

平成 30 年度福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査結果

I. 調査概要

(1) 調査の目的

山梨県福祉サービス運営適正化委員会においては、利用者や家族から事務局へ寄せられる苦情や相談の受付件数が全国で最も少ない状況となっている。その理由には様々な可能性が考えられる。まず、事業所でのサービス提供の質が高いため、苦情が出にくいこと。次に、本委員会の事業が利用者や家族に周知されていないこと。さらには、事業所段階での苦情処理が適切に実施されていること等である。事業所での苦情解決状況の調査に関しては、年間 10 か所程度の巡回指導の実施のみであり、県内全ての事業所での状況は把握されていない。よって、今年度より 2 年間に渡り、県内の社会福祉関係事業所を対象に苦情解決整備状況に関するアンケート調査を実施し、事業所での苦情解決状況の把握に取り組むこととする。

(2) 調査対象

社会福祉法第 2 条に規定される児童福祉事業、障がい者福祉事業を実施している山梨県内の事業所。
市町村社会福祉協議会

(3) 調査方法

対象事業所に対して郵送により調査票を配布し、回収。

(4) 調査期間

平成 30 年 7 月 13 日～平成 30 年 8 月 31 日

(5) 回収率

37% 送付 454 所、回収 168 か所

II. 調査内容

(1) 回答者の属性

①経営主体

②利用形態

(2) 苦情解決の実施体制の整備状況について

①苦情解決責任者の設置

②苦情解決担当者の設置

③第三者委員の設置（人数、所属、会議）

④苦情解決規程

⑤利用者や家族に対する、苦情解決体制の周知

⑥苦情・相談・要望の記録

⑦受け付けた苦情の職員への周知（方法）

⑧苦情の公表（方法）

⑨投書箱の設置

⑩苦情解決事業に関する研修会の参加

(3) 苦情・相談・要望等受付状況（平成 29 年度）

(4) 苦情解決を円滑に行うために、独自に取り組んでいること。苦情解決にあたっての課題、過去の困難事例等。（自由記述）

III. 調査結果

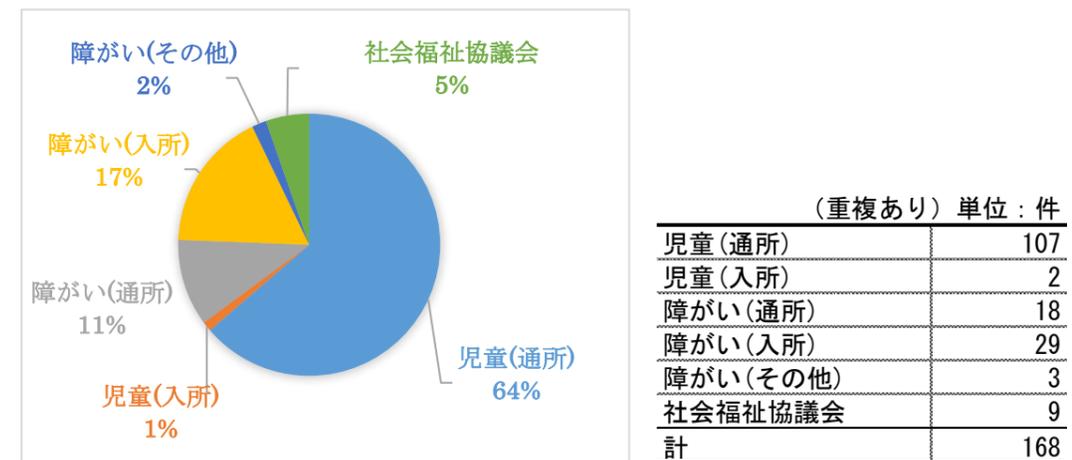
(1) 回答者の属性

①経営主体



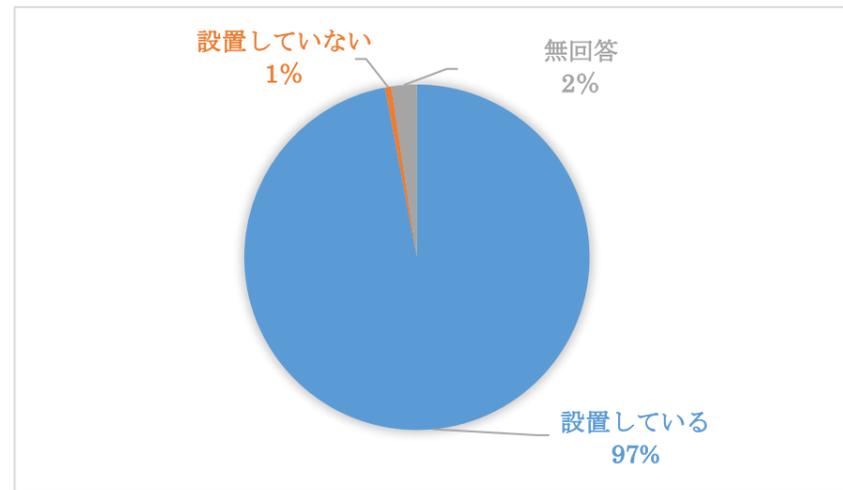
※ ()内は送付数を示す

②利用形態



(2) 苦情解決体制の整備について

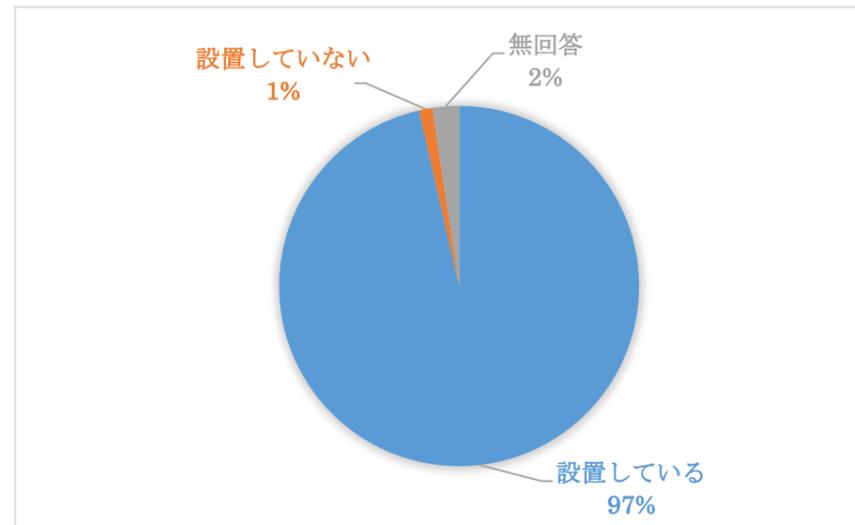
① 苦情解決責任者の設置



単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
設置している	66	82	14	1	163
設置していない	1	0	0	0	1
無回答	0	4	0	0	4
計	67	86	14	1	168

② 苦情解決担当者の設置

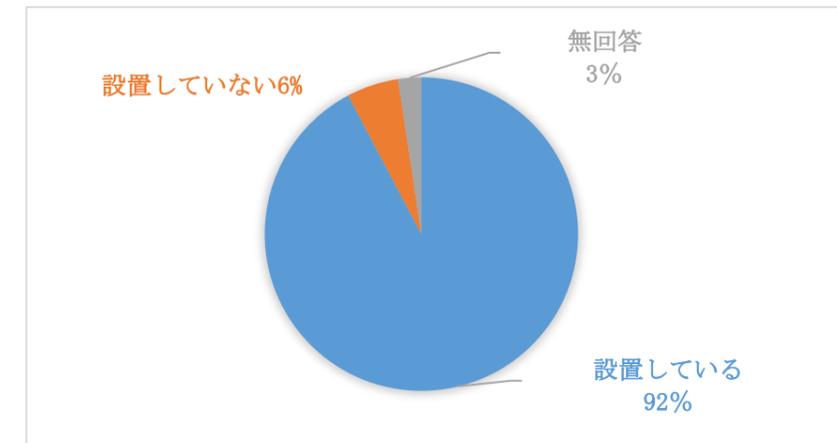


単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
設置している	66	81	14	1	162
設置していない	1	1	0	0	2
無回答	4	4	0	0	4
計	67	86	14	1	168

③ 第三者委員の設置 (人数、所属、会議の開催)

第三者委員設置の有無

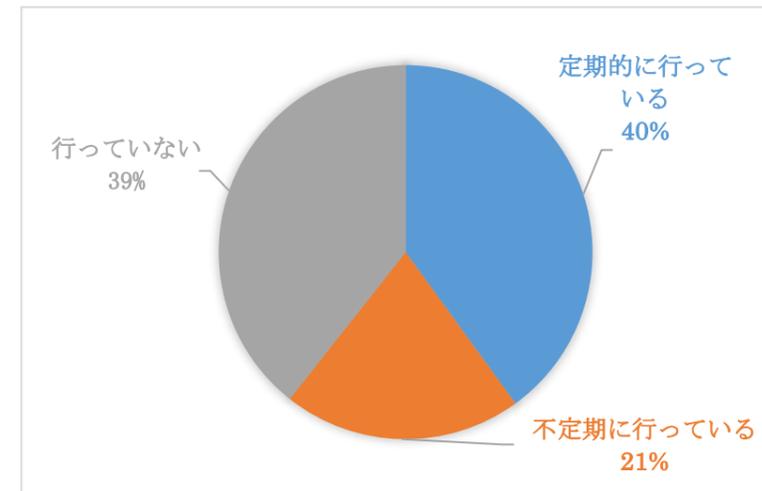


単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
設置している	65	77	12	1	155
設置していない	2	5	2	0	9
無回答	0	4	0	0	4
計	67	86	14	1	168

第三者委員を設置していると回答した事業所における、設置人数の平均は2.2人であった。第三者委員の職業、役職等は、民生児童委員、地域の学識経験者、元公務員、地域福祉従事者、法人の評議員や監事等であった。

第三者委員との会議について

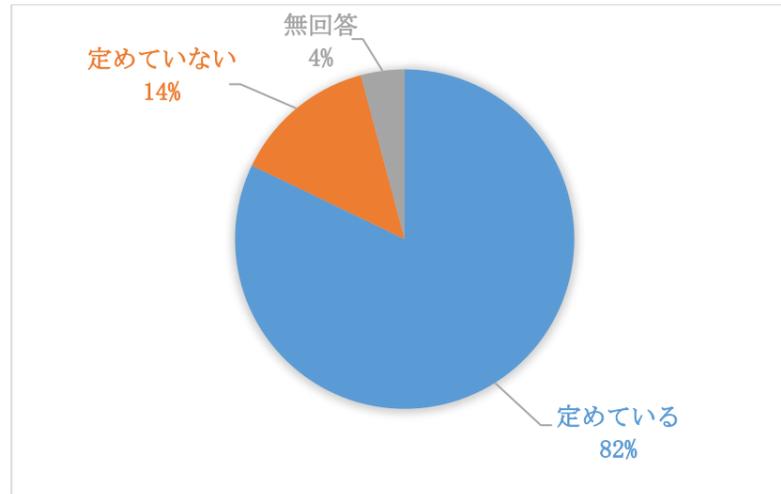


単位:件

定期的に行っている	62
不定期に行っている	32
行っていない	61
計	155

第三者委員の会議についての頻度は、定期的に行っていると回答した事業所では、年に1回~2回の頻度で実施されている。また、第三者委員への報告は毎月行っているという事業所も見られた。不定期に行っていると回答した事業所では、“事案があった時”や“必要に応じて”実施されている。

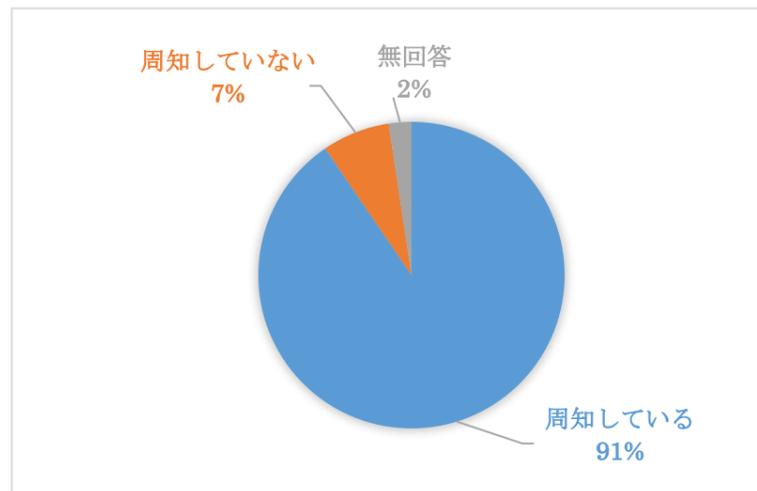
④苦情解決規程



単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
定めている	63	64	10	1	138
定めていない	4	16	3	0	23
無回答	0	6	1	0	7
計	67	86	14	1	168

⑤利用者や家族に対する、苦情解決体制の周知

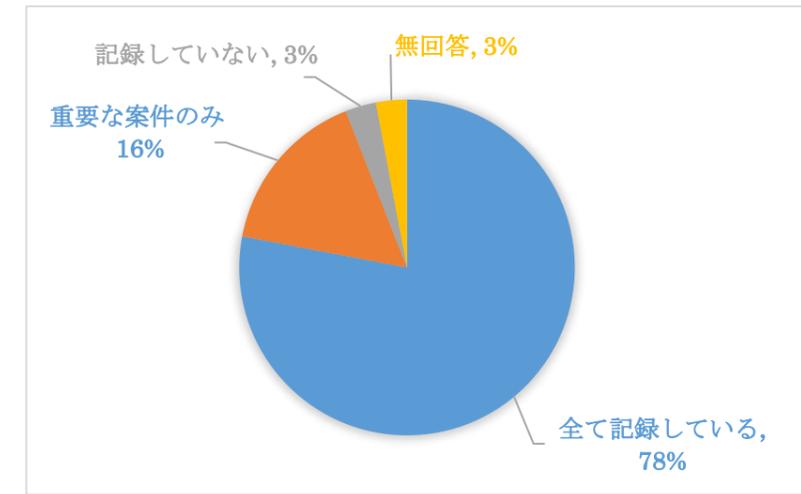


単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
周知している	64	78	9	1	152
周知していない	3	4	5	0	12
無回答	0	4	0	0	4
計	67	86	14	1	168

周知していると回答した事業所では、契約時の重要事項説明書での説明、事業所内での掲示、ホームページへの掲載、おたよりの配布を行っている。

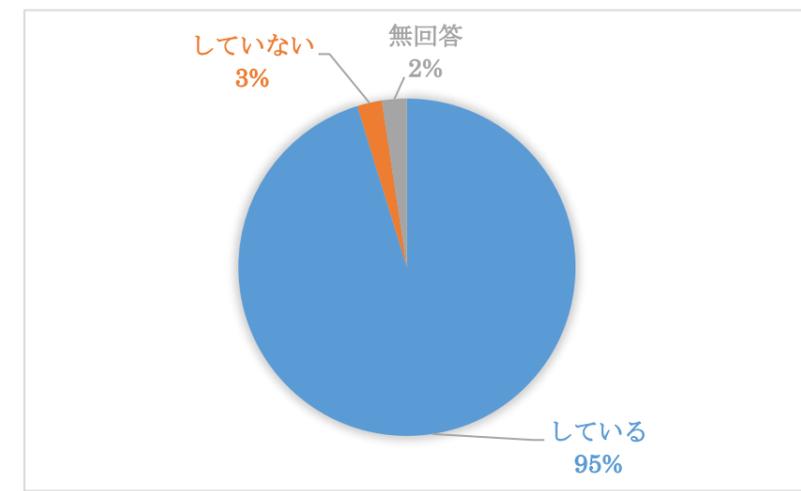
⑥苦情・相談・要望の記録



単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
すべて記録している	54	69	7	1	131
重要な案件のみ	13	9	5	0	27
記録していない	0	3	2	0	5
無回答	0	5	0	0	5
計	67	86	14	1	168

⑦受け付けた苦情の職員への周知(方法)

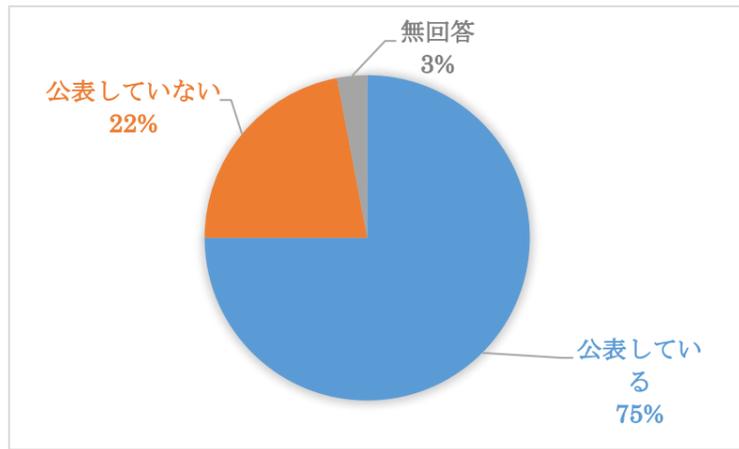


単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
周知している	67	81	11	1	160
周知していない	0	1	3	0	4
無回答	0	4	0	0	4
計	67	86	14	1	168

周知していると回答した事業所では、職員会議や朝礼、夕礼、委員会、回覧等で周知をしている。

⑧苦情の公表（方法）

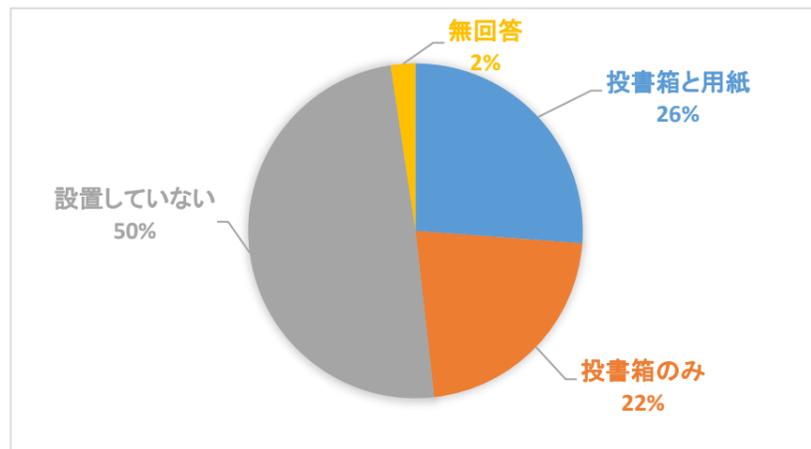


単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
公表している	60	64	1	1	126
公表していない	7	18	12	0	37
無回答	0	4	1	0	5
計	67	86	14	1	168

公表していると回答した事業所では、事業所内への掲示、ホームページ、機関誌、事業報告への掲載、毎月配布するおたよりに記載している。

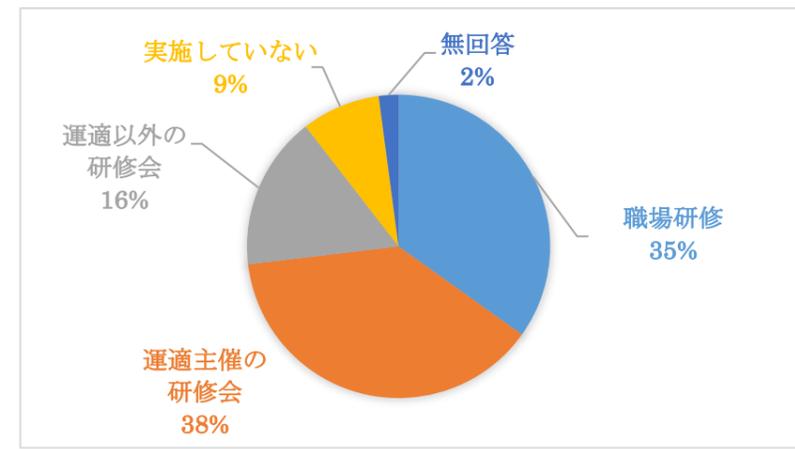
⑨投書箱の設置



単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
投書箱と用紙	12	29	2	1	44
投書箱のみ	15	19	3	0	37
設置していない	40	34	9	0	83
無回答	0	4	0	0	4
計	67	86	14	1	168

⑩苦情解決事業に関する研修会の実施や参加

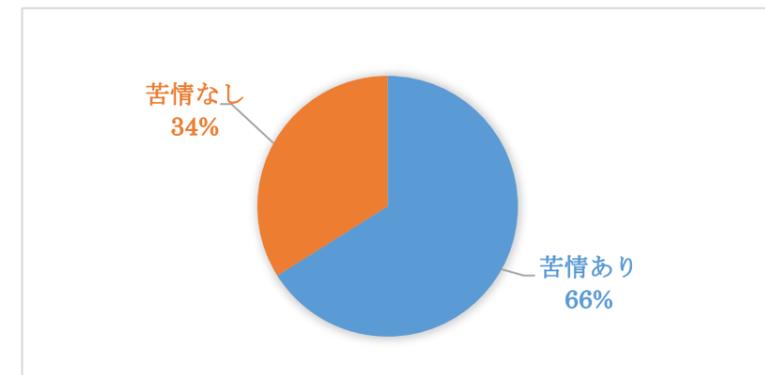


複数回答 単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
職場研修	33	46	3	1	83
運適主催の研修会	45	37	8	1	91
運適以外の研修会	14	23	2	0	39
実施していない	7	8	5	0	20
無回答	0	5	0	0	5
計	99	119	18	2	238

(3) 苦情・相談・要望等受付状況（平成 29 年度）

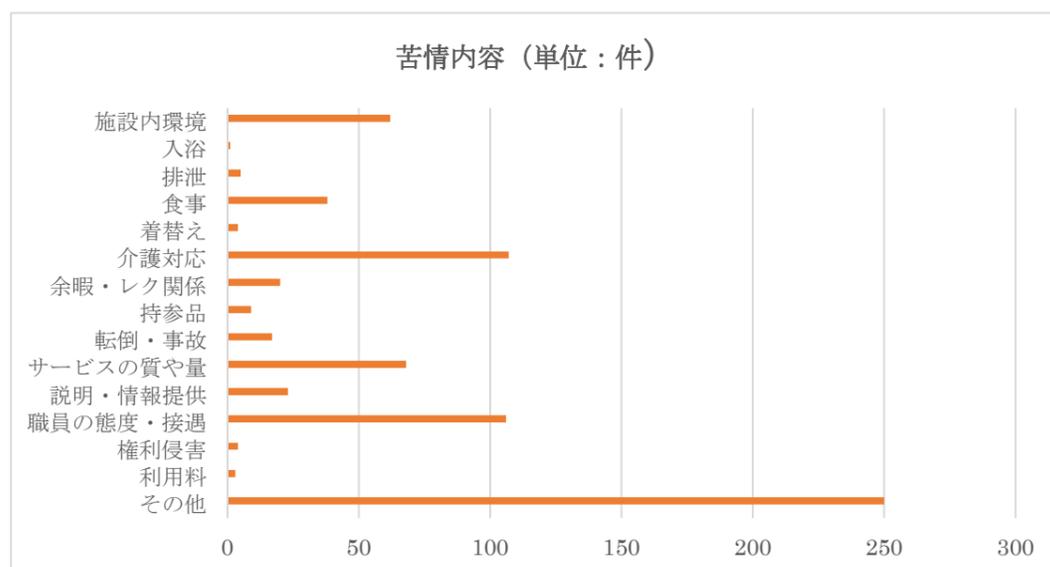
苦情の有無



単位:件

	市町村	社会福祉法人	非営利法人 (社会福祉法人以外)	営利法人 (株式会社等)	計
苦情あり	49	56	7	1	113
苦情なし	18	30	7	0	55
計	67	86	14	1	168

平成 29 年度に苦情が発生した事業所は回答者 168 か所のうち 111 か所であり、全体で 717 件であった。苦情があった 111 か所の事業所の苦情件数の平均は 6.4 件であった。



苦情“あり”または“なし”と回答した事業所において、苦情解決体制の整備に関するそれぞれの意識の相違を確認するため、「第三者委員」、「投書箱の有無」、「研修会実施の有無」についてクロス集計を行った。

第三者委員

		設置している	設置していない	計
苦情	あり	106 (95.5%)	5 (4.5%)	111 (100%)
	なし	49 (92.5%)	4 (7.5%)	53 (100%)
計		155 (94.5%)	9 (5.5%)	164

※無回答4

投書箱

		投書箱と用紙	投書箱のみ	設置していない	計
苦情	あり	31 (28.2%)	29 (26.3%)	50 (45.5%)	110 (100%)
	なし	13 (24.1%)	8 (14.8%)	33 (61.1%)	54 (100%)
計		44 (26.8%)	37 (22.6%)	83 (50.6%)	164

※無回答4

研修会

		実施している	実施していない	計
苦情	あり	99 (90%)	11 (10%)	110 (100%)
	なし	44 (83%)	9 (17%)	53 (100%)
計		143 (87.7%)	20 (12.3%)	163

※無回答5

(4) 苦情解決を円滑に行うために、独自に取り組んでいること。苦情解決にあたっての課題、過去の困難事例等。(自由記述)

①苦情解決を円滑に行うために、独自に取り組んでいること

[日頃から家族や利用者とのコミュニケーションをとること]

- ・保護者との会話や相談があれば丁寧に聞くように心がけている。
- ・本人および保護者の方とは、主任、担当職員を中心に普段よりコミュニケーションを取り話の中から希望を受け止めるようにしている。要望の段階でも受付書を作成し職員間で周知している。
- ・毎年家族にアンケートをとって、意見・要望等を事業所に伝えやすいようにしている。
- ・毎月「いかがでしたかカード」を配布している。
- ・家族との話し合いをもって苦情解決に努める。普段からもコミュニケーションの大切さを意識している。
- ・日頃から保護者とコミュニケーションをとり、信頼関係を築く。苦情にはすみやかな対応を心がけ、保護者の声を受け止めしっかり内容を聞くようにする。
- ・苦情があった際は保護者に納得して頂けるよう説明や話しを聞くなど十分な対話をしている。
- ・送迎時に保護者と顔を見合わせる事が多いので、日頃からコミュニケーションをとるように努めている。
- ・連絡帳でご家族との日常的なコミュニケーションの機会を高めていくことで「溜めない」関係の構築と維持に注力している。

[苦情等発生時の迅速な対応]

- ・何か苦情や問題が起きた時には、すぐに利用者宅へサービス管理責任者または管理者が伺い顔を合わせて対応する。
- ・苦情担当者が苦情を受け付けた場合、速やかに内容を調査し各担当委員会にて対応する。(虐待防止委員会、ハラスメント委員会等)
- ・連絡ノートや口頭にて苦情が保護者よりあった場合、保護者の都合の時間に合わせ、全体の苦情であれば主任、所長が対応、園児や職員に関する事であれば、当該職員、主任、所長が保護者とすぐに話し合いの場を設け、早期解決に努める。
- ・保護者からの大きささまざまな要望には、できるだけ配慮するようにし、その時点で解決するようにしている。要望に沿えない内容については、個別にお話しさせていただいて理解を得ている。
- ・ご意見があった場合、話をよく聞き、謝る点があった場合はしっかり謝罪し今後の対応について具体的に知らせる。施設の問題として、全職員が問題を共有し解決に取り組む。
- ・職員会議、研修等で情報共有し解決への取り組みや対応をその都度話し合うようにしている。
- ・苦情の申告があった場合は、早急に会議を開き解決に向けての話し合いを行う。苦情の内容、話し合いで解決策を職員全員に周知し、同じことが二度と起こらないようにしている。
- ・苦情があった場合、すぐに全員の職員に周知し、全職員で苦情解決に向けて取り組み対応している。保育所だけでは対応困難な場合は、管轄する市町村に相談にのってもらい、解決策を一緒に考えてもらっている。

【職場内委員会や研修会の実施・情報の共有】

- ・園内研修（伝え方、家族支援、再発防止について）
- ・苦情解決の研修に積極的に参加する。参加者は職員会議などで周りの職員に伝えていく。
- ・年度始めの職員会議において、保護者とのコミュニケーション、信頼関係の重要性、丁寧な説明、正しい情報公開について話し合い、職員全員が徹底して意識し業務に携わっている。
- ・ヒヤリハットの分析を行い、各事業所の発生時間帯や場所を特定・事故防止に努めた。
- ・会議ではなんでも話せる雰囲気を作り、検討することによって事故防止になった。
- ・虐待防止や権利擁護とも大きく関係するため、年2回の自己チェックと研修会を全職員対象に行っている。
- ・ヒヤリハット簿をつけている。①発生状況（いつ、誰と、何をしていた、どうなったか等）②保護者への連絡内容③医師診断内容④その後の経過⑤原因分析・再発防止対策内容を担当者がヒヤリハットしたことを書き、その後全体会議、クラス会議（各月1回）で全職員に共有し、職員全体で目が行き届く環境、対応を心がけている。
- ・未然に苦情に至るのを防ぐため、インシデントシート（施設内フォーマット）を活用し、不具合をスピーディに気付き原因分析を行う。今後の改善策を考え、個人の反省にとどまることなく組織全体で共有ファイルにおいて共有し、未然防止の対策を整えている。
- ・苦情解決処理研修等を受け、園内研修を行い、職員間で共通理解を持つ。平成28年、平成29年と常勤、非常勤全ての職員が研修を受けた。

【家族や利用者対応での工夫】

- ・訴えが多い方は行政機関等にも同様の訴えをしている場合もあり、情報が集まりやすい。その中で対応方法も整理されていくことがあった。情報提供などを関係機関と上手に行うことが重要だと感じている。
- ・利用者と家族の身になって職員は業務に従事することを心がけ、結果として苦情案件が発生しないことをモットーにしている。
- ・利用者との日々の信頼関係、コミュニケーションをとる。嘘をつかない。職員に長く勤めてもらう。
- ・月に1度、施設長と利用者自治会代表者との話し合いの場を設け、意思疎通を図っている。
- ・まずは苦情を出さないことが出発点だと思う。苦情が発生した際は全職員で振り返り対処している。二度と同じことを繰り返さないことが大切。
- ・職員全員が笑顔で対応し保護者に対して話をするのに迷った場合は上司に相談してから話しをするようにしている。
- ・1対1で話しを聞かず、受ける側の人数を多くして聞くようにしている。
- ・相手の言い分を全部話しきるまで、コメントは控え、相手の気持ちに寄り添う。
- ・極力「苦情」という文字を使わず、気軽に要望を出してもらえようポストを設置したり、保護者会、個別面談にて拾い上げるようにしている。要望を集めていくと、こちらでクレーム、場合によっては「苦情」というように仕分け、しっかり解決に向かうよう取り組んでいる。「どんな小さなことも要望はおっしゃってください」という姿勢、小さなことでも誠実に対応していくことが信頼感を生むと思うし小さなことでも改善につながればサービスの質の向上にもつながっていく。常に謙虚な姿勢、風通しの良い風土を維持していくことが大事である。
- ・定期的実施している満足度調査にもとづいて、環境整備支援の改善を行っている。
- ・毎月1回利用者に対してアンケートを行い、苦情を未然に防いでいる。

- ・要望が苦情に成長しないように、小さな不満も話しやすい雰囲気をつくるように努めている。職員が門に立ち声掛けをしたり、誰でも自由に意見や要望を記入し投函できる「苦情、要望ポスト」を設置している。

②苦情解決にあたっての課題

- ・苦情箱に無記名での投函があった場合、記載者が名乗り出て来なければ対応の限界がある。また抽象的なことを目的としている内容である可能性がある場合、公表は難しくなる。
- ・内緒にしてほしいという案件は調査が難しい。
- ・相手のことを思って言ったことが、相手にとっては気に入らないことであったりする。お互いの信頼関係が確立してから対応するように心掛けている。
- ・苦情対応に当たる職員の心理的負担、軽減するケア等の対策。

③過去の困難事例等

- ・精神障がい者の相談が多いのだが、その方の特性（病気や思考特性）による苦情もあり、対応に苦慮することも多い。苦情での受付をする際には、本人に苦情の受付をするか、と確認しながら対応するが、会話の中で主題が変わってしまい、訴えの方向が定まらないということもある。また、相談の内容によっては本人が決定し、動かなければならないこともあるのだが、相談主が拒否し解決に進まないことや「何もしてくれない、聞いてくれない。」という訴えに変化してしまうこともある。自己決定には時間も手間もかかる為、その時間が十分取れないこともあり、1人の訴えが何年も何回も継続していくこともある。
- ・家族から苦情があった時のこと。利用者から聞いたことを全て鵜呑みにし、職員に事実関係を確認せずに職員を呼んで苦情のようなことを言うてくることがあった。それを受け、職員に事実関係の聞き取りをするとご家族から聞いていた内容とだいぶ違っており、利用者の認識の違いから、事実を曲げて伝えているということが多々あった。
- ・職員の好き嫌いの感情での苦情対応。
- ・ご家族が発達障害を抱えており、特有な思考パターン、解釈のズレが生じ、解決に手間取るケースがある。
- ・利用者に怪我をさせたことに対して謝罪、状況説明、治療費、賠償金の説明を重ねたが、ご家族が賠償金に関して納得できないと進展しなかった。保険会社に相談し、指定の弁護士を紹介して依頼した。さらに話し合いを進めたが、進展せず調停となったが、家族が調停の場には出席しないため、訴訟の手続きを行い裁判となったが、無事和解が成立した。第三者委員に報告、相談は適宜行った。今後苦情解決を円滑に行うために職員全体で研修を続ける必要性を感じている。