

令和6年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

社会福祉事業者における苦情解決体制の あり方に関する調査研究報告書

令和7年3月

株式会社 日本能率協会総合研究所

目次

I. 事業の概要	1
1. 目的	3
2. 事業の概要	4
3. 調査概要	5
4. 実施体制	7
II. 社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方について	9
II-1. 各種調査結果から導出される現状と課題等について	11
1. 都道府県、指定都市・中核市調査	11
2. 事業所調査	11
3. ヒアリング調査	12
II-2. 事業者の苦情解決体制の強化に向けて	14
1. 事業者の取組について	14
2. 事業者と利用者を支えるための取組について	15
III. アンケート調査 結果	17
III-1. 都道府県、指定都市・中核市調査結果のまとめ	19
III-2. 都道府県、指定都市・中核市調査結果	21
III-3. 事業所調査結果のまとめ	34
III-4. 事業所調査結果	37
IV. ヒアリング調査 結果	67
IV-1. ヒアリング調査のまとめ	69
IV-2. ヒアリング調査結果	70
事例1: 社会福祉法人 松美会	71
事例2: 社会福祉法人 六親会	74
事例3: 社会福祉法人 陽風会	76
事例4: 社会福祉法人 明德会	78
事例5: 社会福祉法人 佛子園	80
参考資料 1: 調査票	83
1. 都道府県調査票	85
2. 指定都市・中核市調査票	88
3. 事業所アンケート調査票	91
4. ヒアリングフェイスシート	97
参考資料2: 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	99
1. 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	101

I . 事業の概要

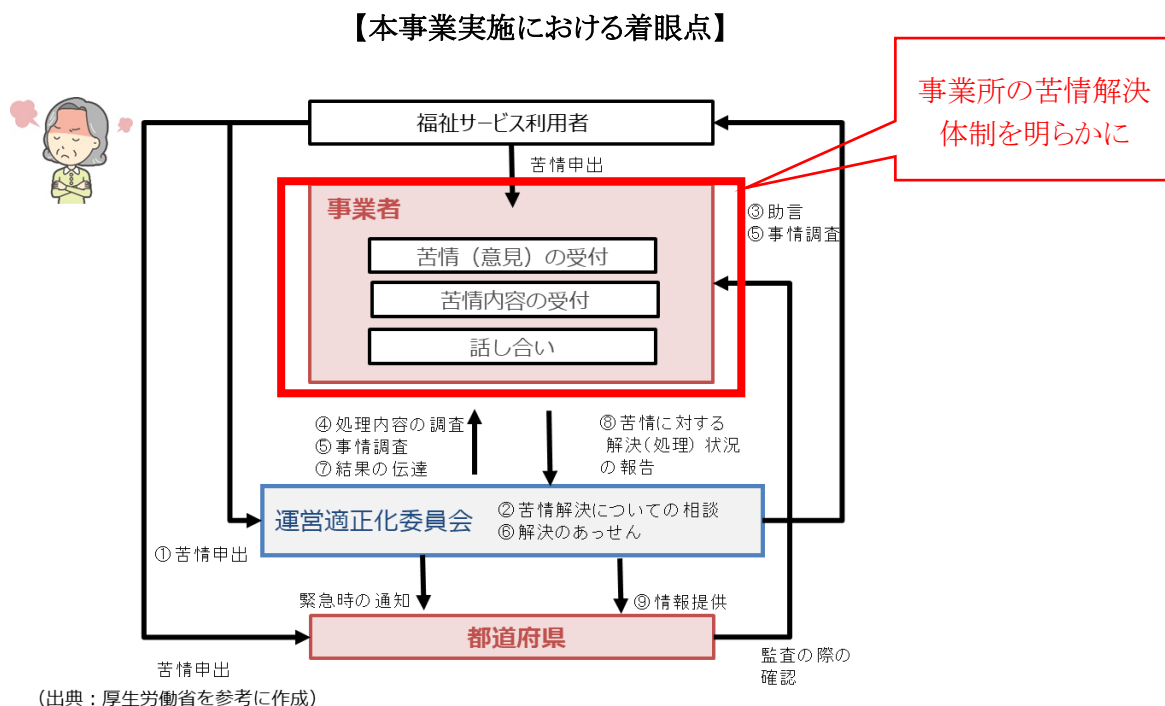
1. 目的

2000年の社会福祉法成立により、利用者が自立した日常生活を送れるように支援することが福祉サービスの基本理念として定められた。この法律に基づき、福祉サービスの質は「良質かつ適切」であることが求められ、利用者の苦情は問題点や改善点を明確にするだけでなく、適切に対応することで信頼関係の構築にもつながることから、サービスの質を向上させる重要な指標とされている。社会福祉法では、苦情への適切な対応が福祉事業者の責務（法第82条）とされており、都道府県社会福祉協議会には運営適正化委員会が整備され、苦情解決を補助する役割を担っている（法第83条）。

これらの苦情解決の仕組みが整備されてから、20年以上が経過し、さまざまな課題が確認されていることから、2022年度に「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」が全国社会福祉協議会において開催され、課題及び改善の方向性についてまとめられた。

とりまとめでは、運営適正化委員会が「苦情解決」と「運営監視」の機能を強化することなど、福祉サービスの質の向上を促進していくことが示された。「苦情解決」事業については、「苦情対応機能」と「事業者の取り組み促進援助機能」の両輪を担い、機能強化のため、体制や窓口の改善が必要とされている。国では、令和5年度より都道府県社協に設置する運営適正化委員会における苦情解決事業の取り組むべき課題を改めて整理するための調査研究事業を進めている。

そこで本事業では、苦情解決主体である事業者における第三者委員の設置等苦情解決体制についての課題等について整理検討する。

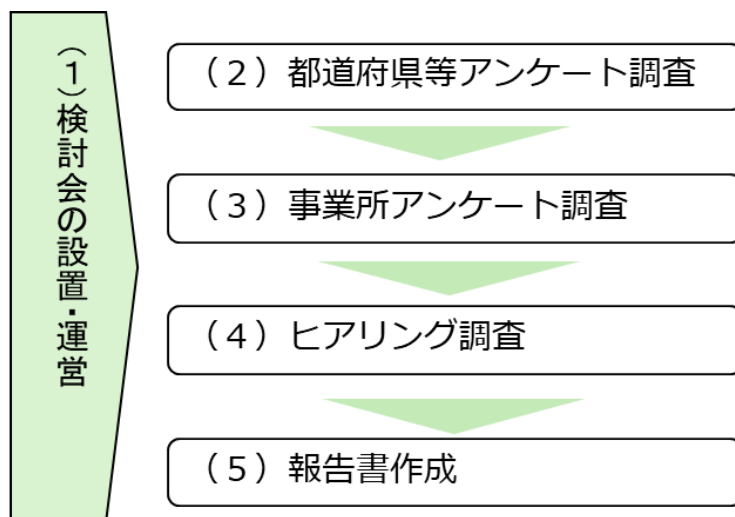


2. 事業の概要

本事業では以下の内容を実施した。

1.検討委員会の設置・運営	社会福祉事業所における苦情解決体制等の実態を把握するためのアンケート調査やヒアリング調査の設計、検証方法、報告書のとりまとめの方向性を検討するため、検討委員会を設置した。 検討委員会は、学識者、全国社会福祉協議会、運営適正化委員会、社会福祉事業者から5名で構成し、4回開催した。
2. 都道府県アンケート調査	都道府県、政令市、中核市を対象として、地方公共団体が福祉サービスの苦情解決のために実施している内容を把握することを目的に実施した。
3.事業所アンケート調査	事業所を対象に、苦情受付体制等の実態を把握することを目的にアンケート調査を実施した。 調査対象は、高齢分野、障害分野、児童分野から報告された苦情件数の多いサービス区分に注目して無作為抽出した。
4.ヒアリング調査	都道府県アンケート調査、事業所アンケート調査をもとに、苦情対応体制を構築している事業所に対して、ヒアリング調査を実施し、各事業所の苦情解決への姿勢や対応方法についてとりまとめた。
5.報告書の作成	本事業の報告書を作成した。

【業務フロー】



3. 調査概要

(1) 都道府県、指定都市・中核市調査

調査対象	都道府県、指定都市・中核市
調査対象抽出方法	悉皆調査
調査対象数	129 か所 (都道府県 47 か所、指定都市・中核市 82 か所)
調査方法	メール依頼、エクセル回答
調査期間	発出 2024 年 10 月 9 日～2024 年 11 月 22 日
回答数	88 票 (回収率 68.2%) 都道府県 : 30 票 (回収率 63.8%) 指定都市・中核市 : 58 票 (回収率 70.7%)
その他	当初回収締切 10 月 23 日→11 月 22 日に回収締切延期

(2) 事業所調査

調査対象	社会福祉事業所
調査対象抽出方法	無作為抽出
調査対象数	法人 : 6400 法人 ① 介護老人福祉施設 : 1,136 事業所 ② 訪問介護 : 1,836 事業所 ③ 通所介護 : 2,038 事業所 ④ 就労継続支援 B 型 : 1,949 事業所 ⑤ 共同生活援助 : 1,699 事業所 ⑥ 放課後等デイサービス : 1,510 事業所 ⑦ 保育所 : 1,157 事業所
調査方法	依頼文を郵送、WEB 回答 限られた調査依頼の中で、多くのサービスについて実態を把握するため、法人内で実施している事業所を指定した上で、法人向けに調査依頼を行い、事業所の状況を踏まえた上で、法人から回答する方式とした。
調査期間	発送 2024 年 12 月 6 日 (投函) ～2025 年 1 月 17 日
回答数	法人 : 1,432 票 (回収率 22.4%) ① 介護老人福祉施設 : 187 事業所 (回収率 16.5%) ② 訪問介護 : 336 事業所 (回収率 18.3%) ③ 通所介護 : 294 事業所 (回収率 14.4%) ④ 就労継続支援 B 型 : 503 事業所 (回収率 25.8%) ⑤ 共同生活援助 : 409 事業所 (回収率 24.1%) ⑥ 放課後等デイサービス : 357 事業所 (回収率 23.6%) ⑦ 保育所 : 203 事業所 (回収率 17.5%)
その他	弊社ホームページから紙媒体の調査票をダウンロードできるように設定した。

(3) ヒアリング調査

調査対象	社会福祉事業所
調査対象抽出方法	全国社会福祉法人経営者協議会のご推薦 アンケート結果等から抽出
調査対象数	5 事業所
調査方法	オンラインまたは対面によるインタビュー
調査期間	2024 年 12 月 24 日～2025 年 1 月 21 日

4. 実施体制

(1) 実施体制

1) 検討委員会（五十音順、敬称略）

氏 名	所 属・役 職
岩崎 香子	全国社会福祉協議会 政策企画部 部長
右京 昌久	岩手県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会 事務局長
佐藤 安代	東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会 事務長
辻中 浩司	全国社会福祉法人経営者協議会 経営強化委員会 副委員長
◎平田 厚	明治大学専門職大学院法務研究科 教授

◎委員長

2) オブザーバー（敬称略）

氏 名	所 属・役 職
田中 規倫	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 課長
馬場 和弘	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 課長補佐
塩野 勝明	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 課長補佐
菊池 純一	厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 予算・施設係長

3) 事務局

氏 名	所 属・役 職
中村 友	株式会社日本能率協会総合研究所 福祉・医療・労働政策研究部 主任研究員
河野 順子	株式会社日本能率協会総合研究所 福祉・医療・労働政策研究部 主任研究員
金子 治	株式会社日本能率協会総合研究所 福祉・医療・労働政策研究部 研究員

(2) 検討委員会の開催

開催した検討委員会(計4回)の開催日時及び主な議題は以下の通りである。

【検討委員会の開催】

回	開催日時	主な議題
第1回	令和6年 9月19日(水) 16:00～18:00	1. 事業概要について 2. 都道府県等調査の検討 3. 事業所調査の検討 4. ヒアリング調査の検討
第2回	令和6年 11月14日(木) 10:00～12:00	1. 都道府県等調査結果(速報値)について(経過報告) 2. 事業所調査の検討 ・調査の設計(調査対象)について ・調査項目、設問について 3. ヒアリング調査の対象の検討
第3回	令和7年 2月7日(月) 17:00～19:00	1. 都道府県、指定都市・中核市調査結果について 2. 事業所調査結果について 3. ヒアリング調査について 4. とりまとめの方向性・報告書骨子案の検討
第4回	令和7年 3月11日(火) 17:00～19:00	1. 報告書(案)の検討 ・内容について ・とりまとめについて

Ⅱ．社会福祉事業者における苦情解決体制 のあり方について

- 当報告書確認にあたっての留意事項について
各文の句点の後にある括弧内は、根拠となるページ数を示している

Ⅱ-1. 各種調査結果から導出される現状と課題等について

1. 都道府県、指定都市・中核市調査

(1) 地方公共団体の苦情受付の体制について

- 地方公共団体の苦情受付、管理体制では、窓口が明確になっておらずとも、都度対応されており、また多くの地方公共団体が社会福祉事業者かどうかを問わず、苦情を受け付けており、一定の体制は備わっていると考えられる。(P19(1))

(2) 苦情内容の活用について

- 苦情内容は、社会福祉事業者の「指導・監査」「社会福祉事業者(法人、事業所)のサービスの質の向上」等で活用されており、サービスの質の確保に向けた取組にも寄与していると考えられる。(P19(1))

(3) 運営適正化委員会との連携について

- 運営適正化委員会との連携では、指定都市・中核市は情報共有の場が設置されておらず、情報共有が進んでいないと考えられる。苦情内容は「指導・監査」等のサービスの質の確保に向けた取組に寄与していると考えられることから、情報共有が進むことが望ましい。現状では、運営適正化委員会と指定都市・中核市の連携の仕組みが想定されていないため、情報共有について課題があると考えられる。(P19(2))

(4) 苦情解決体制の周知・理解促進について

- 「社会福祉事業者に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っている」地方公共団体では、「苦情解決に関する説明、周知等の割合」が高くなっており、「社会福祉事業者に対するサービスの質の向上に関する取組、支援」を行うことは、地方公共団体から社会福祉事業者への苦情解決体制に関する説明や周知に影響していると考えられる。地方公共団体から社会福祉事業者への説明や周知方法は、「口頭」が多くなっており、社会福祉事業者の理解を深めるためには、他媒体の利用についても工夫の余地がうかがえる。(P19(3)、20(5))

2. 事業所調査

(1) 事業所内の苦情解決体制について

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置の状況では、経営主体、提供サービスや事業年数に関わらず、「どちらも配置できていない」の割合が一定数みられた。また、配置の状況における専任者の配置(苦情解決責任者と苦情受付担当者がそれぞれ別)は、法人別では「社会福祉法人」が高く、事業所別では「介護老人福祉施設」「保

育所」が高く、法人別、事業所別で配置の状況に差があることがわかった。「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」では、苦情解決体制として苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置することが示されており、組織として苦情解決体制の整備を進める必要があると考えられる。(P34(2))

(2) 第三者委員について

- 第三者委員は約半数の法人で設置していることがわかった。法人別では「社会福祉法人」が高く、事業所別では「介護老人福祉施設」「保育所」が高く、法人別、事業所別で設置状況に差がみられた。第三者委員を設置している法人では「苦情対応の透明性が向上する」「利用者からの信頼性が高まる」といった効果が確認されており、利用者との関係構築が促進されていると考えられる。また、苦情解決のための規程・マニュアル整備や研修実施率が高く、苦情対応体制の成熟度が高いことがうかがえる。(P35(4))
- 第三者委員を設置していない法人における設置していない理由として、「既存業務で対応可能」が多いが、苦情対応の透明性や信頼性が損なわれる可能性がある。また、「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」では、苦情解決体制として第三者委員の設置が示されている。設置に向けて、「第三者委員の設置が法人全体の評価向上に寄与している」ことを研修等を通じて伝えるとともに、第三者委員の適任者を周知して、設置を促進することが必要と考えられる。(P35(4))

(3) 苦情解決に向けて

- 過去1年間の苦情内容として、「職員の接遇」や「サービスの質・量」が多く、苦情対応における課題として「職員のスキル不足」が最も多く、さらに「利用者・家族とのコミュニケーションが難しい」が上位にあることから、主訴の把握が困難といった状況、あるいは昨今の人材不足に伴う業務量過多により丁寧な対応ができない状況も考慮されるが、今回のアンケート結果としては、職員の対応能力の向上のための機会が必要と考えられる。(P34(2、3))
- 苦情対応に関する職員研修のテーマとして「苦情解決の基本的な手順」が最も多く、次いで「利用者とのコミュニケーションスキル向上」であることから、苦情解決のために組織全体として対応する手順、コミュニケーションスキルといった対人サービスの研修を充実させる必要があることがうかがえる。(P34(3))

3. ヒアリング調査

- 苦情を事業改善の機会と捉える意識や、迅速な対応を図る仕組みがみられ、組織として対応していることが確認されたことから、理解が不足している事業者に好事例を展開することが必要と考えられる。(P69(1、2))

- また、苦情発生への予防的な取り組みとして、小さな気づきの共有、日々円滑なコミュニケーション、意見交換の場の設置やアンケートの実施等、さまざま手法を用いて、利用者・家族の意見や要望を聞きとる工夫がみられた。また、苦情はネガティブなものではなく、それらを事業の改善のためにつなげるため、対応を表彰する制度や職員の意識改革の工夫がみられた。苦情に至らない日々のコミュニケーションや取組により利用者・家族と意思疎通をはかること、また苦情があった場合でも、ネガティブなものと思わず、日々の運営に活かすことが重要であると考えられる。(P69(2))
- 地域の人も利用できる施設を併設して運営している事業所、地域と共にイベントを開催している事業所や年に数回程度、第三者委員が来所する機会があるといった地域に開かれた事業所では第三者委員の確保が課題になっておらず、地域との関係性を維持することで、第三者委員の適任者が見つかるものと考えられる。(P69(3))
- 苦情解決を推進する事業者を評価する仕組み、外部支援体制(相談窓口等)の整備等の実施により、事業者への支援を強化することで、組織・施設運営の全体的な品質向上が期待でき、さらには利用者への支援につながると考えられる。(P69(4))

Ⅱ-2. 事業者の苦情解決体制の強化に向けて

1. 事業者の取組について

(1) 苦情解決への基本姿勢

- 事業者は、利用者からの苦情を真摯に受けとめ、組織として解決にあたり、事業改善の契機とすることが必要である。訴えは、利用者・家族が意を決して伝えていることも考慮し、苦情を申し立てている利用者・家族の課題と安易に判断することなく、申し出を受付け、組織として対応を考えることが重要である。(P9 2. 事業者調査(1)に対応)

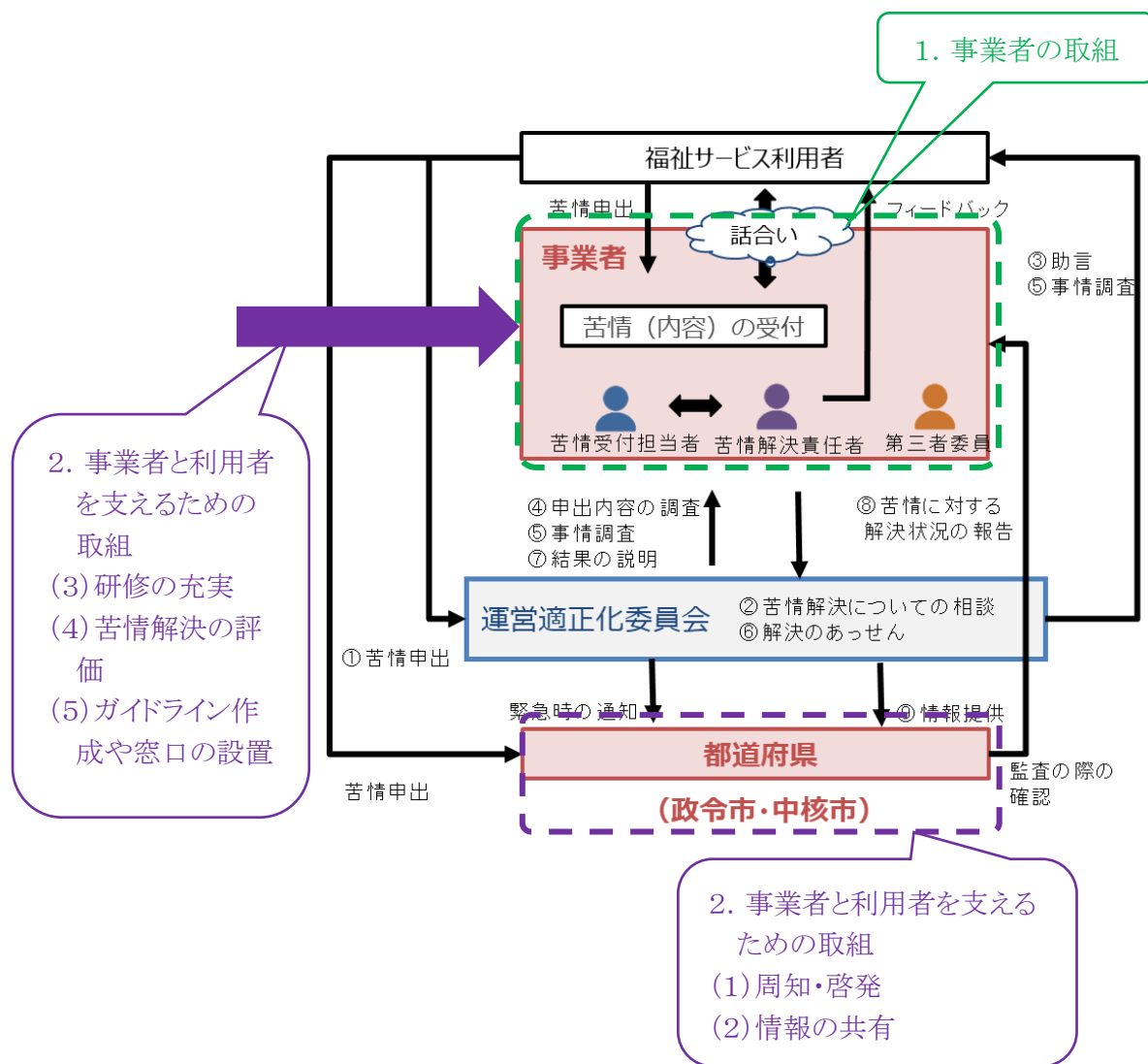
(2) 苦情解決体制

※基本的な体制は、「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」(参考資料)を参照。

- 苦情解決にあたっては、組織として対応できる体制が必要であり、苦情解決責任者、苦情受付担当者等の設置の他、組織内で迅速に情報共有し、対応できる仕組みが重要となる。(P12 3. ヒアリング調査に対応)
- 苦情を事業改善の機会と捉える意識や迅速な対応を図る仕組みとして ICT や SNS を使用した事例もあり、先進的に取り組んでいる事業者の事例を積極的に取り入れることが必要である。(P12 3. ヒアリング調査に対応)
- 第三者委員を設置している法人では、利用者や地域との関係構築が促進されていると考えられ、また、規程・マニュアル整備や研修実施率が高く、苦情対応体制の成熟度が高いため、第三者委員を設置することで運営の透明性が増し、信頼性が高まることが期待できる。(P11 2. 事業者調査(2)、P12 3. ヒアリング調査に対応)
- 日頃から地域との関係性を密にすることで、地域から第三者委員が確保されており、また、第三者委員がいることで地域とのつながりが生まれていると考えられる。地域の人も利用できる施設を併設して運営している事業所、地域とともにイベントを開催している事業所や年に数回程度、第三者委員が来所する機会があるといった地域に開かれた事業所であることが重要である。(P11 2. 事業者調査(2)、P12 3. ヒアリング調査に対応)

(3) 苦情発生の予防的取組

- 苦情発生への予防的な取組として、小さな気づきの共有、日々円滑なコミュニケーション、意見交換の場の設置やアンケートの実施等、さまざまな手法を用いて、利用者・家族の意見や要望を聞きとる工夫や苦情解決を評価し職員のモチベーションを維持することも重要である。(P12 3. ヒアリング調査に対応)



2. 事業者と利用者を支えるための取組について

(1) 周知・啓発

- 事業者の質の確保に関する取組・周知啓発については、地方公共団体が積極的に関与することが望まれる。特に、申請時等における苦情解決体制の周知では口頭以外の手段を用いた取組が求められる。(P11 1. 都道府県、指定都市、中核市調査(4)に対応)

(2) 情報の共有

- 苦情内容は、「指導・監査」「社会福祉事業者(法人、事業所)のサービスの質の向上」等で活用されていることから、サービスの質の確保に向けた取り組みにも寄与していると考えられる。苦情内容を把握するためには、必要に応じて運営適正化委員会と地方公共団体が情報共有することが求められる。(P11 1. 都道府県、指定都市、中核市調査(2)に対応)

(3) 研修の充実

- 研修では、苦情解決の手順といった組織の仕組みと職員のコミュニケーション能力といった対人サービスの需要が高いことから、これらの研修を充実し、苦情解決力を総合的に高める必要がある。(P12 2. 事業者調査(3)に対応)

(4) 苦情解決の評価

- 苦情解決を推進する事業者を評価する仕組みを整備することで、品質の確保にもつながると考えられる。(P12 3. ヒアリング調査に対応)

(5) ガイドライン作成や窓口の設置

- 利用者・家族とのコミュニケーションが難しい場合に、職員がどのように対応するのか、職員向けの指針や事例集等を整備することも重要である。また職員向け同様に、利用者・家族とのコミュニケーションが難しい場合における管理者等が活用する組織向けの苦情解決における全国的なガイドラインを整備し、利用者の要望を把握し、苦情解決につなげる支援をすることも重要である。(P12 2. 事業者調査(3)に対応、P12 3. ヒアリング調査に対応)
- さらに、事業者が受けた苦情を相談できる外部支援体制(相談窓口等)の整備等の実施により、事業者の安心を確保し、モチベーションを維持向上させるなど、組織・施設運営の全体的な品質の確保が考えられる。(P12 3. ヒアリング調査に対応)

Ⅲ. アンケート調査 結果

- グラフ・図表掲載方法について
 - ・ 回答は各質問の回答者数(n)を基数とした百分率(%)で示している。また、小数点以下第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が 100.0%にならない場合がある。
 - ・ 複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が 100.0%を超える場合がある。

Ⅲ- 1. 都道府県、指定都市・中核市調査結果のまとめ

(1) 苦情受付体制・管理(記録)体制

- 苦情受付体制として「分野を隔てることなくワンストップの窓口で受けている」が 1.1%、「分野ごとに窓口を設置して受けている」が 33.0%、「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」が 39.8%であった。(P22、スライド 2)
 - 苦情管理(記録)体制として「庁内で一元管理(記録)している」が 1.1%、「庁内の高齢、障害、児童等の課室ごとに管理(記録)している」が 43.2%、「庁内の高齢、障害、児童等の担当ごとに管理(記録)している」が 31.8%であった。(P22、スライド 3)
 - 社会福祉事業者以外に対する苦情受付体制として「分野ごとに窓口を設置して受けている」が 26.1%、「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」が 43.2%、「社会福祉事業者(法人、事業所)以外 に対する苦情がない」が 2.3%であった。(P23、スライド 5)
 - 苦情内容を活用することが「ある」が 87.5%、その活用内容として、「指導・監査」が 92.2%で最も高く、次いで、「社会福祉事業者(法人、事業所)のサービスの質の向上(利用者の権利擁護の観点で)」が 58.4%。また、社会福祉事業者(法人、事業所)のサービスの質の向上(「利用者の権利擁護の観点」+「利用者の権利擁護の観点以外の観点で」どちらかで回答)は、62.3%であった。(P23、スライド 4)
- 「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情に至らない意見・要望への対応(信頼関係の構築方法や意見を聞く機会の設定等)」の割合が高かった。(P23、スライド 4)

(2) 運営適正化委員会との連携状況

- 運営適正化委員会との会議(連絡会等)が「ある」都道府県は、36.7%であった。(P24、スライド 7)
- 過去1年間に運営適正化委員会と連携が「あった」指定都市・中核市は、15.5%であった。(P25、スライド 9)

(3) 事業者向けの苦情解決の取組状況

- 社会福祉事業者に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を「行っている」は 47.7%であった。(P27、スライド 13)
- 苦情対応の普及啓発に関する取組に関して、「行っている」は 4.5%であった。(P27、スライド 12)
- 苦情解決のための研修を「行っている」は 1.1%であった。(P28、スライド 14)
- 社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況について「行っている」が 44.3%であった。また、苦情解決に関する説明や周知の実施方法は、「口頭で説明している」が 87.2%であった。(P28、スライド 15)
- 苦情解決の体制強化のために必要な取組として、「社会福祉事業者(法人、事業所)への指導・監査の強化」が 78.4%で最も高く、次いで「苦情解決体制の整備状況の確認」で 65.9%。「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情解決に関する研修の実施」の割合が高かった。(P29、スライド 16)

(4) 自由意見について

- 社会福祉事業者における苦情解決の体制について喫緊の課題と感じることにについて、「体制整備の不十分さ・形骸化に関して」が最も多かった。(P29、スライド 17)

- 社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望について、「苦情解決研修やマニュアル整備」が最も多かった。(P31、スライド 20)

(5) サービスの質向上に関する取組・支援実施別(問 12)/苦情対応に関する説明・周知別(問 14)

- 「サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも「社会福祉事業者のサービスの質の向上(利用者の権利擁護の観点で)」「社会福祉事業者のサービスの質の向上(利用者の権利擁護の観点以外の観点で)」の割合が高かった。(P32、スライド 22)
- 「サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知を「行っている」の割合が高かった。(P32、スライド 23)
- 「サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも「苦情解決に関する研修の実施」の割合が高かった。(P33、スライド 24)
- 「申請時苦情対応に関する説明・周知を行っている」は「申請時苦情対応に関する説明・周知を行っていない」よりもサービスの質の向上に関する取組、支援を「行っている」の割合が高かった。(P33、スライド 25)

Ⅲ- 2. 都道府県、指定都市・中核市調査結果

社会福祉事業者における苦情解決体制の あり方に関する調査研究 都道府県、指定都市・中核市調査結果

0

調査概要

<調査期間>

2024/10/9（水）～2024/11/22（金）まで

<調査方法>

メール依頼、エクセル回答

<調査回収数>

	対象数	回収数	回収率（%）
全体	129	88	68.2%
都道府県	47	30	63.8%
指定都市・中核市	82	58	70.7%

<調査結果を見る際の注意点>

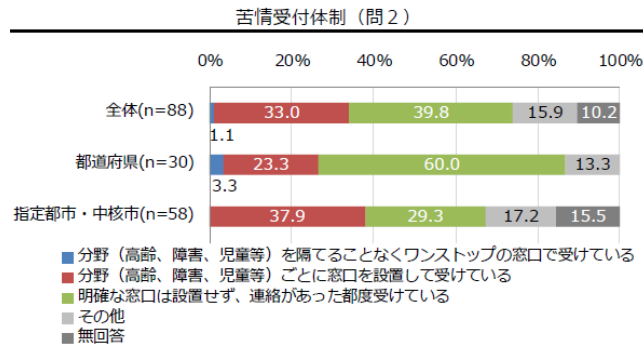
1 自治体から複数の回答が寄せられた場合は次の処理を行った

- ・単一回答設問で異なる選択肢を回答している場合 → 無回答とした
- ・複数回答設問で同じ選択肢を回答している場合 → 回答とした
- ・複数回答設問で一つの選択肢で回答と非回答が混在している場合 → 回答とした

1

苦情受付体制

- 苦情受付体制として、「分野（高齢、障害、児童等）を隔てることなくワンストップの窓口で受けている」が1.1%、「分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている」が33.0%、「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」が39.8%であった。
- 「都道府県」は「指定都市・中核市」よりも「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

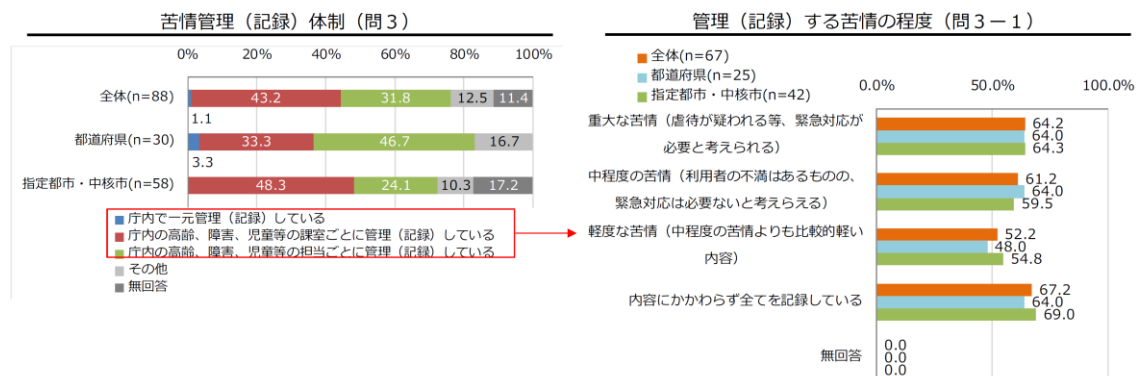


問2 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情をどのように受けていますか。

2

苦情管理（記録）体制と管理（記録）する苦情の程度

- 苦情管理（記録）体制として、「庁内で一元管理（記録）している」が1.1%、「庁内の高齢、障害、児童等の課室ごとに管理（記録）している」が43.2%、「庁内の高齢、障害、児童等の担当ごとに管理（記録）している」が31.8%であった。
- 管理（記録）している苦情の程度について「重大な苦情」が64.2%、「中程度の苦情」が61.2%、「軽度な苦情」が52.2%、「内容にかかわらず全てを記録している」が67.2%であった。



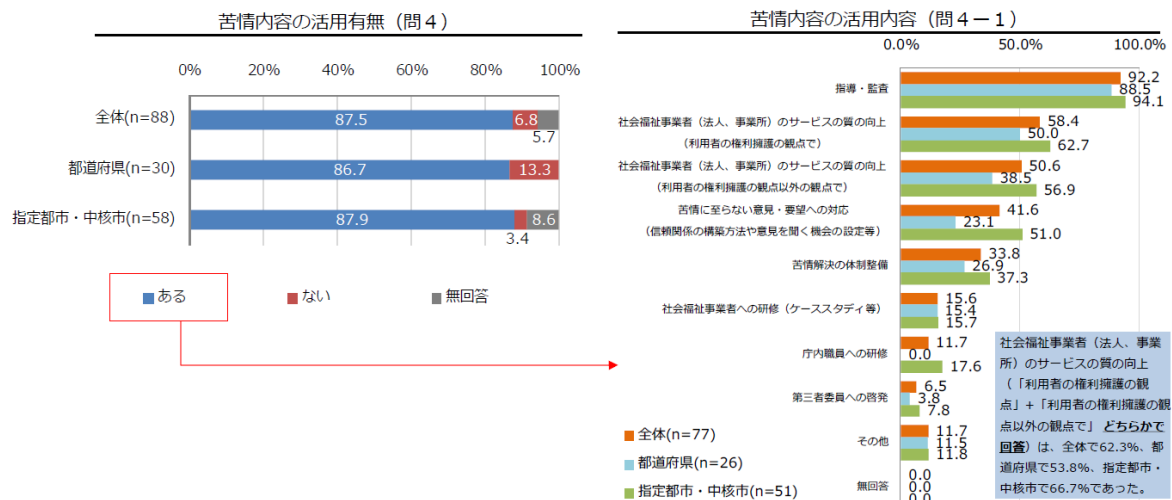
問3 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容をどのように管理（記録）していますか。

3-1.問3で「1～3」と回答した方に伺います。貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容のうちどの程度の苦情を管理（記録）していますか。（複数回答）

3

苦情内容の活用内容

- ・苦情内容を活用することが「ある」が87.5%、「ない」が6.8%であった。
- ・苦情内容を活用することが「ある」場合の活用内容として、「指導・監査」が92.2%で最も高く、次いで、「社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点で）」が58.4%であった。
- ・また、社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（「利用者の権利擁護の観点で」＋「利用者の権利擁護の観点以外の観点で」 **どちらかで回答**）は、62.3%であった。
- ・「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情に至らない意見・要望への対応（信頼関係の構築方法や意見を聞く機会の設定等）」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

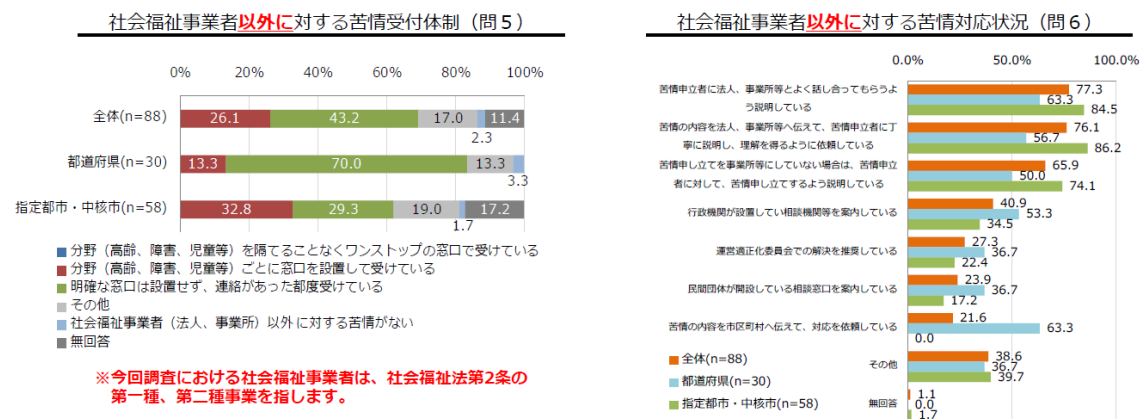


問4 貴都道府県では、都道府県で受け付けた社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。4-1.問4で「1.ある」と回答した方に伺います。どのように活用していますか。（複数回答）

4

社会福祉事業者以外に対する苦情受付体制・対応状況

- ・社会福祉事業者以外に対する苦情受付体制として「分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている」が26.1%、「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」が43.2%、「社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情がない」が2.3%であった。
- ・「都道府県」は「指定都市・中核市」よりも「明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。
- ・社会福祉事業者以外に対する苦情の対応状況について、「苦情申立者に法人、事業所等とよく話し合ってもらよう説明している」が77.3%で最も高く、次いで「苦情の内容を法人、事業所等へ伝えて、苦情申立者に丁寧に説明し、理解を得るように依頼している」が76.1%であった。
- ・「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情の内容を法人、事業所等へ伝えて、苦情申立者に丁寧に説明し、理解を得るように依頼している」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。



問5 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情をどのように受けていますか。
問6 社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情についてどのような対応をしていますか。（複数回答）

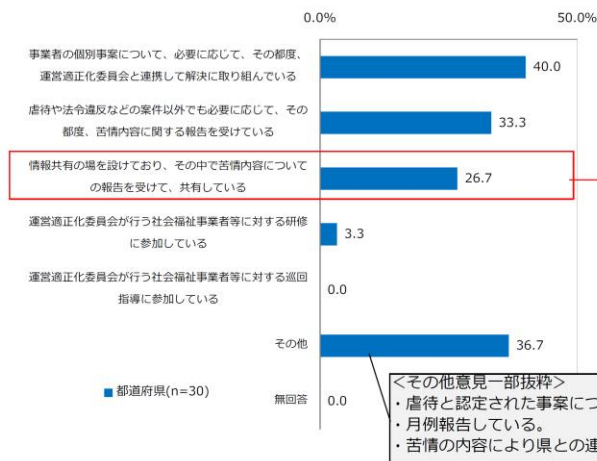
5

【都道府県】苦情に関する運営適正化委員会との連携状況

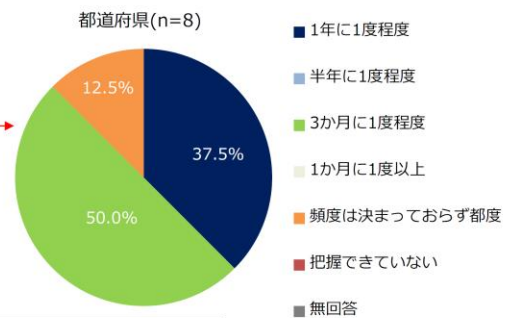
＜都道府県＞

- 運営適正化委員会の連携状況として、「事業者の個別事案について、必要に応じて、その都度、運営適正化委員会と連携して解決に取り組んでいる」が40.0%で最も高く、次いで「虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、苦情内容に関する報告を受けている」が33.3%であった。「情報共有の場を設けており、その中で苦情内容についての報告を受けて、共有している」は26.7%であった。
- 「情報共有の場を設けており、その中で苦情内容についての報告を受けて、共有している」場合、頻度としては「1年に1度程度」が37.5%、「3か月に1度程度」が50.0%、「頻度は決まっておらず都度」が12.5%であった。

運営適正化委員会との連携状況（問7）



運営適正化委員会との情報共有頻度（問7-1）



＜その他意見一部抜粋＞

- ・虐待と認定された事案について、情報共有を行っている。
- ・月例報告している。
- ・苦情の内容により県との連携について判断する。

問7 社会福祉事業者（法人、事業所）への苦情に関して、運営適正化委員会とどのような連携をしていますか。（複数回答）
7-1.問7で「1」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で情報共有の場（会議や連絡会等）を実施していますか。

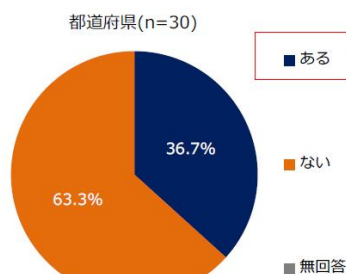
6

【都道府県】運営適正化委員会との会議実施状況と会議の頻度

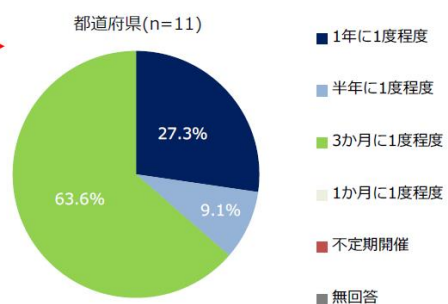
＜都道府県＞

- 運営適正化委員会との会議（連絡会等）が「ある」は、36.7%であった。
- 運営適正化委員会との会議（連絡会等）が「ある」場合の会議頻度は「1年に1度程度」が27.3%、「半年に1度程度」が9.1%、「3か月に1度程度」が63.6%であった。

運営適正化委員会との会議有無（問8）



運営適正化委員会との会議頻度（問8-1）



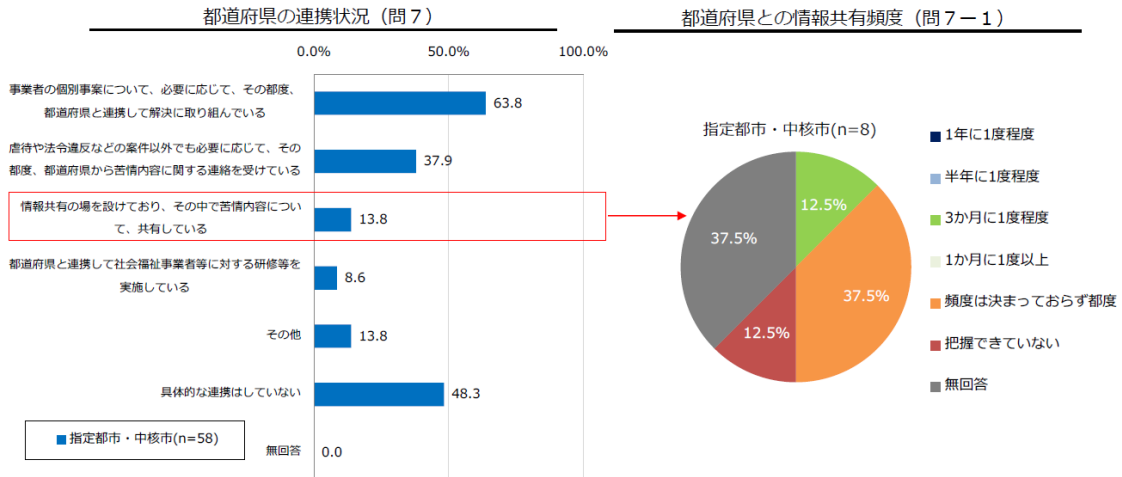
問8 運営適正化委員会との会議（連絡会等）がありますか。 ※運営適正化委員会が開催する会議への参加等を含みます。
8-1.問8で「1.ある」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で会議が開催されていますか。

7

【指定都市・中核市】都道府県との連携状況・情報共有頻度

＜指定都市・中核市＞

- 都道府県の連携状況として、「事業者の個別事案について、必要に応じて、その都度、都道府県と連携して解決に取り組んでいる」が63.8%で最も高く、次いで「虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、都道府県から苦情内容に関する連絡を受けている」が37.9%であった。
- 「情報共有の場を設けており、その中で苦情内容について、共有している」場合、頻度としては「3か月に1度程度」が12.5%、「頻度は決まっておらず都度」が37.5%、「把握できていない」が12.5%であった。

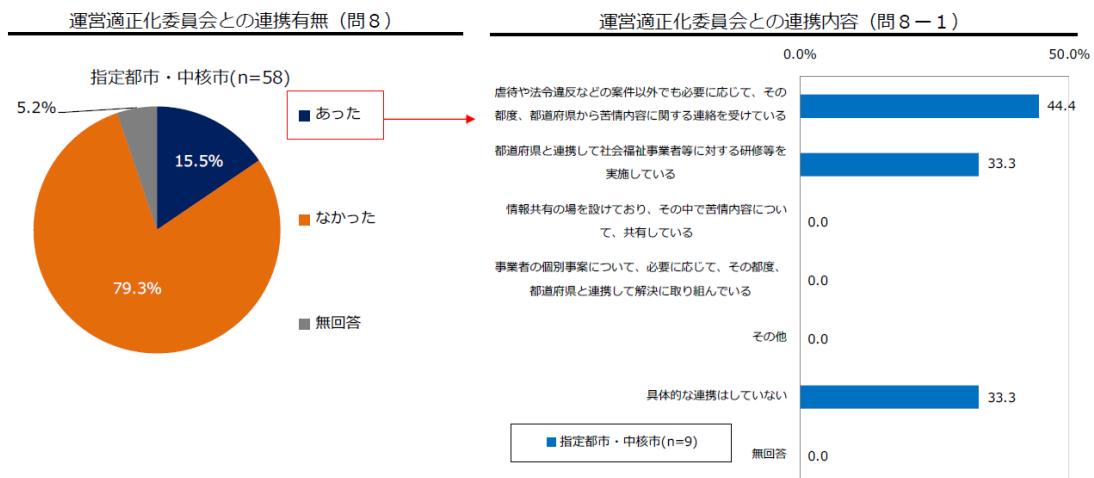


問7 社会福祉事業者（法人、事業所）への苦情に関して、都道府県とどのような連携をしていますか。（複数回答）
7-1.問7で「1」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で情報共有の場（会議や連絡会等）を実施していますか。

8

【指定都市・中核市】運営適正化委員会との連携有無・内容（過去1年間）

- 過去1年間に運営適正化委員会と連携が「あった」指定都市・中核市は、15.5%であった。
- 運営適正化委員会と連携が「あった」場合の連携内容として、「虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、都道府県から苦情内容に関する連絡を受けている」が44.4%で最も高く、次いで「都道府県と連携して社会福祉事業者等に対する研修等を実施している」が33.3%であった。



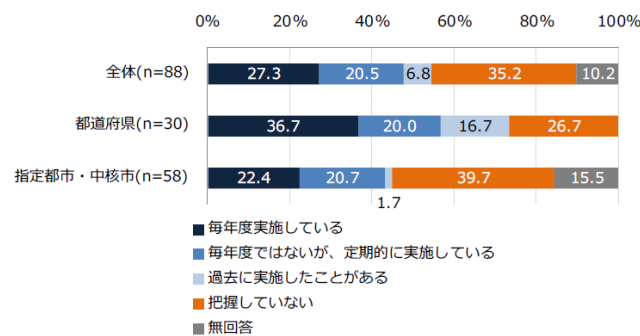
問8 貴市では、過去1年間で運営適正化委員会と連携したことがありましたか。
8-1.問8で「1.あった」と回答した方に伺います。どのように連携しましたか。（複数回答）

9

社会福祉事業者に対する苦情対応の取組状況調査実施状況

- 社会福祉事業者に対する苦情対応の取組状況調査を「毎年度実施している」は27.3%であり、「毎年度ではないが、定期的を実施している」が20.5%、「過去に実施したことがある」が6.8%、「把握していない」が35.2%であった。

社会福祉事業者に対する苦情対応の取組状況調査実施状況（問9）



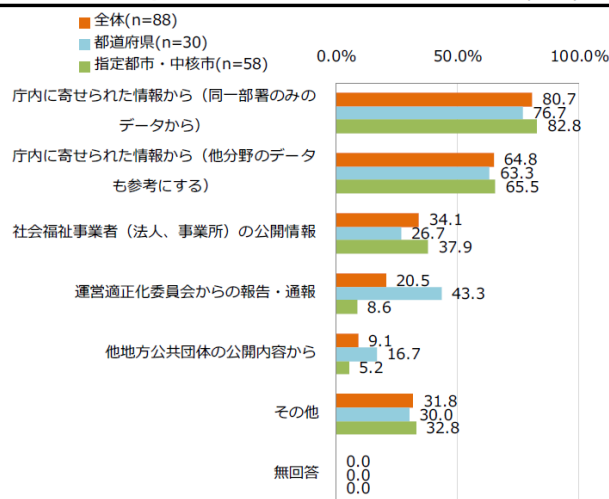
問9 貴都道府県または運営適正化委員会/貴市は、社会福祉事業者（法人、事業所）に対して苦情対応の取組状況※に関する調査を行っていますか。
※管内の社会福祉事業者に対する苦情対応体制（第三者委員会の設置状況や運営状況等）や苦情内容について確認する調査

10

サービス指導監査時の苦情に関する情報をどう得ているか

- 社会福祉事業者が提供するサービスの指導監査する際に、苦情に関する情報の取得源について、「庁内に寄せられた情報から（同一部署のみのデータから）」が80.7%が最も高く、次いで「庁内に寄せられた情報から（他分野のデータも参考にする）」が64.8%であった。
- 「都道府県」と「指定都市・中核市」では、「庁内に寄せられた情報から（同一部署のみのデータから）」と「庁内に寄せられた情報から（他分野のデータも参考にする）」に大きな差はみられなかった。

サービスの指導監査する際に、苦情に関する情報の取得源（問10）

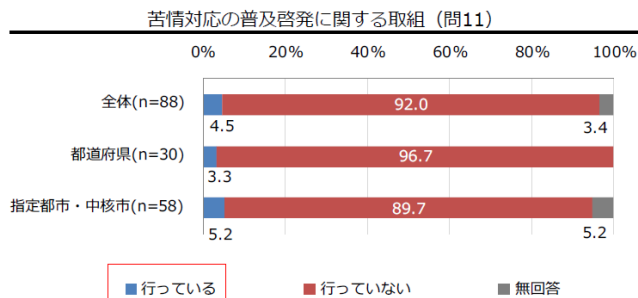


問10 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）が提供するサービスの指導監査する際に、苦情に関する情報をどこから得ていますか。（複数回答）

11

苦情対応の普及啓発に関する取組

- 苦情対応の普及啓発に関する取組について、「行っている」は4.5%であった。



具体的な取り組み内容

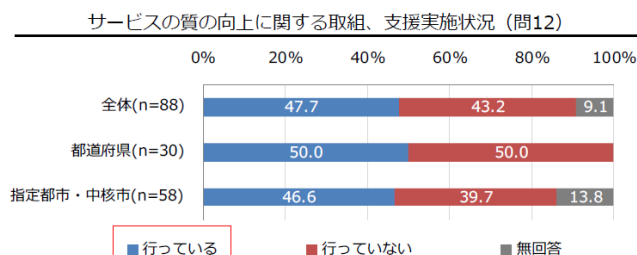
- サービス管理者等への研修、助言、集団指導、アドバイザー派遣
- 研修の際にパンフレットを配布している
- 社会福祉法人・社会福祉施設指導監査説明会を開催して苦情対応について説明等を行っている
- 毎年、福祉サービス苦情処理に関する運用状況の報告を行っている

問11 貴都道府県/貴市では、苦情対応の普及啓発のためパンフレット等の媒体を作成し、社会福祉事業者（法人、事業所）に配布するなどの取組を行っていますか。
11-1.問11で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取組内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

12

サービスの質の向上に関する取組、支援

- 社会福祉事業者に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を「行っている」は47.7%であった。



具体的な取り組み内容：都道府県

- 研修の実施および案内：18件
回答一部抜粋
介護保険サービス全般に関する研修、有料老人ホーム全般に関する研修、サービスの質の向上を図るための研修、公立保育所・こども園職員向け研修、障害福祉サービス事業者向け説明会、資質向上研修（市主催）、外部講師を招いた研修の実施、社会福祉士会による研修 等
- モニタリング・監査指導：8件
回答一部抜粋 指定管理者制度に基づくモニタリング、運営指導や巡回支援 等
- 相談支援および窓口の設置：6件
- 情報提供：5件
- 第三者評価および費用補助：3件

具体的な取り組み内容：指定都市・中核市

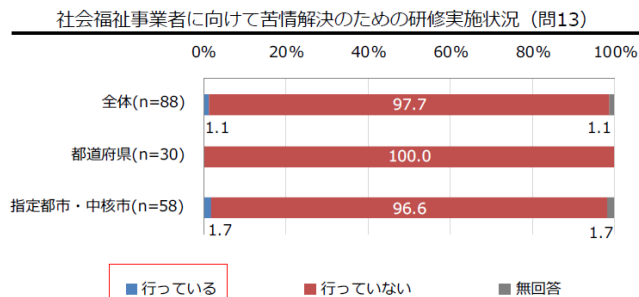
- 研修の実施および案内：9件
回答一部抜粋
高齢者権利擁護等推進事業・研修の実施、県主催の社会福祉事業者向け研修（苦情対応を含む）、保育の質向上を目的とした研修（保育教諭等対象）、職員向け研修の実施（障害分野）、質の向上セミナーの開催（介護） 等
- 第三者評価および費用補助：4件
- 情報提供：4件
- モニタリング・監査指導：3件
- 相談支援およびアドバイザー派遣：2件

問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）
12-1.問12で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取組内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

13

苦情解決のための研修

- 苦情解決のための研修を「行っている」は1.1%であった。



具体的な取組内容
・ 苦情受付担当者研修会

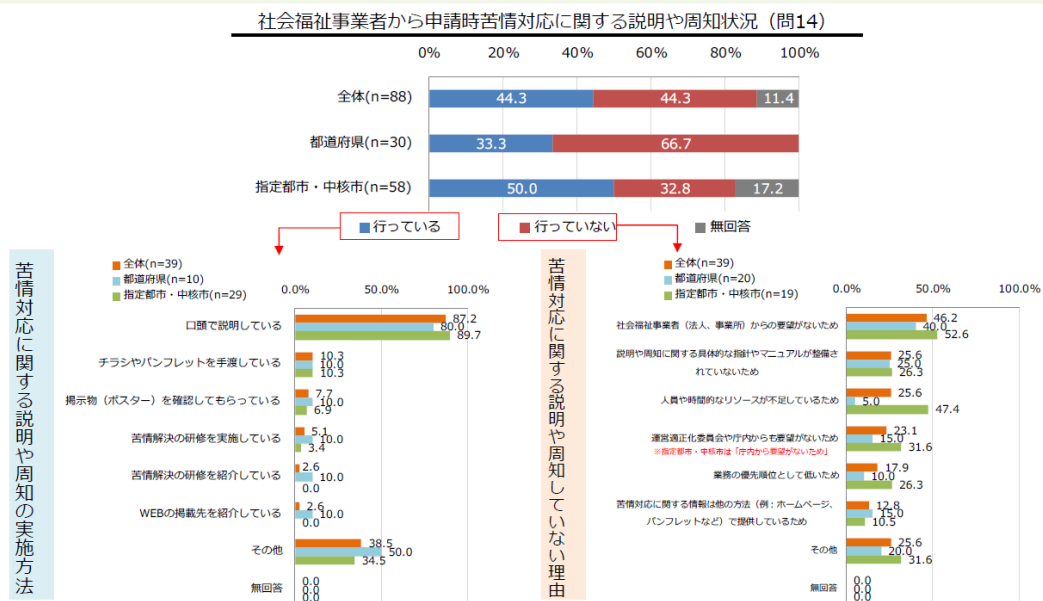
問13 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に向けて苦情解決のための研修を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に向けて苦情解決のための研修を都道府県と連携して行っていますか。

13-1.問13で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な研修を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

14

社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況

- 社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況について「行っている」が44.3%、「行っていない」が44.3%であった。
- 苦情対応に関する説明や周知の実施方法は、「口頭で説明している」が87.2%で最も高くなっている。
- 苦情対応に関する説明や周知していない理由として、「社会福祉事業者（法人、事業所）からの要望がないため」が46.2%で最も高く、次いで「説明や周知に関する具体的な指針やマニュアルが整備されていないため」が25.6%であった。



問14 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。

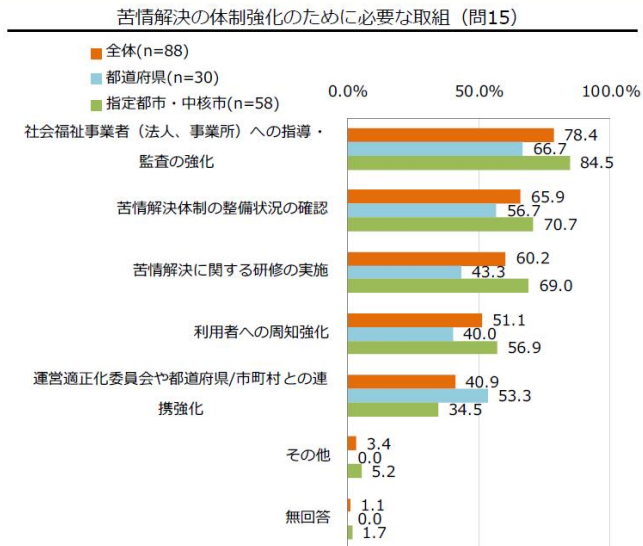
14-1.問14で「1.行っている」と回答した方に伺います。どのような方法で実施していますか。（複数回答）

14-2.問14で「2.行っていない」と回答した方に伺います。行っていない理由を教えてください。（複数回答）

15

苦情解決の体制強化のために必要な取組

- 苦情解決の体制強化のために必要な取組として、「社会福祉事業者（法人、事業所）への指導・監査の強化」が78.4%で最も高く、次いで「苦情解決体制の整備状況の確認」で65.9%であった。
- 「指定都市・中核市」は「都道府県」よりも「苦情解決に関する研修の実施」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。



問15 社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情解決の体制を強化するために、都道府県/費市としてどのような取組が必要だと思いますか。（複数回答）

16

社会福祉事業者における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずること

- 社会福祉事業者における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずることについて、「体制整備の不十分さ・形骸化に関して」が26件と最も多く、次いで「サービスの質の向上に関して」が12件となっている。

総回答数：63件	全体	都道府県	指定都市・中核市
体制整備の不十分さ・形骸化に関して	26	10	16
サービスの質の向上に関して	12	2	10
カスタマーハラスメントに関して	11	2	9
ガイドライン・指針の周知・理解不足に関して	10	4	6
第三者委員に関して	10	5	5
記録・情報共有・内部コミュニケーションの難しさ・不備に関して	9	1	8
他機関・行政との連携・対応の不明瞭さ	9	5	4
人材不足に関して	8	2	6
利用者・家族への情報提供について	7	3	4
その他	9	2	7
特になし	14	3	11

※ 1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

<自由意見一部抜粋>

体制整備の不十分さ・形骸化に関して：

- ・苦情解決の体制がうまく機能しているかの確認が困難である。
- ・事業者での苦情解決ができず、行政に相談があることが多い。また事業者への苦情相談をせずに、直接行政に相談があることも多く、事実確認や対応に時間を取られてしまう。

サービスの質の向上に関して：

- ・サービスの質が低下したことによる利用者からの苦情が多い。

問16：社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずることについて教えてください。

17

意思表示をすることが困難な方における苦情に関する課題

- 意思表示をすることが困難な方における苦情に関する課題について、「苦情内容の内容把握・事実確認が難しい」が29件と最も多く、次いで「苦情申出者とのコミュニケーションが難しい」が11件となっている。

総回答数：60件	全体	都道府県	指定都市・中核市
苦情内容の内容把握・事実確認が難しい	29	6	23
苦情申出者とのコミュニケーションが難しい	11	3	8
相談や報告の体制が十分ではない	10	2	8
苦情対応が長期化する	5	1	4
家族や代理人との関係構築が難しい	4	3	1
不適切な支援や虐待の把握が困難である	3	0	3
苦情を申しやすい環境・雰囲気ができていない	2	2	0
関係者・支援者が疲弊しているため、サポートが必要	2	0	2
その他	5	1	4
特になし	15	5	10

※1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

＜自由意見一部抜粋＞

苦情内容の内容把握・事実確認が難しい：

- ・苦情の前提となっている事実関係を把握するに当たって、どこまでが事実なのかを把握することが困難な場合がある。
- ・苦情についての明確な内容を汲み取れているかがわかりづらく、苦情内容の事実確認に困難を伴うことがある。
- ・意思表示をすることが困難な方が不満をもっているにもかかわらず、自治体が気づくことが困難である。
- ・映像記録等がない場合に、苦情内容の事実確認が難しいケースがある。事実関係や具体的な要望を把握するのが困難な場合がある。

苦情申出者とのコミュニケーションが難しい：

- ・サービスの質が低下したことによる利用者からの苦情が多い。協力者(扶養義務者や知人等)がいない場合、意思疎通が困難な場合が多い。

問17：意思表示をすることが困難な方（知的障害がある方や認知症を患っている方）における苦情に関する課題を教えてください。

18

社会福祉事業者における苦情解決の介入に関して

- 「社会福祉事業者における苦情解決について、どこまで介入できると考えているか」について、「法令・基準違反への介入まで」が37件と最も多く、次いで「事業者側の苦情対応強化まで」が19件となっている。

総回答数：69件	全体	都道府県	指定都市・中核市
法令・基準違反への介入まで	37	13	24
事業者側の苦情対応強化まで	19	5	14
基本的には当事者間で解決すべきと考えている	15	3	12
中立的仲介・調整的支援を基本として介入するまで	14	3	11
虐待・重大事案が発生した場合の介入・調査・改善指導まで	12	2	10
第三者委員会や運営適正化委員会を通じた調整・苦情対応の仕組みづくりまで	6	3	3
苦情内容を情報収集・分析し、改善や共有につなげるまで	2	0	2
人員等が限られており、介入には慎重である	2	0	2
その他	12	6	6
特になし	4	2	2

※1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

＜自由意見一部抜粋＞

法令・基準違反への介入まで：

- ・原則、設備基準・人員基準・運営基準違反が疑われる場合に介入し、指導を行う。
- ・市町村を通じての事実関係の確認。必要に応じて監査での指導。なお、条例、基準等において定まっている事項については施設に対する指導は可能であるが、相対的契約に関する事等は介入できない。
- ・指導監査や運営指導において指摘できる内容（法令や基準等違反の状態）でない限りは、民事については行政として介入するべきではないと考える。

事業者側の苦情対応強化まで：

- ・事実確認を行い、運営基準に沿って指導すべきことがあれば改善するよう指導を行う。苦情申し立て者が納得されるよう丁寧に説明、対応を行うよう依頼する。

問18：社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決について、どこまで介入できると考えているか、教えてください。

19

社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望

- 社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望について、「苦情解決研修やマニュアル整備」が12件と最も多く、次いで「制度やガイドラインの整備・改定」が7件となっている。

総回答数：49件	全体	都道府県	指定都市・中核市
苦情解決研修やマニュアル整備	12	6	6
制度やガイドラインの整備・改定	7	0	7
財政的・制度的の支援強化	6	2	4
利用者からの相談支援体制の整備・充実	6	1	5
関係機関との連携強化	4	1	3
事業所からの相談支援体制の整備・充実	3	2	1
第三者委員・運営適正化委員会の活用・強化	3	1	2
カスハラ・パワハラへの対応	3	0	3
その他	6	3	3
特になし	22	4	18

※1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

<自由意見一部抜粋>

苦情解決研修やマニュアル整備：

- ・事業者向けの苦情解決の機能強化セミナーの開催、マニュアルや実践例の共有等。
- ・苦情解決の体制についての研修をオンラインで開催する。
- ・苦情解決に関する研修素材を提供してほしい。

制度やガイドラインの整備・改定

- ・行政処分基準の明確化。
- ・苦情解決に積極的に取り組んでいる事業者を支援する一方で、取組が不十分な事業者に対しては報酬の減算対象とするなど、メリハリのある対応が必要と考える。

問19：社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望があれば教えてください。

20

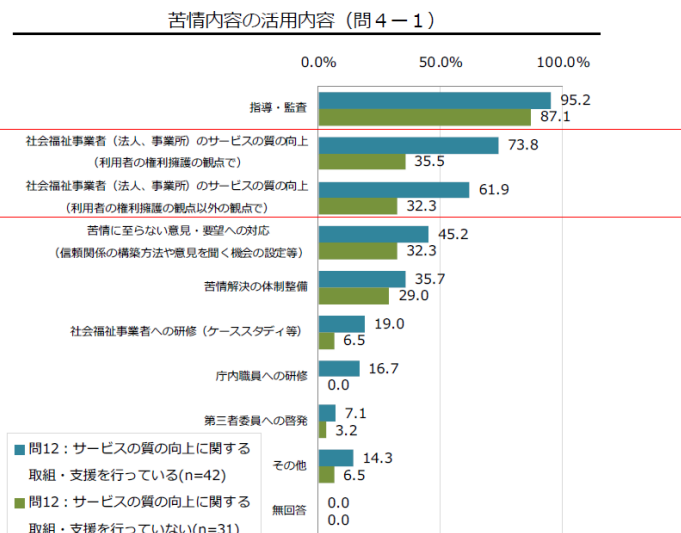
追加集計

(サービスの質向上に関する取組・支援実施別/
苦情対応に関する説明・周知別)

21

【サービスの質向上に関する取組・支援実施別】苦情内容の活用内容

- 「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも「社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点で）」「社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点以外の観点で）」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

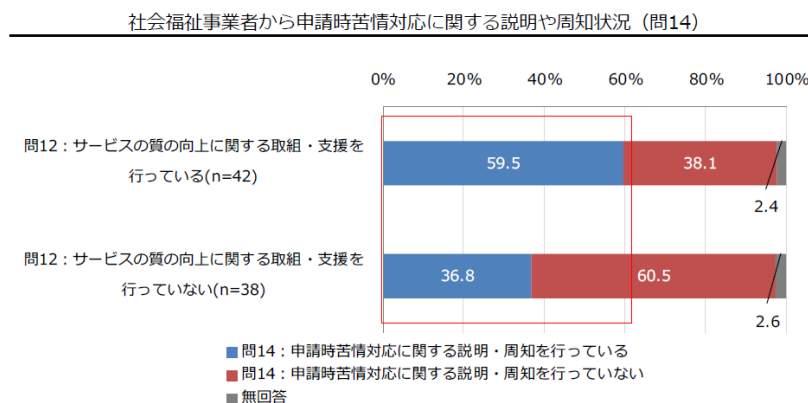


問4 貴都道府県では、都道府県で受け付けた社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。
4-1.問4で「1.ある」と回答した方に伺います。どのように活用していますか。（複数回答可）
問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

22

【サービスの質向上に関する取組・支援実施別】 社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知状況

- 「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも社会福祉事業者から申請時苦情対応に関する説明や周知を「行っている」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。



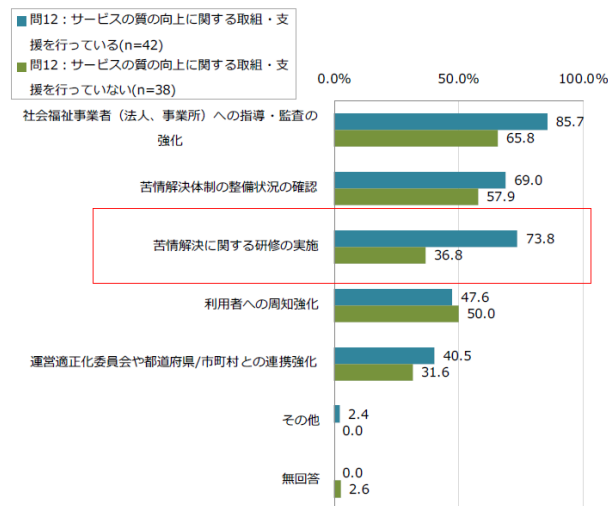
問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）
問14 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。

23

【サービスの質向上に関する取組・支援実施別】 苦情解決の体制強化のために必要な取組

- 「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っている」は「問12：サービスの質の向上に関する取組・支援を行っていない」よりも「苦情解決に関する研修の実施」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

苦情解決の体制強化のために必要な取組（問15）



問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

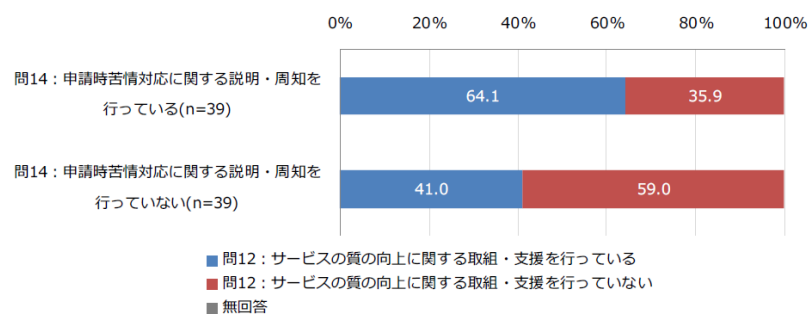
問15 社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情解決の体制を強化するために、都道府県/貴市としてどのような取組が必要だと思いますか。（複数回答）

24

【苦情対応に関する説明・周知別】サービスの質の向上に関する取組、支援

- 「問14：申請時苦情対応に関する説明・周知を行っている」は「問14：申請時苦情対応に関する説明・周知を行っていない」よりもサービスの質の向上に関する取組、支援を「行っている」の割合が高くなっている（カイニ乗検定の結果、有意水準5%で統計的に有意差有り）。

サービスの質の向上に関する取組、支援実施状況（問12）



問12 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

問14 貴都道府県/貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。

25

Ⅲ-3. 事業所調査結果のまとめ

(1) 事業所の属性について

- 回答した法人のうち、提供している割合が高いサービスは、全体では「就労継続支援 B 型」が 35.1%で最も高く、次いで「共同生活援助」が 28.6%であった。(P38、スライド 2)
- 回答した法人の種類として「社会福祉法人」が 39.8%で最も高く、次いで「株式会社」が 28.3%、「NPO 法人」が 13.3%であった。(P38、スライド 3)
- 回答した法人の平均事業継続年数は 22.9 年、平均従事者(常勤)は 91.7 人であった。(P39、スライド 4)

(2) 事業所の苦情解決体制について

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置(担当者は別)」が最も多く、「社会福祉法人」は他の法人よりも「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置(担当者は別)」の回答割合が高かった。(P40、スライド 6)
- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を事業所別にみると、「介護老人福祉施設」、「保育所」は「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している(担当者はそれぞれ別である)」の割合が高かった。(P40、スライド 7)
- 「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である」理由は、「法人または事業所の規模が小さいため」が最も多く、次いで「兼任しても業務に支障がないと判断したため」であった。(P41、スライド 8)
- 苦情解決責任者の役職は「施設長(事業所の長含む)」が最も多く、次いで「理事長・社長」であった。(P42、スライド 10)
- 苦情受付担当者の役職は「施設長(事業所の長含む)」が最も多く、次いで「課長・部長・主任」であった。(P43、スライド 12)
- 法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数に関して、全体では平均 3.8 件であった。その苦情の内容に関して、「職員の接遇に関するもの」が最も多く、次いで「サービスの質・量に関するもの」であった。「社会福祉法人」は他の法人よりも「職員の接遇に関するもの」「サービスの質・量に関するもの」の回答割合が高かった。(P52、スライド 31 P53、スライド 32)

(3) 事業所の苦情解決の仕組み・課題について

- 苦情解決の規程・マニュアルの有無は「規程とマニュアルの両方を定めている」が最も多かった。法人種類別では、大きな違いは見られなかった。(P53、スライド 33)
- 苦情解決の仕組みの利用者や家族への周知方法は「入所・利用時の説明」が最も多く、次いで「施設内に掲示」であった。社会福祉法人は他の法人よりも「施設内に掲示」の回答割合が高かった。(P54、スライド 35)
- 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況は、営利企業は他の法人よりも「法人または事業所ごとに実施している」の割合が高く、「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」の割合が低かった。それらの苦情解決に関する職員研修のテーマに関して、「苦情解決の基本的な手順」が最も高く、次いで「利用者

や家族とのコミュニケーションスキル向上」であった。(P55、スライド 37 P56、スライド 39)

- 苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法に関して、「苦情を申し出た人に報告している」が最も高く、社会福祉法人は他の法人よりも「事業報告書へ掲載している」「ホームページへ掲載している」の回答割合が高かった。(P57、スライド 41)
- 「法人全体において苦情をどのように考えているか」に関して、「サービスの質を向上させるためのもの」が最も高く、次いで「利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの」であった。(P58、スライド 43)
- 法人全体での苦情対応での課題に関して、「職員のスキル不足」が最も高く、次いで「適切な人材の確保が難しい」であった。(P59、スライド 44)
- 法人全体での第三者委員に関する課題に関して、「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」が最も高く、次いで「利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない」であった。「営利企業」「NPO 法人(認定含む)」は「社会福祉法人」よりも「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」の回答割合が高かった。(P59、スライド 45)
- 運営適正化委員会への期待と都道府県・市町村への期待に関して、ともに「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」が最も高く、次いで「研修・セミナーの開催」であった。(P60、スライド 46.47)

(4) 第三者委員について

- 第三者委員を設置している法人は全体の 51.2%であった。社会福祉法人では設置している割合が高かった。(P44、スライド 14)
- 第三者委員の設置状況を事業所別にみると、「訪問介護」「通所介護」「就労継続支援 B 型」「共同生活援助」が約 5 割程度、「放課後等デイサービス」は 32.2%である中、「介護老人福祉施設」は 82.9%、「保育所」は『設置している』の割合が 91.6%と高かった。(P44、スライド 15)
- 第三者委員の人数では、最も多いのは「2人」が 51.3%であり、『3人以上』設置している割合が 28.5%であった。(P45、スライド 16)
- 役職に関して、「民生委員・児童委員」が 25.4%と最も高く、次いで「監事又は監査役」が 23.1%であった。(P46、スライド 18)
- 第三者委員の過去 1 年間の活動回数に関して、全体で平均 1.3 件であった。活動内容に関して、「苦情内容の確認、助言」が 75.0%で最も高く、次いで「日常的な状況把握、助言」が 48.3%であった。(P49、スライド 25 P50、スライド 27))
- 法人担当者の考える第三者委員を設置するメリットに関して、「苦情対応の透明性が向上する」が 76.1%で最も高く、次いで「利用者からの信頼性が高まる」が 67.2%であった。(P48、スライド 22)
- 第三者委員を設置できていない理由としては「既存の業務・役職で対応可能」が最も高く、次いで「設置コストが高い」であった。(P51、スライド 29)
- 第三者委員を設置している法人では設置できていない法人よりも、
⇒「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置(別の担当者)」の割合が高く、「苦情解決責任者・苦情解決担当者兼任」や「設置していない」の割合が低かった。
(P61、スライド 49)

⇒過去 1 年間に利用者の声を受けとめるものとしての苦情受付件数が多いが、苦情内容では「職員の接遇」「サービスの質・量」が多かった。(P62、スライド 50)

⇒苦情対応に関する職員研修を実施・参加している割合が高かった。(P63、スライド 53)

⇒規程・マニュアルのどちらも定めていない割合が低かった。苦情解決の規程・マニュアルの有無は「規程とマニュアルの両方を定めている」が最も多かった。法人種類別では、大きな違いはみられなかった。(P62、スライド 51)

- 苦情解決の仕組みの利用者や家族への周知方法は「入所・利用時の説明」が最も多く、次いで「施設内に掲示」であった。社会福祉法人は他の法人よりも「施設内に掲示」の回答割合が高かった。(P54、スライド 35)

Ⅲ-4. 事業所調査結果

社会福祉事業者における苦情解決体制の あり方に関する調査研究 事業所調査結果

0

調査概要

<調査期間>

2024/12/6（金）～2025/1/17（金）まで

<調査方法>

次の事業所を運営している法人本部に対して、依頼文を郵送発送、Web回答のみ
調査対象サービス：介護老人福祉施設、訪問介護、通所介護、就労継続支援B型、
共同生活援助、放課後等デイサービス、保育所

<回答結果>

	対象数	回収数	回収率（%）
全体（法人としての回答）	6,400	1,432	22.4%
事業所			
介護老人福祉施設	1,136	187	16.5%
訪問介護	1,836	336	18.3%
通所介護	2,038	294	14.4%
就労継続支援B型	1,949	503	25.8%
共同生活援助	1,699	409	24.1%
放課後等デイサービス	1,510	357	23.6%
保育所	1,157	203	17.5%

「n*」として
回答結果を掲載

<調査結果を見る際の注意点>

各事業所に関する回答は調査依頼文に回答してもらいたい事業所を記載し、その事業所に関して回答。

⇒法人としての回答と各事業所としての回答が混在するため、各事業所のn数は「n*」として表記。

1

回答した法人のうち、提供しているサービス

- 回答した法人のうち、提供している割合が高いサービスは、全体では「就労継続支援B型」が35.1%で最も高く、次いで「共同生活援助」が28.6%だった。
- 「社会福祉法人」では「通所介護」、「営利企業」では「放課後等デイサービス」、「NPO法人（認定含む）」では「就労継続支援B型」のそれぞれ回答割合が最も高かった。

回答した法人のうち、提供しているサービス（問1）

	介護老人 福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続 支援B型	共同生活 援助	放課後等 デイサー ビス	保育所
全体(n=1432)	13.1	23.5	20.5	35.1	28.6	24.9	14.2
社会福祉法人(n=570)	32.5	34.0	34.6	32.1	30.5	15.3	26.8
営利企業(n=535)	0.2	20.2	14.8	27.1	23.0	34.6	5.6
NPO法人（認定含む）(n=204)	-	9.3	2.9	63.7	41.7	21.1	2.9
その他法人(n=123)	0.8	12.2	9.8	36.6	22.0	34.1	11.4

問1. 依頼文に記載されている提供サービスで事業所名が記載されているサービス名を選択してください。

2

回答した法人の種類

- 回答した法人の種類として「社会福祉法人」が39.8%で最も高く、次いで「株式会社」が28.3%、「NPO法人」が13.3%であった。
- 「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」「就労継続支援B型」「共同生活援助」「保育所」では「社会福祉法人」である割合が最も高く、「放課後等デイサービス」では「株式会社」である割合が最も高かった。

回答した法人の種類（問2）

	社会福祉 法人	一般社 団法人・一 般財団法人・公益 社団法人・公益 財団法人	医療法人	学校法人	株式会社	有限会社	合同会社	認定NPO 法人	NPO法人	その他法 人
全体(n=1432)	39.8	6.2	1.4	0.3	28.3	2.7	6.4	1.0	13.3	0.6
介護老人福祉施設(n*=187)	98.9	-	0.5	-	0.5	-	-	-	-	-
訪問介護(n*=336)	57.7	1.2	1.8	-	25.0	4.5	2.7	1.2	4.5	1.5
通所介護(n*=294)	67.0	0.7	2.4	-	21.8	3.7	1.4	0.3	1.7	1.0
就労継続支援B型(n*=503)	36.4	7.8	1.2	-	20.1	1.8	7.0	1.8	24.1	-
共同生活援助(n*=409)	42.5	4.4	2.2	-	22.0	1.0	7.1	1.7	19.1	-
放課後等デイサービス(n*=357)	24.4	10.6	0.8	-	40.3	1.7	9.8	1.1	10.9	0.3
保育所(n*=203)	75.4	2.5	0.5	2.5	12.3	2.0	0.5	-	3.0	1.5

問2. 貴法人の種類を教えてください。

3

【法人全体】事業継続年数・従事者（常勤）数

- 全体では平均事業継続年数は22.9年、平均従事者（常勤）91.7人であった。
- 「社会福祉法人」において平均事業継続年数は36.8年、平均従事者（常勤）は163.0人、「営利企業」において平均事業継続年数は11.2年、平均従事者（常勤）は44.0人、「NPO法人（認定含む）」において平均事業継続年数は15.9年、平均従事者（常勤）は18.3人であった。

事業継続年数・従事者（常勤）数（問3：法人全体）

事業継続年数	0年	1～3年	4～5年	6～10年	11～15年	15～20年	21～25年	26年以上	平均値
全体(n=1432)	1.0	10.1	5.5	16.8	9.7	15.5	10.0	31.5	22.9年
社会福祉法人(n=570)	0.2	0.5	0.5	3.9	4.0	13.0	13.0	64.9	36.8年
営利企業(n=535)	2.4	20.7	9.9	28.4	13.3	11.4	6.7	7.1	11.2年
NPO法人（認定含む）(n=204)	-	4.4	3.4	17.2	14.2	41.2	14.7	4.9	15.9年
その他法人(n=123)	-	17.1	13.0	25.2	13.0	2.4	2.4	26.8	21.6年

従事者（常勤）	0人	1～5人	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101～200人	200人以上	平均値
全体(n=1432)	-	17.0	16.1	14.8	19.3	11.7	8.1	13.0	91.7人
社会福祉法人(n=570)	-	1.2	3.9	9.6	23.7	20.0	16.1	25.4	163.0人
営利企業(n=535)	-	28.0	23.6	17.8	17.2	6.0	2.6	4.9	44.0人
NPO法人（認定含む）(n=204)	-	27.0	27.5	21.6	18.1	4.4	1.5	-	18.3人
その他法人(n=123)	-	26.0	22.0	14.6	9.8	9.8	5.7	12.2	90.0人

問3：貴法人と各事業所の事業継続年数及び従事者（常勤）数を教えてください。（2020年から開始した場合、4年、1年未満は0と記入してください。従事者数は実人数をご記入してください）
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

4

【事業所別】事業継続年数・従事者（常勤）数

- 平均事業継続年数において、「介護老人福祉施設」が27.3年で最も長く、「放課後等デイサービス」が6.5年と最も短かった。
- 平均従事者（常勤）数において「介護老人福祉施設」が53.8人で最も多く、「就労継続支援B型」「放課後等デイサービス」が6.2人と最も少なかった。

事業継続年数・従事者（常勤）数（問3：事業所別）

事業継続年数	0年	1～3年	4～5年	6～10年	11～15年	15～20年	21～25年	26年以上	平均値
介護老人福祉施設(n*=187)	-	2.7	0.5	10.7	4.8	15.0	12.8	53.5	27.3年
訪問介護(n*=336)	0.9	5.1	3.9	14.3	10.1	18.2	28.3	19.3	18.7年
通所介護(n*=294)	0.3	6.1	2.4	11.6	10.2	24.1	19.4	25.9	19.5年
就労継続支援B型(n*=503)	4.2	21.1	7.0	22.5	18.5	18.3	3.0	5.6	10.7年
共同生活援助(n*=409)	3.7	23.0	11.5	17.8	14.4	17.8	7.8	3.9	10.3年
放課後等デイサービス(n*=357)	3.1	31.1	13.2	36.1	11.5	4.2	0.6	0.3	6.5年
保育所(n*=203)	-	3.9	7.9	25.6	10.3	9.4	5.4	37.4	26.0年

従事者（常勤）	0人	1～5人	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101～200人	200人以上	平均値
介護老人福祉施設(n*=187)	-	1.1	0.5	4.8	49.7	39.0	3.7	1.1	53.8人
訪問介護(n*=336)	0.9	52.4	24.4	14.0	7.4	0.6	-	0.3	9.2人
通所介護(n*=294)	0.3	23.1	31.0	36.1	7.8	1.4	0.3	-	12.1人
就労継続支援B型(n*=503)	0.4	57.7	32.6	7.2	2.2	-	-	-	6.2人
共同生活援助(n*=409)	2.2	57.5	21.5	14.7	3.2	0.7	0.2	-	7.3人
放課後等デイサービス(n*=357)	0.6	59.7	30.5	7.6	1.7	-	-	-	6.2人
保育所(n*=203)	-	3.0	9.9	38.9	42.4	4.4	0.5	1.0	34.0人

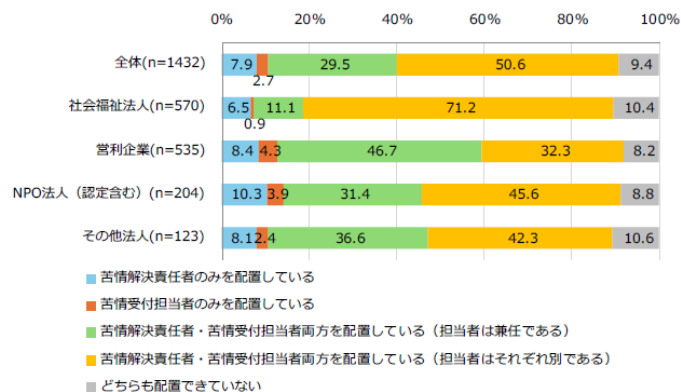
問3：貴法人と各事業所の事業継続年数及び従事者（常勤）数を教えてください。（2020年から開始した場合、4年、1年未満は0と記入してください。従事者数は実人数をご記入してください）
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

5

【法人全体】苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、全体では「苦情解決責任者のみを配置」が7.9%、「苦情受付担当者のみを配置」が2.7%、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は兼任）」が29.5%、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」が50.6%であった。
- 法人種類別でみると、「社会福祉法人」はそれ以外の法人種別に比べて、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」の回答割合が高かった。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4：法人全体）



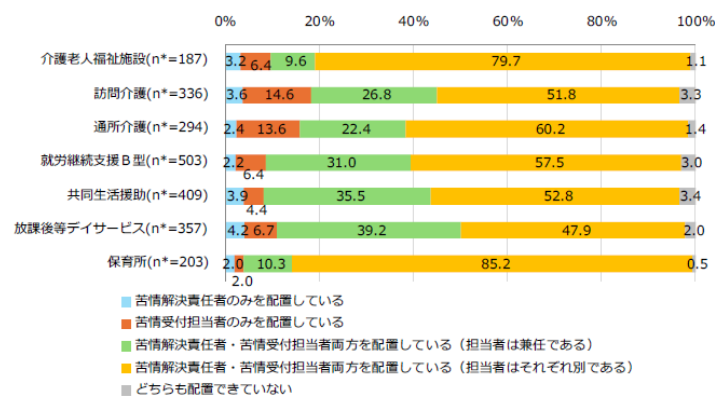
問4. 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

6

【事業所別】苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、事業所別でみると、「介護老人福祉施設」「保育所」は他の事業所よりも、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」の回答割合が高かった。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4：事業所別）



問4. 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

7

【法人全体】苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由

- 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由に関して、全体では「法人または事業所の規模が小さいため」が62.6%で最も高く、次いで「兼任しても業務に支障がないと判断したため」が46.7%であった。
- 法人種類別でみると、「社会福祉法人」はそれ以外の法人種別に比べて、「法人または事業所の規模が小さいため」の回答割合が低く、「第三者委員等の外部サポート体制が整っているため」の回答割合が高かった。

苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由（問5：法人全体）

*問4で「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している（担当者は兼任である）」の場合、回答

	法人または事業所の規模が小さいため	兼任しても業務に支障がないと判断したため	苦情が少なく、担当者を分ける必要がないため	一人の担当者が兼任することで、意思決定の迅速化や業務の効率化が図れるため	法人または事業所の人員不足のため	第三者委員等の外部サポート体制が整っているため	その他
全体(n=422)	62.6	46.7	32.0	30.6	23.9	6.4	0.7
社会福祉法人(n=63)	28.6	60.3	22.2	23.8	25.4	22.2	1.6
営利企業(n=250)	69.2	41.2	33.2	32.0	22.0	2.8	0.8
NPO法人（認定含む）(n=64)	65.6	48.4	34.4	31.3	25.0	6.3	-
その他法人(n=45)	68.9	55.6	35.6	31.1	31.1	4.4	-

※項目の並び順は全体の回答の降順

問5. 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置して、担当者は兼任である理由について、あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

8

【事業所別】苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由

- 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由に関して、事業所別でみると、「通所介護」は他の事業所よりも「法人または事業所の規模が小さいため」の回答割合が低かった（「介護老人福祉施設」「保育所」はn数が少ないため、比較しない）。

苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由（問5：事業所別）

*問4で「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している（担当者は兼任である）」の場合、回答

	法人または事業所の規模が小さいため	兼任しても業務に支障がないと判断したため	苦情が少なく、担当者を分ける必要がないため	一人の担当者が兼任することで、意思決定の迅速化や業務の効率化が図れるため	法人または事業所の人員不足のため	第三者委員等の外部サポート体制が整っているため	その他
介護老人福祉施設(n*=18)	-	55.6	11.1	11.1	16.7	33.3	-
訪問介護(n*=90)	51.1	46.7	22.2	27.8	28.9	11.1	2.2
通所介護(n*=66)	33.3	57.6	15.2	30.3	21.2	15.2	3.0
就労継続支援B型(n*=156)	66.0	46.2	28.8	30.8	22.4	6.4	0.6
共同生活援助(n*=145)	63.4	52.4	31.0	35.2	24.1	6.9	2.8
放課後等デイサービス(n*=140)	67.1	48.6	34.3	32.9	17.1	1.4	-
保育所(n*=21)	28.6	33.3	42.9	28.6	19.0	38.1	4.8

※項目の並び順は全体の回答の降順

問5. 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置して、担当者は兼任である理由について、あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

9

【法人全体】苦情解決責任者の役職

- 苦情解決責任者の役職に関して、全体では「施設長（事業所の長含む）」が42.8%で最も高く、次いで「理事長・社長」が35.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」が他の法人よりも「管理者」「サービス管理・提供責任者」の回答割合が低かった。

苦情解決責任者の役職（問6：法人全体）

*問4で苦情解決責任者を配置している場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	理事長・ 社長	管理者	サービス 管理・提 供責任者	課長・部 長・主任	相談員 (支援員 含む)	その他	役職なし
全体(n=1259)	42.8	35.5	18.7	9.8	8.2	0.9	6.7	0.6
社会福祉法人(n=506)	56.5	25.9	9.7	3.8	8.3	1.4	9.9	0.4
営利企業(n=468)	29.9	41.9	26.1	14.1	8.5	0.2	4.5	1.1
NPO法人（認定含む）(n=178)	39.3	44.9	20.8	14.6	3.4	1.7	5.1	-
その他法人(n=107)	40.2	37.4	25.2	12.1	14.0	-	3.7	-

※項目の並び順は全体の回答の降順

問6. 苦情解決責任者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。
※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

10

【事業所別】苦情解決責任者の役職

- 苦情解決責任者の役職に関して、事業所別では「介護老人福祉施設」「保育所」は他の事業所よりも「管理者」の割合が低かった。

苦情解決責任者の役職（問6：事業所別）

*問4で苦情解決責任者を配置している場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	理事長・ 社長	管理者	サービス 管理・提 供責任者	課長・部 長・主任	相談員 (支援員 含む)	その他	役職なし
介護老人福祉施設(n*=173)	86.7	3.5	11.0	4.6	5.2	2.9	1.7	0.6
訪問介護(n*=276)	41.3	10.9	37.0	15.9	5.4	0.4	5.4	0.4
通所介護(n*=250)	51.6	6.0	33.6	7.2	6.4	4.0	3.6	0.4
就労継続支援B型(n*=456)	47.6	16.9	32.5	21.7	2.9	1.8	3.1	0.2
共同生活援助(n*=377)	40.6	19.1	35.5	16.7	4.0	1.1	2.4	0.5
放課後等デイサービス(n*=326)	40.2	20.6	39.3	18.7	2.1	0.6	3.4	0.3
保育所(n*=198)	88.4	9.6	3.0	2.0	7.6	1.0	2.0	0.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

問6. 苦情解決責任者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。
※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

11

【法人全体】苦情受付担当者の役職

- 苦情受付担当者の役職について、全体では「施設長（事業所の長含む）」が24.4%で最も高く、次いで「課長・部長・主任」が23.3%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」が他の法人よりも「課長・部長・主任」の割合が高かった。

苦情受付担当者の役職（問7：法人全体）

*問4で苦情受付担当者を配置している場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	課長・部長・主任	サービス 管理・提供責任者	管理者	理事長・社長	相談員 (支援員含む)	その他	役職なし
全体(n=1185)	24.4	23.3	21.5	19.3	17.0	8.9	7.8	4.1
社会福祉法人(n=474)	21.3	40.9	19.0	11.2	5.1	13.1	11.0	4.4
営利企業(n=446)	26.0	11.7	22.4	27.4	27.4	4.5	4.0	2.5
NPO法人（認定含む）(n=165)	29.7	7.9	24.8	18.2	20.6	8.5	7.9	6.1
その他法人(n=100)	23.0	17.0	24.0	24.0	22.0	10.0	10.0	6.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問7. 苦情受付担当者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。
※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

12

【事業所別】苦情受付担当者の役職

- 苦情受付担当者の役職に関して、事業所別では「介護老人福祉施設」は他の事業所よりも「相談員（支援員含む）」の割合が高かった。

苦情受付担当者の役職（問7：事業所別）

*問4で苦情受付担当者を配置している場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	課長・部長・主任	サービス 管理・提供責任者	管理者	理事長・社長	相談員 (支援員含む)	その他	役職なし
介護老人福祉施設(n*=179)	6.7	33.5	6.1	10.1	-	57.5	2.2	1.1
訪問介護(n*=313)	9.3	14.1	42.2	40.3	3.8	6.7	2.9	1.6
通所介護(n*=283)	13.4	20.8	8.8	37.1	3.2	35.0	3.2	1.8
就労継続支援B型(n*=477)	20.8	12.4	43.2	22.0	5.9	13.6	4.8	4.2
共同生活援助(n*=379)	15.8	12.7	41.4	27.2	8.2	10.0	4.0	5.8
放課後等デイサービス(n*=335)	25.7	11.3	34.6	33.1	8.7	9.0	4.2	3.3
保育所(n*=198)	21.2	64.6	4.5	5.6	1.0	2.0	13.1	3.0

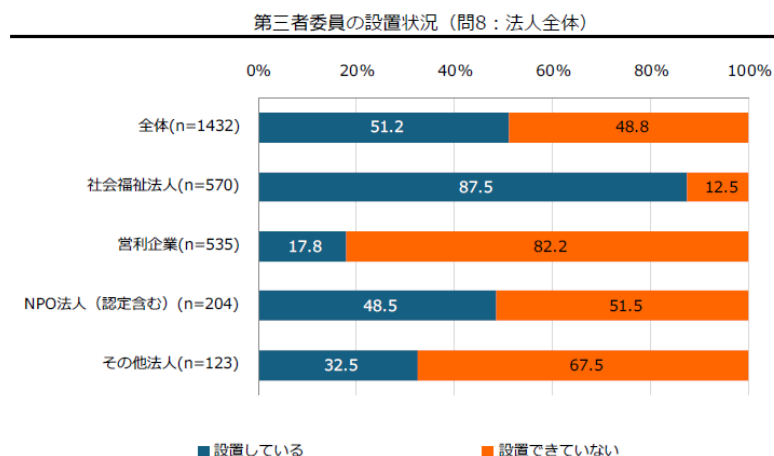
※項目の並び順は全体の回答の降順

問7. 苦情受付担当者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。
※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

13

【法人全体】第三者委員の設置状況

- 第三者委員の設置状況として、全体では「設置している」は51.2%、「設置できていない」は48.8%であった。
- 法人種類別では、社会福祉法人は他の法人よりも「設置している」の割合が高かった。

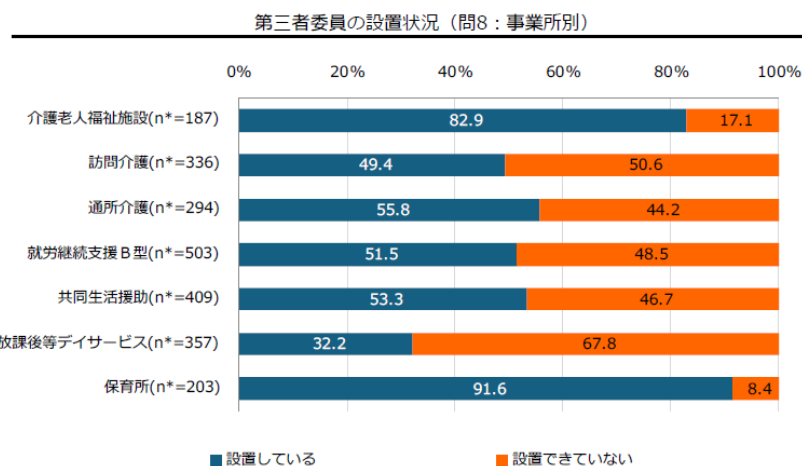


問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

14

【事業所別】第三者委員の設置状況

- 第三者委員の設置状況について、事業所別では「保育所」「介護老人福祉施設」は設置している割合が他のサービスよりも高い傾向がみられたが、「放課後等デイサービス」は設置している割合が32.2%と他のサービスと比較して最も低かった。

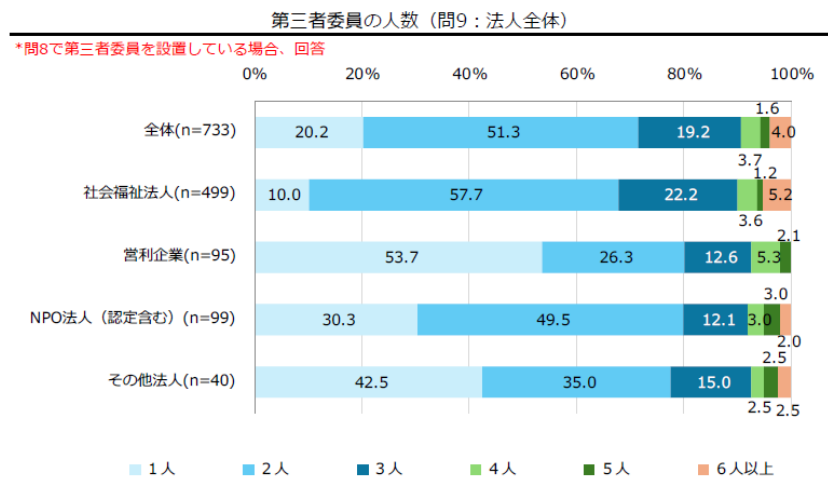


問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

15

【法人全体】 第三者委員の人数

- 法人全体では、第三者委員の人数で最も多いのは「2人」であり、51.3%であった。
- 法人種類別でみると、「社会福祉法人」は他の法人よりも第三者委員を『3人以上』設置している割合が高かった。

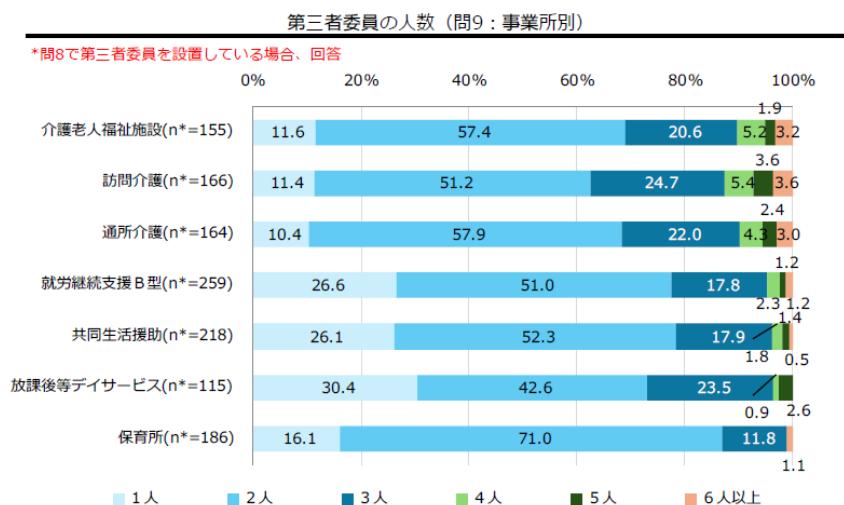


問9. 第三者委員の人数を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

16

【事業所別】 第三者委員の人数

- 第三者委員の人数に関して、事業所別でみると「保育所」は他の事業所よりも第三者委員を『2人以下』設置している割合が高かった。



問9. 第三者委員の人数を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

17

【法人全体】第三者委員の役職

- 第三者委員の役職に関して、全体では「民生委員・児童委員」が25.4%と最も高く、次いで「監事又は監査役」が23.1%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「評議員」の割合が高く、「他施設の長・役員」の割合が低かった。

第三者委員の役職（問10：法人全体）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	民生委員・児童委員	監事又は監査役	評議員	他施設の長・役員	地域住民（自治会長等）	大学教授・学校教員等	弁護士	社会福祉士	その他
全体(n=733)	25.4	23.1	22.9	21.8	21.7	11.6	8.7	6.3	25.8
社会福祉法人(n=499)	31.3	26.9	31.7	16.2	25.5	12.4	7.2	5.0	24.6
営利企業(n=95)	9.5	7.4	3.2	31.6	10.5	7.4	15.8	8.4	27.4
NPO法人（認定含む）(n=99)	17.2	19.2	5.1	39.4	18.2	11.1	5.1	11.1	25.3
その他法人(n=40)	10.0	22.5	5.0	25.0	10.0	12.5	20.0	5.0	37.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

＜「その他」回答の内訳（自由回答をFAコーディング）＞

回答数：213件	医療・福祉専門職	司法・法律・会計関係者	退職者/OB/元役職者	教育関係者(有識者含む)	団体(会社)役員	当事者(家族含む)	行政職員	地域の関係者(宗教関係者含む)	議員等の政治関係者	支援団体	事業経営者(代表)	その他
件数	43	43	24	20	17	17	17	16	14	11	5	4

※1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

問10. 第三者委員の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。 ※元職も含みます。 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

18

【事業所別】第三者委員の役職

- 第三者委員の役職に関して、事業所別では「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」は他の事業所よりも「評議員」「地域住民（自治会長等）」の割合が高かった。

第三者委員の役職（問10：事業所別）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	民生委員・児童委員	監事又は監査役	評議員	他施設の長・役員	地域住民（自治会長等）	大学教授・学校教員等	弁護士	社会福祉士	その他
介護老人福祉施設(n*=155)	32.3	21.3	41.9	8.4	36.8	11.0	5.8	3.2	19.4
訪問介護(n*=166)	32.5	23.5	36.1	11.4	31.9	11.4	6.6	3.6	22.3
通所介護(n*=164)	31.7	21.3	40.9	9.1	36.0	9.8	5.5	3.0	18.9
就労継続支援B型(n*=259)	19.3	18.1	18.5	27.4	19.7	12.0	6.6	8.9	28.2
共同生活援助(n*=218)	17.0	19.3	20.6	27.5	18.8	15.6	6.4	6.9	33.5
放課後等デイサービス(n*=115)	19.1	16.5	16.5	28.7	19.1	16.5	7.8	7.8	30.4
保育所(n*=186)	40.9	25.8	12.9	13.4	19.9	10.8	8.6	0.5	16.1

※項目の並び順は全体の回答の降順

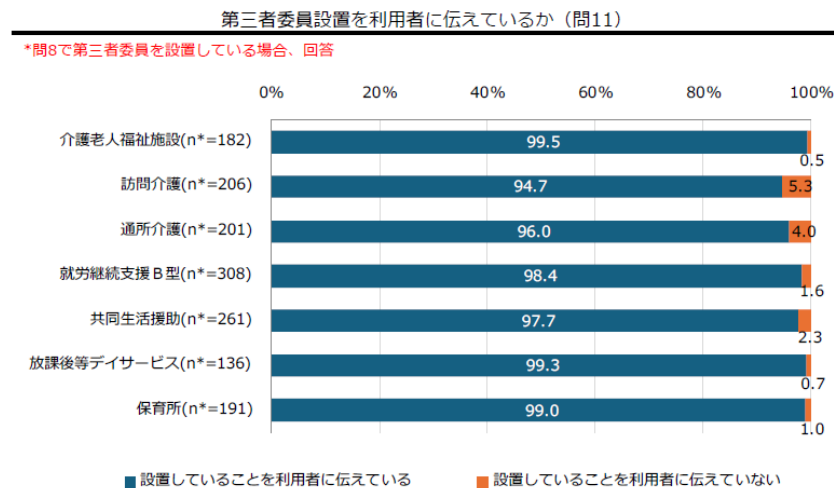
問10. 第三者委員の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。 ※元職も含みます。 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

19

第三者委員設置を利用者に伝えているか

- 第三者委員を設置していることを利用者に伝えている割合は、ほとんどのサービスで90%以上であり、大きな違いは見られなかった。



問11. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えていますか。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

※法人全体で第三者委員を設置している場合には、サービスごとに第三者委員を設置してなくても、サービスごとに利用者に伝えているか、いないかご回答ください。

20

第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由

- 第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由として、以下のような意見があった（自由回答）。

第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由（問12）

*問11で第三者委員を設置していることを利用者に伝えていない場合、回答

- 毎月入居者にアンケート調査を行い、意見や苦情を受け付けているため。
- 苦情が大きく持ち上がっていないため。
- 過去の利用者のなかで、伝えるに至る事例がなかったため。
- 直近での専門評価による第三者評価の実施がないため。
- 個別に説明する場合もある。
- 利用者さんには、なじみのない方であるため、その意義が正しく伝わらないと感じるため。
- 第三者委員設置時に、説明義務としての認識が不足していたから。
- 法人の受付を通じて第三者委員に伝えることとしているため。
- 管理者であるため直接、苦情を申し受ける立場にあるため。
- 掲示はしているが、重要事項説明書及び契約書には記載してなく伝えていない。
- 説明の機会がなかった。
- 特に理由はありません。
- 園が新しく開設してから保護者様へお伝えする機会を逃してしまっているため。
- 伝え忘れ。
- 法人であって事業所としての認識がないから。
- 事業を行っていないため。
- 令和6年度途中から設置し、まだ周知できていない。
- 重要事項説明書での周知をしていない。

問12. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由を教えてください。

21

法人担当者の考える第三者委員を設置するメリット

- 法人担当者の考える第三者委員を設置するメリットに関して、全体では「苦情対応の透明性が向上する」が76.1%で最も高く、次いで「利用者からの信頼性が高まる」が67.2%であった。
- 法人種類別では、大きな違いは見られなかった。

法人担当者の考える第三者委員を設置するメリット（問13）

*問8において、法人全体・事業所別のどれか一つでも第三者委員を設置している場合、回答

	苦情対応の透明性が向上する	利用者からの信頼性が高まる	問題の早期発見・解決が可能になる	サービスの品質の向上につながる	法令遵守の強化が図れる	職員の負担が軽減される	外部の視点で組織運営を見直せる	リスク管理体制が強化される	その他	特になし
全体(n=824)	76.1	67.2	34.2	50.4	47.2	11.4	55.7	35.8	1.3	3.4
社会福祉法人(n=539)	79.8	68.6	34.0	52.9	47.1	10.9	57.0	36.9	1.5	3.0
営利企業(n=122)	66.4	66.4	32.0	41.0	54.1	16.4	48.4	36.9	1.6	4.9
NPO法人（認定含む）(n=112)	69.6	58.0	35.7	47.3	41.1	6.3	56.3	25.9	-	4.5
その他法人(n=51)	74.5	74.5	39.2	52.9	45.1	15.7	58.8	43.1	2.0	2.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問13. ご自身が感じている、第三者委員を設置するメリットについて、あてはまるものすべてをお選びください。

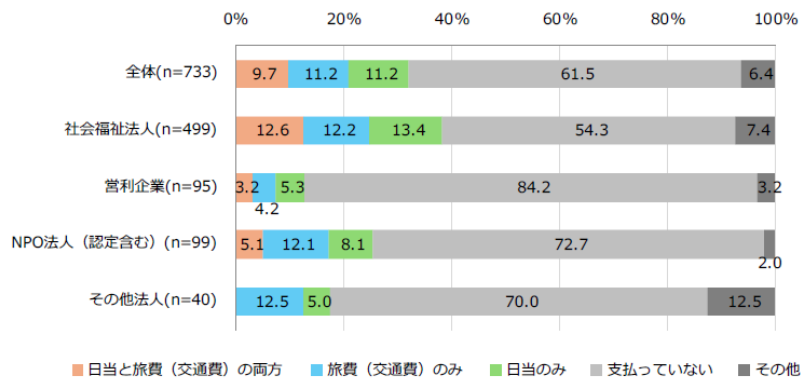
22

【法人全体】第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況

- 第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況について、全体では「日当と旅費（交通費）の両方」は9.7%、「旅費（交通費）のみ」は11.2%、「日当のみ」は11.2%、「支払っていない」は61.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「支払っていない」の割合が低かった。

第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況（問14：法人全体）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

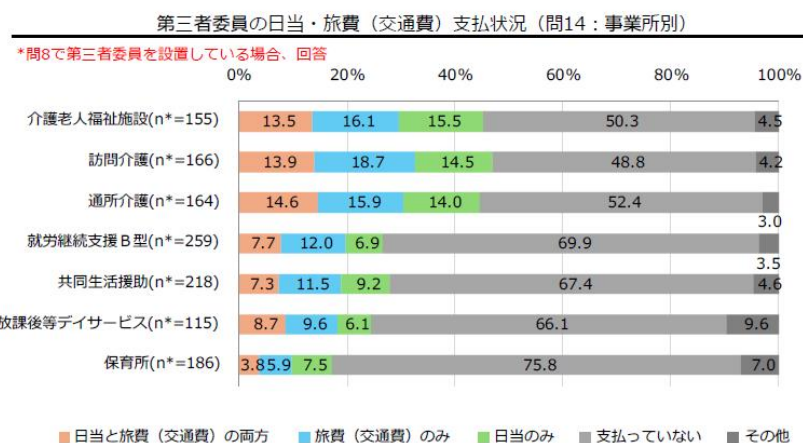


問14. 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましいとされていますが、第三者委員の日当や旅費（交通費）は支払っていますか。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

23

【事業所別】第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況

- 第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況に関して、事業所別では、「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」は他の事業所よりも「支払っていない」の割合が低かった。



問14. 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とされていますが、第三者委員の日当や旅費（交通費）は支払っていますか。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

24

【法人全体】第三者委員の過去1年間の活動回数

- 第三者委員の過去1年間の活動回数に関して、全体では平均1.3件であった。
- 法人種類別では第三者委員の過去1年間の平均活動回数に大きな違いは見られなかった。

第三者委員の過去1年間の活動回数（問15：法人全体）

* 問8で第三者委員を設置している場合、回答

	0回	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回以上	平均値
全体(n=733)	53.1	25.9	11.2	3.3	1.9	1.0	0.8	0.1	0.1	0.1	2.5	1.3件
社会福祉法人(n=499)	51.9	25.7	11.2	3.4	2.2	1.0	1.0	0.2	-	0.2	3.2	1.5件
営利企業(n=95)	53.7	26.3	12.6	1.1	3.2	1.1	-	-	1.1	-	1.1	0.9件
NPO法人（認定含む）(n=99)	56.6	28.3	9.1	3.0	-	1.0	1.0	-	-	-	1.0	1.0件
その他法人(n=40)	57.5	22.5	12.5	7.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7件

問15. 第三者委員の過去1年間の活動回数を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

25

【事業所別】第三者委員の過去1年間の活動回数

- 事業所別において、第三者委員の過去1年間の平均活動回数に大きな違いは見られなかった。

第三者委員の過去1年間の活動回数（問15：事業所別）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	0回	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回以上	平均値
介護老人福祉施設(n*=155)	50.3	23.2	14.2	3.9	3.9	-	0.6	-	-	0.6	3.2	1.3件
訪問介護(n*=19.3)	57.8	19.3	13.9	4.2	1.2	-	0.6	-	-	0.6	2.4	1.0件
通所介護(n*=20.7)	55.5	20.7	14.0	4.3	1.8	-	0.6	-	-	0.6	2.4	1.1件
就労継続支援B型(n*=24.7)	58.7	24.7	10.4	1.9	2.3	-	1.2	-	-	-	0.8	0.8件
共同生活援助(n*=25.7)	56.9	25.7	9.2	3.2	1.4	0.5	1.4	-	0.5	-	1.4	0.9件
放課後等デイサービス(n*=30.4)	58.3	30.4	4.3	2.6	1.7	0.9	1.7	-	-	-	-	0.7件
保育所(n*=22)	61.8	22.0	11.8	2.7	1.1	-	-	-	-	-	0.5	0.7件

問15. 第三者委員の過去1年間の活動回数を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

26

【法人全体】第三者委員活動内容

- 第三者委員の活動内容に関して、全体では「苦情内容の確認、助言」が75.0%で最も高く、次いで「日常的な状況把握、助言」が48.3%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「苦情内容の確認、助言」の回答割合が高かった。

第三者委員活動内容（問16：法人全体）

*問15で第三者委員が過去1年間で1回以上活動している場合、回答

	苦情内容 の確認、 助言	日常的な 状況把握、 助言	利用者か らの相談 の受付	解決案の 調整	苦情の話 合いの立 ち合い	苦情内容 の報告を 受けた旨 の苦情申 出人への 通知	その他
全体(n=344)	75.0	48.3	33.4	28.8	25.9	17.7	5.5
社会福祉法人(n=240)	79.6	46.7	37.5	26.7	26.7	18.3	6.3
営利企業(n=44)	61.4	52.3	22.7	29.5	18.2	13.6	2.3
NPO法人（認定含む）(n=43)	67.4	60.5	30.2	41.9	34.9	25.6	4.7
その他法人(n=17)	64.7	29.4	11.8	23.5	11.8	-	5.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

問16. 第三者委員の活動内容について、あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

27

【事業所別】 第三者委員活動内容

- 事業所別において、第三者委員の活動内容に関して、大きな違いは見られなかった。

第三者委員活動内容（問16：事業所別）

* 問15で第三者委員が過去1年間で1回以上活動している場合、回答

	苦情内容 の確認、 助言	日常的な 状況把 握、助言	利用者か らの相談 の受付	解決案の 調整	苦情の話 合いの立 ち合い	苦情内容 の報告を 受けた旨 の苦情申 出人への 通知	その他
介護老人福祉施設(n*=77)	83.1	40.3	44.2	24.7	14.3	18.2	5.2
訪問介護(n*=70)	82.9	42.9	45.7	30.0	14.3	17.1	7.1
通所介護(n*=73)	83.6	46.6	42.5	24.7	12.3	19.2	5.5
就労継続支援B型(n*=107)	61.7	54.2	34.6	29.9	22.4	15.9	8.4
共同生活援助(n*=94)	67.0	56.4	40.4	33.0	24.5	20.2	9.6
放課後等デイサービス(n*=48)	72.9	47.9	29.2	25.0	25.0	14.6	8.3
保育所(n*=71)	77.5	45.1	47.9	26.8	33.8	21.1	7.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問16. 第三者委員の活動内容について、あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

28

【法人全体】 第三者委員を設置できていない理由

- 第三者委員を設置できていない理由について、全体では「既存の業務・役職の中で対応可能であるため」は47.8%で最も高く、次いで「設置することにコストがかかるため」で27.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「設置することにコストがかかるため」の回答割合が低かった。

第三者委員を設置できていない理由（問17：法人全体）

* 問8で第三者委員を設置していない場合、回答

	既存の業 務・役職 の中で対 応可能で あるため	設置する ことにコ ストがか かるため	適任者を 見つけら れないた め	設置の必 要性やメ リットを 感じてい ないため	その他
全体(n=699)	47.8	27.5	24.5	16.3	6.4
社会福祉法人(n=71)	42.3	4.2	21.1	16.9	28.2
営利企業(n=440)	49.5	32.7	25.5	15.5	3.0
NPO法人（認定含む）(n=105)	47.6	21.9	30.5	17.1	5.7
その他法人(n=83)	43.4	26.5	14.5	19.3	7.2

※項目の並び順は全体の回答の降順

問17. 第三者委員を設置できていない理由について、あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

29

【事業所別】第三者委員を設置できていない理由

- 第三者委員を設置できていない理由に関して、事業所別では大きな違いは見られなかった（「介護老人福祉施設」「保育所」はn数が少ないため、比較しない）。

第三者委員を設置できていない理由（問17：事業所別）

*問8で第三者委員を設置していない場合、回答

	既存の業務・役職の中で対応可能であるため	設置することにかかるため	適任者を見つけないため	設置の必要性やメリットを感じていないため	法人全体で第三者委員を設置しているため	その他
介護老人福祉施設(n*=32)	9.4	3.1	9.4	-	84.4	-
訪問介護(n*=170)	44.7	24.1	17.6	12.9	21.8	3.5
通所介護(n*=130)	45.4	20.0	15.4	14.6	26.2	2.3
就労継続支援B型(n*=244)	42.6	19.3	24.2	9.0	19.3	4.1
共同生活援助(n*=191)	34.0	26.7	23.6	12.0	20.9	4.7
放課後等デイサービス(n*=242)	41.7	29.8	26.0	12.4	7.9	2.1
保育所(n*=17)	35.3	23.5	23.5	17.6	17.6	5.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

※「法人全体で第三者委員を設置しているため」は事業所別のみ表示した項目

問17. 第三者委員を設置できていない理由について、あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

30

法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数

- 法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数に関して、全体では平均3.8件であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は平均6.2件、「営利企業」は平均2.5件、「NPO法人（認定含む）」は平均1.3件であった。

法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数（問18）

	0件	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件以上	平均値
全体(n=1432)	49.3	13.7	9.4	6.2	2.7	4.6	1.9	1.2	1.3	0.3	9.6	3.8件
社会福祉法人(n=570)	40.0	11.9	8.1	7.0	3.7	6.7	2.6	1.6	2.3	0.7	15.4	6.2件
営利企業(n=535)	54.2	14.8	9.7	5.6	2.8	3.2	1.1	1.3	0.6	-	6.7	2.5件
NPO法人（認定含む）(n=204)	58.3	16.2	11.8	5.4	1.0	2.9	1.0	-	0.5	-	2.9	1.3件
その他法人(n=123)	56.1	13.0	9.8	6.5	-	4.1	3.3	0.8	0.8	-	5.7	2.2件

問18. 貴法人全体における利用者からの過去1年間の苦情の件数を教えてください。

31

法人全体における過去1年間の苦情の内容

- 法人全体における過去1年間の苦情の内容に関して、全体では「職員の接遇に関するもの」が60.6%で最も高く、次いで「サービスの質・量に関するもの」が45.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「職員の接遇に関するもの」「サービスの質・量に関するもの」の回答割合が高かった。

法人全体における過去1年間の苦情の内容（問19）

*問18で法人全体における過去1年間に苦情が1件以上ある場合、回答

	職員の接遇に関するもの	サービスの質・量に関するもの	利用者のトラブルに関するもの	事故・被害・損害に関するもの	事業所の運営に関するもの	その他
全体(n=726)	60.6	45.5	31.8	20.8	19.1	7.9
社会福祉法人(n=342)	69.9	54.4	28.9	27.8	22.5	8.5
営利企業(n=245)	53.5	39.2	33.9	14.7	15.1	6.1
NPO法人（認定含む）(n=85)	52.9	34.1	37.6	10.6	10.6	9.4
その他法人(n=54)	46.3	35.2	31.5	20.4	29.6	9.3

※項目の並び順は全体の回答の降順

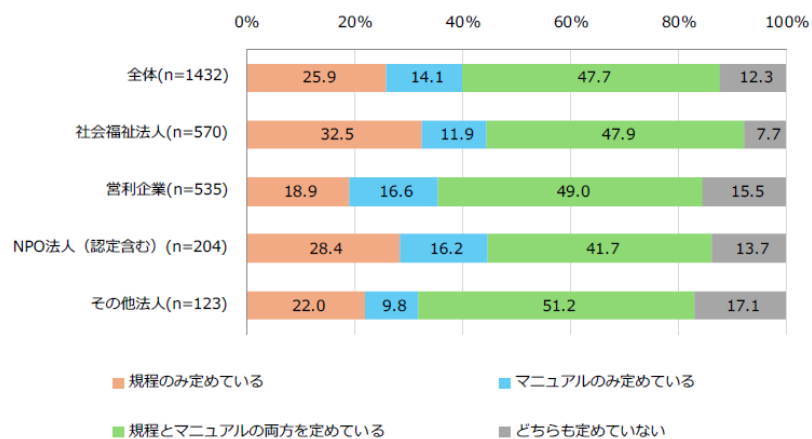
問19. 貴法人全体における過去1年間の苦情の内容のうち、あてはまるものすべてをお選びください。

32

【法人全体】苦情解決の規程・マニュアルの有無

- 苦情解決の規程・マニュアルの有無に関して、全体では「規程のみ定めている」が25.9%、「マニュアルのみ定めている」が14.1%、「規程とマニュアルの両方を定めている」が47.7%、「どちらも定めていない」が12.3%であった。
- 法人種類別では、大きな違いは見られなかった。

苦情解決の規程・マニュアルの有無（問20：法人全体）

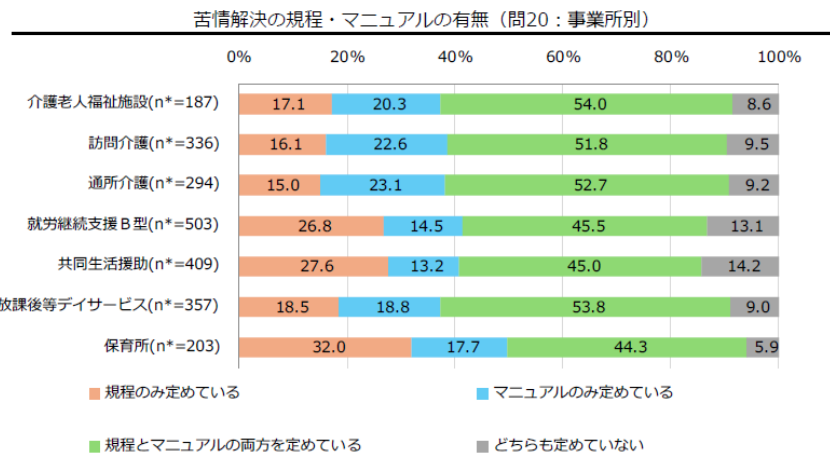


問20. 苦情解決のための規程・マニュアルを定めていますか。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

33

【事業所別】苦情解決の規程・マニュアルの有無

- 苦情解決の規程・マニュアルの有無に関して、事業所別にみると、大きな違いは見られなかった。



問20. 苦情解決のための規程・マニュアルを定めていますか。
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

34

【法人全体】苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法

- 苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法に関して、全体では「入所・利用時の説明」が60.3%と最も高く、次いで「施設内に掲示（ポスターや案内板など）」が50.2%であった。
- 法人種類別では、社会福祉法人は他の法人よりも「施設内に掲示（ポスターや案内板など）」の回答割合が高かった。

苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法（問21：法人全体）

	入所・利用時の説明	施設内に掲示（ポスターや案内板など）	利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	事業所のホームページやSNSでの情報公開	定期的な会議や面談での説明	その他	周知していない
全体(n=1432)	60.3	50.2	17.5	15.5	9.3	2.0	9.2
社会福祉法人(n=570)	55.1	70.7	21.4	26.0	7.5	2.1	6.1
営利企業(n=535)	65.6	31.4	16.1	8.0	11.0	1.9	11.4
NPO法人（認定含む）(n=204)	62.3	45.1	13.7	8.3	9.3	2.5	8.8
その他法人(n=123)	58.5	45.5	12.2	11.4	9.8	0.8	14.6

※項目の並び順は全体の回答の降順

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

35

【事業所別】苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法

- 苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法に関して、事業所別にみると、「保育所」は他の事業所よりも「入所・利用時の説明」の回答割合が低く、「利用者・家族向けのパンフレットや書類配布」の回答割合が高かった。

苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法（問21：事業所別）

	入所・利用時の説明	施設内に掲示（ポスターや案内板など）	利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	事業所のホームページやSNSでの情報公開	定期的な会議や面談での説明	その他	周知していない
介護老人福祉施設(n*=187)	79.1	73.3	21.9	22.5	9.6	1.6	0.5
訪問介護(n*=336)	77.7	51.8	21.1	16.1	10.7	2.1	1.8
通所介護(n*=294)	79.6	62.6	23.8	16.0	8.8	2.0	0.7
就労継続支援B型(n*=503)	81.1	58.4	19.5	10.7	12.1	2.0	2.2
共同生活援助(n*=409)	80.2	56.7	18.1	8.6	14.9	2.0	1.7
放課後等デイサービス(n*=357)	78.7	44.8	20.2	12.3	11.5	1.4	2.8
保育所(n*=203)	59.6	77.3	46.3	31.5	8.9	2.5	1.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものをすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

36

【法人全体】苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況

- 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況に関して、全体では「法人または事業所ごとに実施している」が58.5%と最も高く、次いで「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」が21.8%であった。「実施していない、参加していない」は28.0%であった。
- 法人種類別では、営利企業は他の法人よりも「法人または事業所ごとに実施している」の割合が高く、「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」の割合が低かった。

苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況（問22：法人全体）

	法人または事業所ごとに実施している	運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	実施していない、参加していない
全体(n=1432)	58.5	21.8	2.2	28.0
社会福祉法人(n=570)	53.7	31.4	3.3	26.1
営利企業(n=535)	65.4	11.8	1.1	27.5
NPO法人（認定含む）(n=204)	54.4	22.1	1.5	32.8
その他法人(n=123)	57.7	20.3	3.3	30.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものをすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

37

【事業所別】苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況

- 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況に関して、事業所別では大きな違いは見られなかった。

苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況（問22：事業所別）

	法人または事業所ごとに実施している	運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	実施していない、参加していない
介護老人福祉施設(n*=187)	70.1	29.9	2.1	12.8
訪問介護(n*=336)	69.0	16.4	0.9	22.0
通所介護(n*=294)	70.1	19.0	0.3	18.4
就労継続支援B型(n*=503)	56.9	27.0	2.4	26.0
共同生活援助(n*=409)	55.3	22.2	1.5	31.1
放課後等デイサービス(n*=357)	63.0	19.9	1.4	25.5
保育所(n*=203)	50.7	19.2	2.5	33.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものをすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

38

【法人全体】実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ

- 実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマに関して、全体では「苦情解決の基本的な手順」が83.2%で最も高く、次いで「利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上」が42.8%であった。
- 法人種類別では、大きな違いは見られなかった。

実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ（問23：法人全体）

*問22で「法人または事業所ごとに実施している」「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」場合、回答

	苦情解決の基本的な手順	利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上	ストレスマネジメントやメンタルヘルスケア	法律や規則に基づく対応方法	第三者委員との連携方法	その他
全体(n=1018)	83.2	42.8	34.2	28.0	7.3	1.2
社会福祉法人(n=413)	80.1	40.0	39.7	26.9	9.0	1.9
営利企業(n=385)	84.2	43.6	26.8	29.9	5.2	0.5
NPO法人（認定含む）(n=137)	86.9	45.3	32.8	24.8	8.8	1.5
その他法人(n=83)	88.0	49.4	43.4	30.1	6.0	-

※項目の並び順は全体の回答の降順

問23. どのようなテーマで苦情解決に関する職員研修を実施または参加していますか。あてはまるものをすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

39

【事業所別】実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ

- 実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマに関して、事業所別では大きな違いは見られなかった。

実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ（問23：事業所別）

*問22で「法人または事業所ごとに実施している」「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」場合、回答

	苦情解決 の基本的 な手順	利用者や 家族との コミュニ ケーショ ンスキル 向上	ストレス マネジメ ントやメ ンタルヘ ルスケア 向上	法律や規 則に基づ く対応方 法	第三者委 員との連 携方法	その他
介護老人福祉施設(n*=163)	79.1	54.6	44.2	31.9	6.1	2.5
訪問介護(n*=261)	81.6	54.8	38.3	35.6	3.4	0.8
通所介護(n*=240)	79.2	50.8	36.7	30.0	5.0	1.7
就労継続支援B型(n*=368)	80.4	45.7	37.8	27.7	6.5	1.1
共同生活援助(n*=281)	78.6	46.3	34.2	24.2	5.7	1.4
放課後等デイサービス(n*=265)	84.2	56.2	30.6	21.9	4.9	0.8
保育所(n*=132)	80.3	56.1	31.8	14.4	11.4	1.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

問23. どのようなテーマで苦情解決に関する職員研修を実施または参加していますか。あてはまるものをすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

40

【法人全体】苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法

- 苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法に関して、全体では「苦情を申し出た人に報告している」が62.8%と最も高く、次いで「事業報告書へ掲載している」が18.4%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」はその他の法人よりも「事業報告書へ掲載している」「ホームページへ掲載している」の回答割合が高かった。

苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法（問24：法人全体）

	苦情を申 し出た人 に報告し ている	事業報告 書へ掲載 している	利用者や 家族集会 で説明し ている	ホーム ページへ 掲載して いる	掲示板へ 掲示して いる	広報誌等 へ掲載し ている	その他	苦情受付 の状況や 解決結果 は公表し ていない
全体(n=1432)	62.8	18.4	15.2	9.6	6.8	4.0	8.3	15.1
社会福祉法人(n=570)	65.1	29.5	11.4	17.9	9.6	6.8	5.6	11.1
営利企業(n=535)	62.8	9.3	18.7	3.6	3.2	2.1	9.0	17.2
NPO法人（認定含む）(n=204)	57.4	14.7	18.1	2.5	5.4	2.0	10.8	20.1
その他法人(n=123)	61.8	13.0	12.2	8.9	11.4	2.4	13.8	16.3

※項目の並び順は全体の回答の降順

問24. 苦情申出・相談受付状況や結果に関して、どのような形で公表していますか。あてはまるものをすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

41

【事業所別】苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法

- 苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法に関して、事業所別では「保育所」は他の事業所よりも「ホームページに掲載している」の回答割合が高かった。

苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法（問24：事業所別）

	苦情を申し出た人に報告している	事業報告書へ掲載している	利用者や家族集会で説明している	ホームページへ掲載している	掲示板へ掲示している	広報誌等へ掲載している	その他	苦情受付の状況や解決結果は公表していない
介護老人福祉施設(n*=187)	75.4	27.8	13.4	8.6	11.8	9.1	6.4	6.4
訪問介護(n*=336)	73.2	21.7	15.8	5.7	6.5	5.4	5.7	10.4
通所介護(n*=294)	75.9	22.8	13.6	7.1	8.8	5.4	5.1	6.8
就労継続支援B型(n*=503)	67.2	17.9	19.1	5.8	5.2	4.2	8.5	13.7
共同生活援助(n*=409)	69.7	18.1	20.8	5.6	5.1	3.7	8.8	12.5
放課後等デイサービス(n*=357)	63.9	14.0	13.7	8.7	4.8	4.8	12.6	13.7
保育所(n*=203)	64.0	28.6	14.8	31.0	17.7	6.9	7.9	5.4

※項目の並び順は全体の回答の降順

問24. 苦情申出・相談受付状況や結果に関して、どのような形で公表していますか。あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

42

法人全体において苦情をどのように考えているか

- 「法人全体において苦情をどのように考えているか」に関して、全体では「サービスの質を向上させるためのもの」が94.0%で最も高く、次いで「利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの」が67.9%であった。
- 法人種類別にみて、大きな違いは見られなかった。

法人全体において苦情をどのように考えているか（問25）

	サービスの質を向上させるためのもの	利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの	事務手続きや処理に時間がかかるやっかいなもの	運営適正化委員会が解決するもの	第三者委員が解決するもの	その他	特に考えてはいない
全体(n=1432)	94.0	67.9	3.5	0.8	0.5	1.9	1.4
社会福祉法人(n=570)	95.8	64.6	4.0	0.7	0.9	1.8	1.1
営利企業(n=535)	93.6	69.2	2.2	0.9	0.4	1.9	1.7
NPO法人（認定含む）(n=204)	91.7	69.6	4.4	-	-	2.0	1.0
その他法人(n=123)	91.1	75.6	4.9	1.6	-	2.4	2.4

※項目の並び順は全体の回答の降順

問25. 貴法人全体では苦情をどのように考えていますか。あてはまるものすべてをお選びください。
※カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）は除く

43

法人全体での苦情対応での課題

- 法人全体での苦情対応での課題に関して、全体では「職員のスキル不足」が41.1%で最も高く、次いで「適切な人材の確保が難しい」が33.0%であった。
- 法人種類別にみると、「社会福祉法人」は「営利企業」よりも「利用者や家族とのコミュニケーションが難しい」の回答割合が高かった。

法人全体での苦情対応での課題（問26）

	職員のスキル不足	適切な人材の確保が難しい	利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	苦情対応のためのリソース（人員、時間）が不足している	苦情がエスカレートすることがある	相談先がない	その他	課題を感じていない
全体(n=1432)	41.1	33.0	31.4	30.4	24.3	5.2	4.5	17.4
社会福祉法人(n=570)	45.1	31.2	39.8	31.6	30.2	4.7	4.7	12.8
営利企業(n=535)	39.8	34.6	24.9	29.0	22.8	6.7	3.6	20.6
NPO法人（認定含む）(n=204)	39.7	31.4	29.4	30.9	16.7	3.4	5.9	16.7
その他法人(n=123)	30.9	37.4	24.4	30.1	16.3	4.1	5.7	26.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問26. 貴法人全体での苦情対応での課題について、教えてください。あてはまるものすべてをお選びください。

44

法人全体での第三者委員に関する課題

- 法人全体での第三者委員に関する課題に関して、全体では「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」が45.7%で最も高く、次いで「利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない」が11.2%であった。
- 法人種類別にみると、「営利企業」「NPO法人（認定含む）」は「社会福祉法人」よりも「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」の回答割合が高かった。

法人全体での第三者委員に関する課題（問27）

	適切な第三者委員を見つけるのが難しい	利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない	第三者委員との連携が難しい	第三者委員に対する報酬が十分でない	第三者委員の活動時間や頻度が足りない	第三者委員が十分な役割を果たしていない	その他	課題を感じていない
全体(n=1432)	45.7	11.2	10.5	9.3	6.5	4.2	3.2	35.8
社会福祉法人(n=570)	36.0	16.3	10.7	6.8	9.3	5.3	2.1	41.1
営利企業(n=535)	53.1	5.2	9.7	9.9	3.7	3.7	3.4	32.9
NPO法人（認定含む）(n=204)	52.9	12.7	12.7	14.2	7.4	3.9	2.5	28.9
その他法人(n=123)	46.3	10.6	9.8	9.8	4.1	1.6	8.9	35.8

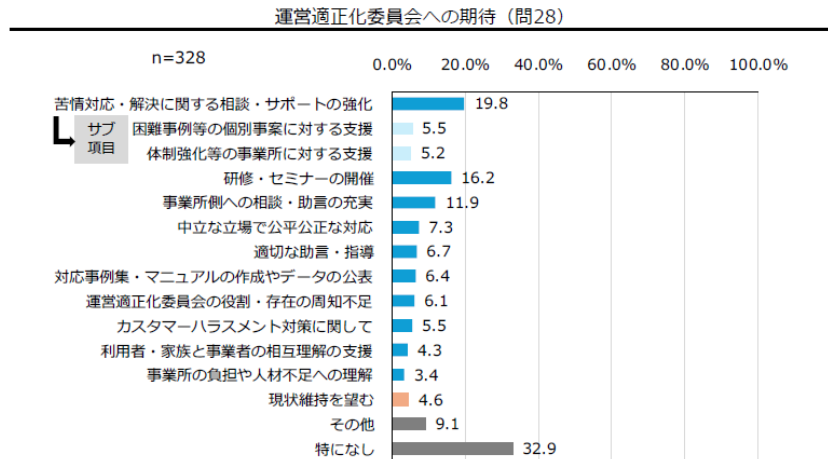
※項目の並び順は全体の回答の降順

問27. 貴法人全体での第三者委員に関する課題について、教えてください。あてはまるものすべてをお選びください。

45

運営適正化委員会への期待

- 運営適正化委員会への期待に関して、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」が19.8%で最も高く、次いで「研修・セミナーの開催」が16.2%、「事業所側への相談・助言の充実」が11.9%であった。



※項目の並び順は回答の降順

※自由回答意見を分類わけ（FAコーディング）。

1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

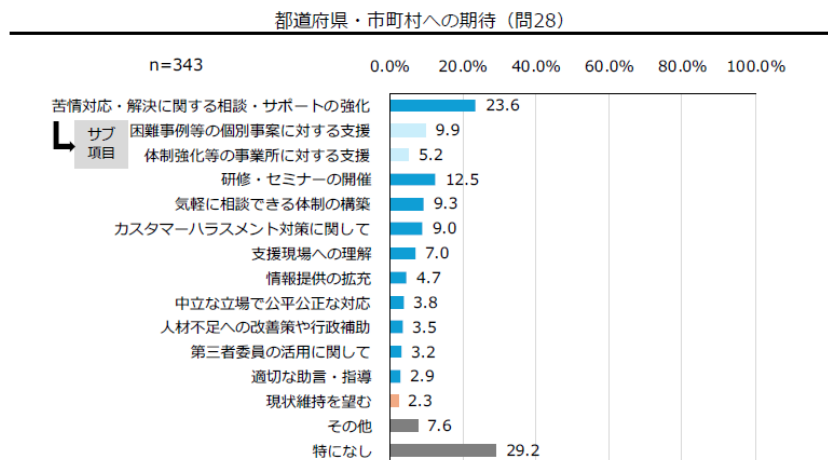
※サブ項目は、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」のうち、「困難事例等の個別事案に対する支援」・「体制強化等の事業所に対する支援」に関する内容の記載があった場合に分類したもの（明確に分類できる場合のみ）。

問28. 苦情解決に関して、運営適正化委員会、都道府県・市町村への期待を教えてください。

46

都道府県・市町村への期待

- 都道府県・市町村への期待に関して、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」が23.6%で最も高く、次いで「研修・セミナーの開催」が12.5%、「気軽に相談できる体制の構築」が9.3%であった。



※項目の並び順は回答の降順

※自由回答意見を分類わけ（FAコーディング）。

1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

※サブ項目は、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」のうち、「困難事例等の個別事案に対する支援」・「体制強化等の事業所に対する支援」に関する内容の記載があった場合に分類したもの（明確に分類できる場合のみ）。

問28. 苦情解決に関して、運営適正化委員会、都道府県・市町村への期待を教えてください。

47

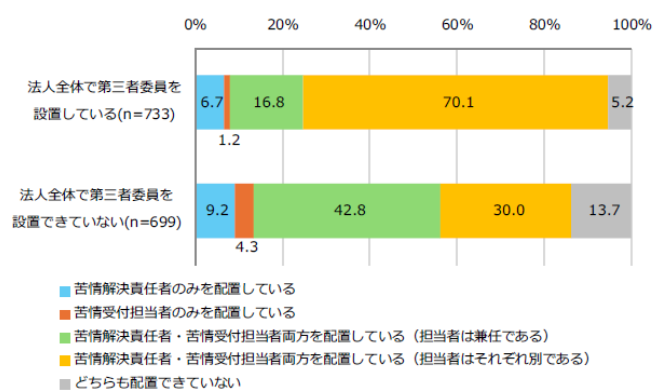
問8-1：法人全体の第三者委員設置状況別集計

48

【問8-1】 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 法人全体の苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」の回答割合が高く、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は兼任）」「どちらも設置できていない」の割合が低かった。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4-1×問8-1）



問4．苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を教えてください。
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

49

【問8-1】法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数と苦情内容

- 法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも平均苦情件数が多かった。
- また、法人全体における過去1年間の苦情の内容に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「職員の接遇に関するもの」「サービスの質・量に関するもの」の回答割合が高かった。

法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数（問18×問8-1）

	0件	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件以上	平均値
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	46.9	12.7	7.5	6.7	2.7	5.2	2.2	1.1	1.8	0.4	12.8	5.0件
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	51.8	14.7	11.3	5.7	2.6	4.0	1.6	1.3	0.7	0.1	6.2	2.5件

法人全体における過去1年間の苦情の内容（問19×問8-1）

*問18で法人全体における過去1年間に苦情が1件以上ある場合、回答

	職員の接遇に関するもの	サービスの質・量に関するもの	利用者のトラブルに関するもの	事故・被害・損害に関するもの	事業所の運営に関するもの	その他
法人全体で第三者委員を設置している(n=389)	66.3	51.4	29.3	24.9	21.6	8.5
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=337)	54.0	38.6	34.7	16.0	16.3	7.1

※項目の並び順は全体の回答の降順

問18. 貴法人全体における利用者からの過去1年間の苦情の件数を教えてください。

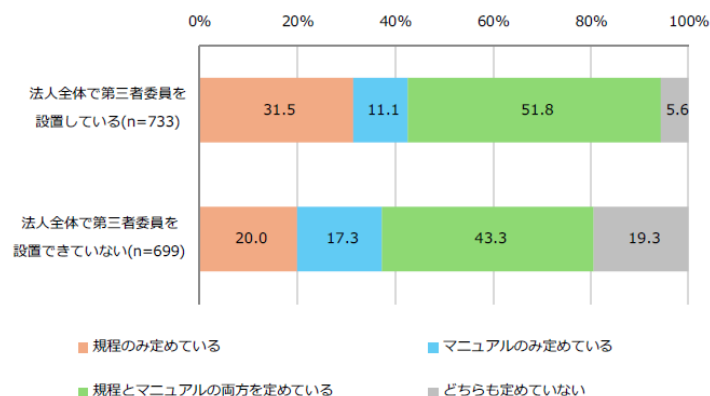
問19. 貴法人全体における過去1年間の苦情の内容のうち、あてはまるものすべてをお選びください。

50

【問8-1】苦情解決の規程・マニュアルの有無

- 法人全体の苦情解決の規程・マニュアルの有無に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「どちらも定めていない」の回答割合が低かった。

苦情解決の規程・マニュアルの有無（問20-1×問8-1）



問20. 苦情解決のための規程・マニュアルを定めていますか。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

51

【問8-1】 苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法

- 法人全体の苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人より「施設内に掲示（ポスターや案内板など）」の回答割合が高く、「周知していない」の回答割合が低かった。

苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法（問21-1×問8-1）

	入所・利用時の説明	施設内に掲示（ポスターや案内板など）	利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	事業所のホームページやSNSでの情報公開	定期的な会議や面談での説明	その他	周知していない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	61.4	68.8	22.1	22.4	8.5	1.5	3.0
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	59.2	30.8	12.7	8.3	10.2	2.4	15.7

※項目の並び順は全体の回答の降順

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

52

【問8-1】 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況

- 法人全体の苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「実施していない、参加していない」の回答割合が低かった。

苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況（問22-1×問8-1）

	法人または事業所ごとに実施している	運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	実施していない、参加していない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	58.3	28.6	3.0	23.3
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	53.8	14.6	1.4	32.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

53

【問8-1】法人全体での苦情対応での課題

- 法人全体での苦情対応での課題に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「利用者や家族とのコミュニケーションが難しい」の回答割合が高かった。

法人全体での苦情対応での課題（問26×問8-1）

	職員のスキル不足	適切な人材の確保が難しい	利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	苦情対応のためのリソース（人員、時間）が不足している	苦情がエスカレートすることがある	相談先がない	その他	課題を感じていない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	42.0	32.5	37.0	28.9	25.8	3.5	4.9	16.1
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	40.2	33.6	25.6	31.9	22.7	7.0	4.1	18.7

※項目の並び順は全体の回答の降順

問26. 貴法人全体での苦情対応での課題について、教えてください。あてはまるものすべてをお選びください。

54

【問8-1】法人全体での第三者委員に関する課題

- 法人全体での第三者委員に関する課題に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「課題を感じていない」の回答割合が高く、「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」の回答割合が低かった。

法人全体での第三者委員に関する課題（問27 ×問8-1）

	適切な第三者委員を見つけるのが難しい	利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない	第三者委員との連携が難しい	第三者委員に対する報酬が十分でない	第三者委員の活動時間や頻度が足りない	第三者委員が十分な役割を果たしていない	その他	課題を感じていない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	33.0	15.4	10.9	8.3	9.8	5.2	2.3	43.7
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	58.9	6.7	10.2	10.3	3.0	3.1	4.1	27.6

※項目の並び順は全体の回答の降順

問27. 貴法人全体での第三者委員に関する課題について、教えてください。あてはまるものすべてをお選びください。

55

問2：法人種別×

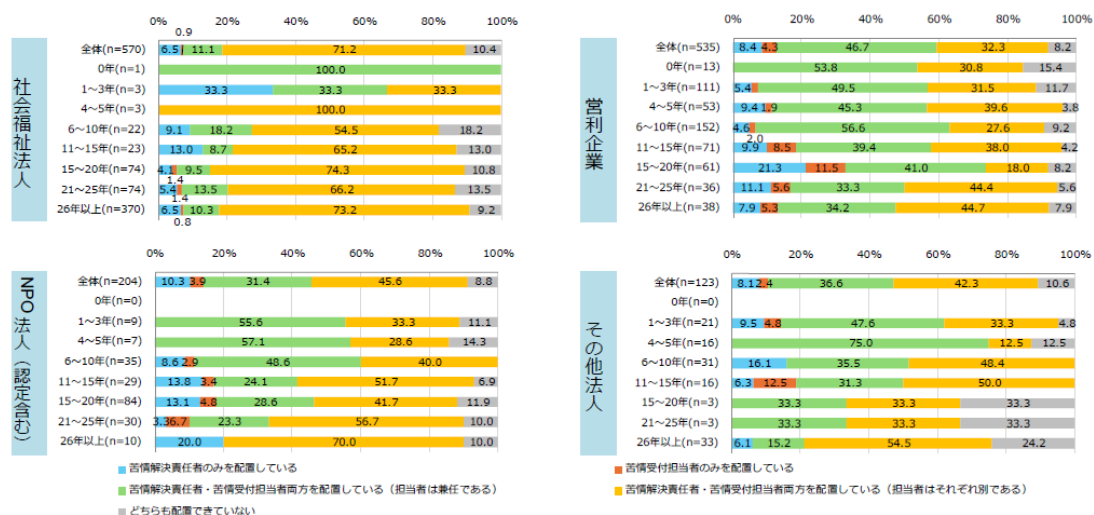
問3-1-1：法人全体事業継続年数別 集計

56

【法人×事業継続年数】苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、どの法人種別においても、事業継続年数によらず、一定数「どちらも配置できていない」がみられる。
- 事業継続年数が増すごとに、「苦情解決責任者と苦情受付担当者両方を配置している（担当者はそれぞれ別である）」の割合が高くなる傾向がみられる。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4：法人全体）



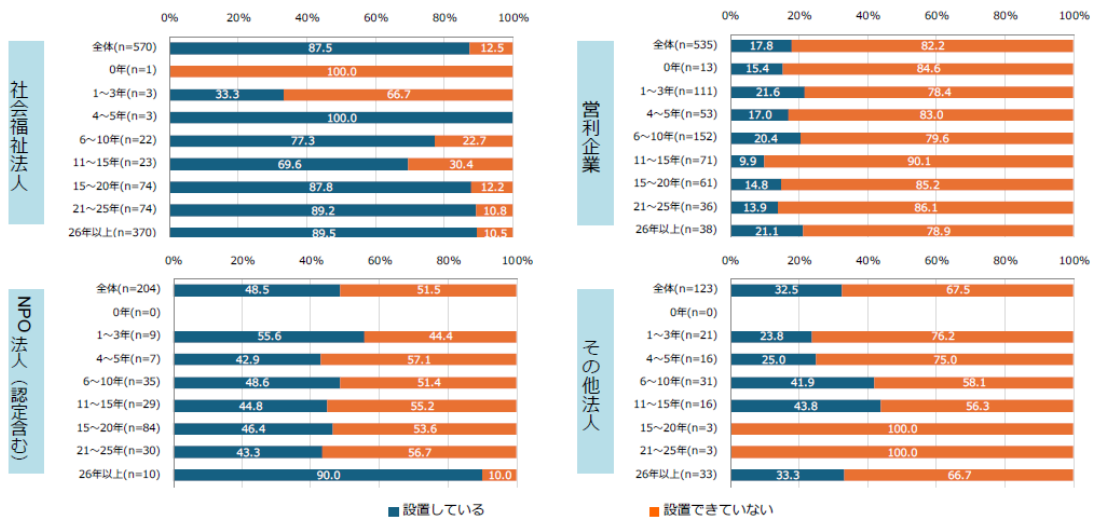
問4. 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を教えてください。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

57

【法人×事業継続年数】第三者委員の設置状況

- 第三者委員の設置状況に関して、法人別では、どの法人においても、事業継続年数によらず、一定数「設置できていない」がみられる。
- また、これらの法人について、継続年数別でも「設置できていない」の割合に大きな差がみられない。

第三者委員の設置状況（問8：法人全体）



問8：第三者委員の設置状況を教えてください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

Ⅳ. ヒアリング調査 結果

IV-1. ヒアリング調査のまとめ

(1) 苦情相談体制

- 苦情相談体制では、苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置しており、苦情を受けた場合に、事業所内、法人内で情報を共有し、対応できる体制を整え、苦情を把握し、できるだけ早急に組織で対応する仕組みがみられた。(P71、72 松美会)
- さらに、IT ツールを利用し苦情内容を共有・報告される仕組み(P75 六親会)、相談を受けた担当者が即座にSNSを利用し助言を求めることができる仕組みを備えた法人もみられた。(P80 佛子園)

(2) 苦情発生への予防的な取組

- 小さな気づきの共有(P73 松美会)、日々円滑なコミュニケーション(P75 六親会)、意見交換の場の設置(P77 陽風会)やアンケートの実施等(P79 明徳会)、さまざまな手法を用いて、利用者・家族の意見や要望を聞きとる工夫がされていた。
- 苦情はネガティブなものではなく、それらを事業の改善のためにつなげるため、対応を表彰する制度(P73 松美会)や職員の意識改革を行う事例(P79 明徳会)がみられた。

(3) 第三者委員の活用

- 第三者委員に苦情内容を毎年度報告し、助言を求める事例(P79 明徳会)や施設に来所の際に、意見を求めるといった事例がみられ、意見により振り返りや自事業所の対応の適格性を確認するとともに、運営の透明性と改善を図っていた。(P75 六親会)
- 事業所の中には、多く住民が来所することで日々さまざまな視点を得ている、地域に開かれた施設があった。(P81 佛子園)
- これらの施設では第三者委員の確保や適任者がいないということが見受けられず、日頃から地域と関係性を保つことで適任者が見つかりやすい、また第三者がいることで地域とつながり、適任者が確保しやすいと考えられる。

(4) 苦情解決に向けた課題意識

- 社会福祉法に基づく苦情解決体制について一部の事業所における理解不足、窓口設置不足が指摘された。(P75 六親会)
- 法人や事業所が、苦情を受けた際に相談できる窓口の整備の必要性に関する意見がみられた。(P79 明徳会)
- 苦情対応をポジティブなものとして考えるため、対応状況について評価する仕組みの必要性が示された。(P79 明徳会)
- 第三者委員の設置対応では、地域性や解釈の違いが存在していることが指摘された。(P73 松美会)

IV-2. ヒアリング調査結果

(1) ヒアリング調査対象について

ヒアリング調査は、全国社会福祉法人経営者協議会からのご推薦、都道府県、指定都市・中核市調査において推薦のあった法人、事業所のうち、協力を得られた事業所を対象とした。なお、ヒアリングはオンラインまたは対面にて実施した。

【ヒアリング対象】

法人名	所在地	ヒアリングを受けていただいた方の主な提供サービス	調査実施日	ヒアリング手法
社会福祉法人 松美会	山口県	・特別養護老人ホーム ・こども園	2024/12/24	オンライン
社会福祉法人 六親会	千葉県	・特別養護老人ホーム	2025/1/7	オンライン
社会福祉法人 陽風会	沖縄県	・老人福祉センター	2025/1/9	オンライン
社会福祉法人 明徳会	熊本県	・障害者支援施設 (施設入所支援、短期入所支援、日中一時支援、生活介護)	2025/1/16	オンライン
社会福祉法人 佛子園	石川県	・障害者支援施設 (居宅介護、行動援護、同行援護、重度訪問介護、放課後等デイサービス 等)	2025/1/21	対面

事例 1：社会福祉法人 松美会

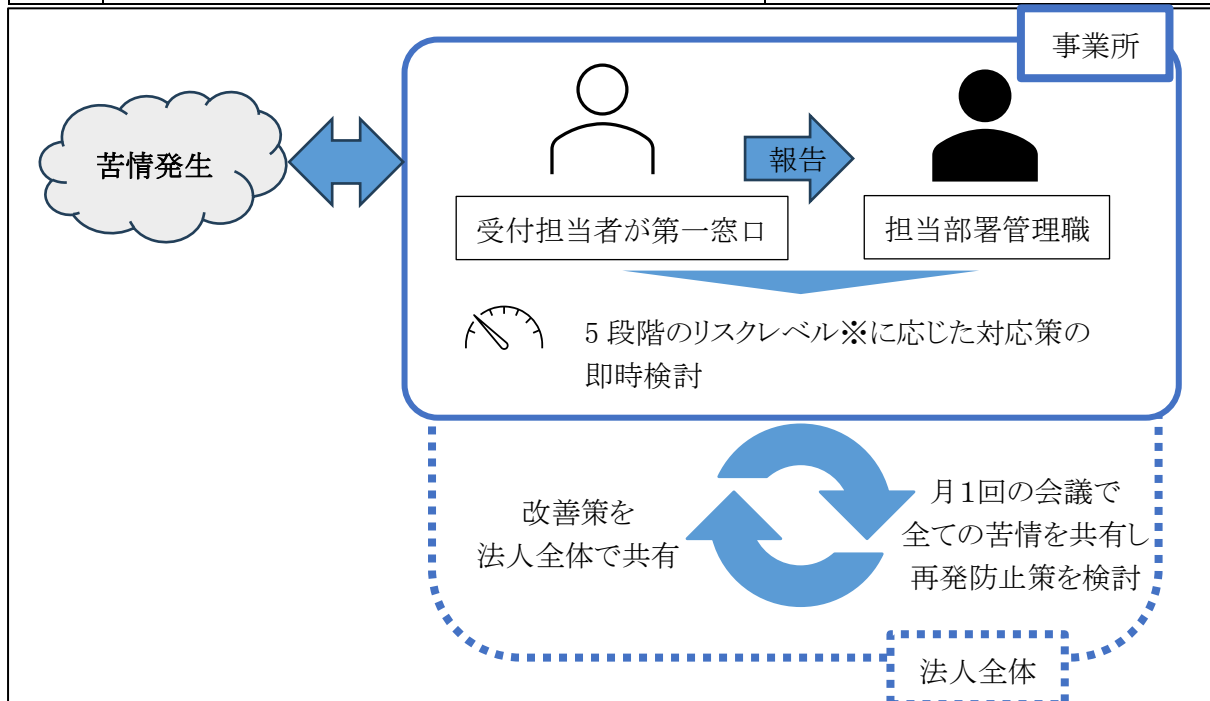
～リスクは必ずあるもの、苦情にも組織として対応できる仕組みづくり～

【法人・施設概要】

設立年	平成6年(1994 年)		
拠点	山口県下関市彦島を中心に約 30 年の活動経験を持つ		
提供サービス	特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、こども園 等 ※今回ヒアリングを受けていただいた方の事業所： 特別養護老人ホーム(以下、「特養」という)、こども園		
職員数(施設・事業所計)	243 人(令和 6 年 4 月)		
管理体制	ISO 9001(品質管理)と ISO 45001(労働安全衛生)を法人全体で取得		
利用者の定員(2024 年 12 月 1 日時点(ヒアリング対象))		苦情件数	
	利用者数	うち、18 歳未満	(2023 年度実績)
245 人	227 人	119 人	81 件

【苦情相談体制】

項目	状況
苦情解決「責任者」、苦情受付「担当者」の配置状況	特養 : 専任担当者の配置 こども園: 兼任担当者の配置
苦情解決「責任者」の役職	特養 : 施設長 こども園: 施設長
苦情受付「担当者」の役職	特養 : 課長・部長・主任、 こども園: 施設長
第三者委員の設置状況	事業所ごとに設置
第三者委員の人数	2～3 人
第三者委員の役職	特養 : 民生委員・児童委員 こども園: 地域住民、元園長

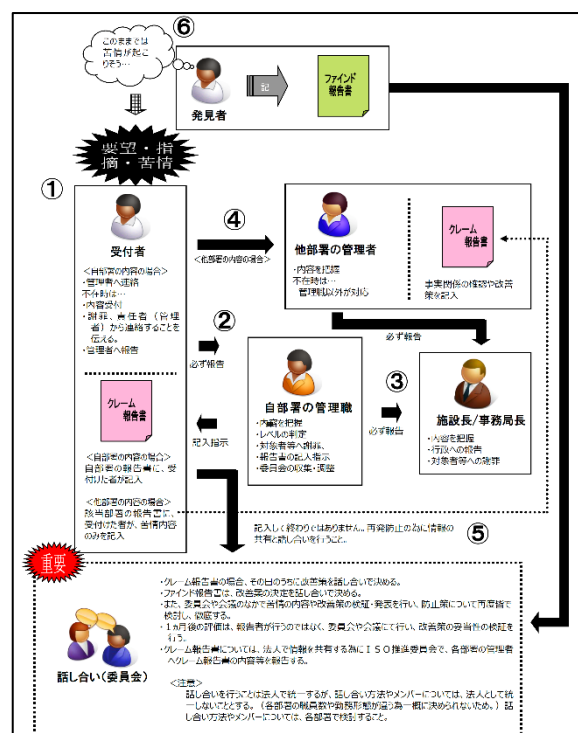


【苦情発生への予防的な取組事例】

苦情発生時の「対応マニュアル・報告様式」の標準化

- 「ファインド報告書(事前に気づいた問題点の記録)」「ヒヤリハット報告書(発生した問題の記録)」「クレーム報告書(利用者や家族からの苦情や要望を記録)」の3種類の報告書を活用したリスクマネジメント。
- 苦情等の発生内容別に報告の流れをマニュアル化することで、報告から解決までの流れを明文化している。
- 苦情はリスクレベルが最も高いレベル5に位置づけ即時対応する仕組みとなっている。

報告書名	色	報告概要
ファインド報告書 (改善提案書)	緑	事故が起こる(事故が起こりそうになる)前に改善提案を行う場合に記入する。
ヒヤリハット/事故報告書	黄	事故が起こりそうになった、事故が起こった場合に記入する。
クレーム報告書 (顧客からの要望・指摘・苦情)	ピンク	顧客からの要望・指摘・苦情を受け付けた場合に記入する。



～参考～ 5段階のリスクレベル(※)

提供サービスごとにリスクレベルを設定し、レベルごとの対応を規定している。苦情はすべての提供サービスで最も即時に対応すべきレベル5として取り扱われている。

【特別養護老人ホームのリスクレベル表】

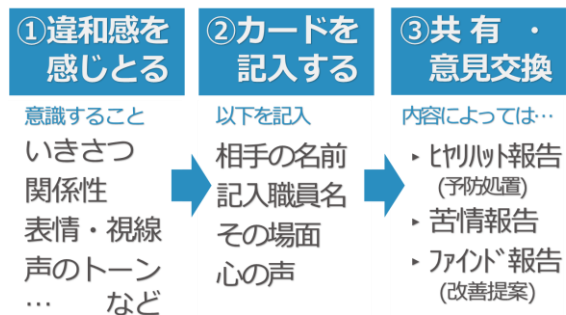
リスクレベル	1	2	3	4	5
特別養護老人ホーム	<ul style="list-style-type: none"> 危険予知 改善提案 	<ul style="list-style-type: none"> 器物損害(職員) 職員間トラブル 不明外傷(軽傷) 	<ul style="list-style-type: none"> 無断外出 異食 不明外傷(重症) 	<ul style="list-style-type: none"> 転倒 転落 ずれ落ち 移乗・誘導 医療行為 経管栄養 吸引 	<p>苦情</p> <p>最も高いレベルに苦情を位置づけ</p>

日常的な職員の「気づきや改善を奨励」

- 職員が利用者や家族の「違和感」や「小さなサイン」を「心の声カード」として記録に残し、他の職員と共有する仕組みづくり(ファインド報告書)。

心の声カードを書こう

具体的な取り組み



- 効果的な改善をもたらしたファインド報告書を表彰することで、職員が積極的に改善点を見つけ報告・共有する仕組みと雰囲気づくりを実現している。

【第三者委員】

第三者委員からの助言

- 苦情解決だけでなく、施設運営に外部視点を取り入れるようにしている。特別養護老人ホームでは第三者委員が入所検討委員会にも参加しており、その際に助言をもらうなど、第三者の視点を得られる機会を設けている。

【苦情解決に向けた課題意識(制度のあり方について)】

相談窓口について

- 有料老人ホーム等の社会福祉法人以外の民間事業者が運営している施設では苦情窓口(法人内)の対応が不足しているのではないかな。
- 増加しているカスタマーハラスメントについて、施設や従事している職員が対応方法を相談できる窓口の設置(法人の外に相談できる窓口)の設置が必要ではないかな。
- 第三者委員の設置対応について地域性や解釈の違いがある。

事例 2 : 社会福祉法人 六親会

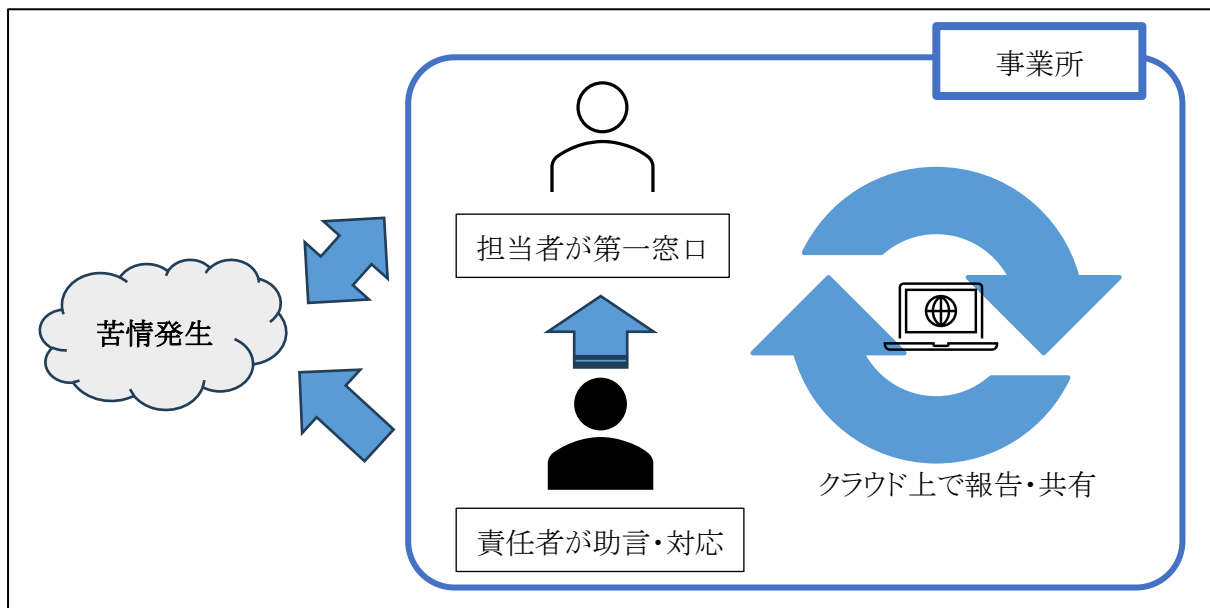
～組織として苦情解決に取り組むための研修制度やアドバイスの充実～

【施設概要】

設立年	平成6年(1994 年)		
拠点	千葉県印西市を中心に約 30 年の活動経験を持つ		
提供サービス	特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護 等 ※今回ヒアリングを受けていただいた方の事業所： 特別養護老人ホーム		
職員数(施設・事業所計)	248 人(令和 6 年 4 月)		
管理体制	ISO 9001(品質管理)、ISO45001(労働安全衛生管理)を取得		
定員(2024 年 12 月 1 日時点)	利用者数	うち、18 歳未満	苦情件数 (2023 年度実績)
	291 人	282 人	0 人
			10 件

【苦情相談体制】

項目		状況
苦情解決「責任者」、苦情受付「担当者」の配置状況		兼任担当者の配置
	苦情解決「責任者」の役職	施設長
	苦情受付「担当者」の役職	相談員
第三者委員の設置状況		事業所ごとに設置
	第三者委員の人数	2人
	第三者委員の役職	監査又は監査役 評議員



【苦情発生への予防的な取組事例】

従事者・利用者・家族との「情報共有の充実」

- 日常的なコミュニケーションの機会を大事にし、家族が面会に来る際には必ず利用者の担当が日々の様子を伝えるようにしている。
- 理事長の机を事務スペースに置くことで、現場と経営の距離を大事にしており、事務所にかかってくる苦情電話への対応や振り返りがリアルタイムで共有しやすい。
- 利用者や家族からの要望を踏まえて、第一窓口となる相談員や、責任者である施設長に直通でつながる電話番号を用意している。
- 報告事案が発生した場合は、クラウドで状況を迅速に共有、対応できる仕組みを構築している。

従事者への「研修の充実」

- 外部研修への参加を重視しており、介護・介助の技術だけではなく、仕事の目的や価値などを振り返る研修への参加を推奨している。

【苦情解決に向けた課題意識(制度のあり方について)】

事業所間「格差の拡大」

- 「苦情解決の仕組み」が社会福祉法上の義務になっているにもかかわらず、未だに理解していない事業者がいる。
- 苦情を受けた担当者個人の課題やケアだけで済ませるのではなく、組織全体の課題として共有し解決策を模索する体制づくりが必要ではないか。
- 苦情件数が「1人・1件」という数え方になっているが、毎日3時間苦情を言い続ける人など、苦情を言う人によって、受けとめる側の負担感が大きく異なるため、「1人・1件」という統計の取り方では現場の負担感を正確に把握することは難しいのではないか。
- 「要望と苦情の棲み分け」は難しく、その場で解決しやすい「要望」は、あえて苦情報告としては上げないことが多いため、現場で実施されている「解決」は見た目上の苦情件数よりも多いのではないか。
- カスタマーハラスメントを「苦情を言う側の問題」としてのみ扱うのではなく、「一線を乗り越えた、意を決した訴え」として考えることが重要ではないか。

事例 3 : 社会福祉法人 陽風会

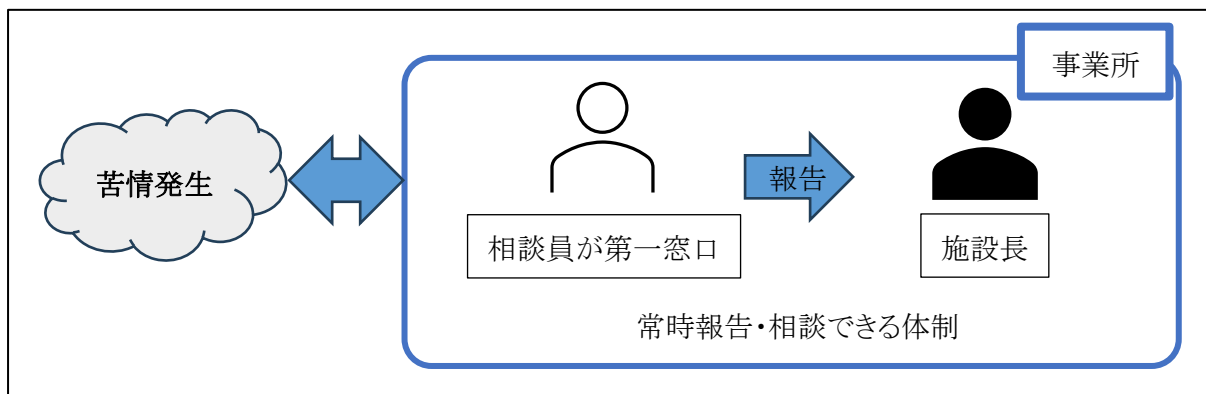
～利用者とのコミュニケーションを密にした苦情の未然防止～

【施設概要】

設立年	平成 18 年(2006 年)		
拠点	沖縄県那覇市を中心に老人福祉センター3 施設を指定管理にて運営		
提供サービス	軽費老人ホーム、老人福祉センター、地域包括支援センター 等 ※今回ヒアリングを受けていただいた方の事業所： 老人福祉センター		
職員数(施設・事業所計)	62 人(令和 6 年 4 月)		
定員(2024 年 12 月 1 日時点(ヒアリング対象))			苦情件数 (2023 年度実績)
	利用者数	うち、18 歳未満	
—	620 人	0 人	1 件

【苦情相談体制】

項目	状況
苦情解決「責任者」、苦情受付「担当者」の配置状況	兼任担当者の配置
苦情解決「責任者」の役職	施設長
苦情受付「担当者」の役職	施設長
第三者委員の設置状況	設置していない
第三者委員の人数	—
第三者委員の役職	—



【苦情発生への予防的な取組事例】

苦情発生時の「迅速な情報共有」

- 苦情発生時は即座に施設長に報告する体制が根付いているため、時間がかかる事で課題が複雑化しないように対応することができている。

日常的な職員の「利用者とのコミュニケーションづくり」

- 施設のモットーを「利用者の笑顔、利用者が本当に喜んでくれる環境づくり」におき、利用者とのコミュニケーションの機会を大事にしていることで、普段と様子が異なる利用者がいた場合は、一人一人に最適なコミュニケーション（声かけ）を通じて状態を確認することができている。

さまざまな会議体の活用

- 第三者委員の設置はないものの、運営委員会を開催している。運営委員会には地域の有識者 10 人程度で構成され、施設運営や地域の要望について議論しており、丁寧な議論を繰り返すことで相互の理解が深まっている。
- イベント（地域祭り）や利用者連絡会議の場を活用して、利用者との意見交換を実施しており、この中で要望についても議論している。

【イベント（地域祭り）の様子】



【連絡会議の様子】



【苦情解決に向けた課題意識】

「苦情にならない環境づくり」の重要性

- 日頃の利用者とのコミュニケーションを通じて、利用者の心身の状況を把握したり、その状況を行政などの関係機関に共有することで、利用者一人一人にとって心地よい環境をつくれれば、苦情への準備や、苦情への対応を検討するための会議などは必要なのではないか。

事例 4 : 社会福祉法人 明徳会

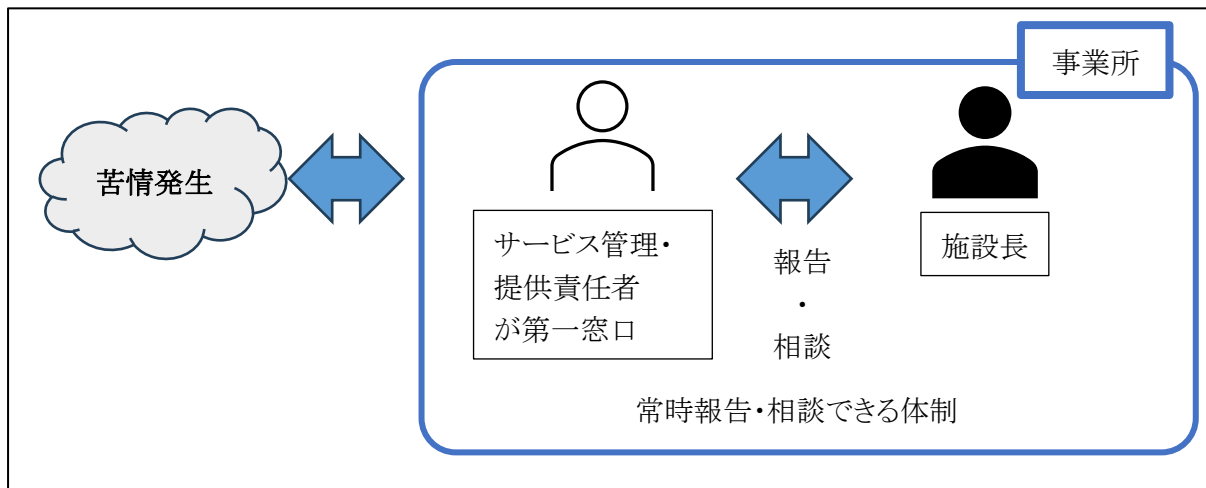
～権利擁護・虐待防止を基本とした意見聴取と事業改善につなげる取組～

【施設概要】

設立年	平成 17 年(2005 年)		
拠点	熊本県熊本市を中心に障害福祉サービスを提供		
提供サービス	施設入所支援、短期入所支援、日中一時支援、生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援 B 型 等 ※今回ヒアリングを受けていただいた方の事業所: 施設入所支援、短期入所支援、日中一時支援、生活介護		
職員数(施設・事業所計)	114 人(令和 6 年 4 月)		
定員(2024 年 12 月 1 日時点(ヒアリング対象))	利用者数	うち、18 歳未満	苦情件数 (2023 年度実績)
180 人	150 人	10 人	10 件

【苦情相談体制】

項目	状況
苦情解決「責任者」、苦情受付「担当者」の配置状況	兼任担当者の配置
苦情解決「責任者」の役職	施設長
苦情受付「担当者」の役職	サービス管理・提供責任者
第三者委員の設置状況	法人全体で設置
第三者委員の人数	2 人
第三者委員の役職	行政書士、元学校長



【苦情発生への予防的な取組事例】

利用者の意見を受けとめるための「複数の仕組みづくり」

- 直接のコミュニケーション以外にも、連絡帳や意見箱など、利用者や家族が利用しやすい意見表明の手段を複数用意し、様々な手段から利用者等の意見を受けとめている。

【意見を受けとめる様々な取組】

対象	内容	回数
利用者	情報交換、話合いの場	月1回
家族	権利擁護・虐待防止アンケート	年2回
家族	情報交換、話合いの場	年2回
家族オンブズマン	施設巡回・意見収集	年2回

【利用者情報交換・話合いの場の様子】



【家族オンブズマン会議の様子】



苦情を「事業改善のきっかけ」と捉えるための職員教育

- 些細な苦情でも、「ネガティブ」なものとしてとらえるのではなく、事業所内で共有することで、事業改善の機会を逃さない取組を意識的に行っている。

【第三者委員】

第三者委員からの助言

- 年2回の定期会議で苦情事例の報告と改善のアドバイスを受けている。対応方法について、自施設での対応が適当であったかどうかの確認や振り返りにつながっている。また、第三者委員は家族オンブズマンの施設巡回時にも同行し、意見を伺っており、年間4回の程度の協力を得ている。

【苦情解決に向けた課題意識】

苦情対応への「負担軽減」

- 利用者の苦情受付窓口が整備される一方で、事業所が受けた苦情について相談できる窓口がない。これらの整備も必要ではないか。
- 苦情対応の結果や透明性を外部機関が評価し、苦情対応をポジティブに考えることにより、職員のモチベーションにつなげられる工夫が必要ではないか。
- 施設で対応できる苦情の線引きをする必要があり、それ以上を求められてヒートアップしてしまうとカスタマーハラスメントに発展してしまう。対応できる苦情の線引きについて対応基準の統一が必要ではないか。

事例 5 : 社会福祉法人 佛子園

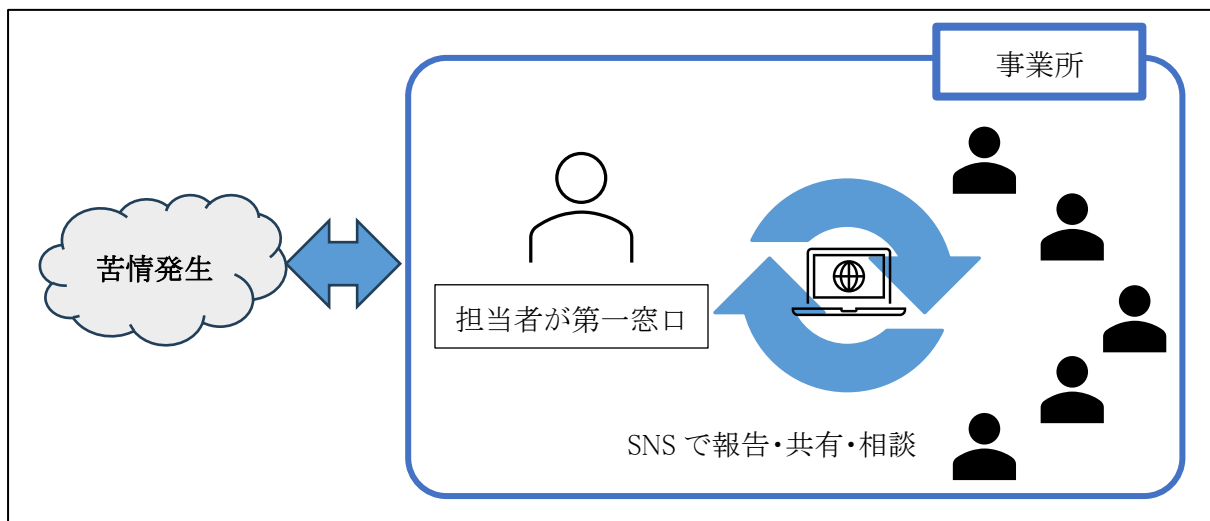
～地域コミュニティに溶け込み多様な視点の取り入れ～

【施設概要】

設立年	昭和 35 年(1960 年)		
拠点	石川県白山市を中心に障害福祉サービスを提供		
提供サービス	居宅介護、行動援護、同行援護、重度訪問介護、放課後等デイサービス、児童発達支援、保育所等訪問支援 等 ※今回ヒアリングを受けていただいた方の事業所： 居宅介護、行動援護、同行援護、重度訪問介護、放課後等デイサービス 等		
職員数(施設・事業所計)	708 人(令和 6 年 4 月)		
定員(2024 年 12 月 1 日時点(ヒアリング対象))	利用者数	うち、18 歳未満	苦情件数 (2023 年度実績)
200 人	200 人	40 人	3件

【苦情相談体制】

項目	状況
苦情解決「責任者」、苦情受付「担当者」の配置状況	専任担当者の配置
苦情解決「責任者」の役職	理事長・社長
苦情受付「担当者」の役職	管理者
第三者委員の設置状況	法人全体で設置
第三者委員の人数	2人
第三者委員の役職	監事又は監査役



【苦情発生への予防的な取組事例】

意見・要望が言いやすい環境の整備

- 障害福祉サービスを提供すると来てもらうことが前提となり、利用者にとってはアウェーな環境となるため、要望などを言いづらい環境になる。地域の中であれば、さまざまな要望やアイデアを言いやすい環境となる。地域の中に溶け込むことで、様々な要望を受け入れている。
- さらに、人々が集うことで様々な対立や争いが生まれることがある。この対立や争いを否定しないことを基本としている。
- そのためには、教育が重要となるため、困難な状況を疑似体験できる教育プログラムを独自で開発し、実践している。

【施設内風景】



【苦情解決に向けた課題意識】

「地域に開かれた施設」であることの意義

- 施設と地域をわけるのはではなく、地域のコミュニティの中に存在する施設の位置づけに配慮することで、常に地域の人が施設内を見ってくれるため、第三者委員に頼らなくても、自然と解決すべき改善点が得られる。
- 就労継続支援 A 型、B 型としてスポーツジムや飲食店を運営しているほか、温泉施設を併設していることから、1 日 1000 人以上の来場があり、およそ7割が障害福祉サービスを利用する人ではなく、さまざまな人が集える場となっている。さまざまな人が集まることで、多くの意見を把握、取り入れることができる体制となっている。

參考資料 1：調查票

1. 都道府県調査票

社会福祉事業者の「苦情解決」に関する都道府県アンケート調査票

- 社会福祉法では、苦情への適切な対応が社会福祉事業者の責務（法第82条）とされており、都道府県社会福祉協議会には運営適正化委員会が置かれ、苦情解決を補助する役割を担っています（法第83条）。
- 本事業では、社会福祉事業者の苦情解決体制の強化につなげるため、都道府県、政令市、中核市における取組の情報を把握することを目的としています。
- 本調査とは別に社会福祉法第2条の第一種、第二種事業者に対して、苦情解決体制の状況を把握する調査を実施する予定です（一部サービス標準本調査）。
- 回答を頂いた内容は、今後の施策立案のための基礎資料として使用いたします。目的以外の用途で使用することはありません。
- 本調査で回答いただいた内容は、統計的に処理し、個々の回答者が特定できないようにいたします。
- 調査結果は報告書として公表されますが、個々の回答者が記載されることはございません。
- 本アンケートは運営適正化委員会の運営や財務に関与する部署が、とりまとめてご回答いただきますようお願いいたします。

I. 回答者情報

問1 回答者をご記入ください

回答者情報	ご記入ください
1. 都道府県名	
2. 所管課	
3. 記入者名	
4. 連絡先（電話）	
5. 連絡先（メールアドレス）	

II. 体制について

問2 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情をどのように受けていますか。

※当調査における社会福祉事業者は、社会福祉法第2条の第一種、第二種事業者を指します。

	問2
1. 分野（高齢、障害、児童等）を隔てることなくワンストップの窓口で受けている	
2. 分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている	
3. 明確な窓口は設置せず、連絡があった都庁受けている	
4. その他（記述）	
⇒	

問3 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容をどのように管理（記録）していますか。

	問3
1. 庁内で一元管理（記録）している	
2. 庁内の高齢、障害、児童等の課室ごとに管理（記録）している	
3. 庁内の高齢、障害、児童等の担当ごとに管理（記録）している	
4. その他（記述）	
⇒	

3-1. 問3で「1～3」と回答した方に伺います。貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容のうちどの程度の苦情を管理（記録）していますか。（複数回答）

	問3-1	
1. 重大な苦情（虐待が疑われる等、緊急対応が必要と考えられる）		あてはまる場合「1」を選択
2. 中程度の苦情（利用者の不満はあるものの、緊急対応は必要ないと考えらるる）		
3. 軽度な苦情（中程度の苦情よりも比較的小さい内容）		
4. 内容にかかわらず全てを記録している		

問4 貴都道府県では、都道府県で受け付けた社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。

	問4
1. ある	
2. ない	

4-1. 問4で「1.ある」と回答した方に伺います。どのように活用していますか。（複数回答）

	問4-1	
1. 苦情解決の体制整備		あてはまる場合「1」を選択
2. 第三者委員への啓発		
3. 社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点で）		
4. 社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点以外の観点で）		
例：接遇や設備面の改善等		
5. 苦情に至らない意見・要望への対応（信頼関係の構築方法や意見を聞く機会の設定等）		
6. 社会福祉事業者への研修（ケーススタディ等）		
7. 庁内職員への研修		
8. 指導・監査		
9. その他（記述）		
⇒		

問5 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情をどのように受けていますか。

	問5
1. 分野（高齢、障害、児童等）を隔てることなくワンストップの窓口で受けている	
2. 分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている	
3. 明確な窓口は設置せず、連絡があった都庁受けている	
4. その他（記述）	
⇒	
5. 社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情がない	

問6 社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情についてのどのような対応をしていますか。（複数回答）

	問6	
1. 苦情申し立てに法人、事業所等とよく話し合っよう説明している		あてはまる場合「1」を選択
2. 苦情の内容を法人、事業所等へ伝えて、苦情申し立てに丁寧に説明し、理解を得るように依頼している		
3. 苦情申し立てを事業所等にしていない場合は、苦情申し立てに対して、苦情申し立てするよう説明している		
4. 苦情の内容を市区町村へ伝えて、対応を依頼している		
5. 行政機関が設置している相談機関等を案内している		
6. 民間団体が開設している相談窓口を案内している		
7. 運営適正化委員会での解決を推奨している		
8. その他（記述）		
⇒		

Ⅲ. 運営適正化委員会との連携について

7-1. 問7で「1」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で情報共有の場（会議や連絡会等）を実施していますか。

問8 運営適正化委員会との会議（連絡会等）がありますか。

8-1. 問8で「1.ある」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で会議が開催されていますか。

問9 貴都道府県または運営適正化委員会は、社会福祉事業者（法人、事業所）に対して苦情対応の取組状況※に関する調査を行っていますか。

IV. 事業者向けの苦情解決の取組状況

問11 貴都道府県では、苦情対応の普及啓発のためパンフレット等の媒体を作成し、社会福祉事業者（法人、事業所）に配布するなどの取組を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

11-1. 問11で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取り組み内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

問12 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

12-1. 問12で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取り組み内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

問13 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）に向けて苦情解決のための研修を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）

13-1. 問3で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な研修を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）

問14 貴都道府県では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。

14-1. 問14で「1.行っている」と回答した方に伺います。どのような方法で実施していますか。（複数回答）

14-2. 問14で「2.行っていない」と回答した方に伺います。行っていない理由を教えてください。(複数回答)

問15 社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情解決の体制を強化するために、都道府県としてどのような取り組みが必要だと思いますか。（複数回答）

V. その他

問16

社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずることについて教えてください。

⇒

問17

意思表示することが困難な方（知的障害がある方や認知症を患っている方）における苦情に関する課題を教えてください。

⇒

問18

社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決について、都道府県がどこまで介入できると考えているか、教えてください。

⇒

問19

社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決の体制について国への要望があれば教えてください。

⇒

問20

当調査では、社会福祉事業者（事業所）に対してヒアリング調査を予定しています。
管内の社会福祉事業者で苦情対応の体制を整え、適切に運営し、サービスの質の向上につなげている事業者があればご紹介ください。

事業所名	取組の概要（わかる範囲で結構です）

未回答・エラーのある設問があります。再度ご確認ください。

2. 指定都市・中核市調査票

社会福祉事業者の「苦情解決」に関する指定都市・中核市アンケート調査票

- 〇 社会福祉法では、苦情への適切な対応が社会福祉事業者の責務（法第82条）とされており、都道府県社会福祉協議会には運営適正化委員会が置かれ、苦情解決を補助する役割を担っています（法第83条）。
- 〇 本事業では、社会福祉事業者の苦情解決体制の強化につなげるため、都道府県、政令市、中核市における取組の情報を把握することを目的としています。
- 〇 本調査とは別に社会福祉法第2条の第一種、第二種事業者に対して、苦情解決体制の状況を把握する調査を実施する予定です（一部サービス標準調査）。
- 〇 回答を頂いた内容は、今後の施策立案のための基礎資料として使用いたします。目的以外の用途で使用することはありません。
- 〇 本調査で回答いただいた内容は、統計的に処理し、個々の回答者等が特定できないようにいたします。
- 〇 調査結果は報告書として公表されますが、個々の回答者が記載されることはありません。
- 〇 本アンケートは福祉部門の総務課等が、とりまとめてご回答いただきますようお願いいたします。

I. 回答者情報

問1 回答者をご記入ください

未回答 設問あり	回答者情報	ご記入ください
	1. 市名	
	2. 所管課	
	3. 記入者名	
	4. 連絡先（電話）	
	5. 連絡先（メールアドレス）	

II. 体制について

問2 貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情をどのように受けていますか。

※当該設問における社会福祉事業者は、社会福祉法第2条の第一種、第二種事業者を指します。

未回答 設問あり	1. 分野（高齢、障害、児童等）を網羅することなくワンストップの窓口で受けている	問2
	2. 分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている	
	3. 明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている	
	4. その他（記述）	
	⇒	

問3 貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対する苦情内容をどのように管理（記録）していますか。

未回答 設問あり	1. 市内で一元管理（記録）している	問3
	2. 市内の高齢、障害、児童等の課室ごとに管理（記録）している	
	3. 市内の高齢、障害、児童等の担当ごとに管理（記録）している	
	4. その他（記述）	
	⇒	

3-1. 問3で「1～3」と回答した方に伺います。貴市では、社会福祉事業者に対する苦情内容のうちどの程度の苦情を管理（記録）していますか。（複数回答）

未回答 設問あり	1. 重大な苦情（虐待が疑われる等、緊急対応が必要と考えられる）	問3-1	あてはまる場合「1」を選択
	2. 中程度の苦情（利用者の不満はあるものの、緊急対応は必要ないと考えられる）		
	3. 軽度の苦情（中程度の苦情よりも比較的軽い内容）		
	4. 内容にかわからず全てを記録している		

問4 貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情内容を活用することがありますか。

未回答 設問あり	1. ある	問4
	2. ない	

4-1. 問4で「1.ある」と回答した方に伺います。どのように活用していますか。（複数回答）

	1. 苦情解決の体制整備	問4-1	あてはまる場合「1」を選択
	2. 第三者委員への寄附		
	3. 社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点で）		
	4. 社会福祉事業者（法人、事業所）のサービスの質の向上（利用者の権利擁護の観点以外の観点で）		
	例：接遇や設備面の改善等		
	5. 苦情に基かない意見・要望への対応（依頼関係の構築方法や意見を聞く機会の設定等）		
	6. 社会福祉事業者への研修（ケーススタディ等）		
	7. 市内職員への研修		
	8. 指導・監査		
	9. その他（記述）		
⇒			

問5 貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情をどのように受けていますか。

未回答 設問あり	1. 分野（高齢、障害、児童等）を網羅することなくワンストップの窓口で受けている	問5
	2. 分野（高齢、障害、児童等）ごとに窓口を設置して受けている	
	3. 明確な窓口は設置せず、連絡があった都度受けている	
	4. その他（記述）	
	⇒	
	5. 社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情がない	

問6 社会福祉事業者（法人、事業所）以外に対する苦情についてどのような対応をしていますか。（複数回答）

未回答 設問あり	1. 苦情申し立てに法人、事業所等とよく話し合ってもらうよう説明している	問6	あてはまる場合「1」を選択
	2. 苦情の内容を法人、事業所等へ伝えて、苦情申し立てに丁寧に説明し、理解を得るように依頼している		
	3. 苦情申し立てを事業所等に行っていない場合は、苦情申し立て者に対して、苦情申し立てするよう説明している		
	4. 当事者が設置している相談支援機関等を案内している		
	5. 民間団体や関係機関と相談するよう説明している		
	6. 運営適正化委員会に相談するよう説明している		
	7. その他（記述）		
⇒			

Ⅲ. 都道府県等との連携について			
問7	社会福祉事業者（法人、事業所）への苦情に関して、都道府県とどのような連携をしていますか。（複数回答）	問7	
未回答 設問あり	1. 情報共有の場を設けており、その中で苦情内容について、共有している		あてはまる場合「1」を選択
	2. 虐待や法令違反などの案件以外でも必要に応じて、その都度、都道府県から苦情内容に関する連絡を受けている		
	3. 都道府県と連携して社会福祉事業者等に対する研修等を実施している		
	4. 事業者の個別事業について、必要に応じて、その都度、都道府県と連携して解決に取り組んでいる		
	5. その他（記述）		
	⇒		
6. 具体的な連携はしていない			
7-1.	問7で「1」と回答した方に伺います。どの程度の頻度で情報共有の場（会議や連絡会等）を実施していますか。	問7-1	
	1. 1年に1度程度		あてはまる場合「1」を選択
	2. 半年に1度程度		
	3. 3か月に1度程度		
	4. 1か月に1度以上		
	5. 頻度は決まっておらず都度		
	6. 把握できていない		
問8	貴市では、過去1年間で運営適正化委員会と連携したことがありましたか。	問8	
未回答 設問あり	1. あった		
	2. なかった		
8-1.	問8で「1.あった」と回答した方に伺います。どのように連携しましたか。（複数回答）	問8-1	
	1. 日頃から情報共有の場を設けており、情報交換を行っている		あてはまる場合「1」を選択
	2. 虐待や法令違反などの重要案件以外でも必要に応じて、その都度、苦情内容に関する報告を受け共有している		
	3. 事業者の個別事業について、必要に応じて、その都度、運営適正化委員会と連携して解決に取り組んでいる		
	4. 運営適正化委員会が行う社会福祉事業者等に対する研修に参加している		
	5. 運営適正化委員会が行う社会福祉事業者等に対する巡回指導に参加している		
	6. その他（記述）		
⇒			
問9	貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対して苦情対応の取組状況※に関する調査を行っていますか。 ※管内の社会福祉事業者に対する苦情対応体制（第三者委員会の設置状況や運営状況等）や苦情内容について確認する調査	問9	
未回答 設問あり	1. 毎年度実施している		
	2. 毎年度ではないが、定期的に実施している		
	3. 過去に実施したことがある		
	4. 把握していない		
Ⅳ. 事業者向けの苦情解決の取組状況			
問10	貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）が提供するサービスの指導監督する際に、苦情に関する情報をどこから得ていますか。（複数回答）	問10	
未回答 設問あり	1. 市内に寄せられた情報から（同一部署のみのデータから）		あてはまる場合「1」を選択
	2. 市内に寄せられた情報から（他分野のデータも参考に）		
	3. 運営適正化委員会からの報告・通報		
	4. 他地方公共団体の公開内容から		
	5. 社会福祉事業者（法人、事業所）の公開情報		
	6. その他（記述）		
⇒			
問11	貴市では、苦情対応の普及啓発のためパンフレット等の媒体を作成し、社会福祉事業者（法人、事業所）に配布するなどの取組を行っていますか。	問11	
未回答 設問あり	1. 行っている		
	2. 行っていない		
11-1.	問11で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取り組み内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）	⇒	
問12	貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に対するサービスの質の向上に関する取組、支援を行っていますか。（運営適正化委員会事業は除く）	問12	
未回答 設問あり	1. 行っている		
	2. 行っていない		
12-1.	問12で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な取り組み内容を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）	⇒	
問13	貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）に向けて苦情解決のための研修を都道府県と連携して行っていますか。	問13	
未回答 設問あり	1. 行っている		
	2. 行っていない		
13-1.	問13で「1.行っている」と回答した方に伺います。具体的な研修を教えてください。（取組が記載されているURL等があれば、ご紹介ください）	⇒	
問14	貴市では、社会福祉事業者（法人、事業所）から申請（新規、変更、加算等）があった際、苦情対応に関する説明や周知を行っていますか。	問14	
未回答 設問あり	1. 行っている		
	2. 行っていない		
14-1.	問14で「1.行っている」と回答した方に伺います。どのような方法で実施していますか。（複数回答）	問14-1	
	1. 口頭で説明している		あてはまる場合「1」を選択
	2. チラシやパンフレットを手渡している		
	3. 掲示物（ポスター）を確認してもらっている		
	4. 苦情解決の研修を紹介している		
	5. 苦情解決の研修を実施している		
	6. WEBの掲載先を紹介している		
	7. その他（記述）		
⇒			
14-2.	問14で「2.行っていない」と回答した方に伺います。行っていない理由を教えてください。（複数回答）	問14-2	
	1. 業務の優先順位として低い		あてはまる場合「1」を選択
	2. 説明や周知に関する具体的な指針やマニュアルが整備されていない		
	3. 社会福祉事業者（法人、事業所）からの要望がない		
	4. 市内から要望がない		
	5. 苦情対応に関する情報は他の方法（例：ホームページ、パンフレットなど）で提供している		
	6. 人員や時間的なリソースが不足している		
	7. その他（記述）		
⇒			
問15	社会福祉事業者（法人、事業所）の苦情解決の体制を強化するために、貴市としてどのような取り組みが必要だと思いますか。（複数回答）	問15	
未回答 設問あり	1. 社会福祉事業者（法人、事業所）への指導・監督の強化		あてはまる場合「1」を選択
	2. 苦情解決に関する研修の実施		
	3. 苦情解決体制の整備状況の確認		
	4. 利用者への周知強化		
	5. 運営適正化委員会や都道府県との連携強化		
	6. その他（記述）		
⇒			

V. その他

問16

社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決の体制について喫緊の課題と感ずることについて教えてください。

⇒

問17

意思表示することが困難な方（知的障害がある方や認知症を患っている方）における苦情に関する課題を教えてください。

⇒

問18

社会福祉事業者（法人、事業所）における苦情解決について、政令市・中核市がどこまで介入できると考えているか、教えてください。

⇒

問19

社会福祉事業者における苦情解決の体制について国への要望があれば教えてください。

⇒

問20

当調査では、社会福祉事業者（事業所）に対してヒアリング調査を予定しています。
管内の社会福祉事業者（事業所）で苦情対応の体制を整え、適切に運営し、サービスの質の向上につなげている事業者があればご紹介ください。

事業所名	取組の概要（わかる範囲で結構です）

未回答・エラーのある設問があります。再度ご確認ください。

社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方に関する調査研究
【事業所アンケート調査票】

基本属性

この調査は、法人及び依頼文に掲載されている事業所について伺います。

【すべての人にお聞きます】

問1. 依頼文に記載されている提供サービスで事業所名が記載されているサービス名を選択してください。

なお、以降の設問における各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。【複数選択可】

1. 介護老人福祉施設	5. 共同生活援助
2. 訪問介護	6. 放課後等デイサービス
3. 通所介護	7. 保育所
4. 就労継続支援B型	

問2. 貴法人の種類を教えてください。

【一つ選択】

1. 社会福祉法人	6. 有限会社
2. 一般社団法人・一般財団法人・公益社団法人・公益財団法人	7. 合同会社
3. 医療法人	8. 認定NPO法人
4. 学校法人	9. NPO法人
5. 株式会社	10. その他法人（ ）

問3. 貴法人と各事業所の事業継続年数及び従事者（常勤）数を教えてください。【数値記入】
（2020年から開始した場合、4年。1年未満は0と記入してください。従事者数は実人数をご記入してください）

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	事業継続年数	従事者（常勤）数
法人全体	（ ）年（ ）人	（ ）人
介護老人福祉施設	（ ）年（ ）人	（ ）人
訪問介護	（ ）年（ ）人	（ ）人
通所介護	（ ）年（ ）人	（ ）人
就労継続支援B型	（ ）年（ ）人	（ ）人
共同生活援助	（ ）年（ ）人	（ ）人
放課後等デイサービス	（ ）年（ ）人	（ ）人
保育所	（ ）年（ ）人	（ ）人

※問1で選択いただいた各サービスについて回答してください。（以降の灰色囲み部分の文字はWeb調査画面には表示されません。）

3. 事業所アンケート調査票

苦情解決体制について（苦情解決責任者・苦情受付担当者）

問4. 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を教えてください。【それぞれ1つつ選択】
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情解決責任者のみを配置している	1	1	1	1	1	1	1	1
苦情受付担当者のみを配置している	2	2	2	2	2	2	2	2
苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している（担当者は兼任である）	3	3	3	3	3	3	3	3
苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している（担当者はそれぞれ別である）	4	4	4	4	4	4	4	4
どちらも配置できていない	5	5	5	5	5	5	5	5

※問1で選択いただいた各サービスについて回答してください。

【問4で選択3を選んだ法人全体と各サービスについてご回答してください】

問5. 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置していて、担当者は兼任である理由について、あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
法人または事業所の人員不足のため	1	1	1	1	1	1	1	1
法人または事業所の規模が小さいため	2	2	2	2	2	2	2	2
兼任しても業務に支障がないと判断したため	3	3	3	3	3	3	3	3
一人の担当者が兼任することで、意思決定の迅速化や業務の効率化が図れるため	4	4	4	4	4	4	4	4
苦情が少なく、担当者を分ける必要がないため	5	5	5	5	5	5	5	5
第三者委員等の外部サポート体制が整っているため	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7

【問4で選択肢1・3・4を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問6. 苦情解決責任者の役割について、あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※複数いる場合は、それぞれの役割をお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等サービス	保育所
施設長（事業所の長含む）	1	1	1	1	1	1	1	1
サービス管理・提供責任者	2	2	2	2	2	2	2	2
管理者	3	3	3	3	3	3	3	3
理事長・社長	4	4	4	4	4	4	4	4
課長・部長・主任	5	5	5	5	5	5	5	5
相談員（支援員含む）	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7
役職なし	8	8	8	8	8	8	8	8

【問4で選択肢2・3・4を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問7. 苦情受付担当者の役割について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役割をお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等サービス	保育所
施設長（事業所の長含む）	1	1	1	1	1	1	1	1
サービス管理・提供責任者	2	2	2	2	2	2	2	2
管理者	3	3	3	3	3	3	3	3
理事長・社長	4	4	4	4	4	4	4	4
課長・部長・主任	5	5	5	5	5	5	5	5
相談員（支援員含む）	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7
役職なし	8	8	8	8	8	8	8	8

苦情解決体制について（第三者委員）

問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等サービス	保育所
設置している	1	1	1	1	1	1	1	1
設置できていない	2	2	2	2	2	2	2	2
※問1で選択いただいた各サービスについて回答してください。								

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問9. 第三者委員の人数を教えてください。【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等サービス	保育所
1人	1	1	1	1	1	1	1	1
2人	2	2	2	2	2	2	2	2
3人	3	3	3	3	3	3	3	3
4人	4	4	4	4	4	4	4	4
5人	5	5	5	5	5	5	5	5
6人以上	6	6	6	6	6	6	6	6

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】
問10. 第三者委員の役割について、あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※複数いる場合は、それぞれの役割をお選びください。

※元職も含みます。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
民生委員・児童委員	1	1	1	1	1	1	1	1
大学教授・学校教員等	2	2	2	2	2	2	2	2
弁護士	3	3	3	3	3	3	3	3
社会福祉士	4	4	4	4	4	4	4	4
地域住民（自治会長等）	5	5	5	5	5	5	5	5
監事又は監査役	6	6	6	6	6	6	6	6
評議員	7	7	7	7	7	7	7	7
他施設の長・役員	8	8	8	8	8	8	8	8
その他（ ）	9	9	9	9	9	9	9	9

【問8で「1. 設置している」を選んだ各サービスについてご回答ください（「法人全体」で設置している場合は問1で回答いただいたサービスを表示しています）】

問11. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えていきますか。【それぞれ1つずつ選択】
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

※法人全体で第三者委員を設置している場合には、サービスごとに第三者委員を設置していません。サービスごとに利用者に伝えていくか、いないかご回答ください。

	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
設置していることを利用者に伝えている	1	1	1	1	1	1	1
設置していることを利用者に伝えていない	2	2	2	2	2	2	2

【問11でどれか一つでも「2. 設置していることを利用者に伝えていない」を選んだ場合ご回答ください】

問12. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えていない理由を教えてください。【自由記述】

【問8でどれか一つでも「1. 設置している」を選んだ場合ご回答ください】

問13. ご自身が感じている、第三者委員を設置するメリットについて、あてはまるものすべてをお選びください。【複数選択可】

1. 苦情対応の透明性が向上する	
2. 利用者からの信頼性が高まる	
3. 問題の早期発見・解決が可能になる	
4. サービス品質の向上につながる	
5. 法令遵守の強化が図れる	
6. 職員の負担が軽減される	
7. 外部の視点で組織運営を見直せる	
8. リスク管理体制が強化される	
9. その他（ ）	
10. 特になし	

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問14. 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ず無報酬とすることが望ましいとされていますが、第三者委員の日常や旅費（交通費）は支払っていますか。【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
日当と旅費（交通費）の両方	1	1	1	1	1	1	1	1
旅費（交通費）のみ	2	2	2	2	2	2	2	2
日当のみ	3	3	3	3	3	3	3	3
支払っていない	4	4	4	4	4	4	4	4
その他（ ）	5	5	5	5	5	5	5	5

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問15. 第三者委員の過去1年間の活動回数を教えてください。【数値記入】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

法人全体	()	回
介護老人福祉施設	()	回
訪問介護	()	回
通所介護	()	回
就労継続支援B型	()	回
共同生活援助	()	回
放課後等デイサービス	()	回
保育所	()	回

【問15で1回以上と回答した法人全体と各サービスについてご回答ください】

問16. 第三者委員の活動内容について、あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選

択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情の話し合いの立ち合い	1	1	1	1	1	1	1	1
苦情内容の確認、助言	2	2	2	2	2	2	2	2
解決案の調整	3	3	3	3	3	3	3	3
利用者からの相談の受付	4	4	4	4	4	4	4	4
苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	5	5	5	5	5	5	5	5
日常的な状況把握、助言	6	6	6	6	6	6	6	6
その他 ()	7	7	7	7	7	7	7	7

【問8で「2. 設置できていない」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問17. 第三者委員を設置できていない理由について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。【それぞれ複数選

択可】

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
設置の必要性やメリットを感じていないため	1	1	1	1	1	1	1	1
既存の業務・役職の中で対応可能であるため	2	2	2	2	2	2	2	2
適任者を見つけれないため	3	3	3	3	3	3	3	3
設置することにコストがかかるため	4	4	4	4	4	4	4	4
法人全体で第三者委員を設置しているため	-	5	5	5	5	5	5	5
※「問8」で「法人全体」で「1. 設置」の場合表示								
その他 ()	6	6	6	6	6	6	6	6

苦情の内容

問18. 貴法人全体における利用者からの過去1年間の苦情の件数を教えてください。【数値記入】

件

【問18で1件以上の場合ご回答ください。】

問19. 貴法人全体における過去1年間の苦情の内容のうち、あてはまるものすべてをお選びくださ

い。【複数選択可】

1. サービスの質・量に関するもの	4. 事業所の運営に関するもの
2. 職員の接遇に関するもの	5. 利用者のトラブルに関するもの
3. 事故・被害・損害に関するもの	6. その他 ()

苦情解決の仕組みについて

問20. 苦情解決のための規程・マニュアルを定めていますか。【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
規程のみ定めている	1	1	1	1	1	1	1	1
マニュアルのみ定めている	2	2	2	2	2	2	2	2
規程とマニュアルの両方を定めている	3	3	3	3	3	3	3	3
どちらも定めていない	4	4	4	4	4	4	4	4

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
施設内に掲示（ポスターや案内板など）	1	1	1	1	1	1	1	1
入所・利用時の説明	2	2	2	2	2	2	2	2
利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	3	3	3	3	3	3	3	3
定期的な会議や面談での説明	4	4	4	4	4	4	4	4
事業所のホームページやSNSでの情報公開	5	5	5	5	5	5	5	5
その他（ ）	6	6	6	6	6	6	6	6
周知していない	7	7	7	7	7	7	7	7

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
法人または事業所ごとに実施している	1	1	1	1	1	1	1	1
運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	2	2	2	2	2	2	2	2
運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	3	3	3	3	3	3	3	3
実施していない、参加していない	4	4	4	4	4	4	4	4

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

【問22で「1. 法人または事業所ごとに実施している」「2. 運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください。】

問23. どのようなテーマで苦情解決に関する職員研修を実施または参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情解決の基本的な手順	1	1	1	1	1	1	1	1
利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上	2	2	2	2	2	2	2	2
ストレスマネジメントやメンタルヘルスケア	3	3	3	3	3	3	3	3
第三者委員との連携方法	4	4	4	4	4	4	4	4
法律や規則に基づく対応方法	5	5	5	5	5	5	5	5
その他（ ）	6	6	6	6	6	6	6	6

問24. 苦情申出・相談受付状況や結果に関して、どのような形で公表していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情を申し出た人に報告している	1	1	1	1	1	1	1	1
利用者や家族集会で説明している	2	2	2	2	2	2	2	2
掲示板へ掲示している	3	3	3	3	3	3	3	3
広報誌等へ掲載している	4	4	4	4	4	4	4	4
ホームページへ掲載している	5	5	5	5	5	5	5	5
事業報告書へ掲載している	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	8	8	8	8	8	8	8	8

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

苦情解決における課題

問25. 貴法人全体では苦情をどのように考えていますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）は除く【複数選択可】

1. サービスの質を向上させるためのもの

2. 利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの

3. 事務手続きや処理に時間がかかるやっかいもの

4. 第三者委員が解決するもの

5. 運営適正化委員会が解決するもの

6. その他（ ）

7. 特に考えてはいない

問26. 貴法人全体での苦情対応での課題について、教えてください。あてはまるものすべてをお選びください。【複数選択可】

1. 適切な人材の確保が難しい

2. 苦情対応のためのリソース（人員、時間）が不足している

3. 職員のスキル不足

4. 利用者や家族とのコミュニケーションが難しい

5. 苦情がエスカレートすることがある

6. 相談先がない

7. その他（ ）

8. 課題を感じていない

問27. 貴法人全体での第三者委員に関する課題について、教えてください。あてはまるものすべてをお選びください。【複数選択可】

1. 適切な第三者委員を見つけるのが難しい

2. 第三者委員が十分な役割を果たしていない

3. 第三者委員との連携が難しい

4. 第三者委員に対する報酬が十分でない

5. 第三者委員の活動時間や頻度が足りない

6. 利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない

7. その他（ ）

8. 課題を感じていない

問28. 苦情解決に関して、運営適正化委員会、都道府県・市町村への期待を教えてください。【自由記述】

運営適正化委員会への期待

都道府県・市町村への期待

4. ヒアリングフェイスシート

<p>令和6年度 社会福祉推進事業</p> <p>社会福祉推進事業「社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方に関する調査研究」</p> <p>ヒアリング調査</p> <p>フェイスシート（基本情報）</p>
--

※調査時点は、2024年12月1日でお願いします。

1. 法人(事業所)の苦情解決体制の概要について

事業所ごとに異なる場合などは、ヒアリング時に詳しく伺います。

1) 苦情解決責任者、苦情受付担当者の兼任の状況			
1 担当者は兼任している	2 それぞれ別の担当者を配置している		
2) 苦情受付担当者の役職(複数回答可)			
1 施設長(事業所の長含む)	2 サービス管理・提供責任者	3 管理者	
4 理事長・社長	5 課長・部長・主任	6 相談員(支援員含む)	7 その他
3) 苦情解決責任者の役職(複数回答可)			
1 施設長(事業所の長含む)	2 サービス管理・提供責任者	3 管理者	
4 理事長・社長	5 課長・部長・主任	6 相談員(支援員含む)	7 その他
4) 第三者委員の設置状況(複数回答可)			
1 法人全体で設置	2 事業所ごとに設置		
5) 第三者委員の人数 (事業所ごとに設置している場合は、代表的な事業所の人数)			
()人			
6) 第三者委員の役職 (5)で回答した方についてお答えください)			
1 民生委員・児童委員	2 大学教授・学校教員等	3 弁護士	
4 社会福祉士	5 地域住民(自治会長等)	6 監事又は監査役	
7 評議員	8 他施設の長・役員	9 その他	

2. 利用者の状況等について(法人全体でお答えの場合は、精緻な人数ではなく大まかで構いません)

	実数	利用定員
7)利用者	(人)	(人)
8) 18 歳未満の利用者	(人)	(人)
9) 18 歳以上の利用者	(人)	(人)

3. 苦情の件数(2023年度の1年間)

	件数
苦情件数	(件)

参考資料 2 : 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

1. 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」等の実績を掲載し、公表する。

【令和6年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業】
社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方に関する調査研究
報告書

令和7年（2025年）3月

株式会社 日本能率協会総合研究所
〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22
TEL 03-3434-6282
FAX 03-3578-7547
<https://www.jmar.co.jp>
