

平成29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30日 (第102回) | 8人 | ① 苦情相談等の受付状況（平成29年3月～4月）について ② 苦情相談等の現況について ③ 「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について」の一部改正について ④ 「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」の一部改正について ⑤ 平成29年度福祉サービス苦情解決事業における巡回訪問について |
| 7月14日 (第103回) | 7人 | ① 苦情相談等の受付状況（5月～6月）について ② 苦情相談等の現況について |
| 9月12日 (第104回) | 5人 | ① 苦情相談等の受付状況（7月～8月）について ② 苦情相談等の現況について ③ 平成29年度福祉サービス苦情受付担当者研修会について |
| 11月10日 (第105回) | 7人 | ① 苦情相談等の受付状況（9月～10月）について ② 苦情相談等の現況について |
| 1月26日 (第106回) | 8人 | ① 苦情相談等の受付状況（11月～12月）について ② 苦情相談等の現況について |
| 3月9日 (第107回) | 8人 | ① 苦情相談等の受付状況（平成30年1月～2月）について ② 苦情相談等の現況について ③ 平成30年度福祉サービス苦情解決事業における巡回訪問について ④ 平成30年度山口県福祉サービス運営適正化委員会事業計画（案）について ⑤ 平成29年度福祉サービス苦情解決制度研修会の報告について |

2 苦情相談等の状況

平成29年度（平成29年4月から平成30年3月末まで）の相談等の受付件数は、総数148件（うち苦情相談が91件、問い合わせ等が57件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く135件、来所相談は6件、書面（手紙・FAX・電子メール）による相談は7件であった。

表1 相談方法別件数

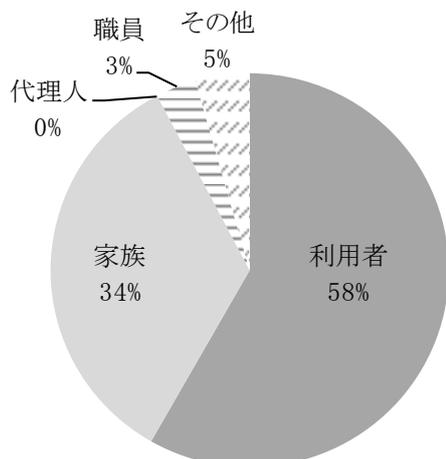
| 来所 | 電話 | 書面（手紙・FAX・電子メール） | 合計 |
|----|------|------------------|------|
| 6件 | 135件 | 7件 | 148件 |

表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況（平成29年4月～平成30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） | 25 | 13 | | | 2 | 40 (21) |
| | | サービスの内容（質や量） | 3 | 3 | | | | 6 (4) |
| | | 説明・情報提供 | 7 | 4 | | | | 11 (9) |
| | | 利用料 | 1 | 1 | | | | 2 (3) |
| | | 被害・損害 | 3 | 1 | | 1 | 1 | 6 (9) |
| | | 権利侵害 | 1 | 2 | | | | 3 (2) |
| | | その他 | 13 | 7 | | 2 | 1 | 23 (3) |
| 一般相談（福祉サービス以外） | | | | | | | 0 (8) | |
| 小計 | | 53 | 31 | 0 | 3 | 4 | 91 (59) | |
| 問い合わせ | 苦情解決制度関連 | 1 | | | 14 | | 15 (20) | |
| | その他 | 28 | 5 | | 3 | 6 | 42 (42) | |
| 小計 | | 29 | 5 | 0 | 17 | 6 | 57 (62) | |
| 合計 | | 82 (71) | 36 (19) | 0 (1) | 20 (24) | 10 (6) | 148 (121) | |

注：（ ）内は、平成28年度受付件数

図-1 苦情申出人別受付状況



申出人別受付状況は、「利用者」が最も多く53件、次いで「家族」からが31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91件のうち、匿名希望は6件（約7%）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40件、次いで「その他」が23件、「説明・情報提供」が11件である。

職員の接遇に関する苦情が、前年度と同様に多くなっている傾向がある。

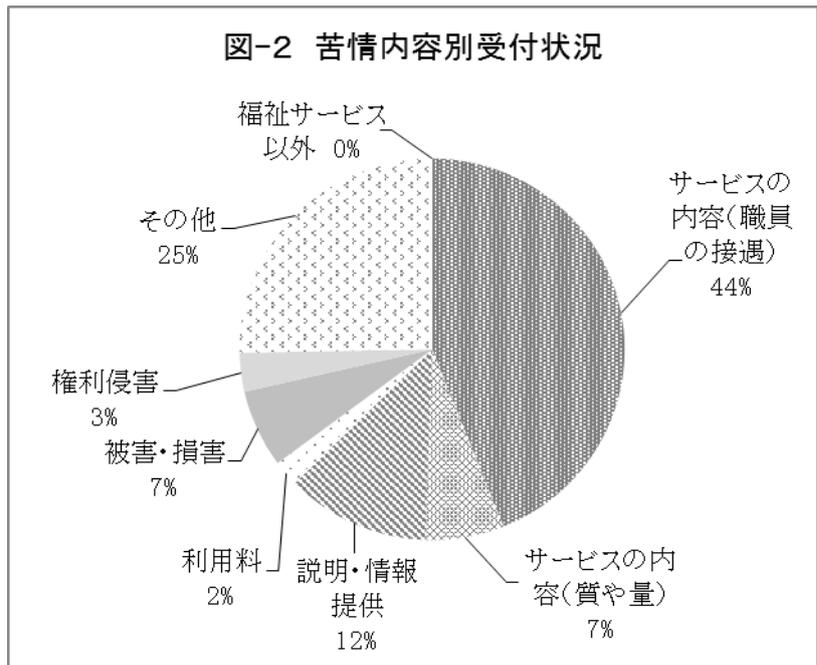
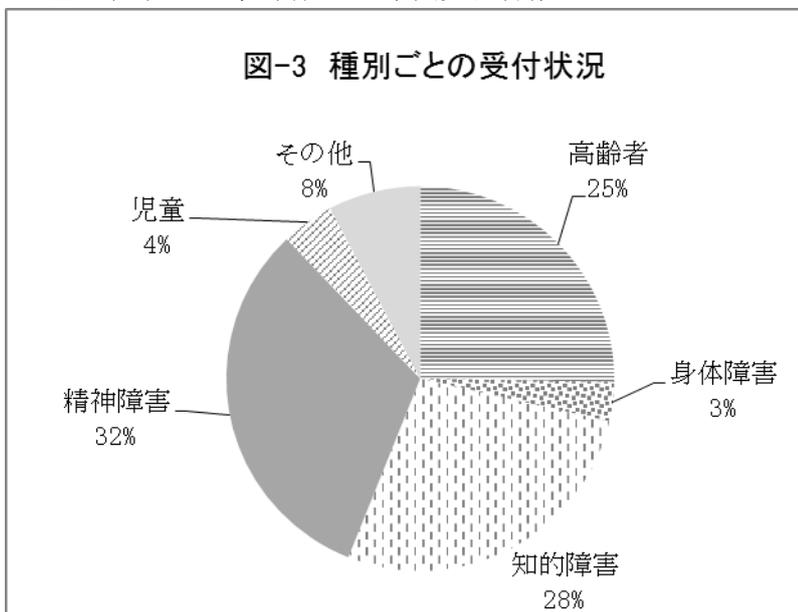


表3 苦情内容別、種別ごとの受付状況 (平成29年4月～平成30年3月)

| 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) | 5 | 1 | 13 | 17 | 2 | 2 | 40 (21) |
| | | サービスの内容(質や量) | 3 | | 1 | 2 | | | 6 (4) |
| | | 説明・情報提供 | 3 | | 4 | 2 | 1 | 1 | 11 (9) |
| | | 利用料 | 1 | | | 1 | | | 2 (3) |
| | | 被害・損害 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | 6 (9) |
| | | 権利侵害 | 1 | | 2 | | | | 3 (2) |
| | | その他 | 8 | | 4 | 6 | 1 | 4 | 23 (3) |
| 一般相談(福祉サービス以外) | | | 0 | | | | | (8) | |
| 合計 | | | 23 (12) | 3 (4) | 25 (7) | 29 (26) | 4 (2) | 7 (8) | 91 (59) |

注：()内は、平成28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29件と最も多く、「知的障害者」25件、「高齢者」23件と続いている。

どの種別からも、「サービスの内容（職員の接遇）」に関する苦情が多くなっている。

表4 苦情解決の状況

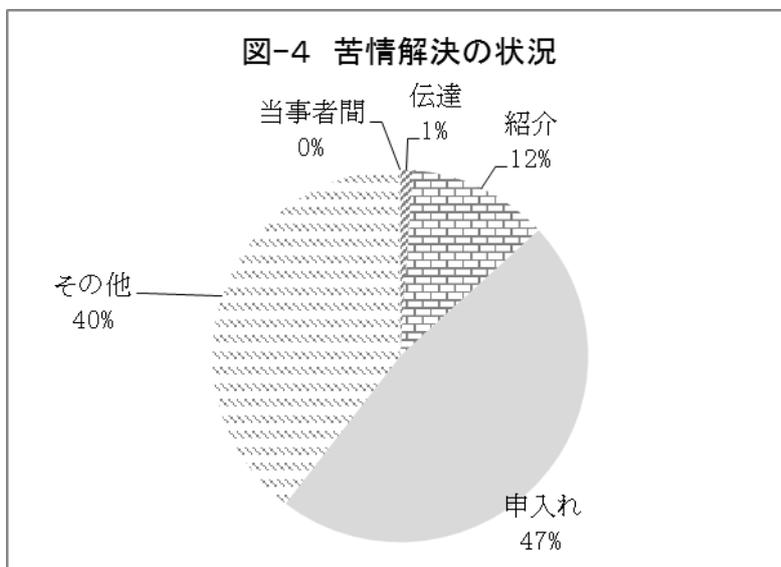
(平成29年4月～平成30年3月)

| 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 | | | | 2 | 5 | 7 | 4 | 11 |
| 5 | | | 1 | 3 | 3(1) | 7 | 9 | 16 |
| 6 | | | | 3 | 4(1) | 7 | 6 | 13 |
| 7 | | | | 2 | 2 | 4 | 6 | 10 |
| 8 | | | 1 | 4 | 2 | 7 | 5 | 12 |
| 9 | | | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 9 |
| 10 | | | 2 | 5 | 2 | 9 | 5 | 14 |
| 11 | | | 1 | 2 | 3 | 6 | 4 | 10 |
| 12 | | | | 4 | 5(1) | 9 | 6 | 15 |
| 1 | | 1 | | 3 | 3 | 7 | 1 | 8 |
| 2 | | | 1 | 4 | 6 | 11 | 1 | 12 |
| 3 | | | 3 | 2 | 5 | 10 | 8 | 18 |
| 計 | 0 | 1 | 11 | 36 | 43(3) | 91 | 57 | 148 |

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

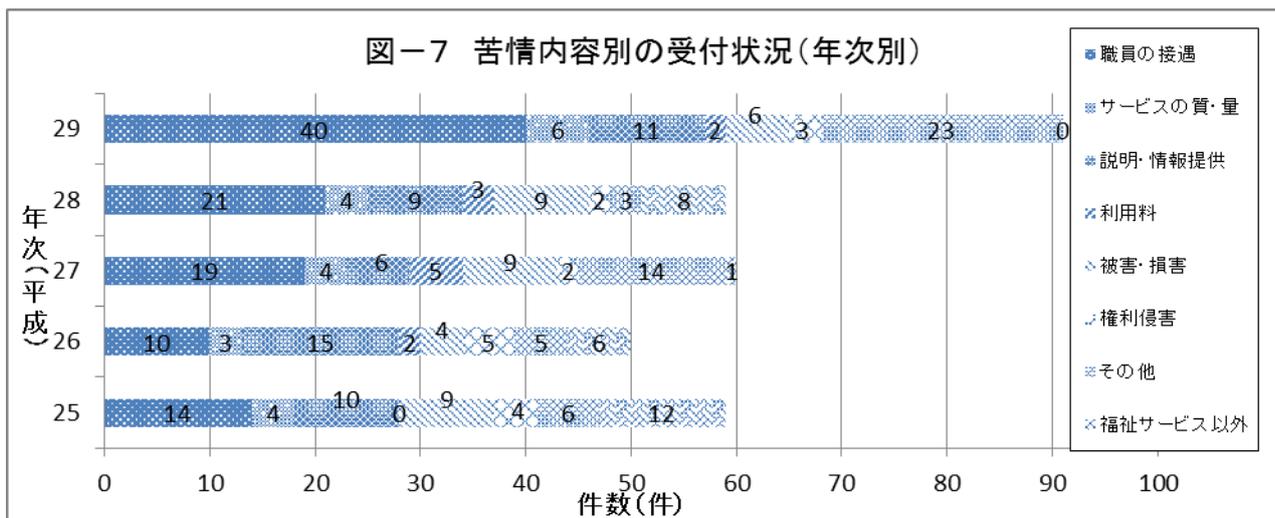
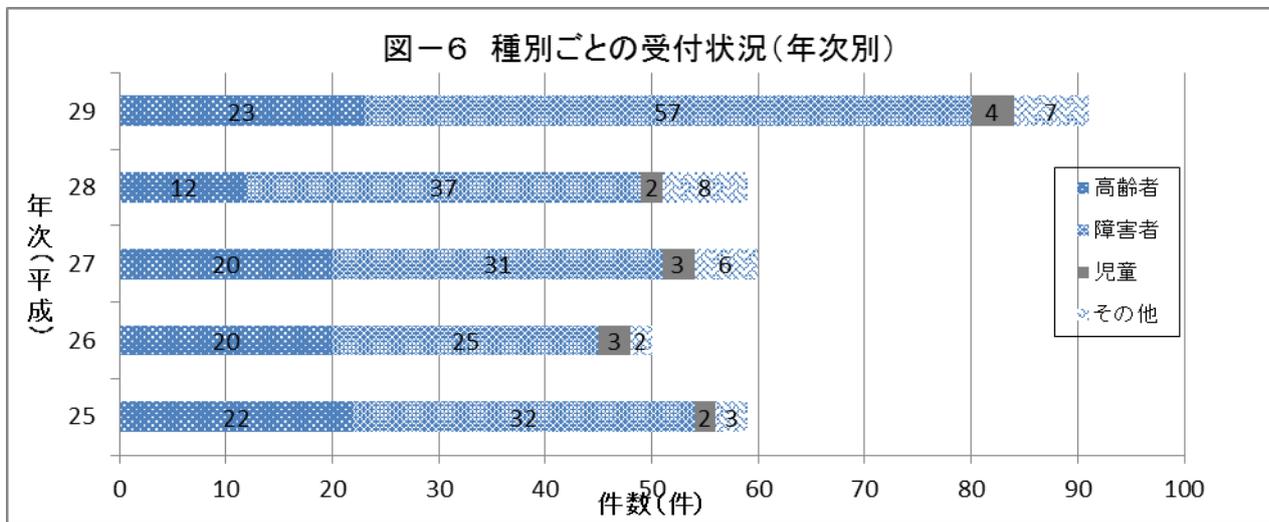
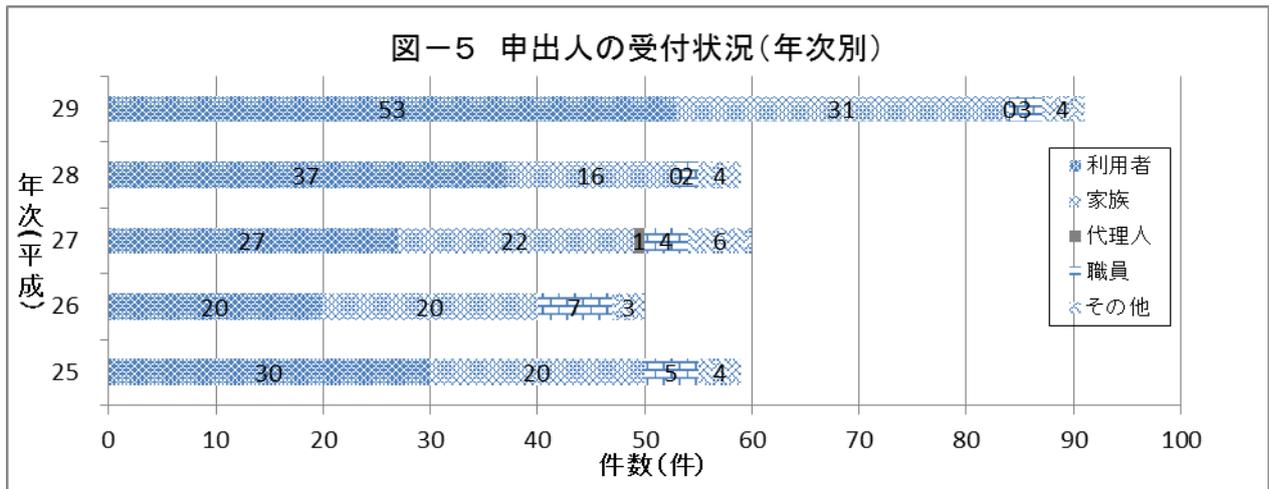
- ① 当事者間 = 当事者間の話し合い解決の推奨、申出人への助言
- ② 伝 達 = 行政機関等への伝達
- ③ 紹 介 = 専門機関・関係機関の紹介
- ④ そ の 他 = 申出人から申出を取り下げられたもの、事情調査ができなかったもの
(※上記の方法以外の方法で終了。傾聴を含む。)
- ⑤ 申入れ、調査等 = 施設への申入れ、事情調査、あつせん、県知事通知



91件の苦情相談のうち、「施設への申入れ、事情調査」が43件、次いで「その他」(傾聴含む)が36件、「専門機関・関係機関の紹介」が11件となっている。

なお、事業所等への事情調査(訪問)は、3件実施した。

年次別受付状況（平成25年度～平成29年度）



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) 「山口県社協ニュース」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（23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（10箇所）については、現地調査時に実施した。

[訪問事業所]（13箇所）

| 市町名 | 施設名 | 施設種別 | 訪問日 |
|------|----------------------|---------------------|-----------|
| 岩国 | たんぽぽ保育園 | 保育所 | 7月4日(火) |
| 下松 | 第1しょうせい苑 | 障害者支援施設 (施設入所支援) | 7月31日(月) |
| 田布施 | くろがねもち デイサービスセンター | 通所介護 | 8月8日(火) |
| 岩国 | 美川苑 | 特別養護老人ホーム | 8月29日(火) |
| 宇部 | 第2はばたき | 就労継続支援事業(A型) | 9月7日(木) |
| 宇部 | 障害福祉サービス事業所 「サムラ」 | 就労移行支援 | 9月13日(水) |
| 長門 | 就労継続支援施設 キュアポート | 就労継続支援事業(B型) | 9月22日(金) |
| 防府 | 防府温泉ホーム | 軽費老人ホーム(A型) | 10月11日(水) |
| 下松 | のんびり村 米川 | 認知症対応型共同生活介護 | 10月12日(木) |
| 周防大島 | 愛和苑 | 救護施設 | 12月13日(水) |
| 防府 | やはず苑 | 養護老人ホーム | 1月25日(木) |
| 山口 | デイサービスセンター 四つ葉 | 通所介護 | 2月6日(火) |
| 防府 | 西浦保育園 | 保育所 | 3月1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

- ・第三者委員を設置している場合、第三者委員を複数名設置している施設が多数だった。

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。
- ・必要に応じて相談できる体制を作っている。
- ・定期的に苦情解決第三者委員会を開催している。
- ・毎年、年度末に受付けた苦情に関する報告会を開催している。

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。
- ・重要事項説明書等に明記するとともに、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。
- ・苦情に関する職員研修を定期的に行っている。

オ 苦情や要望を取り入れるための工夫

- ・家族会や保護者会において、苦情の受付体制の説明を行っている。
- ・意見箱を事業所内に設置している。
- ・毎年、利用者満足度調査を実施し、その結果を事業所の運営に反映させている。
- ・事業所内において、苦情の相談窓口、第三者委員の連絡先等を掲示し周知している。
- ・日々のコミュニケーションの中から、苦情や要望をキャッチするようにしている。
- ・事業所内の自治会にて周知している。

カ 苦情への対応

- ・対応した苦情については、第三者委員へ報告を行う。
- ・苦情の内容によっては、対応結果を利用者へ公表する。
- ・職員会議等により、苦情の内容や対応等について、職員間で共有する。

キ その他（質問等）

- ・苦情を自ら発信できない利用者からの苦情や要望をきちんと把握できるように、常日頃の支援において意識していく必要がある。
- ・被害妄想等から発生する苦情については、随時医療機関への受診も含めて対応している。

4 研修会活動状況

(1) 福祉サービス苦情解決制度研修会

利用者からの苦情を第一線で受けとめる苦情受付担当者には、申出人の話を聴き、気持ちや要望を受け止めること、言いたくても言いにくいと感じている利用者の苦情や要望を積極的に発掘していくことが大切になる。

そのため、事業所における苦情解決の意義を再度確認するとともに、苦情受付の際に担当者に求められる視点や姿勢、対応のポイントを学ぶことを目標に研修会を開催した。

- 日 時 平成30年2月14日（水）
午後1時から午後4時15分まで
- 場 所 山口県セミナーパーク 大研修室
- 参加者 143人
- 内 容 ※ 別添 「福祉サービス苦情解決制度研修会」抄録を参照

(2) 研修会への講師派遣

ア 介護労働講習(介護労働安定センター山口支部) 10月24日 山口市

(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19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26日～27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（山口県引き受け）

11月 2日 山口市

(県内)

ア 市町等介護保険苦情処理業務担当者研修会

11月28日 山口市