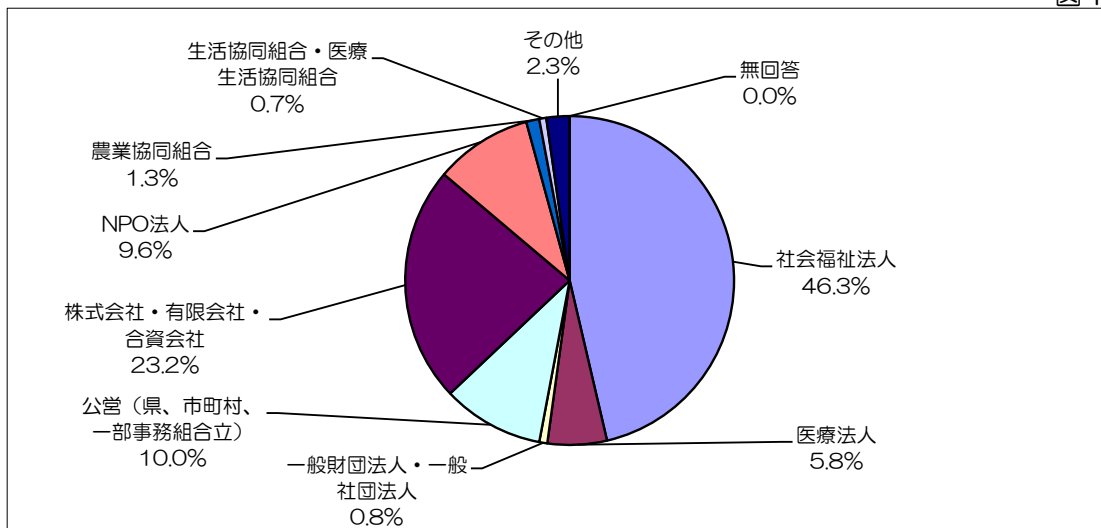


事業所の経営主体(単数回答)

表1-(2)

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	社会福祉法人	469	46.3%
2	医療法人	59	5.8%
3	一般財団法人・一般社団法人	8	0.8%
4	公営(県、市町村、一部事務組合立)	101	10.0%
5	株式会社・有限会社・合資会社	235	23.2%
6	NPO法人	97	9.6%
7	農業協同組合	13	1.3%
8	生活協同組合・医療生活協同組合	7	0.7%
9	その他	23	2.3%
10	無回答	0	0.0%
	合計	1,012	100%

図1



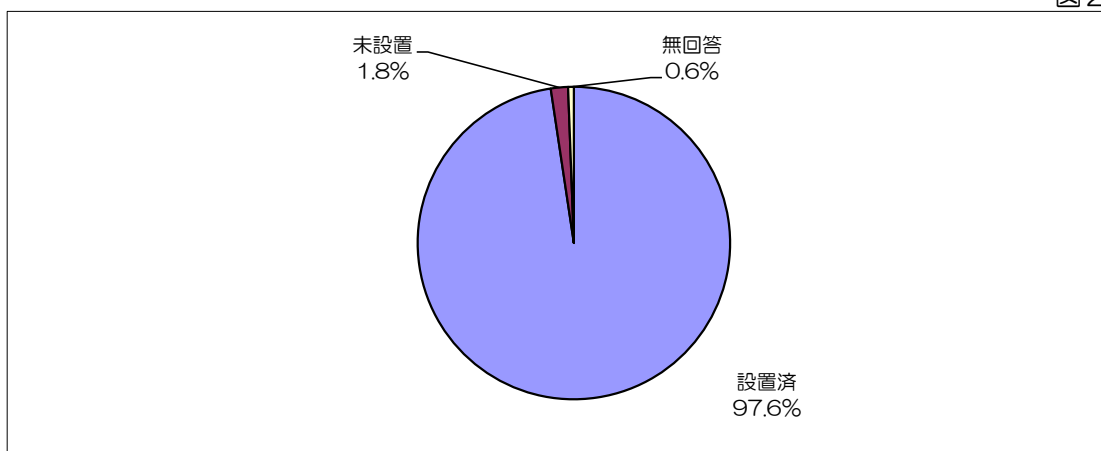
事業所の経営主体は、「株式会社・有限会社等」が23.2%と前回(19.8%)に比べ、3.4ポイント増加した。一方「医療法人」は5.8%と前回(8.6%)に比べ、2.8ポイント減少した。

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	988	97.6%
2	未設置	18	1.8%
3	無回答	6	0.6%
	合計	1,012	100%

図2



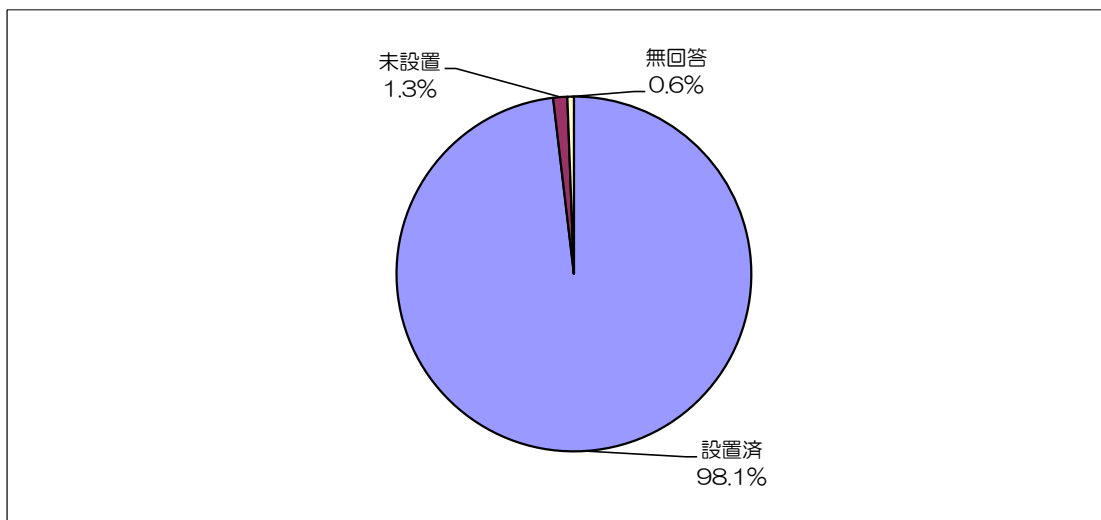
苦情解決責任者の設置率は、97.6%で前回(98.0%)とほぼ変わらなかった。新規開設事業所においては、苦情解決責任者はすぐ設置されている。

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	993	98.1%
2	未設置	13	1.3%
3	無回答	6	0.6%
	合計	1,012	100%

図3



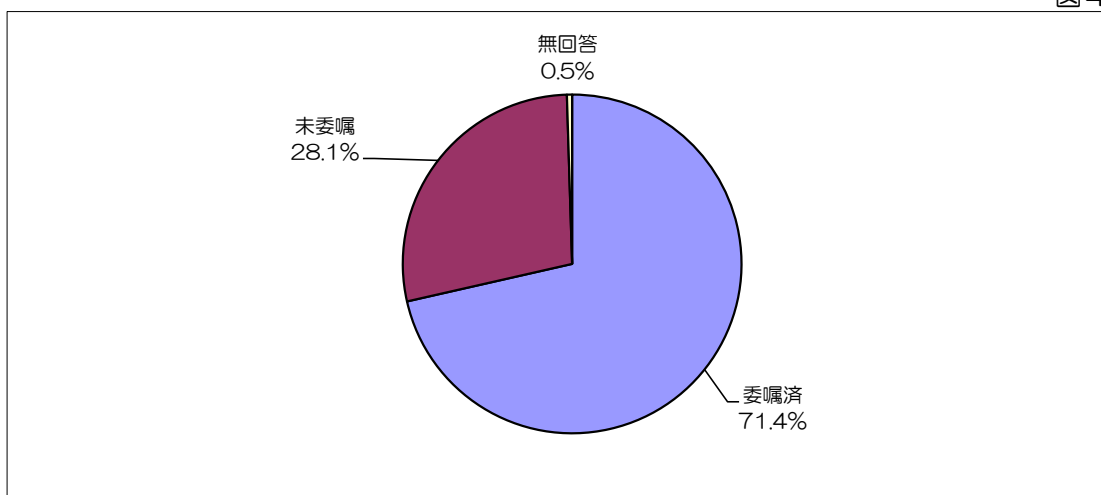
苦情受付担当者の設置率は、98.1%と前回(98.5%)に比べ、ほぼ変わらず、ほとんどの事業所において設置されている。設置されていない13事業所の中で未設置の割合が高いのは児童館(5事業所、20.8%)となっている。

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	723	71.4%
2	未委嘱	284	28.1%
3	無回答	5	0.5%
	合計	1,012	100%

図4



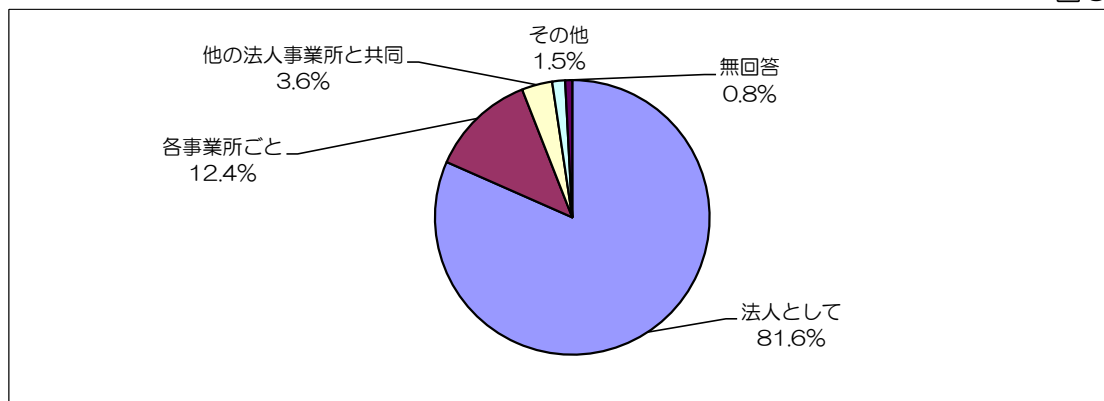
第三者委員の委嘱率は、71.4%と前回(73.6%)に比べ、2.2ポイント減少した。委嘱していない284事業所の中で、未委嘱の割合が高いのは介護老人保健施設(27事業所、71.1%)、次いで老人居宅介護等事業所(訪問介護事業所)(90事業所、56.6%)、小規模多機能型居宅介護事業所(20事業所、54.1%)となっている。

問3-① 第三者委員の配置形態(単数回答)

表5

NO	カテゴリ	回答数	%
1	法人として	590	81.6%
2	各事業所ごと	90	12.4%
3	他の法人事業所と共同	26	3.6%
4	その他	11	1.5%
5	無回答	6	0.8%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図5



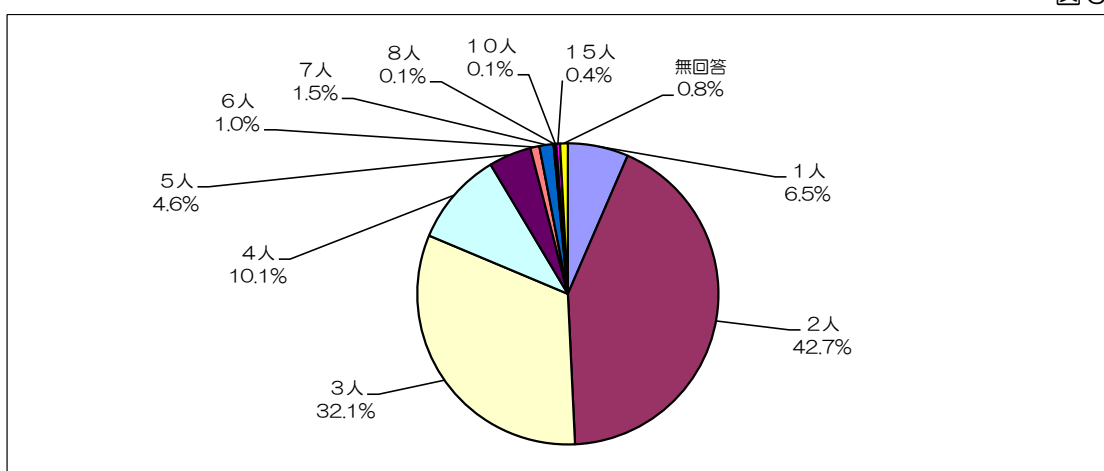
第三者委員の委嘱形態は、「法人として」が81.6%である。「各事業所ごと」で委嘱している90事業所の中で最も多いのは、保育所(22事業所)となっている。

問3-② 第三者委員の人数(単数回答)

表6

NO	カテゴリ	回答数	%
1	1人	47	6.5%
2	2人	309	42.7%
3	3人	232	32.1%
4	4人	73	10.1%
5	5人	33	4.6%
6	6人	7	1.0%
7	7人	11	1.5%
8	8人	1	0.1%
9	10人	1	0.1%
10	15人	3	0.4%
11	無回答	6	0.8%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図6



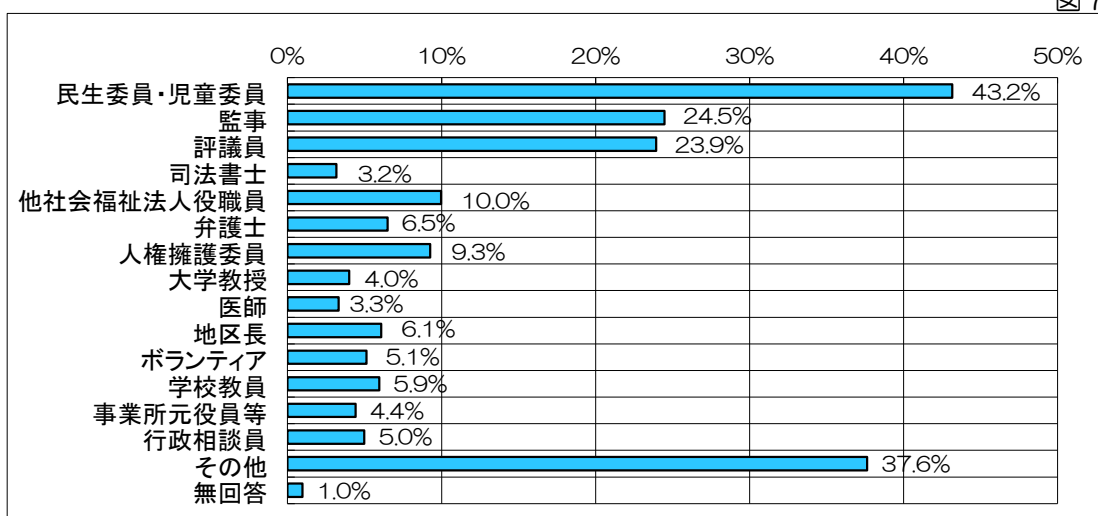
第三者委員の人数については、「2~3人」と回答した事業所が74.8%である。「1人」と答えた47事業所の中で最も多いのは、老人デイサービスセンター(10事業所)となっている。

問3-③ 第三者委員の職種等(複数回答)

表7

NO	カテゴリ	回答数	%
1	民生委員・児童委員	312	43.2%
2	監事	177	24.5%
3	評議員	173	23.9%
4	司法書士	23	3.2%
5	他社会福祉法人役員	72	10.0%
6	弁護士	47	6.5%
7	人権擁護委員	67	9.3%
8	大学教授	29	4.0%
9	医師	24	3.3%
10	地区長	44	6.1%
11	ボランティア	37	5.1%
12	学校教員	43	5.9%
13	事業所元役員等	32	4.4%
14	行政相談員	36	5.0%
15	その他	272	37.6%
16	無回答	7	1.0%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図7



※その他の職種: NPO法人、医療関係者、社会保険労務士、日常生活自立支援事業、施設利用者の保護者、社会福祉士、税理士、行政書士、生活支援員、会計士、スクールカウンセラー、子育て支援推進協議会、各施設関係者、損害保険代理店員、住職、地域包括支援センター、等

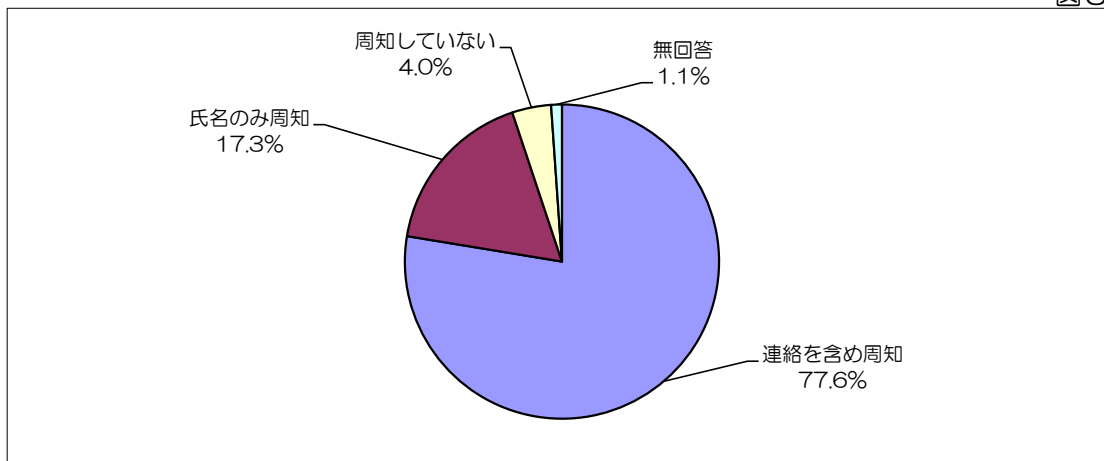
○その他・・・第三者委員を委嘱している事業所数に対して37.6%

問3-④ 第三者委員の利用者への周知(単数回答)

表8

NO	カテゴリ	回答数	%
1	連絡を含め周知	561	77.6%
2	氏名のみ周知	125	17.3%
3	周知していない	29	4.0%
4	無回答	8	1.1%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図8



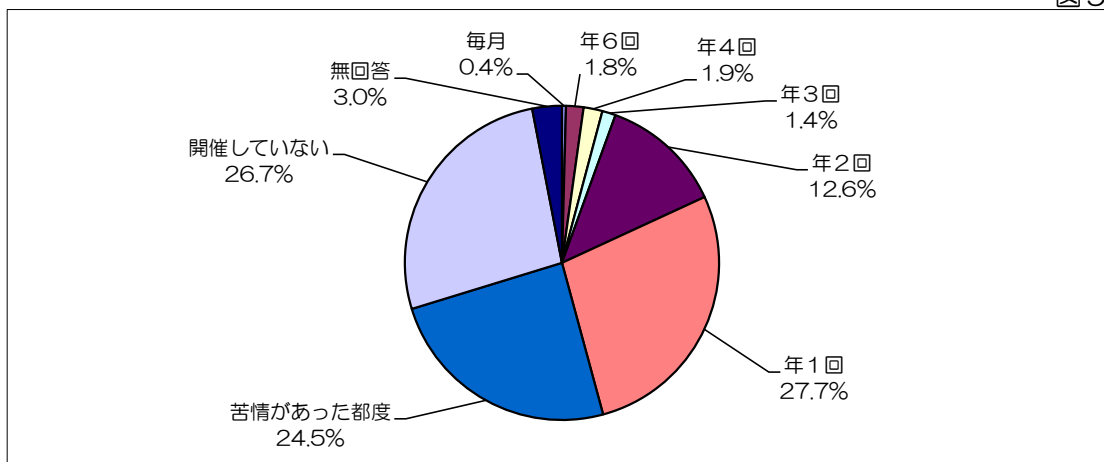
第三者委員の利用者への周知については、「連絡を含め周知」が77.6%と最も多く、「氏名のみ周知」17.3%と合わせると、94.9%が何らかの形で周知している。

問3-⑤ 第三者委員会の年間開催回数(単数回答)

表9

NO	カテゴリ	回答数	%
1	毎月	3	0.4%
2	年6回	13	1.8%
3	年4回	14	1.9%
4	年3回	10	1.4%
5	年2回	91	12.6%
6	年1回	200	27.7%
7	苦情があった都度	177	24.5%
8	開催していない	193	26.7%
9	無回答	22	3.0%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図9



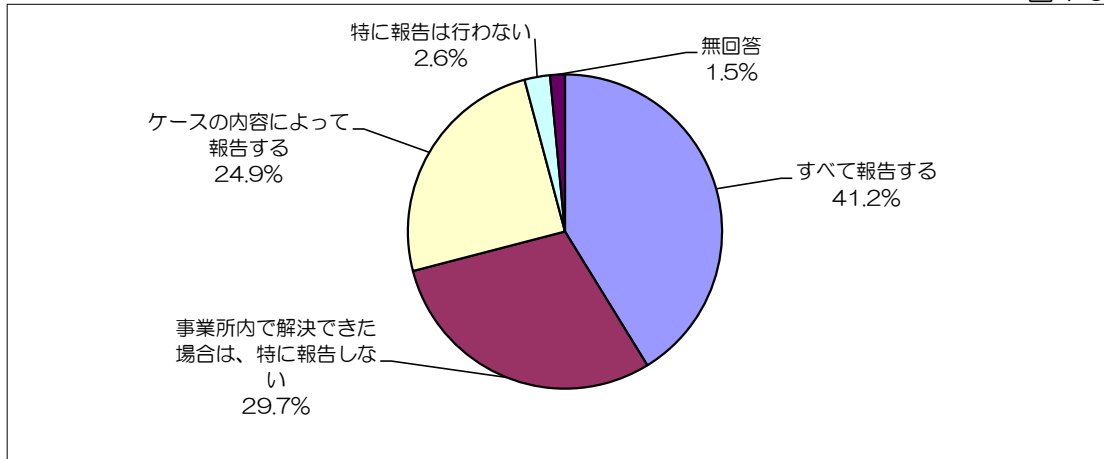
第三者委員会の年間開催回数については、「年1回」が最も多く27.7%、次いで「苦情があった都度」が24.5%となった。「開催していない」は26.7%で、前回と比べ「年1回」が「開催していない」を上回った。

問3-⑥ 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10

NO	カテゴリ	回答数	%
1	すべて報告する	298	41.2%
2	事業所内で解決できた場合は、特に報告しない	215	29.7%
3	ケースの内容によって報告する	180	24.9%
4	特に報告は行わない	19	2.6%
5	無回答	11	1.5%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図10



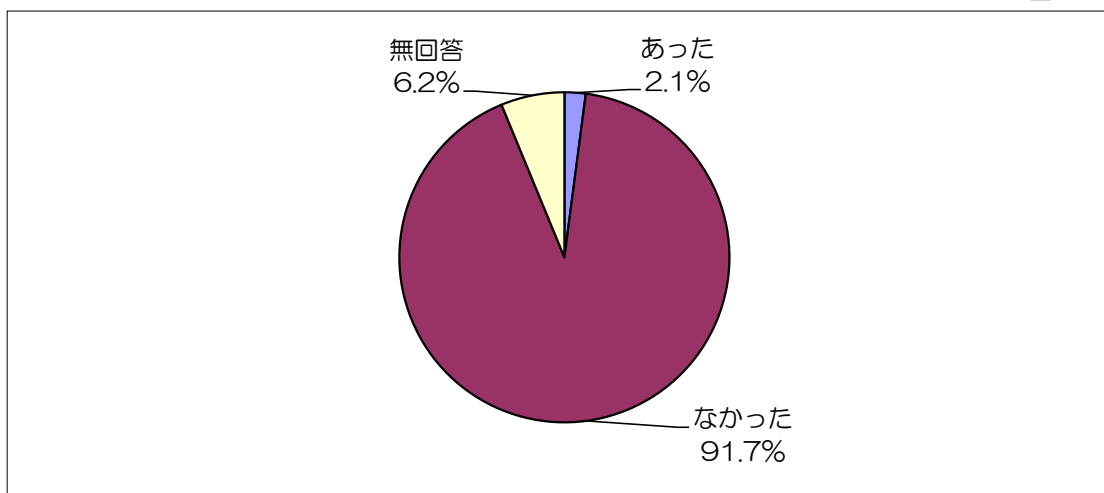
事業所内で受け付けた苦情(要望も含む)の第三者委員への報告については、「すべて報告する」が41.2%と前回(34.0%)に比べ、7.2ポイント増加した。一方「事業所内で解決できた場合は、特に報告しない」は29.7%と、前回(34.9%)に比べ、5.2ポイント減少した。

問3-⑦ 第三者委員に直接寄せられた苦情の有無(単数回答)

表11

NO	カテゴリ	回答数	%
1	あった	15	2.1%
2	なかった	663	91.7%
3	無回答	45	6.2%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図11



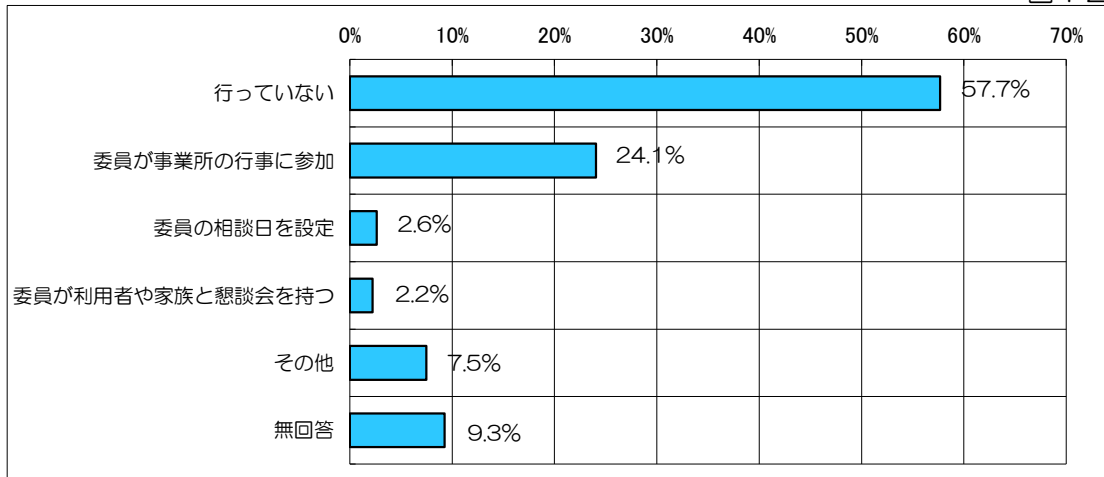
第三者委員に直接寄せられた苦情の有無については、「なかった」が91.7%で前回(93.6%)に比べ、1.9ポイント減少した。

問3-⑧ 第三者委員が利用者の苦情、意見を取り入れるための工夫(複数回答)

表12

NO	カテゴリ	回答数	%
1	行っていない	417	57.7%
2	委員が事業所の行事に参加	174	24.1%
3	委員の相談日を設定	19	2.6%
4	委員が利用者や家族と懇談会を持つ	16	2.2%
5	その他	54	7.5%
6	無回答	67	9.3%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	723	100%

図12



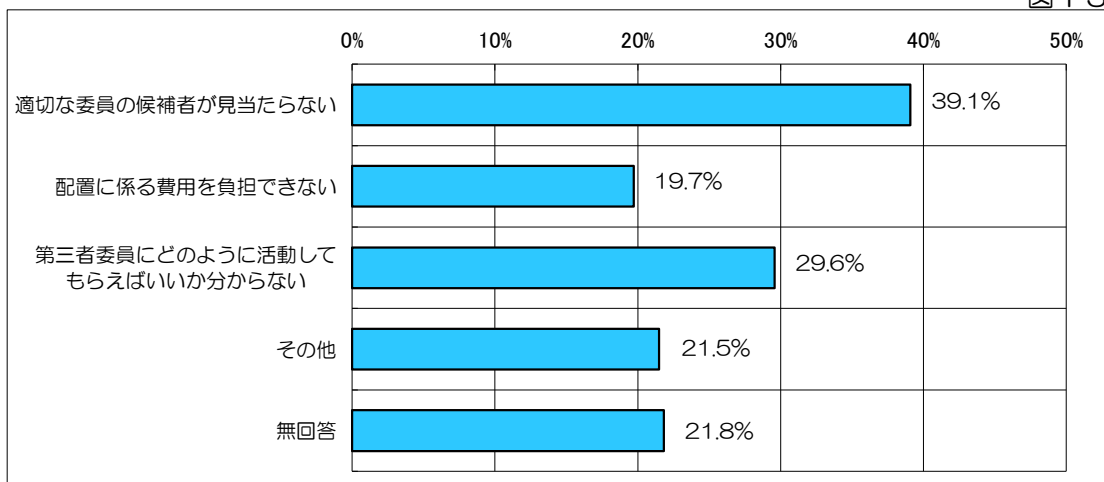
第三者委員が利用者の苦情、意見を取り入れるための工夫については、第三者委員を委嘱している事業所数に対し「行っていない」が57.7%であった。工夫を行っている事業所の中では「委員が事業所の行事に参加」が最も多く24.1%となっている。

問3-⑨ 第三者委員を設置していない理由(複数回答)

表13

NO	カテゴリ	回答数	%
1	適切な委員の候補者が見当たらない	111	39.1%
2	配置に係る費用を負担できない	56	19.7%
3	第三者委員にどのように活動してもらえばいいかわからない	84	29.6%
4	その他	61	21.5%
5	無回答	62	21.8%
	合計(※第三者委員を委嘱していないと回答した事業所数)	284	100%

図13



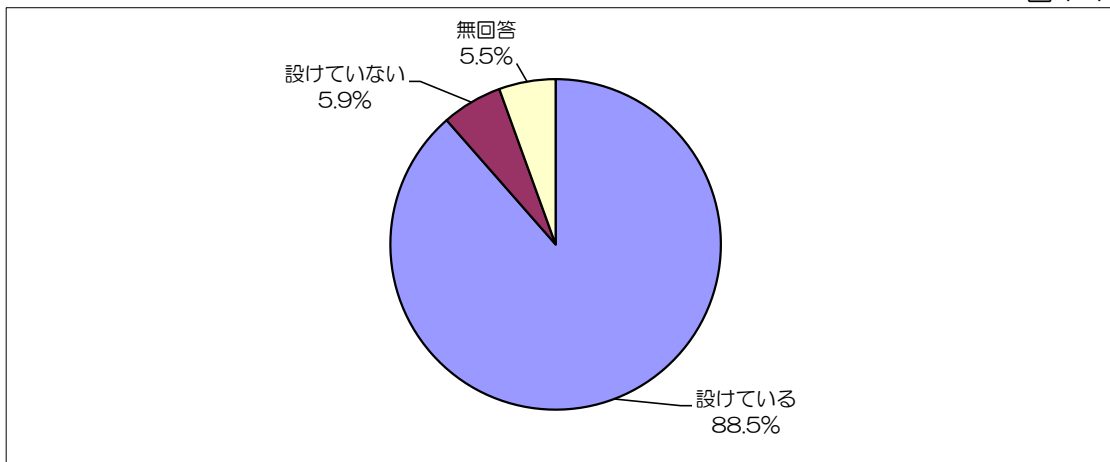
第三者委員を設置していない理由については、第三者委員を委嘱していない事業所数に対し「適切な委員の候補者が見当たらない」が39.1%、次いで「第三者委員にどのように活動してもらえばいいかわからない」が29.6%になっている。

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14

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設けている	896	88.5%
2	設けていない	60	5.9%
3	無回答	56	5.5%
	合計	1,012	100%

図14



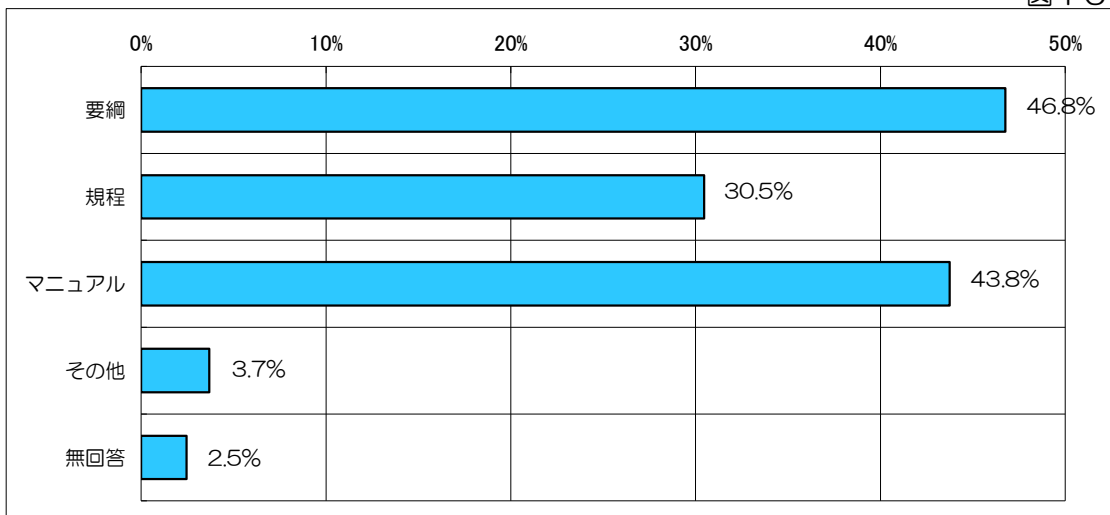
苦情解決に関する要綱や規程については「設けている」が88.5%<前回87.6%>、「設けていない」が5.9%<前回4.4%>と割合は前回とほぼ変わらない結果となった。「設けていない」事業所の中で比率が高いのは、児童館(5事業所、20.8%)となっている。

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15

NO	カテゴリ	回答数	%
1	要綱	419	46.8%
2	規程	273	30.5%
3	マニュアル	392	43.8%
4	その他	33	3.7%
5	無回答	22	2.5%
	合計(※要綱や規程等があると回答した事業所数)	896	100%

図15



苦情解決に関する要綱や規程等の種類については、要綱等がある事業所数に対して「マニュアル」を整備している事業所が、43.8%と前回(48.6%)に比べ4.8ポイント減少し、「要綱」を整備している事業所も46.8%と前回(49.6%)に比べ2.8ポイント減少している。一方その他が3.7%と前回(1.8%)と比べ1.9ポイント増加した。

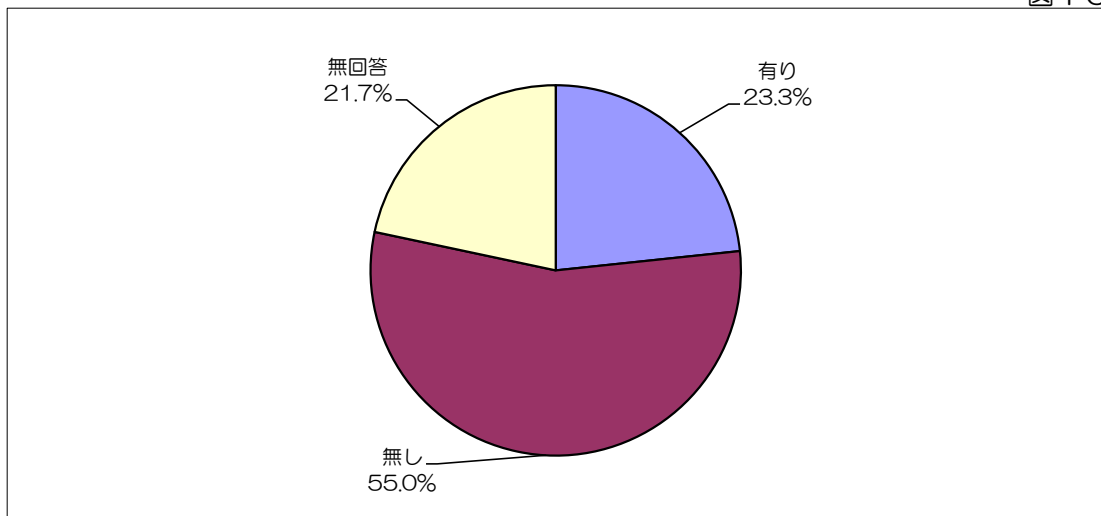
※その他の内訳:重要事項説明書、フローチャート 等

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16

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	有り	14	23.3%
2	無し	33	55.0%
3	無回答	13	21.7%
	合計(※要綱や規程等がないと回答した事業所数)	60	100%

図16

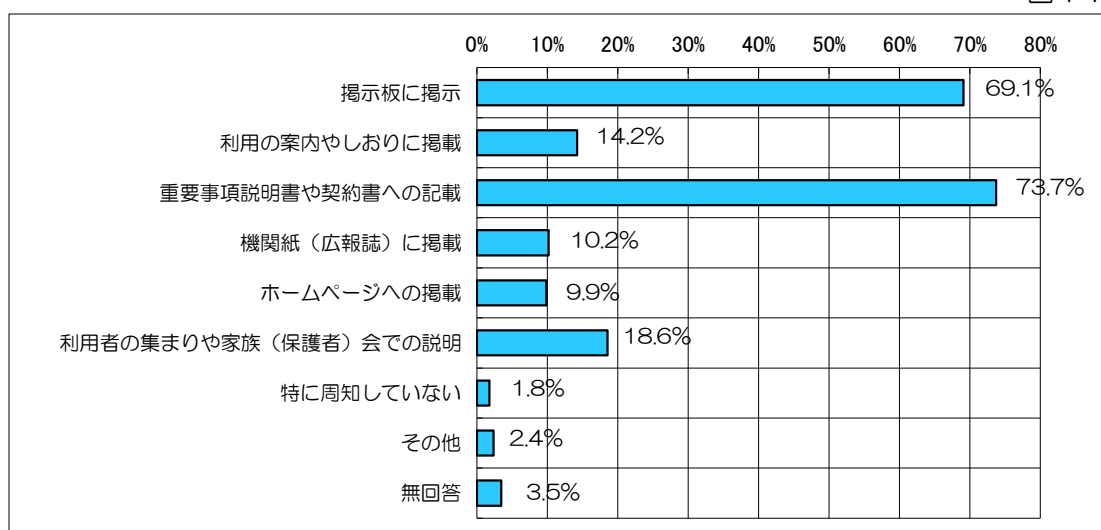


問5 苦情解決の仕組みや苦情受付担当者などの利用者への周知方法(複数回答)

表17

NO	カテゴリ	回答数	%
1	掲示板に掲示	699	69.1%
2	利用の案内やしおりに掲載	144	14.2%
3	重要事項説明書や契約書への記載	746	73.7%
4	機関紙(広報誌)に掲載	103	10.2%
5	ホームページへの掲載	100	9.9%
6	利用者の集まりや家族(保護者)会での説明	188	18.6%
7	特に周知していない	18	1.8%
8	その他	24	2.4%
9	無回答	35	3.5%
	合計(※回答事業所数)	1,012	100%

図17



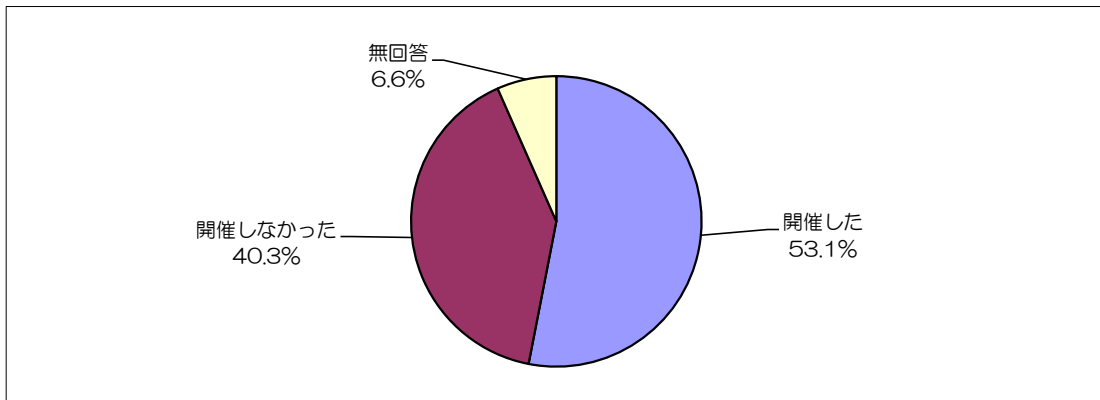
苦情解決の仕組みや苦情受付担当者などの利用者への周知方法については、「重要事項説明書や契約書への記載」が回答事業所数に対し73.7%と最も多く、次いで「掲示板に掲示」が69.1%であった。

問6-① 苦情解決に関する職場内研修会等の開催(単数回答)

表18

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	開催した	537	53.1%
2	開催しなかった	408	40.3%
3	無回答	67	6.6%
	合計	1,012	100%

図18



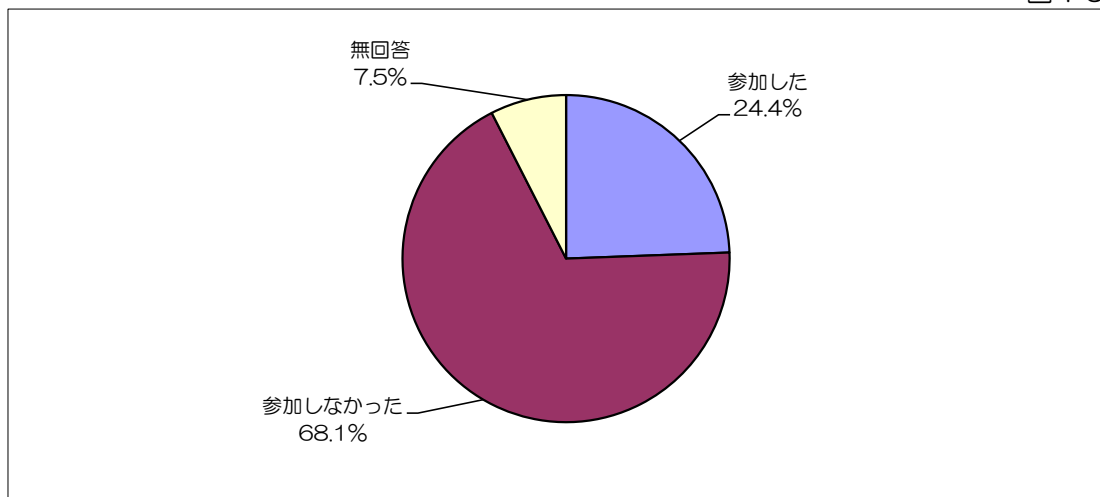
苦情解決に関する職場内研修会等の開催については、「開催した」事業所が53.1%と前回(54.8%)に比べ1.7ポイント減少した。「開催しなかった」408事業所の中で比率が高いのは、養護老人ホーム(5事業所、83.3%)、次いで市町村社会福祉協議会(24事業所、80.0%)となっている。

問6-② 職員の苦情解決に関する外部の研修会等への参加(単数回答)

表19

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	参加した	247	24.4%
2	参加しなかった	689	68.1%
3	無回答	76	7.5%
	合計	1,012	100%

図19

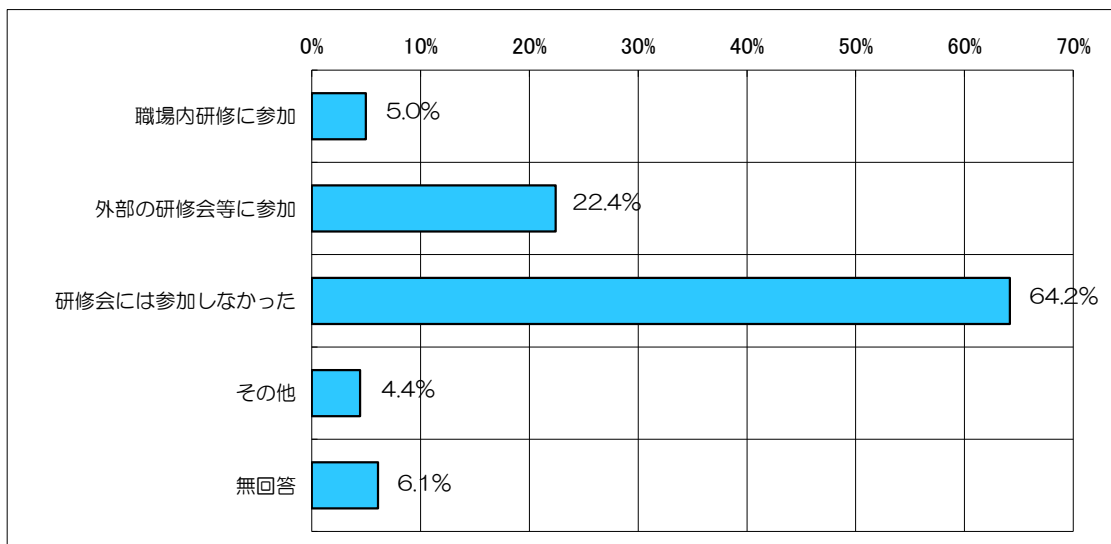


職員の苦情解決に関する外部研修会への参加については、「参加した」が24.4%と前回(21.9%)に比べ2.5ポイント増加している。

問6-③ 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20

NO	カテゴリ	回答数	%
1	職場内研修に参加	36	5.0%
2	外部の研修会等に参加	162	22.4%
3	研修会には参加しなかった	464	64.2%
4	その他	32	4.4%
5	無回答	44	6.1%
合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)		723	100%

図20



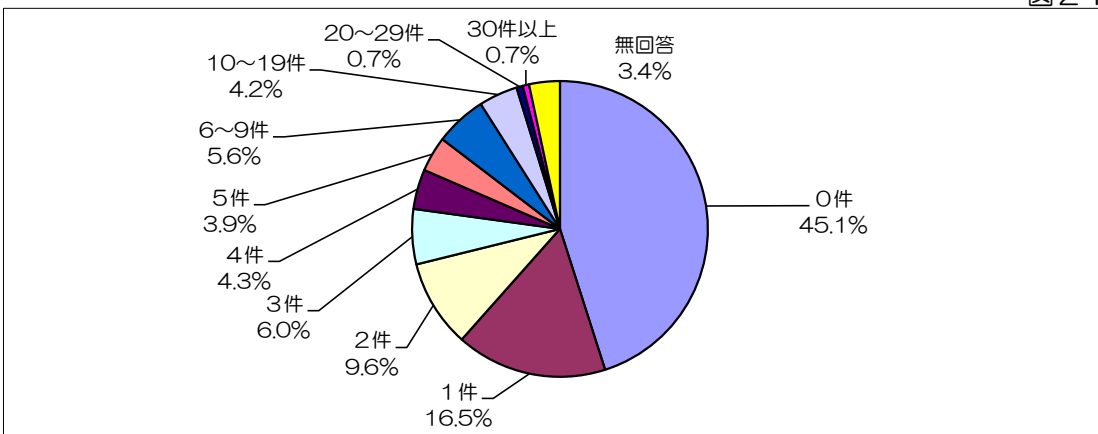
第三者委員の苦情解決に関する研修会等への参加については、第三者委員を委嘱している事業所数に対し、「職場内研修に参加」が5.0%と前回(6.0%)に比べ1.0ポイント減少し、「外部の研修会等に参加」は22.4%で前回(25.7%)に比べ3.3ポイント減少した。「参加しなかった」464事業所の中で比率が高いのは、養護老人ホーム(5事業所、83.3%)、次いで市町村社会福祉協議会(23事業所、76.7%)となっている。

問7-1 平成25年度に寄せられた苦情受付件数(要望も含む)
(平成25年4月1日～平成26年3月31日)(単数回答)

表2.1

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	0件	456	45.1%
2	1件	167	16.5%
3	2件	97	9.6%
4	3件	61	6.0%
5	4件	44	4.3%
6	5件	39	3.9%
7	6～9件	57	5.6%
8	10～19件	43	4.2%
9	20～29件	7	0.7%
10	30件以上	7	0.7%
11	無回答	34	3.4%
	合計	1,012	100%

図2.1



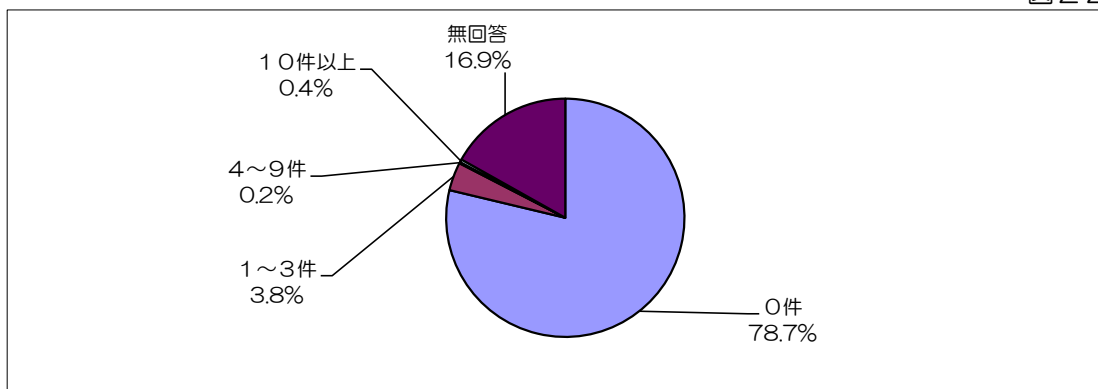
平成25年度に寄せられた苦情受付件数(要望も含む)については、「0件」が45.1%と前回(41.2%)に比べ3.9ポイントの増加となった。「0件」と回答した事業所の中で割合が多いのは、養護老人ホーム(6事業所中5事業所、83.3%)、次いで「相談支援事業所」(29事業所中24事業所、82.8%)、「福祉型障害児入所施設」(5事業所中3事業所、60.0%)だった。

問7-2 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2.2

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	0件	411	78.7%
2	1～3件	20	3.8%
3	4～9件	1	0.2%
4	10件以上	2	0.4%
5	無回答	88	16.9%
	合計(※受付した苦情があると回答した事業所数)	522	100.0%

図2.2



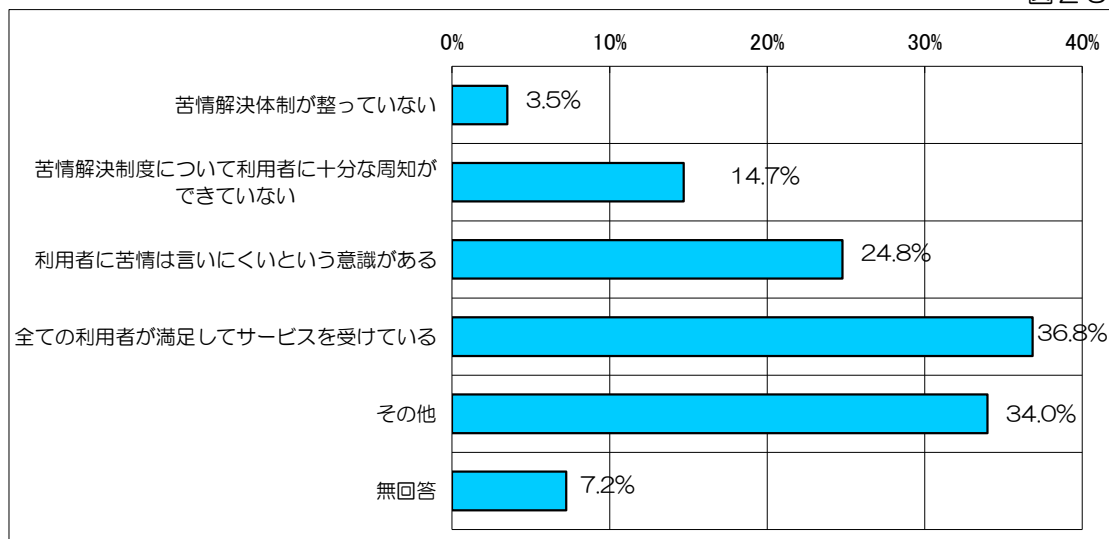
受付した苦情(要望も含む)のうち、第三者委員の助言や立会いを要した件数については、「1件以上」が4.4%と前回(2.7%)とに比べ1.7ポイント増加した。

問7-① 要望や苦情が全く出てこない理由(複数回答)

表23

NO	カテゴリ	回答数	%
1	苦情解決体制が整っていない	16	3.5%
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	67	14.7%
3	利用者に苦情は言いにくいという意識がある	113	24.8%
4	全ての利用者が満足してサービスを受けている	168	36.8%
5	その他	155	34.0%
6	無回答	33	7.2%
	合計(※平成25年度の受付件数が0件と回答した事業所数)	456	100%

図23



- ※その他内訳
- 苦情としてあがる前に解決を図るようにしている
 - 食事会議等に利用者が参加し要望を受けている
 - 日頃よりサービス内容について確認を行っているので、その際に改善している
 - 保護者と話しやすい環境を整え、実施しているため
 - 開設間もないため
 - 現在、避難中ということもあると思う

等

※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されており、要望や苦情が出てこないことについて、問題意識を持っている事業所もあった。

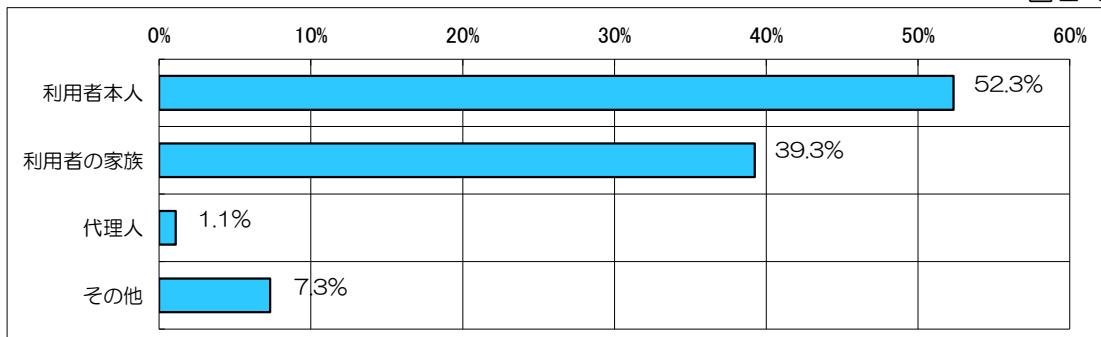
問7-② 申出人は誰であったか(複数回答)

(要望や苦情の受付件数1件以上の事業所)

表24

NO	カテゴリ	件数	%
1	利用者本人	1,244	52.3%
2	利用者の家族	933	39.3%
3	代理人	26	1.1%
4	その他	174	7.3%
	合計	2,377	100%

図24



申出人は、「利用者本人」が52.3%と前回(45.1%)と比べ7.2ポイント増加となり、「利用者の家族」からが39.3%と前回(43.0%)に比べ3.7ポイント減少した。「その他」は7.3%と前回(10.3%)に比べ、3.0ポイント減少した。

※その他の内訳:担当介護支援専門員、サービス管理責任者、地域住民、新聞配達員 等

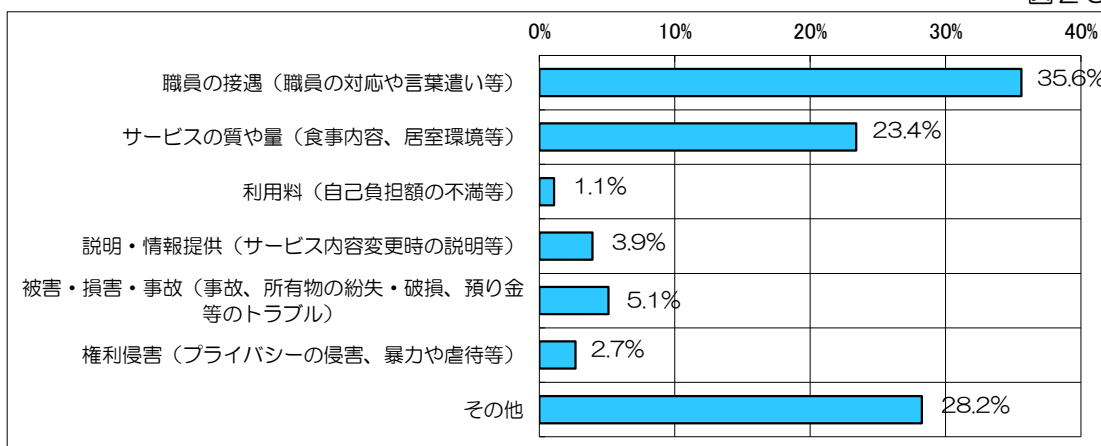
問7-③ 要望・苦情内容の主訴(複数回答)

(要望や苦情の受付件数1件以上の事業所)

表25

NO	カテゴリ	件数	%
1	職員の接遇(職員の対応や言葉遣い等)	853	35.6%
2	サービスの質や量(食事内容、居室環境等)	561	23.4%
3	利用料(自己負担額の不満等)	26	1.1%
4	説明・情報提供(サービス内容変更時の説明等)	94	3.9%
5	被害・損害・事故(事故、所有物の紛失・破損、預り金等のトラブル)	122	5.1%
6	権利侵害(プライバシーの侵害、暴力や虐待等)	64	2.7%
7	その他	677	28.2%
	合計	2,397	100%

図25



要望・苦情内容の主訴は「職員の接遇」が35.6%と前回(28.9%)に比べ、6.7ポイント増加しており、「サービスの質や量」は23.4%と前回(34.7%)に比べ11.3ポイント減少し、件数が逆転した。一方「その他」が28.2%と前年度(19.9%)に比べ8.3ポイント増加した。

※その他の内訳:利用者間のトラブル、送迎時間について、訪問忘れ、駐車場について、路上駐車、サービス内容外の仕事の件、工賃に関して 等

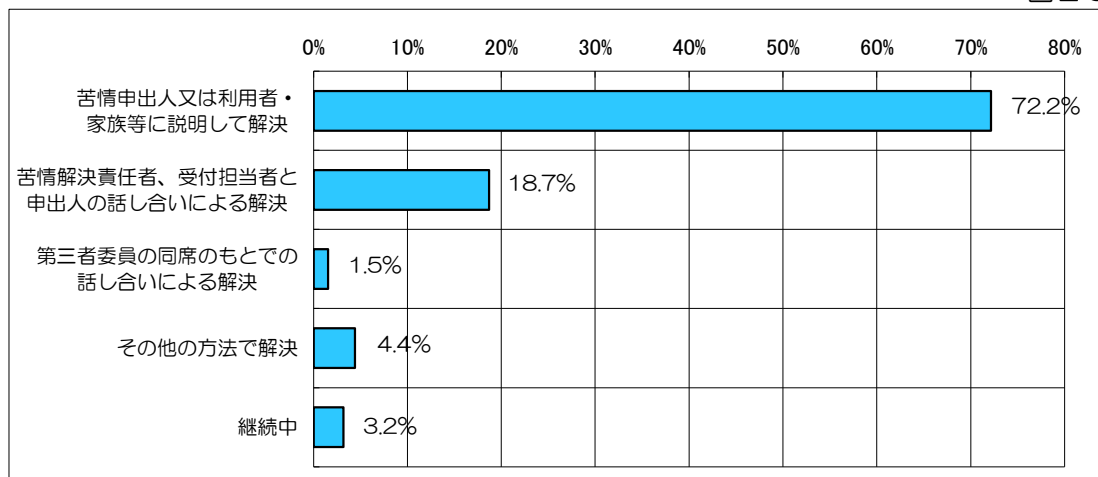
問7-④ 最終的な解決方法(複数回答)

(要望や苦情の受付件数が1件以上の事業所)

表26

NO	カテゴリ	件数	%
1	苦情申出人又は利用者・家族等に説明して解決	1,697	72.2%
2	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	440	18.7%
3	第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決	36	1.5%
4	その他の方法で解決	104	4.4%
5	継続中	75	3.2%
	合計	2,352	100%

図26



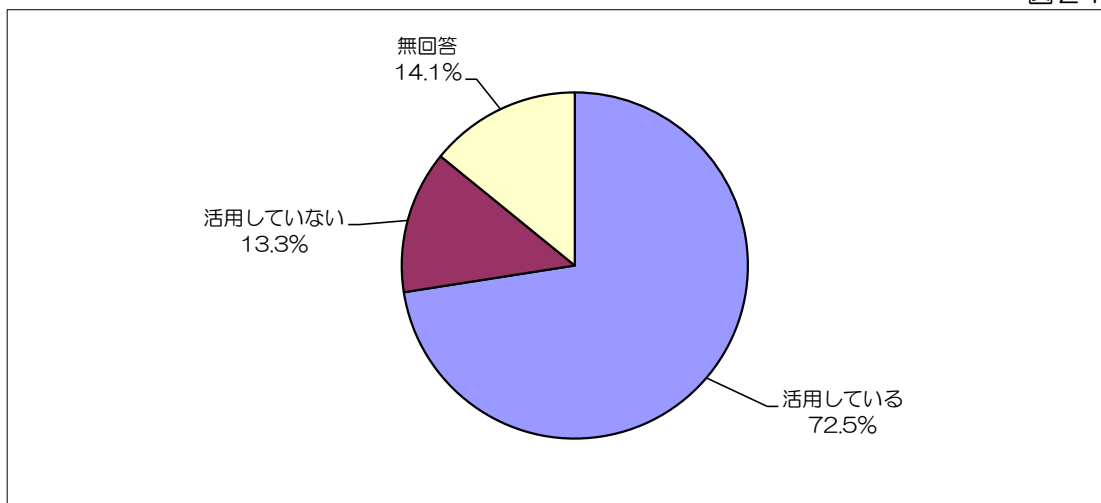
最終的な解決方法は、「苦情申出人又は利用者・家族等に説明して解決」が72.2%と前回(76.9%)に比べ4.7ポイント減少した。「苦情解決責任者、苦情受付担当者との話し合いによる解決」が18.7%と前回(12.0%)に比べ6.7ポイント増加した。また「第三者委員の同席のもとでの解決」が36件1.5%と前回(13件0.4%)に比べ1.1ポイント増加した。

問8 苦情解決経過・結果の活用(単数回答)

表27

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	活用している	734	72.5%
2	活用していない	135	13.3%
3	無回答	143	14.1%
	合計	1,012	100%

図27



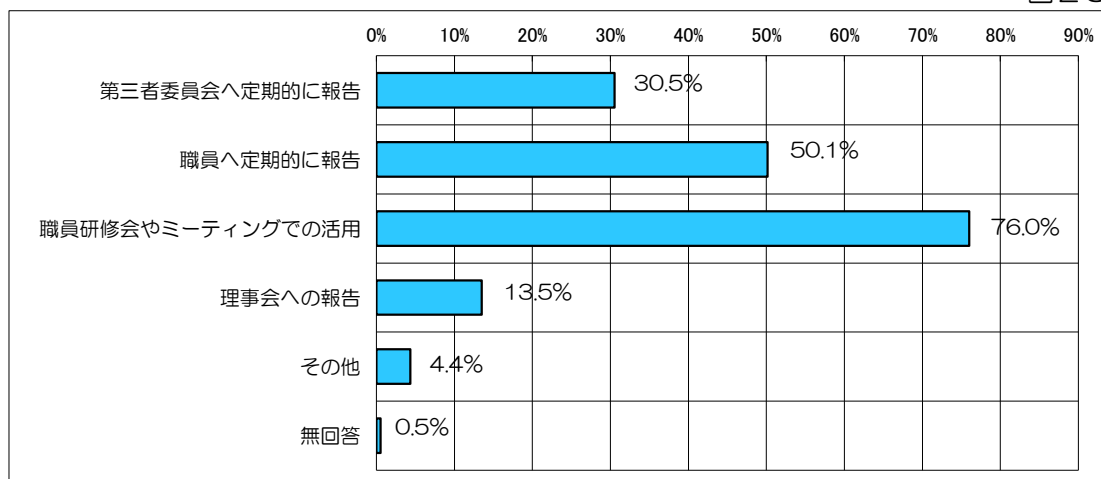
問8-① 苦情解決経過・結果の活用方法(複数回答)

(活用していると回答した事業所)

表28

NO	カテゴリ	回答数	%
1	第三者委員会へ定期的に報告	224	30.5%
2	職員へ定期的に報告	368	50.1%
3	職員研修会やミーティングで活用	558	76.0%
4	理事会へ報告	99	13.5%
5	その他	32	4.4%
6	無回答	4	0.5%
	合計 (※活用していると回答した事業所数)	734	100%

図28



苦情解決経過・結果を活用していると回答した施設(事業所)は734事業所(72.5%)で前回(76.5%)に比べ4.0ポイント減少した。

また、その活用方法としては、「職員研修会やミーティングでの活用」が558事業所(76.0%)<前回79.6%>また「職員へ定期的に報告」が368事業所(50.1%)<前回55.6%>と、施設事業所内での活用が大多数である。次いで「第三者委員へ定期的に報告」が224事業所(30.5%)<前回26.4%>のほか、「理事会への報告」が99事業所(13.5%)<前回11.2%>となっている。

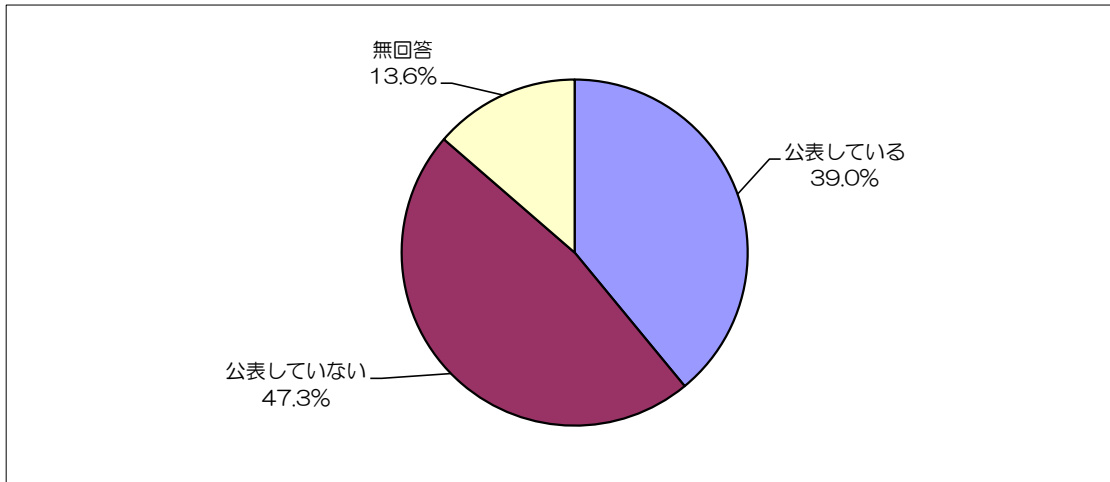
前回に比べ、「職員研修会やミーティングでの活用」、「職員へ定期的に報告」の割合が減少し、「第三者委員へ定期的に報告」の割合が増加した。

問9 苦情解決結果の公表(単数回答)

表29

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	公表している	395	39.0%
2	公表していない	479	47.3%
3	無回答	138	13.6%
	合計	1,012	100%

図29



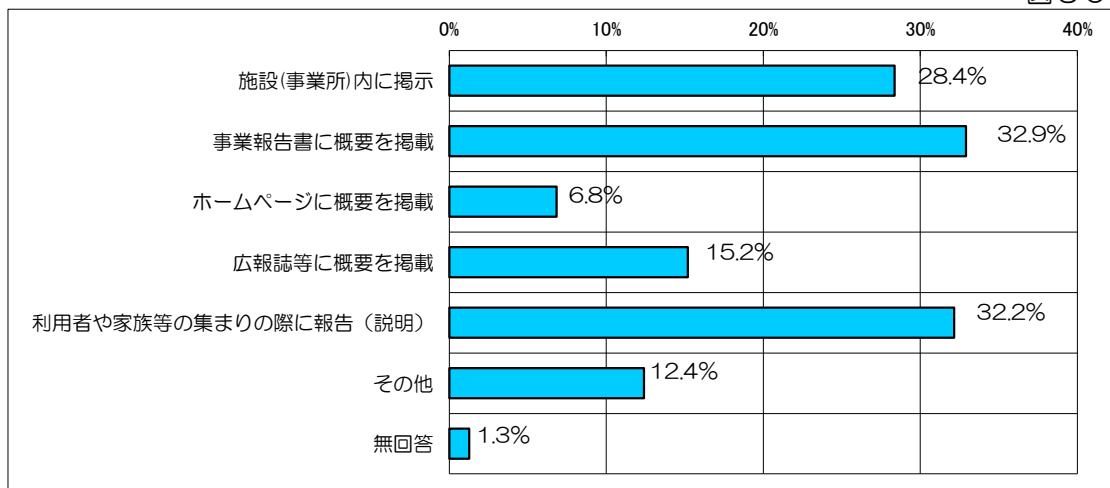
問9-① 苦情解決結果の公表方法(複数回答)

(公表していると回答した事業所)

表30

NO	カテゴリ	回答数	%
1	施設(事業所)内に掲示	112	28.4%
2	事業報告書に概要を掲載	130	32.9%
3	ホームページに概要を掲載	27	6.8%
4	広報誌等に概要を掲載	60	15.2%
5	利用者や家族等の集まりの際に報告(説明)	127	32.2%
6	その他	49	12.4%
7	無回答	5	1.3%
	合計(※公表していると回答した事業所数)	395	100%

図30



苦情解決結果を公表している施設(事業所)は、395事業所(39.0%)で前回(37.8%)に比べ1.2ポイント増加した。

内訳は、「利用者や家族等の集まりの際に報告」が127事業所(32.2%)<前回35.9%>で、「事業報告書に概要を掲載」が130事業所(32.9%)<前回35.5%>「施設(事業所)内に掲示」が112事業所(28.4%)<前回31.3%>であった。

施設(事業所)外への公表としては、「広報誌等に概要を掲載」が60事業所(15.2%)<前回17.3%>と「ホームページに概要を掲載」が27事業所(6.8%)<前回5.2%>であった。

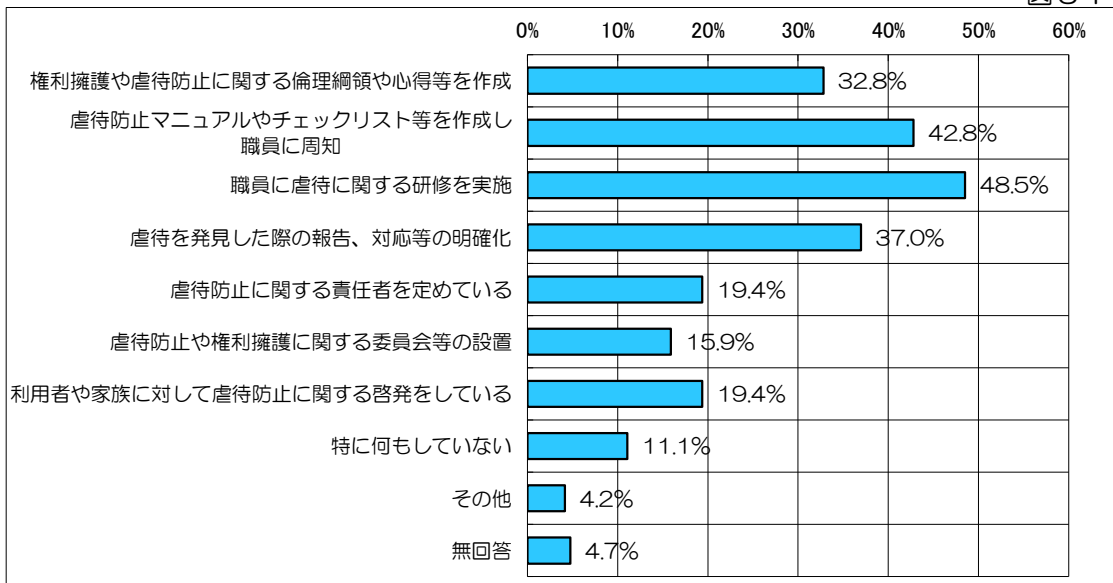
前回に比べ、「ホームページに概要を掲載」の割合が増加した。他は全体的に割合としては減少しているが、特に「利用者や家族等の集まりの際に報告」の割合が年々減少傾向にある。

問10-① 利用者への虐待防止の取組み(複数回答)

表31

NO	カテゴリ	回答数	%
1	権利擁護や虐待防止に関する倫理綱領や心得等を作成	332	32.8%
2	虐待防止マニュアルやチェックリスト等を作成し職員に周知	433	42.8%
3	職員に虐待に関する研修を実施	491	48.5%
4	虐待を発見した際の報告、対応等の明確化	374	37.0%
5	虐待防止に関する責任者を定めている	196	19.4%
6	虐待防止や権利擁護に関する委員会等の設置	161	15.9%
7	利用者や家族に対して虐待防止に関する啓発をしている	196	19.4%
8	特に何もしていない	112	11.1%
9	その他	42	4.2%
10	無回答	48	4.7%
	合計(※回答事業所数)	1,012	100%

図31



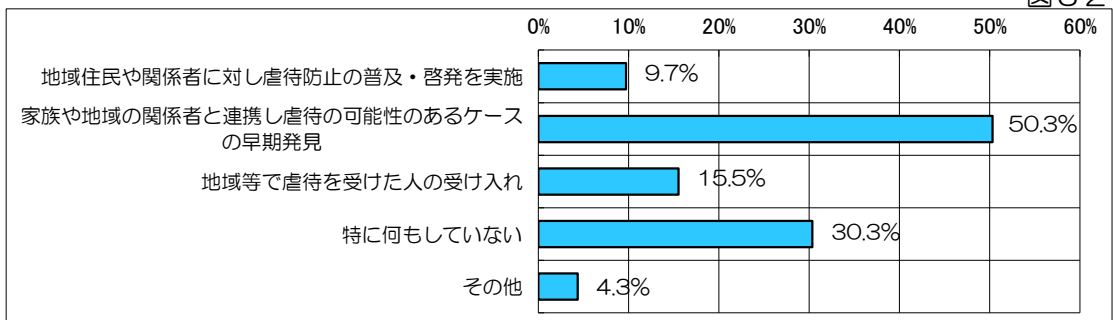
利用者への虐待防止の取組みについては、「職員に虐待に関する研修を実施」が最も多く、回答事業所数に対して48.5%であった。次いで「虐待防止マニュアルやチェックリスト等を作成し職員に周知」が42.8%、「虐待を発見した際の報告、対応等の明確化」が37.0%と続いている。

問10-② 地域における虐待防止の取組み(複数回答)

表32

NO	カテゴリ	回答数	%
1	地域住民や関係者に対し虐待防止の普及・啓発を実施	98	9.7%
2	家族や地域の関係者と連携し虐待の可能性のあるケースの早期発見	509	50.3%
3	地域等で虐待を受けた人の受け入れ	157	15.5%
4	特に何もしていない	307	30.3%
5	その他	44	4.3%
6	無回答	63	6.2%
	合計(※回答事業所数)	1,012	100%

図32



地域における虐待防止の取組みについては、「家族や地域の関係者と連携し虐待の可能性のあるケースの早期発見」が回答事業所数に対して50.3%と半数を占めている。一方「特に何もしていない」は30.3%という割合になっている。「特に何もしていない」事業所の中で比率が高いのは、「障害福祉サービス事業所(グループホーム・ケアホーム)」が58.1%、「ケアハウス」52.6%になっている。