

## 福祉サービスに関する苦情解決責任者等の配置及び苦情解決等活動状況調査の結果概要(平成15年10月調査)

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(社会福祉法第82条)とされており、そのために各事業所には苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を置き、対応することとされております。(厚生労働省指針) 当委員会において、平成15年10月に行った県内各法人・事業所等における苦情解決体制の整備状況や苦情処理の状況に関する調査結果の概要は次のとおりです。

### ※回答状況

#### (1) 法人・団体の回答状況

調査対象法人・団体数 259、 回答 160、 回答率 61.8%

#### (2) 事業種別回答状況

調査対象事業所数 804、 回答 583、 回答率 72.5%

区 分	事業所数	回 答 事業所数	回答率 %
老人福祉	327	276	84.4
障害者福祉	72	65	90.3
児童福祉	353	204	57.8
その他	52	38	73.1
合 計	804	583	72.5

## I 苦情解決責任者等の配置状況

回答のあった160法人・団体、583事業所ではほとんどの事業所で苦情解決責任者等を配置しているが、なお一部の法人・団体・事業所等では未設置であった。

### 苦情解決責任者等を配置していない法人・団体、事業所等

区 分	配置なし法人・事業所		備 考
	法人・団体等	事業所・施設	
①苦情受付担当者	14	3	②は配置しているが 受付担当者を置いていない
②苦情解決責任者	14	3	①は配置しているが 苦情解決責任者を置いていない
③第三者委員	14	10	①と②は配置しているが 第三者委員を置いていない
法人・団体①～③	17		①～③第三者委員まで 配置していない法人・団体等
施設・事業所①～③		4	①～③第三者委員まで 配置していない事業所等

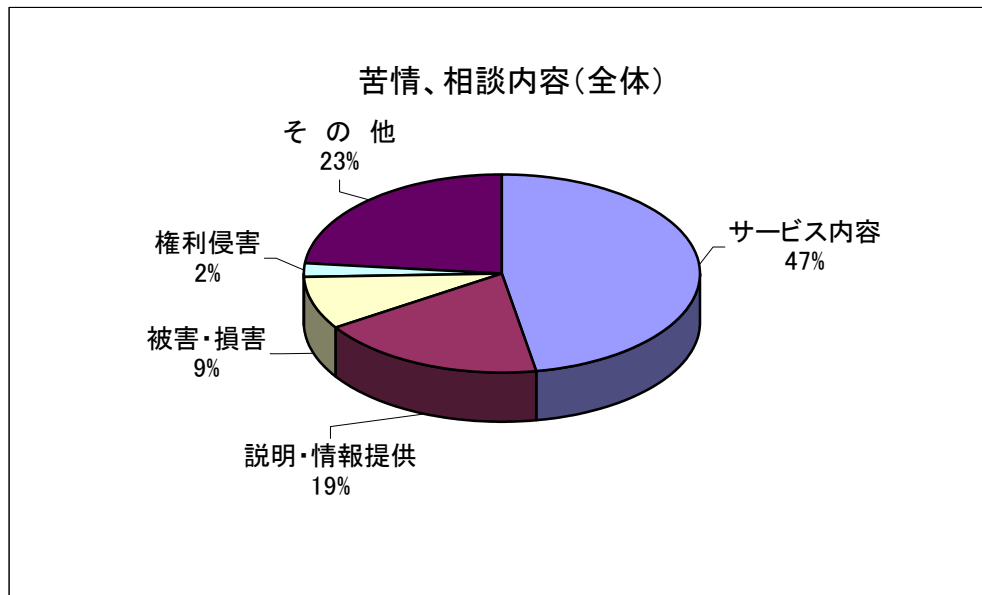
## Ⅱ 福祉サービスにおける苦情・相談等

### 1. 苦情、相談内容

区 分		利用者	家 族	代理人	職 員	その他	合 計
		件	件	件	件	件	件
老 人	サービス内容	258	205	14	8	13	498
	説明・情報提供	54	59	20	2	6	141
	被害・損害	67	35		5	4	111
	権利侵害						
	その 他	69	51	4		11	135
	合計(86施設等)	448	350	38	15	34	885
障 害 者	サービス内容	115	52			2	169
	説明・情報提供	62	18				80
	被害・損害	17	5				22
	権利侵害	22	2		3		27
	その 他	104	15				119
	合計(26施設等)	320	92		3	2	417
児 童	サービス内容		57			3	60
	説明・情報提供		84			1	85
	被害・損害		6		6		12
	権利侵害		8		2		10
	その 他		44			4	48
	合計(31施設等)		199		8	8	215
そ の 他	サービス内容	84	3			1	88
	説明・情報提供	15				1	16
	被害・損害	4					4
	権利侵害	1				1	2
	その 他	79	3	2		16	100
	合計(15施設等)	183	6	2		19	210
合 計	サービス内容	457	317	14	8	19	815
	説明・情報提供	131	161	20	2	8	322
	被害・損害	88	46		11	4	149
	権利侵害	23	10		5	1	39
	その 他	252	113	6		31	402
	合計(158施設)	951	647	40	26	63	1,727

回答のあった583事業所(施設等)のうち、苦情・相談件数有りと回答した事業所(施設等)は158事業所で、回答事業所の27.1%である。

苦情・相談区分(全体)では、「サービス内容」に対するものが815件で47.2%、「説明、情報提供」が322件で18.6%、「その他」402件で23.3%となっている。



## 2. 苦情解決のための事業者の活動

### ①周知方法ある(複数回答あり)

周知の方法	施設(事業所)数
ア. 玄関のロビー、食堂、談話ホール等にポスターを掲示	208
イ. 福祉サービスの利用開始時などにパンフレット等資料を配布	122
ウ. 福祉サービスの利用開始時などに口頭で説明	133
エ. その他(園だよりや連絡帳などでお知らせしている)	38

### ②苦情に関する研修、会議、検討会等

ア. 定期的に開催	43
イ. 必要に応じて随時開催	170
ウ. 特に会議等は開催していない	78
エ. その他(その都度対処、事例無し等)	12

### ③苦情の整理・分類等

ア. 現場ごとに記録を取り管理している	98
イ. 事業所全体で集約し、苦情内容ごとに分類体系化している	87
ウ. イを資料として各職場に配付している	19
エ. その他(事例がない等)	56

### 3. 第三者委員の活動状況

(1) 第三者委員からの苦情解決の助言	28
(2) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い	3
(3) 苦情に関する改善状況の報告聴取	47
(4) 事業者と第三者委員との定期的会議等の開催	52
(5) 事業者と第三者委員、利用者等との懇談会等の開催	38
(6) 第三者委員の施設訪問等	142

