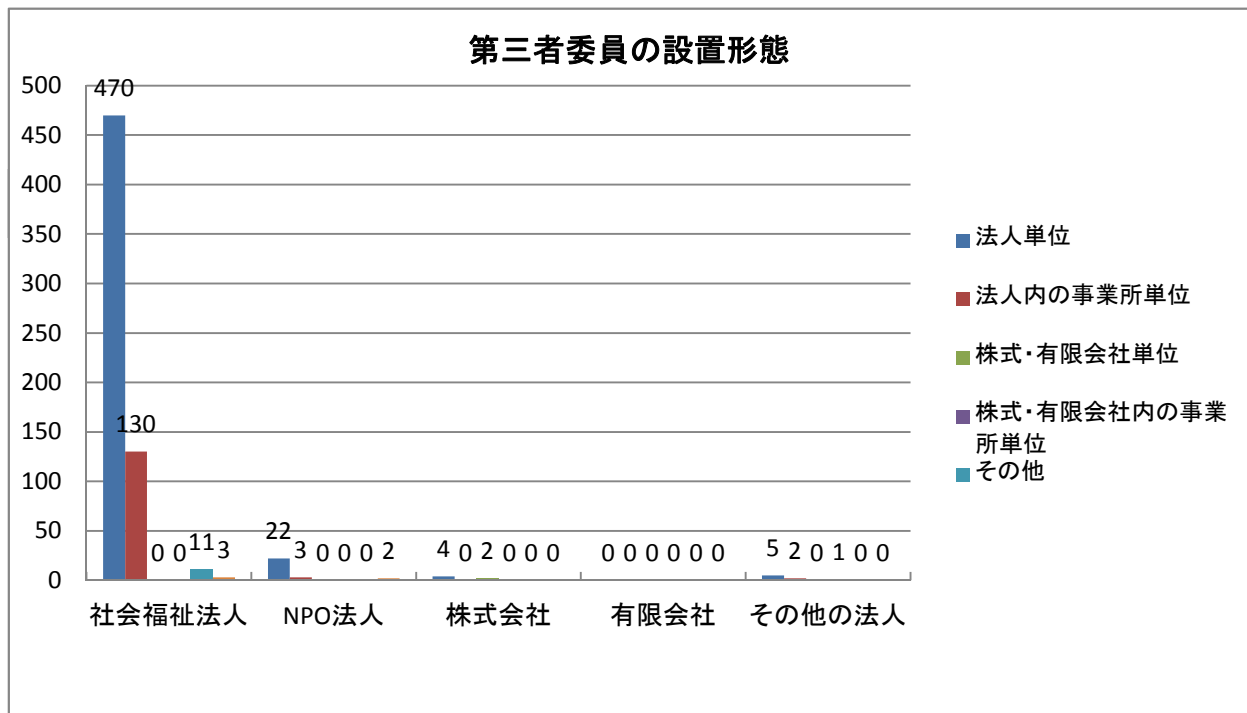


設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (2)設置形態について

	① 法人単位	② 法人内の事業所単位	③ 株式・有限会社単位	④ 株式・有限会社内の事業所単位	⑤ その他	⑥ 回答なし	合計
社会福祉法人	470	130	0	0	11	3	614
NPO法人	22	3	0	0	0	2	27
株式会社	4	0	2	0	0	0	6
有限会社	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	5	2	0	1	0	0	8
合計	501	135	2	1	11	5	655
(%)	76.5	20.6	0.3	0.1	1.7	0.8	100

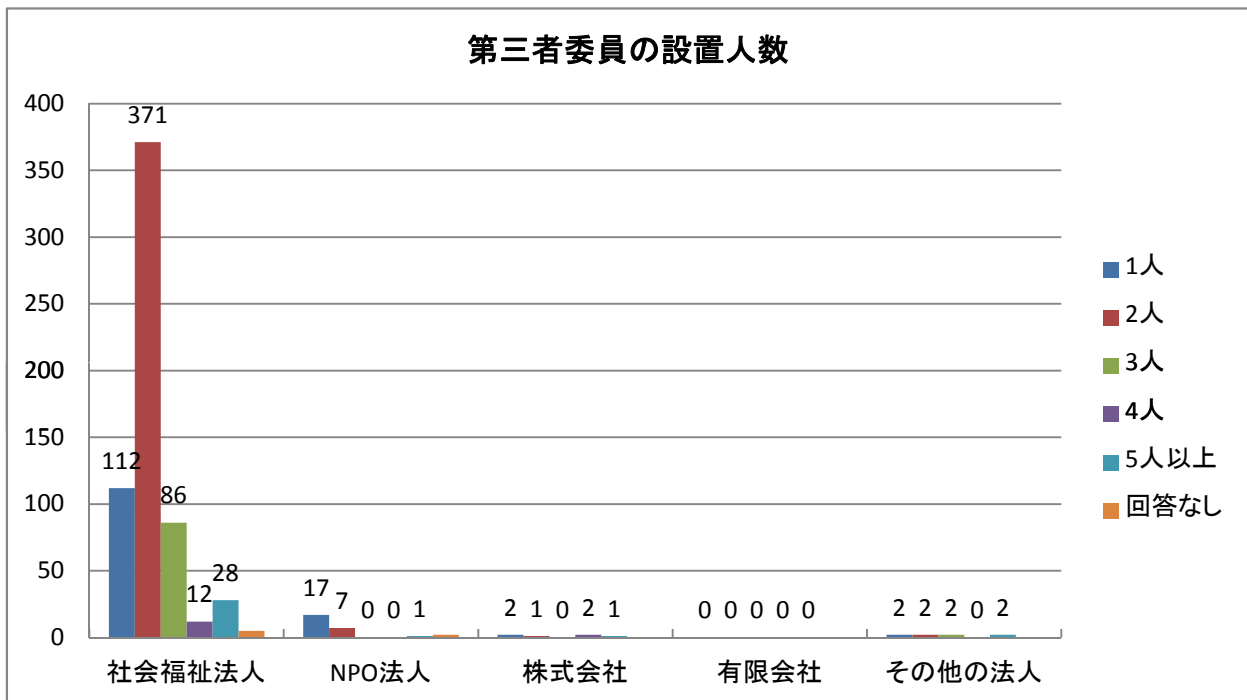
⑤その他(社会福祉法人)

- ・施設協議会単位(3)
- ・支部単位(5)
- ・他法人と合同(2)
- ・行政の町単位(1)



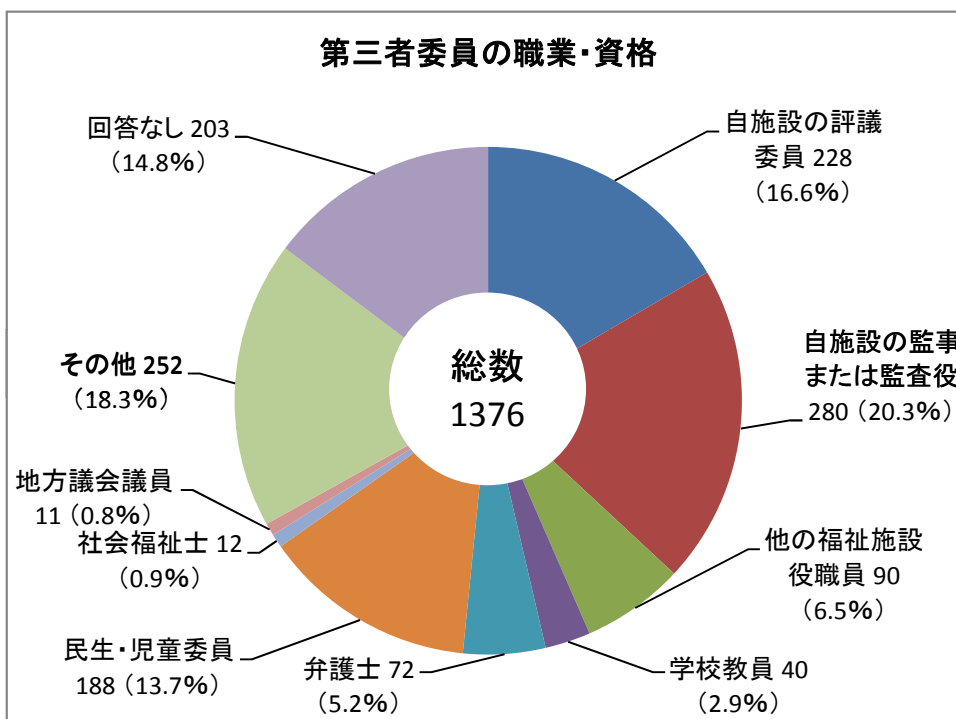
設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (3)設置人数について

	① 1人	② 2人	③ 3人	④ 4人	⑤ 5人以上	⑥ 回答なし	合 計
社会福祉法人	112	371	86	12	28	5	614
NPO法人	17	7	0	0	1	2	27
株式会社	2	1	0	2	1	0	6
有限会社	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	2	2	2	0	2	0	8
合 計	133	381	88	14	32	7	655



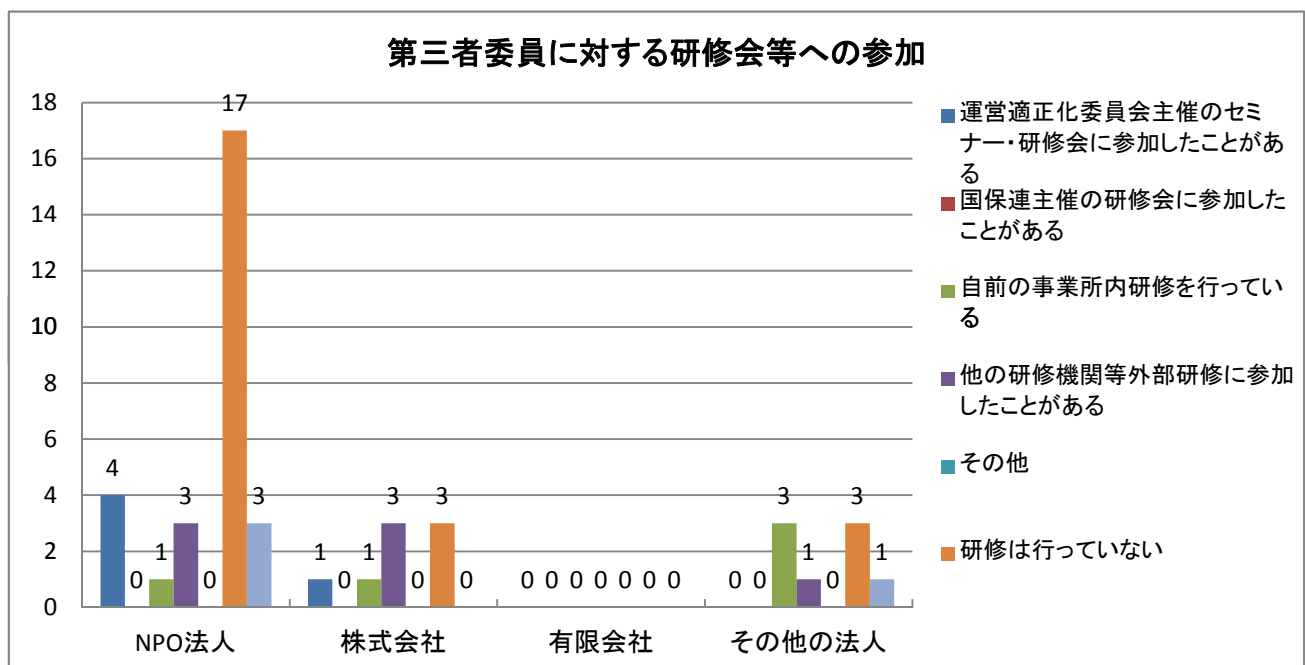
設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (4) 第三者委員の職業・資格等について

	① 自施設の 評議委員	② 自施設の 監事また は監査役	③ 他の福祉 施設役職 員	④ 学校教員	⑤ 弁護士	⑥ 民生・児童 委員	⑦ 社会福祉 士	⑧ 地方議会 議員	⑨ その他	⑩ 回答なし	合 計
社会福祉法人	218	274	80	37	70	186	9	10	241	175	1300
NPO法人	5	3	7	2	0	0	0	1	8	10	36
株式会社	2	2	2	0	1	1	2	0	2	6	18
有限会社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	3	1	1	1	1	1	1	0	1	12	22
合 計	228	280	90	40	72	188	12	11	252	203	1376
(%)	16.6	20.3	6.5	2.9	5.2	13.7	0.9	0.8	18.3	14.8	100



設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (5) 第三者委員に対する研修会等(複数回答可)

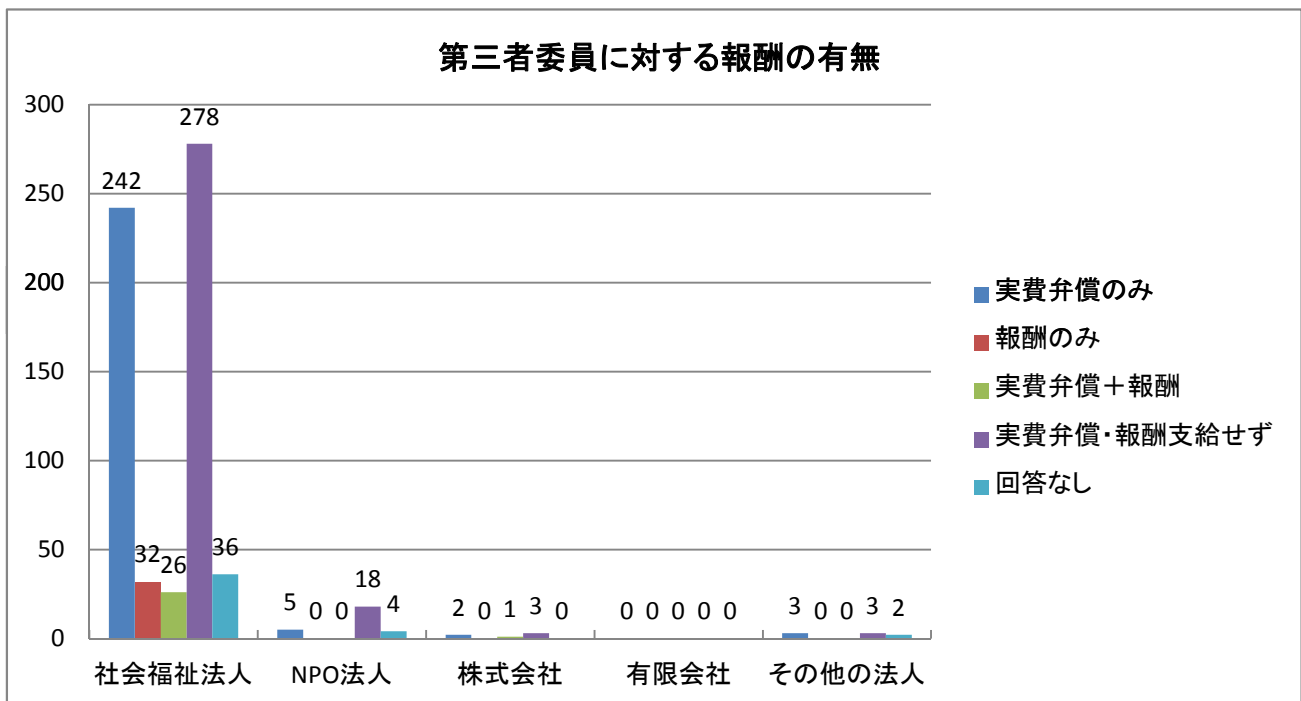
	① 運営適正化 委員会主催 のセミナー・ 研修会に参 加したことが ある	② 国保連主催 の研修会に 参加したこ とがある	③ 自前の事業 所内研修を 行っている	④ 他の研修機 関等外部研 修に参加し たことがある	⑤ その他	⑥ 研修は行っ ていない	⑦ 回答なし	合 計
NPO法人	4	0	1	3	0	17	3	28
株式会社	1	0	1	3	0	3	0	8
有限会社	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	0	0	3	1	0	3	1	8
合 計	5	0	5	7	0	23	4	44
(%)	17.0	0.9	7.7	13.9	1.9	51.7	6.9	100



設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (6) 第三者委員に対する報酬の有無について

	① 実費弁償のみ	② 報酬のみ	③ 実費弁償+報酬	④ 実費弁償・報酬 支給せず	⑤ 回答なし	合 計
社会福祉法人	242	32	26	278	36	614
NPO法人	5	0	0	18	4	27
株式会社	2	0	1	3	0	6
有限会社	0	0	0	0	0	0
その他の法人	3	0	0	3	2	8
合 計	252	32	27	302	42	655
(%)	38.5	4.9	4.1	46.1	6.4	100

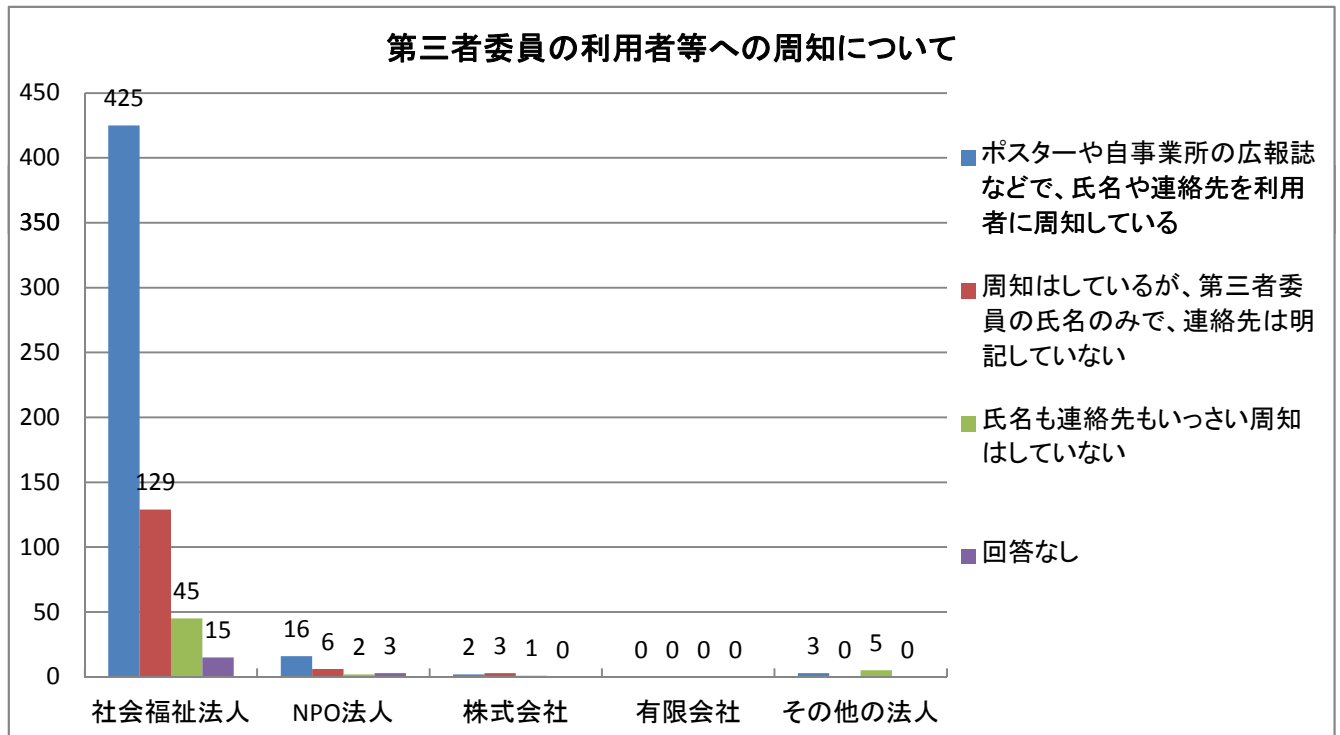
③実費弁償+報酬(株式会社)
 報酬 20000
 実費弁償 1回 3000



設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (7) 第三者委員の利用者等への周知について

	ポスターや自事業所の 広報誌などで、氏名や連 絡先を利用者に周知して いる	周知はしているが、第三 者委員の氏名のみで、 連絡先は明記していない	氏名も連絡先もいっさい 周知はしていない	回答なし	合 計
社会福祉法人	425	129	45	15	614
NPO法人	16	6	2	3	27
株式会社	2	3	1	0	6
有限会社	0	0	0	0	0
その他の法人	3	0	5	0	8
合 計	446	138	53	18	655
(%)	68.1	21.1	8.1	2.7	100

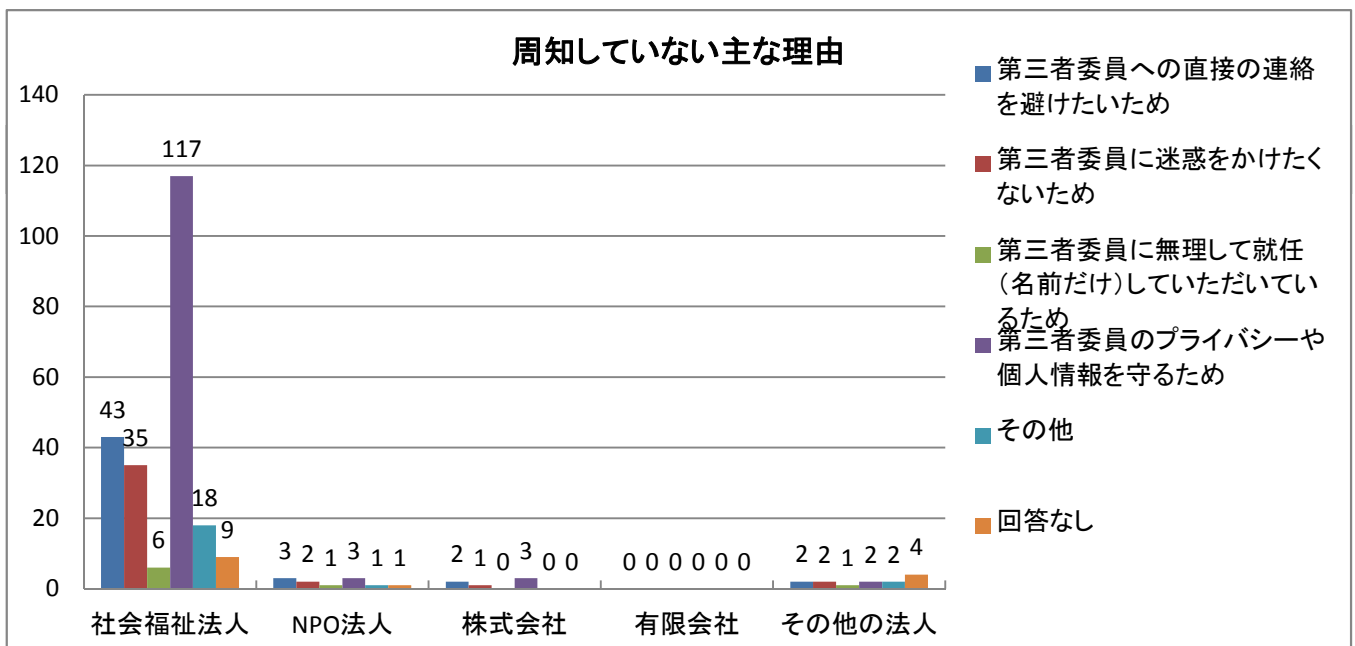
- ①ポスターや自事業所の広報誌などで、氏名や連絡先を利用者に周知している
- ②周知はしているが、第三者委員の氏名のみで、連絡先は明記していない
- ③氏名も連絡先もいっさい周知はしていない



設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (8)周知していない主な理由について (複数回答可)

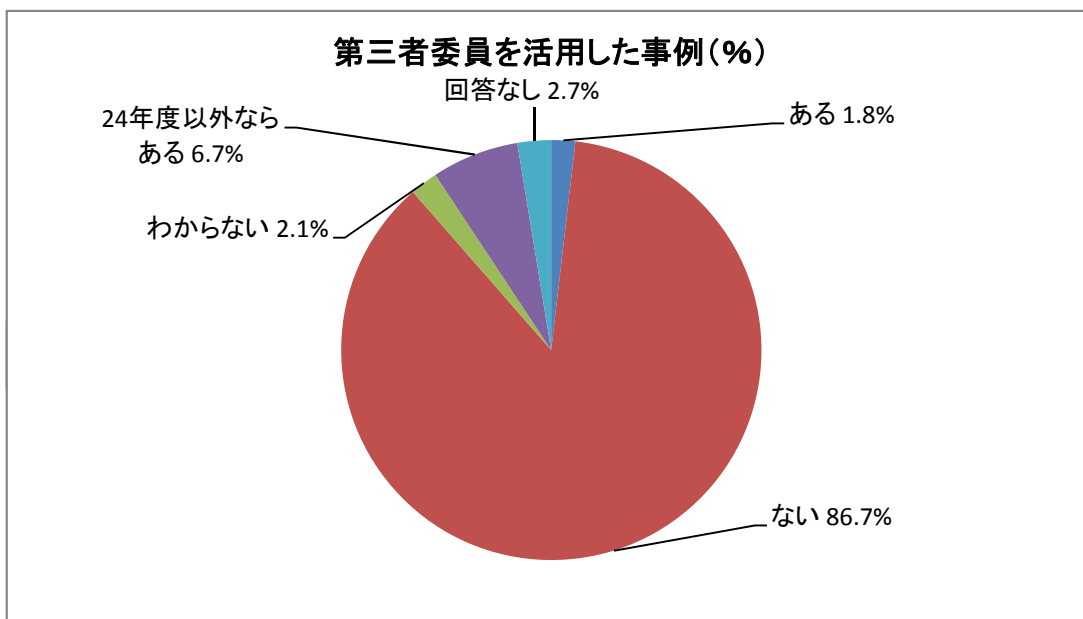
	第三者委員への直接の連絡を避けたいため	第三者委員に迷惑をかけたくないため	第三者委員に無理して就任(名前だけ)していただいているため	第三者委員のプライバシーや個人情報を守るため	その他	回答なし	合計
社会福祉法人	43	35	6	117	18	9	228
NPO法人	3	2	1	3	1	1	11
株式会社	2	1	0	3	0	0	6
有限会社	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	2	2	1	2	2	4	13
合計	50	40	8	125	21	14	258
(%)	19.4	15.5	3.1	48.4	8.1	5.5	100

- ① 第三者委員への直接の連絡を避けたいため
- ② 第三者委員に迷惑をかけたくないため
- ③ 第三者委員に無理して就任(名前だけ)していただいているため
- ④ 第三者委員のプライバシーや個人情報を守るため
- ⑤ その他(具体的に、)



設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (9) 第三者委員を活用した事例について

	① ある	② ない	③ わからない	④ 24年度以外ならある	⑤ 回答なし	合 計
社会福祉法人	9	538	11	44	12	614
NPO法人	2	20	0	0	5	27
株式会社	1	4	1	0	0	6
有限会社	0	0	0	0	0	0
その他の法人	0	6	2	0	0	8
合 計	12	568	14	44	17	655
(%)	1.8	86.7	2.1	6.7	2.7	100



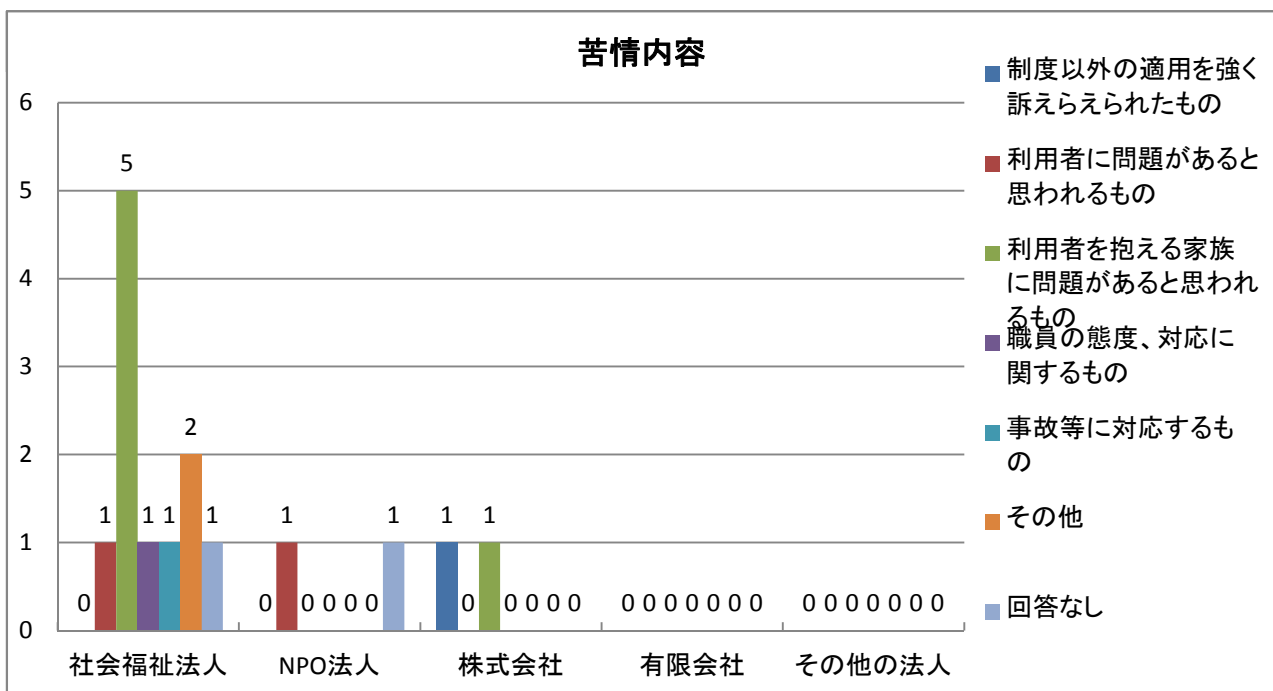
設問6 第三者委員を設置している事業者について
 (10) 苦情内容について

	制度以外の適用を強く訴えられたもの	利用者に問題があると思われるもの	利用者を抱える家族に問題があると思われるもの	職員の態度、対応に関するもの	事故等に対応するもの	その他	回答なし	合計
社会福祉法人	0	1	5	1	1	2	1	11
NPO法人	0	1	0	0	0	0	1	2
株式会社	1	0	1	0	0	0	0	2
有限会社	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	2	6	1	1	2	2	15

- ①制度以外の適用を強く訴えられたもの
- ②利用者に問題があると思われるもの
- ③利用者を抱える家族に問題があると思われるもの
- ④職員の態度、対応に関するもの
- ⑤事故等に対応するもの
- ⑥その他(具体的に、)

⑥その他(社会福祉法人)

- ・設備に関するもの
- ・苦情内容よりカウンセリングが必要と考え、その役割果たせる第三者委員に依頼した

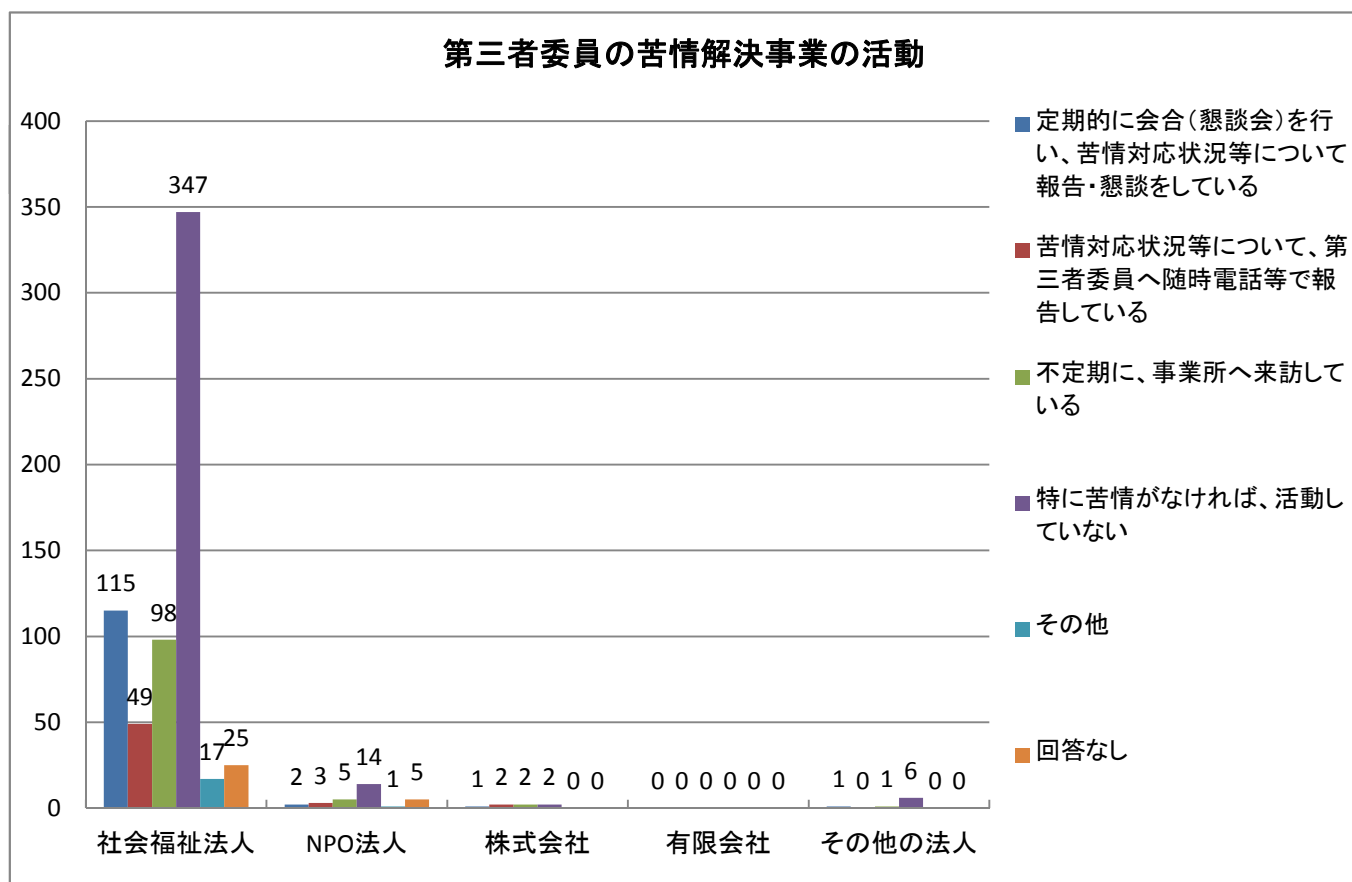


設問6 第三者委員を設置している事業者について

(11) 第三者委員が貴事業所の苦情解決事業に関して、どのような活動を行っていますか。(複数回答可)

	定期的に会合(懇談会)を行い、苦情対応状況等について報告・懇談をしている	苦情対応状況等について、第三者委員へ随時電話等で報告している	不定期に、事業所へ来訪している	特に苦情がなければ、活動していない	その他	回答なし	合計
社会福祉法人	115	49	98	347	17	25	651
NPO法人	2	3	5	14	1	5	30
株式会社	1	2	2	2	0	0	7
有限会社	0	0	0	0	0	0	0
その他の法人	1	0	1	6	0	0	8
合計	119	54	106	369	18	30	696

- ①定期的に会合(懇談会)を行い、苦情対応状況等について報告・懇談をしている
- ②苦情対応状況等について、第三者委員へ随時電話等で報告している
- ③不定期に、事業所へ来訪している
- ④特に苦情がなければ、活動していない
- ⑤(具体的に、)



設問6 第三者委員を設置している事業者について

(12)「第三者委員を設置して良かった」と思ったことがあれば、お書き下さい。

		①ある	回答なし	合計	
社会福祉法人	・苦情の対応に苦慮した場合、公平の中立で客観的な観点から助言を受けられる。 (広い視野に立つて)	19	83	531	614
	・第三者委員を設置していることで施設側が精神的な安心(心強い)がえられる。	17			
	・施設への理解を深めていただき客観的に判断していただき、サービスの透明性が図られた。 △施設運営 ③→No.124・No.184	8			
	・第三者委員を設置していることで利用者、保護者に対して安心感を提供できる。	7			
	・第三者委員の介入により、相方の誤解を解消し、解決できる体制がととのった。	6			
	・利用者の立場に立つての話し合いができています。(クッションになる)	4			
	・第三者委員の知識や経験をきくことがせき参考になる。(情報交換は有益)	3			
	・第三者委員の知識、経験を通して、解決できた。←(専門的アドバイス)	3			
	・他機関の情報や法人外の事例などきくことができる。	2			
	・第三者委員と保護者会との意見交換会を開催し意見を聞いていただく機会を設けた。	2			
	・第三者委員が定期的(月1回)に利用者と面談し、利用者の声を聞き苦情になる前に解決している。	2			
	・施設への理解を深めていただき、地域へ発信するよい機会となっている。 (施設と保護者、地域との信頼関係が構築できた)	2			
	・苦情解決が事業所内だけのものにならず前向きに取りくめる様になった。	1			
	・苦情解決の方法として、利用者が第三者委員も選択できる。	1			
	・来所の際、利用者と一緒に活動し利用者が外部の人と関わる機会、活動を外部の人に理解もらえる機会になっている。	1			
	・たくさんの苦情への対応ごろうさます、とねぎらっていただくとホットする。	1			
	・事業者側がおちいりやすい内容を把握されるのはもちろんであるが、利用者側の無茶な言動や行動を委員に知っていただくこともでき、逆に事業者側の誠実な対応に共感してもらった。(⑤と類似?)	1			
・職員への苦情に対し、家庭訪問をして聞きとりをして解決に導いた。(⑧と類似?)	1				
・第三者委員が法人単位で設置されているため、事業所毎の苦情の情報が全事業所に伝わる。	1				
・第三者委員は、不要、要望レベルは、内部で、それ以上の抗議レベル等は、直に運営適正化委員会に委ねて、客観化する方法が最適と考えている。	1				
NPO法人	・発想や切り口をかえて考えるきっかけになる。	3	5	22	27
	・苦情があった時、客観的に公平公正に対処して頂けると思うので必要。				
	・事業内容、制度、法律について、第三者委員自身に理解を深めていただき、神戸市議会でも直接、市長、担当部局に質問進言してもらえた。				
株式会社	・公平性が保たれる。		2	4	6
	・第三者の立場から色々なアドバイスをいただける。				
有限会社	設問2(5)①の回答なし		0	0	0
その他の法人	・施設内での透明性を確保するのに役立っている。		2	6	8
	・当事業所の運営経営を適正なルールにのせることができた。職員の意識改革ができた。				
合計		92	563	655	

福祉サービス苦情解決体制に関するアンケート調査票

福祉サービス苦情解決体制に関するアンケート調査票

平成25年2月実施

【趣旨】

「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」(社会福祉法第82条)

この規定により、事業者は苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適性の確保を図ることが求められています。

これにより、事業者は苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや急速な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するなどの効果が期待できます。

この度、この苦情解決に向けての各事業所の体制整備状況を把握し、運営適正化委員会として苦情解決の仕組みを幅広く推進する資料とするために、アンケート調査を実施することにいたしました。

***事業所単位でご記入下さい。(必要部数は、恐れ入りますがコピーしてご使用下さい。)**

調査票記載日 平成 年 月 日

記入者の役職名 _____

設問1 事業所の概要

(1) 貴事業所の所在地域について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 神戸市内 ② 阪神南部 ③ 阪神北部 ④ 東播磨 ⑤ 北播磨
⑥ 中播磨 ⑦ 西播磨 ⑧ 但馬 ⑨ 丹波 ⑩ 淡路

(2) 貴事業所の経営主体について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 社会福祉法人 ② NPO法人 ③ 株式会社 ④ 有限会社 ⑤ その他

(3) 貴事業所開設年 昭和・平成 年 月

(4) 貴事業所のサービス分野・種別名称について、該当するものに○をつけて下さい。(複数回答可)

- ① 高齢者 ② 知的 ③ 精神 ④ 身体 ⑤ 児童

(5) 貴事業所の規模(定員)について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 1人～19人 ② 20人～29人 ③ 30人～49人 ④ 50人～69人
⑤ 70人～99人 ⑥ 100人～149人 ⑦ 150人～199人 ⑧ 200人以上

設問2 苦情解決の体制について

(1) 苦情受付担当者を設置していますか、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 設置している (役職名 _____)
② 設置する予定である (年 月頃に)
③ 設置の必要がない

(2) 周知の項目について、該当するものに○をつけてください。

- ① 苦情受付担当者のみ
- ② 苦情受付担当者・苦情解決責任者の二者
- ③ 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員の三者

(3) 苦情解決に向けての話し合い解決について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 利用者と苦情解決責任者で解決したい
- ② 利用者、家族と苦情解決責任者で解決したい
- ③ 事業者が設置している第三者委員を活用し解決したい
- ④ 運営適正化委員会等第三者機関を活用し解決したい
- ⑤ その他 ()

(4) 利用者や家族の意見の取り入れ方について、該当するものに○をつけて下さい。(複数回答可)

- ① 個別面談・電話相談・書面等により意見を聞いている
- ② 利用者・家族との懇談会(保護者会・家族会・自治会)等を行っている
- ③ 意見箱を設置している
- ④ 利用者・家族にアンケートをとっている
- ⑤ 連絡帳を利用している
- ⑥ 特に実施していない
- ⑦ その他 ()

設問4 苦情解決の取り組み状況について

(1) 平成24年度で最も多かった苦情申出者について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 利用者 ② 家族・親族 ③ 知人 ④ 職員(元職員も含む) ⑤ 行政機関
- ⑥ その他 ()

(2) 最も多かった苦情内容について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 施設等の設備 ② 職員の言動・態度 ③ プライバシーの権利侵害
- ④ サービス内容 ⑤ 個人の嗜好・選択 ⑥ 被害・損害 ⑦ 利用料
- ⑧ 制度や施策関係 ⑨ 虐待 ⑩ その他 ()

(3) 上記の苦情の解決方法について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 苦情解決責任者・担当者と申出人との話し合い
- ② 第三者委員立会いによる話し合い
- ③ 行政、法律関係者、運営適正化委員会など第三者機関の仲介
- ④ その他 ()

(4) 平成24年度で対応困難な苦情の事例はありましたか。該当するものに○をつけて下さい。

- ① ある (件)
- ② ない

設問5 本会が主催する研修会への参加について

(1) 苦情解決責任者等を対象にした研修会への参加について、該当するものに○をして下さい。

- ① 参加する
- ② 参加しない

(理由

)

(設問5の(1)で①と回答された事業者は、次の(2)と(3)にお答え下さい。)

(2) 希望の会場について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 神戸市1ヵ所がよい
- ② 県下神戸市・姫路市の2ヵ所がよい
- ③ 県下をブロック別で4ヵ所(阪神間・東播磨・中播磨・但馬)がよい

(3) 参加メンバーについて、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 苦情解決責任者・苦情受付担当者・管理者等3名以上が参加する
- ② 苦情解決責任者・苦情受付担当者2名が参加する
- ③ 苦情解決責任者又は苦情受付担当者のいずれか1名が参加する

(4) 第三者委員を対象にした研修会への参加について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 参加する
- ② 参加しない

(理由

)

(設問5の(4)で①と回答された事業者は、次の(5)と(6)にお答え下さい。)

(5) 希望の会場について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 神戸市1ヵ所がよい
- ② 県下神戸市・姫路市の2ヵ所がよい
- ③ 県下をブロック別で4ヵ所(阪神間・東播磨・中播磨・但馬)がよい

(6) 参加メンバーについて、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 第三者委員・苦情解決責任者・管理者等3名以上が参加する
- ② 第三者委員・苦情解決責任者2名以上が参加する
- ③ 第三者委員1～2名が参加する

(7) 研修内容について、ご意見・ご希望があればお書き下さい。

[]

(8) 上記の設問で、②及び③と答えた事業所にお聞きします。

周知していない主な理由について、該当するものに○をつけて下さい。(複数回答可)

- ① 第三者委員への直接の連絡を避けたいため
- ② 第三者委員に迷惑をかけたくないため
- ③ 第三者委員に無理して就任(名前だけ)していただいているため
- ④ 第三者委員のプライバシーや個人情報を守るため
- ⑤ その他(具体的に、)

(9) 平成24年度中に利用者等が直接第三者委員を活用した事例について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① ある
- ② ない
- ③ わからない
- ④ 24年度以外ならある

(10) 上記の設問で、①と答えた苦情内容について、該当するものに○をつけて下さい。

- ① 制度以外の適用を強く訴えられたもの
- ② 利用者に問題があると思われるもの
- ③ 利用者を抱える家族に問題があると思われるもの
- ④ 職員の態度、対応に関するもの
- ⑤ 事故等に対応するもの
- ⑥ その他

(具体的に、)

(11) 第三者委員が貴事業所の苦情解決事業に関して、どのような活動を行っていますか。該当するものに○をつけて下さい。

- ① 定期的に会合(懇談会)を行い、苦情対応状況等について報告・懇談をしている
- ② 苦情対応状況等について、第三者委員へ随時電話等で報告している
- ③ 不定期に、事業所へ来訪している
- ④ 特に苦情がなければ、活動していない
- ⑤ その他(具体的に、)

(12) 「第三者委員を設置して良かった」と思ったことがあれば、お書き下さい。

ご協力ありがとうございました

資 料 編

- 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（抄）
- 福祉サービスに関する苦情解決規程（記載例）

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（抄）

1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、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、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

- ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員(理事は除く)、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

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」等に実績を掲載し、公表する。

福祉サービスに関する苦情解決規程（例）

（設置）

第1条 この規程は、社会福祉法人（以下、「当法人」という。）が経営する全ての事業所における苦情解決に関する事項を定めるものとする。

（目的）

第2条 福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図ると共に、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援する。また、社会性或客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や当法人の信頼や適正の確保を図る。

（苦情解決責任者）

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、理事長は事務長を苦情解決責任者に任命する。

（苦情受付担当者）

第4条 福祉サービス利用者の苦情申し出を受けるため、理事長は苦情受付担当者を任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第5条 苦情受付担当者の職務は、次の通りとする。

- （1）利用者からの苦情受付
- （2）苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- （3）苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第6条 苦情解決に社会性或客観性を確保し、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、第三者委員を設置する。また、第三者委員は3名以内とし、次の各号に掲げるものより理事会の承認を得、理事長が委嘱する。

- （1）評議員
- （2）監事
- （3）弁護士
- （4）社会福祉士
- （5）学識経験者

(第三者委員の任期)

第7条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員の職務は、次の通りとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出書への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出書への助言
- (5) 当法人への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員への報酬)

第9条 第三者への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

(第三者委員への周知)

第10条 当法人内での提示・パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出書に確認する。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者への要望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち会いの要否

3 前項第三号及び第四号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、総て苦情解決責任者及び第三者委員

に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合を除く。

- 2 投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付責任者からの苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出者、または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言若しくは立会を求めることができる。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次の通りとする。
 - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決結果の記録・報告)

第14条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、記録する。
- (2) 苦情解決責任者は一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出書に改善を約束した事項について苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。
- (4) 解決困難なケースについては、「運営適正化委員会」に委ねる。

(解決結果の公表)

第15条 利用者による福祉サービスの選択や当法人による福祉サービスの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」等に実績を掲載し公表する。

附 則

この規程は、平成 年 月 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 年 月 日から施行する。

**兵庫県福祉サービス
運営適正化委員会事務局**

〒651-0062
神戸市中央区坂口通2-1-1
兵庫県福祉センター4階 兵庫県社会福祉協議会内

相談無料・秘密厳守

TEL : 078-242-6868

FAX : 078-271-1709

E-mail : tekiseika@hyogo-wel.or.jp

相談日	月曜日～金曜日 (年末年始、国民の祝日、土・日曜日を除く)
相談時間	10:00～16:00