
福祉サービス提供事業者のための よりよい福祉サービス苦情解決に むけてのサポートブック

～Vol.1

～「第三者委員活動事例」～
～「第三者委員活動状況アンケートまとめ」～

平成28年（2016年）3月
滋賀県運営適正化委員会



はじめに

日頃より、利用者本位の福祉サービスの提供と、利用者の立場にたった苦情・要望等への適切な対応のためにご尽力され、滋賀県運営適正化委員会の事業や活動にご協力いただいております各施設・事業所の皆様に厚くお礼申し上げます。

さて、福祉サービスの苦情解決制度が、平成12年6月に施行された「社会福祉法」に規定されてから15年余りが経過しました。

私たち運営適正化委員会では、福祉サービスの利用者から福祉サービス利用に関わる様々な苦情や相談を受け付け、平成12年の設置以来、1900件近く対応等してきました（2014年度末〔平成26年度末〕集計）。具体的には、「第三者機関」として事業者と利用者との間に立ち、より良い福祉サービスの利用が行われることを目的に、事業者への調査や申し入れ、話し合いのあっせんなどを行っています。

このたび、当委員会では、県内の社会福祉法人を中心に、法人における苦情解決に関わる体制整備と活動状況等を把握するとともに、さらに、試行錯誤しながら様々な内容で取り組んでいる、社会福祉法人の第三者委員の活動を取材等させていただきました。

「福祉サービスの苦情解決」において重要な役割を果たす『第三者委員』に特に焦点をあて、「第三者委員活動事例」と「第三者委員活動状況アンケートまとめ」に考察等をくわえ作成したのが、今回の「福祉サービス提供事業者のための よりよい福祉サービス苦情解決に向けてのサポートブック～Vol. 1」です。

本サポートブックは主に2部構成であり、福祉サービスの苦情解決の具体的な推進【活動】とその体制整備【基盤】の観点から整理いたしました。各施設・事業所における苦情解決体制の推進、特に第三者委員の設置や活動に向けた参考として、苦情解決の取り組みの一層の充実・強化のお役にたてれば幸いです。

滋賀県運営適正化委員会

目 次

(1) 第三者委員活動事例	1
～福祉サービスの苦情解決の具体的な推進をめざして～	【活動編】
活動事例 社会福祉法人 ^{じえいかい} 慈恵会	6
活動事例 社会福祉法人 ^{おおきかい} 大木会	10
(2) 第三者委員活動状況アンケートまとめ	15
～福祉サービスの苦情解決の体制整備をめざして～	【基盤編】
「福祉サービス苦情解決体制整備状況等（第三者委員活動）に 関する調査」報告	
(3) 参 考 資 料	51
「滋賀県運営適正化委員会 発行物のご案内」ほか	

第三者委員活動事例

～福祉サービスの苦情解決の具体的な推進をめざして～

【活動編】



第三者委員は、苦情解決体制の中で重要な仕組みの1つです。

ここでは、様々な形で活動している第三者委員を、

法人での苦情解決の取り組みとともにみていき、

全体像から苦情解決の具体的な推進について考えていきましょう。

活動事例Ⅰ

社会福祉法人 じえいかい 慈恵会 【高齢者福祉分野】

活動事例Ⅱ

社会福祉法人 おおきかい 大木会 【障害者福祉分野】

後述している「福祉サービス苦情解決体制整備状況等（第三者委員活動状況）に関する調査」や、運営適正化委員会による巡回訪問等をとおして、情報提供いただいた県内で特徴的な活動をおこなっている活動事例を、今回は2つ紹介いたします。

県内の『第三者委員活動事例』【計2事例】の内容に入っていく前に、「第三者委員」の位置づけや活動等の基本的な確認として、国の指針による定義と「第三者委員の実際」をみていきましょう。

なお、次頁からの「第三者委員の実際」部分は、平成26年（2014年）3月に滋賀県運営適正化委員会で発行した『第三者委員活動ハンドブック』より抜粋しております。

「第三者委員」とは？

平成12年6月7日に国より出された「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について」によると、「第三者委員」について以下のとおり定められています。

苦情解決に客観性を確保し、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。

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あ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。

○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

第三者委員活動の実際

1. 日常の第三者委員活動

第三者委員は、平素から様々な機会をとらえて、できるだけ施設や事業所を訪問し、利用者や事業所の日常的な状況について把握することが必要です。そして、専門家や時には市民の視点で、疑問を投げかけたり意見等を伝え、サービス改善につながるよう助言することが求められます。

特定の苦情に対応する以外の日常の活動についていくつか例を示します。

(1) 利用者の声を聞く

- ・ 定例相談日の設定
- ・ 第三者委員のみが開封できる意見箱の設置
- ・ 利用者の会、保護者会への参加

(2) 施設や事業所の状況を把握する

- ・ 平素からの施設や事業所への訪問
- ・ 職員会議等への参加
- ・ 事業者からの定期報告

(3) 事業者へ助言や提案をする

- ・ 苦情解決責任者との懇談
- ・ 事業所のサービス改善へ向けての創意工夫の提案

(4) 第三者委員相互で情報や意見の交換を行う

- ・ 定例的な第三者委員会議
- ・ 他事業所の第三者委員との交流、合同研修会

(5) 苦情解決や福祉サービスにかかる情報や知識を得る

- ・ 苦情解決や福祉サービスの研修や研究会等への参加
- ・ 事業者からの情報提供
- ・ 関係機関からの情報提供

日常の第三者委員活動の具体例

〈定例相談日の設定〉

- 第三者委員が直接相談を受けるといった場合、「毎月第〇〇曜日」等相談日と相談方法（相談室の準備や、事業者内の巡回等）を決めて相談を受ける方法があります。
- 利用者等が「相談をしている」ということを知られることを嫌がる場合などは、相談を受ける環境に十分配慮する必要があります。

〈相談日以外の事業所訪問、利用体験〉

- 利用者とのコミュニケーションを深め、信頼関係をつくるために、また、定例相談日以外の事業所の実状を把握するためにも、可能な限り事業者を訪問します。
- 訪問の際には、名札をつけるなど第三者委員であることがわかる工夫も必要です。
- また、可能な範囲で利用体験をし、実際サービスの内容を肌で感じることも有効です。
- 入所施設の場合は宿泊体験も有効な方法です。

〈第三者委員あて「相談・意見箱」の設置〉

- 「目安箱」等と称し、文書で事業者に対する意見、要望、苦情等を受け付ける仕組みをとっている事業者は比較的多いと思われます。しかし、この場合は職員が直接開封するため、ためらう利用者等もいることが予想されます。
- 開封するのを第三者委員に限定し、第三者委員宛の相談や意見箱を設置するのも一つの工夫です。

〈家族会・保護者会への参加〉

- 家族会や保護者会では、事業者に対する意見、希望、苦情等が出される場合もあります。第三者委員がその場に参加し、家族、保護者等の声を聞き、実状を知ること大切です。
- 場合によっては、その場で苦情を受付けることもできます。

〈職員会議や職員学習会への参加〉

- 施設や事業所の状況を理解することも第三者委員としては必要です。事業者の了解を得て、職員会議や職員学習会等に出席するなどして、職員の姿勢や意欲、また、事業者自身がサービスの向上に努めているかどうかを把握することも一つの方法です。
- 場合によっては、第三者委員として助言することも必要です。
- 第三者委員が講師となって、外部の“眼”から見た事業所の状況を役職員に話す機会を持つことも大切です。

〈第三者委員相互の意見交換や他事業所訪問〉

- 一つの事業所内の第三者委員が相互に情報、特に課題や苦情への対応方針を交換しておくことは大切なことです。
- 第三者委員がひとつの事業所の状況しか知らないと有効な苦情解決策を見出せない場合もあります。
- 他の事業所の第三者委員との交流や、他事業所を訪問するなどして、理解を深めることも大切です。

〈苦情解決や福祉サービスの研修会への参加〉

- 苦情への対応にあたっては、苦情解決にかかる知識や福祉サービスに関する情報が必要になります。
- 各事業所には苦情解決や福祉サービスの研修会の案内がされていますので、事業者から研修会などの情報をもらおうとよいでしょう。



社会福祉法人 慈恵会

(じえいかい)

法人

平成27年度

基本
データ

- ①種別： 高齢者福祉
(特別養護老人ホーム、ケアハウス、グループホーム、
ショートステイ、訪問介護、デイサービス、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター)
- ②理念： ゆいの心とは、相互扶助。お互いを認め、活かし、思いやりをもって手を結ぶ、
あたたかいこころ。私たちは、ゆいの心で地域に根ざし、社会に貢献します。

第三者委員

- ①スタイル： 法人理事長が委嘱
- ②人 選： 2名 [評議員 (元県会議員)、施設・地域ボランティア (民生委員)]
- ③設置時期： 平成21年度
- ④契 機： 福祉サービスに対する利用者の満足度を高めることや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。また、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・円満な解決の推進や事業者の信
頼や適正性の確保を図るために設置。
- ⑤設置後の活動
 - ： 1) 第三者委員会情報交換会【年2回】
内容：現場責任者からの苦情報告、事故、ひやりの集計と分析報告、
サービス満足度調査の集計報告、施設見学など
 - 2) 施設内でのボランティア活動【月1回】
 - 3) 電話による苦情受付
- ⑥苦情対応の仕組み
 - ： 苦情を受けた職員や苦情受付担当者が所属長、苦情解決責任者に報告し解決に
向け対応する。受けた苦情や要望は発生時に個人情報の項目を削除した経過書
類を送付。第三者委員会情報交換会の際に直接担当から報告し、助言などを受
け改善につなげる。
- ⑦第三者委員に入ってもらふことの意味
 - ： 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。

特
徴

- ★ 定期的に「苦情解決のための第三者委員会」を開催し、報告や施設内の巡回等により、様々な角度から第三者委員より、意見や提案等のアドバイスを受ける場をつくっている。
- ★ 「苦情は宝」、「苦情 = 期待値 - 実際のサービスの質・量」といった視点や意識を、法人内職員で共有化していく取り組みをはかっている。

■法人概要■

慈恵会は、滋賀県の湖南圏域、守山市に拠点をおいて、高齢者福祉施設・事業所を運営している法人です。

地域に根差し、社会に貢献していくことを法人理念の1つとしてもあげられ、地元地域との連携事業にも取り組まれています。法人の自主事業としても、介護予防教室や認知症などをテーマとした出前講座を実施されています。また、運営施設・事業所へのボランティア参加は年間2千名を超えており、地域との交流も大事にされています。

■苦情解決の取り組みと第三者委員活動■

第三者委員の活動が変化した1つの大きなきっかけになったのは、平成21年度に滋賀県運営適正化委員会で開催した研修会でした。その内容の中には、県内社会福祉法人での第三者委員の取り組み報告等があり、研修会に参加した第三者委員からのご意見もあって、それまで慈恵会で位置づけがされていた第三者委員の活動等が見直されました。

現在、年2回定期的に「苦情解決のための第三者委員会」が開催され、第三者委員会には法人役員や施設長、各セクションの管理職らと第三者委員が出席されています。

法人側の報告としては多岐にわたり、「ひやりハット」・「事故」・「苦情」について、当該年度の半期分〔上半期もしくは下半期〕の各集計や分析、個々の対応ケースのほかにも、定期的に各セクション（デイサービス〔通所〕、入所といった大きな事業単位）で実施している「利用者満足度調査」の結果などについて、広く第三者委員との意見交換等をおこなっています。

法人側としては、第三者委員へ報告し意見をいただくという過程・段階をふむことによって、期限や目標を設定することができ、着実に実践対応することにつながっていると実感されています。

また、施設・事業所内巡回も第三者委員会と併せておこなっており、その中で、第三者委員の意見や提案により、具体的にハード面を見直すことにつながった事例もありました。

慈恵会では、職員全員で共有し新人職員の教材でもある、『基礎知識』テキストを法人独自で作成されています。100頁ほどで内容は多岐にわたり、リスクマネジメントやひやりハット、苦情についても考え方等が整理されています。

苦情については「苦情は宝」であり、言っただけということがそれだけで期待をされているということで、「苦情」とは「期待値－実際のサービスの質・量」ととらえて、苦情を日々の改善に活かしていく考えが明確に示されています。

さらに、法人内の職員だけでなく利用者やご家族に対しても、「苦情は宝」であることが機関誌でも明示され、年間の苦情の件数や内容、解決結果などともに概略が報告されています。

また、デイサービス事業所における意見要望箱の設置1つにも工夫があらわれています。利用者が自然と動くルートの中で、外からは死角となり見えづらい場所といった条件などを考えられ、男性・女性トイレへ分かれるトイレ入口のゾーンに意見要望箱が設置されました。

「意見要望箱」

ちょっと解説

「意見要望箱」について、名称は様々で活用されている施設・事業所も少なくありませんが、箱そのものはどこに置かれているのでしょうか？

意見要望箱へ入れる側から考えると、職員の目に入りやすい環境だとやはり入れづらいものであり、そうとはいえ、利用者・家族の目に届きにくいところにあるのも活用しづらくなってしまいます。

大事なことは、利用者やその家族が苦情を含めて意見等を出しやすい仕組みをどのようにつくっていくか、「意見要望箱」もそのためのツールであって、現に利用されている人たちやその家族らが活用しやすい『形』や『内容』を考えていく必要があります。

法人の藤井施設長からは、今後の第三者委員活動や苦情解決の取り組みとして、利用者のご家族にも参加をよびかけていく交流事業やイベントに、第三者委員も参加してもらい、ご家族との関係づくりを深めてもらうとともに、「第三者委員」の広報周知にもつなげていければ…といった、新たな活動のアイデア等もお話の中であがりました。

■ 第三者委員インタビュー ■

慈恵会では、2名の第三者委員〔男性1名、女性1名〕が活動されていますが、今回はそのうちの女性の第三者委員にインタビューいたしました。



「私はもともと施設ボランティアとして関わっていました。その頃から今も変わらず、職員の皆さんはいつも笑顔で迎えてくださり、ボランティアの声にも耳を傾け、ボランティア交流会の場も設け情報交流ができています。」



「第三者委員の依頼時に、法人からは『ぜひ率直なご意見をいただきたい』と言われました。前向きに対応してくださるので、感じたことや思ったことなど遠慮なく話しています。」



「私は福祉の専門家ではありませんが、利用者・ご家族の立場にたつて、法人や職員の対応など問題点や気づいたことを述べたり、また、私自身が利用者やご家族からお聞きした感謝の声も伝えるように心がけています。」



「もう1人の第三者委員は男性で視点も違い、以前から法人の第三者委員として経験も豊富で、2人合わせて色々な角度から自然と役割も分担しつつ、意見を言うことができていると思っています。」

「法人と第三者委員との関係性」

ちよつと解説

法人や施設・事業所と第三者委員の関係は、適切な苦情解決、利用者主体の福祉サービスの実現、それに向けた“良きパートナー”とも言えます。意見等を受ける法人や施設・事業所の立場にたつと“耳が痛い苦言”にもなると思われませんが、『第三者』の目からみてもらうことは非常に重要な視点です。

「サービスを利用する側」と「サービスを提供する側」の関係は、ある意味、密接になっていけばいくほど、気づかなくなるような落とし穴もあるため、第三者委員から指摘いただく…といった役割も期待されます。

平成27年度

基本
データ

法人

①種別： 障害者福祉

(障害者支援施設 [施設入所支援・生活介護・短期入所] 3施設、
障害者グループホーム、障害者相談支援事業所)

②理念：「光、かがやく」

世の光となる一人ひとりが個性ゆたかに発達し自己実現をする。輝くは、自らの輝き。その輝きこそが共感する関係を育んで共生する社会を築き、社会の一員として参加を成し遂げていくことを支援します。

第三者委員

①スタイル： 法人理事会に報告し、法人理事長が委嘱

②人 選： 3名 [①高齢者福祉施設理事長 (法人監事)、②福祉関係短大教員 (法人評議員)、③養護教育者 (地域代表)、④利用者家族代表 (※現在欠員)]

③設置時期： 平成13年8月

④契 機： 「苦情解決」は馴染まないので、「福祉サービス向上委員会」の主旨でスタートし、内外関係者からの苦情を含む申出に対して対応をはかることから、主に利用者の声を聞くことが多くなり、現在の名称に変更した。

⑤設置後の活動

： 1) 「なんでも お話し しましょう会」の実施

【年3回定期開催と利用者の求めに応じて随時】

2) 福祉サービス苦情解決委員会への出席【年3回開催】

3) 苦情解決に向けての話し合いの立会い【随時】

⑥苦情対応の仕組み

： 苦情申出を受けた者が、苦情解決責任者に報告し随時対応。受け付けた内容は第三者委員会に報告するとともに、第三者委員会において協議、解決にあたる。

⑦第三者委員に入ってもらふことの意味

： 施設の状況を把握したうえで中立の立場から提言やアドバイスを聞き取ることができる。

特
徴

- ★ 利用者にとって、なじみやすく気軽に相談しやすいものにしていくために、「苦情解決〔相談〕」から「なんでも お話し しましょう会」へ名称を変更した。
- ★ 第三者委員は利用者の気持ちと施設や施設職員との“架け橋”になっていくよう活動し、法人は、言葉を発しない重度の障害がある利用者の代弁者としての役割も期待されている。

■ 法人概要 ■

大木会は、滋賀県の甲賀圏域、湖南市に拠点をおいて、障害者福祉施設・事業所を運営している法人で、知的障がいのある人たちの生活を暮らしと活動（しごと）から支援しています。

大木会の原点は、糸賀一雄・池田太郎・田村一二の3氏が戦後まもなく設立された、現在の滋賀県立近江学園であり、そこで取り組まれた知的障がいをもつ児童への療育実践からうまれた諸課題について取り組むことを目的に設立されました。具体的には年長児童・成人対策、重症心身障害児の療育、さらには授産施設の設立に取り組み今日に至っています。

■ 苦情解決の取り組みと第三者委員活動 ■

「知的障がい者施設の利用者の方々にとって苦情解決とは何なのか。『苦情解決』という言葉からくるイメージをどのように感じておられるのかということ、利用者の話の中から探るとともに利用者にとって利用しやすい『苦情解決』とはどのようなものかを……、さらに相談後の対応について施設側との会議の中で『苦情』を具体的にどのように解決していくのか。……これまでの取り組みを振り返り考えてみたい。」

これは、平成27年2月に開催された「第33回滋賀県社会福祉学会」における自由研究発表で、大木会の第三者委員が『知的障がい施設における苦情解決の在り方を探る』といったテーマで出された問題提起の一部です。これが、第三者委員と法人とが協力しながら試行錯誤して歩んでこられた「苦情解決」の取り組みの原点ともいえます。

大木会の苦情解決の取り組みで、基盤〔組織〕の1つになっているのが平成17年度より開催されるようになった「福祉サービス苦情解決委員会」です。この委員会は、法人理事長が委員長となり、委員には苦情解決責任者や各施設・事業所の苦情受付担当者、さらに第三者委員や利用者の家族〔保護者〕代表などで構成されています。

最初の委員会では、委員会の目的や機能、周知や第三者委員の役割などが話し合わせ、平成18年度より、はやくも第三者委員による利用者向けの相談会、第三者委員が直接利用者からお話をきく活動が始められました。その後も、第三者委員で受けとめた相談内容等を委員会へ報告し、解決や支援全体の質の向上につながるよう取り組みが続けられています。

しかし、この相談会の取り組みを続けていく中で、第三者委員自身が「苦情解決」という表現が利用者にとって硬い印象となって、かえって話しにくくなっているのではないかと感じるようになりました。そこで、名称変更（親しみやすい表現で、利用者が“話してみようかな”という気持ちをもてるもの）について検討を重ね、平成23年度に名称を「なんでも お話し しましょう会」に改め、現在も利用者はこの名称で周知されています。

実際に相談等を受けていた第三者委員も、名称を変えたことにより、利用者の受けとめや雰囲気が変わったと実感されました。言葉の持つ力と名称の大切さを改めて感じられました。

ちよつと
解説

「第三者委員」や「苦情解決」の名称について

「第三者委員」という名称が、利用者やご家族にとって馴染みにくい、その役割が伝わりにくい場合は、「福祉サービス向上委員」、「ふれあい相談員」等の名称を、事業者においてそれぞれ定めている場合もあります。

また、「苦情解決」についても、利用者やご家族からの声を受け止め、解決を目指す仕組みであること、不満や希望、要望や意見といったことまで内容としてあることをきちんと説明がされれば、わかりやすい名称を考えていくことも必要です。

さらにその後も、個人面談や集団でのお話し会など形も変えつつ実施され、年3回の定例の「お話ししましょう会」以外でも、利用者から希望があれば第三者委員によって個別に面談もおこなっています。

また、性別による相談内容も考えられたため、平成24年度からは女性の第三者委員〔相談員〕が加わりました。これまで第三者委員がお話を傾聴してきた利用者は累計で250名を超え、1年間で40名以上が利用されている年度もあります。

今後の取り組みについて、法人の松田常務からは、「第三者委員で開催される『なんでも お話し しましょう会』での聴きとりと委員からのアドバイスを現場職員にフィードバックさせ、より良い暮らしに生かしていく具体的な取り組みも求められていると感じています。また、利用者本人だけでなくご家族を含めて、お話ししましょう会の周知と活用が求められていると考えています。」とのお話がありました。

■ 第三者委員インタビュー ■

大木会では現在、3名の第三者委員〔男性2名、女性1名〕が活動されていますが、今回はそのうちの男性の第三者委員の一人にインタビューいたしました。



「相談会の名称を『何でもお話ししましょう』という言葉に変えたことで、その響きによって利用者の方は、身体等の不安やご家族のこと、楽しみにしている施設での行事など、今思っていることを自由にお話しできると思われた、それがお話の中身が多岐にわたっている大きな理由なのではないかと感じています。」



「そういった利用者の方の思いを施設職員の方々と共有することで、こんなことを不安に思っていたのかとか、そんなことを楽しみにしてくれていたのかと気づいてくださることもあります。」



「また、言葉を発することができない重度の障害がある方の思いは、どのように受けとめたらよいのか。言葉を発することができなくても、表情などから読みとることができるのではないかと感じています。試行錯誤しながら聞きとろうとする中から、何かが生まれてくるということを、利用者の方々と『お話し』の中から学んできました。」



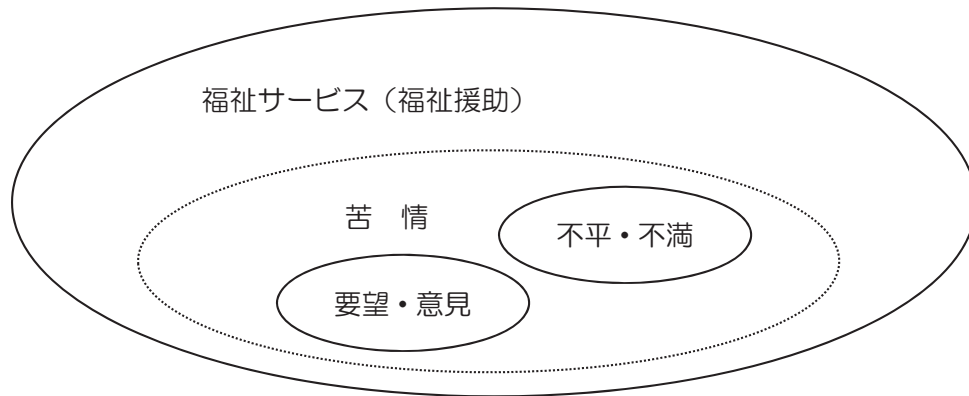
「今後も、利用者の皆さんの声をきき、職員の方々と共にその気持ちに寄り添っていくため、職員の方々ともっと関わりを増やしていき、話し合っって密な関係性を築いていきたいと思っています。」

福祉サービスの「苦情」とは？

福祉サービスにおける「苦情」は、一般的に言われる「苦情」とは異なる点があります。

福祉サービスとは、利用者のくらしの様々な困難＝福祉ニーズを解決していく営みです。「苦情」を表面的に不平・不満にとらえるのではなく、利用者の福祉に対する意思表示で福祉ニーズの表現としてとらえると、「苦情」をきっかけとしてその背後にある利用者の福祉ニーズを解決していくことは、福祉援助のプロセスそのものと言えます。

【図】 福祉サービスの「苦情」のとらえ方



第三者委員活動状況アンケートまとめ

～福祉サービスの苦情解決の体制整備をめざして～

【 基 盤 編 】



本委員会では、社会福祉法人における福祉サービスの

苦情解決に関わる『体制整備』と『活動状況』を把握しました。

この結果まとめから、苦情解決体制〔仕組み〕への福祉サービス提供
事業所での、これからの取り組みの一層の充実・強化にむけて考えていきしょう。

社会福祉法では、「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、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」とされ、事業者は「苦情解決責任者」・「苦情受付担当者」・「第三者委員」の3つの役割を決めて、適切に苦情対応することとされています。

福祉サービスの苦情解決制度が2000年に法に規定されてから15年以上が経過した今、ここでは、調査結果まとめから、福祉サービスのさらなる質の向上、あるいは、利用者本位の福祉サービスの実現を目指した、苦情解決体制【基盤】の可能性を探っていきます。

「福祉サービス苦情解決体制整備状況等（第三者委員活動状況）に関する調査」について

滋賀県内の福祉サービス事業を実施している全ての社会福祉法人を対象に、福祉サービス苦情解決体制の整備状況、特に第三者委員の活動状況に関する調査を以下のとおり実施しました。

《調査期間》

平成27年2月1日～2月28日

《調査結果》

対象法人247法人のうち回答は161（回収率65.1%）

《 調 査 項 目 》

【1】法人の概要について

- (1) 法人の所在地 (2) 法人の設立年
- (3) 法人の運営する事業所の分野・種別

【2】苦情解決体制について

- (1) 苦情解決責任者の設置について
- (2) 苦情受付担当者の設置について
- (3) 第三者委員の設置について

【3】苦情解決の手順について

- (1) 利用者や家族への苦情申し立ての周知方法について
- (2) 周知の項目について
- (3) 苦情解決にあたってのマニュアルやルールについて
- (4) 苦情対応結果の公表について
- (5) 利用者や家族の苦情を取り入れる方法について

【4】苦情解決の取り組み状況について

- (1) 法人全体の苦情受付件数〔年間〕について
- (2) 年間で最も多かった苦情申立者について
- (3) 年間で最も多かった苦情内容について
- (4) 苦情の最終的な対応・解決方法の最も多かったものについて
- (5) 過去3年間で、対応困難な苦情の事例について
- (6) 対応困難な苦情事例の内容について
- (7) 対応困難な苦情事例への解決方法について
- (8) 対応困難な苦情事例の相談先について
- (9) 苦情解決に取り組んだ効果について
- (10) 苦情解決体制の整備や苦情解決の活動に関して、問題や課題になっていることについて

【5】第三者委員の設置・活動について

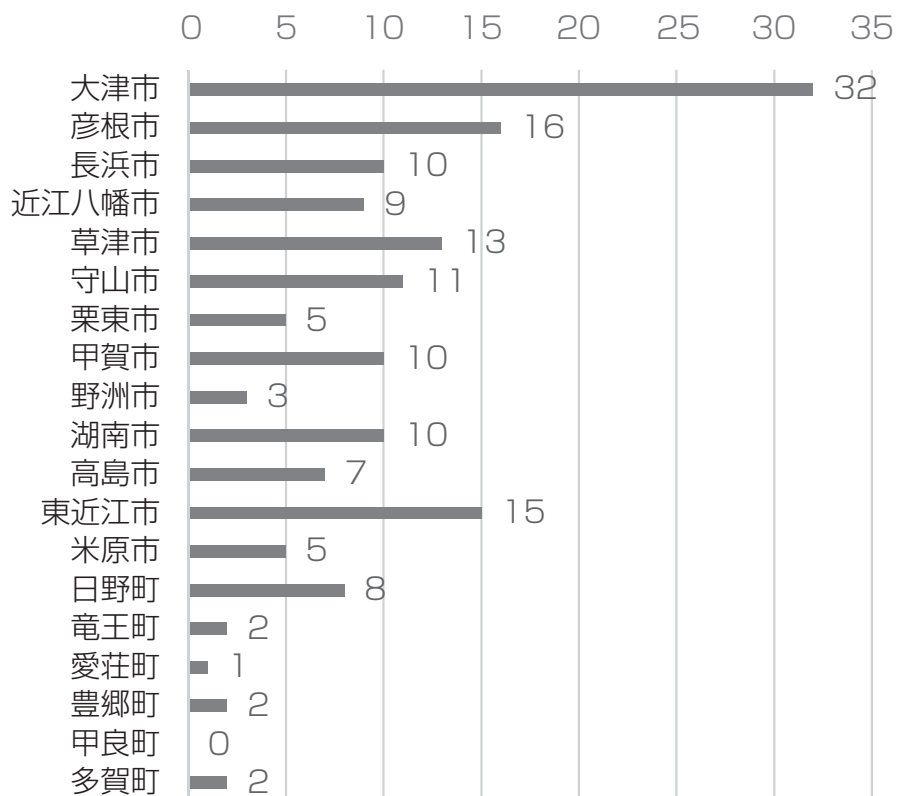
- (1) 報酬の有無について
- (2) 第三者委員設置にあたり苦勞したことについて
- (3) 利用者への周知方法について
- (4) 第三者委員に対する研修の機会について
- (5) 実際に行われた第三者委員の活動について
- (6) 第三者委員に期待される活動について
- (7) 第三者委員の訪問活動日数〔年間〕について
- (8) 苦情解決の取り組み全体や第三者委員の活動等について、日頃、感じていることや考えていることについて

【1】法人の概要について

(1) 法人の所在地

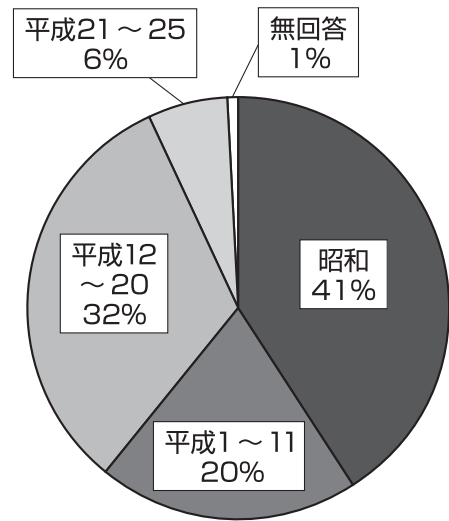
大津市	32
彦根市	16
長浜市	10
近江八幡市	9
草津市	13
守山市	11
栗東市	5
甲賀市	10
野洲市	3
湖南市	10

高島市	7
東近江市	15
米原市	5
日野町	8
竜王町	2
愛荘町	1
豊郷町	2
甲良町	0
多賀町	2
無回答	0
合計	161



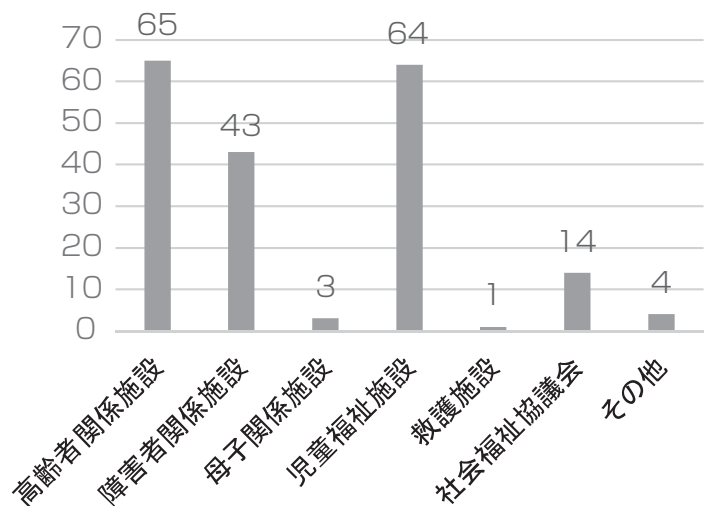
(2) 法人の設立年

昭和	66
平成 1～11	32
平成 12～20	52
平成 21～25	10
平成 25～27	0
無回答	1
合 計	161



(3) 法人が運営している施設・事業所の分野・種別（複数回答有）

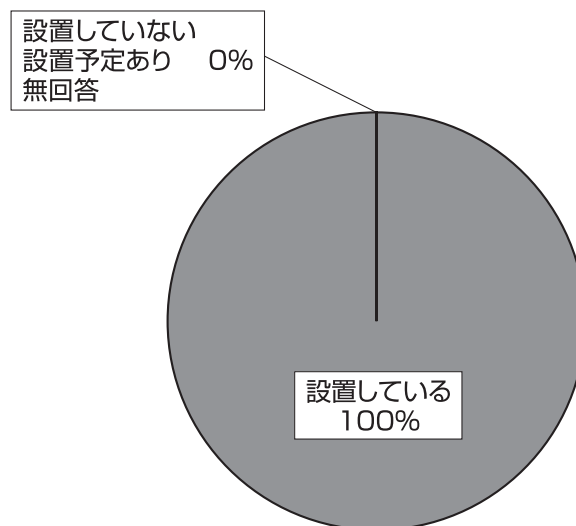
高齢者関係施設	65
障害者関係施設	43
母子関係施設	3
児童福祉施設	64
救護施設	1
社会福祉協議会	14
その他	4
無回答	0
合 計	194



【2】 苦情解決体制について

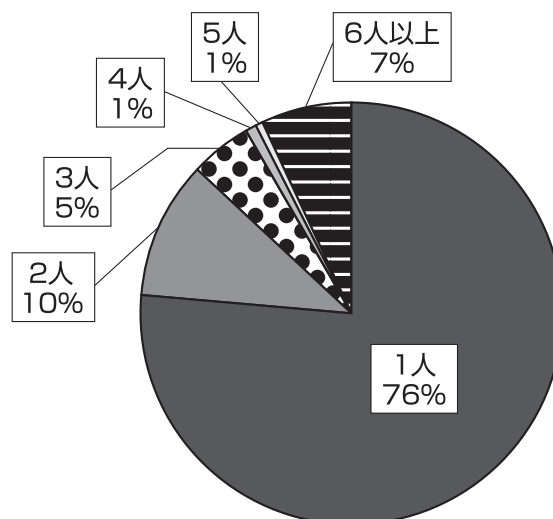
(1) 苦情解決責任者を設置していますか

設置している	161
設置予定あり	0
設置していない	0
無回答	0
合計	161



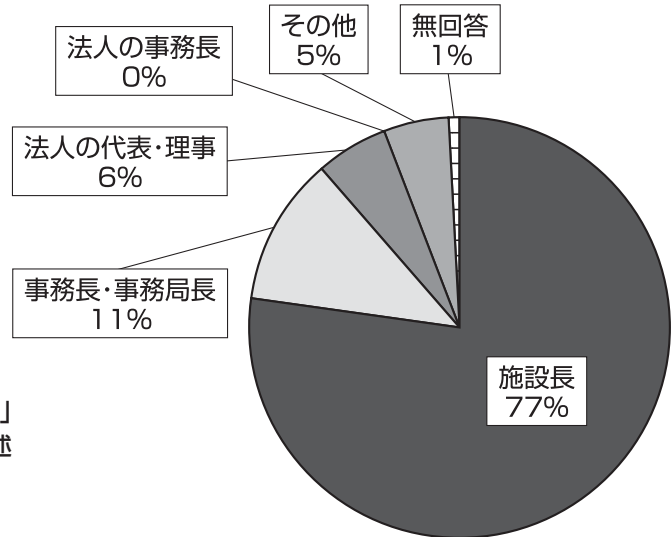
①設置している場合、人数

1人	123
2人	17
3人	8
4人	1
5人	1
6人以上	11
無回答	0
合計	161



②設置している場合、役職名（複数回答有）

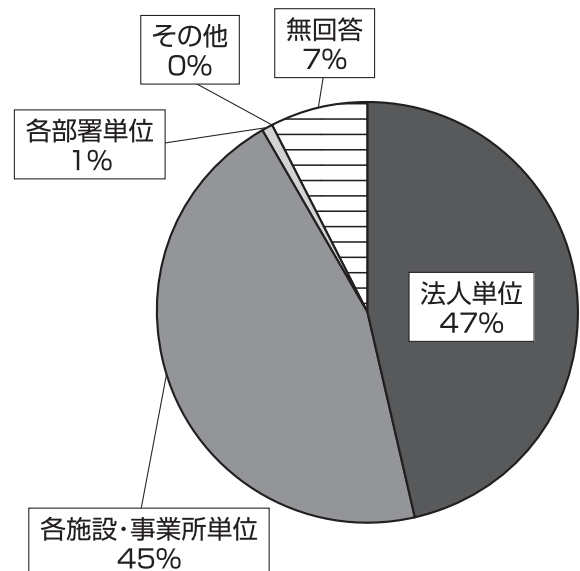
施設長	137
事務長・事務局長	20
法人の代表・理事	10
法人の事務長	0
その他	9
無回答	1
合計	177



*「その他」には、「課長・所長・支所長（2件）」
「主任」「法人の主任」「管理者（2件）」の記述
があった。

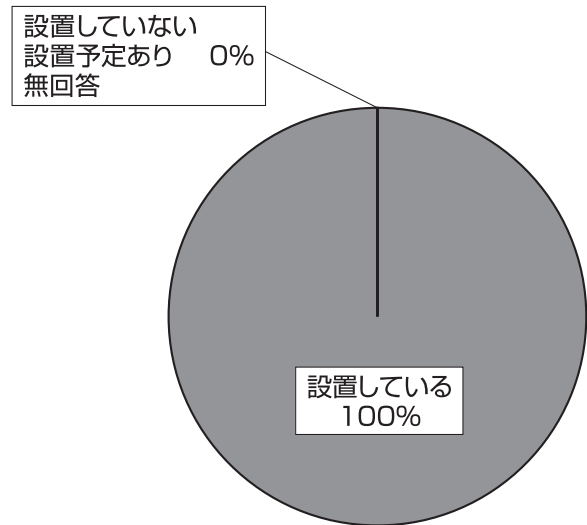
③設置している場合、設置単位

法人単位	75
各施設・事業所単位	73
各部署単位	1
その他	0
無回答	12
合計	161



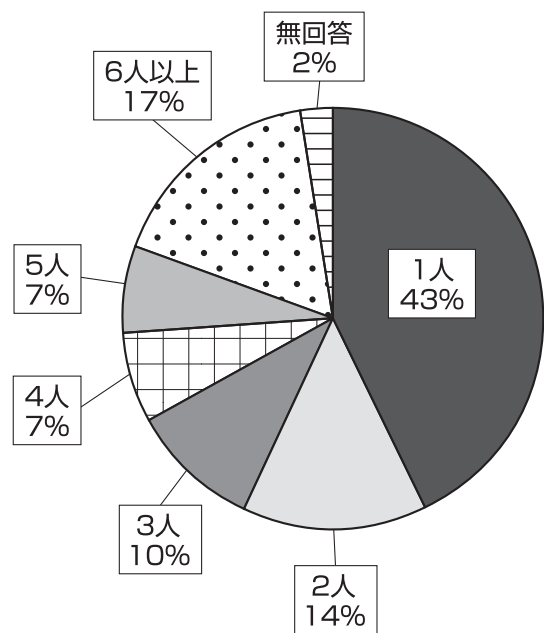
(2) 苦情受付担当者を設置していますか

設置している	161
設置予定あり	0
設置していない	0
無回答	0
合計	161



①設置している場合、人数

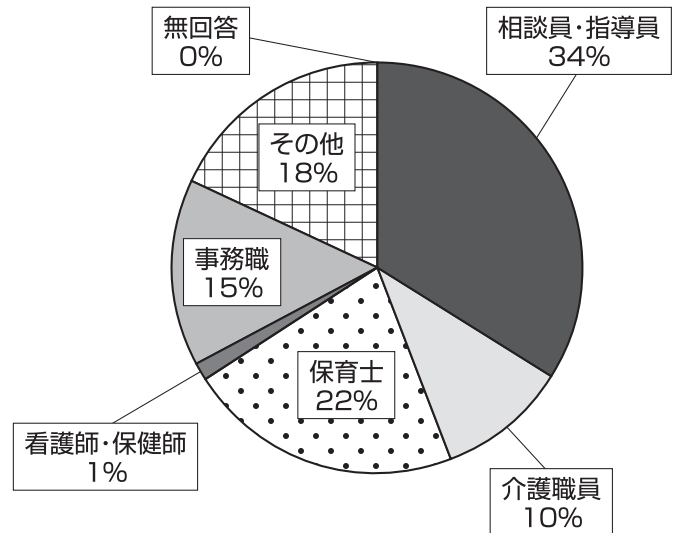
1人	69
2人	23
3人	16
4人	11
5人	11
6人以上	27
無回答	4
合計	161



②設置している場合、役職名（複数回答有）

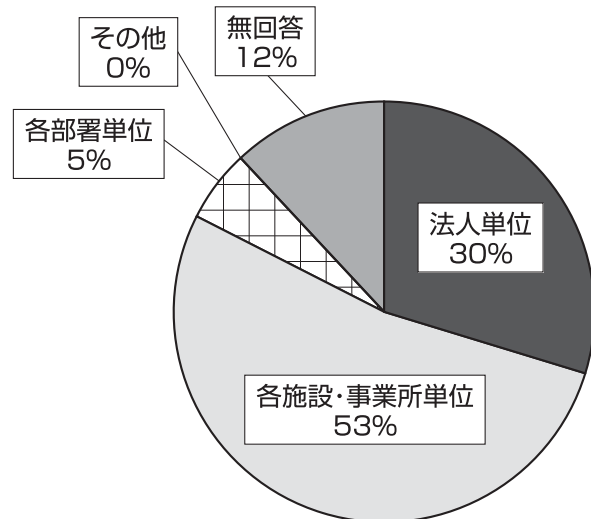
相談員・指導員	76
介護職員	23
保育士	49
看護師・保健師	3
事務職	33
その他	40
無回答	0
合計	224

*「その他」には、「管理者（サービス管理責任者含む）(9)」「介護支援専門員(9)」「主任（主任保育士含む）(7)」「副園長(5)」「課長(5)」「管理職」「主幹」「所長級職者」「統括」「園長」「法人代表」「ケースワーカー」「入所部長」「計画作成担当者」の記述があった。【()内は件数】



③設置している場合、設置単位

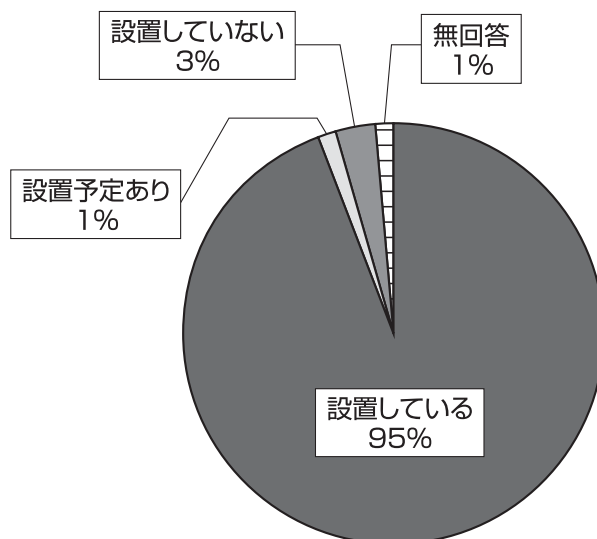
法人単位	48
各施設・事業所単位	85
各部署単位	9
その他	0
無回答	19
合計	161



(3) 第三者委員を設置していますか

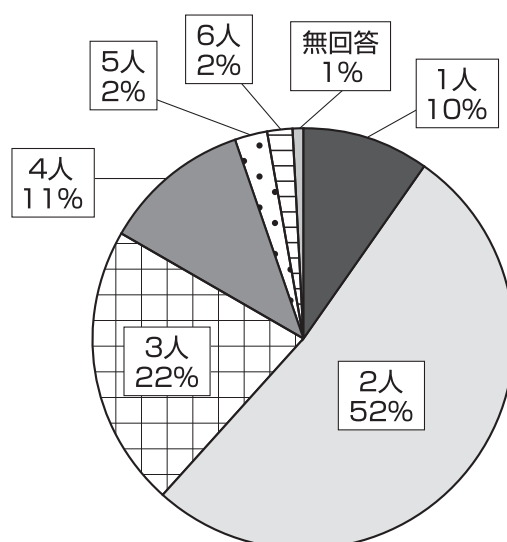
設置している	152
設置予定あり	2
設置していない	5
無回答	2
合計	161

* 「設置していない」の理由として、
「職員で十分対応が可能なため(2)」、
「適切な人材がないため(1)」、
「経費が必要なため(1)」、
「役割が不明確なため(1)」が挙げられていた。



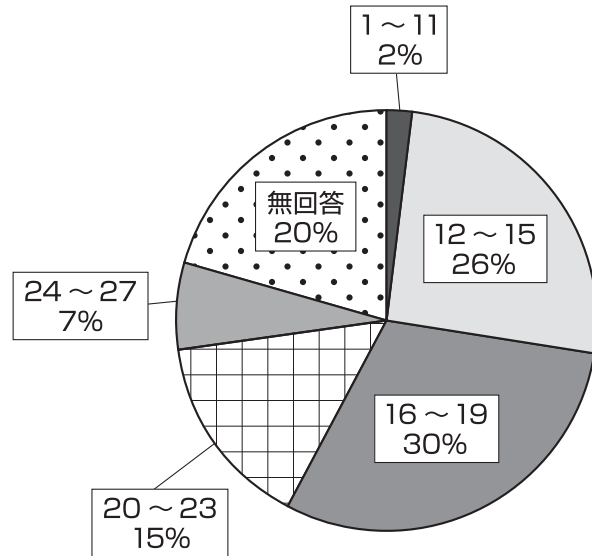
①設置している場合、人数

1人	15
2人	79
3人	33
4人	17
5人	4
6人	3
無回答	1
合計	152



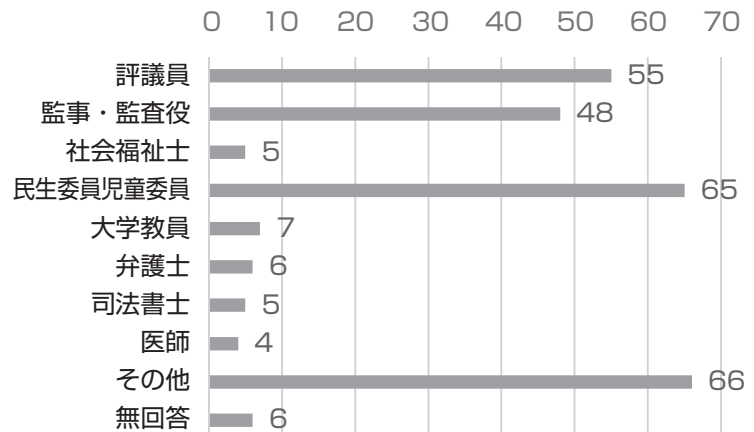
②設置している場合、設置した年

平成元年～平成11年	3
平成12年～平成15年	39
平成16年～平成19年	46
平成20年～平成23年	23
平成24年～平成27年	10
無回答	31
合計	152



③設置している場合、役職名（複数回答有）

評議員	55
監事・監査役	48
社会福祉士	5
民生委員児童委員	65
大学教員	7
弁護士	6
司法書士	5
医師	4
その他	66
無回答	6
合計	267



*「その他」の内訳（）内は件数

「家族代表・保護者代表」（9）

「地域住民・元自治会役員」（7）

「学識経験者・地域の学識経験者」（7）

「元民生委員児童委員」「人権擁護委員」（4）

「元公務員（元教育長・元警視・元市職員、元裁判所書記官）」（4）

以下、回答3件以下の少数内容。

専門職

→「介護支援専門員」「看護師」「牧師」「社労士」「消費生活アドバイザー」「元養護学校職員」「調停員」等

社会福祉関係者

→「介護相談員」「知的障害相談員」「社協役員」「元他施設長」「他施設職員」「他法人役員」等

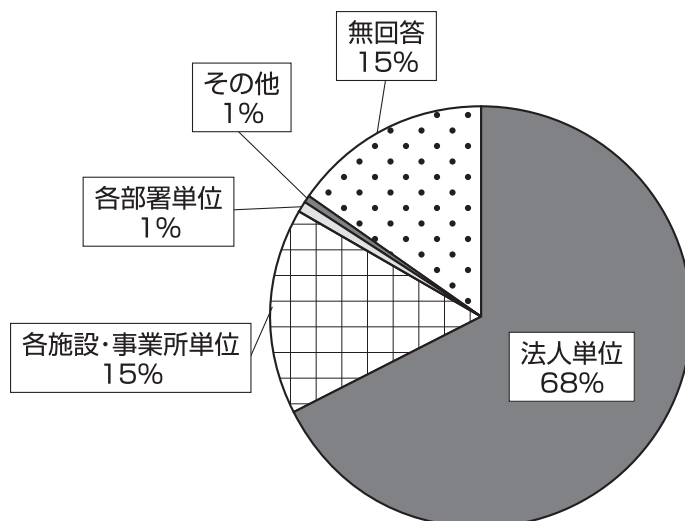
自法人元役員 →「元監事」「元理事」

公務員

→「現行政職員」等

④設置している場合、設置単位

法人単位	103
各施設・事業所単位	24
各部署単位	1
その他	1
無回答	23
合計	152



* 「その他」の記述には、「地区単位」があった。

⑤設置していない場合、未設置の理由

適切な人材がない	1
経費が必要なため	1
役割が不明確なため	1
職員で十分対応が可能なため	2
その他	0
無回答	0
合計	5

あらためて3者の役割等を確認しますと……

「苦情解決責任者」

→苦情解決の責任主体です。

「苦情受付担当者」

→苦情相談をしやすいように苦情受付窓口となる職員です。

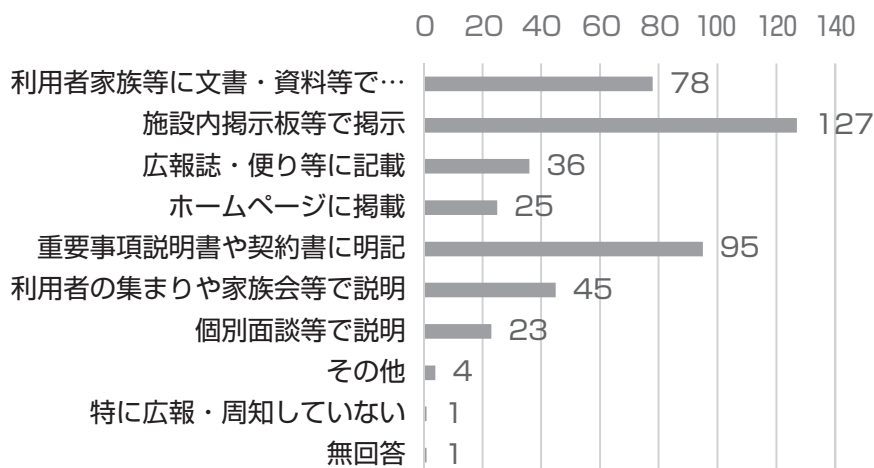
「第三者委員」

→職員ら以外の“第三者”で、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応をしていくために置かれています。

【3】 苦情解決の手順について

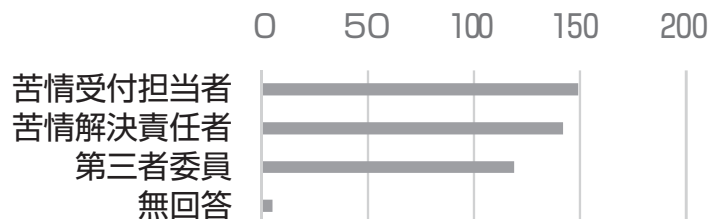
(1) 利用者や家族への苦情申立ての周知方法について（複数回答有）

利用者家族等に文書・資料等で説明	78
施設内掲示板等で掲示	127
広報誌・便り等に記載	36
ホームページに掲載	25
重要事項説明書や契約書に明記	95
利用者の集まりや家族会等で説明	45
個別面談等で説明	23
その他	4
特に広報・周知していない	1
無回答	1
合 計	435

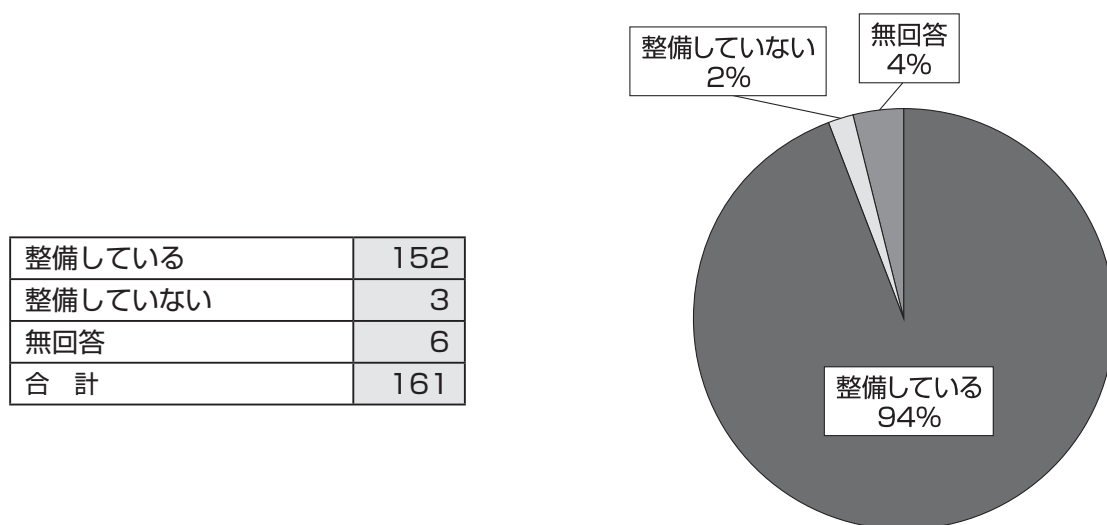


(2) 周知している項目（複数回答有）

苦情受付担当者	149
苦情解決責任者	142
第三者委員	119
無回答	5
合 計	415



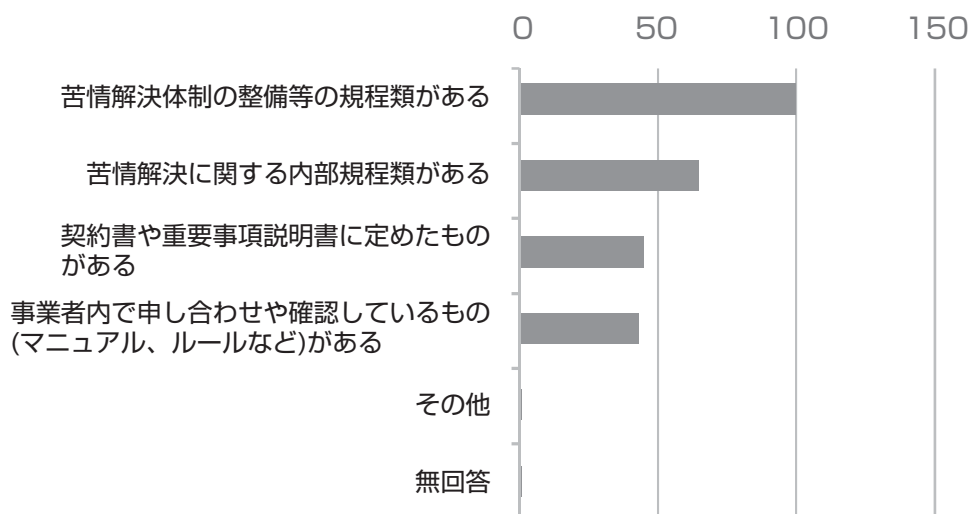
(3) 苦情解決にあたってのマニュアルやルールについて



①整備されている場合、整備しているもの（複数回答有）

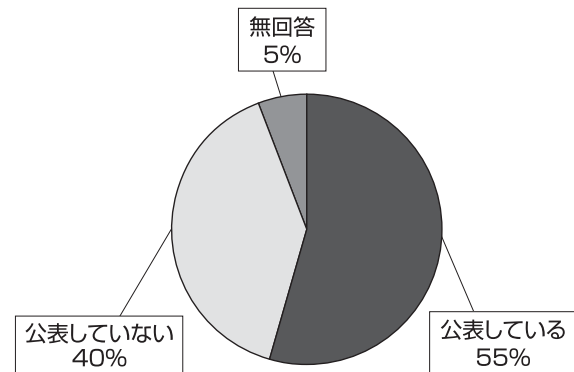
苦情解決体制の整備等の規程類がある	100
苦情解決に関する内部規程類がある	65
契約書や重要事項説明書に定めたものがある	45
事業者内で申し合わせや確認しているもの（マニュアル、ルールなど）がある	43
その他	1
無回答	1
合計	255

* 「その他」の記述には、「解決に向けた流れを掲示している」とあった。



(4) 苦情対応結果の公表について

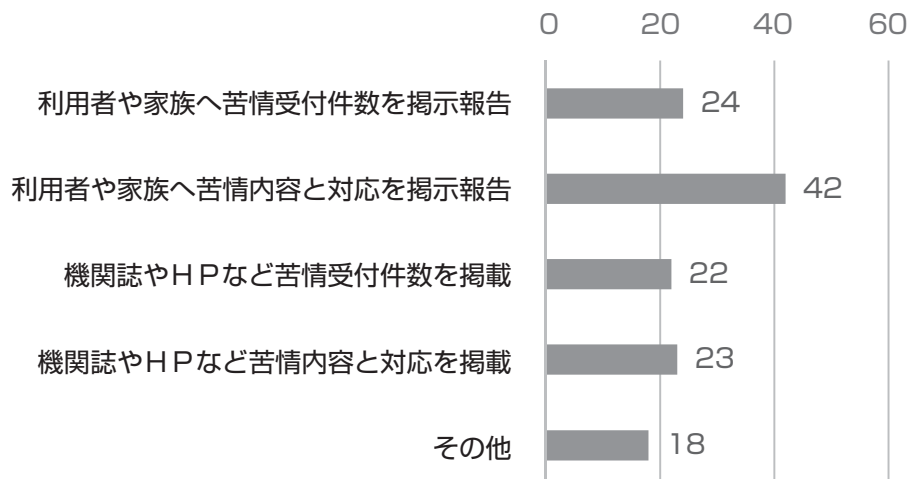
公表している	88
公表していない	64
無回答	9
合計	161



①公表している場合、公表している項目（複数回答有）

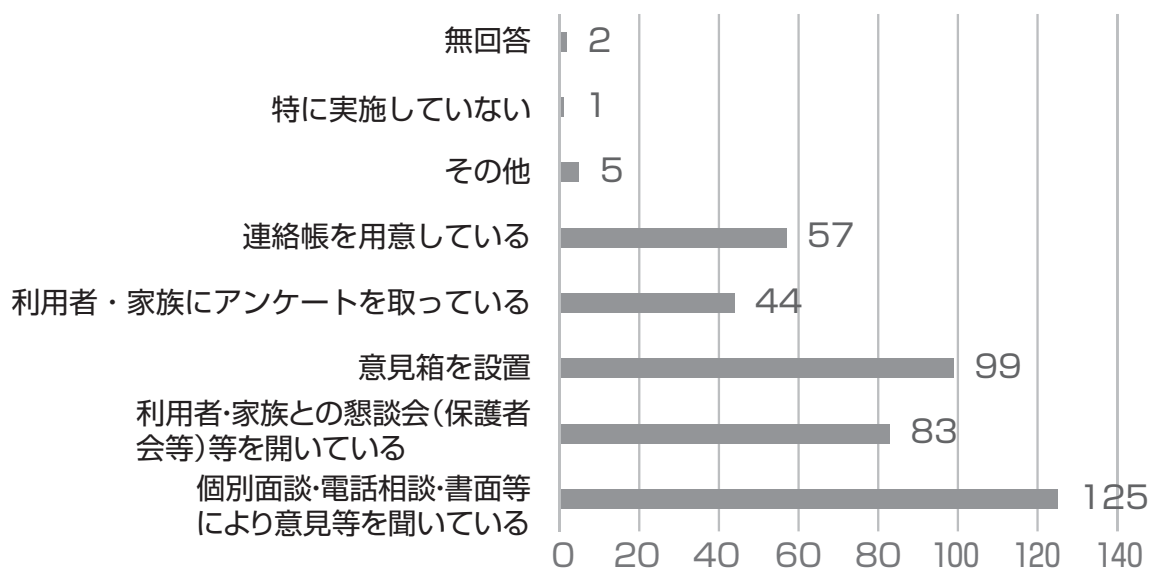
利用者や家族へ苦情受付件数を掲示報告	24
利用者や家族へ苦情内容と対応を掲示報告	42
機関誌やHPなど苦情受付件数を掲載	22
機関誌やHPなど苦情内容と対応を掲載	23
その他	18
無回答	0
合計	129

- * 「その他」は以下の記述があった。
 「利用者全体に関わるものについては公表している。個人的な件もあるので区別している。」
 「行政に対し報告書を提出、日頃口頭で報告」
 「保護者会、理事会等で年1回報告、苦情対応がある場合年1回以上」
 「理事会・評議員会において苦情件数・内容・対応を資料配布して報告」
 「理事会・評議員会で公表」
 「理事長・第三者委員への年間報告」
 「今日まで苦情申立て無し」「これまで問題の発生がない」
 「個人の特定が可能な部分があるため、公表は控えているが、今後は件数程度の公表は考えていきたい。」
 「園だよりやクラスだよりで内容と対応を公表」
 「掲示はしていないが、施設のお便り新聞に載せている。」「玄関前掲示板に貼り出している」



(5) 利用者や家族の苦情を取り入れる方法について（複数回答有）

個別面談・電話相談・書面等により意見等を聞いている	125
利用者・家族との懇談会（保護者会等）等を開いている	83
意見箱を設置	99
利用者・家族にアンケートを取っている	44
連絡帳を用意している	57
その他	5
特に実施していない	1
無回答	2
合計	416



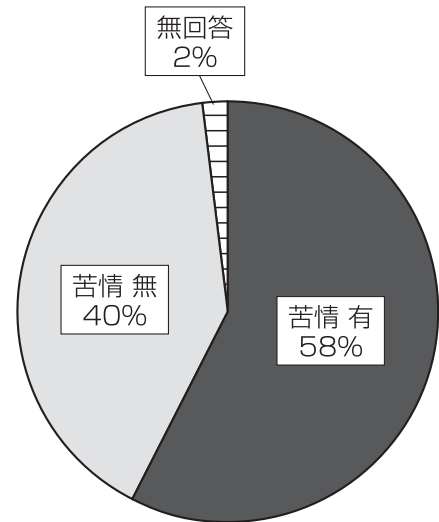
回答者全体からの割合でみていくと……

- 「個別面談・電話相談・書面等により意見等を聞いている」が77.6%で最も多い。
- 「意見箱を設置」が61.5%で次に多い。
- 「利用者・家族との懇談会（保護者会等）等を開いている」が51.5%で半数くらいが実施されている。
- 「連絡帳を用意している」が35.4%で、「利用者・家族にアンケートを取っている」が27.3%と続いている。

【4】 苦情解決の取り組み状況について

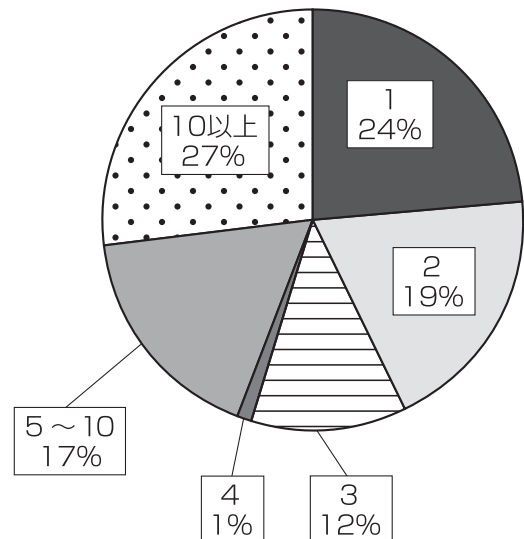
(1) 平成25年度の法人全体（または施設全体）での苦情受付件数

苦情 有	93
苦情 無	65
無回答	3
合 計	161



① 苦情がある場合、苦情受付件数

1	22
2	18
3	11
4	1
5～10	16
10以上	25
無回答	0
合 計	93



②苦情受付件数のうち、解決済の数

0	2
1	19
2	18
3	11
4	1
5～10	16
10以上	25
無回答	1
合計	93

③苦情受付件数のうち、継続中の数

0	85
1	3
2	1
3	1
4	1
無回答	2
合計	93

④苦情受付件数のうち、未解決の数

0	89
1	1
2	0
3以上	1
無回答	2
合計	93

⑤受付苦情のうち、第三者委員も関わった苦情の数
(報告を受けるのみのケースは除く)

0	86
1	4
2	0
3	2
無回答	1
合 計	93

(2) 平成25年度で最も多かった苦情申立者について (複数回答有)

利用者本人	26
家族	72
親類	0
知人・友人	0
他の事業所の職員	0
民生委員児童委員	0
職員(元職員)	0
その他	6
無回答	1
合 計	105

*「その他」には、「近隣住民・一般市民」(4)、「匿名希望」(1)があった。

(3) 平成25年度で最も多かった苦情内容について（複数回答有）

施設等の設備について	7
職員の接遇について (職員の対応や言葉遣い等の接遇に関するもの)	49
サービスの内容について (食事内容、介護方法等サービスの質や量に関するもの)	29
利用料について (自己負担金等サービスの利用料に関するもの)	1
説明・情報提供について (サービスに関する説明や情報提供、契約の締結に関するもの)	2
被害・損害について (預り金の金銭トラブル、利用者の所有物の紛失や破損等)	2
サービス利用時のケガ、事故について	13
その他	13
無回答	1
合 計	117

* 「その他」の記述は以下の通り。

「送迎時の駐停車等保護者の運転マナー」

「保護者駐車場前の路上駐車、駐車場拡大工事に伴う意見・苦情」

「送迎用バス運転手（非正規職員）の運転マナー不良について」

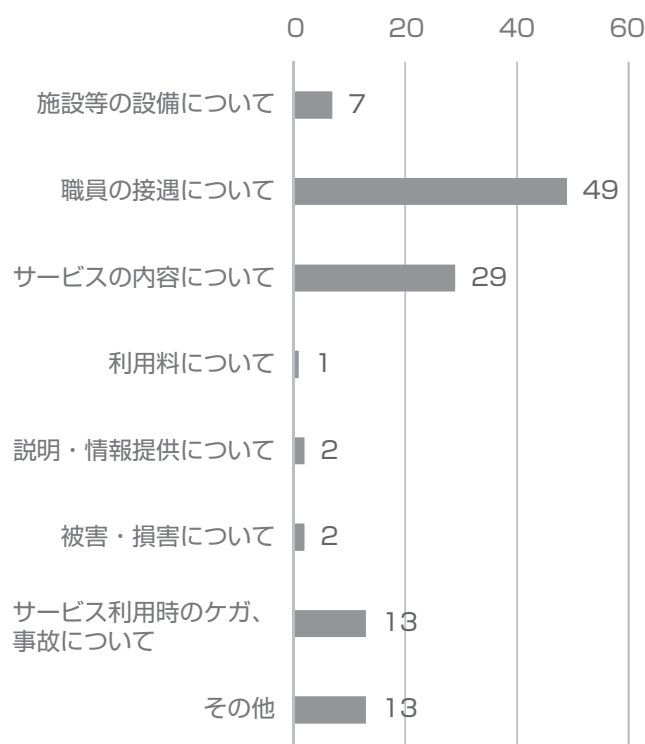
「通所中の出来事」

「サービス調整連絡ミス」

「スピーカー音量」

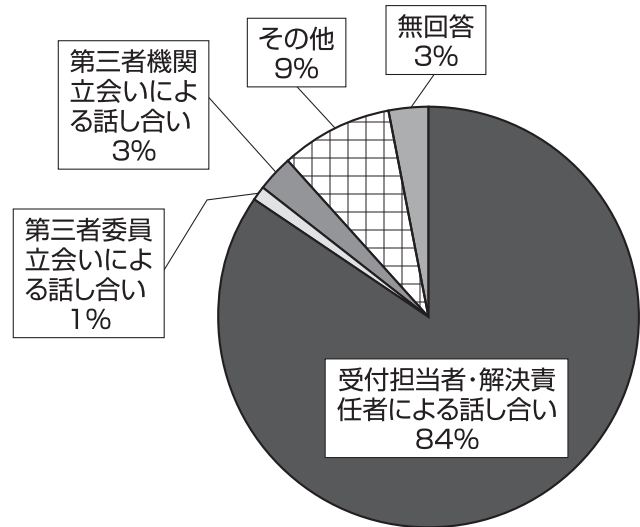
「他の利用者に対する苦情」「利用者同士（入所者間）のトラブル」(2)

「保護者とのやりとり」



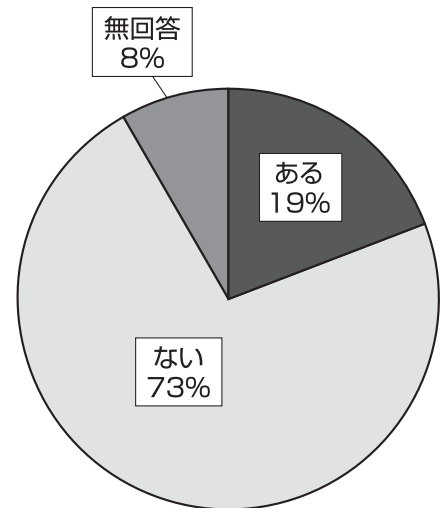
(4) 苦情の最終的な対応・解決方法の最も多かったもの（複数回答有）

受付担当者・解決責任者による話し合い	88
第三者委員立会いによる話し合い	1
第三者機関立会いによる話し合い	3
その他	9
無回答	3
合計	104



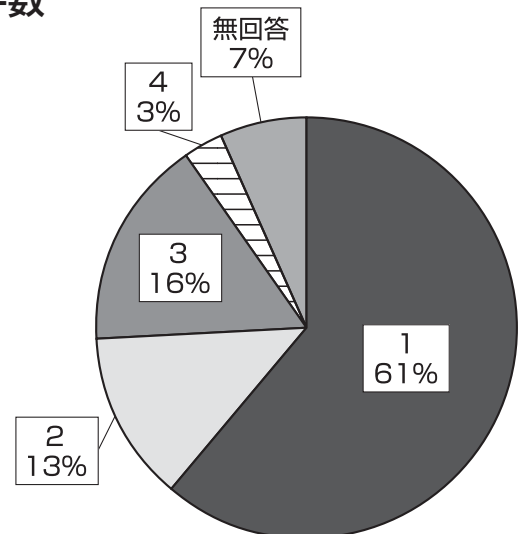
(5) 過去3年間で、対応困難な苦情の事例はありましたか

ある	31
ない	117
無回答	13
合計	161



① 対応困難な苦情があった場合、その件数

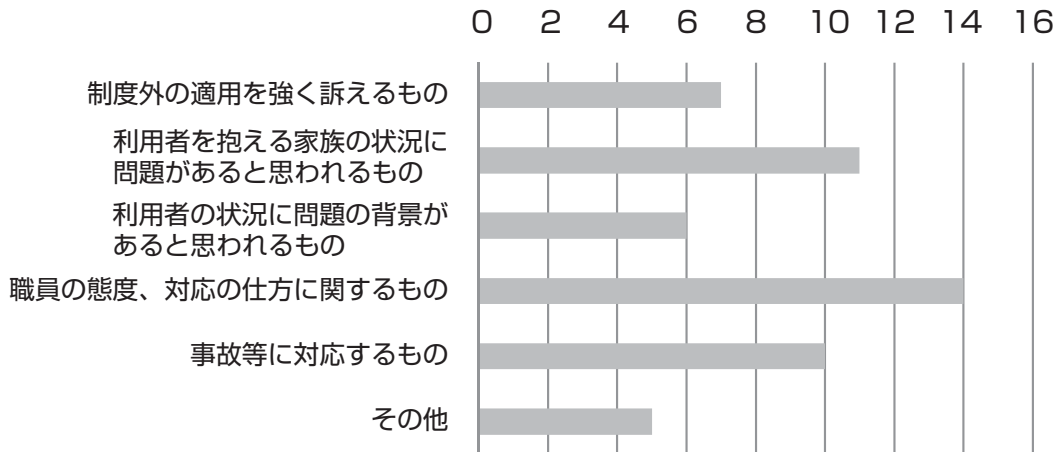
1	19
2	4
3	5
4	1
無回答	2
合計	31



(6) 対応困難な苦情事例の内容について（複数回答有）

制度外の適用を強く訴えるもの	7
利用者を抱える家族の状況に問題があると思われるもの	11
利用者の状況に問題の背景があると思われるもの	6
職員の態度、対応の仕方に関するもの	14
事故等に対応するもの	10
その他	5
無回答	0
合計	53

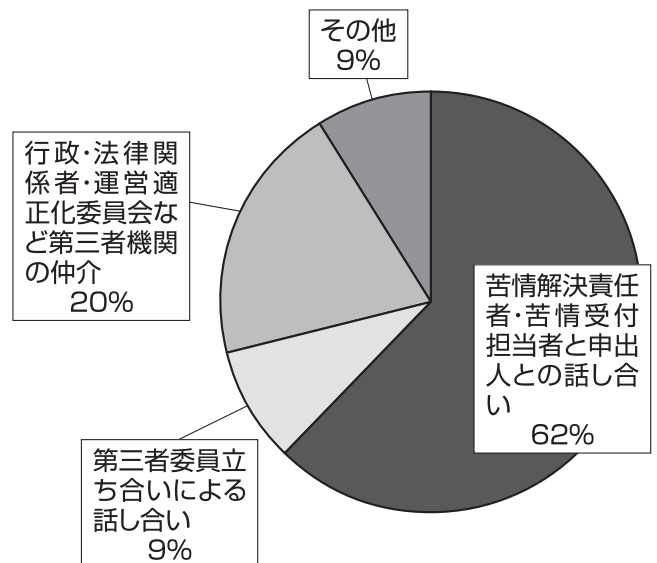
* 「その他」の記述は、以下の通り。
 「HPの掲載内容について」
 「他の利用者に問題があり、施設だけでは解決できないもの」
 「因果関係が不明な体調不良」
 「電話で職員を脅すような暴言」
 「退去時の原状回復に関すること」



(7) 対応困難な苦情事例について、具体的にどのような解決方法をとりましたか（複数回答有）

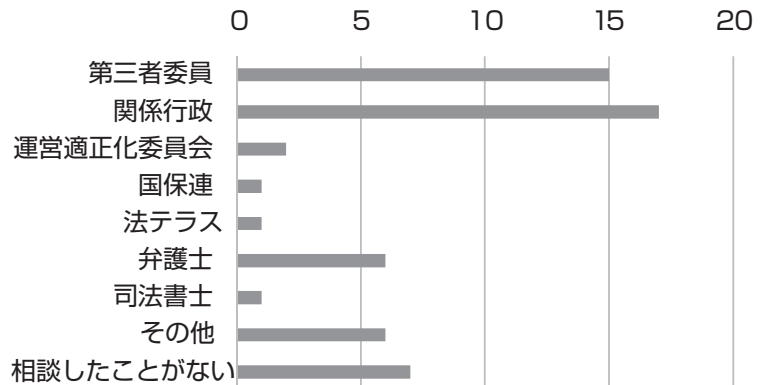
苦情解決責任者・苦情受付担当者と申出人との話し合い	28
第三者委員立ち合いによる話し合い	4
行政・法律関係者・運営適正化委員会など第三者機関の仲介	9
その他	4
無回答	0
合計	45

* 「その他」の記述は以下の通り。
 「警察、市役所担当課に報告、相談し、経過観察、及び記録に残した。」
 「文書にて全利用者に理解・協力を求めた」
 「利用の中止」



(8) 対応困難な苦情事例について、どのような所に相談したことがありますか（複数回答有）

第三者委員	15
関係行政	17
運営適正化委員会	2
国保連	1
法テラス	1
弁護士	6
司法書士	1
その他	6
相談したことがない	7
無回答	0
合計	56



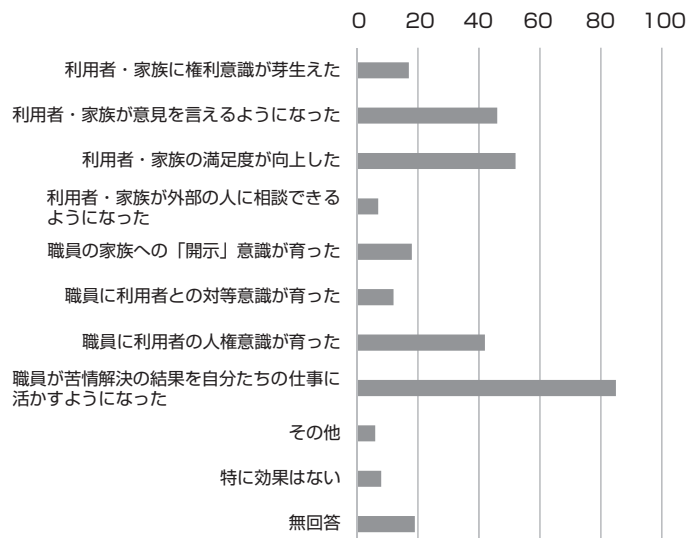
* 「その他」の記述なし。

(9) 苦情解決に取り組んでどのような効果がありましたか（複数回答有）

利用者・家族に権利意識が芽生えた	17
利用者・家族が意見を言えるようになった	46
利用者・家族の満足度が向上した	52
利用者・家族が外部の人に相談できるようになった	7
職員の家族への「開示」意識が育った	18
職員に利用者との対等意識が育った	12
職員に利用者の人権意識が育った	42
職員が苦情解決の結果を自分たちの仕事に活かすようになった	85
その他	6
特に効果はない	8
無回答	19
合計	312

* 「その他」の記述は以下の通り。

「共に生活している人達が私たちのような言葉で話せる方々ではないので、入園している方々の思いをもっと汲み取り、笑顔の増える方向になるよう行動していくようになりました」
「職員と利用者・家族の信頼関係が深まった。」
「運転マナーの向上に結びついた。送迎車には福祉施設名が記載されているため、どこの施設の車であるか誰でも判明しているから、交通マナー【追い抜きや細道の対向の譲り合い等】をすることを痛感し、皆に徹底を促し、厳守することにした。」

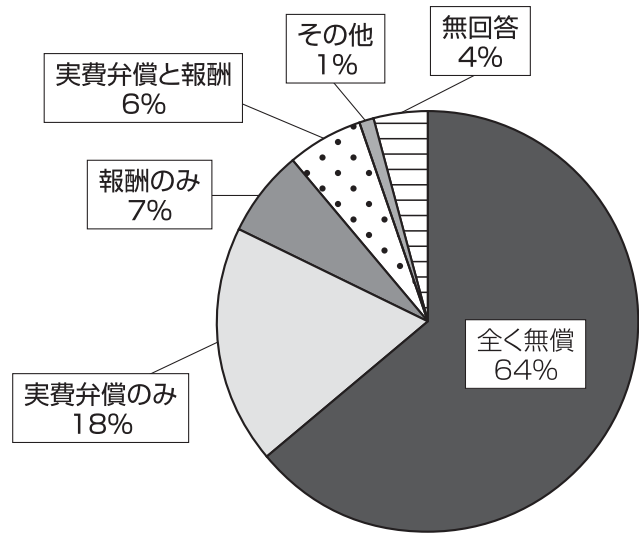


【5】 第三者委員の設置・活動について
(設置有り 152 施設・法人、設置予定法人 1 法人が回答)

(1) 報酬の有無について

全く無償	98
実費弁償のみ	28
報酬のみ	10
実費弁償と報酬	9
その他	2
無回答	6
合計	153

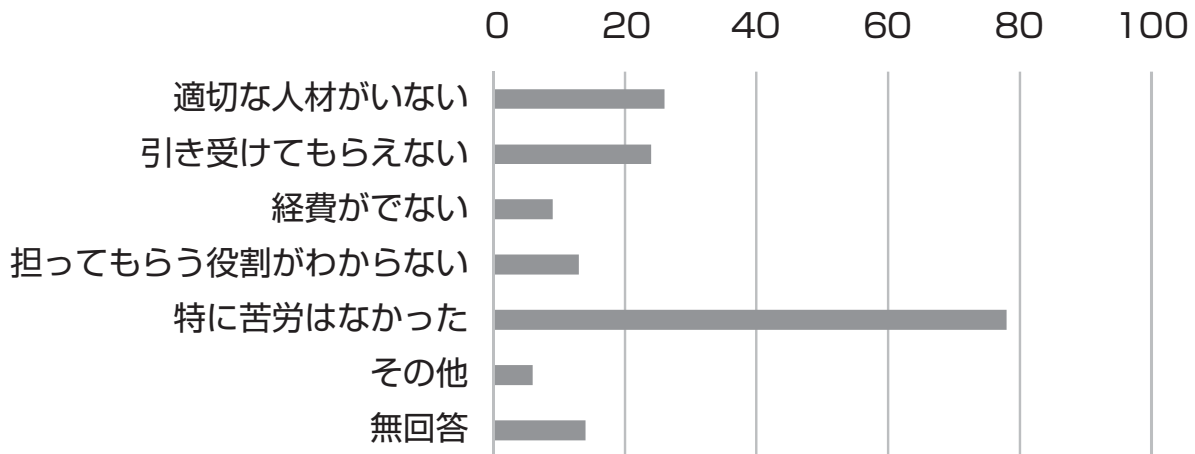
*「その他」は、「交通費 + 日当」「定めなし」との記述がある。



(2) 第三者委員設置にあたり苦勞したことは何ですか (複数回答有)

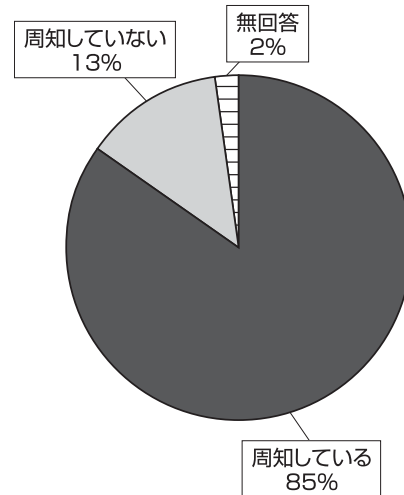
適切な人材がない	26
引き受けてもらえない	24
経費がでない	9
担ってもらう役割がわからない	13
特に苦勞はなかった	78
その他	6
無回答	14
合計	170

*「その他」の記述は、以下の通り。
 「第三者委員の確保」
 「①②に該当する部分があり、適切な人材がないわけではないが、お忙しい方である場合引き受けてがすくない。結果当て職感が出てくる」
 「前任者が設置したので私自身の特別な苦勞はありませんでした」
 「第三者委員の連絡先開示は個人情報なので委員さんに承諾してもらえるか気を使った」
 「今後引き受けてもらえないのではないかと心配している」



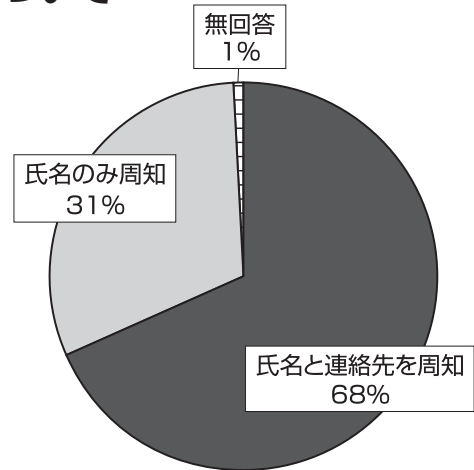
(3) 利用者への周知について

周知している	130
周知していない	20
無回答	3
合計	153



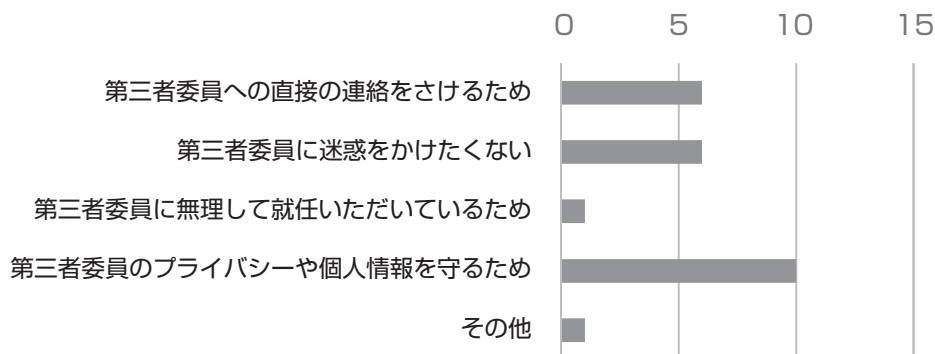
①周知している場合、利用者への周知内容について

氏名と連絡先を周知	89
氏名のみ周知	40
無回答	1
合計	130



②周知していない場合、周知しない理由について（複数回答有）

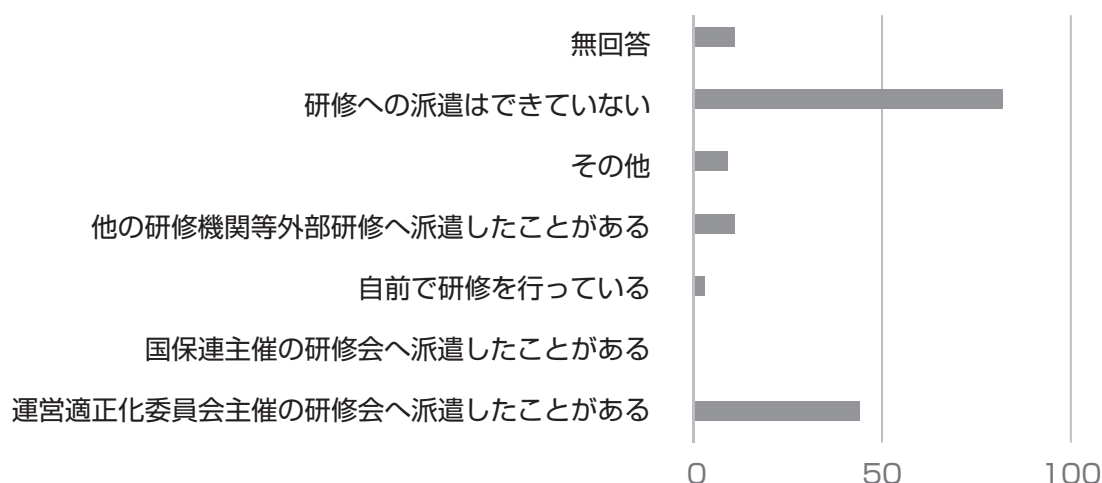
第三者委員への直接の連絡をさけるため	6
第三者委員に迷惑をかけたくない	6
第三者委員に無理して就任いただいているため	1
第三者委員のプライバシーや個人情報を守るため	10
その他	1
合計	24



(4) 第三者委員に対する研修の機会について（複数回答有）

運営適正化委員会主催の研修会へ派遣したことがある	44
国保連主催の研修会へ派遣したことがある	0
自前で研修を行っている	3
他の研修機関等外部研修へ派遣したことがある	11
その他	9
研修への派遣はできていない	82
無回答	11
合計	160

* 「その他」の記述は、以下の通り。
「施設見学および支援状況の説明会」「施設見学」
「民生委員の研修の中に入っている」
「それぞれの立場で研修会に参加しておられます」
「第三者委員各自の自己研鑽に任せている」
「外部研修の案内はしている」
「運適より講師を招いて実施」
「委員会を持ちその時に情報を共有しています」



(5) 実際に行われた第三者委員の活動について（複数回答有）

(6) 期待される第三者委員の活動について（複数回答有）

→ここでは、2つの項目の回答数を対比しながら次ページの表もご覧ください

「実際の活動」のうち、多かった回答の順で
みてみると、

- (58) 今のところ活動は行われていない
- (45) 苦情受付状況・苦情内容等の報告会
（第三者委員会等）への参加
- (31) 個々の苦情に対する事業所側への助言
- (22) 利用者からの苦情を直接受付、行事への参加

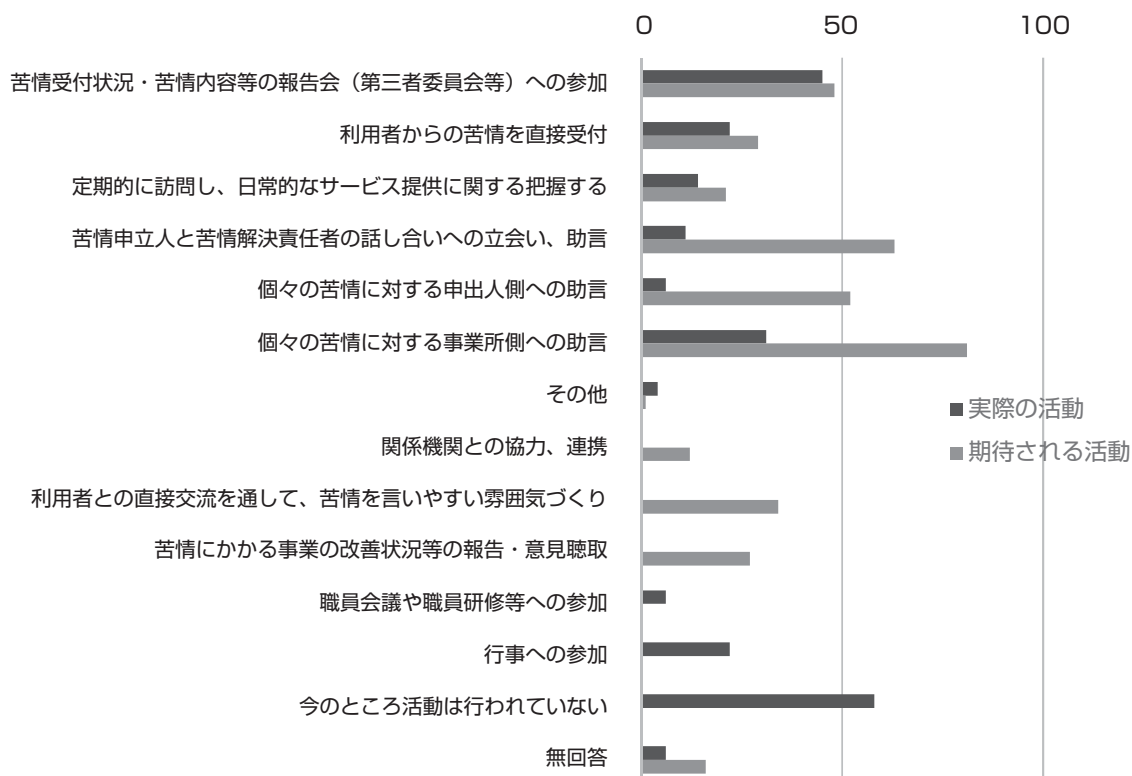
「期待される活動」のうち、多かった回答の
順でみてみると、

- (81) 個々の苦情に対する事業所側への助言
- (63) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合
いへの立会い、助言
- (52) 個々の苦情に対する申出人側への助言
- (48) 苦情受付状況・苦情内容等の報告会
（第三者委員会等）への参加

	(5)実際	(6)期待
苦情受付状況・苦情内容等の報告会（第三者委員会等）への参加	45	48
利用者からの苦情を直接受付	22	29
定期的に訪問し、日常的なサービス提供に関する把握と意見聴取	14	21
苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言	11	63
個々の苦情に対する申出人側への助言	6	52
個々の苦情に対する事業所側への助言	31	81
その他	4	1
関係機関との協力、連携	－	12
利用者との直接交流を通して、苦情を言いやすい雰囲気づくり	－	34
苦情にかかる事業の改善状況等の報告・意見聴取	－	27
職員会議や職員研修等への参加	6	－
行事への参加	22	－
今のところ活動は行われていない	58	－
無回答	6	16
合 計	225	384

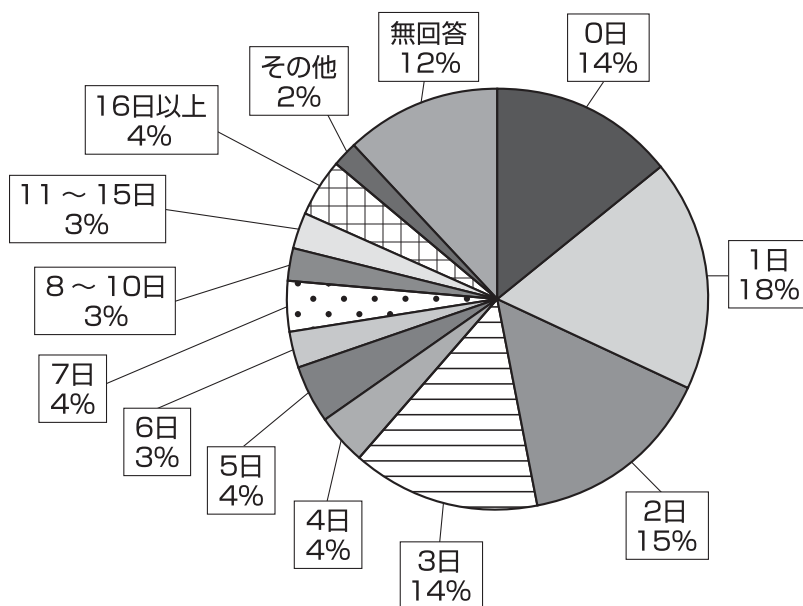
*【実際に行われた活動】の「その他」の記述は、以下の通り
「説明会【団体】での立会い」
「施設見学および利用者との交流」
「第三者委員会に苦情処理方法についての助言をいただいている」
「年1度の民生委員との会合で園の様子を報告」

*【期待される活動】の「その他」の記述は、以下の通り
「第三者委員の立場と専門知識経験による見識で事業者・利用者双方の調整役として期待している」



(7) 平成25年度に第三者委員が法人の施設・事業所に訪問した日数

0日	22
1日	27
2日	23
3日	22
4日	6
5日	7
6日	4
7日	6
8日～10日	4
11日～15日	4
16日以上	7
その他	3
無回答	18
合 計	153



**平成 26 年度
福祉サービス苦情解決体制整備状況等（第三者委員活動状況）に関する調査
実施要項**

1. 目 的

本調査は、滋賀県内の社会福祉法人における福祉サービス苦情解決体制整備と活動状況等を把握し、これからの苦情解決制度への各法人での取り組みの一層の充実・強化に資することを目的に実施します。

2. 実施主体

滋賀県運営適正化委員会（設置根拠：社会福祉法第83条）

3. 調査対象

第1種・第2種社会福祉事業を行う滋賀県内の社会福祉法人

4. 調査日等

苦情解決体制等は平成27年1月1日現在とし、苦情件数等は平成25年度分を調査対象とします。

5. 調査票提出期間

平成27年2月28日まで

6. 調査票の配布及び回収

全て郵送にて行います

7. 結果の公表

平成27年度の本委員会の広報及び各種研修会等での活用の予定。

福祉サービス苦情解決体制整備状況等（第三者委員活動状況）に関する調査
調 査 票

法人名(自由記入) _____

記入者の役職名 _____

【1】法人の概要について

(1) 法人の所在地 _____市・町

(2) 法人の設立年 昭和・平成 _____ 年

(3) 法人が運営している事業所の分野・種別について、該当するもの全てに○をつけてください。

- ①高齢者関係施設 ②障害者関係施設 ③母子関係施設 ④児童福祉施設
⑤救護施設 ⑥社会福祉協議会 ⑦その他 (_____)

【2】苦情解決体制について

(1) 苦情解決責任者を設置していますか、該当するもの**全て**に○をつけてください。

- ①設置している →人数 _____人
→役職名 ①施設長 ②事務長・事務局長
③法人の代表・理事 ④法人の事務長
⑤その他 (_____)
- 設置単位 ①法人単位 ②各施設・事業所単位 ③各部署単位
④その他 (_____)
- ②設置予定あり
- ③設置していない → 未設置の理由 (_____)

(2) 苦情受付担当者を設置していますか、該当するもの**全て**に○をつけてください。

- ①設置している →人数 _____人
→役職名 ①相談員・指導員 ②介護職員 ③保育士
④看護師・保健師 ⑤事務職
⑥その他 (_____)
- 設置単位 ①法人単位 ②各施設・事業所単位 ③各部署単位
④その他 (_____)
- ②設置予定あり
- ③設置していない → 未設置の理由 (_____)

(3) 第三者委員を設置していますか、該当するもの**全てに**○をつけてください。

①設置している →人数人
→設置年 昭和・平成年
→役職名 ①評議員 ②監事・監査役 ③社会福祉士
④民生委員児童委員 ⑤大学教員 ⑥弁護士
⑦司法書士 ⑧医師
⑨その他 (.....)

→設置単位 ①法人単位 ②各施設・事業所単位 ③各部署単位
④その他 (.....)

②設置予定あり

③設置していない → 未設置の理由
①適切な人材がないため
②経費が必要なため
③役割が不明確なため
④職員で十分対応が可能のため
⑤その他 (.....)

【3】苦情解決の手順について

(1) 利用者や家族への苦情申立ての周知方法について、該当するものに○をつけてください。

(複数回答可)

- ①利用者家族等に文書・資料等で説明している
- ②施設内掲示板等に掲示している
- ③広報紙・便り等へ記載している
- ④ホームページに掲載している
- ⑤重要事項説明書や契約書に明記している
- ⑥利用者の集まりや家族会等で説明している
- ⑦個別面談等で説明している
- ⑧その他(.....)
- ⑨特に、広報・周知等は行っていない

(2) 周知の項目について、該当するものにすべてに○をしてください。 (複数回答可)

- ①苦情受付担当者
- ②苦情解決責任者
- ③第三者委員

(3) 苦情解決にあたってのマニュアルやルールについて、該当するものに○をしてください。

- ①整備されている →あてはまるものに○をつけてください。
- ①苦情解決体制の整備等の規程類がある
 - ②苦情解決に関する内部規程類がある
 - ③契約書や重要事項説明書に定めたものがある
 - ④事業者内で申し合わせや確認しているもの(マニュアル、ルールなど)がある
 - ⑤その他(.....)

②整備されていない

(4) 苦情対応結果の公表について、該当するものに○をしてください。

- ①公表している →あてはまるものに○をしてください。
- ①利用者や家族へ苦情受付件数を掲示報告
 - ②利用者や家族へ苦情内容と対応を掲示報告
 - ③機関誌やHPなど苦情受付件数を掲載
 - ④機関誌やHPなど苦情内容と対応を掲載
 - ⑤その他 (.....)
- ②公表していない

(5) 利用者や家族の苦情を取り入れる方法について、該当するものに○をしてください。

(複数回答可)

- ①個別面談・電話相談・書面等により意見等を聞いている
- ②利用者・家族との懇談会（保護者会等）等を開いている
- ③意見箱を設置している
- ④利用者・家族にアンケートを取っている
- ⑤連絡帳を用意している
- ⑥その他
- ⑦特に実施していない

【4】苦情解決の取り組み状況について

(1) 平成25年度の貴法人全体の苦情受付件数は何件ですか。

- ①苦情あり.....件 →受付苦情のうち、以下のものは何件ですか
- 解決数件
 - 継続中件
 - 未解決数.....件

→受付苦情のうち、第三者委員も関わった苦情（報告を受ける
のみのケースは除く）は何件ですか。

.....件

②苦情なし

(2) 平成25年度で最も多かった苦情申立者について、該当するものに○をしてください。

- ①利用者本人
- ②家族
- ③親類
- ④知人・友人
- ⑤他の事業所の職員
- ⑥民生委員児童委員
- ⑦職員（元職員）
- ⑧その他 (.....)

(3) 平成25年度で最も多かった苦情内容について、該当するものに○をしてください。

- ①施設等の設備について
 - ②職員の接遇について(職員の対応や言葉遣い等の接遇に関するもの)
 - ③サービスの内容について(食事内容、介護方法等サービスの質や量に関するもの)
 - ④利用料について(自己負担金等サービスの利用料に関するもの)
 - ⑤説明・情報提供について(サービスに関する説明や情報提供、契約の締結に関するもの)
 - ⑥被害・損害について(預り金の金銭トラブル、利用者の所有物の紛失や破損等)
 - ⑦サービス利用時のケガ、事故について
 - ⑧その他(.....)
-

(4) 苦情の最終的な対応・解決方法の最も多かったものは何ですか、該当するものに○をしてください。

- ①苦情解決責任者・苦情受付担当者と申出人との話し合い
- ②第三者委員立ち合いによる話し合い
- 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) 過去3年間で、対応困難な苦情の事例はありましたか。該当するものに○をしてください。

- ①ある →件数.....件
- ②ない →設問(9)へ

(6) 対応困難な苦情事例の内容について、該当するものに○をしてください。

(複数回答可)

- ①制度外の適用を強く訴えるもの
- ②利用者を抱える家族の状況に問題があると思われるもの
- ③利用者の状況に問題の背景があると思われるもの
- ④職員の態度、対応の仕方に関するもの
- ⑤事故等に対応するもの
- ⑥その他(.....)

(7) 対応困難な苦情事例について、具体的にどのような解決方法をとりましたか。

- ①苦情解決責任者・苦情受付責任者と申出人との話し合い
- ②第三者委員立ち合いによる話し合い
- 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(.....)

(8) 対応困難な苦情事例について、どのような所に相談したことがありますか、該当するものに○をしてください。(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その他(.....) ⑨相談したことはない

(9) 苦情解決に取り組んでどのような効果がありましたか。該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

- ①利用者・家族に権利意識が芽生えた
- ②利用者・家族が意見を言えるようになった
- ③利用者・家族の満足度が向上した
- ④利用者・家族が外部の人に相談できるようになった
- ⑤職員の家族への「開示」意識が育った
- ⑥職員に利用者との対等意識が育った
- ⑦職員に利用者の人権意識が育った
- ⑧職員が苦情解決の結果を自分たちの仕事に活かすようになった
- ⑨その他(具体的に:.....)
- ⑩特に効果はない

-
- (10) 苦情解決体制の整備や苦情解決の活動に関して、問題や課題になっていることについて、ご自由にご記入ください。

【5】第三者委員の設置・活動について

(以下、第三者委員を設置しているところのみ回答ください)

- (1) 報酬の有無について、該当するものに○をつけてください。
①全く無償 ②実費弁償のみ ③報酬のみ ④実費弁償と報酬
⑤その他 (.....)
- (2) 第三者委員設置にあたり苦勞したことは何ですか。該当するものに○をつけてください。
①適切な人材がない ②引き受けてもらえない ③経費がでない
④担ってもらい役割がわからない ⑤特に苦勞はなかった
⑥その他 (.....)
- (3) 利用者への周知内容について、該当するものに○をつけてください。
①周知している →周知内容について
 ①氏名と連絡先を周知
 ②氏名のみ周知
②周知していない →周知しない理由について (複数回答可)
 ①第三者委員への直接の連絡をさけるため
 ②第三者委員に迷惑をかけたくない
 ③第三者委員に無理して就任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 (.....)

(4) 第三者委員に対する研修の機会について、該当するものに○をつけてください。

(複数回答可)

- ①運営適正化委員会主催の研修会へ派遣したことがある
- ②国保連主催の研修会へ派遣したことがある
- ③自前で研修を行っている
- ④他の研修機関等外部研修へ派遣したことがある
- ⑤その他（具体的に.....）
- ⑥研修への派遣はできていない

(5) 実際に行われた第三者委員の活動について、該当するものに○をつけてください。

(複数回答可)

- ①苦情受付状況・苦情内容等の報告会（第三者委員会等）への参加
- ②利用者からの苦情を直接受付
- ③職員会議や職員研修等への参加
- ④定期的に訪問し、日常的なサービス提供に関する把握と意見聴取
- ⑤行事への参加
- ⑥苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦個々の苦情に対する申出人側への助言
- ⑧個々の苦情に対する事業所側への助言
- ⑨その他（具体的に.....）
- ⑩今のところ活動は行われていない

(6) 第三者委員に期待される活動は何ですか。該当するものに○をつけてください。

(複数回答可)

- ①苦情受付状況・苦情内容等の報告、意見聴取
- ②利用者からの苦情の直接受付
- ③利用者との直接交流を通して、苦情を言いやすい雰囲気づくり
- ④個々の苦情に対する申出人側への助言
- ⑤個々の苦情に対する事業者側への助言
- ⑥苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦苦情にかかる事業の改善状況等の報告・意見聴取
- ⑧日常的な状況把握と意見聴取
- ⑨関係機関との協力、連携
- ⑩その他（具体的に.....）

(7) 平成25年度に第三者委員が貴法人の施設・事業所に訪問した日数は何日ですか。

.....日

(8) 苦情解決の取り組み全体や第三者委員の活動等について、日頃感じていることや考えていることについて、自由にご記入ください。

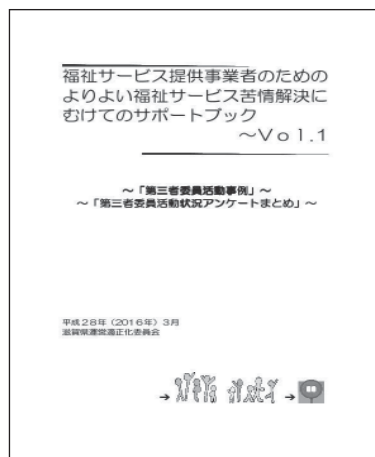
★ご協力ありがとうございました。

この調査票は、恐れ入りますが返信用封筒で2月28日(土)までにご返送ください。

《返信先》 滋賀県運営適正化委員会 事務局 〒525-0072 草津市笠山7丁目8-138
県立長寿社会福祉センター内
TEL : 077-567-4107 FAX : 077-561-3061

参 考 資 料

「滋賀県運営適正委員会 発行物のご案内」 ほか



次頁で紹介している『滋賀県運営適正化委員会 発行物』のほかにも、福祉サービスの苦情解決にかかわる近年の参考文献を、一部になりますが以下、記載させていただきます。

ただし、書籍代〔有料〕や送料など必要となりますのでご注意ください、申し込みにあたっては直接それぞれへお問い合わせください。

★「きちんと苦情対応～介護職員のための苦情対応マニュアル～」

職員1人ひとりのコミュニケーション技術を向上することを念頭に、苦情を寄せた利用者の心理と、それをふまえた望ましい苦情対応がまとめられています。

著者：宮本 薫

（損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社）

発行：社会福祉法人 全国社会福祉協議会 ほか

発行年月：平成26年〔2014年〕7月

問合せ・申込先

【全国社会福祉協議会 出版部 TEL：03-3581-9511】

★「福祉事業者における苦情解決の取組み事例集」

各福祉分野において「先進的」に苦情解決に取り組んでいる事業所の事例、さらに第三者委員の活用方法や、徹底した情報提供によって苦情の発生を未然に防ぐ事業所の取組状況等も詳しく掲載。

発行：社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

発行年月：平成27年〔2015年〕6月

問合せ・申込先

【東京都社会福祉協議会 図書係 TEL：03-3268-7185】

滋賀県運営適正化委員会 発行物のご案内

下記の広報・啓発資材を無料で配布しています。
ご希望の方は、事務局（TEL077-567-4107）までご連絡ください。

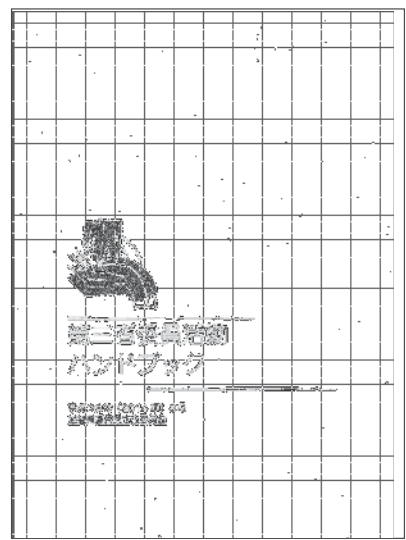


【施設・事業所、第三者委員向け学習冊子】

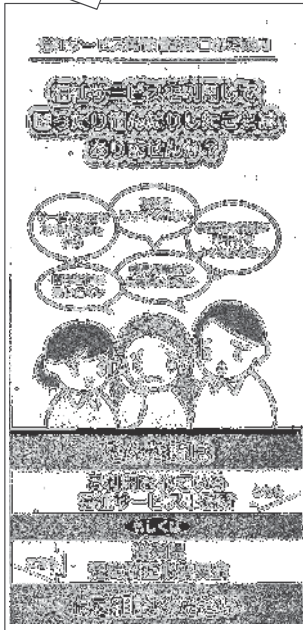
個別の苦情受付事例に対して、どのように苦情を受け止め、解決に向けて動いていくのか、また今後の福祉サービスの向上にどのように生かしていくか等の視点から、分析や解説をくわえまとめています。

【施設・事業所、第三者委員向け学習冊子】

苦情解決の仕組みや第三者委員の役割、心構え等を解説しています。第三者委員の活動事例も掲載しています。



【利用者や家族向けの福祉サービス苦情相談窓口ご案内リーフレット】



【運営適正化委員会の窓口案内用ポスター】

ポスター版、チラシ版どちらもあります。



【施設・事業所掲示用ポスター】

苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員が記入できるようになっています。



福祉サービス提供事業者のための
よりよい福祉サービス苦情解決に
むけてのサポートブック～V o 1. 1

平成28年3月作成

滋賀県運営適正化委員会

〒525-0072 滋賀県草津市笠山7丁目8-138
県立長寿社会福祉センター内
TEL 077-567-4107 FAX 077-561-3061