令和４年度福祉サービス苦情解決事業
アンケート調査報告書

目次

はじめに・・・

はじめに

第８波まで続いた新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、多くの事業所が集団感染を経験すると共に、職員の感染や濃厚接触による自宅待機で安定的な勤務シフトを組むことが難しい状況だったと思われます。利用者にとっては面会制限や行事の縮小が続きました。職員の方々も外出や外食を控えるなど、日常の行動制限で強いストレスを抱えてきたと思います。

しかし、コロナ禍の猛威も少しずつ治まってまいりました。これまでに感染防止に伴う利用者支援への工夫を続けて来られた福祉サービス事業所の皆様に深く敬意を表するところでございます。

さて、昨年度から県内の全ての福祉サービス事業所を四つのグループに分割して毎年実施している本調査でありますが、本年度も多くの事業所にご協力をいただきました。ここに厚く御礼を申し上げます。

結果の概要をみますと、「職員の接遇」に関する苦情の割合が昨年度より増加した一方、「サービスの質と量」に対する苦情の割合が減少するなど、若干の変化が見られました。

この報告書には調査で得られた苦情受付の状況と各事業所の対応事例が収録されております。

各事業所においては、これらの調査データを苦情解決業務に役立てていただければ幸いです。

令和５年３月１日

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長　宮　城　好　郎

Ⅰ　調査の実施方法

1　調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

2　調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に１、２、３、４の番号を繰返し付番した上で、令和４年度は２番に付番した 600 事業所を調査対象とします。概ね４年で全事業所を調査します。

3　調査基準日

令和４年７月１日

4　調査内容

(1)　事業所基本情報

(2)　事業所（法人）における苦情解決体制

(3)　積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組

(4)　令和３年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

5　提出方法

別紙のアンケート調査票に記入し FAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記 URL からダウンロードできますのでご活用ください。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html

«提出先»

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp　FAX: 019-637-9712

〒020-0831　盛岡市三本柳 8-1-3　ふれあいランド岩手

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

6　回答締切

令和４年９月９日（金）

Ⅱ　調査結果の概要

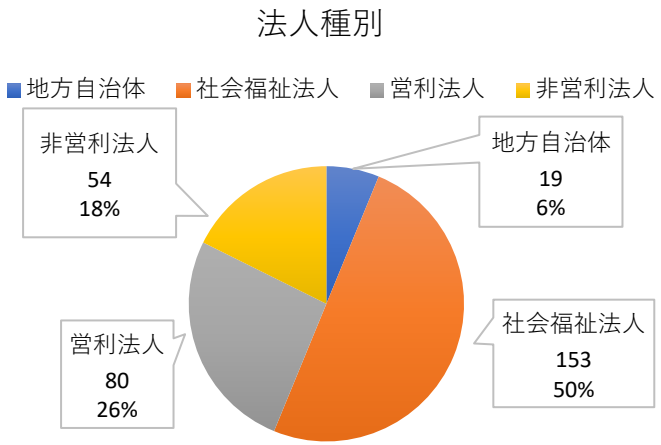
1　回答率等

調査対象の 600 事業所のうち、閉鎖が判明した事業所が 6 事業所あったため、調査標本数は 594 事業所となりました。回答があった事業所は 306 事業所、回答率は昨年度を 3 .2 ポイント下回る 51.5%でした。

2　事業所の基本情報

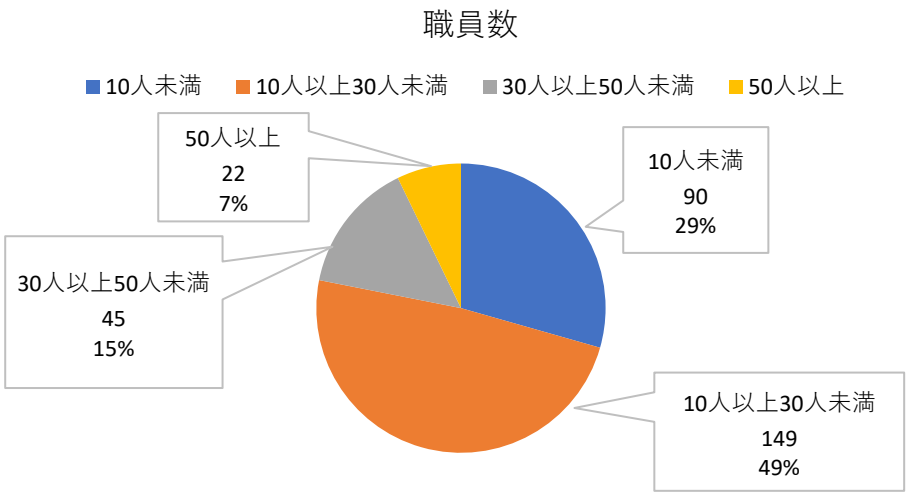
（1）　法人種別

事業所の経営母体の法人種別は、「社会福祉法人」が 50%、「営利法人」26%、「NPO 法人等の非営利法人」18%、「地方自治体」6%でした。



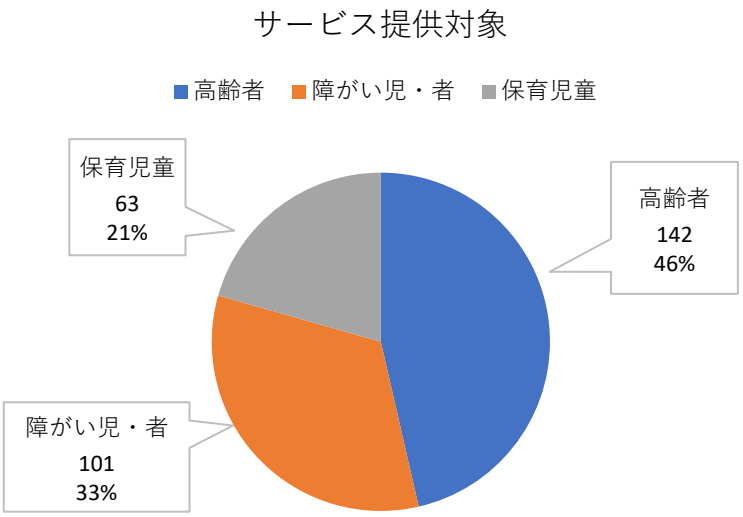
（2）　職員数

事業所の職員数が「10 人未満」が 29%、「10 人以上 30 人未満」が 49%と規模の小さな事業所が多いことが分かりました。職員数「30 人以上 50 人未満」の事業所は 15%、「50 人以上」は 7%でした。



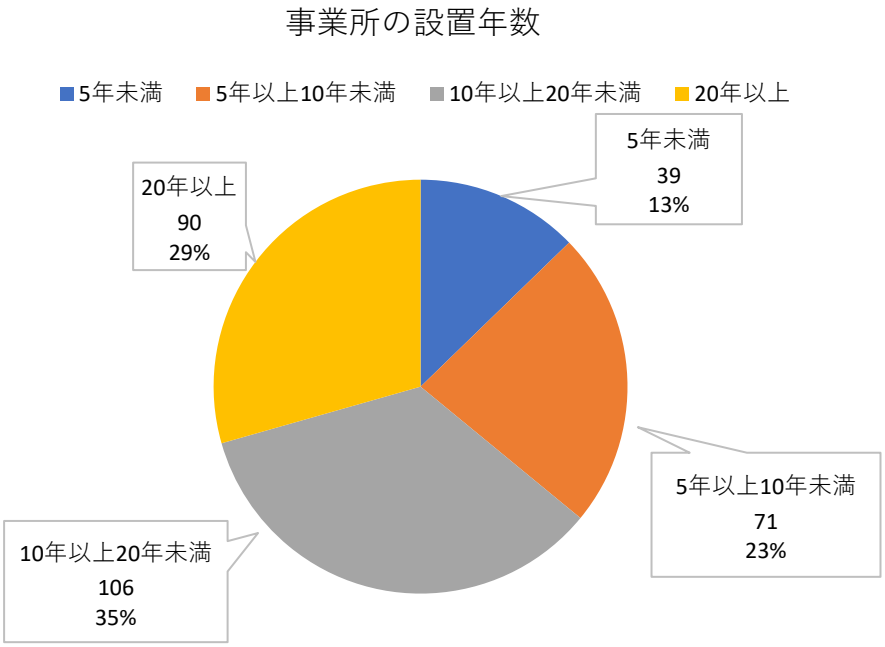
（3） サービス提供対象

主なサービス提供対象ごとの分類では、高齢者サービスが 46%、障がい児・者サービス 33%、保育児童サービス 21%でした。



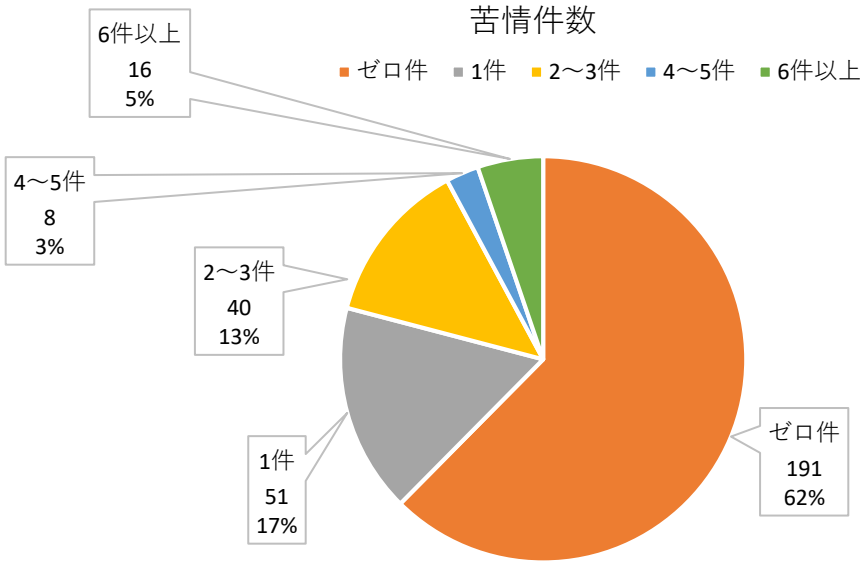
（4） 事業所設置年数

事業所設置からの経過年数は、5 年未満が 13%、5 年以上 10 年未満が 23%、10 年以上 20 年未満が 35%、20 年以上が 29%でした。



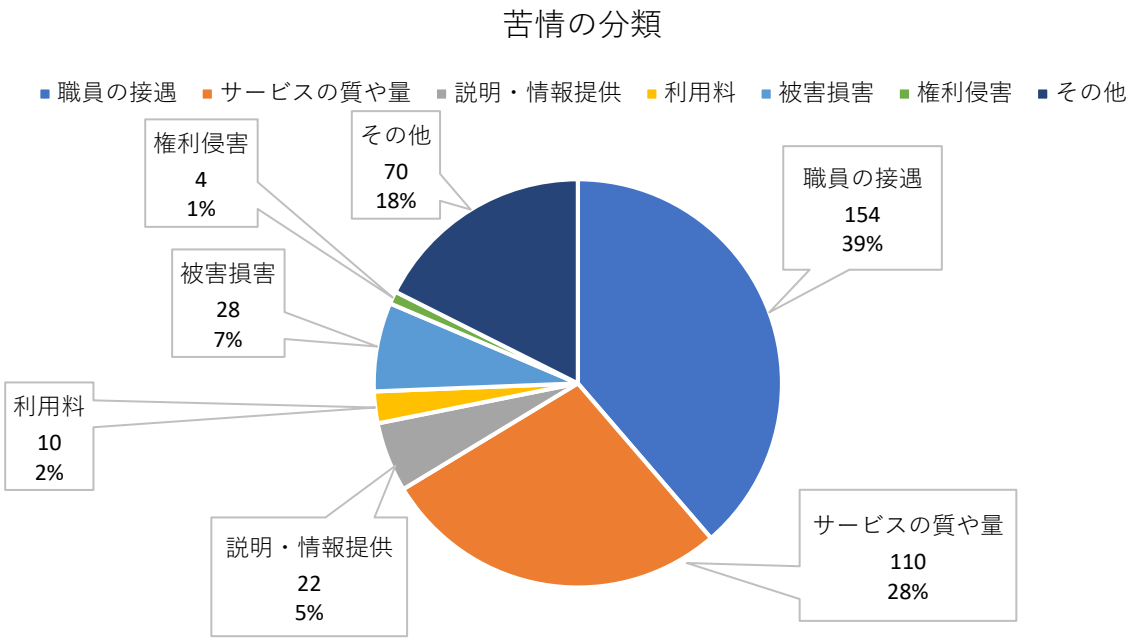
3　苦情の受付状況

令和 3 年度の苦情受付数は 407 件。苦情の受付がなかった事業所は 62%でした。次いで 1 件の受付が 17%、2～3 件が 13%、4 件以上が 8%でした。事業所当たりの平均は 1.3 件。最大の受付は 96 件でした。　注）ただし、96 件については統計分析への影響が大きいため集計から除外しました。



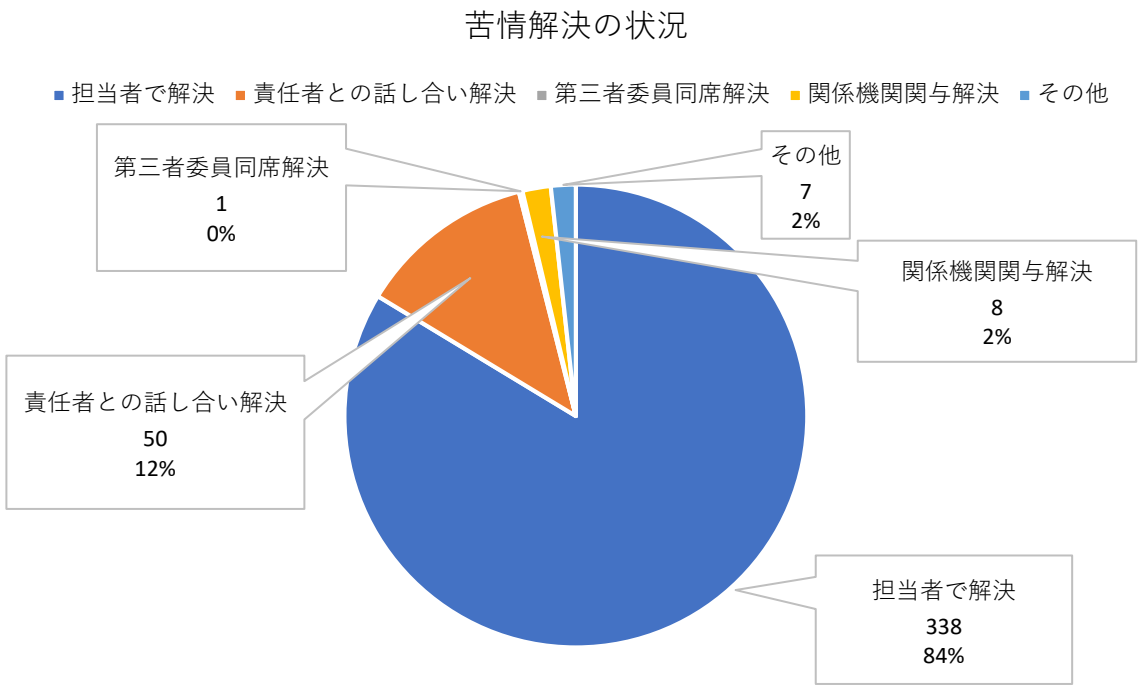
4　苦情の内容

苦情の内容では、「職員の接遇」が 39%、「サービスの質や量」28%、「その他」18%、「被害損害」7%、「説明不足」5%、「利用料」2%、「権利侵害」1%でした。「その他」の苦情は利用者以外の地域住民等からの苦情です。



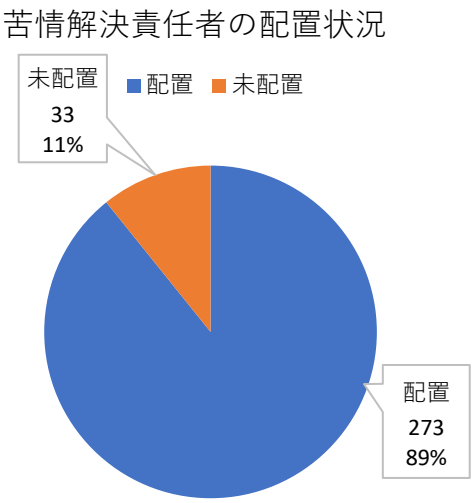
5　苦情解決の状況

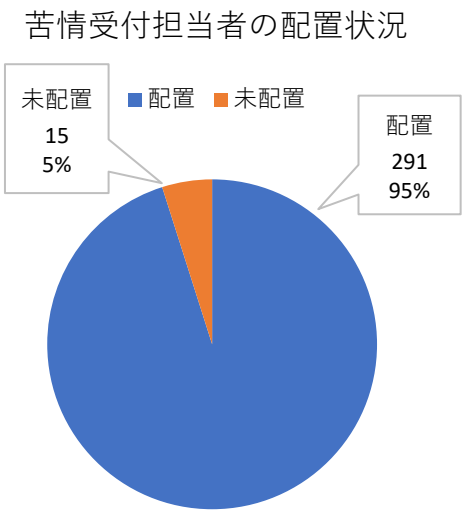
苦情解決の状況では、「苦情受付担当者等の聞き取り、説明等で解決」した案件が 84%と大多数を占めました。「苦情解決責任者との話し合い解決」は 12%、「関係機関が関与した解決」3%、「第三者委員が同席した話し合いでの解決」はわずかでした。



6　事業所における苦情解決体制

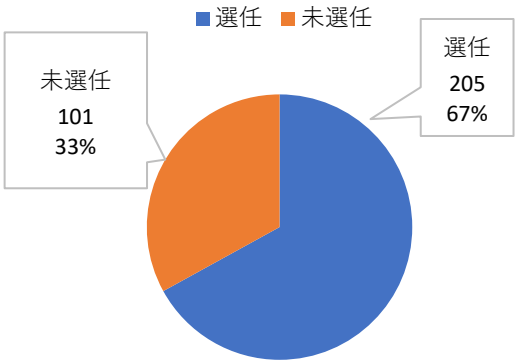
「苦情解決責任者を配置している」は 89%、「未設置」が 11%。「苦情受付担当者を配置している」は 95%、「未配置」が 5%でした。



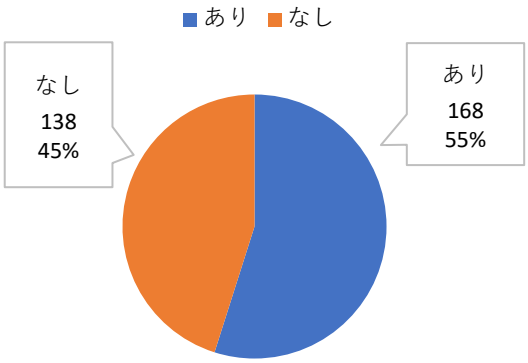


また、「第三者委員を選任している」事業所は 67%、「未選任」33%。「苦情解決規程の制定あり」の事業所は 55%、「なし」が 45%でした。

第三者委員の選任状況

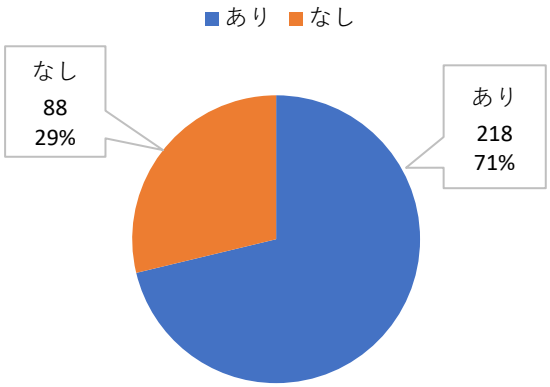


苦情解決規程の制定状況

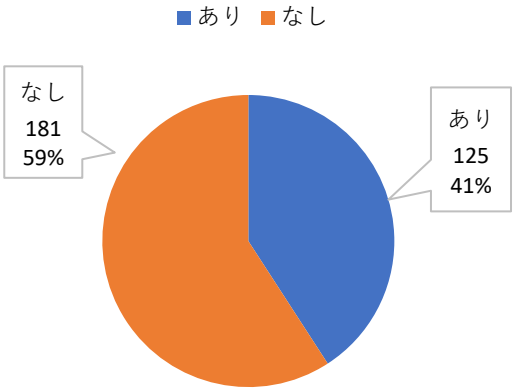


「苦情対応マニュアルがある」事業所は 71%、「ない」事業所が 29%でした。苦情等に関する委員会の「設置がある」事業所は 41%、「ない」事業所が 59%でした。

苦情対応マニュアルの状況

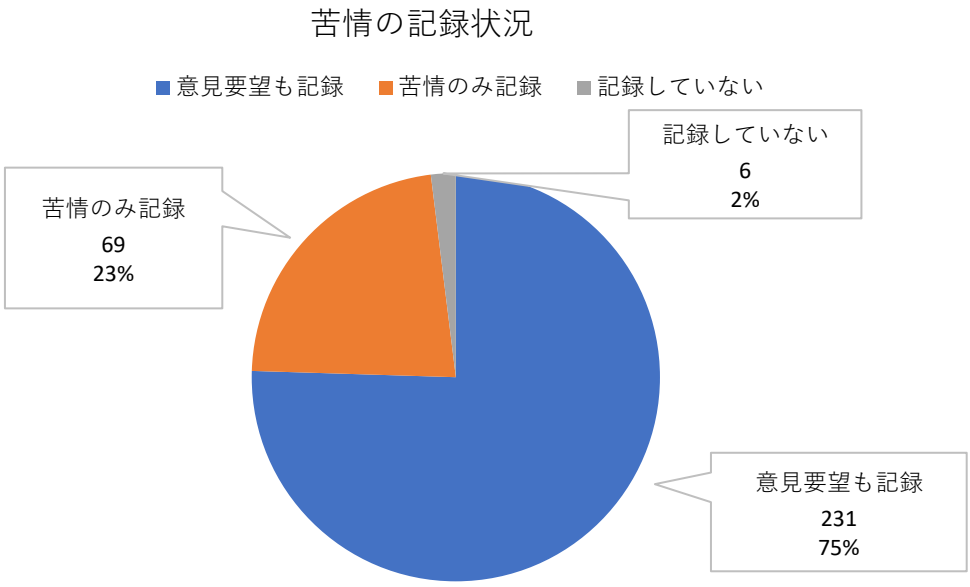


苦情等に関する委員会の設置



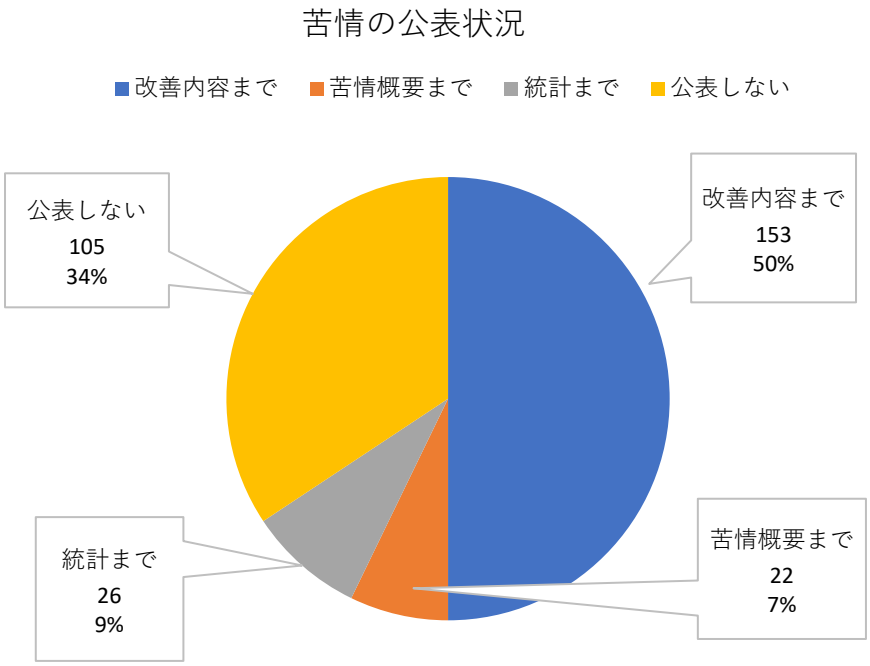
7　苦情等の記録の状況

苦情の記録状況については、「苦情に加えて意見・要望を記録している」が 75%、「苦情のみを記録している」23%、「記録していない」2%でした。



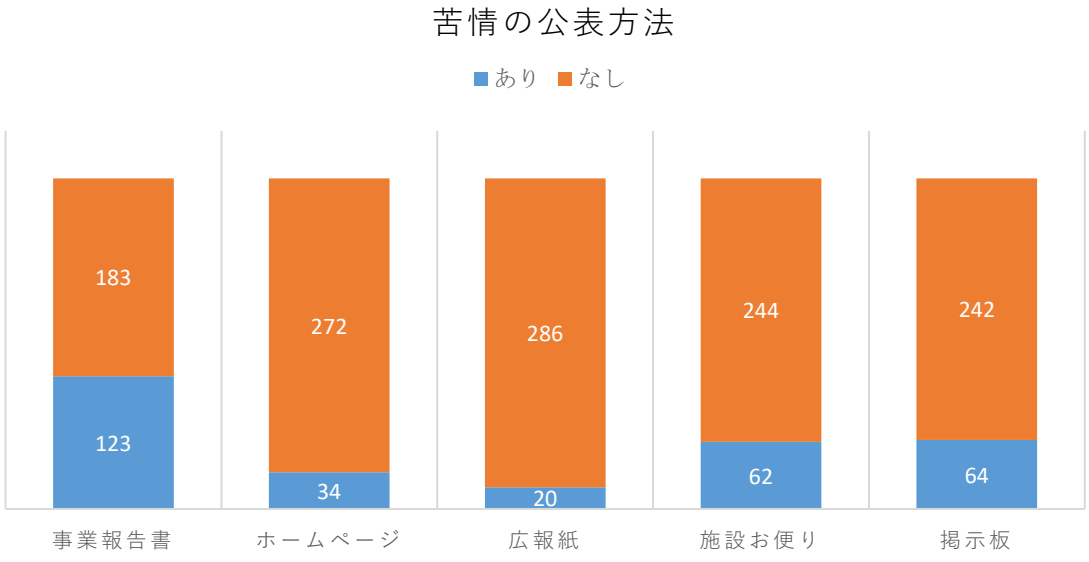
8　苦情の公表状況

苦情の公表について、「苦情内容と改善内容を公表している」事業所は 50%、「公表していない」は 34%でした。「苦情統計の公表」9%、「苦情概要を公表」7%でした。



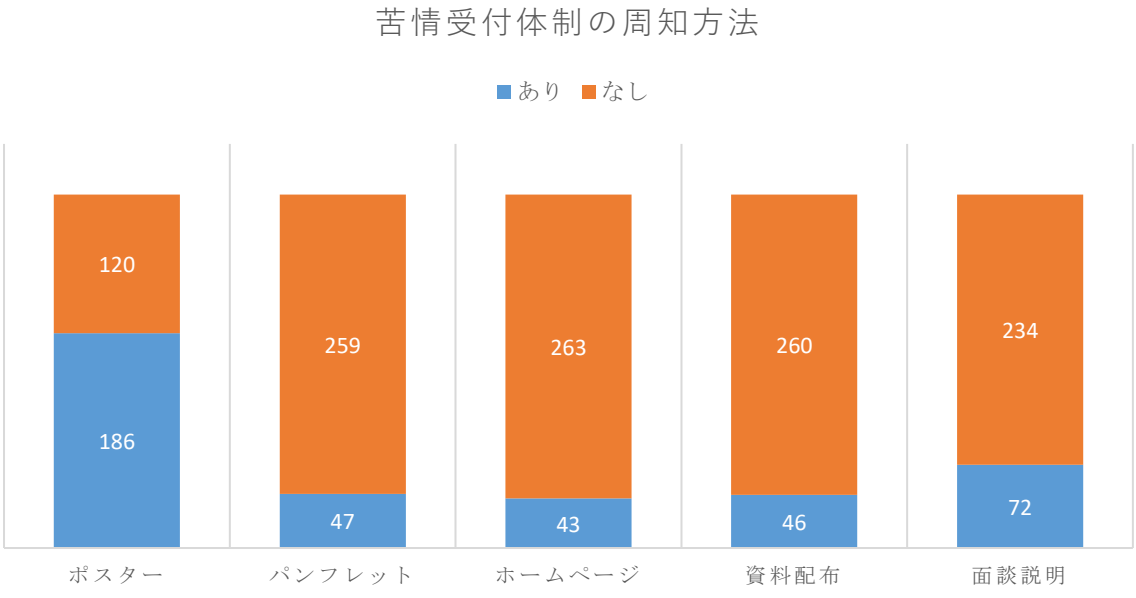
9　苦情の公表方法（複数回答）

苦情解決の公表方法として最も活用されているのが「事業報告書への記載」で 123 か所 40%の事業所が採用していました。次いで「事業所内の掲示板」が 64 か所 21%、“利用者や家族向けのお便り”が 62 か所 20%。“ホームページ”や“事業所の広報紙”への記載は少ない傾向でした。



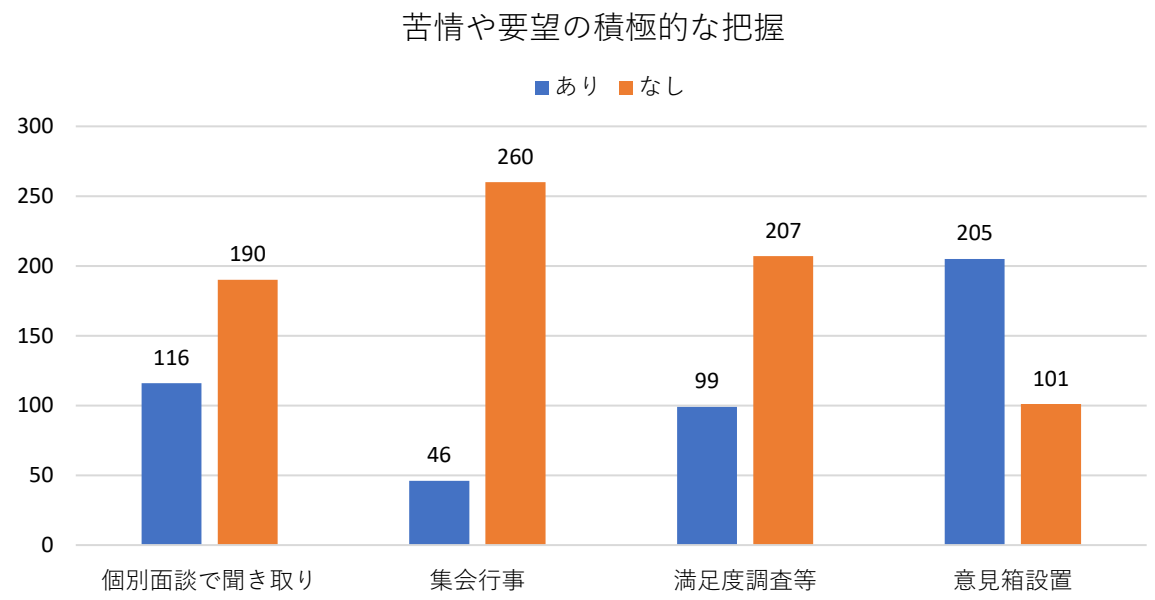
10　苦情受付体制の周知方法（複数回答）

苦情受付体制を利用者等に周知する取組で、最も採用されているのは「ポスターの掲示」で 186 か所 61%、「利用者や家族を対象とした集会や面談」が 72 か所 24%、「パンフレット・広報紙への掲載」47 か所 15%、苦情受付体制を説明した「資料の配布」が 46 か所 15%、「ホームページに掲載」42 か所 14%でした。



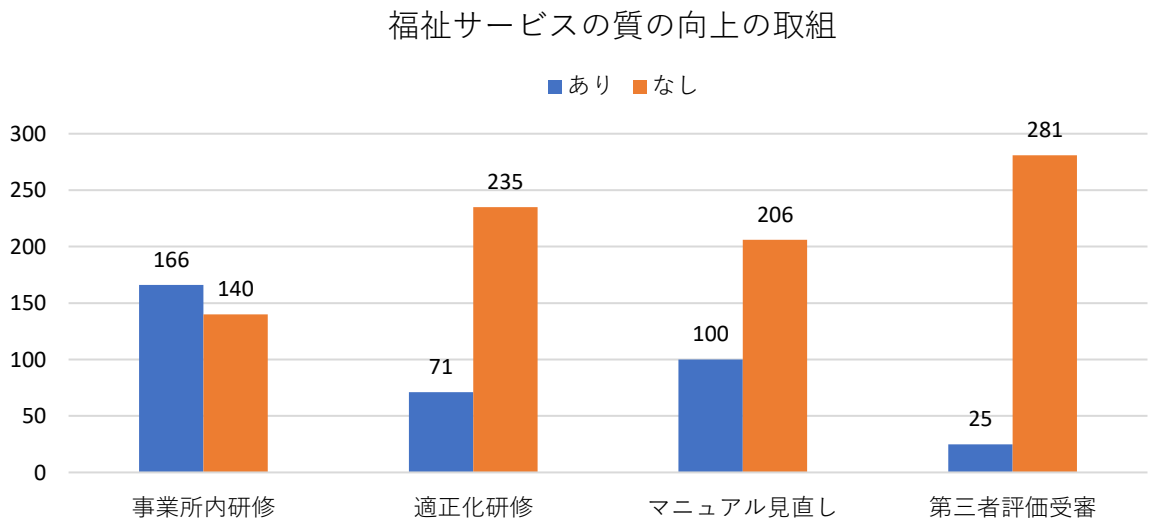
11　苦情や要望等の積極的な把握（複数回答）

苦情や要望等を積極的に把握する取組は、「意見箱・投書箱の設置」が最も採用されており 205 か所 67%の実施率でした。次に「個別面談での聞き取り」が 116 か所 38%、「満足度調査を毎年実施する」が 99 か所 32%、「利用者や家族を対象とした集会や行事の機会に苦情等を把握」46 か所 15%でした。



12　福祉サービスの質の向上の取組（複数回答）

「利用者の権利擁護、苦情対応等にする事業所内研修を毎年実施している」事業所は 166 か所 54%でした。次いで「サービス実施要領やマニュアル等を毎年見直している」事業所が 100 か所 33%、運営適正化委員会が開催する情報交換会等に参加している事業所が 71 か所 23%でした。

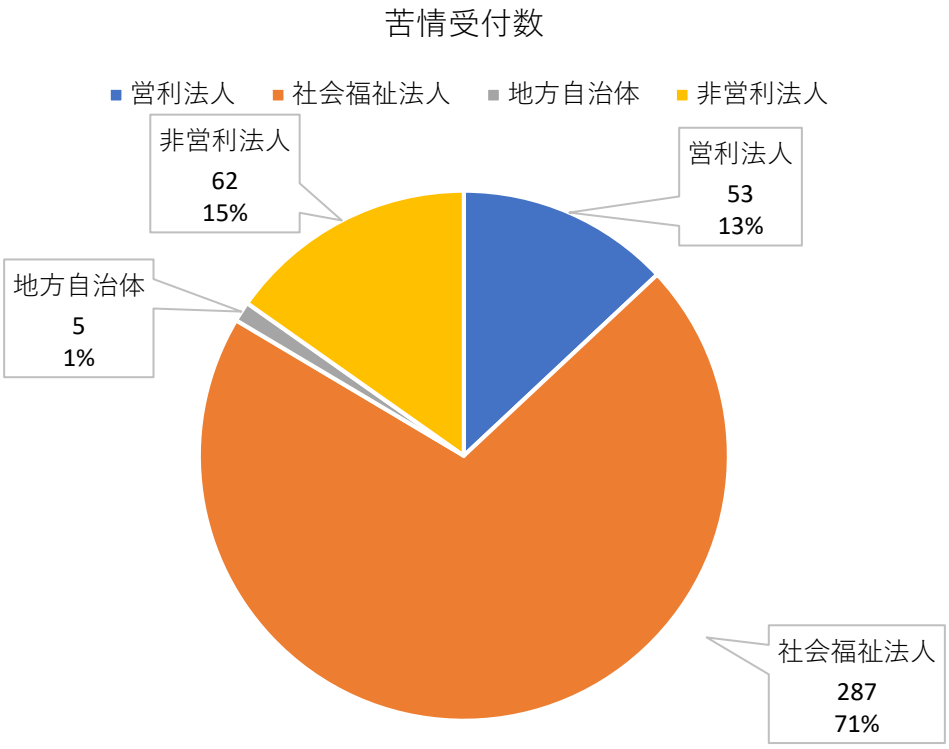


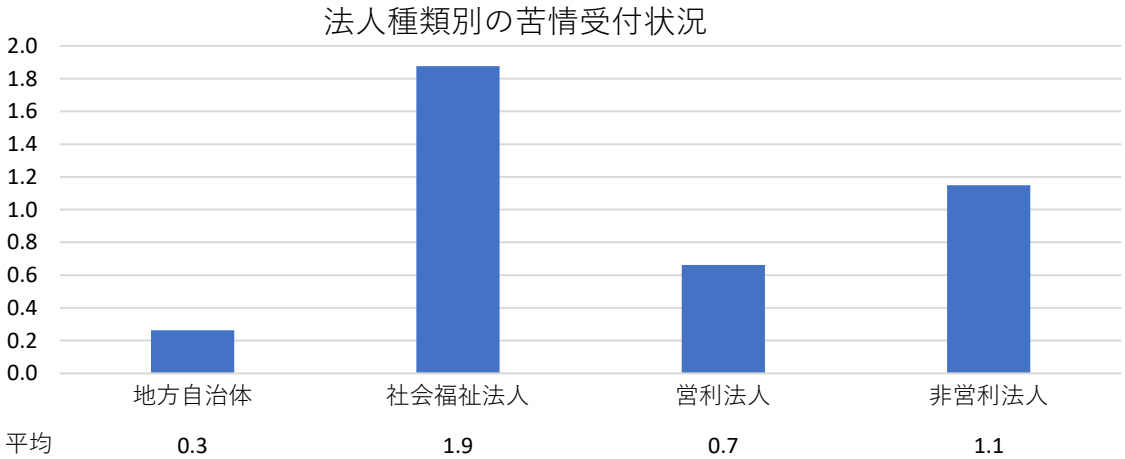
Ⅲ　調査結果の分析

令和４年度の調査に回答を寄せた事業所は 306 か所でした。事業所が受け付けた令和３年度の苦情件数は 407 件でした。ここでは事業所の特性による苦情の受付状況を分析します。

1　法人別の苦情受付状況

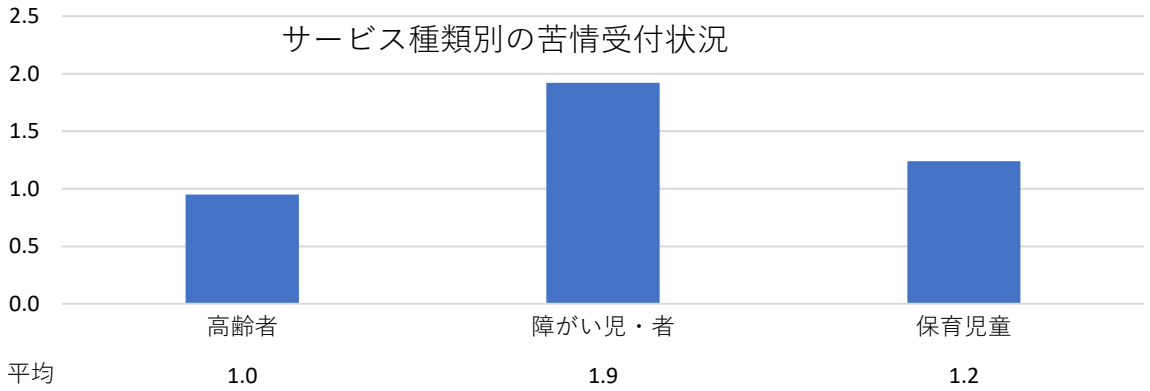
事業所を設置する法人種別における苦情の受付状況をみると、苦情受付数 407 件に対し、社会福祉法人が受け付けた苦情は 287 件、全体の 71%を占め平均は１．９件でした。非営利法人が 62 件 15%、平均１．１件。営利法人は 53 件 13%、平均０．７件、地方自治体は５件 1%、平均０．３件でした。社会福祉法人が多く苦情を受け付ける要因は、事業所規模が大きいこと、利用者数が多いこと、苦情受付体制が整備されていることなどが考えられます。





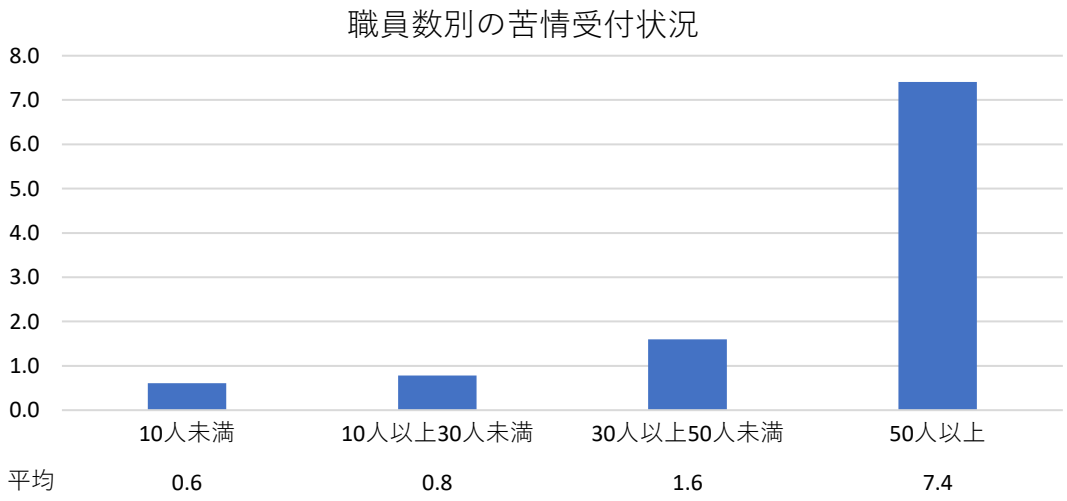
2　サービス種類別の苦情受付状況

サービス種類別の苦情受付状況は、障がい児者福祉サービス事業所が平均で 1.9 件でした。保育児童福祉サービス事業所は平均 1.2 件、高齢者福祉サービスは平均 1 件。障がい児者福祉サービス事業所が苦情を受け付ける割合が高い傾向でした。



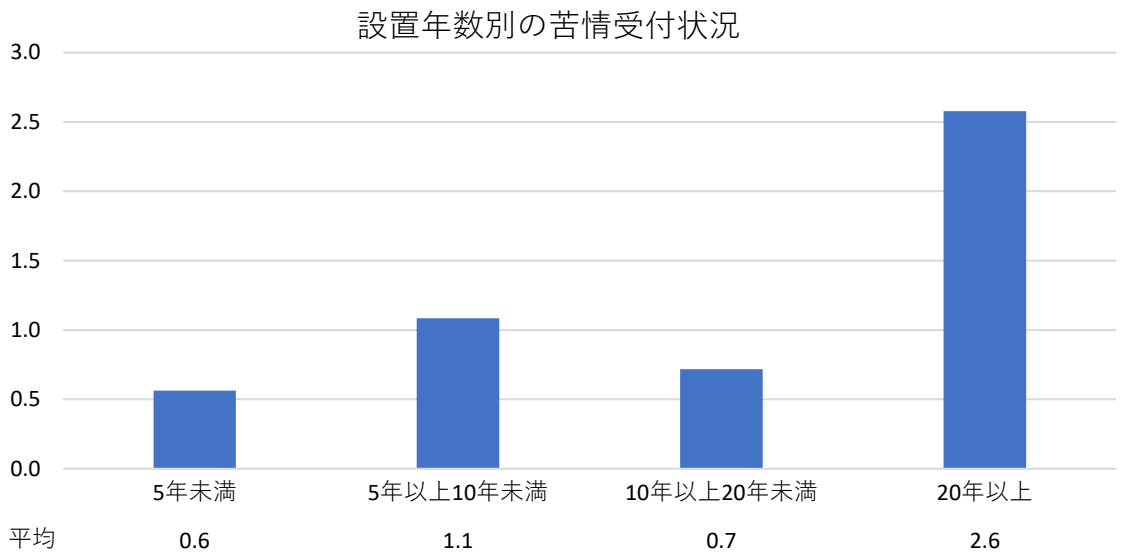
3　職員数別の苦情受付状況

事業所の職員数別にみた苦情受付の状況は、職員数が 10 人未満の場合、平均 0.6 件、10 人以上 30 人未満で平均 0.8 件、”30 人以上 50 人未満”で平均 1.6 件の苦情を受付けていました。職員数が”50 人以上”の事業所では平均 7.4 件と多くの苦情を受け付けていました。職員数の多い事業所、つまり利用者数が多い事業所は、積極的に苦情を受け付けていることがうかがわれます。

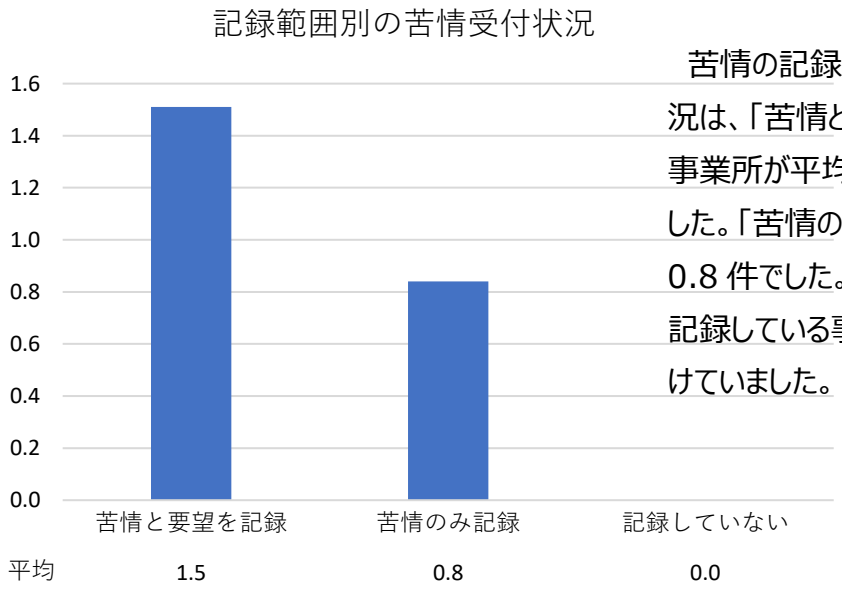


4　設置年数別の苦情受付状況

事業所設置年数別で見た苦情受付の平均は、「設置から 5 年未満」が 0.6 件、「5 年以上 10 年未満」1.1 件、「10 年以上 20 年未満」0.7 件、「20 年以上」2.6 件と比較的設置が古い事業所が苦情を受付けている傾向です。



5　記録範囲別の苦情受付状況

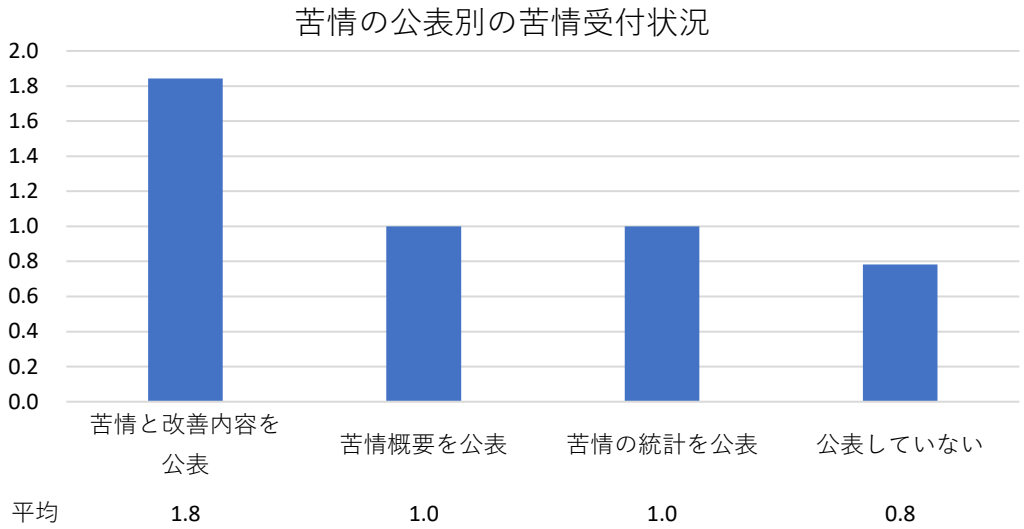


苦情の記録方法から見た苦情受付の状況は、「苦情と要望・意見を記録している」事業所が平均で 1.5 件を受け付けていました。「苦情のみを記録している事業所」は 0.8 件でした。苦情に併せて要望・意見を記録している事業所の方が苦情を多く受付けていました。

6　公表別の苦情受付状況

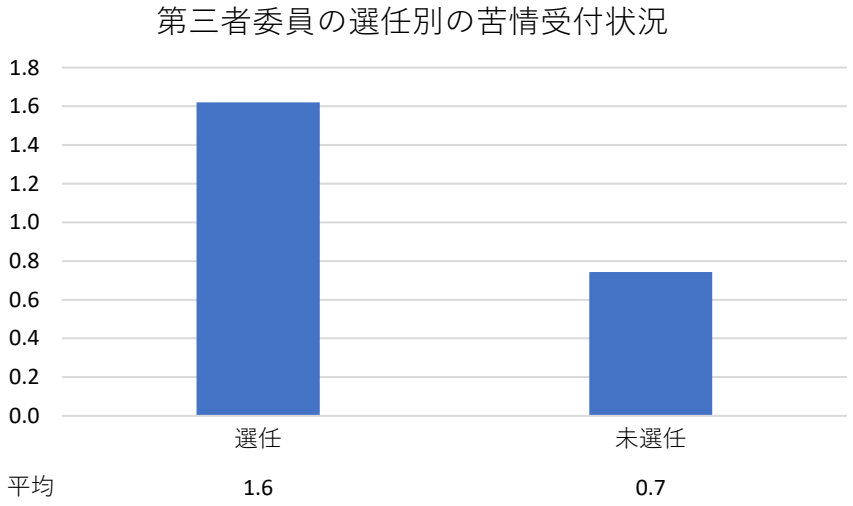
苦情の公表姿勢から見た苦情受付の状況は、「苦情と改善内容を公表している」事業所が平均 1.8 件の苦情を受け付けていました「。苦情の概要の公表」と「苦情の統計を公表」している事業所が平均 1.0 件の苦情を受け付けていました。「苦情を公表していない」事業所は 0.8 件と苦情の受付が少ない傾向でした。

苦情の改善内容を公表している事業所に対しては苦情を申し出やすい、又は苦情を積極的に受け止めているといえます。



7　第三者委員の選任別の苦情受付状況

第三者委員を選任している事業所の苦情受付の平均は 1.6 件でした。未選任の事業所は 0.7 件でした。第三者委員を選任している事業所の方が 2 倍以上の苦情を受け付けていました。

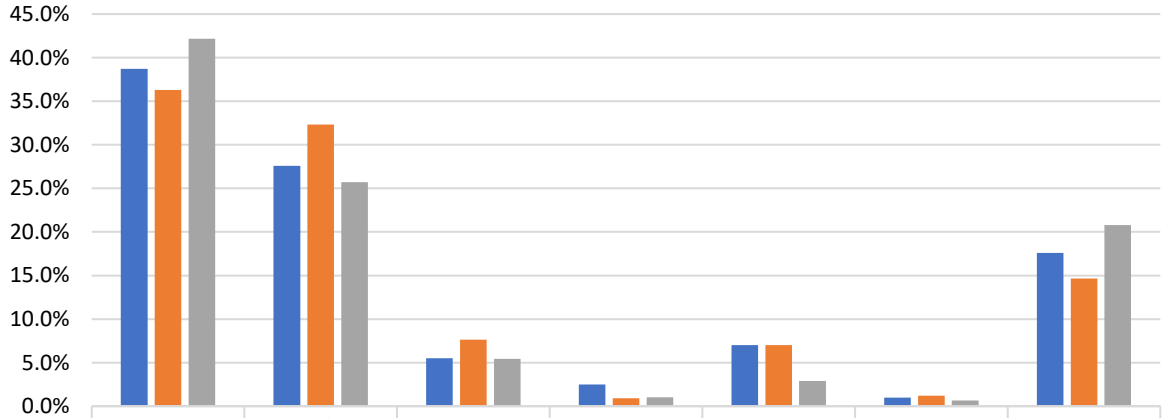


8　苦情内容の年度比較

苦情の内容を令和 4 年度、令和 3 年度、平成 30 年度の調査と比較してみます。「職員の対応・接遇」の割合が 38.7%と令和 3 年度から 2.4 ポイント上昇しました。平成 30 年度 42.2%との比較では 3.5 ポイント減少しました。

「サービスの質や量」は令和 4 年度 27.6%と令和 3 年度から 4.7 ポイント減少しました。「被害損害」「権利侵害」については、大きな増減はみられませんでした。

苦情内容の年度比較（R4年度、R3年度、H30年度）



	職員の接遇	サービスの質や量	説明不足	利用料	被害損害	権利侵害	その他
令和4年度	38.7%	27.6%	5.5%	2.5%	7.0%	1.0%	17.6%
令和3年度	36.3%	32.3%	7.6%	0.9%	7.0%	1.2%	14.6%
平成30年度	42.2%	25.7%	5.4%	1.0%	2.9%	0.7%	20.8%

令和4年度　令和3年度　平成30年度

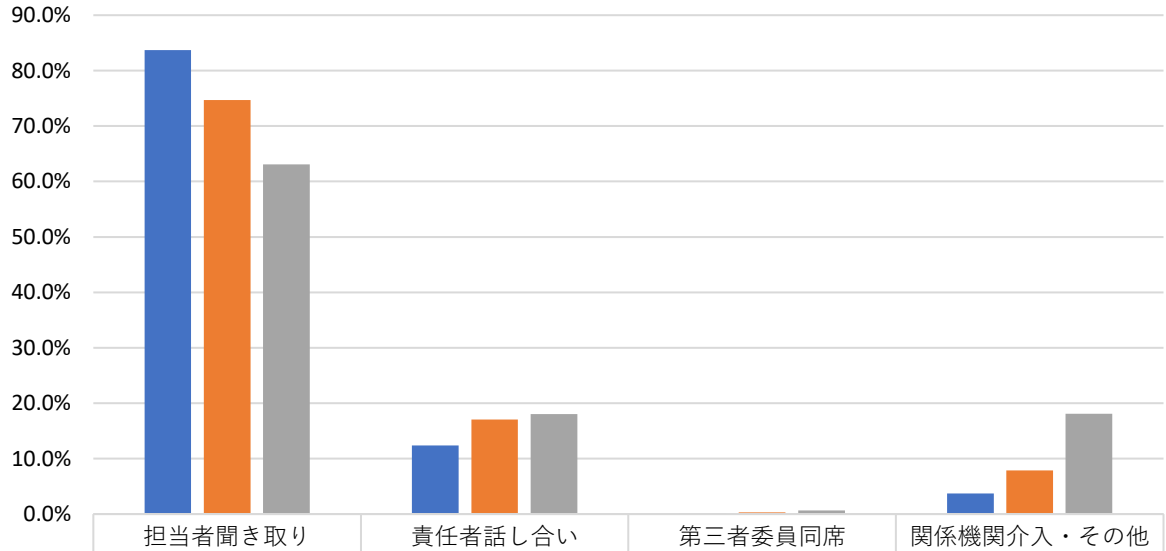
9　苦情解決の年度比較

苦情解決の状況を令和 4 年度、令和 3 年度、平成 30 年度の調査と比較してみます。「苦情受付担当者等の聞き取りや情報提供、説明等による解決」は令和 4 年度が 83.7%、令和 3 年度 74.7%、平成 30 年度 63.1%と、年々増加していました。

「苦情解決責任者との話し合いによる解決」は令和 4 年度 12.4%、令和 3 年度 17.1%と年々減少していました。

また、「関係機関の支援介入等での解決」と「継続中などのその他」の割合の合計は令和 4 年度 3.7%、令和 3 年度 7.9%と減少しました。「三者委員が同席した話し合い解決」は年度別の差はありませんでした。

苦情解決状況の年度比較（R4年度、R3年度、H30年度）



	担当者聞き取り	責任者話し合い	第三者委員同席	関係機関介入・その他
令和4年度	83.7%	12.4%	0.2%	3.7%
令和3年度	74.7%	17.1%	0.3%	7.9%
平成30年度	63.1%	18.0%	0.7%	18.1%

令和4年度　令和3年度　平成30年度

Ⅴ　苦情対応事例

この事例は、アンケート調査に回答した事業所の了解を得て掲載しています。また、プライバシー保護等の観点から内容の一部を改変しているほか、内容を簡潔に要約しています。

1　保育・児童福祉サービス

提供対象	保育児童
申出人	利用者
苦情内容	私の子どもの連絡ノートが他のお子さんのカバンに入れられたまま降園したとのことだった。そのお子さん家族は私の連絡ノートを見たと思う。小さなことだが・・伝えたかった。
対応経過	園長と保護者が話し合った。連絡ノートといえども個人情報だ。話していただき有難いことだと礼を述べた。今後の改善策を話し合うことを伝えてお詫びした。
改善	連絡ノートを降園前に職員が確実に園児のカバンに入れることにした。それまでは連絡ノートやコップ、おしぼり等をそれぞれ保護者が入れるようにしていた。低いテーブルに置いてあったため、子どもの手も届きやすい状態だった。
結果	解決

提供対象	保育児童
申出人	家族・保護者
苦情内容	2 歳児の子どもの靴箱の位置が高く、自分でやりたがるのにできない。靴箱の場所がわかりづらいので、クラスの目印をつけてほしい。
対応経過	直ぐに改善策を検討し、実行した。
改善	靴を自分で出し入れできる年齢児の靴箱の位置を変更した。靴箱にクラス名を表示した。たまにしか来られない保護者にとって靴箱が探しやすくなった。
結果	解決

2　障がい児・者福祉サービス

提供対象	障がい児・者
申出人	地域住民
苦情内容	送迎車が停車しているために渋滞で大変なことになっている。子どもたちも通る道なのに危ないと思わないのか。今すぐ移動しなさい。
対応経過	利用者のご家族が利用するデイサービスと当事業所の送迎時刻が重なってしまい、路上で待機していたところ渋滞が発生した。
改善	送迎のバッティング、雪が多いとき、朝の混雑する時間帯などでは、一旦利用者宅を通過し、近くを周回してから利用者宅に向かうことにした。
結果	マニュアル改正

提供対象	障がい児・者
申出人	利用者
苦情内容	職員が注意する時の口調が厳しすぎる。
対応経過	苦情受付担当者が現場に入り、注意した状況を確認し、ご本人と面談した。職員と施設長が面談し、利用者への注意の仕方を指導した。
改善	申出人の利用者から「優しくなった」と感想が述べられた。
結果	継続中

提供対象	障がい児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎車両の停車位置をこちらの希望通りにしてもらいたい。施設から送迎場所の変更を勧められたが、今まで通りで良いのではないか。
対応経過	保護者と職員で実際の現場を見て、付近の危険度を説明した。「納得した」とお返事をいただいた。
改善	
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	地域住民
苦情内容	ある利用者が駅ホームの待合室の扉をいつも閉めないので、閉めるよう指導して欲しい。みんなが利用する駅なので気をつけて欲しい。
対応経過	本人と管理者が一緒に申出人に謝罪した。
改善	他の利用者にも周知し、公共交通機関のマナーを守るよう説明した。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	利用者
苦情内容	世話人が食器を洗っているとき、ガチャガチャ、ドンドンと大きな音をたてて鍋を置くこともある。とても嫌な気分になる。
対応経過	苦情解決責任者と本人とが面談し希望を確認した。
改善	世話人には施設長が直接指導した。世話人も気をつけるようになった。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	利用者
苦情内容	人事異動で職員が頻繁に替わる。慣れなくて落ち着かない。分からないことや出来ないことを職員に言えない。不安な気持ちで通えなくなった。
対応経過	定期的な相談や職員との交換ノートを行うようにした。全職員が日常の中で声かけするよう意識した。
改善	支援に対する満足度が高まり利用を再開した。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	学校と家庭とで行っている連絡帳を事業所の指導員が見ていると子どもに聞いた。ずーっと疑問に思っていたが止めていただきたい。
対応経過	相談支援専門員、学校、事業所、家族との支援会議を開催し話し合った。
改善	
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	職員の言葉づかいや態度が悪い。
対応経過	当該職員に冷静公平な視点を持つことや独善的にならないよう指導した。
改善	全職員を対象にケアコミュニケーションの研修を行った。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	連絡帳の内容に家族や本人を不快にさせる表現があった。連絡帳の内容を管理者やサービス管理責任者が確認した上で家族に渡して欲しい。
対応経過	全職員で連絡帳やケース記録の記入方法と表現の仕方を再確認した。管理者とサービス管理責任者が確認の後ご家族に渡すこととした。
改善	職員間でも記入表現の意識が高まった。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	入れ歯を２回も壊してしまうのは、どうかしている。
対応経過	利用者の入れ歯を破損させたことを管理者がご家族に説明し謝罪した。しかし、入れ歯を壊した職員も直接ご家族に謝罪したため、入れ歯を２回破損したと誤解され苦情となった。管理者が状況を整理し直してご家族に説明し納得が得られた。
改善	管理者の指示を受けて対応するように全職員に周知した。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	家族・保護者
苦情内容	新型コロナ感染症の濃厚接触者となった利用者が利用を再開する場合、PCR検査か抗原検査を受けるようにとのことだったが、抗原検査キットを利用者に購入させるのは負担になる。
対応経過	保護者に誤解が生じていた。事業所から抗原検査キットを提供した。
改善	受け止め方に誤解が生じやすい内容は文書で伝えることにした。
結果	解決

提供対象	障がい児・者
申出人	利用者
苦情内容	職員の言葉づかいが悪いので直して欲しい。
対応経過	その職員は言葉づかいが悪く利用者に不快な思いをさせたと反省していた。全職員に言葉づかいに気をつけるよう指導した。
改善	全職員が言葉づかいに気をつけて対応している。
結果	解決

3　高齢者福祉サービス

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	デイサービスで入浴があるので着替えを持たせたが、朝に着ていた服で帰ってきた。お風呂に入れなかったのか。
対応経過	着替えがないと思い、入浴前に着ていたものを着せてしまった。家族に説明しお詫びした。家族は「間違えることもある。大変お世話になっているから以後、気をつけて欲しい」と了承された。
改善	送迎担当職員から入浴担当職員に荷物と着替えの申し送りをすることにした。着替えの順序を確認した。迷ったら一人で判断しないことにした。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	新型コロナ感染が発生したと聞いた。本当なのか。
対応経過	系列事業所の新型コロナ感染に伴う応援要請に応えるため当事業所を 2 日間休止することした。そのことを利用者等に連絡したところ、当事業所で感染が発生したとの誤認が生じ混乱をきたした。申出人に直接説明しお詫びした。
改善	全ての利用者に文書で状況報告を行った。新型コロナ感染症の影響でサービスを休止する場合、電話だけでなく、文書で周知することとした。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	送迎時に玄関で尻もちをついたことについて、職員が後日「年だから仕方がないね」と発言した。年齢のことを言われて不快な思いをした。自宅前には段差もあるので手を添えるとか、荷物を持つとか配慮して欲しい。
対応経過	苦情内容を職員で共有し、謝罪した。
改善	玄関の段差や靴を履くときは介助するようにした。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	職員の服装がラフ過ぎるのではないか。
対応経過	確かに身だしなみが良くなかった。清潔感のある服装にするよう職員に指導した。
改善	家庭的雰囲気を醸し出すためにあえて制服を作らずに介護していた。しかし、清潔感があり介護に支障をきたさない服を着用するよう話し合い、改善した。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	その他（他の福祉事業所の職員）
苦情内容	デイサービス事業所職員の苛立ちが強く、利用者に対する言動が乱暴だった。
対応経過	職員に行き過ぎた言動があったことを確認した。 全職員で日頃のケアを見直した。基本理念、倫理綱領に沿った支援を行うことを確認し、報告書を申出人に提出した。
改善	申出人から「苦情を前向きに検討し、丁寧に対応してもらった。」と言われた。「もっとよい方法がないか」「手順はこのままで良いか」と、解決策を提案するようになった。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	職員の言葉使い、対応の仕方が気になる。施設の理念を教えて欲しい。他にも同じように感じている利用者がいる。
対応経過	理念等を丁寧に悦明した。後日、苦情を投書箱に入れるとのことだった。
改善	投書されることはなかったが、接遇について研修を実施した。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	訪問介護の開始時刻から 15 分遅れてヘルパーが来たので、帰ってもらった。遅れるなら遅れると連絡して欲しかった。遅れたことへの言い訳をされたが、事業所ではどのように指導しているのか。
対応経過	苦情受付担当者が利用者宅に出向き、その時の様子を聞き取りしお詫びした。
改善	
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	デイサービスの入浴の時、下肢の湿疹を看護師や相談員、介護職員に見られた。さらし者にされて不快に思った。次からは入浴したくない。
対応経過	ご本人と管理者が面談し、不快にさせてしまったことを謝罪した。皮膚観察の必要性を説明しご理解をいただいた。
改善	入浴を利用している。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	3 泊 4 日のショートステイで、ケアマネージャーを通じて「利用中は自由にさせて欲しい」とお願いしていたのに頻繁に見に来られた。
対応経過	ベッドからの起き上がり知らせるセンサーコールに対して夜勤者が様子を確認したことが気に障ったと思われる。本人・ご家族に対して夜間対応の必要性を説明し理解が得られた。十分に説明していなかったことも原因だったので謝罪した。
改善	その後の利用では、事前にご本人に説明し、納得が得られているので同様の苦情は聞かれない。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	デイサービスから帰宅した際、職員から左目じりに内出血があることの説明を受けた。目にケガをして帰ってきたのは 3 回目である。電話連絡や連絡ノートへの記載がなく連絡・連携不足を感じる。連携や確認体制を改善してほしい。
対応経過	受付担当者、解決責任者が申出人宅に出向き、改善策を説明し、了承が得られた。
改善	いつもと違うことがある場合は乗車前に家族に確認する。 利用者の異変は生活相談員が家族に連絡する。送迎前に申し送りを行い情報共有する。ケース記録を翌日の勤務者が確認できるようにする。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	父親に面会したとき、職員の父に対する口調が強く、父親が可哀そうだった。職員個別に指導は望まないが、施設全体として受け止めて改善して欲しい。
対応経過	苦情解決責任者（施設長）がご家族から話を聞き取りし、職員の接遇に対する改善を約束し謝罪した。
改善	会議で対策を話し合い、改善した。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	家族・保護者
苦情内容	母親の体調不良を夜間に連絡されても困る。どうすることもできない。こっちは生活のペースを乱したくない。電話をかけ直したら違う職員が出て、話が通じなくて頭にきている。納得がいかない。
対応経過	体調の急変は時間を問わず起こることであり、夜間でも緊急連絡先であるご家族に連絡することになっていることを説明した。24 時間対応の事業所なので電話対応の職員が変わることがあっても同じ内容を伝えていたことを確認した。
改善	医療機関、介護職員、ご家族とで今後の方向を話し合った。急変時には夜間であっても連絡を行うことやご家族の対応について同意書を取り交わした。
結果	解決

提供対象	高齢者
申出人	利用者
苦情内容	ポータブルトイレの排便で「凄い、いっぱい出たね。娘さんに見せてあげたいね」と言われた。
対応経過	たくさん出て良かったとの嬉しさのあまりの発言だったが、嬉しい出来事だとしても、心の声をそのまま出してはいけないと反省した。
改善	事業所全体で話し合い、よく考えてから話すように心がけるようにした。
結果	解決

Ⅴ　令和４年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領

１　調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

２　調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に１、２、３、４の番号を繰返し付番した上で、令和４年度は２番に付番した 600 事業所を調査対象とします。概ね４年で全事業所を調査します。

３　調査基準日

令和４年７月１日

４　調査内容

別紙のアンケート調査票のとおり。

(1)　事業所基本情報

(2)　事業所（法人）における苦情解決体制

(3)　積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組

(4)　令和３年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

５　提出方法

別紙のアンケート調査票に記入し FAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記 URL からダウンロードできますのでご活用ください。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html

≪提出先≫

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp　FAX: 019-637-9712

〒020-0831　盛岡市三本柳 8-1-3　ふれあいランド岩手

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

６　回答締切

令和４年９月９日（金）

７　問合先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会　　相談員　中野章子

TEL：019-637-8871／FAX：019-637-9712

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

令和４年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査票

法人名		記入者名	
事業所名		電話番号	

この調査は、令和４年７月１日現在の事業所の状況でお答えください。また、苦情解決の体制や苦情対応を法人が行っている場合は、法人の取組状況を適宜お答えください。

【基本情報項目】　該当する項目を一つチェックしてください。

１　事業所を経営する法人の種別

□地方自治体　□社会福祉法人　□営利法人（株式会社、持分会社）

□非営利法人（医療、学校、ＮＰＯ、社団、財団、宗教、協同組合等）　□その他

Ⅱ　事業所の職員数（短時間労働者、派遣労働者等を含む実人員。短時間労働者の常勤換算不要）

□10 人未満　□10 人以上 30 人未満　□30 人以上 50 人未満　□50 人以上

Ⅲ　福祉サービスの提供対象（事業所の中心となる事業・サービスで判断し選択）

□高齢者　□障がい児・者　□保育児童　□その他（住民全般・低所得者）

Ⅳ　事業所設置からの経過年数

□5 年未満　□5 年以上 10 年未満　□10 年以上 20 年未満　□20 年以上

【調査項目】

１　事業所（法人）における苦情解決体制

(1) 事業所（法人）の苦情解決の体制について、該当するすべてにチェックしてください。

□苦情解決責任者を配置している。　□苦情受付担当者を配置している。

□苦情解決に関する第三者委員を選任している。

第三者委員とは、利用者と事業者の双方から中立・公正性、客観性が確保され、苦情解決を円滑・円満に進めるために法人や事業所が選任する委員のことです。

□苦情解決規程を制定している。　□苦情対応マニュアル（要綱、要領）を策定している。

□苦情解決やサービスの質の向上に関する委員会を設置している。（名称は任意）

(2) 苦情等の記録について、一つ選んでチェックしてください。苦情等の申出があった場合の想定でも差し支えありません。

□苦情の案件に加え、意見・要望の案件も記録している。

□苦情と判断した案件のみを記録し、意見・要望といった案件は記録していない。

□記録していない。

(3) 苦情解決の公表の取組について、一つ選んでチェックしてください。苦情の申出があった場合の想定でも差し支えありません。ただし、申立人が公表を望まない場合を除きます。

□苦情内容の統計と苦情概要、解決・改善内容を公表している。

□苦情内容の統計と苦情概要を公表している。

□苦情内容の統計を公表している。

□公表していない。

(4) 苦情解決の公表の方法について、該当するすべてにチェックしてください。

□事業報告書に掲載　□ホームページに掲載　□広報紙に掲載（配布先が広いもの）

□利用者や家族に向けたお便りに掲載　□事業所の掲示板に掲示

２　積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組

(1) 苦情受付体制の周知について、該当するすべてにチェックしてください。

□ポスター等を事業所に掲示　□パンフレットや広報紙に掲載　　□ホームページに掲載

□苦情受付体制に関する資料を利用者や家族に毎年配布している。

□利用者や家族を対象とした集会や個別面談の機会に苦情受付体制を毎年説明している。

(2) 苦情や要望等の積極的な把握について、該当するすべてにチェックしてください。

□利用者・家族を対象とした個別面談の機会に毎年、苦情・要望等を聞き取りしている。

□利用者・家族を対象とした集会や行事の機会に毎年、苦情・要望等を把握している。

□満足度調査、意向調査などで毎年、利用者や家族の意向を把握している。

□投書箱、意見箱（類似の名称を含む）を常時設置している。

(3) 福祉サービスの質向上の取組について、該当するすべてにチェックしてください。

□利用者の権利擁護、苦情対応やサービス評価に関する事業所内研修を概ね毎年実施している。

□運営適正化委員会が開催するセミナーや情報交換会に概ね毎年参加している。

□サービス実施マニュアル、要綱、要領などを概ね毎年見直している。

□福祉サービス第三者評価を５年以内に受審した。（今年度受審予定も含む）

３　令和３年度の苦情の対応状況

令和３年４月１日から令和４年３月３１日までに受け付けた苦情の状況をお答えください。

(1) 苦情受付の状況

受付件数（　）件　＊内訳の合計と一致させてください。

内訳	◎職員の接遇（関わり方、言葉づかい、態度、身なり等）	（　件）
	◎サービスの質や量（サービスの仕方、契約、提供量、設備、行事等）	（　件）
	◎サービスに関する説明や情報提供	（　件）
	◎利用料に関すること（利用料、負担金、修繕費、退居費用等）	（　件）
	◎被害・損害（物損、盗難、紛失、介護事故、ケガ）	（　件）
	◎権利侵害（虐待、身体拘束、金銭横領、プライバシーの侵害）	（　件）
	◎その他（近隣住民、実習生、ボランティア、取引先等からの苦情）	（　件）

(2) 苦情解決の状況　＊受付件数の合計と一致させてください。

内訳	◎苦情受付担当者、業務担当者等の聞き取り、説明、情報提供等で解決	（　件）
	◎苦情解決責任者と申出人との話し合いで解決	（　件）
	◎第三者委員が同席した話し合いで解決	（　件）
	◎関係機関の支援、介入のもとに解決	（　件）
	◎その他（話し合いが継続中、苦情取下げ、不調、利用の中止等）	（　件）

(3) 苦情対応事例について

これまでに寄せられた苦情や要望・クレームの事例を可能な範囲でご記入ください。ご記入にあたっては、個人名、地名、固有名詞を匿名化してください。調査報告書への掲載の可否をご記入ください。調査報告書に掲載する場合は、内容を要約するほかプライバシー保護に配慮し、内容を改変する場合があります。調査報告書は当委員会のホームページに掲載します。

★調査報告書への事例掲載の可否	□ 可　　□ 否

申出人	□利用者　□利用者の家族・保護者　□利用者の代理人 □利用者の知人・友人　□地域住民　□その他（　　）
苦情内容	
対応経過	
その後の状況 （改善したこと等）	
解決結果	□ 解 決　□ 不 調　□ 継 続 中　□ そ の 他 （　　）

●電子メールアドレスの登録のお願い

事業所の電子メールアドレスを登録いただきますと、運営適正化委員会が主催する苦情解決セミナーや苦情解決情報交換会（基礎編10回、応用編2回）等のご案内を直接送信させていただきます。次の欄にご記載ください。

電子メールアドレス

ご協力ありがとうございました。

≪調査票提出先≫岩手県福祉サービス運営適正化委員会

E-mail：tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

FAX 番号：019-637-9712

令和４年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査報告書
発行日：令和５年３月１日
発行者：社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
岩手県福祉サービス運営適正化委員会
〒020-0831　岩手県盛岡市三本柳８地割１番３
電話　019-637-9718
FAX　019-637-9712