

平成30年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告書（概要） 〔苦情解決部会〕

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23日 (第108回)	6人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（3月～4月）について ③ 平成29年度 山口県福祉サービス運営適正化委員会事業報告について
7月12日 (第109回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（5月～6月）について
9月25日 (第110回)	8人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案について ③ 平成30年度 福祉サービス苦情解決責任者研修会について
11月27日 (第111回)	8人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（9月～10月）について
1月25日 (第112回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（11月～12月）について
3月 5日 (第113回)	6人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案（1月～2月）について ③ 平成31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 ④ 平成30年度 福祉サービス苦情受付担当者研修会について（報告）

2 苦情相談等の状況

平成30年度（平成30年4月から平成31年3月末まで）の相談等の受付件数は、総数194件（うち苦情相談が95件、問い合わせ等が99件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く158件、来所相談は31件、書面（手紙・FAX・電子メール）による相談は5件であった。

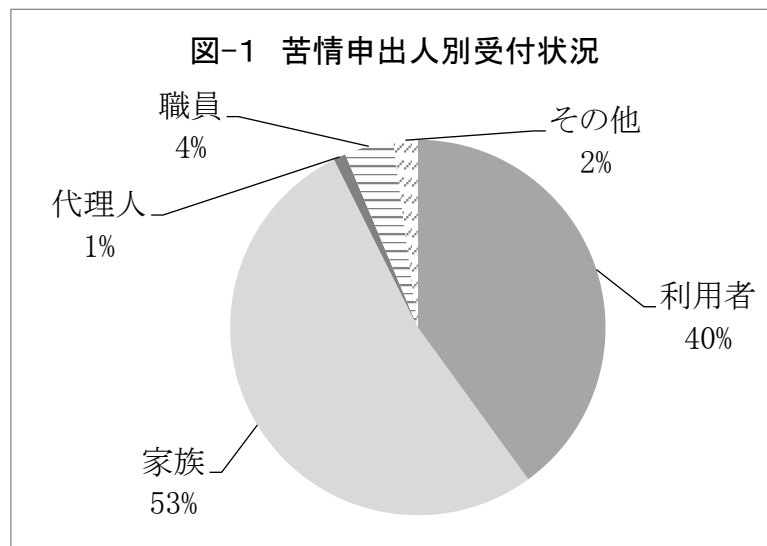
表1 相談方法別件数

来 所	電 話	書面（手紙・FAX・電子メール）	合 計
31件	158件	5件	194件

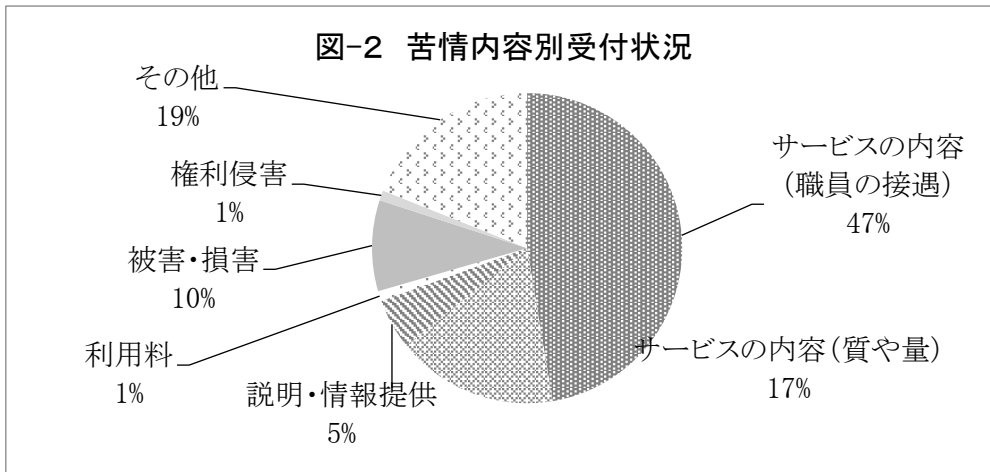
表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況 (平成30年4月～平成31年3月)

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）	20	24		1		45 (40)
		サービスの内容（質や量）	5	10	1			16 (6)
		説明・情報提供	2	3				5 (11)
		利用料		1				1 (2)
		被害・損害	3	3		3		9 (6)
		権利侵害		1				1 (3)
		その他	8	8			2	18 (23)
	一般相談（福祉サービス以外）						0 (0)	
小計		38	50	1	4	2	95 (91)	
問合せ	苦情解決制度関連				17	1	18 (15)	
	その他	65	12		4		81 (42)	
小計		65	12	0	21	1	99 (57)	
合計		103 (82)	62 (36)	1 (0)	25 (20)	3 (10)	194 (148)	

注：（ ）内は、平成29年度受付件数



申出人別受付状況は、「家族」が最も多く50件、次いで「利用者」からが38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95件のうち、匿名希望は16件（約17%）である。



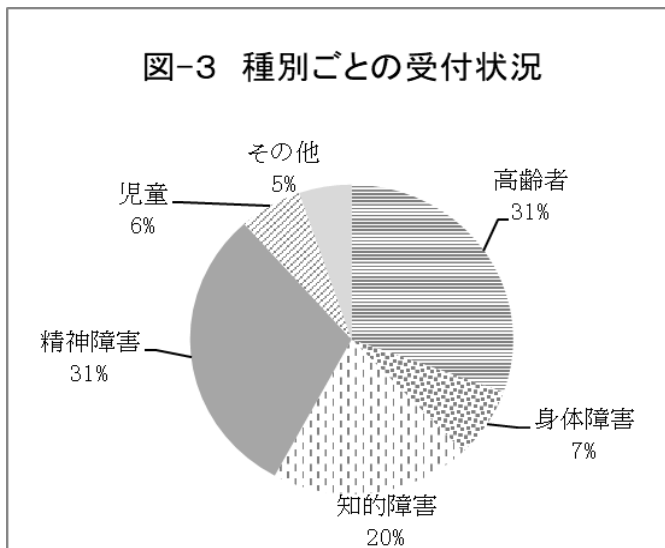
苦情内容は、「サービスの内容（職員の接遇）」に関するものが最も多く45件、次いで「その他」が18件、「サービスの内容（質や量）」が16件である。

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30年4月～平成31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)	14		10	16	3	2	45 (40)
		サービスの内容(質や量)	4	4	3	3	1	1	16 (6)
		説明・情報提供	3			2			5 (11)
		利用料	1						1 (2)
		被害・損害	4	2	3				9 (6)
		権利侵害		1					1 (3)
		その他	3		3	8	2	2	18 (23)
一般相談(福祉サービス以外)								0 (0)	
合計		29 (23)	7 (3)	19 (25)	29 (29)	6 (4)	5 (7)	95 (91)	

注：()内は、平成29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」と「高齢者」がともに29件と最も多く、「知的障害者」19件、「身体障害者」7件と続いている。

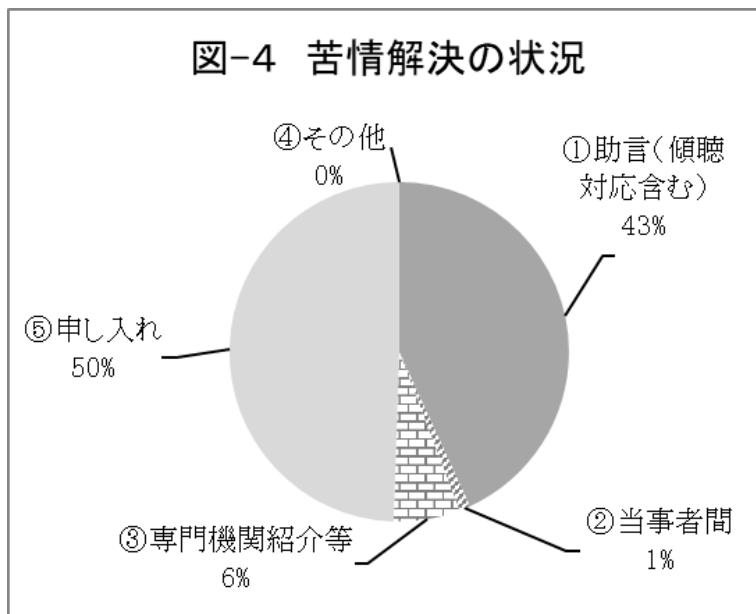
どの種別からも、「サービスの内容（職員の接遇）」に関する苦情が多くなっているが、身体障害者に関する相談については、サービスの内容(量や質)に関する相談が多かった。

表4 苦情解決の状況

(平成30年4月～平成31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 助言(傾聴 対応含む)	② 当事者間	③ 専門機関 紹介等 (行政伝 達含む)	④ その他	⑤ 施設に対 する申入 れ調査等			
4	4				13 (7)	17	12	29
5	4				4	8	18	26
6	1	1	2		5 (1)	9	15	24
7	5		1		4 (1)	10	10	20
8	5				2 (1)	7	5	12
9	5				1 (1)	6	9	15
10	3				1	4	6	10
11	3		2		3	8	5	13
12	1				3 (2)	4	2	6
1	3		1		2 (1)	6	3	9
2	2				5 (1)	7	3	10
3	5				4	9	11	20
計	41	1	6	0	47 (15)	95	99	194

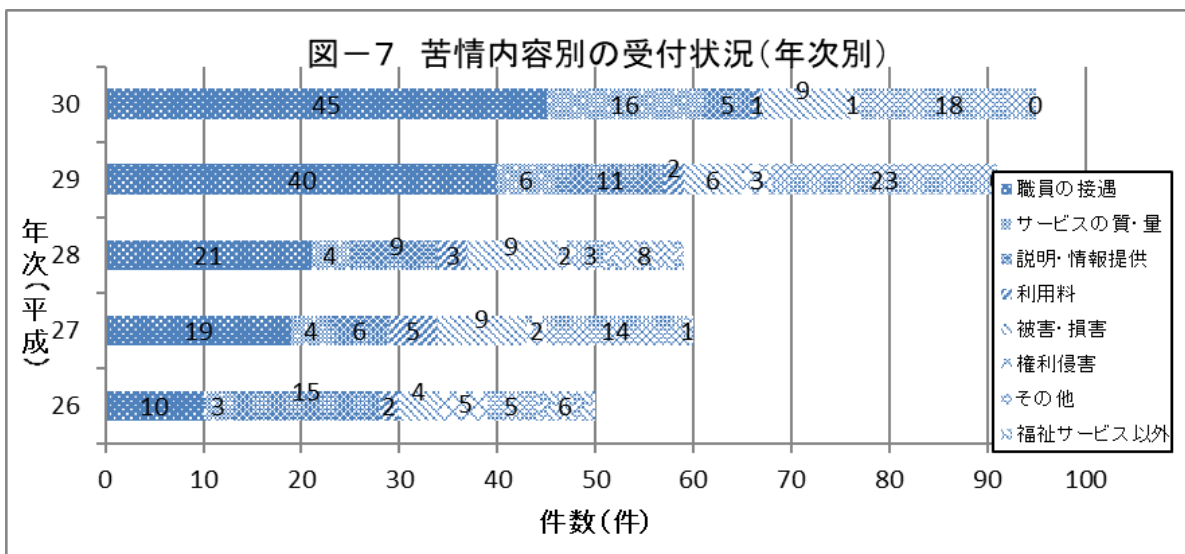
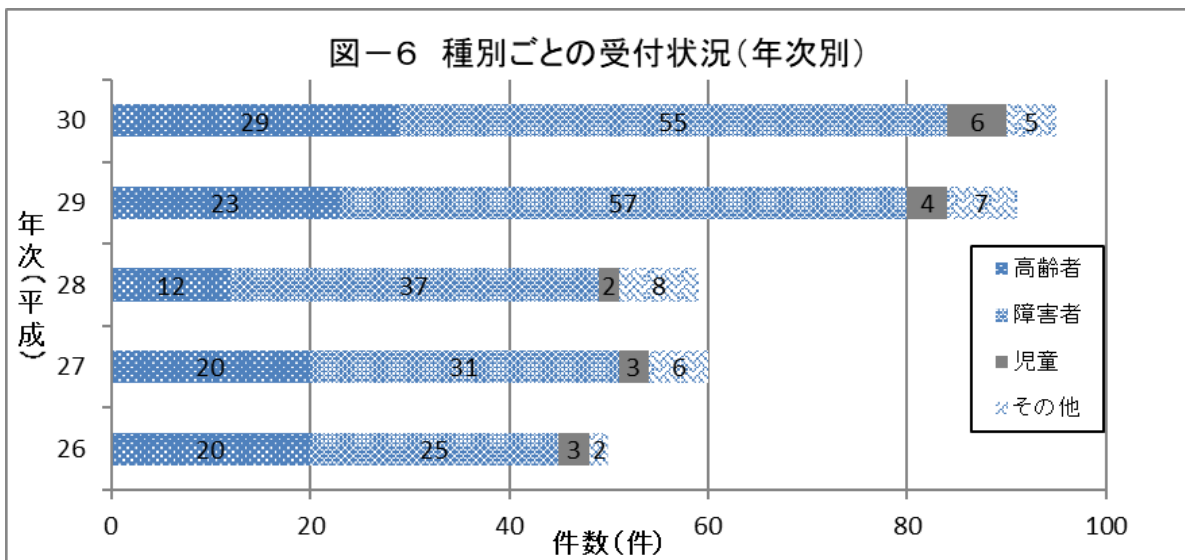
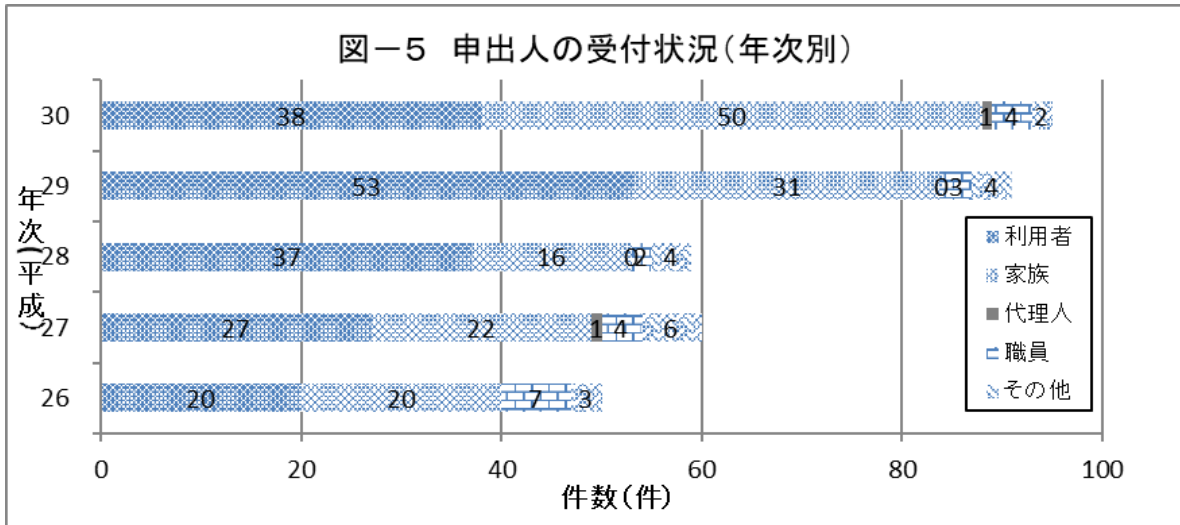
注：() 内は、施設等への事情調査件数



95件の苦情相談のうち、「施設に対する申入れ、事情調査」が47件、次いで「助言(傾聴対応含む)」が41件、「専門機関紹介等(行政への伝達含む)」が6件となっている。

なお、事業所等への事情調査(訪問)は、15件実施した。

年次別受付状況（平成26年度～平成30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) 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。
- (3) 巡回訪問の実施（17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]（8箇所）

市町名	施設名	施設種別	訪問日
周南市	特別養護老人ホーム 天王園	特別養護老人ホーム	4月18日(水)
山陽 小野田市	目出ホーム	共同生活援助	8月 3日(金)
山陽 小野田市	就労継続支援B型事業所 いちご	就労継続支援事業(B型)	8月20日(月)
下関市	むく	放課後等デイサービス	8月20日(月)
山口市	山口市阿東老人ホーム	養護老人ホーム	11月 7日(水)
山口市	ウッド・ムーン	生活介護	12月 5日(水)
美祿市	デイサービスセンター ありがとう	通所介護	12月12日(水)
長門市	結デイサービス	通所介護	12月20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。
- ・第三者委員が法人の理事である場合も見受けられた。

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。
- ・随時メールにて相談する体制を作っている。

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。
- ・掲示板に苦情解決に関する資料を掲示している。
- ・重要事項説明書等に明記・説明する。
- ・個別支援計画の作成時に、適時伝えるようにしている。

(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

- ・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。
- ・認知症カフェを開き、利用者の家族から相談を受ける場を設けている。
- ・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。
- ・保護者等家族と連絡帳を作成しやり取りをしている。

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。
- ・苦情受付専用のファイルで記録を残す。

キ その他（質問等）

- ・職員の入れ替わりがあるが、職員全員で苦情に関する理解と意識を持っておくべきである。
- ・苦情については、自己防衛に走らないように、うそがないようにすることが重要である。そのため、記録は重要視している。

4 研修会活動状況

(1) 福祉サービス苦情解決制度研修会

事業所に日々寄せられる苦情は複雑・多様化しており、苦情解決責任者は、その苦情を適切に解決するため、また、申出人に満足していただくために積極的な対応が求められる。

そのため、複雑・多様化する苦情に対し、苦情解決責任者としてどのような対応を行うことが重要かということ、また、視野に入れておくべきリスクマネジメントについて学ぶことを目標に研修会を開催した。

- 日 時 平成31年2月20日(水) 午後1時から午後4時まで
- 場 所 山口県セミナーパーク 講堂
- 参加者 256人
- 内 容 「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) 11月 6日 山口市
- イ 柳井市・大島郡・熊毛郡通所介護事業所意見交換会 2月13日 柳井市
- ウ 山口市社会福祉協議会職員研修会 3月 4日 山口市
3月 6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18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30日~31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
12月 6日 徳島県

[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