

令和元年度

福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査報告書

社会福祉法人香川県社会福祉協議会
香川県運営適正化委員会

目 次

I 調査概要	1
II 集計結果	2
III 調査実施要綱・様式	13
IV 参考資料	18
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	18
事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	23

I 調査概要

1 調査の目的

この調査は、県内の社会福祉事業所における苦情対応状況等を把握し、事業の効果や問題を明らかにすることを目的に実施するものです。

調査結果は、福祉サービス事業者のサービスの質の向上に向けて、来年度以降の事業や研修の企画等、円満な苦情解決の助長に活用します。

2 調査対象

県内の福祉サービス事業者（社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業所）

3 調査方法

配布：香川県健康福祉部健康福祉総務課、長寿社会対策課、子ども政策推進局子ども家庭課、障害福祉課を通じて県内の各事業所・施設に周知

回収：メール又はファックスにて回収

4 実施期間

令和元年12月10日～令和2年1月10日

5 回収数

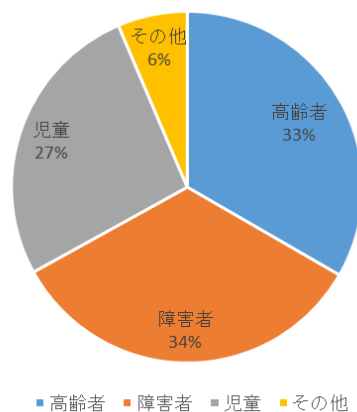
327事業所・施設

Ⅱ 集計結果

回答者の属性

主な業務分野	
高齢者分野	109
障害者分野	110
児童分野	87
その他	21
合計	327

※その他:社会福祉協議会、救護施設 等



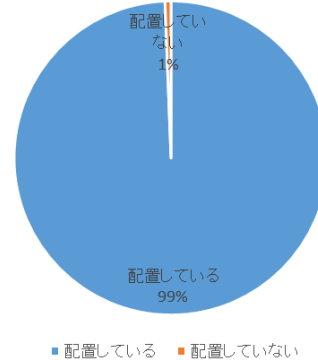
- 主な業務分野は、「高齢者分野」33%、「障害者分野」34%、「児童分野」27%、「その他」6%。
- 「その他」は、社会福祉協議会、救護施設など、「高齢者分野」「障害者分野」「児童分野」に分類できない事業所・施設。

苦情解決体制について

1 苦情解決責任者の配置

苦情解決責任者の配置	
配置している	321
配置していない	2

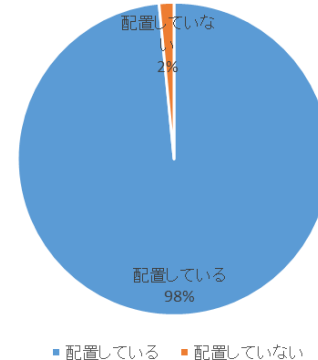
- 9割以上の事業所で苦情解決責任者を配置。



2 苦情受付担当者の配置

苦情受付担当者の配置	
配置している	321
配置していない	5

配置人数	
1人	216
2人	54
3人	23
4人	10
9人	3



- 9割以上の事業所で苦情受付担当者を配置。
- 配置人数は、最多が「1人」67%、次いで「2人」17%、「3人」7%。

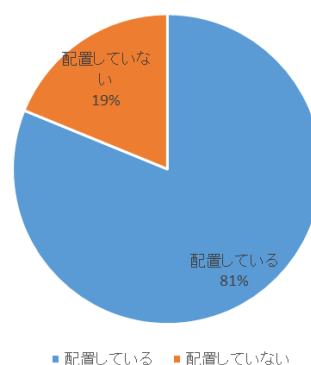


- 苦情解決責任者は、苦情解決の「責任主体」を明確にするために配置します。責任主体が事業所内で曖昧であれば、苦情があってもうやむやになったり、同じ苦情が繰り返され、サービスの低下を招く恐れがあります。施設や事業所の内外に責任主体を明示し、事業者が社会的な責務を持った存在であることを意思表示する必要があります。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を受け付け、苦情内容や利用者の意向等を正確に把握し、記録します。受け付けた苦情は、速やかに苦情解決責任者に報告します。苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。
- 今回、7割近くの事業所が苦情受付担当者の配置は「1名」という回答でしたが、担当者の負担が大きくなるのが懸念されるため、事業所の規模や人材の状況に応じて、可能な限り複数名の配置が望ましいといえます。

3 第三者委員について

(1) 配置状況について

第三者委員の配置	
配置している	263
配置していない	61

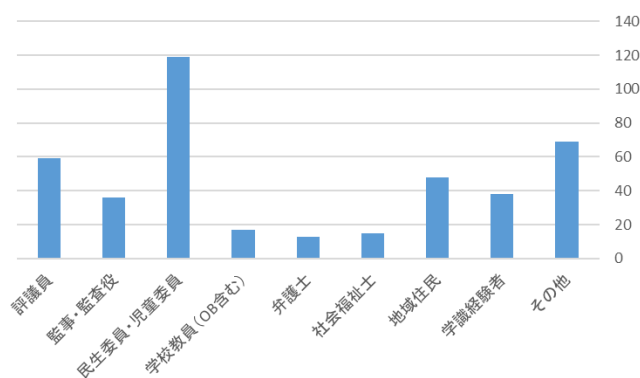


配置人数	
1人	46
2人	147
3人	49
4人	4
5人	4

- 約8割の事業所で第三者委員を設置。
- 配置人数は、最多が「2人」56%、次いで「3人」19%、「1人」17%。

(2) 職業について

第三者委員の職業	
評議員	59
監事・監査役	36
民生委員・児童委員	119
学校教員(OB含む)	17
弁護士	13
社会福祉士	15
地域住民	48
学識経験者	38
その他	69

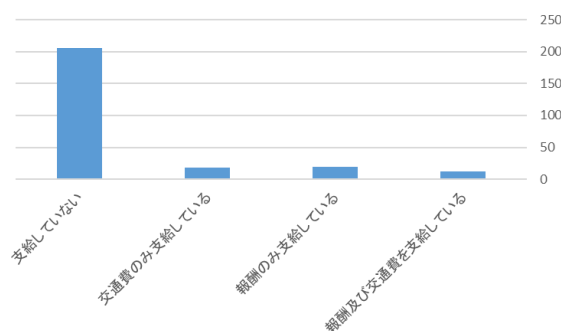


※その他: 医師、社会保険労務士、人権擁護委員、保護司、住職、司法書士、保健師、保護者会会長、会社役員、議員、行政職員、他事業所の役員、社会福祉協議会役職員、他の法人の理事、元行政職員 等

- 第三者委員の職業は、最多が「民生委員・児童委員」29%、次いで「評議員」14%、「地域住民」12%
- 「その他」が17%と多く、その内訳は上記のとおり。

(3) 報酬・交通費の支給について

第三者委員の報酬・交通費の支給	
支給していない	206
交通費のみ支給している	18
報酬のみ支給している	20
報酬及び交通費を支給している	12

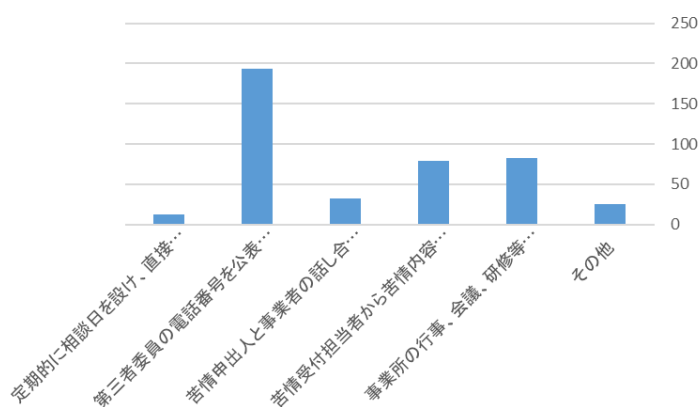


報酬額(1回当たり)	
2,000～3,999 円	9
4,000～5,999 円	3
6000～9,999 円	6
10,000 円以上	7

- 第三者委員への報酬・交通費は8割の事業所で支給していない。
- 報酬額は事業所によってばらつきがある。

(4) 活動内容について

第三者委員の活動内容(複数回答)	
定期的に相談日を設け、直接利用者・家族からの相談を受け付けている。	12
第三者委員の電話番号を公表し、利用者等からの相談を受け付けている。	194
苦情申出人と事業者の話し合いに立ち会っている。	32
苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取りをしている。	79
事業所の行事、会議、研修等に参加している。	83
その他	25



- 第三者委員の活動実績としては、最多が「第三者委員の電話番号を公表し、利用者等からの相談を受け付けている。」46%、次いで「事業所の行事、会議、研修等に参加している。」20%、「苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取りをしている。」19%。

(5) 第三者委員に対する苦情解決の結果や改善報告について

苦情解決の結果や改善報告	
随時、報告している。	80
一定の期間を定めて報告している。	91
特に報告を行っていない。	55
その他	22

「特に報告を行っていない。」、「その他」の回答を選択した理由

- ・第三者委員に報告するほどの案件がない
- ・苦情がない 等

報告の頻度	
年1回	49
年2回	33
年4回	3
年6回	1

- 7割近くの事業所が、苦情解決の結果や改善報告を報告している。
- 報告を行っていない事業所は、苦情がないため、報告をしていない。
- 一定の期間を定めて報告しているところでは、年1～2回の頻度が多い。



- 第三者委員は、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に設置するものです。法令上義務規定ではありませんが、より利用者の立場に立ったサービス提供を目指す事業者としては、第三者委員を設置すべきといえます。
- 第三者委員の要件は、①苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること、②世間からの信頼性を有する者であることです。例えば、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、弁護士などが挙げられます。
- 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とされています。事業所の規模やサービス内容に応じて、男女のバランスや人数などに配慮します。
- 第三者委員の選任は、経営者の責任において選任することになっていますので、理事長など組織の責任者名で委嘱します。
- 第三者委員の報酬は、中立性確保のため、実費弁償を除き、できるだけ無報酬とすることが望ましいとされています。(ただし、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ありません。)
- 第三者委員が利用者や家族からスムーズに相談を受けられるように、普段の事業所内の様子を伝えたり、苦情がなくても苦情の有無を定期的に報告したりするなどの対応が大切です。また、利用者や家族、事業所の職員などに、どんな方が委員なのかを知ってもらうために、施設行事に参加してもらう、定期的に事業所を訪問してもらう、といったことを通して、顔の見える関係を築いておくことが望まれます。

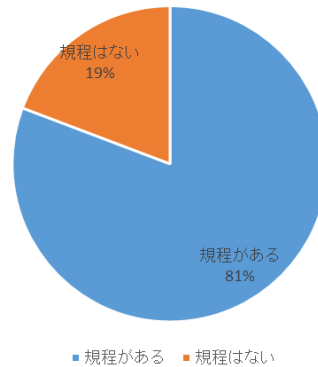
参考：厚生労働省(旧厚生省)『社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について』

苦情解決の取組みについて

1 苦情解決規程について

苦情解決規程の有無	
規程がある	256
規程はない	61

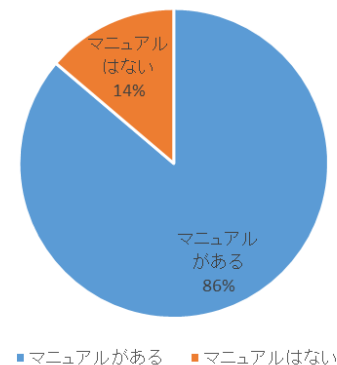
- 約 8 割の事業所で苦情解決規程を作成している。



2 苦情対応マニュアルについて

苦情対応マニュアルの有無	
マニュアルがある	275
マニュアルはない	44

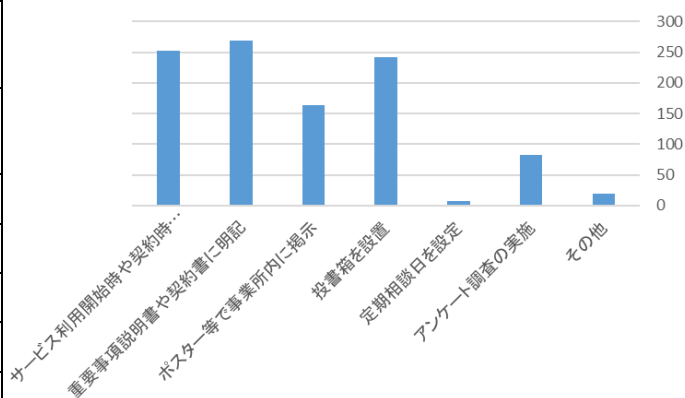
- 8 割以上の事業所で苦情対応マニュアルを作成している。



- 今回、8割以上の事業所で「苦情解決規程」や「苦情対応マニュアル」があるとの回答でした。必ずしも規程やマニュアルに基づき、苦情解決の取組みを進めなければならないものではありませんが、全職員に「苦情を受け付けた際、どのように対応するのか」、「どのような流れで解決していくのか」といった苦情解決への共通認識を持つてもらうためにも、規程やマニュアルといった形に整理することが望ましいといえます。
- また、利用者にも苦情解決の取組みの内容を公開、明示することで、より良い支援関係を確立することにつながります。
- 規程やマニュアルを作成している事業所は、全職員で目を通し、定期的に内容を確認するなどの取組みをご検討ください。

3 利用者や家族等への苦情受付体制の日頃の取組みについて

苦情受付の日頃の取組み(複数回答)	
サービス利用開始時や契約時に口頭で説明	252
重要事項説明書や契約書に明記	269
ポスター等で事業所内に掲示	163
投書箱を設置	242
定期相談日を設定	8
アンケート調査の実施	83
その他	20



※その他: 広報紙での周知、プリントで配布、連絡帳などを活用 等

- 苦情受付体制の日頃の取組みで、最多は「重要事項説明書や契約書に明記」、次いで「サービス利用開始時や契約時に口頭で説明」、「投書箱を設置」。
- 「その他」の回答では、苦情受付体制を広報紙に掲載したり、プリントで利用者に配布したり、送迎時や研修会時などに聞き取りを行うなど、各事業所での工夫がみられる。

POINT

- 苦情解決責任者は、利用者や家族に対して苦情解決の仕組みの周知・説明をしなければなりません。また、苦情受付担当者や第三者委員は、利用者に自己紹介するなどして、苦情の申し出がしやすい環境づくりに努めることが必要です。
- サービス利用開始時に口頭で説明する、重要事項説明書などに明文化するなど、サービス開始時に事業所の苦情解決の仕組みを丁寧に伝えておきましょう。
- ポスターなどで事業所内に掲示する際、①苦情解決の仕組みの趣旨、②苦情解決責任者の氏名、連絡先、③苦情受付担当者の氏名、連絡先、④第三者委員の氏名、連絡先、⑤苦情解決の方法、⑥事業所内で解決できなかった場合や直接外部に相談したい場合の機関の紹介、といった内容を盛り込むことが望ましいです。
- ポスターの様式は、福祉サービス運営適正化委員会のホームページからダウンロードできますので、ご活用ください。(右下の図参照)
(URL: <http://www.kagawaken-shakyo.or.jp/consultation/kujou04.html>)
- 投書箱への投書は、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する、第三者委員宛の相談や意見箱を設置する、といった対応も一つの工夫です。
- 投書箱の設置場所については、「職員室の前で出しづらい」「防犯カメラの近くにあり出しづらい」といった声もあるため、設置場所にも十分配慮が必要です。

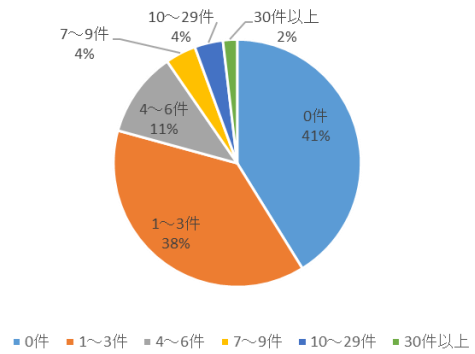
参考: 全国社会福祉協議会『事業者段階における「苦情解決」の体制整備について』



苦情受付・解決の状況（対象期間：2018年4月～2019年3月）

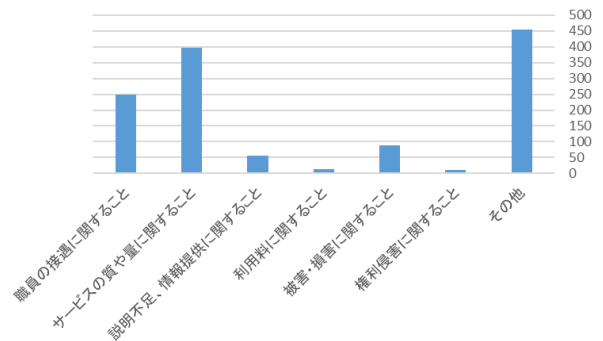
苦情等の受付状況

苦情等受付件数	
0件	133
1～3件	123
4～6件	36
7～9件	13
10～29件	12
30件以上	6



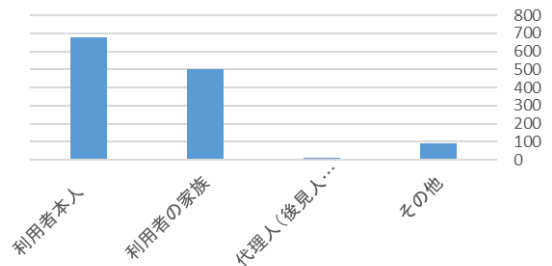
うち、第三者委員が関与した件数 32件(2.7%)

苦情等の内容について	
職員の接遇に関する事	250
サービスの質や量に関する事	397
説明不足、情報提供に関する事	55
利用料に関する事	14
被害・損害に関する事	89
権利侵害に関する事	11
その他	455



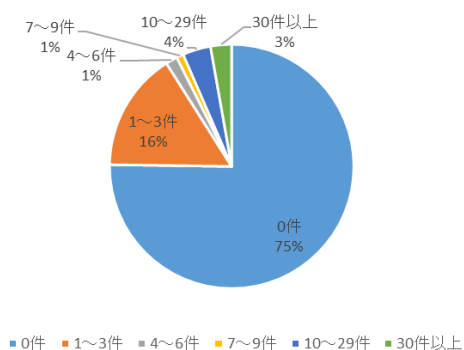
※その他：・利用者間のトラブル
 ・交通マナーについて（駐車場のトラブル、交通規制等）
 ・手続きの誤り
 ・紛失事故について（忘れ物等）
 ・行事の内容について
 ・設備の故障
 ・食事内容について（髪・クッキングペーパーが入っていた等）

申出人の分類	
利用者本人	679
利用者の家族	504
代理人（後見人やオンブズマンなど）	9
その他	89



苦情以外（相談・問い合わせ等）の受付件数

苦情以外の受付状況	
0 件	243
1～3 件	51
4～6 件	5
7～9 件	3
10～29 件	12
30 件以上	9



- 苦情等の受付状況として、最多が「0 件」41%、次いで「1～3 件」38%、「4～6 件」11%。
- 苦情等の受付状況のうち、第三者委員が関わったケースは 32 件であり、全体の約 3%にとどまっている。
- 苦情等の内容は、最多が「サービスの質や量に関すること」31%、次いで「職員の接遇に関すること」20%、「被害・損害に関すること」7%。また、「その他」が 36%と多く、相談内容が多岐にわたっており複雑なケースもある。
- 申出人の分類は、「利用者本人」が最も多く、次いで「利用者の家族」となっている。「その他」では匿名、近隣住人といった回答が多くみられる。
- 苦情以外の受付状況として、「0 件」75%が最も多くなっている。

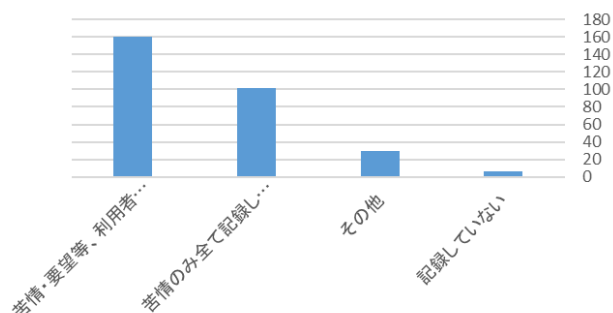
POINT

- 福祉サービスにおける「苦情」は、利用者のニーズであり、「不平、不満」のこともあれば、「意見、要望」のこともあります。また、日常生活の中の潜在化したニーズも「苦情」に含まれます。
- 事業者が利用者本位の福祉サービスを提供するためには、ニーズの表現としての「苦情」を適切に解決し、より利用者本位に近づける必要があります。苦情解決は、福祉サービスや社会福祉援助の本質的に持つ意味からも要請されることです。
- また、利用者の利益保護の点から、利用者が適切な福祉サービスを受けられるよう、苦情の解決を図る必要があります。
- 自由記述で「ご意見の内容が多様化してきており、対応に苦慮することもあります。いただいたご意見は施設にとっての財産ととらえ、真摯に向き合っております。」といった苦情解決に前向きに取り組まれているご意見がいくつも見られました。苦情を「出さない」「感じない」ことを目指すのではなく、苦情を「改善意見」と事業者が受け止め、積極的に苦情解決に取り組むことが大切です。

参考：社会福祉法 第 78 条、第 82 条

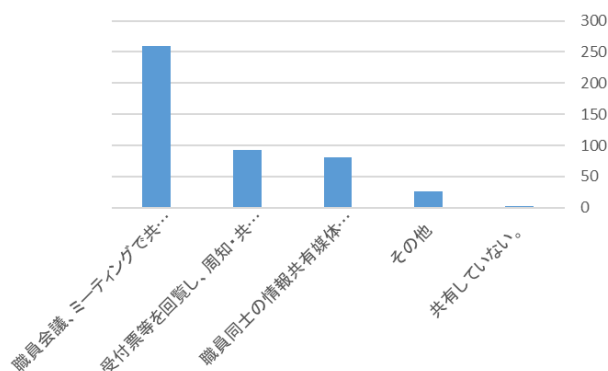
苦情等の記録

苦情等の記録	
苦情・要望等、利用者や家族からの声を全て記録している。	160
苦情のみ全て記録している。	101
その他	30
記録していない	6



苦情等の内容・対応方針の情報共有状況

苦情等内容・対応方針の情報共有状況	
職員会議、ミーティングで共有している。	259
受付票等を回覧し、周知・共有している。	92
職員同士の情報共有媒体(申し送りノート等)で共有している。	81
その他	26
共有していない。	3

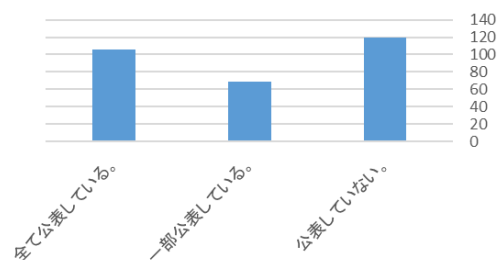


POINT

- 苦情対応を記録することは、事業者が苦情にどのように対応したかを後日証明するものであり、利用者と事業者を守る役割を果たす重要なものです。また、事業所内のサービスの改善、向上のための貴重な情報であり、苦情再発の防止につながります。
- 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過や申出人との話し合いの内容など、細部にわたって、ありのままに記録し、整理しておくことが大切です。
- 記録は申出人等の個人情報に記載されているものですので、守秘義務を遵守し、保管等の取扱いに注意しなければなりません。
- 苦情解決責任者は、苦情解決結果を事業所内、第三者委員、申出人のそれぞれに報告します。(なお、申出人が特定されることを望まない場合は、その意向を十分配慮する必要があります。)
- 受け付けた苦情や相談・要望は、苦情の内容、話し合いの結果を事業所内の職員へ報告し、解決策・改善方法等について職員間で確認します。確実な伝達のためには、口頭だけでなく、記録等を回覧することも有効です。(情報の共有にあたっては、申出人のプライバシーに十分配慮が必要です。)

苦情解決結果の公表

苦情解決結果の公表	
全て公表している。	106
一部公表している。	69
公表していない。	119



- 解決した苦情を公表している事業所は、約6割。
- 「公表していない」と回答した事業所の中には、苦情がないため公表していないとの理由を挙げているところもみられる。



- 苦情解決責任者は、申出人のプライバシーに十分配慮したうえで、苦情解決に向けた事業所内の取組み実績を「事業報告書」や「広報紙」、事業所内での掲示等で公表します。
- 公表の内容としては、①申し出のあった苦情の件数、②苦情の内容、③解決の方法、④改善の結果等です。
- 内容の公表がプライバシーにかかわる場合や、申出人が公表を望まない場合は、受付件数を公表するだけでも十分です。

参考：厚生労働省(旧厚生省)『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』

Ⅲ 調査実施要綱・様式

福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査 実施要綱

1 調査の目的

この調査は、県内の社会福祉事業所における苦情対応状況等を把握し、事業の効果や問題を明らかにすることを目的に実施するものです。

調査結果は、福祉サービス事業者のサービスの質の向上に向けて、来年度以降の事業や研修の企画等、円満な苦情解決の助長に活用します。

なお、調査結果は集計後に調査報告書を作成し、委員会のホームページに掲載する他、各研修等で配布する予定です。

また、掲載等に当たりご記入いただいた内容が個別に公表されることはありません。

2 調査対象者

県内の福祉サービス事業者（社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業所）

3 調査の実施期間

令和元年12月10日～令和2年1月10日

4 調査内容

- (1) 苦情解決体制の整備状況について
- (2) 苦情等受付状況等について

5 提出方法

別紙「アンケート調査票」に記入し、メール又はFAXにてご提出ください。

調査票は、下記URLからダウンロードできます。

《提出先》

E-mail : unteki@kagawaken-shakyo.or.jp

FAX : 087-833-3022

《調査票様式ダウンロード》

香川県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

<http://www.kagawaken-shakyo.or.jp/consultation/kujou04.html>

6 提出締切 令和2年1月10日（金）

7 記入上の留意点

- (1) 貴事業所における社会福祉事業の苦情対応状況等についてご回答ください。
- (2) この調査は、苦情対応の実態把握を目的としているため、苦情受付や苦情受付体制の有無に関わらずご回答ください。

8 問い合わせ先

香川県福祉サービス運営適正化委員会（担当：三木）

TEL : 087-861-1300 FAX : 087-833-3022

E-mail : unteki@kagawaken-shakyo.or.jp

福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査

記入日 月 日

法 人 名	
事 業 所 名	
主 な 事 業 分 野 (該当する分野に○)	高齢者 ・ 障害者 ・ 児童 ・ 社会福祉協議会 その他 ()
記入者 (職・氏名)	
連 絡 先	TEL :

I 苦情解決体制について (2019年12月1日時点)

※該当する項目にチェック (☑や■など) または記入してください。

- 1 苦情解決責任者の配置 配置している 配置していない

- 2 苦情受付担当者の配置
 配置している (人数: 人) 配置していない

- 3 第三者委員について
 - (1) 配置状況について
 配置している (人数: 人) 配置していない
 - (2) 職業について (該当するもの全てにチェックしてください。)
 評議員 監事・監査役
 民生委員・児童委員 学校教員 (OB含む)
 弁護士 社会福祉士
 地域住民 学識経験者
 その他 ()
 - (3) 報酬・交通費の支給について
 支給していない
 交通費のみ支給している
 報酬のみ支給している (報酬額: 円/1回当たり)
 報酬及び交通費を支給している (報酬額: 円/1回当たり)
 - (4) 活動内容について (活動実績のあるもの全てにチェックしてください。)
 定期的に相談日を設け、直接利用者・家族からの相談を受け付けている。
 第三者委員の電話番号を公表し、利用者等からの相談を受け付けている。
 苦情申出人と事業者の話し合いに立ち会っている。
 苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取りをしている。
 事業所の行事、会議、研修等に参加している。
 その他 ()

- (5) 第三者委員に対する苦情解決の結果や改善報告について
- 随時、報告している。
- 一定の期間を定めて報告している。(頻度：年に _____ 回)
- 特に報告を行っていない。(理由： _____)
- その他(具体的に： _____)

II 苦情解決の取組みについて

※該当する項目にチェック(☑や■など)または記入してください。

- 1 苦情解決規程について 規程がある 規程はない
- 2 苦情対応マニュアルについて マニュアルがある マニュアルはない
- 3 利用者や家族等への苦情受付体制の日頃の取組みについて
- ※該当するもの全てにチェックしてください。
- サービス利用開始時や契約時に口頭で説明
- 重要事項説明書や契約書に明記
- ポスター等で事業所内に掲示
- 投書箱を設置
- 定期相談日を設定
- アンケート調査の実施
- その他(具体的に： _____)

III 苦情受付・解決の状況(対象期間：2018年4月～2019年3月)

※該当する項目にチェック(☑や■など)または記入してください。

- 1 苦情・意見・要望・相談等の受付状況について
- (1) 苦情・意見・要望等 _____ 件*(うち、第三者委員が関与した件数 _____ 件)
- (2) 相談・問い合わせ等 _____ 件
- 2 苦情・意見・要望等の内容について
- ※Ⅲ-1-「(1) 苦情・意見・要望等」の件数(*)の内訳をご記入ください。
- (1) 職員の接遇に関する事(職員の対応、言葉遣いなど) _____ 件
- (2) サービスの質や量に関する事(サービスの内容、環境など) _____ 件
- (3) 説明不足、情報提供に関する事 _____ 件
- (説明が不十分、契約と実際のサービスが違うなど)
- (4) 利用料に関する事(請求内容や自己負担額の内容など) _____ 件
- (5) 被害・損害に関する事(介護事故、紛失、破損など) _____ 件
- (6) 権利侵害に関する事(暴力、虐待、プライバシーの侵害など) _____ 件
- (7) その他(具体的に： _____) _____ 件
- 合計件数 _____ 件

※合計件数が、Ⅲ-1-「(1) 苦情・意見・要望等」の件数(*)と一致すること。

3 苦情申出人について

- | | | |
|-----------------------|-------|---|
| (1) 利用者本人 | _____ | 件 |
| (2) 利用者の家族 | _____ | 件 |
| (3) 代理人（後見人やオンブズマンなど） | _____ | 件 |
| (4) その他（具体的に： _____） | _____ | 件 |

合計件数 _____ 件

※合計件数が、Ⅲ-1-「(1) 苦情・意見・要望等」の件数（*）と一致すること。

4 苦情等の記録

- 苦情・要望等、利用者や家族からの声を全て記録している。
- 苦情のみ全て記録している。
- その他（具体的に： _____）
- 記録していない

5 苦情等内容・対応方針の情報共有について

- 職員会議、ミーティングで共有している。
- 受付票等を回覧し、周知・共有している。
- 職員同士の情報共有媒体（申し送りノート等）で共有している。
- その他（具体的に： _____）
- 共有していない。

6 苦情解決結果の公表

- 全て公表している。
- 一部公表している。
- 公表していない。

IV その他

福祉サービスの苦情解決（対応）について、日頃感じていること、困っていること、分からないことなど、ご自由にご記入ください。

以上で、アンケートは終了です。
ありがとうございました。

ご協力ありがとうございました。

令和2年1月10日（金）までに、E-mailまたはFAXによりご回答ください。

E-mail : unteki@kagawaken-shakyo.or.jp

FAX : 087-833-3022

▶調査票様式ダウンロードはこちらから。

<http://www.kagawaken-shakyo.or.jp/consultation/kujou04.html>

<問い合わせ先>

〒760-0017 高松市番町1-10-35 香川県社会福祉協議会内

香川県運営適正化委員会（福祉サービス運営適正化委員会）

事務担当：三木

TEL : 087-861-1300 FAX : 087-833-3022

IV 参考資料

改正後全文

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 42 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老健局長
厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 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ことが重要である。

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、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、運営協議会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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年 6 月 1 日法律第 111 号）の施行に伴う、社会福祉法第 82 条の規定及び局長通知「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（平成 12 年 6 月 7 日付障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号）」により、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ものとされました。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式（例）及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

1. 業務の流れ

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 苦情解決結果の記録、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。

(5) 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」等の実績を掲載し、公表する。

2. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

① 苦情受付書 [書式①]

② 苦情受付報告書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

3. 利用者への周知

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必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙(例)を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容(例) [別紙1]

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日(曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	氏名(フリガナ)		住所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				

[書式①表]

相談記録					
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> その他[<input type="checkbox"/> 職員の態度	<input type="checkbox"/> サービス内容	<input type="checkbox"/> サービス量	<input type="checkbox"/> 権利侵害]
処理経過					
結 果					

[書式①裏]

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	年 月 日(曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他()
苦情の内容			

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 印

年 月 日付けの苦情（受付 No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】

年 月 日

利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○ | (肩書) |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○ | (肩書) |
| 3. 第三者委員 | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
| | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- 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確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

令和元年度 福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査報告書

令和2年3月作成

香川県運営適正化委員会（福祉サービス運営適正化委員会）

〒760-0017 高松市番町1-10-35 香川県社会福祉総合センター内

TEL 087-861-1300 FAX 087-833-3022