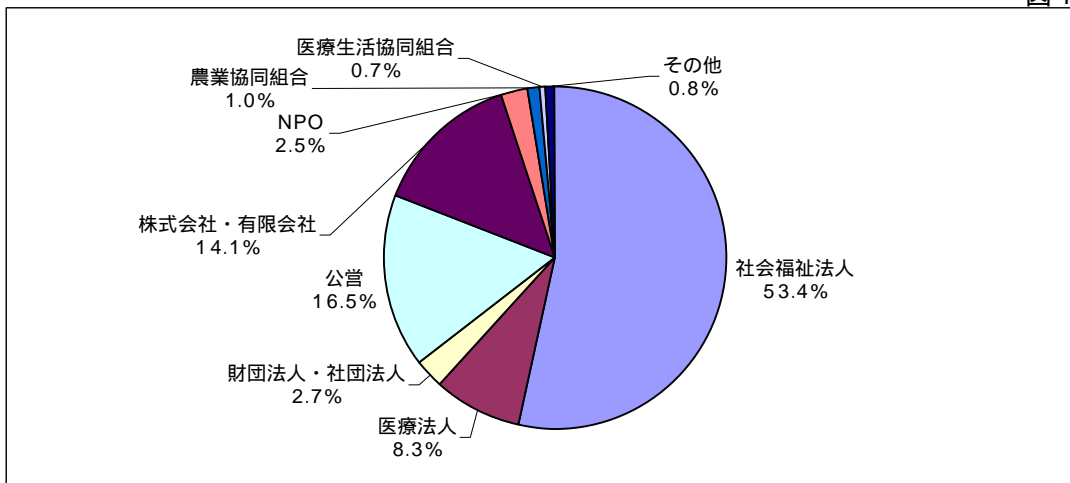


事業所の経営主体(単数回答)

表1-(2)

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	社会福祉法人	848	53.4%
2	医療法人	132	8.3%
3	財団法人・社団法人	43	2.7%
4	公営	262	16.5%
5	株式会社・有限会社	223	14.1%
6	NPO	40	2.5%
7	農業協同組合	16	1.0%
8	医療生活協同組合	11	0.7%
9	その他	12	0.8%
	合計	1,587	100%

図1



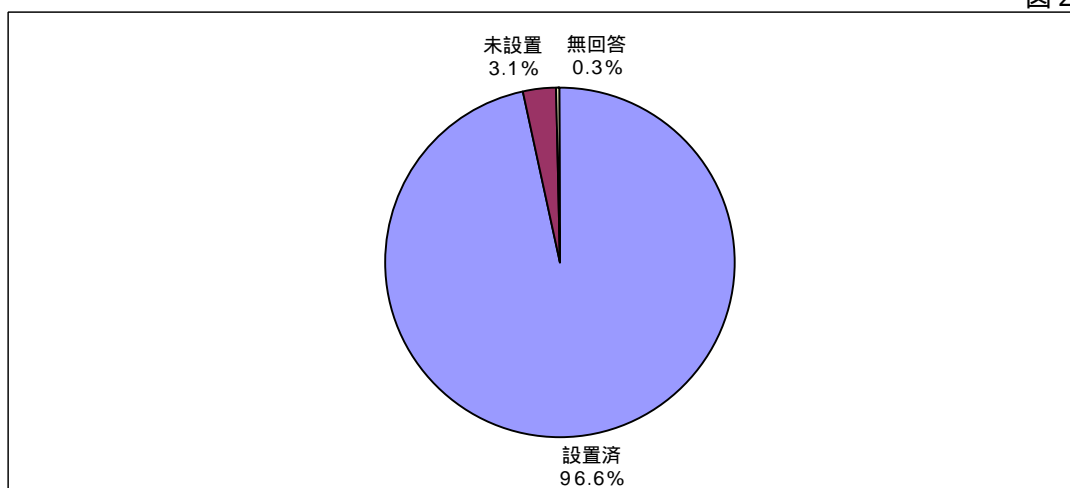
事業所の経営主体は、「株式会社・有限会社」が今年度は14.1%と前年度(11.5%)に比べ、2.6ポイント増加した。逆に、「公営」は今年度は16.5%と前年度(18.9%)に比べ2.4ポイント減少した。

問1 苦情解決責任者の設置(単数回答)

表2

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設置済	1,533	96.6%
2	未設置	49	3.1%
	無回答	5	0.3%
	合計	1,587	100%

図2



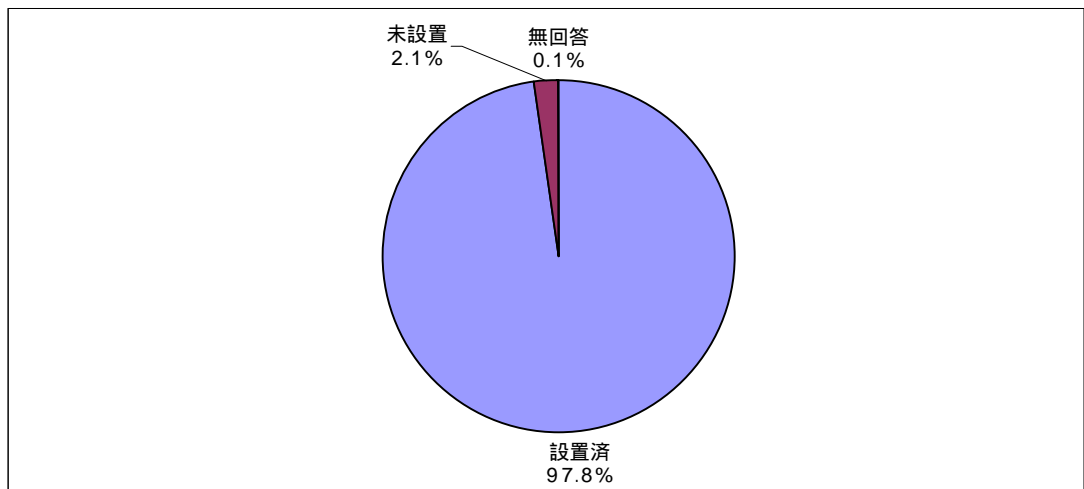
苦情解決責任者の設置率は、今年度は96.6%と前年度(94.6%)に比べ2.0ポイント増加した。新規開設事業所においても、苦情解決責任者はすぐ設置されているようである。

問2 苦情受付担当者の設置(単数回答)

表3

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設置済	1,552	97.8%
2	未設置	33	2.1%
	無回答	2	0.1%
	合計	1,587	100%

図3



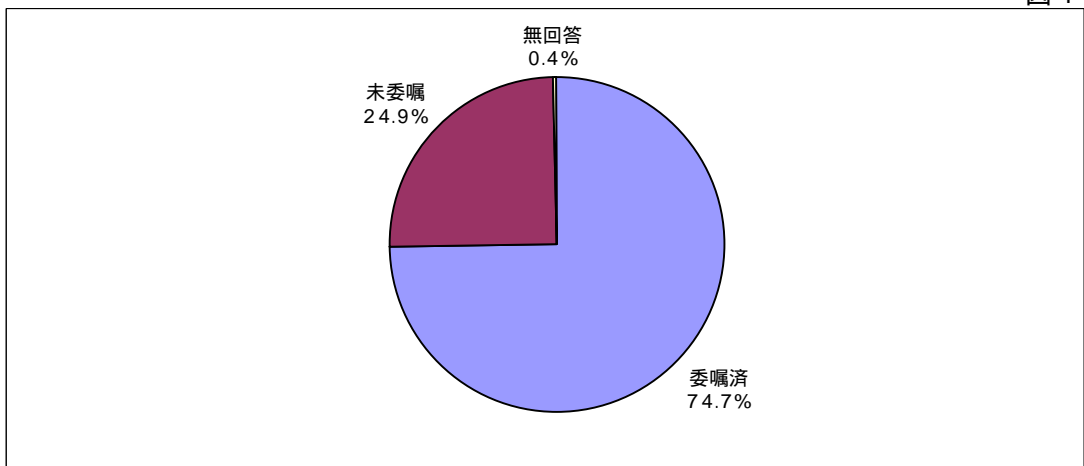
苦情受付担当者の設置率は、今年度は97.8%と前年度(95.7%)に比べ、2.1ポイント増加しており、ほとんどの事業所において設置されている。設置されていない33事業所の中で未設置の割合が高いのは児童館(14事業所、24.6%)となっている。

問3 第三者委員の委嘱(単数回答)

表4

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	委嘱済	1,186	74.7%
2	未委嘱	395	24.9%
	無回答	6	0.4%
	合計	1,587	100%

図4



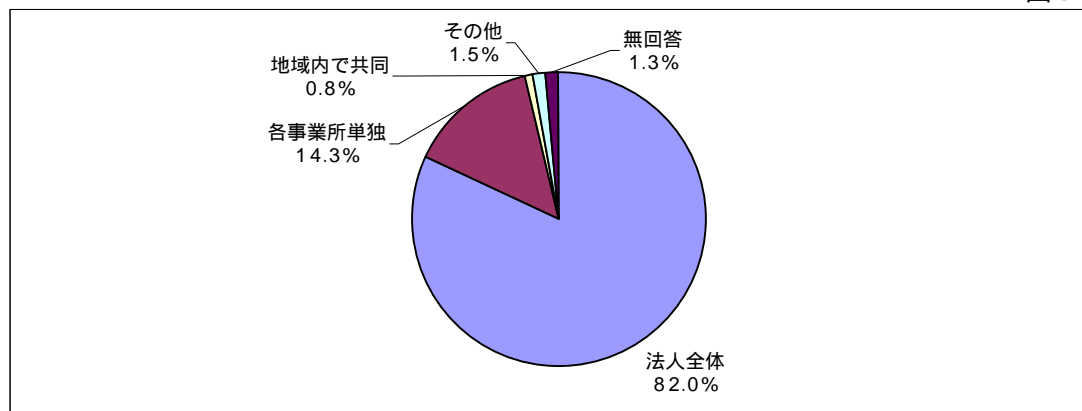
第三者委員の委嘱率は、今年度は74.7%と前年度(76.0%)に比べ、1.3ポイント減少した。委嘱していない395事業所の中で、未委嘱の割合が高いのは認知症高齢者グループホーム(50事業所、61.7%)、次いで訪問介護事業所(154事業所、53.7%)となっている。

問3 第三者委員の委嘱形態(単数回答)

表5

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	法人全体	972	82.0%
2	各事業所単独	170	14.3%
3	地域内で共同	10	0.8%
4	その他	18	1.5%
5	無回答	16	1.3%
	合計	1,186	100%

図5



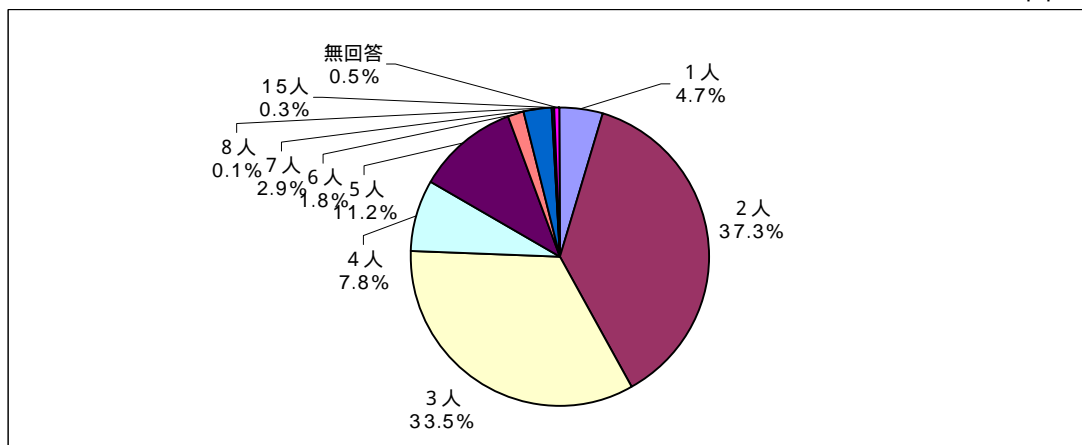
第三者委員の委嘱形態は、「法人全体」が82.0%を占めている。「各事業所単独」で委嘱している170事業所の中で最も多いのが、保育所(47事業所)となっている。

問3 第三者委員の人数(単数回答)

表6

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	1人	56	4.7%
2	2人	442	37.3%
3	3人	397	33.5%
4	4人	92	7.8%
5	5人	133	11.2%
6	6人	21	1.8%
7	7人	34	2.9%
8	8人	1	0.1%
11	15人	4	0.3%
12	無回答	6	0.5%
	合計	1,186	100%

図6



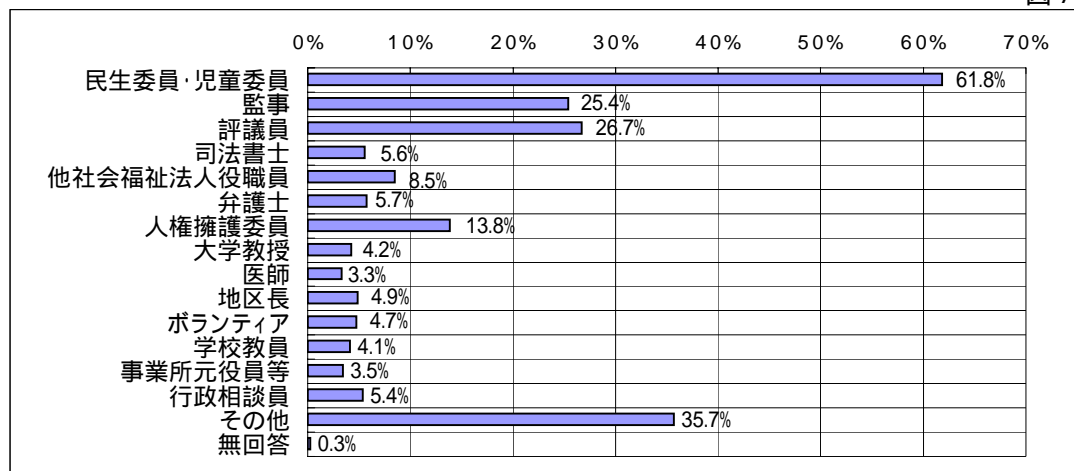
第三者委員の人数については、「2~3人」と答えた事業所が70.8%を占めている。「1人」と答えた56事業所の中で最も多いのが、保育所(18事業所)となっている。

問3 第三者委員の職種等(複数回答)

表7

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	民生委員・児童委員	733	61.8%
2	監事	301	25.4%
3	評議員	317	26.7%
4	司法書士	66	5.6%
5	他社会福祉法人役職員	101	8.5%
6	弁護士	68	5.7%
7	人権擁護委員	164	13.8%
8	大学教授	50	4.2%
9	医師	39	3.3%
10	地区長	58	4.9%
11	ボランティア	56	4.7%
12	学校教員	49	4.1%
13	事業所元役員等	41	3.5%
14	行政相談員	64	5.4%
15	その他	423	35.7%
16	無回答	3	0.3%
	合計( 回答事業所数 )	1,186	100%

図7



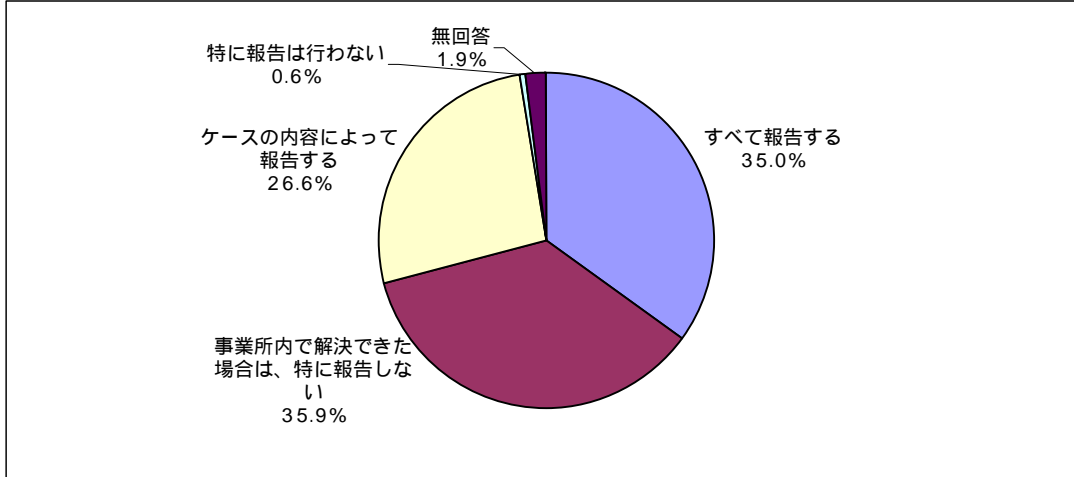
その他の内訳：「その他」の中で比較的多かったのは、学識経験者、行政職員（県、市町村、OB含む）となっている。

その他の職種：家族会、利用者代表、社会福祉士、住職、保護司、医療ソーシャルワーカー、保育士、元学校教員、大学助教授、スクールカウンセラー、行政相談員、裁判所調停委員、親の会連絡協議会長、知的障害者相談員、地域福祉権利擁護事業生活支援員、認知症の人と家族の会代表、県青少年育成指導員、介護保険運営協議会委員、老人クラブ連合会長、会社役員、心配ごと相談員、等

問3 事業所で受け付けた苦情（要望も含む）の第三者委員への報告  
（単数回答） 表8

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	すべて報告する	415	35.0%
2	事業所内で解決できた場合は、特に報告しない	426	35.9%
3	ケースの内容によって報告する	315	26.6%
4	特に報告は行わない	7	0.6%
5	無回答	23	1.9%
	合計	1,186	100%

図8

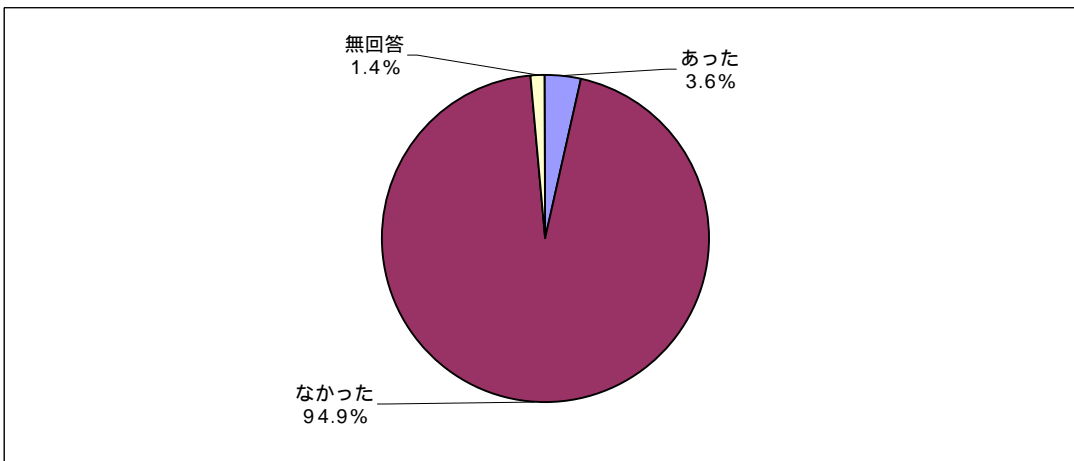


事業所で受け付けた苦情（要望も含む）の第三者委員への報告については、前年度同様「事業所内で解決できた場合は、特に報告しない」が35.9%と最も多くなっており、次いで「すべて報告する」が35.0%と多くなっている。

問3 第三者委員に直接寄せられた苦情の有無(単数回答) 表9

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	あった	43	3.6%
2	なかった	1,126	94.9%
3	無回答	17	1.4%
	合計	1,186	100%

図9

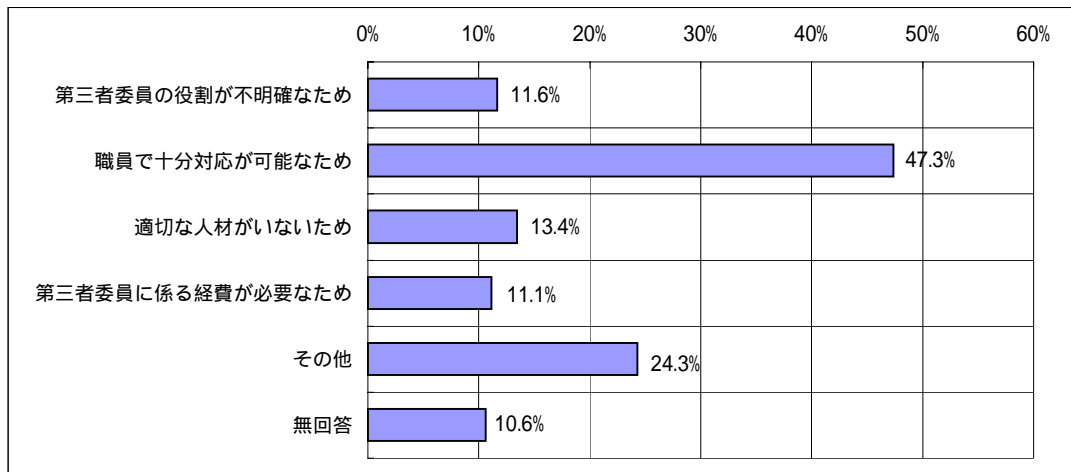


問3 第三者委員を委嘱しない理由(複数回答)

表10

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	第三者委員の役割が不明確なため	46	11.6%
2	職員で十分対応が可能なため	187	47.3%
3	適切な人材がないため	53	13.4%
4	第三者委員に係る経費が必要なため	44	11.1%
5	その他	96	24.3%
6	無回答	42	10.6%
	合計(回答事業所数)	395	100%

図10



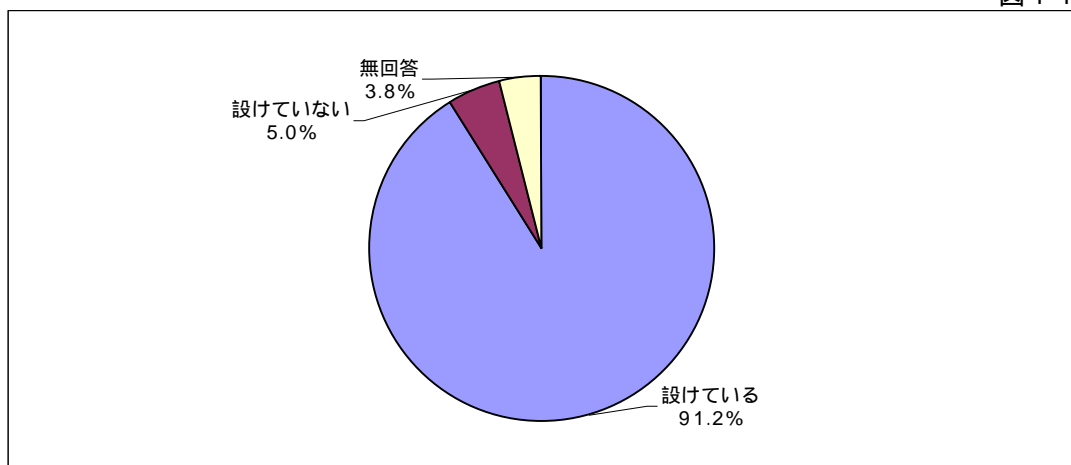
第三者委員を委嘱しない理由は、「職員で十分対応が可能なため」が今年度は47.3%と最も多いが、前年度(51.5%)に比べ4.2ポイント減少した。また、「その他」が今年度は24.3%と前年度(19.6%)に比べ4.7ポイント増加しているが、「その他」内訳としては、「現在委託について検討中」が多い。

問4 苦情解決に関する要綱や規程等について(単数回答)

表11

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設けている	1,447	91.2%
2	設けていない	79	5.0%
3	無回答	61	3.8%
	合計	1,587	100%

図11



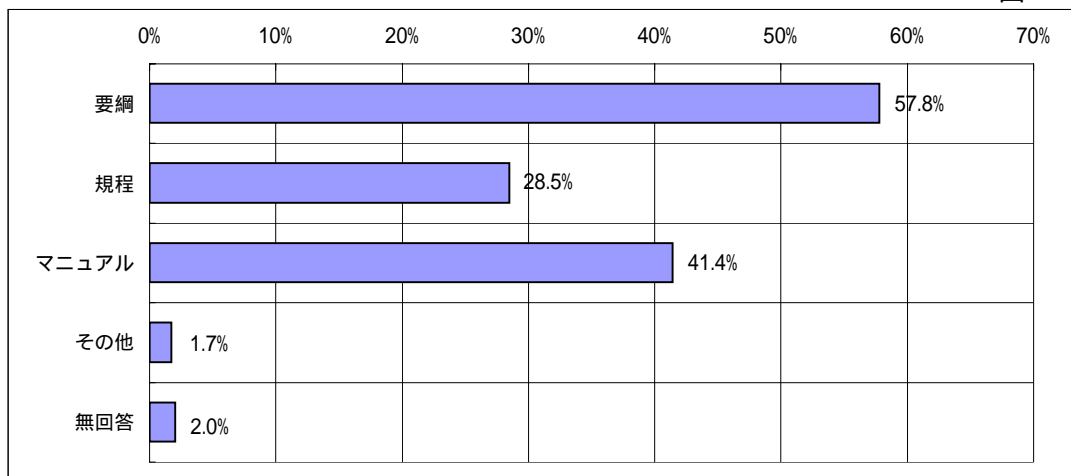
苦情解決に関する要綱や規程については「設けている」が今年度は91.2%と前年度(87.2%)に比べ4.0ポイント増加し、「設けていない」は今年度は5.0%と前年度(7.3%)に比べ2.3ポイント減少した。設けていない79事業所の中で比率が高いのは、児童館(12事業所、21.1%)、次いで地域包括支援センター(16事業所、18.8%)となっている。

問4 1 苦情解決に関する要綱や規程等の種類(複数回答)

表12

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	要綱	836	57.8%
2	規程	412	28.5%
3	マニュアル	599	41.4%
4	その他	25	1.7%
5	無回答	29	2.0%
	合計(回答事業所数)	1,447	100%

図12



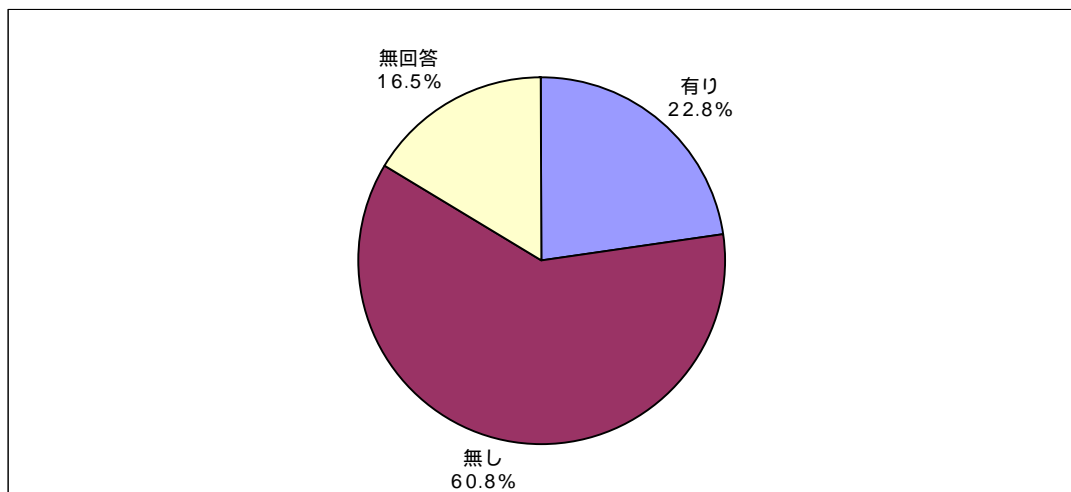
苦情解決に関する要綱や規程等の種類については、「マニュアル」が今年度は41.4%と前年度(29.1%)に比べ、12.3ポイント増加した。

問4 2 苦情解決に関する要綱や規程等を設けていない事業所の今後の作成予定(単数回答)

表13

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	有り	18	22.8%
2	無し	48	60.8%
3	無回答	13	16.5%
	合計	79	100%

図13

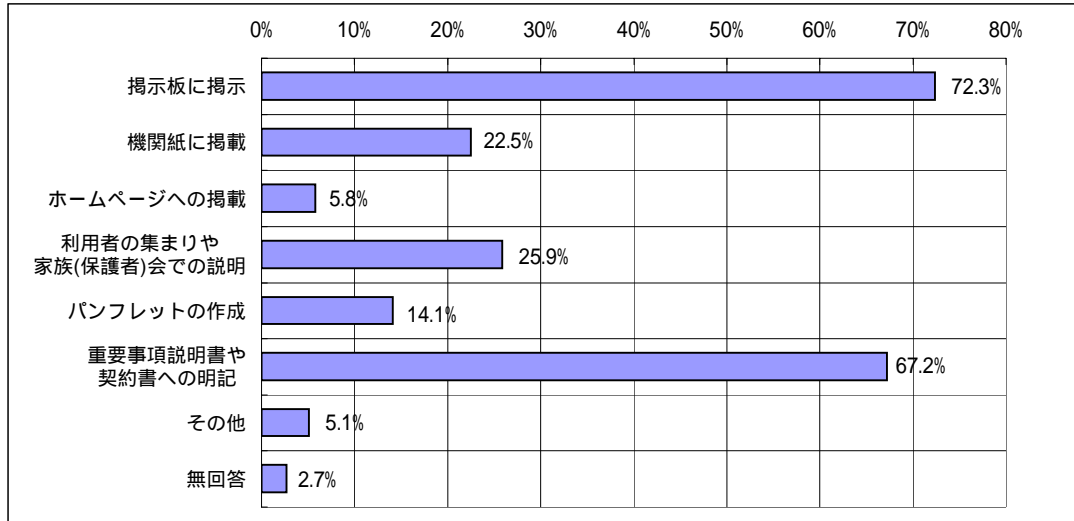


問5 苦情解決の仕組みや苦情受付担当者などの利用者への周知方法

(複数回答) 表14

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	掲示板に掲示	1,148	72.3%
2	機関紙に掲載	357	22.5%
3	ホームページへの掲載	92	5.8%
4	利用者の集まりや家族(保護者)会での説明	411	25.9%
5	パンフレットの作成	224	14.1%
6	重要事項説明書や契約書への明記	1,067	67.2%
7	その他	81	5.1%
8	無回答	43	2.7%
	合計(回答事業所数)	1,587	100%

図14



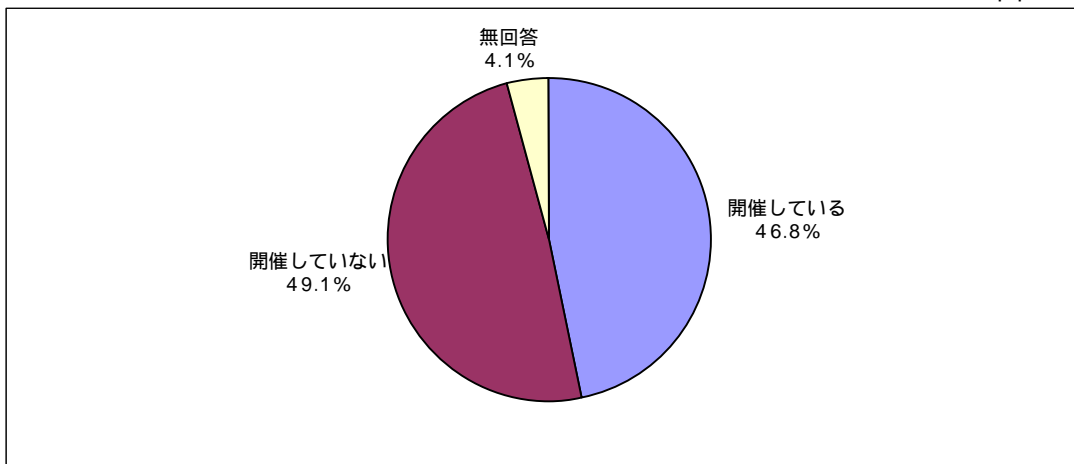
苦情解決の仕組みや苦情受付担当者などの利用者への周知方法については、「重要事項説明書や契約書への明記」が今年度は67.2%と前年度(59.8%)に比べ7.4ポイント増加し、次いで「掲示板に掲示」が今年度は72.3%と前年度(68.9%)に比べ3.4ポイント増加した。

問6 苦情解決に関する職場内研修会等の開催(単数回答)

表15

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	開催している	742	46.8%
2	開催していない	780	49.1%
3	無回答	65	4.1%
	合計	1,587	100%

図15



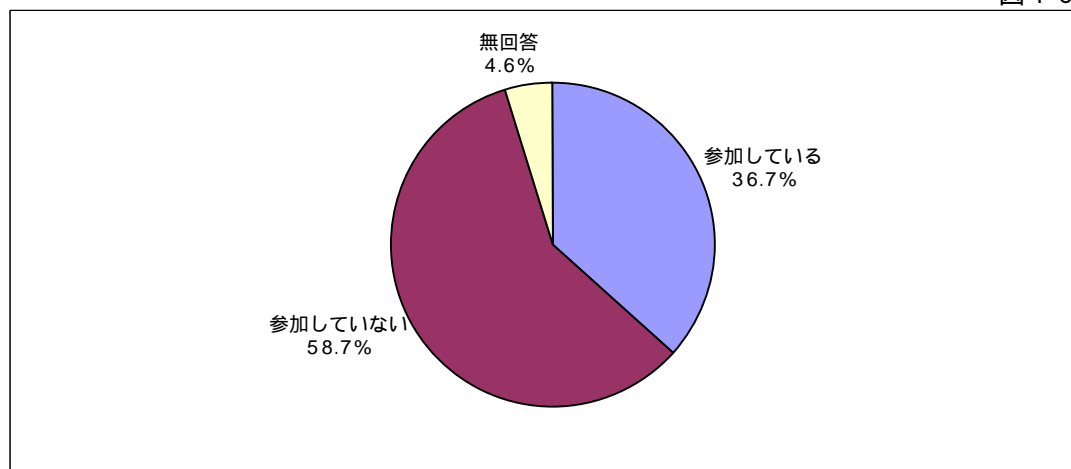
苦情解決に関する職場内研修会等の開催については、「開催している」が今年度は46.8%と前年度(52.3%)に比べ5.5ポイント減少した。開催していない780事業所の中で比率が高いのは、社会福祉協議会(45事業所、78.9%)、次いで老人デイサービスセンター(116事業所、48.5%)となっている。



問6 職員の苦情解決に関する外部研修会等への参加(単数回答) 表16

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	参加している	583	36.7%
2	参加していない	931	58.7%
3	無回答	73	4.6%
	合計	1,587	100%

図16

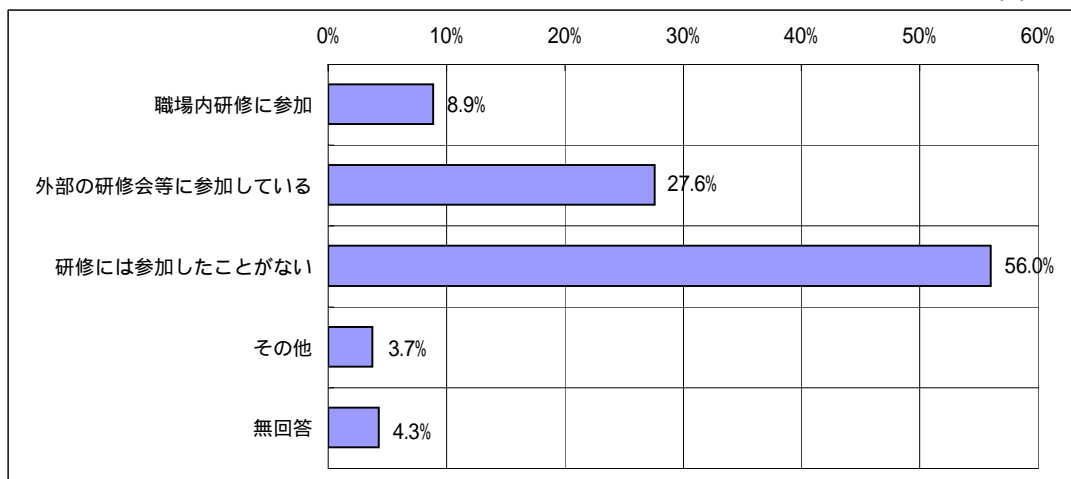


職員の苦情解決に関する外部研修会への参加については、「参加している」が今年度は36.7%と前年度(48.7%)に比べ、12.0ポイント減少した。参加していない931事業所の中で比率が高いのは、児童館(49事業所、86.0%)次いで、社会福祉協議会(40事業所、70.2%)となっている。

問6 第三者委員の苦情解決に関する研修会等への参加(複数回答) 表17

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	職場内研修に参加	105	8.9%
2	外部の研修会等に参加している	327	27.6%
3	研修には参加したことがない	664	56.0%
4	その他	44	3.7%
5	無回答	51	4.3%
	合計(回答事業所数)	1,186	100%

図17



第三者委員の苦情解決に関する研修会等への参加については、「職場内研修に参加」が今年度は8.9%と前年度(11.7%)に比べ2.8ポイント減少し、「外部の研修会等に参加している」も今年度は27.6%と前年度(48.2%)に比べ20.6ポイント減少した。参加したことがない664事業所の中で比率が高いのは、認知症高齢者グループホーム(22事業所、71.0%)、次いで社会福祉協議会(37事業所、66.1%)となっている。

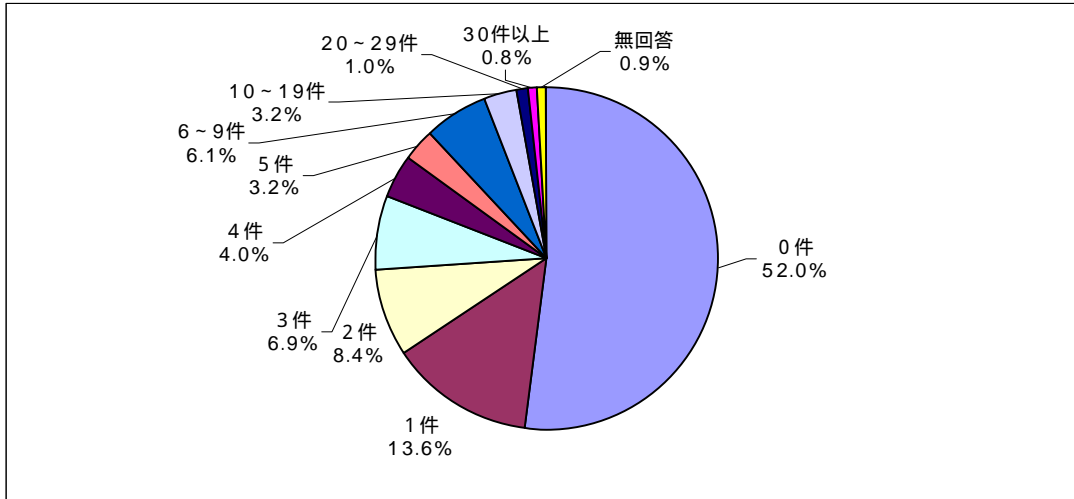
問7 平成18年度に寄せられた苦情受付件数(要望も含む)

(平成18年4月～平成19年1月末日) (単数回答)

表18

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	0件	825	52.0%
2	1件	216	13.6%
3	2件	133	8.4%
4	3件	110	6.9%
5	4件	63	4.0%
6	5件	51	3.2%
7	6～9件	97	6.1%
8	10～19件	50	3.2%
9	20～29件	16	1.0%
10	30件以上	12	0.8%
11	無回答	14	0.9%
	合計	1,587	100%

図18



平成18年度に寄せられた苦情受付件数(要望も含む)については、「0件」が今年度は、52.0%と前年度(54.1%)に比べ2.1%ポイント減少した。昨年度から苦情受付件数に要望も含むとしたが、0件の事業所が全体の半数となっている。

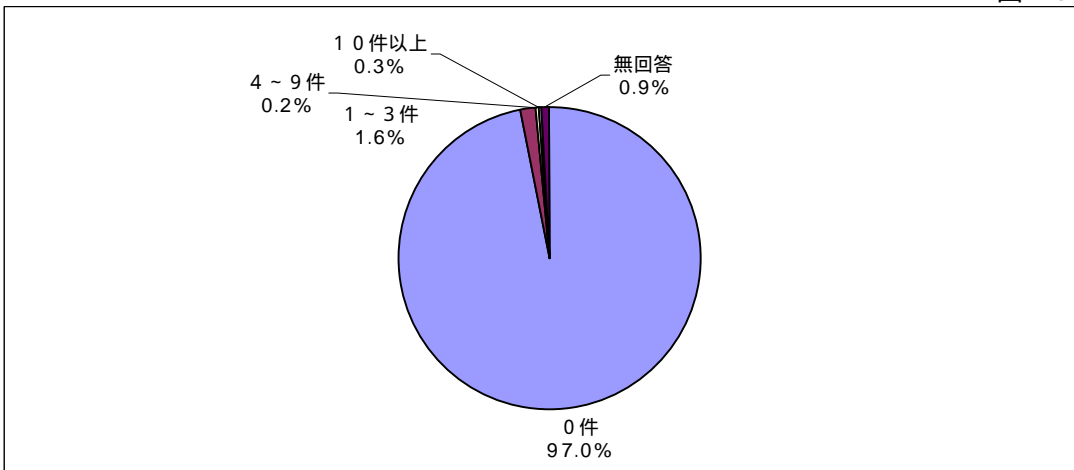
問7 受付した苦情(要望も含む)のうち、第三者委員の助言、立会いを要した件数

(単数回答)

表19

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	0件	1,540	97.0%
2	1～3件	25	1.6%
3	4～9件	3	0.2%
4	10件以上	5	0.3%
5	無回答	14	0.9%
	合計	1,587	100%

図19



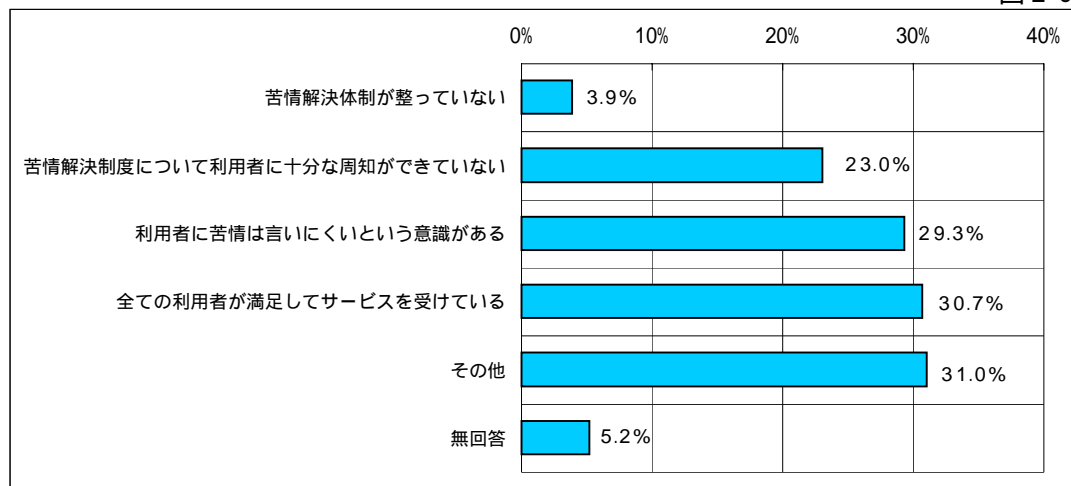
問7 要望や苦情が全く出てこない理由(複数回答)

(受付件数が0件の事業所)

表20

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	苦情解決体制が整っていない	32	3.9%
2	苦情解決制度について利用者に十分な周知ができていない	190	23.0%
3	利用者に苦情は言いにくいという意識がある	242	29.3%
4	全ての利用者が満足してサービスを受けている	253	30.7%
5	その他	256	31.0%
6	無回答	43	5.2%
	合計(回答事業所数)	825	100%

図20



その他内訳 自治会と協力し、苦情となる前の段階で対応している。定期的にアンケートを実施し、利用者の声をサービスに取り入れている。あらたまった形での苦情や要望というよりは、日常の相談援助業務内容で対応している。要望を出せない利用者に対する職員側の理解が不十分なのかもしれない。各職員が利用者及びその家族の意見を苦情と認識し受付するまで、意識が育てられていない。苦情が出てこないことに関する検討会の開催を予定している。

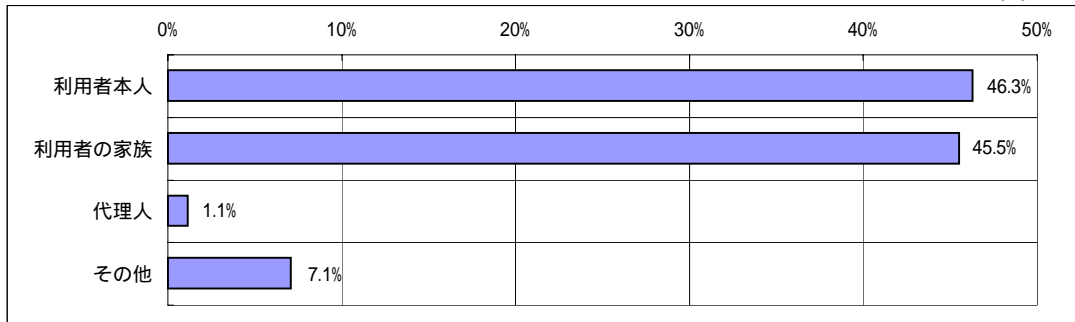
その他にあげている内容を見ると、受付件数が0件と回答していても要望や苦情を把握する努力をしており、要望や苦情が出てこないことについて、問題意識を持って検討会の開催を予定している事業所もあった。

問7 申出人は誰であったか(複数回答)  
(要望や苦情の受付け件数が1件以上の事業所)

表2-1

NO	カテゴリ	件数	%
1	利用者本人	1,733	46.3%
2	利用者の家族	1,704	45.5%
3	代理人	43	1.1%
4	その他	264	7.1%
	総件数	3,744	100%

図2-1



申出人は、「利用者本人」が今年度は46.3%と前年度(53.5%)に比べ7.2ポイント減少し、逆に「利用者の家族」が今年度は45.5%と前年度(39.5%)に比べ6.0ポイント増加した。

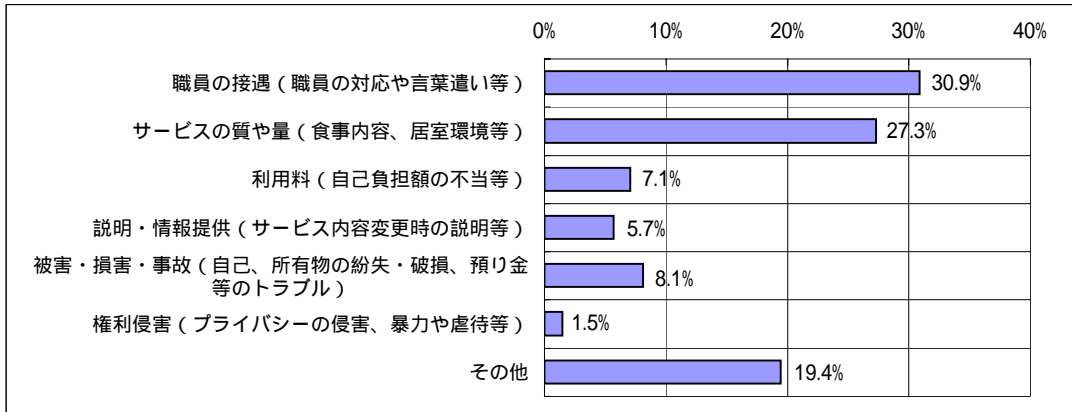
その他内訳：担当ケアマネージャー、地域住民、担当ホームヘルパー、民生委員、協力医療機関、委託理容師、利用者の親の会、職員、等

問7 要望・苦情内容の主訴(複数回答)  
(要望や苦情の受付け件数が1件以上の事業所)

表2.2

NO	カテゴリ	件数	%
1	職員の接遇(職員の対応や言葉遣い等)	1,168	30.9%
2	サービスの質や量(食事内容、居室環境等)	1,033	27.3%
3	利用料(自己負担額の不当等)	267	7.1%
4	説明・情報提供(サービス内容変更時の説明等)	216	5.7%
5	被害・損害・事故(自己、所有物の紛失・破損、預り金等のトラブル)	308	8.1%
6	権利侵害(プライバシーの侵害、暴力や虐待等)	56	1.5%
7	その他	735	19.4%
	総件数	3,783	100%

図2.2



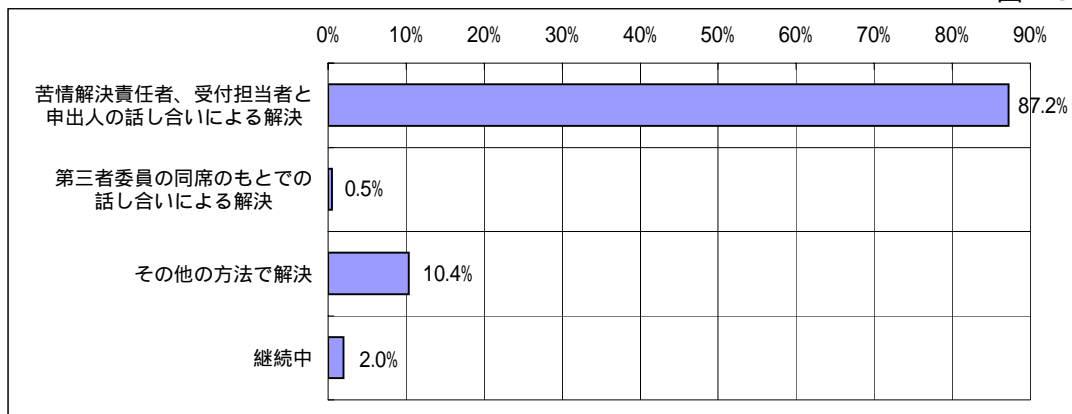
要望・苦情内容の主訴は「サービスの質や量」が今年度は27.3%と前年度(35.5%)に比べ、8.2ポイント減少しており、逆に「利用料」が今年度は7.1%と前年度(1.6%)に比べ、5.5ポイント増加した。  
 「その他」の内訳：利用者間のトラブル、駐車場の整備、担当ホームヘルパーの指名、送迎時間の遅れ、行事内容、守秘義務、宗教勧誘、人員配置、等

問7 最終的な解決方法(複数回答)  
(要望や苦情の受付け件数が1件以上の事業所)

表2.3

NO	カテゴリ	総件数	%
1	苦情解決責任者、受付担当者と申出人の話し合いによる解決	3,196	87.2%
2	第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決	17	0.5%
3	その他の方法で解決	380	10.4%
4	継続中	72	2.0%
	合計	3,665	100%

図2.3



最終的な解決方法は、前年度とほぼ同じ割合となっている。  
 「その他の方法」の内訳：保護者との懇談会、職員に対する教育指導、ホームヘルパーの交代、保険による賠償、設備の修繕、回答の掲示、破損物の弁償、所内等への周知、県運営適正化委員会の立会、等