



福祉サービス提供事業者 苦情解決状況調査報告書

平成 25 年 2 月

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

運 営 適 正 化 委 員 会

はじめに

平素は、大阪府社会福祉協議会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。

さて、各福祉サービス提供事業者における苦情解決の取り組みも、苦情解決の体制整備の段階から、第三者委員の積極的な活動を含めた機能拡充に向けての新たな段階に入ろうとしております。

本運営適正化委員会におきましても、平成12年9月の設置以来、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や調査、あっせんを行い、平成23年度には、新規で249件の苦情相談が寄せられるまでになりました。年々増加する苦情の適切な解決を図るとともに、第三者委員の研修や、事業者への巡回訪問を通して先駆的な事例を把握し情報提供するなど、事業者段階での苦情を受けとめる機能の強化に向けて、その支援に努めて参りました。

今回の、「福祉サービス提供事業者苦情解決状況調査」は、入所・通所型福祉施設及び事業所を対象に、苦情解決の体制、第三者委員の活動、実際の苦情の内容と解決方法等について調査を行なったものです。年度末の忙しい時期に調査を実施し、大変お手数をおかけしましたが、回答率66.7%という多くのご協力をいただきました。

本調査にご協力いただきました各事業者の皆様には厚くお礼申し上げますとともに、この報告書が各事業者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できれば幸いです。

平成25年2月

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
運営適正化委員会 委員長 黒田 研二

(抜粋版)

目 次

はじめに

調査の目的、対象と方法	1
調査票	3

調査結果

I 調査結果の概要	8
II 施設種別の集計結果	19
III 年度別の集計結果	34

調査の目的、対象と方法

この調査は、大阪府内の福祉サービス提供事業者の苦情解決状況を把握し、福祉サービスに関する苦情解決機能の一層の強化を図ることを目的に、平成24年3月末現在の状況について調査を実施したものである。調査では、社会福祉法第2条に規定する社会福祉施設・事業のうち、大阪府内のすべての入所・通所型施設及び事業所を対象に、苦情解決体制の運営状況や第三者委員の設置と活動状況、苦情解決の対応状況等について質問し、回答を求めた。各施設に直接調査票を郵送する方法で調査を行い、対象施設2,801施設のうち、1,869施設から回答を得た（回答率66.7%）。

表1 事業所種別にみた調査対象施設数と回答数、回答率

事業所種別	公立			民間			合計		
	回答数	施設数	回答率(%)	回答数	施設数	回答率(%)	回答数	施設数	回答率(%)
保育所および児童福祉関係	299	388	77.1%	515	914	56.3%	814	1,302	62.5%
乳児院	0	0	-	5	7	71.4%	5	7	71.4%
母子生活支援施設	1	2	50.0%	7	7	100.0%	8	9	88.9%
児童養護施設	0	1	-	27	36	75.0%	27	37	73.0%
知的障がい児施設	1	1	100.0%	7	10	70.0%	8	11	72.7%
知的障がい児通園施設	9	11	81.8%	14	15	93.3%	23	26	88.5%
肢体不自由児施設	0	0	-	3	3	100.0%	3	3	100.0%
肢体不自由児通園施設	7	9	77.8%	13	13	100.0%	20	22	90.9%
肢体不自由児療護施設	0	0	-	1	1	100.0%	1	1	100.0%
盲ろうあ児施設	0	0	-	2	2	100.0%	2	2	100.0%
難聴幼児通園施設	0	0	-	1	1	100.0%	1	1	100.0%
重症心身障がい児施設	0	0	-	5	5	100.0%	5	5	100.0%
情緒障がい児短期治療施設	1	1	100.0%	3	4	75.0%	4	5	80.0%
児童自立支援施設	3	3	100.0%	0	0	-	3	3	100.0%
保育所	277	360	76.9%	427	810	52.7%	704	1,170	60.2%
高齢者福祉関係	3	4	75.0%	357	511	69.9%	360	515	69.9%
養護老人ホーム	2	3	66.7%	17	26	65.4%	19	29	65.5%
特別養護老人ホーム	1	1	100.0%	260	357	72.8%	261	358	72.9%
軽費老人ホーム	0	0	-	13	21	61.9%	13	21	61.9%
ケアハウス	0	0	-	67	107	62.6%	67	107	62.6%
障がい者福祉関係	13	18	72.2%	662	939	70.5%	675	957	70.5%
日中活動系のみの事業所									
療養介護									
生活介護									
自立訓練(機能訓練)									
自立訓練(生活訓練)									
就労移行支援	8	12	66.7%	567	791	71.7%	575	803	71.6%
就労継続支援A型									
就労継続支援B型									
地域活動支援センター									
その他									
居住系サービス事業所									
施設入所支援									
グループホーム	3	3	100.0%	71	90	78.9%	74	93	79.6%
ケアホーム									
旧法施設									
旧法施設	2	3	66.7%	24	58	41.4%	26	61	42.6%
その他									
救護施設	0	0	-	19	21	90.5%	19	21	90.5%
更生施設	0	1	0.0%	1	2	50.0%	1	3	33.3%
婦人保護施設	0	0	-	0	3	0.0%	0	3	0.0%
その他									
合計	315	411	76.6%	1,554	2,390	65.0%	1,869	2,801	66.7%

なお、今回、調査対象とした福祉施設及び事業所については、大阪府ホームページ掲載の「社会福祉施設一覧」「高齢者関連施設一覧」「福祉の手引き」の名簿を活用した。

「Ⅰ. 調査結果の概要」で、設問に即して全体の概要をまとめた。「Ⅱ. 施設種別の集計結果」では、調査対象施設を5つの種別に分類し、種別ごとに集計し、それぞれの特徴を整理した。「Ⅲ. 年度別の集計結果」では2001年、2002年、2004年、2006年に実施した調査の結果との比較を行い、経年的な変化の傾向を分析した。「Ⅳ. 自由記載について」では、自由記載の質問項目への回答を概説した。

調査内容については、次ページ以降の調査票を参照いただきたい。分析において、「Ⅰ. 調査結果の概要」に示した項目別の分布では、単一回答の設問については無回答を含めて構成割合（％）を算出したが、施設種別等のクロス集計では無回答を除いて集計している。また、複数回答の設問についても無回答を除いて集計している。

なお、自由記載については、「資料編」において、回答者から寄せられた苦情内容や対応、その他、意見や提案などをほぼ原文どおり掲載した。

福祉サービス提供事業者の苦情解決状況調査票

福祉サービスに関する利用者等からの苦情について、貴施設・事業所における苦情解決状況をお尋ねします。今回の調査においては、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業のうち、入所・通所型施設及び事業所のみ対象としております。(不特定多数の人が利用する施設及び事業所や相談・訪問事業等は除く。)

つきましては、以下の質問項目について、平成24年3月31日現在についてご記入ください。

I 各施設・事業所の概要

① 運営主体 (法人名)	
② 施設及び事業所名	
③ 記入者名	役職: _____ 氏名: _____
④ 連絡先	住所: _____
	電話: _____
	FAX: _____
⑤ 運営形態	1 公営 2 民営(公設民営を含む)

⑥ 施設・事業所の種別について当てはまる番号に○をつけてください。

●保育所および児童福祉関係			
1 乳児院	2 母子生活支援施設	3 児童養護施設	4 知的障がい児施設
5 知的障がい児通園施設	6 肢体不自由児施設	7 肢体不自由児通園施設	
8 肢体不自由児療護施設	9 盲ろうあ児施設	10 重症心身障がい児施設	
11 情緒障がい児短期治療施設	12 児童自立支援施設	13 保育所	
●高齢者福祉関係			
14 養護老人ホーム	15 特別養護老人ホーム	16 軽費老人ホーム	17 ケアハウス
●障がい者福祉関係(施設においてサービス提供している事業)			
※ 複数の事業を提供している場合は、該当する番号すべてに○をつけてください。			
18 療養介護	19 生活介護	20 自立訓練(機能訓練)	21 自立訓練(生活訓練)
22 就労移行支援	23 就労継続支援A型	24 就労継続支援B型	25 地域活動支援センター
26 施設入所支援	27 グループホーム(共同生活援助)	28 ケアホーム(共同生活介護)	
29 その他()	30 旧法施設()		
※ 18~29 に○をつけた施設・事業所にうかがいます。参考までに旧法での事業名をご記入ください。			
[]			
●その他			
31 救護施設	32 更生施設	33 婦人保護施設	34 その他()

④ 第三者委員の職業または資格等について、該当する番号に○をしてください。(複数回答可)

- | | | | |
|------------------|-------------------|------------|---------|
| 1 評議員(理事は除く) | 2 監事又は監査役 | 3 民生委員児童委員 | 4 大学教員 |
| 5 学校教員 | 6 弁護士 | 7 司法書士 | 8 社会福祉士 |
| 9 町内会・自治会等の地域関係者 | 10 当事者組織の関係者 | 11 家族会関係者 | |
| 12 元利用者またはその家族 | 13 他の法人・福祉施設等の役職員 | 14 元施設職員 | |
| 15 市区町村社協役職員 | 16 保健・医療関係者 | 17 行政関係者 | |
| 18 ボランティア | 19 その他() | | |

⑤ 利用者・家族等に知らせている第三者委員の情報は、どのようなものですか。該当する番号に○をしてください。(複数回答可)

- | | | | |
|---------------|------------------------|---------|-----------|
| 1 第三者委員のしゅみ | 2 委員の氏名 | 3 委員の住所 | 4 自宅の電話番号 |
| 5 委員の携帯の電話番号 | 9 施設・事業所が契約した携帯電話の電話番号 | | |
| 6 FAX・メールアドレス | 7 職業・略歴 | 8 写真 | |
| 10 その他の情報() | 11 公開している情報はない | | |

⑥ 第三者委員が施設を訪問する頻度はどれくらいですか。該当する番号に○をしてください。(一つだけに○)

- | | | | |
|----------|--------|-------------------|-------------|
| 1 週1回以上 | 2 月2回位 | 3 月1回位 | 4 2～3ヶ月に1回位 |
| 5 半年に1回位 | 6 年1回位 | 7 今のところ活動は行われていない | |
| 8 その他() | | | |

⑦ 第三者委員が施設を訪問する機会はどのようなときですか。該当する番号に○をしてください。(複数回答可)

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 1 施設から苦情相談に関する連絡を受けたとき | 2 施設の行事があるとき |
| 3 定期的な相談日が決まっている | 4 不定期だが相談日・訪問日がある |
| 5 その他() | |

⑧ 平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)に、第三者委員が直接かかわった苦情や相談はありましたか。(一つだけに○)

- | | |
|------|------|
| 1 あり | 2 なし |
|------|------|

⑨ 実際に行われた第三者委員の活動内容について該当する番号に○をしてください。(複数回答可)

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1 利用者からの苦情の直接受付や課題、ニーズの掘り起こし | |
| 2 苦情申出人と施設・事業所との調整、助言(話し合いの立会いなど) | |
| 3 利用者に対しての日常のおよび積極的な状況把握、意見聴取 | |
| 4 受け付けた苦情内容およびその改善状況等の報告聴取 | |
| 5 日常的・定期的な施設訪問 | 6 施設内の見学、他業務による施設訪問 |
| 7 第三者委員同士の会議・交流会に参加 | 8 職員会議・職員研修等に参加 |
| 9 家族会・保護者会等に参加 | 10 今のところ活動は行われていない |
| 11 その他() | |

⑩ 第三者委員を設置することの効果について、該当する番号に○をしてください(複数回答可)

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1 福祉サービスの内容が改善された | 2 利用者には良い影響があった |
| 3 職員の意欲が高まった | 4 役員の意識が高まった |
| 5 良い効果は見られなかった | 6 その他() |

⑩ 第三者委員の活動で難しいと感じることは何ですか。該当する番号に○をしてください。(複数回答可)

- 1 解決が困難な苦情や相談が多い
- 2 苦情解決責任者、苦情受付担当者等との連携が難しい
- 3 第三者委員に関わってもらような苦情や相談が無い
- 4 具体的に何をしてもらえばいいかわからない
- 5 第三者委員が忙しく、いろいろ頼みにくい
- 6 交通費などの経費が負担になっている
- 7 その他()

IV 施設・事業所における苦情対応について

① 平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)に、貴施設・事業所に寄せられた苦情相談はありましたか。(一つだけに○)

- 1 あり =====⇒ 次の質問 ②～④へ
- 2 なし =====⇒ 質問 ④～⑤へ

② どのような内容の苦情相談でしたか。(複数回答可)

- 1 職員の接遇に関する事(態度、言葉づかいなど)
- 2 サービスの質や量に関する事(食事、入浴、排泄、余暇など)
- 3 利用料に関する事(請求内容や自己負担額など)
- 4 説明・情報提供に関する事(説明のないサービス変更など)
- 5 被害・損害に関する事(金銭トラブル、物品の紛失・破損など)
- 6 権利侵害に関する事(暴力、虐待、プライバシーに関する事)
- 7 契約に関する事(契約解除、契約締結など)
- 8 その他()

③ 実際に行った苦情解決の方法について、以下の中から選んでください。(複数回答可)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1 担当職員が話し合い対応した | 2 苦情受付担当者が話し合い対応した |
| 3 苦情解決責任者が話し合い対応した | 4 法人代表が対応した |
| 5 第三者委員に間に入ってもらった | 6 運営適正化委員会を紹介した |
| 7 弁護士など専門家に相談した | 8 行政に相談した |
| 9 未だ解決していない(継続対応中) | 10 その他() |

④ 施設や事業者が苦情を相談できる機関があればいいと感じますか。(一つだけに○)

- 1 はい =====⇒
 - 2 いいえ
- ※どのようなことを相談したいですか？

⑤ ①で「苦情がない」とお答えいただいた施設・事業所のみご回答ください。

委員会に寄せられる苦情相談の約4割は匿名で、「直接、施設や事業所には言いにくい」と話す相談者も数多くみられます。貴施設・事業所で苦情のない原因について、どうお考えですか。該当する番号に○をしてください。(複数回答可)

- 1 本施設・事業所は苦情そのものが少ない施設である
- 2 意見・要望・相談・苦情等はあるが、「苦情」として取り上げるほどのものがない
- 3 利用者に苦情解決システムが周知されていない
- 4 利用者や家族に苦情はあると思われるが、苦情解決システム担当者まで上がらない
- 5 苦情解決システムが施設になじんでいないので機能しにくい
- 6 その他()

V 自由記載

- ① いままでに寄せられた苦情の内容や対応等の概要を、差し支えない範囲(事例として紹介できる範囲)で何件かご紹介願います。なお、解決に至らなかったものでも結構です。
(個人情報に関するものは除く)

- ② 苦情解決をすすめる中で工夫されていることや課題、不明な点や迷っていること、困っていること等があればご記入ください。

- ③ 第三者委員の活動で工夫されていることや、困っていること等があればご記入ください。

- ④ 苦情解決事業について、運営適正化委員会へのご要望等がありましたら、ご記入ください。

～ご協力ありがとうございました～

I. 調査結果の概要

表1 運営形態

運営形態	施設数	%
公営	315	16.9
民営(公設民営を含む)	1554	83.1
合計	1869	100.0

回答施設の運営形態は、民営(公設民営を含む)が83.1%を占め、公営が16.9%であった。

表2 施設種別

施設種別	施設数	%
保育所	704	37.7
その他の児童福祉施設	110	5.9
高齢者福祉施設	360	19.3
障がい者福祉施設	675	36.1
その他	20	1.1
合計	1869	100.0

回答施設を5つの種別に区分すると、保育所が37.7%で最も多く、続いて障がい者福祉施設36.1%、高齢者福祉施設19.3%、その他の児童福祉施設5.9%、その他1.1%の順であった。

表3 苦情解決責任者の設置の有無

苦情解決責任者の設置の有無	施設数	%
設置している	1740	93.1
設置していない	115	6.2
無回答	14	0.7
合計	1869	100.0

苦情解決責任者の設置の有無では、「設置している」が93.1%、「設置していない」が6.2%であった。

表4 苦情受付担当者の設置の有無

苦情受付担当者の設置の有無	施設数	%
設置している	1748	93.5
設置していない	109	5.8
無回答	12	0.6
合計	1869	100.0

苦情受付担当者の設置の有無では、「設置している」が93.5%、「設置していない」が5.8%であった。

表5 第三者委員の設置の有無

第三者委員の設置の有無	施設数	%
設置している	1436	76.8
設置していない	409	21.9
無回答	24	1.3
合計	1869	100.0

第三者委員の設置の有無では、「設置している」が76.8%、「設置していない」が21.9%であった。

第三者委員の設置の有無については、とくに加えて、運営形態(公営、民営)別、および詳細な事業所種別に、集計した。

表5-a 運営形態別にみた第三者委員設置の有無

運営形態	第三者委員の設置の有無				合計	
	設置している		設置していない		数	%
	数	%	数	%		
公営	133	42.6	179	57.4	312	100.0
民営	1303	85.0	230	15.0	1533	100.0
合計	1436	77.8	409	22.2	1845	100.0

運営形態(公営、民営)別にみると、第三者委員を設置割合は、公営施設では42.6%、民営施設では85.0%であった。

表5-b 事業所種別にみた第三者委員設置の有無

事業所種別	第三者委員の設置の有無				合計	
	設置している		設置していない		数	%
	数	%	数	%		
乳児院	5	100.0	0	0.0	5	100.0
母子生活支援施設	8	100.0	0	0.0	8	100.0
児童養護施設	27	100.0	0	0.0	27	100.0
知的障がい児施設	7	87.5	1	12.5	8	100.0
知的障がい児通園施設	19	82.6	4	17.4	23	100.0
肢体不自由児施設	3	100.0	0	0.0	3	100.0
肢体不自由児通園施設	16	84.2	3	15.8	19	100.0
肢体不自由児療護施設	1	100.0	0	0.0	1	100.0
盲ろうあ児施設	2	100.0	0	0.0	2	100.0
難聴幼児通園施設	1	100.0	0	0.0	1	100.0
重症心身障がい児施設	5	100.0	0	0.0	5	100.0
情緒障がい児短期治療施設	4	100.0	0	0.0	4	100.0
児童自立支援施設	3	100.0	0	0.0	3	100.0
保育所	499	71.6	198	28.4	697	100.0
養護老人ホーム	17	89.5	2	10.5	19	100.0
特別養護老人ホーム	242	93.1	18	6.9	260	100.0
軽費老人ホーム	9	75.0	3	25.0	12	100.0
ケアハウス	58	89.2	7	10.8	65	100.0
日中活動系のみの事業所	399	70.5	167	29.5	566	100.0
居住系サービス事業所	69	97.2	2	2.8	71	100.0
旧法施設	23	88.5	3	11.5	26	100.0
救護施設	18	94.7	1	5.3	19	100.0
更生施設	1	100.0	0	0.0	1	100.0
合計	1436	77.8	409	22.2	1845	100.0

詳細な事業所別に第三者委員の設置の有無を調べると、全体の設置割合よりも設置割合が少なかったのは、保育所(71.6%)、軽費老人ホーム(75.0%)、障がい者福祉サービスのうち日中活動系のみの事業所(70.5%)の3つであった。

表5-1 第三者委員の設置形態

第三者委員の設置形態	施設数	%
法人単位で設置	853	59.4
施設・事業所単独で設置	403	28.1
法人と施設・事業所の両方に設置	88	6.1
その他の方法で設置	63	4.4
無回答	29	2.0
合計	1436	100.0

以下、第三者委員を設置している施設への質問結果を示す。第三者委員の設置形態については、「法人単位で設置」が 59.4%と最も多く、次に「施設・事業所単独で設置」が 28.1%、「法人と施設・事業所の両方に設置」が 6.1%、「その他の方法で設置」が 4.4%であった。

表5-2 第三者委員に対する実費弁償費等の支給方法

支給方法	施設数	%
報酬も実費弁償費も支給していない	897	62.5
実費弁償費(交通費実費)のみ支給	281	19.6
日額報酬支給	59	4.1
月額報酬支給	10	0.7
年額報酬支給	42	2.9
その他の方法で支給	73	5.1
無回答	74	5.2
合計	1436	100.0

第三者委員に対する実費弁償費の支給方法は、「報酬も実費弁償費も支給していない」が 62.5%と最も多かった。「実費弁償費(交通費実費)のみ支給」は 19.6%であった。

表5-3 第三者委員の設置人数

第三者委員の設置人数	施設数	%
1人	382	26.6
2人	740	51.5
3人	180	12.5
4人以上	75	5.2
その他	37	2.6
無回答	22	1.5
合計	1436	100.0

第三者委員の設置人数は、「2人」が51.5%、「1人」が26.6%、「3人」が12.5%を占めており、「4人以上」は5.2%にとどまった。

表5-4 第三者委員の職業・資格等(複数回答)

第三者委員の職業・資格	施設数	%
評議員	270	19.0
監事・監査役	258	18.2
民生委員児童委員	341	24.0
大学教員	214	15.1
学校教員	59	4.2
弁護士	248	17.5
司法書士	20	1.4
社会福祉士	53	3.7
町内会・自治会等の地域関係者	247	17.4
当事者組織の関係者	75	5.3
家族会関係者	35	2.5
元利用者またはその家族	32	2.3
他の法人・福祉施設等の役職員	275	19.4
元施設職員	49	3.5
市区町村社協役職員	41	2.9
保健・医療関係者	71	5.0
行政関係者	30	2.1
ボランティア	79	5.6
その他	187	13.2
回答施設数	1420	100.0

第三者委員の職業・資格等に関しては、「民生委員児童委員」が24.0%、「他の法人・福祉施設等の役職員」が19.4%、「評議員」が19.0%、「監事・監査役」が18.2%などであった。

表5-5 利用者・家族に知らせている第三者委員の情報(複数回答)

知らせている情報	施設数	%
第三者委員のしゅみ	750	52.8
委員の氏名	1289	90.8
委員の住所	257	18.1
自宅の電話番号	627	44.2
委員の携帯の電話番号	88	6.2
施設が契約した携帯の電話番号	41	2.9
FAX・メールアドレス	40	2.8
職業・略歴	285	20.1
写真	23	1.6
その他の情報	126	8.9
公開情報なし	42	3.0
回答施設数	1420	100.0

利用者・家族に知らせている第三者委員の情報に関しては、「委員の氏名」が90.8%と最も多く、次に「第三者委員のしゅみ」が52.8%、「委員の自宅の電話番号」が44.2%の順であった。

表5-6 第三者委員の施設訪問頻度(平成23年度)

第三者委員の施設訪問回数	施設数	%
週1回以上	42	2.9
月2回位	50	3.5
月1回位	170	11.8
2～3ヶ月に1回	223	15.5
半年に1回	211	14.7
年1回	220	15.3
今のところ活動は行われていない	341	23.7
その他	138	9.6
無回答	41	2.9
合計	1436	100.0

平成23年度に、第三者委員が施設を訪問した頻度は、「今のところ活動は行われていない」が23.7%で最も多かった。「2～3ヶ月に1回」が15.5%、続いて「年1回」が15.3%、「半年に1回」が14.7%、「月1回位」が11.8%であった。

表5-7 第三者委員が施設に訪問する機会（複数回答）

第三者委員が訪問する機会	施設数	%
施設から苦情相談に関する連絡を受けたとき	659	49.0
施設の行事があるとき	444	33.0
定期的な相談日が決まっている	131	9.7
不定期だが相談日・訪問日がある	222	16.5
その他	218	16.2
回答施設数	1345	100.0

第三者委員が施設を訪問する機会に関しては、「施設から苦情相談に関する連絡を受けたとき」が49.0%と最も多く、「施設の行事があるとき」が33.0%だった。

表5-8 実際に行われた第三者委員の活動内容（複数回答）

第三者委員の活動内容	施設数	%
利用者からの苦情の直接受付・ニーズの掘り起こし	154	11.5
苦情申出人・施設との調整・助言	199	14.9
日常のおよび積極的な状況把握・意見聴取	116	8.7
受け付けた苦情内容およびその改善状況等の報告聴取	442	33.1
日常的・定期的な施設訪問	225	16.9
施設内の見学・他業務による施設訪問	273	20.5
第三者委員同士の会議・交流会に参加	144	10.8
職員会議・職員研修等に参加	89	6.7
家族会・保護者会等に参加	82	6.1
今のところ活動は行われていない	436	32.7
その他	65	4.9
回答施設数	1334	100.0

第三者委員の活動内容に関しては、「受け付けた苦情内容・改善状況等の報告聴取」が33.1%と最も多く、「施設内の見学・他業務による施設訪問」20.5%、「日常的・定期的な施設訪問」16.9%の順であった。「今のところ活動は行われていない」は32.7%であった。

表5-9 第三者委員の設置効果(複数回答)

第三者委員の設置効果	施設数	%
サービス内容の改善	433	33.4
利用者に良い影響	364	28.1
職員意欲の高まり	482	37.2
役員意識の高まり	207	16.0
良い効果なし	85	6.6
その他	219	16.9
回答施設数	1296	100.0

第三者委員の設置効果に関しては、「職員の意欲の高まり」が37.2%と最も多く、「福祉サービスの内容の改善」33.4%、「利用者に良い影響」28.1%の順であった。そのほか、「役員の意欲の高まり」16.0%、「良い効果がみられなかった」は6.6%であった。

表5-10 第三者委員の活動で難しいと感じること

難しいと感じること	施設数	%
解決困難な苦情や相談が多い	59	3.9
苦情解決責任者、苦情受付担当者等との連携が難しい	88	5.8
関わってもらえないような苦情や相談がない	890	58.2
具体的に何をしてもらえばいいかわからない	158	10.3
第三者委員が多忙で頼みにくい	171	11.2
交通費などの経費が負担になっている	12	0.8
その他	152	9.9
回答施設数	1530	100.0

第三者委員を設置している施設へ、第三者委員の活動で難しいと感じることを質問した結果は、「関わってもらえない苦情相談なし」が58.2%と最も多く、「第三者委員が多忙で頼みにくい」(11.2%)、「具体的に何をしてもらえばいいかわからない」(10.3%)と続いていた。

表6 第三者委員を設置していない理由(複数回答可)

設置していない理由	施設数	%
中立性を保てる委員候補者の不足	99	17.2
委員が氏名等を公表することに抵抗感がある	29	5.1
原則として無報酬なので頼みにくい	55	9.6
負担をかけると思うと頼みにくい	61	10.6
委員候補者はいるが、多忙で受け入れてもらえない	21	3.7
何をしてもらえばいいかわからない	33	5.7
窓口の設置等により苦情への対応は十分である	112	19.5
その他	164	28.6
回答施設数	574	100.0

第三者委員を設置していない施設に対して、設置していない理由を尋ねたところ、「委員を置かなくても、窓口の設置等により苦情への対応は十分である」(19.5%)、「福祉サービスの内容をよく理解した中立性を保てる第三者委員候補が不足している」(17.2%)、「第三者委員に負担をかけると思うと頼みにくい」(10.6%)、「第三者委員が原則として無報酬なので頼みにくい」(9.6%)などが多かった。

次に、施設・事業所における苦情対応一般についての回答結果を示す。

表7 苦情の有無(平成23年度)

苦情の有無	施設数	%
あり	1185	63.4
なし	609	32.6
無回答	75	4.0
合計	1869	100.0

平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)に申し出のあった苦情の有無について、「あり」が63.4%、「なし」が32.6%であった。

まず、苦情「あり」と回答した施設に対して行った質問への回答を示す。

表7-1 苦情相談内容（複数回答）

苦情相談内容	施設数	%
職員の接遇	867	71.2
サービスの質・量	475	39.0
利用料	78	6.4
説明・情報提供	111	9.1
被害・損害	139	11.4
権利侵害に関すること	99	8.1
契約に関すること	21	1.7
その他	362	29.7
回答施設数	1218	100.0

苦情相談の内容に関しては、「職員の接遇(態度、言葉づかいなど)」が 71.2%と最も多く、次に「サービスの質・量(食事、入浴、排泄、余暇など)」39.0%であった。

表7-2 実際にを行った苦情解決の方法（複数回答）

苦情解決方法	施設数	%
担当職員が話し合い対応	855	75.1
苦情受付担当者が話し合い対応	658	57.8
苦情解決責任者が話し合い対応	591	51.9
法人代表が対応	101	8.9
第三者委員に間に入ってもらった	30	2.6
運営適正化委員会を紹介した	6	0.5
弁護士など専門家に相談	40	3.5
行政に相談	88	7.7
未だ解決していない(継続対応中)	42	3.7
その他	40	3.5
回答施設数	1139	100.0

実際にを行った苦情解決の方法に関しては、「担当職員が話し合い対応した」が 75.1%と最も多く、次に「苦情受付担当者が話し合い対応した」57.8%、「苦情解決責任者が話し合い対応した」が 51.9%であった。「第三者委員に間に入ってもらった」は2.6%、「運営適正化委員会を紹介した」は0.5%で、低い割合であった。

表7-3 施設や事業者が苦情を相談できる機関について

苦情相談機関あればいいか	施設数	%
はい	746	51.9
いいえ	498	34.7
無回答	192	13.4
合計	1436	100.0

「施設や事業者が苦情を相談できる機関があればいいと感じますか」という質問に対して、51.9%の施設が「はい」と回答した。

表8 苦情がない原因(複数回答)

苦情なしの原因	施設数	%
本施設は苦情そのものが少ない施設である	247	39.3
苦情等はあるが、「苦情」として取り上げるほどのものがない	399	63.4
利用者に苦情解決システムが周知されていない	18	2.9
利用者や家族に苦情はあると思われるが、苦情解決システム担当者まで上がらない	94	14.9
苦情解決システムが施設になじんでいないので、システムが機能しにくい	46	7.3
その他	112	17.8
回答施設数	629	100.0

「苦情がない」と回答した施設に対し、苦情がない原因について尋ねたところ、「意見・要望・相談・苦情等はあるが、『苦情』として取り上げるほどのものがない」が63.4%、「本施設は苦情そのものが少ない」が39.3%であった。そのほか、「利用者や家族に苦情はあると思われるが、苦情システム担当者まで上がらない」が14.9%、「苦情解決システムが施設になじんでいないので、苦情解決システムが機能しにくい」が7.3%、「利用者に苦情解決システム周知されていない」が2.9%であった。

Ⅱ. 施設種別の集計結果

表1 施設5種別にみた苦情解決責任者の設置の有無

苦情解決責任者		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
設置している	数	606	110	357	647	20	1740
	%	86.6	100.0	99.7	97.0	100.0	93.8
設置していない	数	94	0	1	20	0	115
	%	13.4	0.0	0.3	3.0	0.0	6.2
合計	数	700	110	358	667	20	1855
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた苦情解決責任者の設置の有無では、「設置している」は、その他の児童福祉施設で100.0%を占めており、高齢者福祉施設99.7%、障がい者福祉施設97.0%、保育所86.6%であった。

表2 施設5種別にみた苦情受付担当者の設置の有無

苦情受付担当者		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
設置している	数	604	110	356	658	20	1748
	%	86.3	100.0	99.4	98.4	100.0	94.1
設置していない	数	96	0	2	11	0	109
	%	13.7	0.0	0.6	1.6	0.0	5.9
合計	数	700	110	358	669	20	1857
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた苦情受付担当者の設置の有無では、「設置している」は、その他の児童福祉施設が100.0%、高齢者福祉施設が99.4%、障がい者福祉施設が98.4%、保育所86.3%であった。

表3 施設5種別にみた第三者委員の設置の有無

第三者委員		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
設置している	数	499	101	326	491	19	1436
	%	71.6	92.7	91.6	74.1	95.0	77.8
設置していない	数	198	8	30	172	1	409
	%	28.4	7.3	8.4	25.9	5.0	22.2
合計	数	697	109	356	663	20	1845
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた第三者委員の設置の有無では、「設置している」は、その他の児童福祉施設が92.7%、高齢者福祉施設が91.6%、障がい者福祉施設が74.1%、保育所71.6%であった。

表3-1 施設5種別にみた第三者委員の設置形態

設置形態		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
法人単独で設置	数	242	65	218	331	8	864
	%	49.5	65.7	67.1	67.6	40.0	60.7
施設・事業所単独で設置	数	190	26	84	102	6	408
	%	38.9	26.3	25.8	20.8	30.0	28.7
法人と施設・事業所の両方に設置	数	23	4	23	36	2	88
	%	4.7	4.0	7.1	7.3	10.0	6.2
その他の方法で設置	数	34	4	0	21	4	63
	%	7.0	4.0	0.0	4.3	20.0	4.4
合計	数	489	99	325	490	20	1423
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた第三者委員の設置形態においては、「法人単独で設置」が最も多く、障がい者福祉施設では67.6%、高齢者福祉施設は67.1%、その他の児童福祉施設は65.7%、保育所は49.5%であった。「施設・事業所単独で設置」は、保育所38.9%、その他の児童福祉施設26.3%、高齢者福祉施設25.8%、障がい者福祉施設20.8%であった。

表3-2 施設5種別にみた第三者委員に対する実費弁償費等の支給方法

支給方法		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
報酬も実費弁償費も支給していない	数	323	36	213	325	8	905
	%	68.7	37.1	67.8	68.4	42.1	65.8
実費弁償費(交通費実費)のみ支給	数	66	39	74	100	6	285
	%	14.0	40.2	23.6	21.1	31.6	20.7
日額報酬支給	数	23	10	11	13	2	59
	%	4.9	10.3	3.5	2.7	10.5	4.3
月額報酬支給	数	0	0	5	5	0	10
	%	0.0	0.0	1.6	1.1	0.0	0.7
年額報酬支給	数	13	3	5	21	0	42
	%	2.8	3.1	1.6	4.4	0.0	3.1
その他の方法で支給	数	45	9	6	11	3	74
	%	9.6	9.3	1.9	2.3	15.8	5.4
合計	数	470	97	314	475	19	1375
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた第三者委員に対する実費弁償費等の支給方法では、すべての施設において「報酬の実費弁償費も支給しない」が最も多く、保育所が68.7%、障がい者福祉施設が68.4%、高齢者福祉施設が67.8%であった。そのほか、「実費弁償費(交通費実費程度)のみ支給している」は、その他の児童福祉施設が40.2%、高齢者福祉施設が23.6%、障がい者福祉施設が21.1%、保育所が14.0%であった。

表3-3 施設5種別にみた第三者委員の設置人数

設置人数		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
1人	数	109	5	99	171	3	387
	%	22.0	5.0	30.7	35.0	15.0	27.1
2人	数	298	67	155	212	12	744
	%	60.2	66.3	48.0	43.4	60.0	52.1
3人	数	47	18	43	73	2	183
	%	9.5	17.8	13.3	14.9	10.0	12.8
4人以上	数	21	11	22	22	1	77
	%	4.2	10.9	6.8	4.5	5.0	5.4
その他	数	20	0	4	11	2	37
	%	4.0	0.0	1.2	2.2	10.0	2.6
合計	数	495	101	323	489	20	1428
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた第三者委員の設置人数では、すべての施設において、「2人」が最も多く、その他の児童福祉施設 66.3%、保育所 60.2%、高齢者福祉施設 48.0%、障がい者福祉施設 43.4%であった。一方、「1人」は、障がい者福祉施設が 35.0%、高齢者福祉施設が 30.7%、保育所 22.0%、その他の児童福祉施設が 5.0%であった。

表3-4 施設5種別にみた第三者委員の職業または資格等(複数回答)

第三者委員の職業・ 資格		施設種別					合計
		保育所	その他の児 童福祉施設	高 齢 者 福祉施設	障がい者 福祉施設	その他	
評議員	数	56	24	100	87	3	270
	%	11.4	23.8	31.0	18.0	15.0	19.0
監事・監査役	数	109	17	56	70	6	258
	%	22.2	16.8	17.3	14.5	30.0	18.2
民生委員児童委員	数	145	26	85	82	3	341
	%	29.5	25.7	26.3	16.9	15.0	24.0
大学教員	数	62	32	32	85	3	214
	%	12.6	31.7	9.9	17.6	15.0	15.1
学校教員	数	14	1	14	30	0	59
	%	2.8	1.0	4.3	6.2	0.0	4.2
弁護士	数	71	33	52	87	5	248
	%	14.4	32.7	16.1	18.0	25.0	17.5
司法書士	数	3	0	9	8	0	20
	%	0.6	0.0	2.8	1.7	0.0	1.4
社会福祉士	数	22	0	16	14	1	53
	%	4.5	0.0	5.0	2.9	5.0	3.7
町内会・自治会等の 地域関係者	数	71	15	96	62	3	247
	%	14.4	14.9	29.7	12.8	15.0	17.4
当事者組織の関係者	数	24	7	6	37	1	75
	%	4.9	6.9	1.9	7.6	5.0	5.3
家族会関係者	数	4	1	10	20	0	35
	%	0.8	1.0	3.1	4.1	0.0	2.5
元利用者 またはその家族	数	15	0	13	4	0	32
	%	3.0	0.0	4.0	0.8	0.0	2.3
他の法人・福祉施設等 の役職員	数	94	22	35	118	6	275
	%	19.1	21.8	10.8	24.4	30.0	19.4
元施設職員	数	17	7	8	16	1	49
	%	3.5	6.9	2.5	3.3	5.0	3.5
市区町村社協役職員	数	8	7	9	16	1	41
	%	1.6	6.9	2.8	3.3	5.0	2.9
保健・医療関係者	数	27	1	16	25	2	71
	%	5.5	1.0	5.0	5.2	10.0	5.0
行政関係者	数	7	2	3	17	1	30
	%	1.4	2.0	0.9	3.5	5.0	2.1
ボランティア	数	16	2	37	24	0	79
	%	3.3	2.0	11.5	5.0	0.0	5.6
その他	数	65	15	36	68	3	187
	%	13.2	14.9	11.1	14.0	15.0	13.2
回答施設数		492	101	323	484	20	1420
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別にみた第三者委員の職業または、資格等については、施設ごとにばらつきがみられた。保育所では「民生委員児童委員」29.5%、「監事又は監査役」22.2%、その他の児童福祉施設では「弁護士」32.7%、「大学教員」31.7%、高齢者福祉施設では「評議員(理事は除く)」31.0%、「町内会・自治会等の地域関係者」29.7%、障がい者福祉施設では「他の法人・福祉施設等の役職員」24.4%、「評議員(理事は除く)」と「弁護士」が18.0%であった。

表3-5 施設5種別にみた利用者・家族に知らせている第三者委員の情報(複数回答)

利用者知らせている 第三者委員の情報		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
第三者委員のしぐみ	数	245	67	153	269	16	750
	%	50.0	66.3	47.7	55.1	80.0	52.8
委員の氏名	数	447	98	284	443	17	1289
	%	91.2	97.0	88.5	90.8	85.0	90.8
委員の住所	数	62	19	71	104	1	257
	%	12.7	18.8	22.1	21.3	5.0	18.1
自宅の電話番号	数	222	49	153	200	3	627
	%	45.3	48.5	47.7	41.0	15.0	44.2
委員の携帯の電話番号	数	22	7	20	36	3	88
	%	4.5	6.9	6.2	7.4	15.0	6.2
施設が契約した携帯の電話番号	数	10	8	8	14	1	41
	%	2.0	7.9	2.5	2.9	5.0	2.9
FAX・メールアドレス	数	11	2	4	22	1	40
	%	2.2	2.0	1.2	4.5	5.0	2.8
職業・略歴	数	84	33	44	117	7	285
	%	17.1	32.7	13.7	24.0	35.0	20.1
写真	数	4	0	13	5	1	23
	%	0.8	0.0	4.0	1.0	5.0	1.6
その他の情報	数	18	11	10	85	2	126
	%	3.7	10.9	3.1	17.4	10.0	8.9
公開情報なし	数	18	1	15	8	0	42
	%	3.7	1.0	4.7	1.6	0.0	3.0
回答施設数		490	101	321	488	20	1420
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

利用者・家族に知らせている第三者委員の情報は、全体では「委員の氏名」が最も多く、施設5種別にみると、その他の児童福祉施設が97.0%、保育所が91.2%、障がい者福祉施設が90.8%、高齢者福祉施設が88.5%であった。

表3-6 施設5種別にみた第三者委員の施設訪問頻度(平成23年度)

施設訪問回数		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
週1回以上	数	19	1	6	16	0	42
	%	3.9	1.0	1.9	3.3	0.0	3.0
月2回位	数	10	2	25	11	2	50
	%	2.1	2.0	7.8	2.2	10.0	3.5
月1回位	数	34	11	73	48	6	172
	%	7.0	11.2	22.8	9.8	30.0	12.2
2～3ヶ月に1回	数	82	11	60	67	3	223
	%	16.9	11.2	18.8	13.7	15.0	15.8
半年に1回	数	62	25	58	67	2	214
	%	12.8	25.5	18.1	13.7	10.0	15.1
年1回	数	69	17	42	93	4	225
	%	14.2	17.3	13.1	19.0	20.0	15.9
今のところ活動は行われていない	数	139	16	41	150	2	348
	%	28.7	16.3	12.8	30.6	10.0	24.6
その他	数	70	15	15	38	1	139
	%	14.4	15.3	4.7	7.8	5.0	9.8
合計	数	485	98	320	490	20	1413
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

第三者委員の施設への訪問頻度(平成23年度)は、全体では「今のところ活動は行われていない」が多く、施設5種別にみると、障がい者福祉施設 30.6%、保育所 28.7%、その他の児童福祉施設 16.3%、高齢者福祉施設が 12.8%であった。しかし、高齢者福祉施設では「月1回位」が 22.8%と最も多く、次に「2～3ヶ月に1回」が 18.8%、「半年に1回」が 18.1%であった。。また、保育所では「2～3ヶ月に1回」が 16.9%、「年1回」が 14.2%、障がい者福祉施設では「年1回」が 19.0%と最も多く、「2～3ヶ月に1回」と「半年に1回」が 13.7%であった。その他の児童福祉施設では「半年に1回」が 25.0%と最も多く、次に「年1回」が 17.3%であった。

表3-7 施設5種別にみた第三者委員が施設を訪問する機会

第三者委員が施設を 訪問する機会		施設種別					合計
		保育所	その他の児 童福祉施設	高 齢 者 福祉施設	障がい者 福祉施設	その他	
施設から苦情相談に 関する連絡を受けたとき	数	211	61	148	232	7	659
	%	47.0	63.5	47.0	49.8	36.8	49.0
施設の行事があるとき	数	165	22	130	124	3	444
	%	36.7	22.9	41.3	26.6	15.8	33.0
定期的な相談日が 決まっている	数	30	8	52	32	9	131
	%	6.7	8.3	16.5	6.9	47.4	9.7
不定期だが相談日・ 訪問日がある	数	71	18	45	85	3	222
	%	15.8	18.8	14.3	18.2	15.8	16.5
その他	数	70	14	45	87	2	218
	%	15.6	14.6	14.3	18.7	10.5	16.2
回答施設数		449	96	315	466	19	1345
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

第三者委員が施設を訪問する機会は、全体では「施設から苦情相談に関する連絡を受けたとき」が最も多く、施設5種別にみると、その他の児童福祉施設 63.5%、障がい者福祉施設 49.8%、保育所と高齢者福祉施設が 47.0%であった。次に「施設の行事があるとき」が多く、高齢者福祉施設 41.3%、保育所 36.7%、障がい者福祉施設 26.6%、その他の児童福祉施設 22.9%であった。

表3-8 施設5種別にみた実際に行われた第三者委員の活動内容(複数回答)

第三者委員の活動内容		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
利用者からの苦情の直接	数	40	14	42	47	11	154
受付・ニーズの掘り起こし	%	9.2	14.4	13.2	10.1	55.0	11.5
苦情申出人・施設との	数	64	26	41	56	12	199
調整・助言	%	14.7	26.8	12.9	12.1	60.0	14.9
日常のおよび積極的な	数	13	8	44	47	4	116
状況把握・意見聴取	%	3.0	8.2	13.9	10.1	20.0	8.7
受付た苦情内容およびそ	数	155	53	113	106	15	442
の改善状況等の報告聴取	%	35.6	54.6	35.6	22.8	75.0	33.1
日常的・定期的な	数	69	10	67	77	2	225
施設訪問	%	15.8	10.3	21.1	16.6	10.0	16.9
施設内の見学・他業務	数	90	13	59	105	6	273
による施設訪問	%	20.6	13.4	18.6	22.6	30.0	20.5
第三者委員同士の	数	48	13	30	49	4	144
会議・交流会に参加	%	11.0	13.4	9.5	10.6	20.0	10.8
職員会議・職員研修等	数	14	10	25	39	1	89
に参加	%	3.2	10.3	7.9	8.4	5.0	6.7
家族会・保護者会等に	数	20	5	14	43	0	82
参加	%	4.6	5.2	4.4	9.3	0.0	6.1
今のところ活動は	数	154	17	86	178	1	436
行なわれていない	%	35.3	17.5	27.1	38.4	5.0	32.7
その他	数	25	8	17	15	0	65
	%	5.7	8.2	5.4	3.2	0.0	4.9
回答施設数		436	97	317	464	20	1334
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

実際に行われた第三者委員の活動内容では、全体的に「受け付けた苦情内容およびその改善状態等の報告聴取」が多く、施設5種別にみると、その他の児童福祉施設 54.6%、保育所と高齢者福祉施設 35.6%、障がい者福祉施設 22.8%であった。一方、「今のところ活動は行われていない」は、障がい者福祉施設 38.4%、保育所 35.3%、高齢者福祉施設 27.1%、その他の児童福祉施設 17.5%であった。

表3-9 施設5種別にみた第三者委員の設置効果(複数回答)

第三者委員設置効果		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
サービス内容の改善	数	132	39	103	148	11	433
	%	30.6	41.1	34.1	33.0	55.0	33.4
利用者に良い影響	数	130	30	84	109	11	364
	%	30.2	31.6	27.8	24.3	55.0	28.1
職員意欲の高まり	数	145	51	103	174	9	482
	%	33.6	53.7	34.1	38.8	45.0	37.2
役員意識の高まり	数	52	19	54	81	1	207
	%	12.1	20.0	17.9	18.1	5.0	16.0
良い効果なし	数	20	1	28	36	0	85
	%	4.6	1.1	9.3	8.0	0.0	6.6
その他	数	78	5	45	90	1	219
	%	18.1	5.3	14.9	20.1	5.0	16.9
回答施設数		431	95	302	448	20	1296
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

第三者委員の設置効果では、全体的に「職員の意欲の高まり」が最も多く、施設5種別にみると、その他の児童福祉施設 53.7%、障がい者福祉施設 38.8%、高齢者福祉施設 34.1%、保育所 33.6%であった。また、「福祉サービスの内容改善」については、その他の児童福祉施設 41.1%、高齢者福祉施設 34.1%、障がい者福祉施設 33.0%、保育所 30.6%であった。「利用者に良い影響」に関しては、その他の児童福祉施設 31.6%、保育所 30.2%、高齢者福祉施設 27.8%、障がい者福祉施設 24.3%であった。

表3-10 施設5種別にみた第三者委員活動の困難な点

第三者委員活動の 困難な点		施設種別					合計
		保育所	その他の児 童福祉施設	高 齢 者 福祉施設	障がい者 福祉施設	その他	
解決困難な苦情や相談が 多い	数	12	4	23	15	5	59
	%	2.8	4.4	8.1	3.5	27.8	4.7
苦情解決責任者、苦情受付 担当者等との連携が難しい	数	35	6	16	31	0	88
	%	8.1	6.6	5.7	7.2	0.0	7.0
関わってもらような苦情 や相談がない	数	338	69	196	282	5	890
	%	78.2	75.8	69.3	65.3	27.8	70.9
具体的に何をしてもらえば いいかわからない	数	47	12	33	65	1	158
	%	10.9	13.2	11.7	15.0	5.6	12.6
第三者委員が多忙で頼み にくい	数	39	10	48	70	4	171
	%	9.0	11.0	17.0	16.2	22.2	13.6
交通費などの経費が負担 になっている	数	5	0	3	4	0	12
	%	1.2	0.0	1.1	0.9	0.0	1.0
その他	数	49	11	33	55	4	152
	%	11.3	12.1	11.7	12.7	22.2	12.1
回答施設数		432	91	283	432	18	1256
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

第三者委員の活動困難な点では、「第三者委員に関わってもらような苦情や相談がない」が最も多く、施設5種別にみると、保育所 78.2%、その他の児童福祉施設 75.8%、高齢者福祉施設 69.3%、障がい者福祉施設 65.3%であった。「第三者委員が忙しく、いろいろ頼みにくい」は、高齢者福祉施設 17.0%、障がい者福祉施設 16.2%、また、「具体的に何をしてもらえばいいかわからない」は、障がい者福祉施設 15.0%、その他の児童福祉施設 13.2%であった。

表4 施設5種別にみた第三者委員を設置していない理由(複数回答)

第三者委員を設置して いない理由	施設種別				合計
	保育所	その他の児 童福祉施設	高 齢 者 福祉施設	障がい者 福祉施設	
中立性を保てる委員候 補の不足	数 16	0	14	69	99
	% 9.1	0.0	42.4	41.8	26.0
委員が氏名等を公表す ることに抵抗感がある	数 4	2	5	18	29
	% 2.3	25.0	15.2	10.9	7.6
原則として無報酬なの で頼みにくい	数 6	2	14	33	55
	% 3.4	25.0	42.4	20.0	14.4
負担をかけると思うと頼 みにくい	数 12	0	14	35	61
	% 6.9	0.0	42.4	21.2	16.0
委員候補者はいるが多忙 で受け入れてもらえない	数 4	0	3	14	21
	% 2.3	0.0	9.1	8.5	5.5
何をしてもらえばいいか わからない	数 1	0	2	30	33
	% 0.6	0.0	6.1	18.2	8.7
窓口の設置等により苦情 への対応は十分である	数 31	6	13	62	112
	% 17.7	75.0	39.4	37.6	29.4
その他	数 127	5	4	28	164
	% 72.6	62.5	12.1	17.0	43.0
回答施設数	175	8	33	165	381
	% 100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

注: その他の事業所には、第三者委員を設置していない事業所はなかったので表には示していない。

第三者委員を設置していないと回答した施設について、その理由を施設5種別にみると「窓口の設置等により苦情への対応は十分である」が多く、その他の児童福祉施設 75.0%、高齢者福祉施設 39.4%、障がい者福祉施設 37.6%であった。障がい者福祉施設は、「中立性を保つ委員候補者の不足」が最も多く 41.8%であった。その他に、高齢者福祉施設では、「中立性を保つ委員候補者の不足」「無報酬なので頼みにくい」「負担をかけると思うと頼みにくい」が 42.4%であった。

表5 施設5種別にみた苦情相談の有無

苦情相談の有無	施設種別					合計	
	保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他		
あり	数	469	72	298	328	18	1185
	%	70.1	68.6	84.9	50.5	90.0	66.1
なし	数	200	33	53	321	2	609
	%	29.9	31.4	15.1	49.5	10.0	33.9
合計	数	669	105	351	649	20	1794
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)に寄せられた苦情の有無については、「あり」と答えたとところは「その他」90.0%が最も多く、高齢者福祉施設84.9%、保育所70.1%、その他の児童福祉施設68.6%、障がい福祉施設50.5%の順であった。

表5-1 施設5種別にみた苦情相談の内容

苦情相談の内容	施設種別					合計	
	保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他		
職員の接遇	数	392	50	214	202	9	867
	%	80.5	66.7	70.6	60.3	50.0	71.2
サービスの質・量	数	98	35	192	140	10	475
	%	20.1	46.7	63.4	41.8	55.6	39.0
利用料	数	22	1	31	24	0	78
	%	4.5	1.3	10.2	7.2	0.0	6.4
説明・情報提供	数	50	9	22	28	2	111
	%	10.3	12.0	7.3	8.4	11.1	9.1
被害・損害	数	19	11	60	47	2	139
	%	3.9	14.7	19.8	14.0	11.1	11.4
権利侵害に関すること	数	29	15	26	28	1	99
	%	6.0	20.0	8.6	8.4	5.6	8.1
契約に関すること	数	6	0	4	10	1	21
	%	1.2	0.0	1.3	3.0	5.6	1.7
その他	数	217	18	34	83	10	362
	%	44.6	24.0	11.2	24.8	55.6	29.7
回答施設数		487	75	303	335	18	1218
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

苦情相談の内容に関しては、「職員の接遇(態度、言葉づかいなど)」が最も多く、施設5種別にみると、保育所 80.5%、高齢者福祉施設 70.6%、その他の児童福祉施設 66.7%、障がい者福祉施設 60.3%であった。次に「サービスの質や量(食事、入浴、排泄、余暇など)」が多く、高齢者福祉施設 63.4%、その他の児童福祉施設 46.7%、障がい者福祉施設 41.8%、保育所 20.1%であった。

表5-2 施設5種別にみた実際に行った苦情解決の方法(複数回答)

苦情解決の方法		施設種別					合計
		保育所	その他の児童福祉施設	高齢者福祉施設	障がい者福祉施設	その他	
担当職員が話し合い	数	290	58	246	249	12	855
対応	%	72.3	77.3	80.7	73.2	66.7	75.1
苦情受付担当者が	数	193	43	223	186	13	658
話し合い対応	%	48.1	57.3	73.1	54.7	72.2	57.8
苦情解決責任者が	数	256	36	132	156	11	591
話し合い対応	%	63.8	48.0	43.3	45.9	61.1	51.9
法人代表が対応	数	32	2	20	47	0	101
	%	8.0	2.7	6.6	13.8	0.0	8.9
第三者委員に間に入っ	数	5	2	8	14	1	30
てもらった	%	1.2	2.7	2.6	4.1	5.6	2.6
運営適正化委員会を紹	数	0	0	0	5	1	6
介した	%	0.0	0.0	0.0	1.5	5.6	0.5
弁護士など専門家に相	数	21	2	10	7	0	40
談	%	5.2	2.7	3.3	2.1	0.0	3.5
行政に相談	数	40	5	24	19	0	88
	%	10.0	6.7	7.9	5.6	0.0	7.7
未だ解決していない	数	21	0	9	12	0	42
(継続対応中)	%	5.2	0.0	3.0	3.5	0.0	3.9
その他	数	17	3	3	17	0	40
	%	4.2	4.0	1.0	5.0	0.0	3.5
回答施設数		401	75	305	340	18	1139
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

実際に行った苦情解決の方法では、すべての施設種別において「担当職員が話し合い対応した」が最も多く、施設5種別にみると、高齢者福祉施設 80.7%、その他の児童福祉施設 77.3%、障がい者福祉施設 73.2%、保育所 72.3%であった。次いで「苦情受付担当者が話し合い対応した」が多く、高齢者福祉施設 73.1%、その他の児童福祉施設 57.3%、障がい者福祉施設 54.7%、保育所 48.1%であった。また、「苦情解決責任者が話し合い対応した」は、保育所 63.8%、その他の児童福祉施設 48.0%、障がい者福祉施設 45.9%、高齢者福祉施設 43.3%、であった。

表5-3 施設5種別にみた施設や事業者が苦情を相談できる機関があればいいかどうか

苦情相談機関 あればいいか	施設種別					合計	
	保育所	その他の児 童福祉施設	高 齢 者 福祉施設	障がい者 福祉施設	その他		
はい	数	280	52	216	375	10	933
	%	57.3	54.2	64.1	64.4	55.6	61.3
いいえ	数	209	44	121	207	8	589
	%	42.7	45.8	35.9	35.6	44.4	38.7
合計	数	489	96	337	582	18	1522
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

施設5種別に「施設や事業者が苦情を相談できる機関があればいいかどうか」を調べると、「はい」と回答したのは高齢者福祉施設が64.1%と最も多く、障がい者福祉施設64.4%、保育所57.3%などであった。

表6 施設5種別にみた苦情がない原因(複数回答)

苦情がない原因	施設種別					合計	
	保育所	その他の児 童福祉施設	高 齢 者 福祉施設	障がい者 福祉施設	その他		
本施設は苦情そのものが少ない施設である	数	90	11	19	126	1	247
	%	41.5	35.5	33.9	39.0	50.0	39.3
苦情等はあるが、「苦情」として取り上げるほどでない	数	157	20	39	181	2	399
	%	72.4	64.5	69.6	56.0	100.0	63.4
利用者に苦情解決システムが周知されてない	数	4	0	2	12	0	18
	%	1.8	0.0	3.6	3.7	0.0	2.9
苦情解決システム担当者まで上がらない	数	26	4	12	52	0	94
	%	12.0	12.9	21.4	16.1	0.0	14.9
苦情解決システムが施設になじんでいない	数	8	0	2	36	0	46
	%	3.7	0.0	3.6	11.1	0.0	7.3
その他	数	34	9	11	58	0	112
	%	15.7	29.0	19.6	18.0	0.0	17.8
回答施設数		217	31	56	323	2	629
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

苦情がないと回答した施設について、苦情がない原因を施設5種別にみると、すべての施設において、「意見・要望・相談・苦情等はあるが『苦情』として取り上げるほどのものがない」が最も多く、保育所72.4%、高齢者福祉施設69.6%、その他の児童福祉施設64.5%、障がい者福祉施設56.0%であった。また、「本施設は苦情そのものが少ない施設である」が次に多く、保育所41.5%、障がい者福祉施設39.0%、その他の児童福祉施設35.5%、高齢者福祉施設33.9%であった。

Ⅲ. 年度別の集計結果

大阪府において「福祉サービス提供事業者苦情解決状況調査」は、2001年、2002年、2004年、2006年、それに今回の2012年と全部で5回行われている。ここでは、各調査に共通の質問が設定されていた項目を取り上げて、各年度別の調査結果の比較を行い、経年的特徴を明らかにした。

表1 第三者委員の設置の有無

第三者委員の設置の有無	2001		2002		2004		2006		2012	
	数	%	数	%	数	%	数	%	数	%
設置している	747	56.7	817	59.3	965	72.5	1058	79.0	1436	76.8
設置していない	525	39.9	534	38.8	325	24.4	270	20.2	409	21.9
無回答	45	3.4	26	1.9	41	3.1	11	0.8	24	1.3
合計	1317	100	1377	100	1331	100	1339	100	1869	100

第三者委員を「設置している」施設の割合は、2001年 56.7%、2002年 59.3%、2004年 72.5%、2006年 79.0%、2012年 76.8%と推移しており、増加する傾向がみられたが、2006年から2012年にかけては増加は見られなかった。

表1-1 第三者委員の設置形態

第三者委員の設置形態	2006		2012	
	数	%	数	%
法人単位で設置	628	59.4	853	59.4
施設・事業所単位で設置	303	28.6	403	28.1
法人と施設・事業所の両方に設置	53	5.0	88	6.1
その他の方法で設置	65	6.1	63	4.4
無回答	9	0.9	29	2.0
合計	1058	100	1436	100

第三者委員の設置形態については、「法人単位で設置」が最も多く、2006年、2012年とも59.4%であった。

表1-2 第三者委員の設置人数

第三者委員の設置人数	2001		2002		2004		2006		2012	
	数	%	数	%	数	%	数	%	数	%
1人	192	14.6	186	13.5	280	21.0	321	24.0	382	26.6
2人	403	30.6	456	33.1	465	34.9	512	38.2	740	51.5
3人	95	7.2	100	7.3	164	12.3	128	9.6	180	12.5
4人以上	59	4.5	49	3.6	48	3.6	45	3.4	75	5.2
その他	—	—	—	—	—	—	—	—	37	2.6
無回答	0	0	52	3.8	49	3.7	63	4.7	46	1.5
第三者委員を設置していない	568	43.1	534	38.8	325	24.4	270	20.2	409	21.9
合計	1317	100	1377	100	1331	100	1339	100	1869	100

第三者委員の設置人数については、4回のすべての調査において「2人」が最も多く、2001年30.6%、2002年33.1%、2004年34.9%、2006年38.2%、2012年51.5%で、年々増加する傾向が見られた。「1人」は2001年14.6%、2002年13.5%、2004年21.0%、2006年24.0%、2012年26.6%で、増加していた。

表1-3 第三者委員の職種・資格(複数回答)

第三者委員の職種・資格	2001		2002		2004		2006		2012	
	数	%	数	%	数	%	数	%	数	%
評議員(理事は除く)	121	10.3	94	11.5	190	19.9	224	21.8	270	19.0
監事または監査役	190	16.1	198	24.2	216	22.6	215	21.0	258	18.2
社会福祉士	36	3.1	32	3.9	43	4.5	54	5.3	53	3.7
民生委員児童委員	267	22.6	279	34.1	297	31.1	246	24.0	341	24.0
大学教員	144	12.2	144	17.6	170	17.8	155	15.1	214	15.1
弁護士	136	11.5	129	15.8	178	18.7	156	15.2	248	17.5
その他	285	24.2	319	39.0	397	41.6	746	72.7	1200	84.5
回答施設数	1179	100	1195	100	1491	100	1026	100	1420	100

第三者委員の職種・資格については、その他を除いて、5回のすべての調査において、「民生委員児童委員」が最も多く、2001年22.6%、2002年34.1%、2004年31.1%、2006年・2012年24.0%を占めた。一方、2006年、2012年の調査のうち「その他」の内容としては、「他の法人・福祉施設等の役職員」「町内会・自治会関係者」「市区町村社協役職員」「学校教員」などが含まれていた。

表1-4 実際に行われた第三者委員の活動内容(複数回答)

第三者委員の活動内容	2002		2004		2006		2012	
	数	%	数	%	数	%	数	%
利用者からの苦情の直接 受付・ニーズの掘り起こし	47	5.8	108	11.2	107	10.5	154	11.5
苦情申出人・施設との 調整・助言	78	9.5	136	14.1	136	13.3	199	14.9
日常のおよび積極的な 状況把握・意見聴取	76	9.3	107	11.1	118	11.5	116	8.7
受付た苦情内容及びその 改善状況等の報告聴取	143	17.5	229	23.8	281	27.5	442	33.1
施設内の見学・他業務に よる施設訪問	291	35.6	373	38.8	428	41.8	273	20.5
日常的・定期的な 施設訪問	—	—	—	—	—	—	225	16.9
第三者委員同士の会議・ 交流会に参加	—	—	—	—	—	—	144	10.8
職員会議・職員研修等に 参加	—	—	—	—	—	—	89	6.7
家族会・保護者会等に 参加	—	—	—	—	—	—	82	6.1
今のところ活動は行われ ていない	385	47.1	368	38.3	342	33.4	436	32.7
その他	50	6.1	93	9.7	69	6.7	65	4.9
回答施設数	817	100	962	100	1023	100	1334	100

実際に行われた第三者委員の活動内容に関しては、「施設内の見学・他業務による施設訪問」が多く、2002年 35.6%、2004年 38.8%、2006年 41.8%で、増加する傾向が見られたが、2012年は 20.5%と減少していた。一方、「今のところ活動は行われていない」は 2002年 47.1%、2004年 38.3%、2006年 33.4%、2012年 32.7%で、減少する傾向が見られた。

表2 苦情の有無

苦情の有無	2001		2002		2004		2006		2012	
	(4～9月)		(4～9月)		(4～12月)		(4～3月)		(4～3月)	
	数	%	数	%	数	%	数	%	数	%
あり	363	27.6	442	32.1	669	50.8	797	59.5	1185	63.4
なし	924	70.2	759	55.1	648	48.7	520	38.8	609	32.6
無回答	30	2.3	176	12.8	14	1.1	22	1.6	75	4.0
合計	1317	100	1377	100	1331	100	1339	100	1869	100

苦情の有無に関しては、「あり」と答えた施設の割合は、2001年 27.6%、2002年 32.1%、2004年 50.8%、2006年 59.5%、2012年 63.4%を占め、苦情を受け付けている割合が増えつつある傾向がみられた。ただし、苦情の数をカウントする期間が異なることには注意を必要とする。

表3 苦情がない原因(複数回答)

苦情がない原因	2002		2004		2006		2012	
	数	%	数	%	数	%	数	%
本施設は苦情そのものが少ない施設である	391	51.5	247	39.8	192	39.9	247	39.3
苦情はあるが、「苦情」として取り上げるほどのものがない	72	9.5	334	53.9	232	48.2	399	63.4
利用者に苦情解決システムが周知されていない	64	8.4	36	5.8	18	3.7	18	2.9
利用者や家族に苦情があるとと思われるが、苦情システム担当者まで上がらない	88	11.6	68	11.0	88	18.3	94	14.9
苦情解決システムが施設になじんでいないので、システムが機能しにくい	98	12.9	72	11.6	54	11.2	46	7.3
その他	175	23.1	116	18.7	90	18.7	112	17.8
回答施設数	759	100	620	100	481	100	629	100

苦情がない原因に関しては、2002年の調査では、「本施設は苦情そのものが少ない施設である」が51.5%と最も高い割合を占めていた。一方、2004年、2006年、2012年の調査では、「苦情はあるが苦情として取り上げるほどのものがない」が最も多く、それぞれ53.9%、48.2%、63.4%であった。