

福祉サービス苦情解決アンケート調査報告書

令和4年3月16日
岐阜県運営適正化委員会

はじめに

平成12年の社会福祉法改正に伴い、社会福祉事業者には、その提供するサービスに関する利用者からの苦情に対して、適切な解決に努めるよう求められています。この苦情解決制度発足から21年余が経過し、この間、当委員会では事業者における苦情解決の取組状況を数度に亘って調査をしてきました。今回は平成27年から6年ぶりの調査となります。障がい者支援施設や認知症高齢者グループホームなど小規模事業所も増加しており、改めて苦情解決の基本となる事項も含め調査を行いました。

I 調査概要

- 1 実施主体 岐阜県運営適正化委員会（岐阜県社会福祉協議会）
- 2 調査対象 岐阜県内の社会福祉事業所 2,469 事業所
- 3 調査日 令和3年10月1日
- 4 調査内容 別紙調査票
- 5 調査方法 調査票を各事業所にメール、郵送、県社協ホームページに掲載して依頼、回答をファックス、メール及び郵送により回収しました。
- 6 回収状況

2,469の事業所に調査票を送付し、その結果、837ヶ所の事業所から回答があり、回収率は全体で33.9%でした。下の表は高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉、その他の四つの区分による回収状況です。以降の集計はこの四つの区分により行いました。

アンケート調査票の回収状況

区 分	送付数	回収数	回収率%
高齢者福祉事業	1,176	399	33.9
障害者福祉事業	614	287	46.7
児童福祉事業	679	140	20.6
その他・含無記名	—	11	—
計	2,469	837	33.9

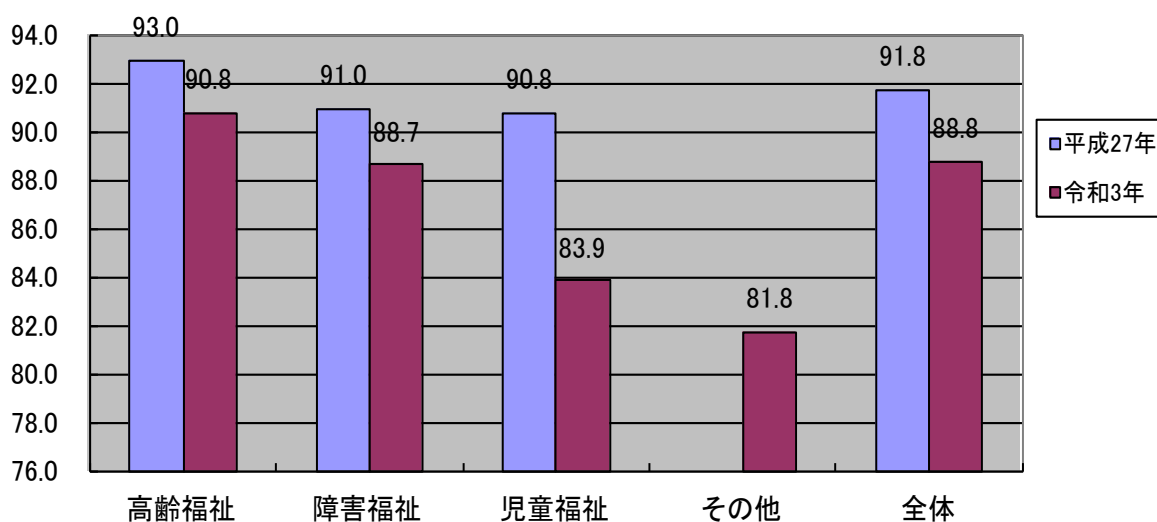
Ⅱ 調査結果

1 苦情解決体制の整備状況

1) 苦情解決のための要綱・規程等

苦情解決のための要綱・規程等は、全体の88.8%の事業所で整備済みであったが、これを前回調査（平成27年7月）と比較すると、3.0ポイント下回っています。

平成27年度調査との比較(%)



<今回調査結果：%>

整備率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
整備済	90.8	88.7	83.9	81.8	88.8
未整備	9.2	11.3	16.1	18.2	11.2
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
整備済	357	250	115	9	731
未整備	36	32	22	2	92
全体	393	282	137	11	823

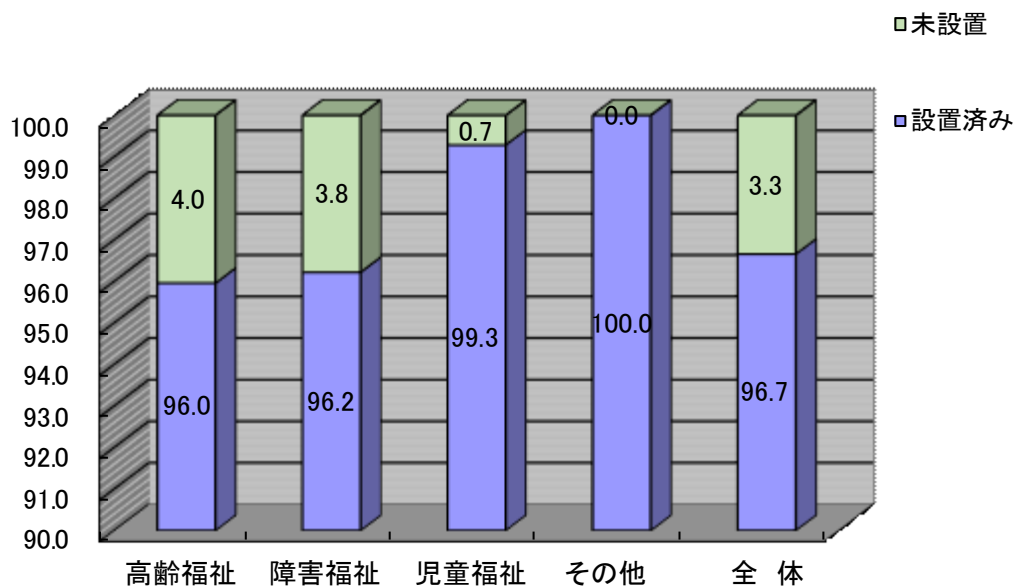
<前回調査との比較：%>

	平成27年	令和3年
高齢福祉	93.0	90.8
障害福祉	91.0	88.7
児童福祉	90.8	83.9
その他	—	81.8
全体	91.8	88.8

2) 苦情解決責任者の設置状況

苦情解決責任者は、全体の96.7%の事業所で設置され、高い比率で設置されていましたが、未設置事業所も3.3%あり、早急な設置が望まれます。

苦情解決責任者の設置状況(%)



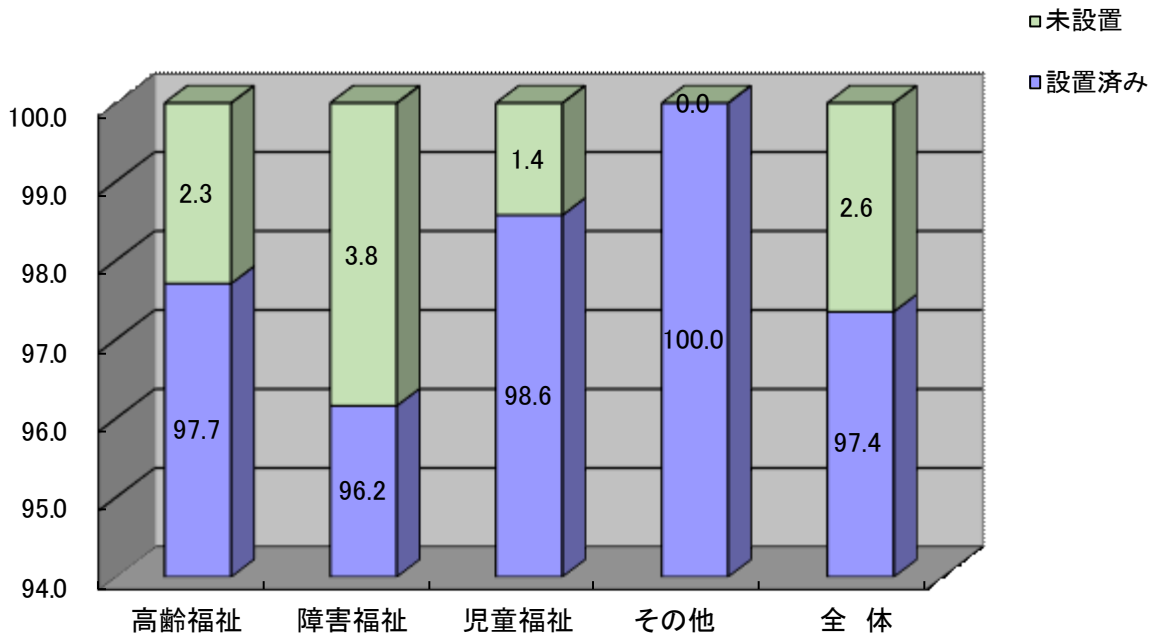
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
設置	96.0	96.2	99.3	100.0	96.7
未設置	4.0	3.8	0.7	0.0	3.3
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
設置	380	280	139	11	810
未設置	16	11	1	0	28
全体	396	291	140	11	838

3) 苦情受付担当者の設置状況

苦情受付担当者は、全体の97.4%の事業所で設置され、高い比率で設置されていました。しかし、未設置事業所も2.6%あり、早急な設置が望まれます。

苦情受付担当者の設置状況(%)



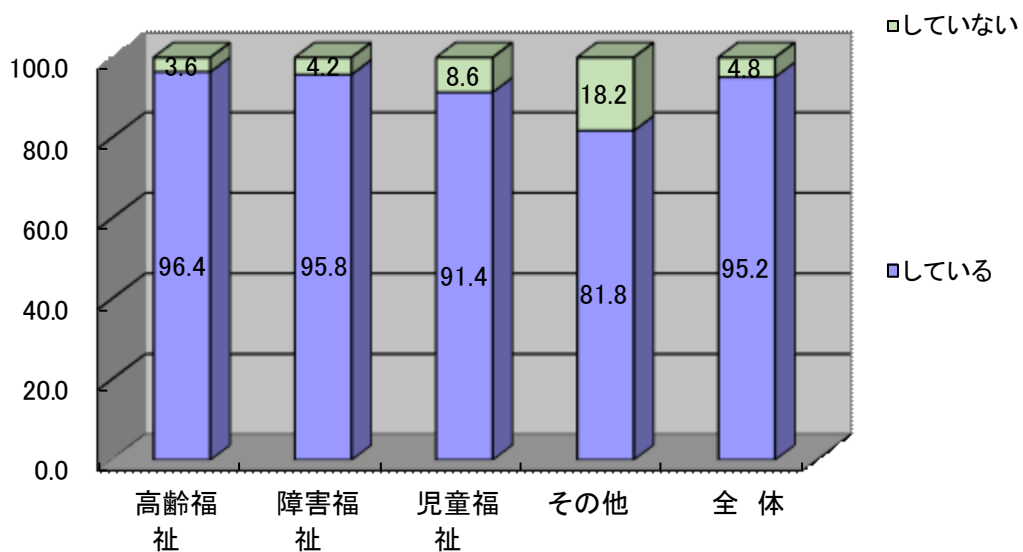
設置率	高齡福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
設置	97.7	96.2	98.6	100.0	97.4
未設置	2.3	3.8	1.4	0.0	2.6
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齡福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
設置	385	276	139	11	811
未設置	9	11	2	0	22
全体	394	287	141	11	833

4) 苦情解決の仕組み説明状況

福祉サービスの利用者や家族へ苦情解決の仕組みを説明している事業所は、全体の 95.2 %で高い比率で実施されていました。

苦情解決の仕組み説明状況(%)

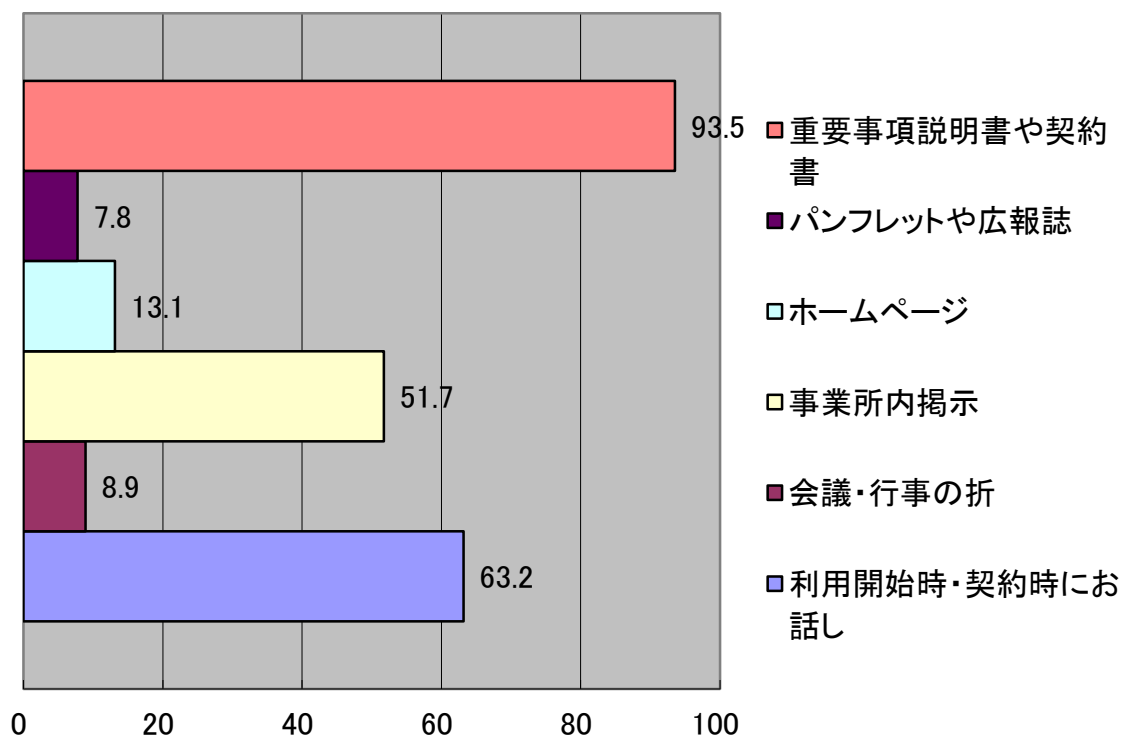


設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	96.4	95.8	91.4	81.8	95.2
していない	3.6	4.2	8.6	18.2	4.8
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	377	272	127	9	785
していない	14	12	12	2	40
全体	391	284	139	11	825

4)-2 説明している場合の手段

苦情解決・仕組みの説明手段(%)



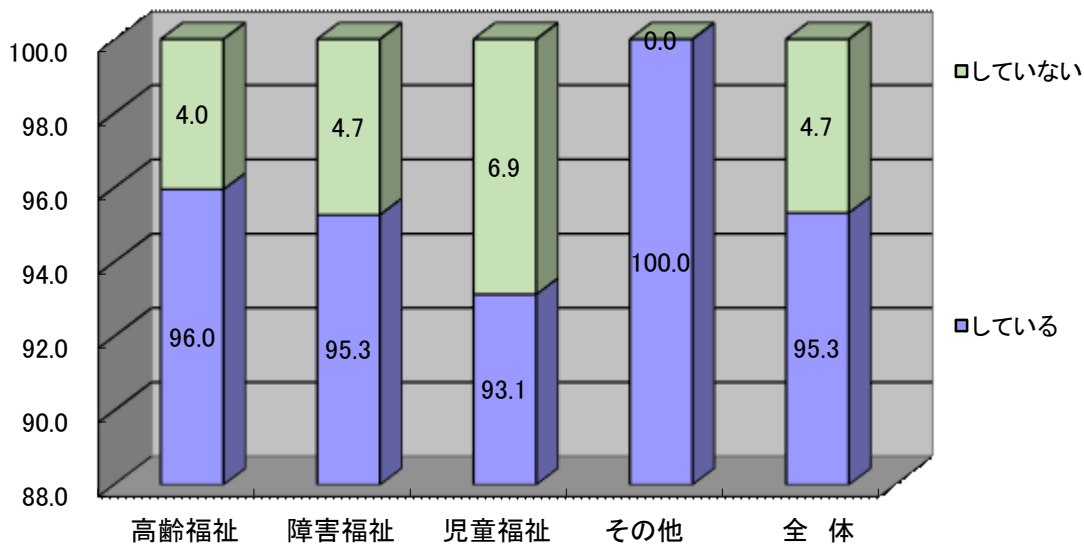
率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
重要事項説明書や契約書	97.9	94.1	78.7	100.0	93.5
パンフレットや広報誌	6.6	5.9	15.7	0.0	7.8
ホームページ	16.4	9.2	11.0	22.2	13.1
事業所内掲示	50.7	53.3	52.0	44.4	51.7
会議・行事の折	10.1	7.0	8.7	22.2	8.9
利用開始時・契約時にお話し	66.0	64.3	51.2	77.8	63.2
説明している事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
重要事項説明書や契約書	369	256	100	9	734
パンフレットや広報誌	25	16	20	0	61
ホームページ	62	25	14	2	103
事業所内掲示	191	145	66	4	406
会議・行事の折	38	19	11	2	70
利用開始時・契約時にお話し	249	175	65	7	496
説明している事業所	377	272	127	9	785

5) 苦情受付記録の実施状況

苦情を受け付けた場合に、その経緯や対応などを記録している事業所は全体の95.3%でした。

苦情受付の記録状況(%)



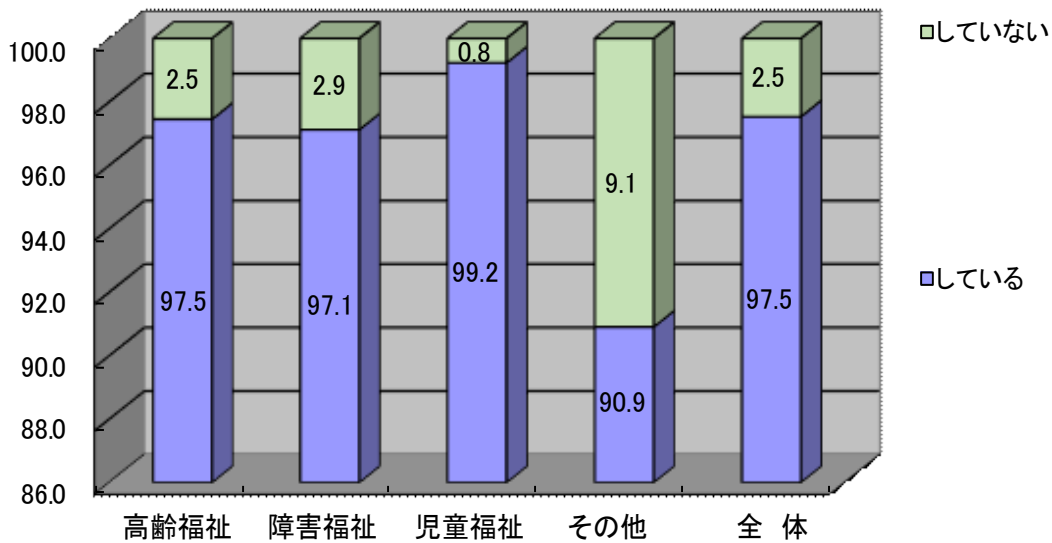
実施率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	96.0	95.3	93.1	100.0	95.3
していない	4.0	4.7	6.9	0.0	4.7
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	380	262	122	11	775
していない	16	13	9	0	38
全体	396	275	131	11	813

6) 苦情の職員への周知

受け付けた苦情を職員に周知し、情報共有しているかを問うと、全体で 97.5%の事業所で周知しているとされ、真摯な姿勢が見られました。

苦情の職員への周知状況(%)



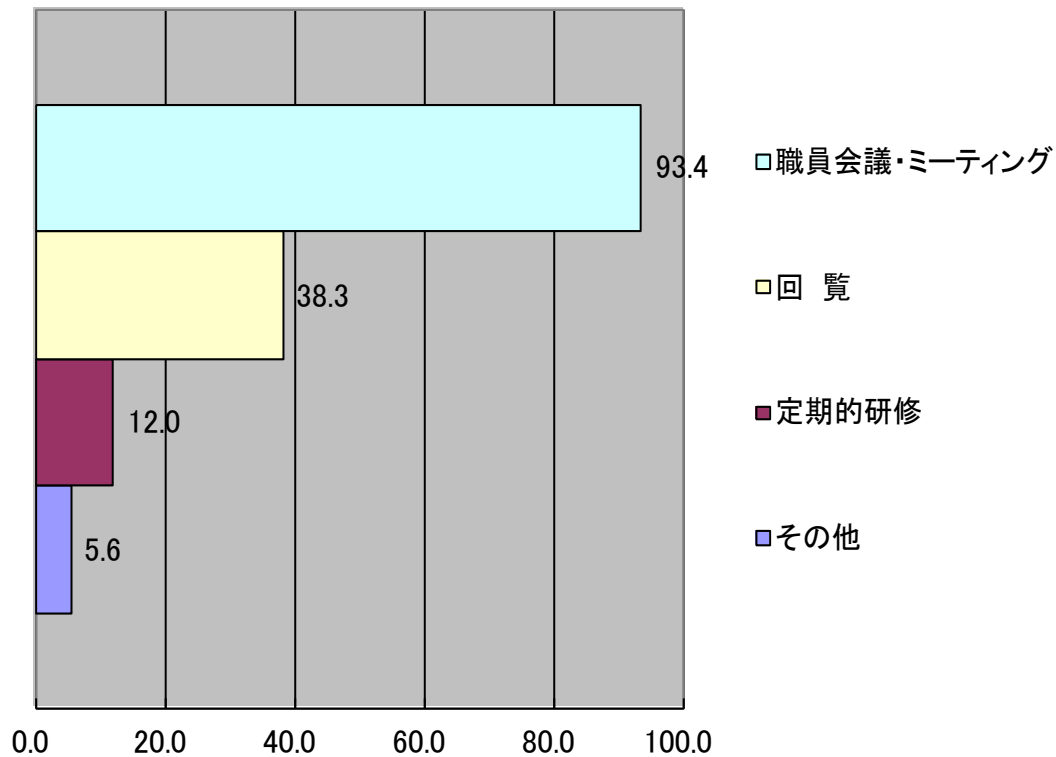
実施率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	97.5	97.1	99.2	90.9	97.5
していない	2.5	2.9	0.8	9.1	2.5
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	383	270	129	10	792
していない	10	8	1	1	20
全体	393	278	130	11	812

6)-2 職員への周知方法

受け付けた苦情の職員への周知方法は、「職員会議・ミーティング」が93.4%の事業所で行われ、次いで「回覧」38.3%でした。

職員周知の方法(%)



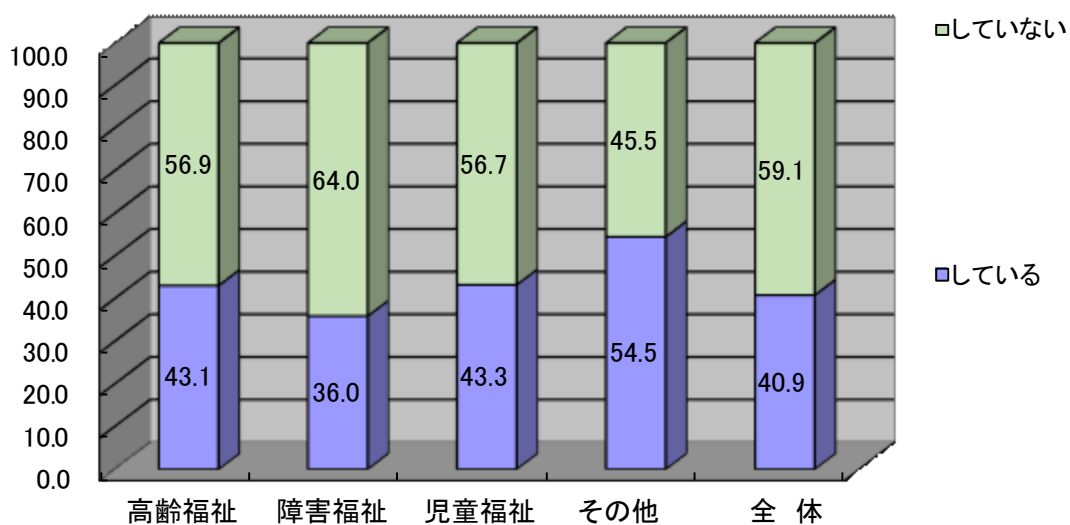
実施率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
職員会議・ミーティング	92.4	92.6	98.4	90.0	93.4
回覧	51.2	24.1	29.5	40.0	38.3
定期的研修	10.4	15.6	10.1	0.0	12.0
その他	6.3	5.6	3.9	0.0	5.6
周知している事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
職員会議・ミーティング	354	250	127	9	740
回覧	196	65	38	4	303
定期的研修	40	42	13	0	95
その他	24	15	5	0	44
周知している事業所	383	270	129	10	792

7) 苦情公表の状況

事業所へ寄せられた苦情を公表している事業所は、全体の40.9%で、やや消極的な姿勢が見られました。

苦 情 公 表 の 状 況 (%)



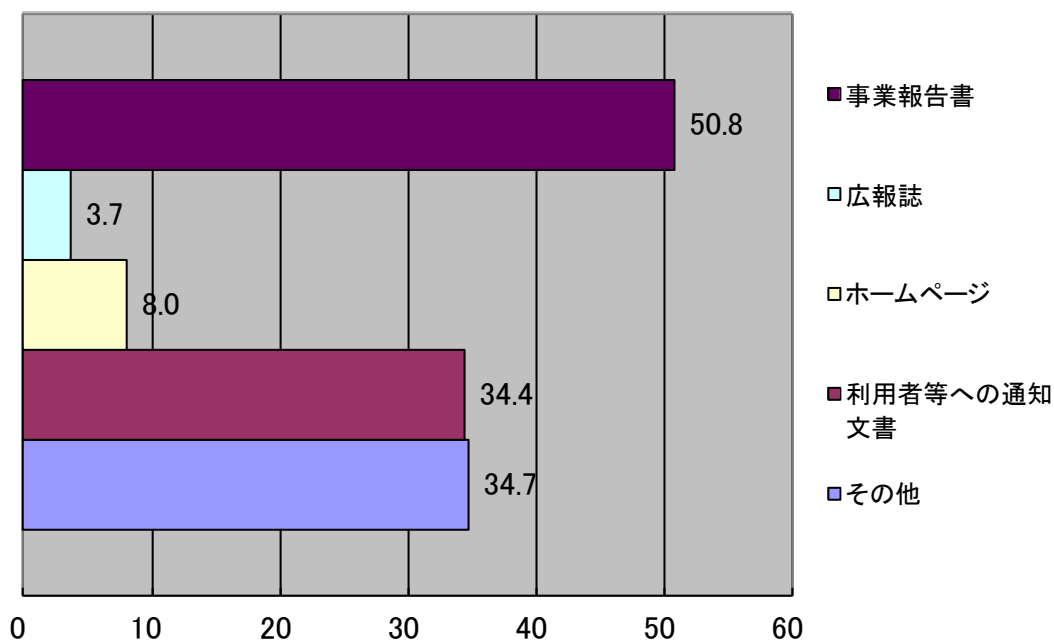
実施率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
している	43.1	36.0	43.3	54.5	40.9
していない	56.9	64.0	56.7	45.5	59.1
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
している	166	96	55	6	323
していない	219	171	72	5	467
全体	385	267	127	11	790

7)-2 公表の手段

苦情を公表している事業所が公表の手段としているのは、当該事業所の「事業報告書」が最も多く 50.8%で、次いで「その他」（掲示やグループラインなど）34.7%、「利用者等への通知文書」34.4%でした。

苦情公表の手段の状況(%)



実施率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
事業報告書	57.2	53.1	23.6	83.3	50.8
広報誌	4.8	3.1	1.8	0.0	3.7
ホームページ	3.6	12.5	14.5	0.0	8.0
利用者等への通知文書	33.7	24.0	54.5	33.3	34.4
その他	34.9	36.5	32.7	16.7	34.7
公表している事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

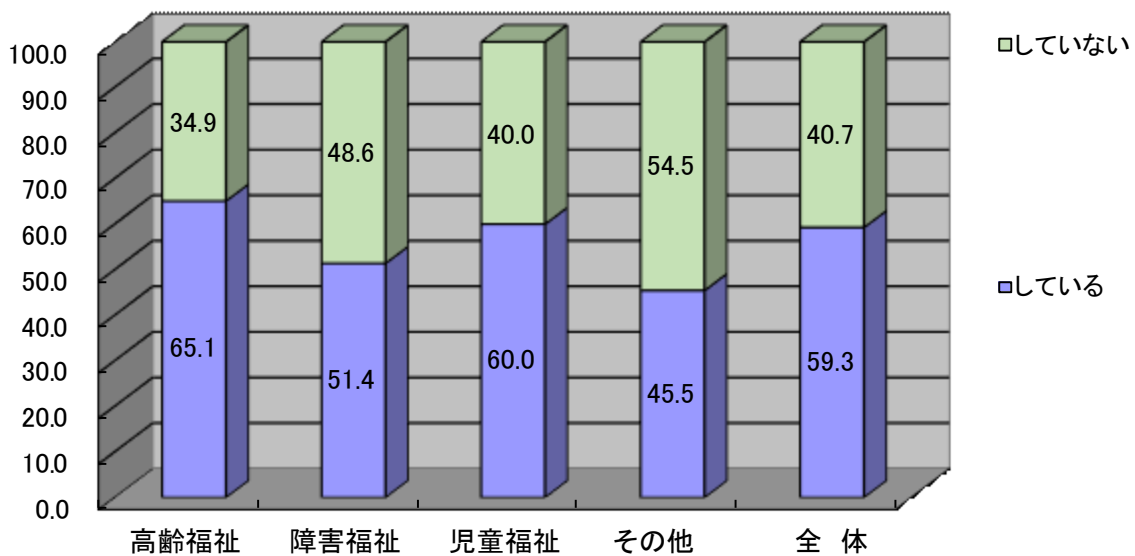
事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
事業報告書	95	51	13	5	164
広報誌	8	3	1	0	12
ホームページ	6	12	8	0	26
利用者等への通知文書	56	23	30	2	111
その他	58	35	18	1	112
公表している事業所	166	96	55	6	323

2 苦情を受けるための方法・工夫の状況

1) 意見箱の設置

利用者や家族が苦情を言いやすくするための工夫として、「意見箱」の設置をしているのは、全体の59.3%の事業所でした。

意見箱の設置状況(%)



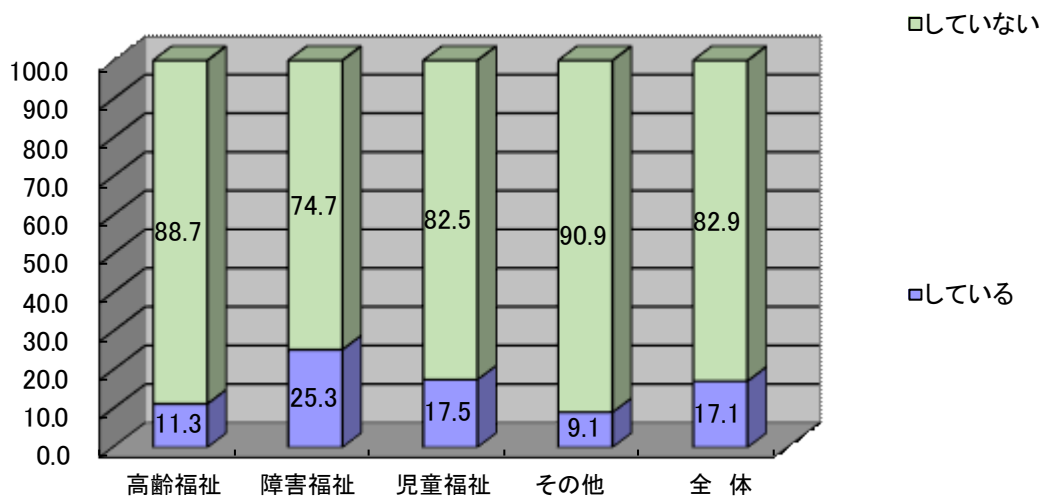
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	65.1	51.4	60.0	45.5	59.3
していない	34.9	48.6	40.0	54.5	40.7
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	259	147	84	5	495
していない	139	139	56	6	340
全体	398	286	140	11	835

2) 相談日の設定

利用者や家族から苦情を含む意見や要望を聞くための相談日を設定している事業所は、全体の17.1%でした。

相談日の設定状況(%)



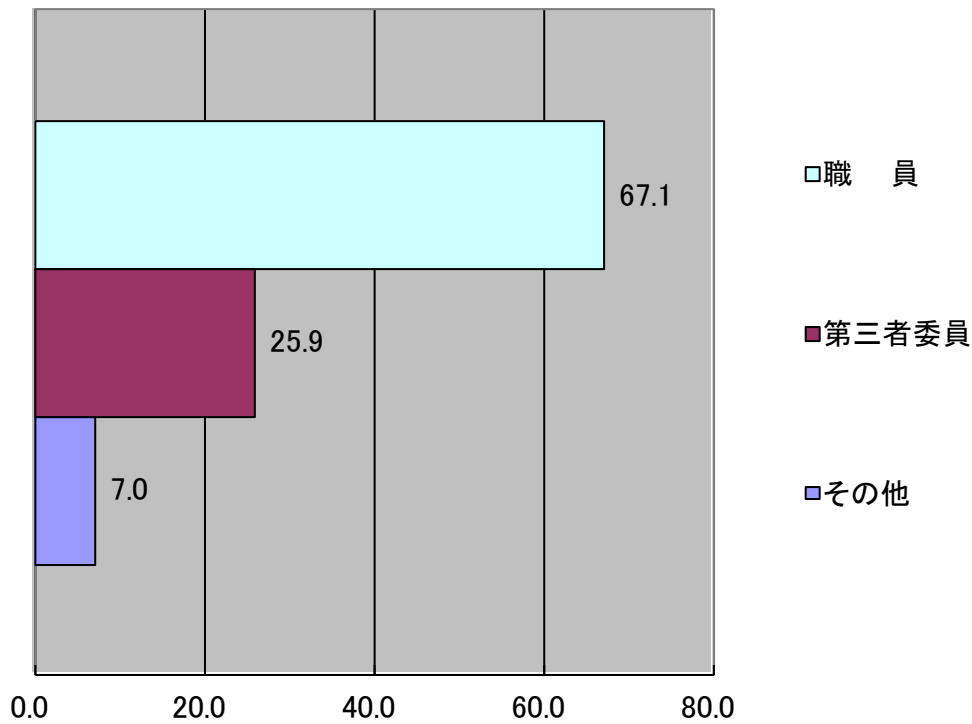
設定率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	11.3	25.3	17.5	9.1	17.1
していない	88.7	74.7	82.5	90.9	82.9
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	44	72	24	1	141
していない	346	213	113	10	682
全体	390	285	137	11	823

2)-2 相談日の相談担当者

相談日を設けている事業所で相談に当たるのは、「職員」が67.1%で、次いで「第三者委員」が25.9%でした。

相談日の相談担当者



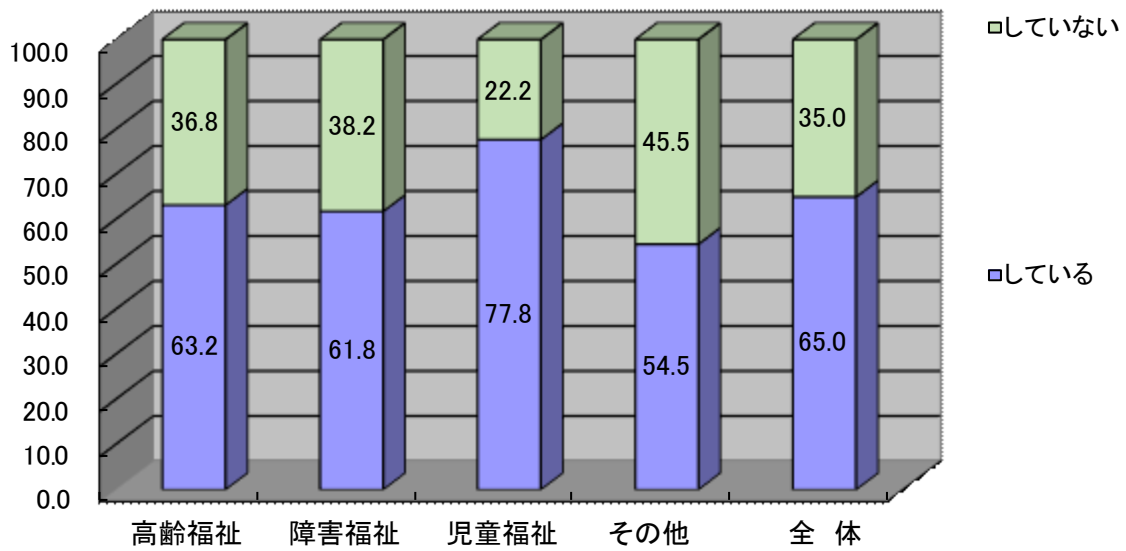
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
職員	63.0	73.5	57.9	66.7	67.1
第三者委員	32.9	18.6	31.6	33.3	25.9
その他	4.1	7.9	10.5	0.0	7.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
職員	46	75	22	2	145
第三者委員	24	19	12	1	56
その他	3	8	4	0	15
全体	73	102	38	3	216

3) 連絡帳等の利用

利用者や家族との連絡帳等を利用している事業所は、全体の 65.0%でした。

連絡帳等の利用状況(%)



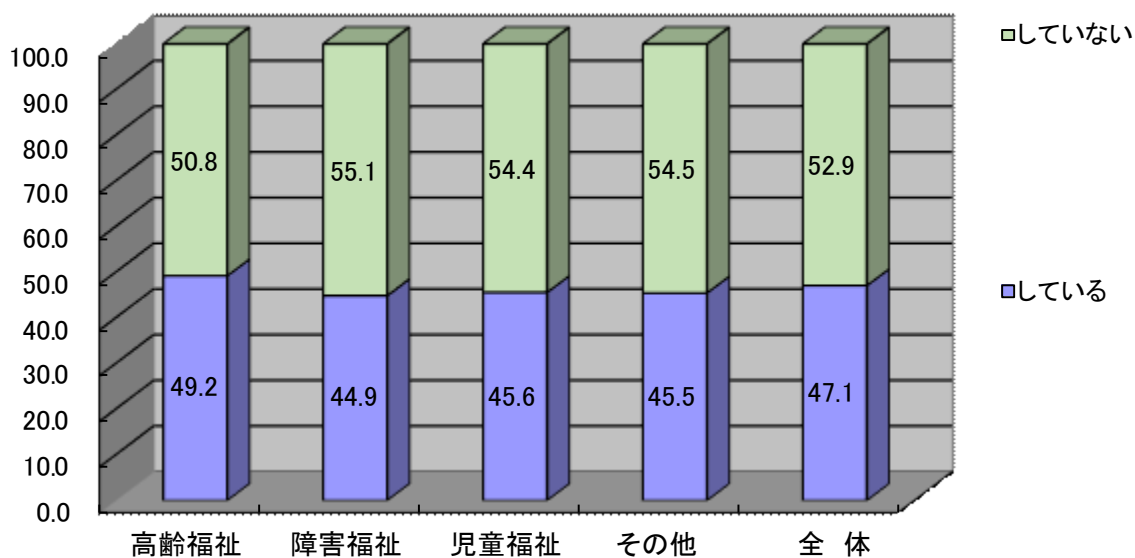
利用率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	63.2	61.8	77.8	54.5	65.0
していない	36.8	38.2	22.2	45.5	35.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	246	175	105	6	532
していない	143	108	30	5	286
全体	389	283	135	11	818

4) 苦情解決研修会の開催

職員の苦情解決のための研修会を開催している事業所は、全体の 47.1%でした。

苦情解決研修会の開催状況(%)



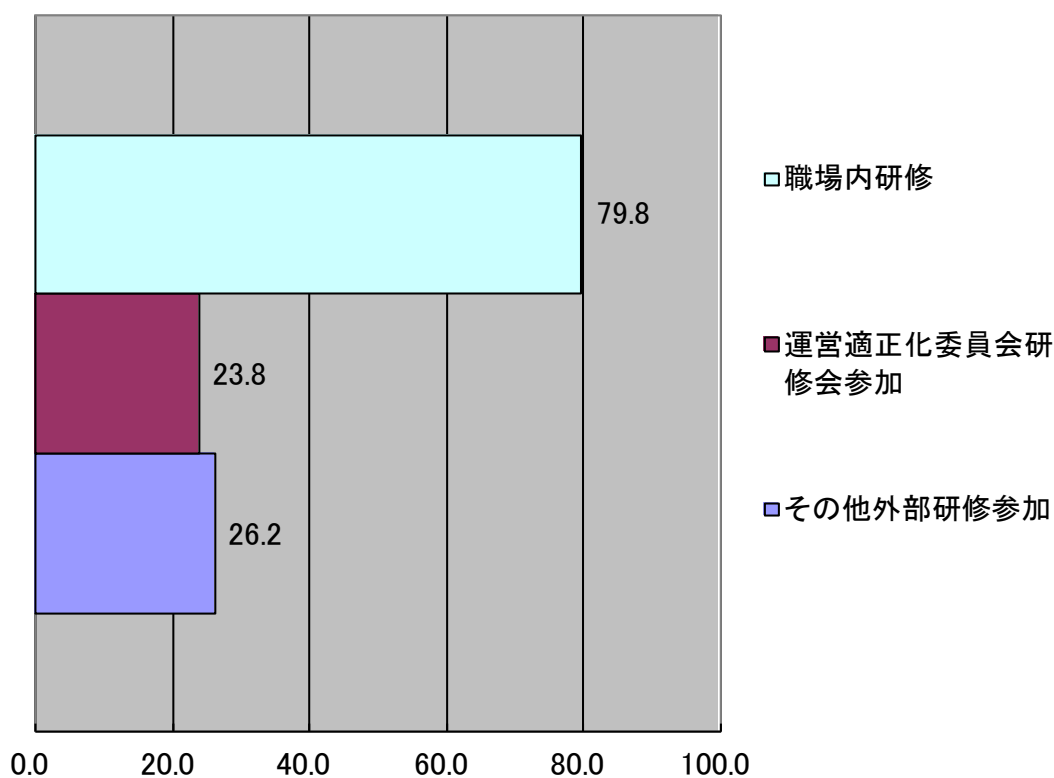
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	49.2	44.9	45.6	45.5	47.1
していない	50.8	55.1	54.4	54.5	52.9
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	192	127	62	5	386
していない	198	156	74	6	434
全体	390	283	136	11	820

4)-2 実施研修の種類

実施している事業所の研修は「職場内研修」が 79.8%で、「その他の外部研修」が 26.2%、「運営適正化委員会研修」が 23.8%でした。

実施研修の種類 (%)



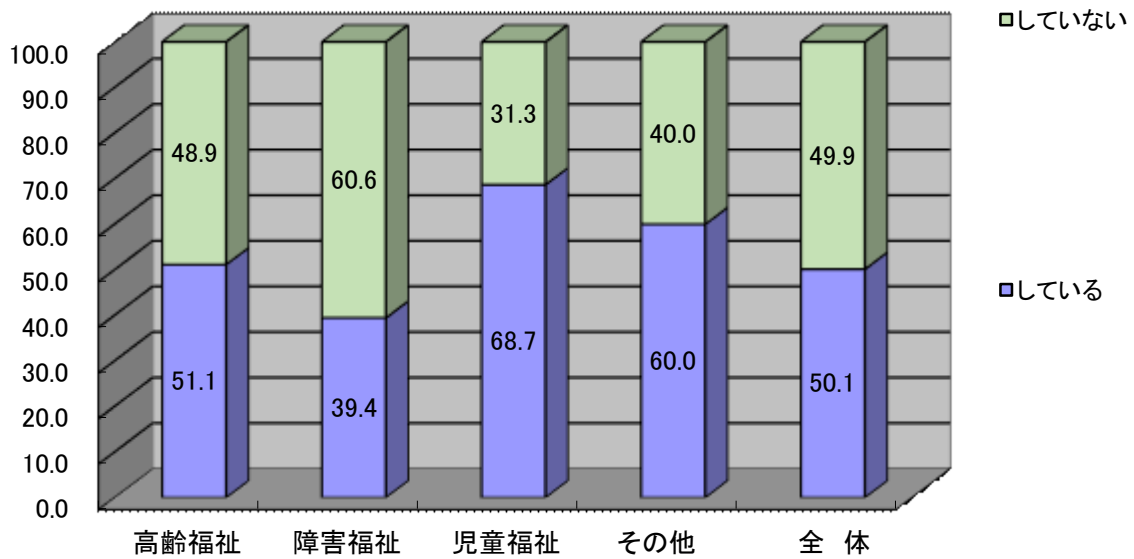
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
職場内研修	82.8	77.2	75.8	80.0	79.8
運営適正化委員会研修会参加	15.1	33.1	32.3	20.0	23.8
その他外部研修参加	25.5	30.7	16.1	60.0	26.2
研修を実施している事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
職場内研修	159	98	47	4	308
運営適正化委員会研修会参加	29	42	20	1	92
その他外部研修参加	49	39	10	3	101
研修を実施している事業所	192	127	62	5	386

5) アンケート（満足度等）調査の実施

福祉サービスの利用者や家族に満足度等のアンケート調査を実施しているのは、全体の50.1%の事業所でした。

満足度等調査の実施状況(%)



実施率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	51.1	39.4	68.7	60.0	50.1
していない	48.9	60.6	31.3	40.0	49.9
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

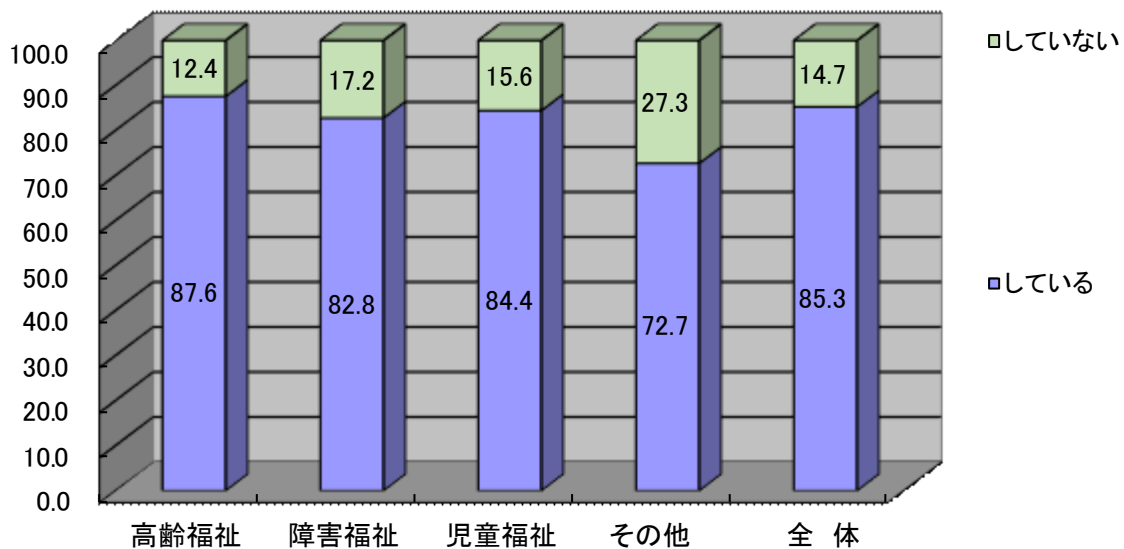
事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	201	110	92	6	409
していない	192	169	42	4	407
全体	393	279	134	10	816

3 苦情受付の状況

1) 苦情受付（対応）書の作成と受付件数

苦情受付書の作成をしている事業所は、全体の 85.3%でした。

苦情受付書の作成状況 (%)



設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	87.6	82.8	84.4	72.7	85.3
していない	12.4	17.2	15.6	27.3	14.7
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

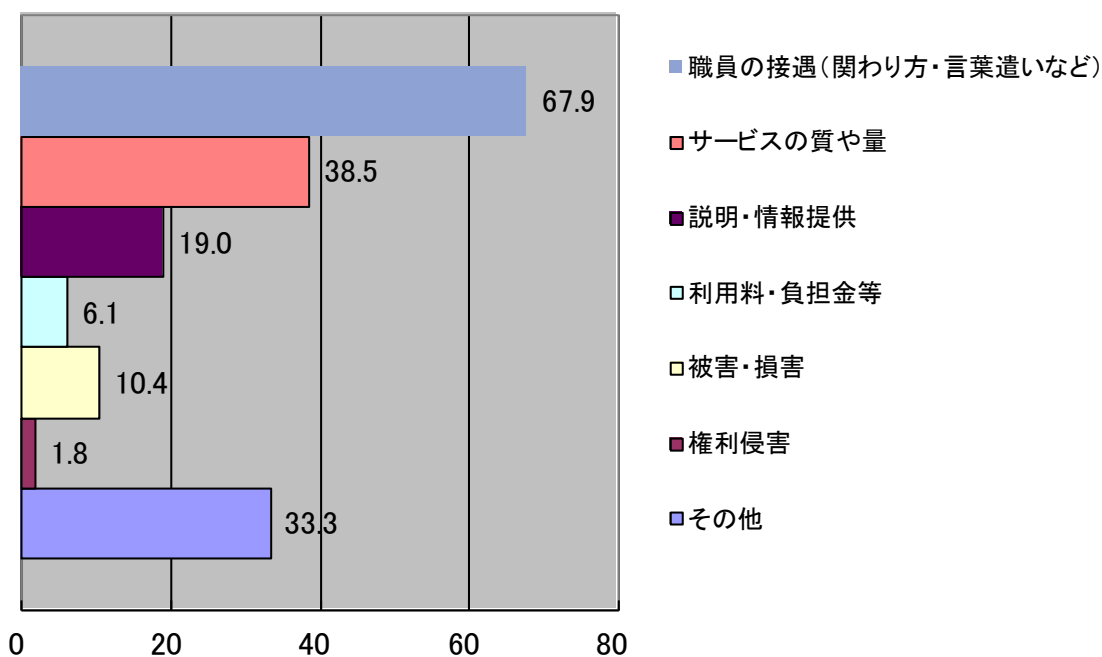
事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
している	347	231	114	8	700
していない	49	48	21	3	121
全体	396	279	135	11	821

2) 令和2年度に受けた苦情件数と内容

令和2年度に受け付けた苦情件数は、1事業所当たり平均3.5件でした。この分野別では、高齢3.6件、障害3.5件、児童2.3件でした。

苦情の内容では、「職員の接遇（関わり方・言葉遣いなど）」が最も多く67.9%で、次いで、「サービスの質や量」に関するものが38.5%でした。

苦 情 の 内 容 （ % ）



回答率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
職員の接遇（関わり方・言葉遣いなど）	63.8	73.5	73.2	100.0	67.9
サービスの質や量	44.2	36.1	19.5	0.0	38.5
説明・情報提供	19.6	16.9	19.5	25.0	19.0
利用料・負担金等	7.0	4.8	4.9	0.0	6.1
被害・損害	8.0	14.5	14.6	0.0	10.4
権利侵害	1.0	4.8	0.0	0.0	1.8
その他	29.1	44.6	31.7	25.0	33.3
苦情を受け付けた事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
職員の接遇（関わり方・言葉遣いなど）	127	61	30	4	222
サービスの質や量	88	30	8	0	126
説明・情報提供	39	14	8	1	62
利用料・負担金等	14	4	2	0	20
被害・損害	16	12	6	0	34
権利侵害	2	4	0	0	6
その他	58	37	13	1	109
苦情を受け付けた事業所	199	83	41	4	327

3) 第三者委員への報告

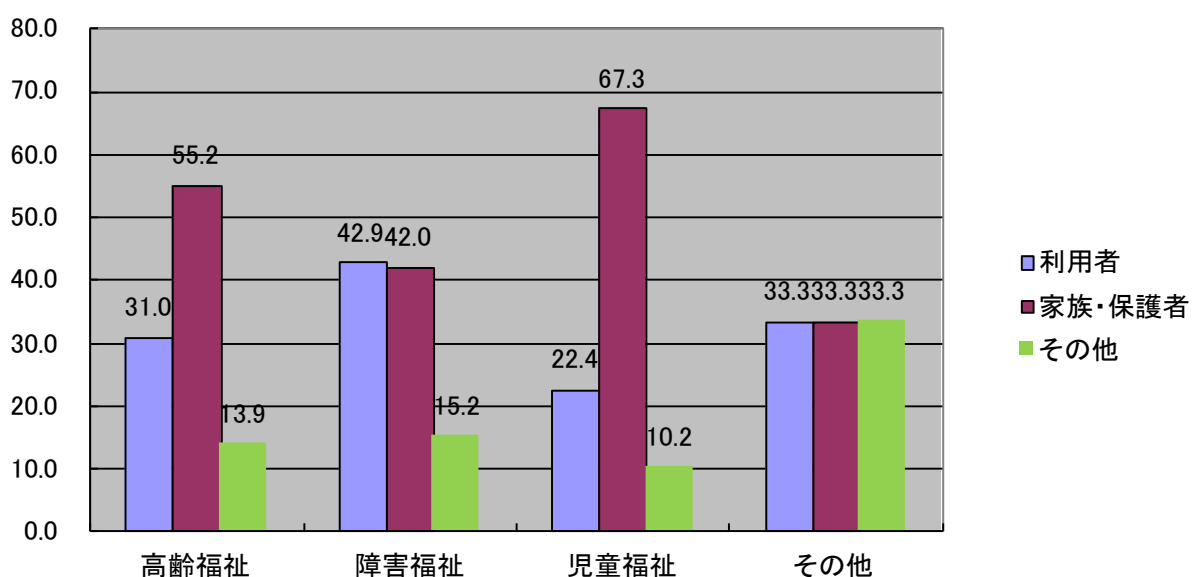
受け付けた苦情を第三者委員に報告した事業所は、全体で 35 事業所、4.1%と僅かで、その報告件数は平均 2.3 件でした。

4) 苦情申出人

苦情を申し出た人は、全体で「家族・保護者」が 52.9%で、次いで「利用者」が 33.2%となっていました。

なお、「利用者」が多いのは障害分野で 42.9%でした。

苦情申出人の状況(%)



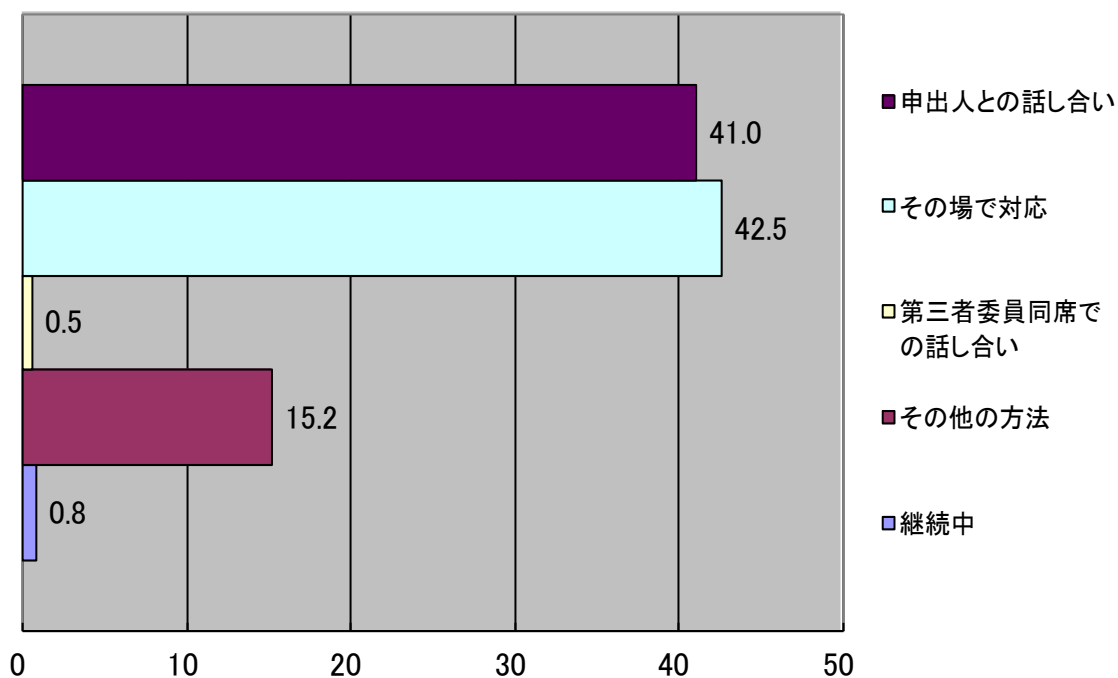
率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
利用者	31.0	42.9	22.4	33.3	33.2
家族・保護者	55.2	42.0	67.3	33.3	52.9
その他	13.9	15.2	10.2	33.3	13.9
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
利用者	78	48	11	1	138
家族・保護者	139	47	33	1	220
その他	35	17	5	1	58
全体	252	112	49	3	416

5) 苦情解決方法

受け付けられた苦情の解決方法では、「その場で対応」が42.5%で多く、次いで「申出人との話し合い」が41.0%でした。

苦情解決方法の状況 (%)



率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
申出人との話し合い	38.1	44.9	49.1	0.0	41.0
その場で対応	45.0	39.3	37.7	50.0	42.5
第三者委員同席での話し合い	0.4	0.0	1.9	0.0	0.5
その他の方法	15.6	15.0	11.3	50.0	15.2
継続中	0.9	0.9	0.0	0.0	0.8
回答のあった事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

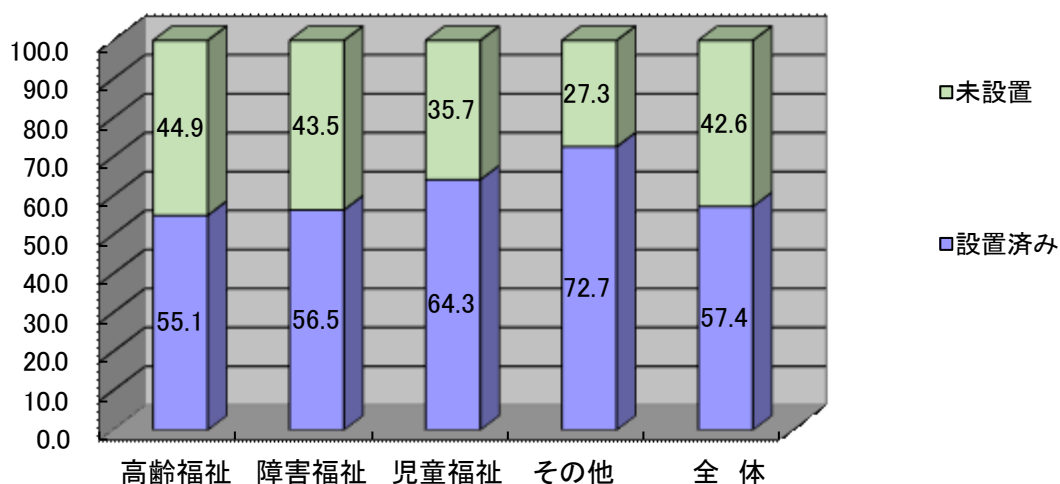
事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
申出人との話し合い	88	48	26	0	162
その場で対応	104	42	20	2	168
第三者委員同席での話し合い	1	0	1	0	2
その他の方法	36	16	6	2	60
継続中	2	1	0	0	3
回答のあった事業所	231	107	53	4	395

4 第三者委員

1) 設置状況

第三者委員の設置状況は、全体で57.4%となり、全国社会福祉協議会が平成20年に調査した設置率52.2%を上回ることになったが、当委員会の平成27年調査結果による設置率68.3%を10.9ポイントも下回ることとなりました。

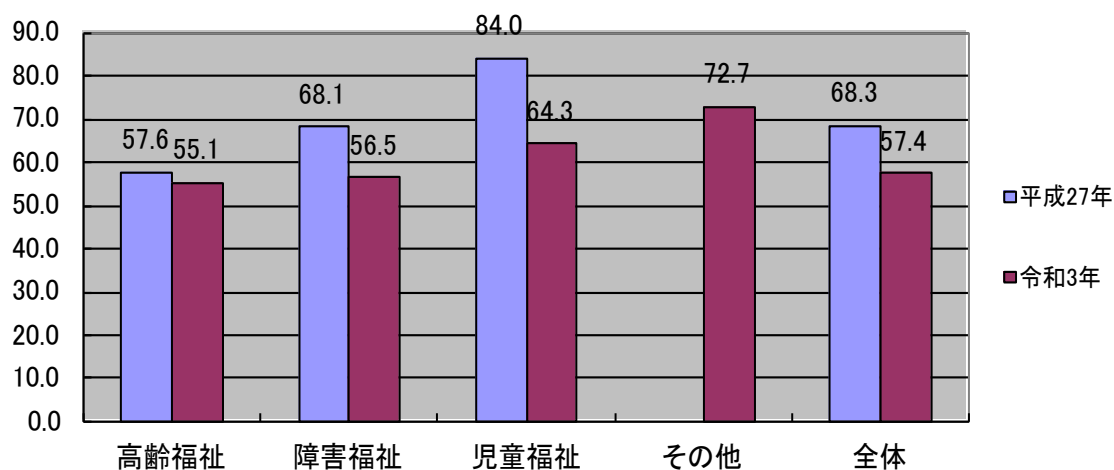
第三者委員の設置状況 (%)



設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
設置済み	55.1	56.5	64.3	72.7	57.4
未設置	44.9	43.5	35.7	27.3	42.6
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
設置済み	215	160	90	8	473
未設置	175	123	50	3	351
全体	390	283	140	11	824

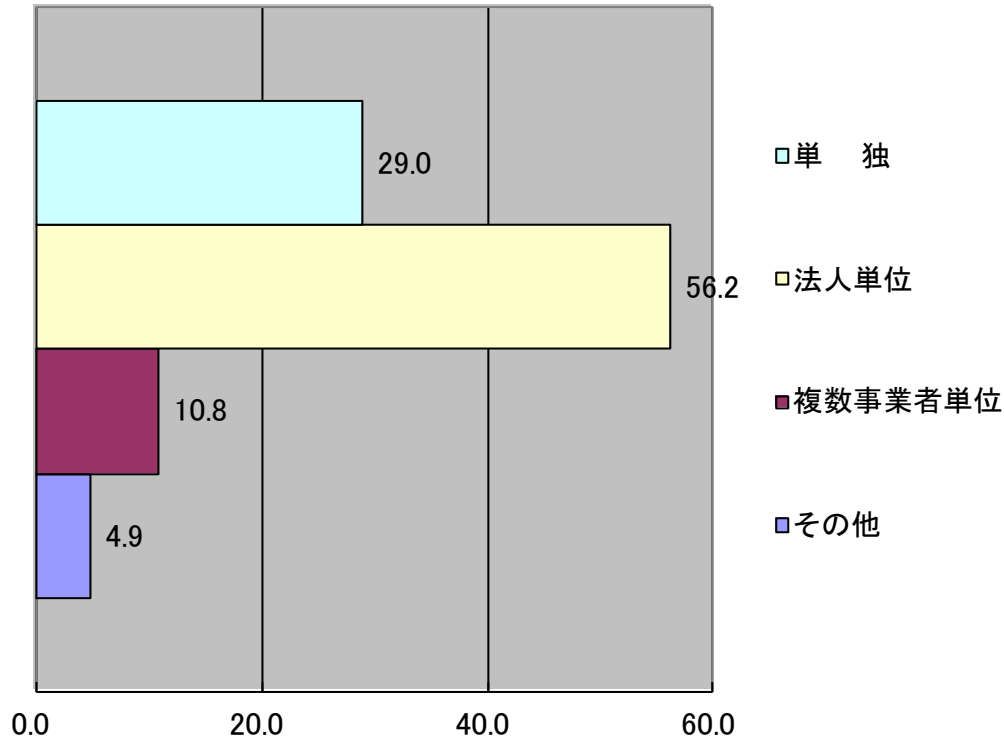
平成27年度調査との比較 (%)



2) 設置方法

第三者委員の設置方法は、全体では 56.2%の事業所が法人単位で設置していました。

第三者委員の設置方法(%)



設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
単 独	29.8	27.5	28.9	37.5	29.0
法人単位	58.6	60.0	44.4	50.0	56.2
複数事業者単位	8.8	10.0	16.7	12.5	10.8
その他	4.7	3.8	7.8	0.0	4.9
設置している事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
単 独	64	44	26	3	137
法人単位	126	96	40	4	266
複数事業者単位	19	16	15	1	51
その他	10	6	7	0	23
設置している事業所	215	160	90	8	473

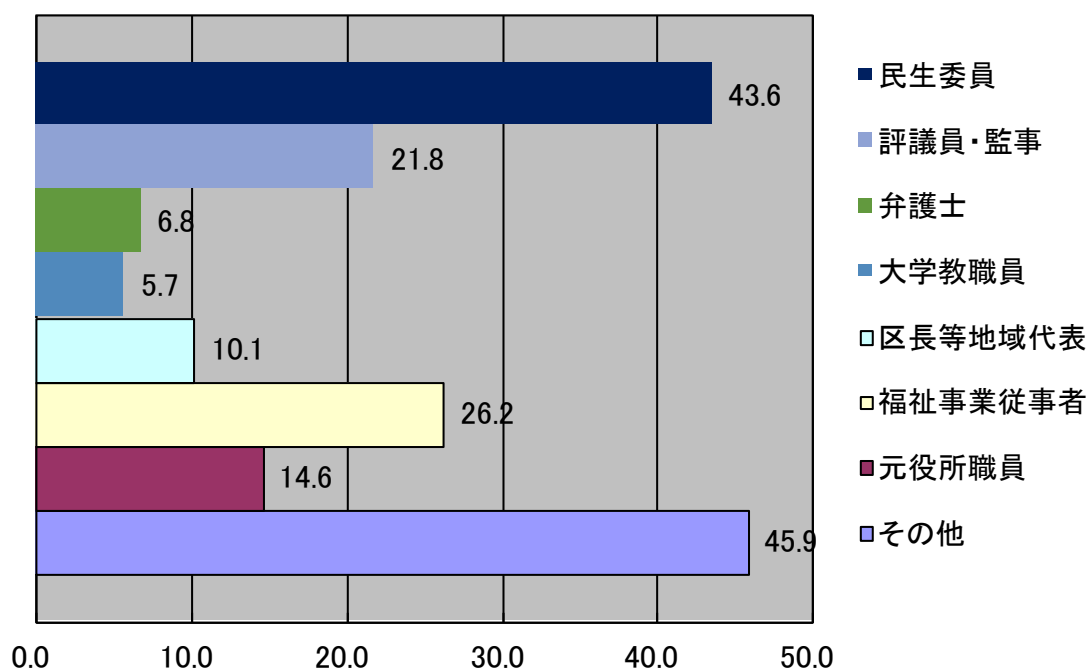
3) 第三者委員の人数と職業・役職

第三者委員の1事業所当たりの人数は、平均 2.9 人でした。

職業・役職では、民生委員が 43.6%、OBを含む福祉事業従事者が多い結果となりました。

また、その他としては、医師、看護師、司法書士、児童委員などがありました。

第三者委員の職業・役職



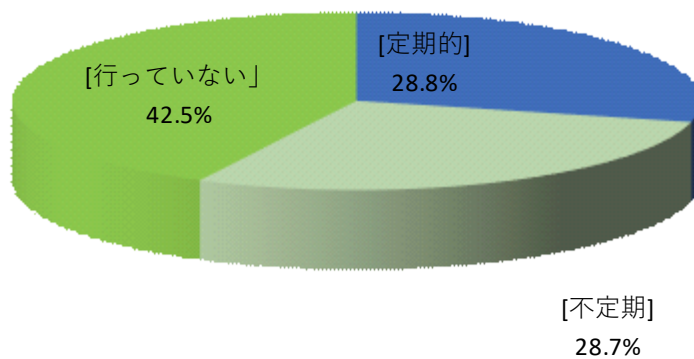
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
民生委員	44.2	32.5	62.2	37.5	43.6
評議員・監事	22.3	16.3	32.2	0.0	21.8
弁護士	6.0	4.4	12.2	12.5	6.8
大学教職員	9.3	2.5	3.3	0.0	5.7
区長等地域代表	13.0	6.3	11.1	0.0	10.1
福祉事業従事者	30.2	27.5	14.4	25.0	26.2
元役所職員	13.0	17.5	14.4	0.0	14.6
その他	47.4	51.3	30.0	75.0	45.9
設置事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
民生委員	95	52	56	3	206
評議員・監事	48	26	29	0	103
弁護士	13	7	11	1	32
大学教職員	20	4	3	0	27
区長等地域代表	28	10	10	0	48
福祉事業従事者	65	44	13	2	124
元役所職員	28	28	13	0	69
その他	102	82	27	6	217
設置事業所	215	160	90	8	473

4) 第三者委員への報告・会議

利用者等の苦情・要望や改善策などを第三者委員に報告したり、第三者委員を交えた会議について、「定期的に行っている」とした事業所は全体の28.8%で、「不定期に行っている」としたのは28.7%でした。

第三者委員への報告・会議実施状況 (%)



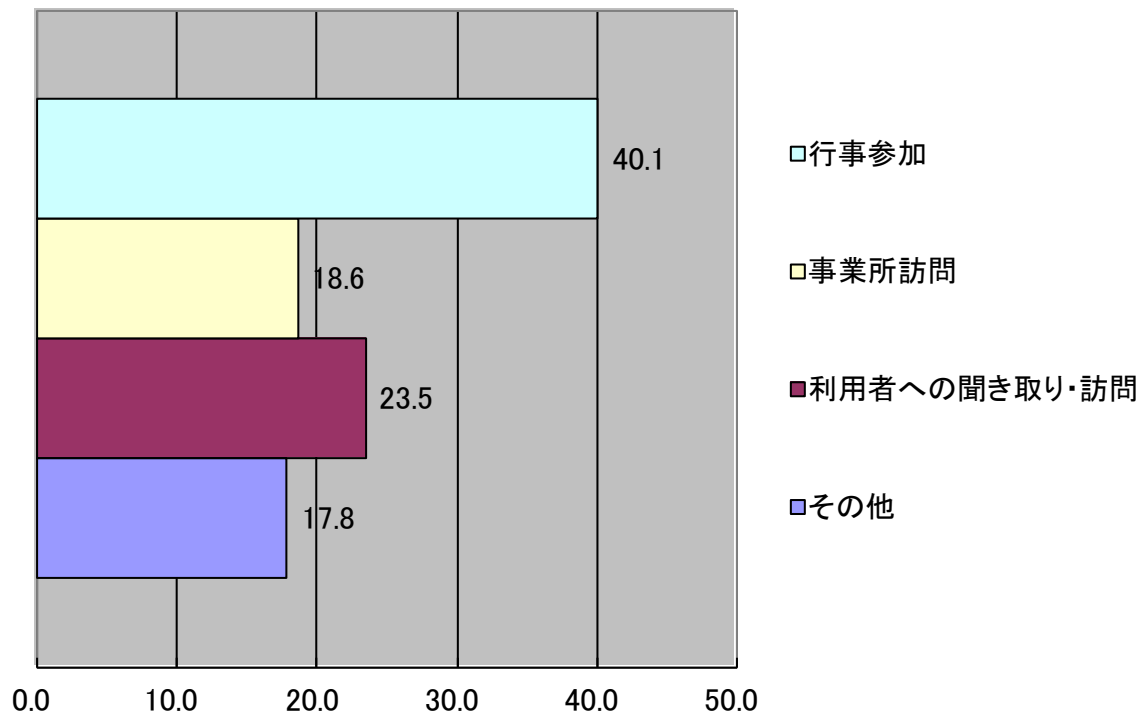
設置率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
定期的に行っている	34.3	21.6	29.9	11.1	28.8
不定期に行っている	26.5	31.3	28.9	33.3	28.7
行っていない	39.2	47.2	41.2	55.6	42.5
回答事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
定期的に行っている	84	38	29	1	152
不定期に行っている	65	55	28	3	151
行っていない	96	83	40	5	224
回答事業所	245	176	97	9	527

5) 第三者委員の活動内容

その他の第三者委員の活動では、「行事参加」40.1%、「利用者への聞き取り・訪問」23.5%が多い結果となりました。

第三者委員の活動(%)



率	高齢福祉	児童福祉	障害福祉	その他	全体
行事参加	46.1	31.9	35.6	40.0	40.1
事業所訪問	16.4	17.4	26.7	20.0	18.6
利用者への聞き取り・訪問	19.5	29.0	24.4	40.0	23.5
その他	18.0	21.7	13.3	0.0	17.8
回答のあった事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

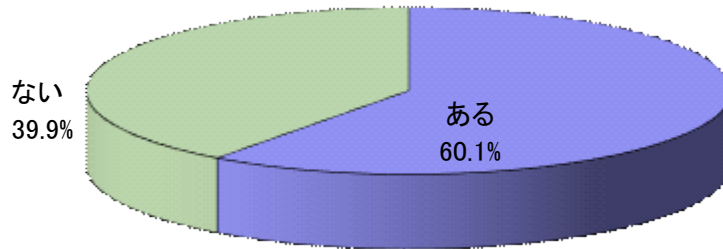
事業所数	高齢福祉	児童福祉	障害福祉	その他	全体
行事参加	59	22	16	2	99
事業所訪問	21	12	12	1	46
利用者への聞き取り・訪問	25	20	11	2	58
その他	23	15	6	0	44
回答のあった事業所	128	69	45	5	247

5 ポスター・チラシの掲示

1) 掲示の有無

当委員会から各事業所に送付している啓発ポスターの掲示の有無を聞くと、「ある」としたものが60.1%でした。

啓発ポスターの掲示状況（%）



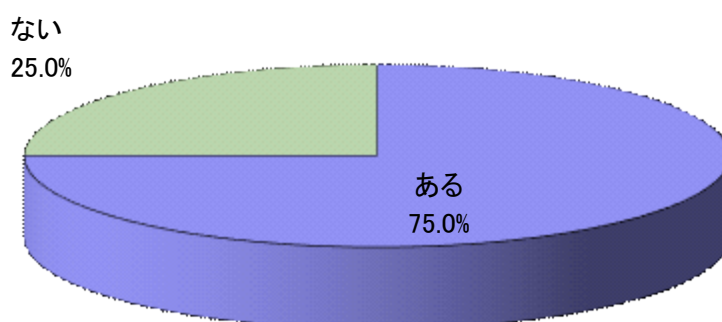
回答率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
ある	60.2	60.6	58.5	63.6	60.1
ない	39.8	39.4	41.5	36.4	39.9
回答事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全 体
ある	227	169	79	7	482
ない	150	110	56	4	320
回答事業所	377	279	135	11	802

2) 担当者氏名の掲示

啓発ポスターに、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名等が記述されているかを問うと、「ある」とした事業者は75.0%でした。

第三者委員等氏名の掲示状況（%）



回答率	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
ある	71.8	77.7	76.6	90.9	75.0
ない	28.2	22.3	23.4	9.1	25.0
回答事業所	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

事業所数	高齢福祉	障害福祉	児童福祉	その他	全体
ある	245	199	95	10	549
ない	96	57	29	1	183
回答事業所	341	256	124	11	732