

## 平成28年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告書（概要）

### 1 苦情解決部会（開催回数：6回）

福祉サービスに関する利用者等からの苦情に対し、適切な解決を図ることを目的に開催した。また、苦情相談への対応として、必要に応じて事業所への事情調査を実施し、指導助言を行った。

開催日 (開催回数)	出席 委員数	議 題
5月31日 (第96回)	7人	① 苦情相談等の受付状況（平成28年3月～4月）について ② 苦情相談等の現況（平成28年3月～4月）について ③ 緊急検討事案について ④ 巡回訪問の実施について ⑤ マイナンバー制度施行に伴う提出依頼について
7月23日 (第97回)	5人	① 苦情相談等の受付状況（5月～6月）について ② 苦情相談等の現況（5月～6月）について
9月28日 (第98回)	5人	① 苦情相談等の受付状況（7月～8月）について ② 苦情相談等の現況（7月～8月）について
11月9日 (第99回)	7人	① 苦情相談等の受付状況（9月～10月）について ② 苦情相談等の現況（9月～10月）について ③ 平成28年度福祉サービス苦情解決制度研修会について
1月12日 (第100回)	5人	① 苦情相談等の受付状況（11月～12月）について ② 苦情相談等の現況（11月～12月）について ③ 平成28年度福祉サービス苦情解決制度研修会について
3月10日 (第101回)	8人	① 苦情相談等の受付状況（平成29年1月～2月）について ② 苦情相談等の現況（平成29年1月～2月）について ③ 平成28年度福祉サービス苦情解決制度研修会の報告について ④ 平成29年度福祉サービス運営適正化委員会事業計画（案）について

## 2 苦情相談等の状況

平成28年度（平成28年4月から平成29年3月末まで）の相談等の受付件数は、総数121件（うち苦情相談が59件、問い合わせ等が62件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く116件、来所相談は4件、電子メールによる相談は1件であった。

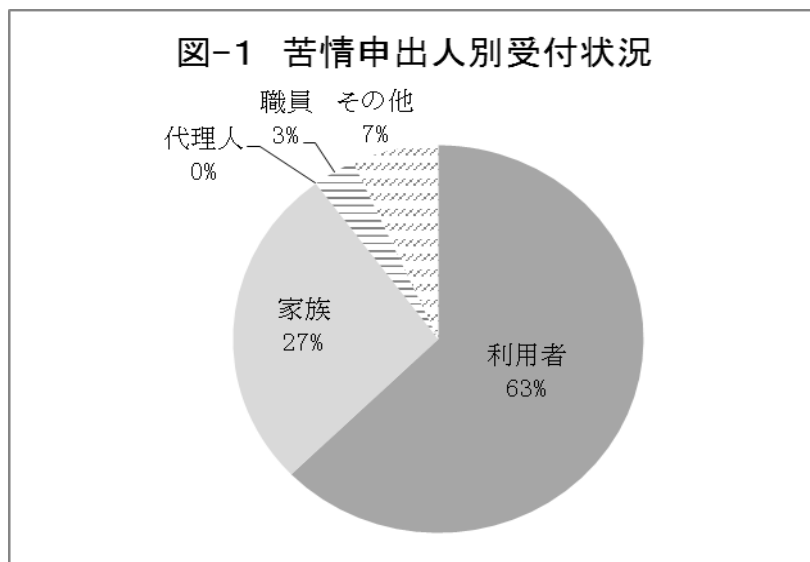
表1 相談方法別件数

来所	電話	手紙・FAX	電子メール	合計
4件	116件	0件	1件	121件

表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況（平成28年4月～平成29年3月）

相談内容		申出人属性					合計
		利用者	家族	代理人	職員	その他	
苦情等相談	苦情内容						
	サービスの内容（職員の接遇）	17	3			1	21 (19)
	サービスの内容（質や量）	1	2			1	4 (4)
	説明・情報提供	6	3				9 (6)
	利用料	2	1				3 (5)
	被害・損害	5	3			1	9 (9)
	権利侵害	2					2 (2)
その他	1	1			1	3 (14)	
一般相談（福祉サービス以外）		3	3		2		8 (1)
小計		37	16	0	2	4	59 (60)
問い合わせ	苦情解決制度関連				20		20 (22)
	その他	34	3	1	2	2	42 (29)
小計		34	3	1	22	2	62 (51)
合計		71 (35)	19 (24)	1 (2)	24 (27)	6 (23)	121 (111)

注：（ ）内は、平成27年度受付件数



申出人別状況は、「利用者」が最も多く37件、次いで「家族」からが16件となっており、当事者やその家族からの申出が約90%を占めている。苦情相談59件のうち、匿名希望は11件（18%）である。

苦情内容は、「サービスの内容（職員の接遇）」に関するものが最も多く21件、次いで「説明・情報提供」、「被害・損害」が各々9件である。

右記のグラフからもわかるように、申出内容は多様となっている。

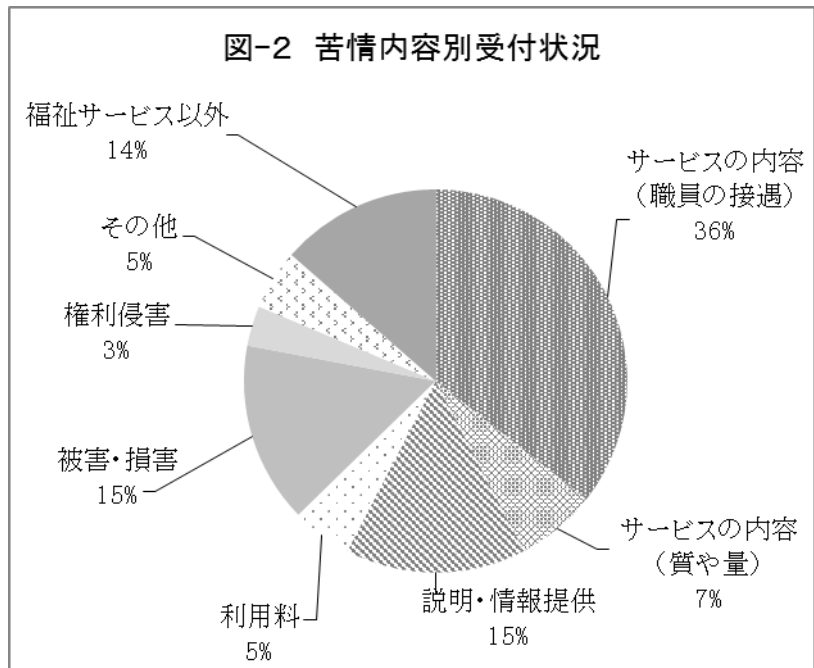
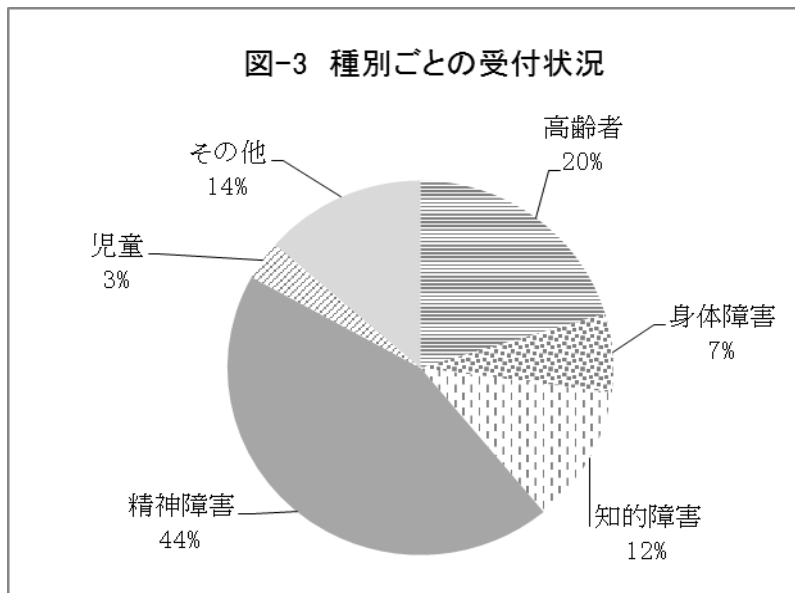


表3 苦情内容別、種別ごとの受付状況 (平成28年4月～平成29年3月)

相談内容	種別	高齢者	障害者			児童	その他	合計	
			身体	知的	精神				
苦情等相談	苦情内容	サービスの内容（職員の接遇）」	4	1		14		21 (19)	
		サービスの内容（質や量）」			1	1	1	1	4 (4)
		説明・情報提供」	2	1	1	5			9 (6)
		利用料」	1			1		1	3 (5)
		被害・損害」	3	1	2	1	1	1	9 (9)
		権利侵害」			1	1			2 (2)
		その他」			2				1
一般相談（福祉サービス以外）」	2	1		3		2	8 (1)		
合計		12 (20)	4 (4)	7 (11)	26 (16)	2 (3)	8 (6)	59 (60)	

注：（ ）内は、平成27年度受付件数



種別（※どのような申出人か）での受付状況は、「精神障害者」が26件と最も多く、「高齢者」12件、「知的障害」7件と続いている。

「精神障害」をもつ方からの苦情内容は、「サービスの内容（職員の接遇）」に関するものが最も多い。

表4 苦情解決の状況

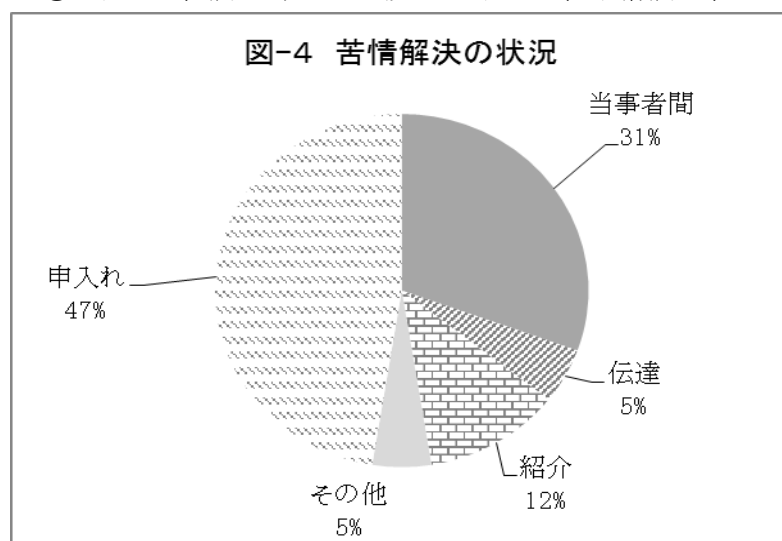
(平成28年4月～平成29年3月)

月	苦情・一般相談等					小計	その他 (問い合わせ等)	合計
	①当事者間	②伝達	③紹介	④その他	⑤申入れ、 調査等			
4			1	1	2	4	7	11
5	2	1			3 (2)	6	7	13
6				1	3 (1)	4	5	9
7	5		1		3 (2)	9	5	14
8	1		1	1	3 (2)	6	6	12
9	2				1	3	4	7
10	2		1		2	5	7	12
11	1		1		1	3	7	10
12	1		2		2	5	3	8
1		1			2	3	4	7
2	1	1			4	6	3	9
3	3				2	5	4	9
計	18	3	7	3	28 (7)	59	62	121

注：( ) 内は、施設等への事情調査件数

(苦情解決状況の結果) について

- ① 当事者間 = 当事者間の話し合い解決の推奨、申出人への助言
- ② 伝 達 = 行政機関等への伝達
- ③ 紹 介 = 専門機関・関係機関の紹介
- ④ そ の 他 = 申出人から申出を取り下げられたもの、事情調査ができなかったもの  
(※上記の方法以外の方法で終了)
- ⑤ 申入れ、調査等 = 施設への申入れ、事情調査、あつせん、県知事通知



59件の苦情相談のうち、「施設への申入れ、事情調査」が28件、次いで「当事者間の解決を推奨したもの(申出人への助言を含む)」が18件、「専門機関・関係機関の紹介」が7件となっている。

なお、事業所等への事情調査(訪問)は、7件実施した。

### 3 広報・啓発、調査研究活動状況

- (1) 山口県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書を作成し、社会福祉法人をはじめとする関係機関・団体に配布した。
- (2) 「県社協ニュース」にて、事業の紹介、部会報告後の受付状況や研修会等の案内、また事業の実施結果について情報提供を行った。
- (3) 県社協HPにおいて、苦情解決制度や委員会における苦情受付状況に関する情報提供を行った。
- (4) 巡回訪問の実施（25箇所）

事業所段階における苦情解決体制の整備状況及び苦情への対応状況を把握し、苦情解決制度の効果的な運用を促進することを目的に巡回訪問を実施した。

市町社会福祉協議会（9箇所）については、現地調査時に実施した。

[訪問事業所]（16箇所）

市町名	施設名	施設種別	訪問日
周南	夢ワークあけぼの	就労移行支援事業所	7月21日(木)
	セルフ周陽	就労継続支援事業（B型）	
山口	夢のみずうみ村	デイサービスセンター	8月5日(金)
	とものその保育園	保育所	
柳井	ゆうわ苑	軽費老人ホーム	8月8日(月)
周南	さつきの里	救護施設	10月12日(水)
美祿	美祿市共楽荘	養護老人ホーム	10月18日(火)
	ワークショップりんどう	就労継続支援事業（B型）	
下関	ひえだファクトリー	就労継続支援事業（B型）	11月25日(金)
美祿	ライブリーあそかの園	障害者支援施設	12月20日(火)
下関	第二くすの園	障害者支援施設	1月17日(火)
	グリーンファーム	就労継続支援事業（B型）	
岩国	錦寿苑	軽費老人ホーム	1月27日(金)
	かなえ	特別養護老人ホーム	
山口	大内光輪保育園	保育所	2月8日(水)
山口	小郡・山手一番館	特別養護老人ホーム	2月23日(木)

[巡回訪問結果]

- ア 苦情解決体制整備状況について
  - ・苦情解決責任者及び苦情受付担当者は、全ての事業所で設置されていた。
- イ 第三者委員について
  - ・第三者委員を複数名設置している。
- ウ 第三者委員の具体的活動について
  - ・行事に参加してもらい、利用者や利用者の家族と接点をもっている。
  - ・苦情解決委員会へ出席している。
  - ・第三者委員連絡会議を開催している。
  - ・第三者委員の役割や活動に関する研修会を開催している。
  - ・苦情受付担当者から、受付けた苦情内容の報告聴取
  - ・苦情解決責任者から、苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- エ 苦情解決制度の周知について
  - (ア) 利用者、家族に対して
    - ・家族会で周知を図っている。
    - ・掲示板に苦情に関する組織図を明記している。
    - ・重要事項説明書に明記し、契約時に説明するとともに、玄関等に掲示している。
    - ・ポスター等に第三者委員の氏名等を明記し、掲示している。
  - (イ) 職員に対して
    - ・会議、回覧等で職員間の共有を図っている。
    - ・職員研修会で周知を図っている。
- オ 苦情や要望を取り入れるための工夫
  - ・苦情解決用紙（受付書）の活用
  - ・意見箱を事業所内に設置している。
  - ・家族会から要望を聞き取っている。
  - ・利用者とのコミュニケーションを欠かさないようにしている。
  - ・利用者の家族にも積極的に声かけをしている。
  - ・家族へ電話し、情報を収集している。
- カ 苦情への対応
  - ・苦情を受け付けた場合、直ちに事情を調査して検討会を開催の上、翌日までに具体的に対応し、記録を残すようにしている。
  - ・苦情を受け付けた場合、苦情解決責任者へ報告し、対応している。
  - ・第三者委員に報告し、意見をもらっている。
- キ その他（質問等）
  - ・苦情なのか要望なのか、見きわめが困難
  - ・第三者委員にまで報告するのか迷うことがある。

## 4 研修会活動状況

### (1) 福祉サービス苦情解決制度研修会

福祉サービス利用者からすると、「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」は事業者側の立場であり、日頃から支援を担っている職員には、なかなか苦情を言い出しにくいといった側面がある。

しかしながら、苦情の申出人と事業者は非常に近い関係にあり、当事者だけで解決していかうとすれば困難を伴う場合がある。その当事者をつなぐ役割を担う第三者委員の役割や実際の活動について学び、福祉サービスの苦情解決に第三者委員が積極的に関わることにより、福祉サービスの質の向上が図られることを目的に開催した。

- 日 時 平成29年2月22日(水)  
午後1時から午後4時30分まで
- 場 所 山口県セミナーパーク 講堂
- 参加者 203人

### (2) 研修会への講師派遣

- ア 山口市社会福祉協議会 職員研修会 6月13日、16日 山口市
- イ 介護労働講習(派遣先：介護労働安定センター山口支部) 11月7日 山口市
- ウ 障害者支援施設 さんみ苑 保護者会研修会 1月25日 萩市

### (3) 会議・研修会への参加

(県外)

- ア 運営適正化委員会事業研究協議会(事務局長対象) 7月15日 東京都
- イ 運営適正化委員会相談員研修会(相談員対象)  
10月24日～25日 東京都
- ウ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議 10月28日 高知県

(県内)

- ア 市町等介護保険苦情処理業務担当者研修会 11月29日 山口市