

令和元年度 山口県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13日 (第114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30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9日 (第115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11日 (第116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
11月18日 (第117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28日 (第118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（11月～12月）について
3月11日 (第119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（1月～2月）について (新型コロナウイルス感染拡大防止のため書類審査)

2 苦情相談等の状況

令和元年度（平成31年4月から令和2年3月末まで）の相談等の受付件数は、総数162件（うち苦情相談が94件、問い合わせ等が68件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く133件、来所相談は24件、書面（手紙・FAX・電子メール）による相談は5件であった。

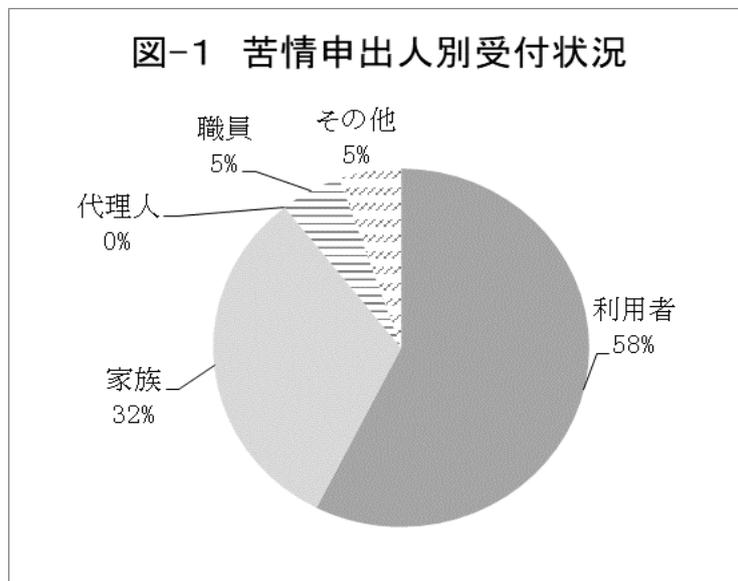
表1 相談方法別件数

来 所	電 話	書面（手紙・FAX・電子メール）	合 計
24件	133件	5件	162件

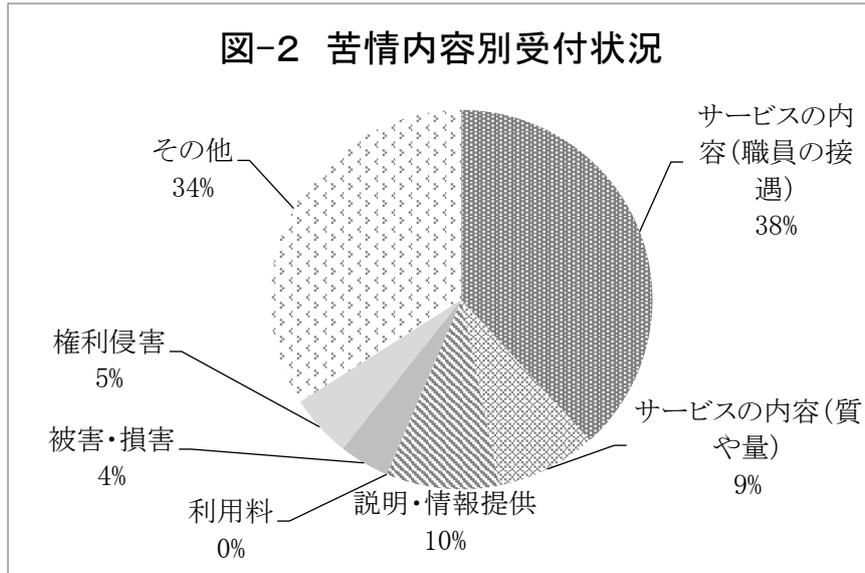
表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況 (平成31年4月～令和2年3月)

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	サービスの内容（職員の接遇）	22	14	0	0	0	36 (45)
	サービスの内容（質や量）	2	5	0	0	1	8 (16)
	説明・情報提供	8	1	0	0	0	9 (5)
	利用料	0	0	0	0	0	0 (1)
	被害・損害	2	1	0	1	0	4 (9)
	権利侵害	3	1	0	0	1	5 (1)
	その他	17	8	0	4	3	32 (18)
	一般相談（福祉サービス以外）	0	0	0	0	0	0 (0)
小計		54	30	0	5	5	94 (95)
問合せ	苦情解決制度関連	0	0	0	0	0	0 (18)
	その他	39	3	0	25	1	68 (81)
小計		39	3	0	25	1	68 (99)
合計		93 (103)	33 (62)	0 (1)	30 (25)	6 (3)	162 (194)

注：（ ）内は、平成30年度受付件数



申出人別受付状況は、「利用者」が最も多く54件、次いで「家族」からが30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94件のうち、匿名希望は13件（約14%）である。



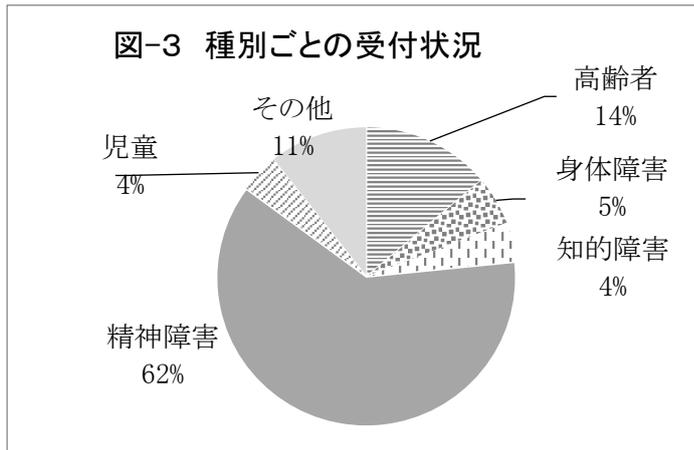
苦情内容は、「サービスの内容（職員の接遇）」に関するものが最も多く36件、次いで「その他」が32件、説明・情報提供が9件、「サービスの内容（質や量）」が8件である。

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、種別との受付状況 (平成31年4月～令和2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)	8	0	1	26	1	0	36 (45)
		サービスの内容(質や量)	1	0	3	4	0	0	8 (16)
		説明・情報提供	1	1	0	7	0	0	9 (5)
		利用料	0	0	0	0	0	0	0 (1)
		被害・損害	0	2	0	0	1	1	4 (9)
		権利侵害	2	1	0	1	0	1	5 (1)
		その他	1	1	0	20	2	8	32 (18)
一般相談(福祉サービス以外)	0	0	0	0	0	0	0 (0)		
合計			13 (29)	5 (7)	4 (19)	58 (29)	4 (6)	10 (5)	94 (95)

注：()内は、平成30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58件と最も多く、「高齢者」が13件、「身体障害者」5件、「知的障害者」4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、福祉サービスの説明・情報提供、サービスの内容（量や質）に関する相談も多かった。

表4 苦情解決の状況

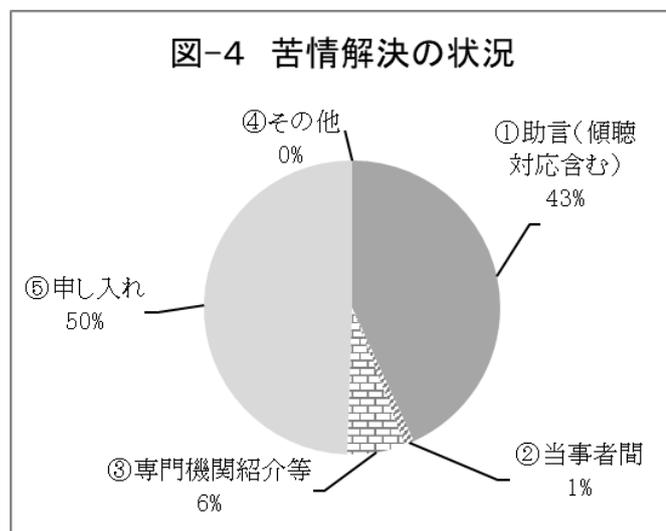
（平成31年4月～令和2年3月）

月	苦情・一般相談等					小計	その他 (問合せ等)	合計
	①助言 (傾聴)	②当事者間	③専門機関 紹介等	④その他	⑤申入れ、 調査等			
4	0	0	1	0	1	2	7	9
5	5	0	1	0	1 (1)	7	7	14
6	8	0	1	0	0	9	7	16
7	12	0	0	0	0	12	12	24
8	6	0	1	0	0	7	8	15
9	5	0	0	0	0	5	3	8
10	6	0	0	0	0	6	5	11
11	11	0	1	0	2 (2)	14	2	16
12	4	0	1	0	1	6	5	11
1	10	0	2	0	1	13	3	16
2	7	0	1	0	3 (1)	11	4	15
3	1	0	0	0	1	2	5	7
計	75	0	6	0	10 (4)	94	68	162

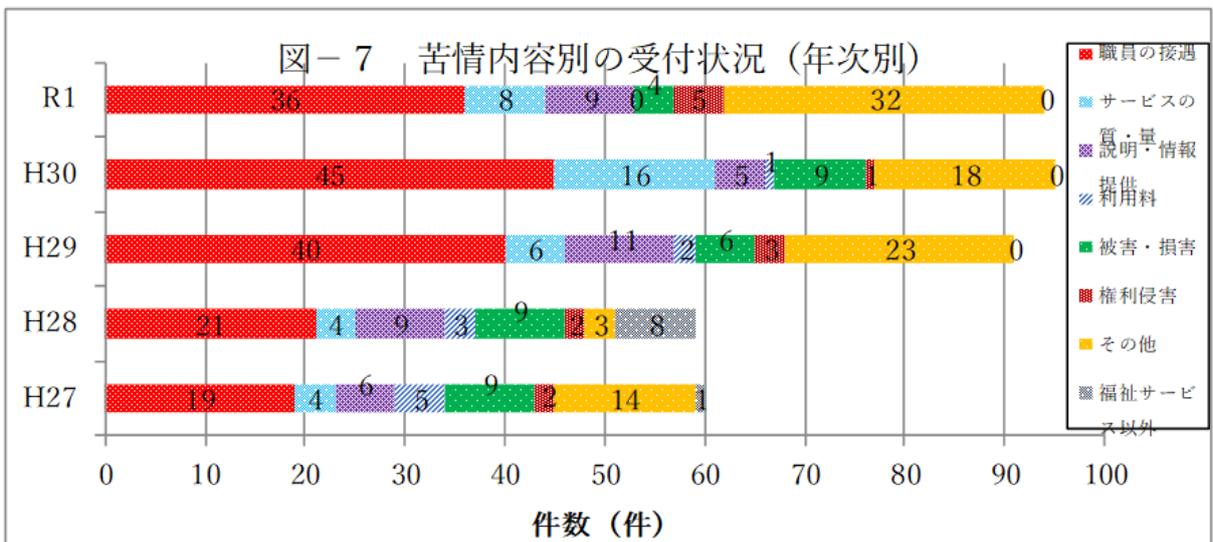
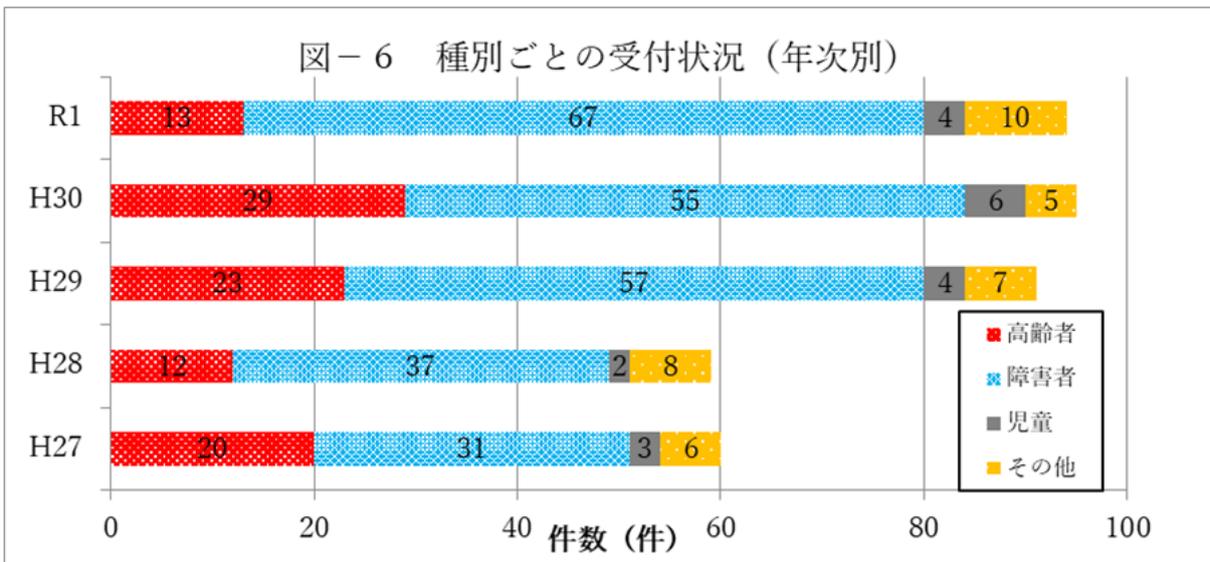
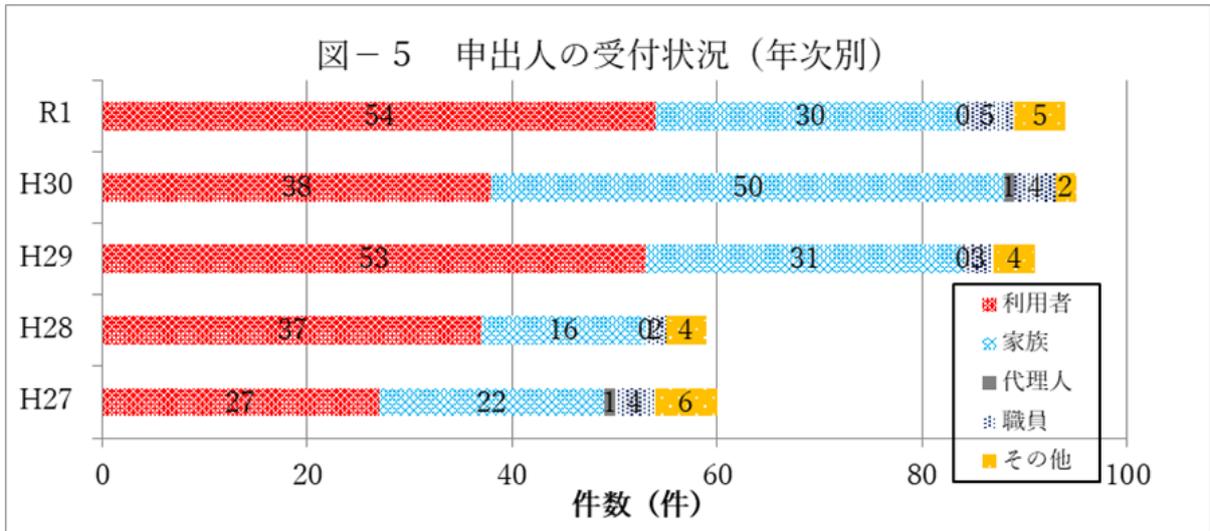
注：（ ）内は、施設等への事情調査件数

94件の苦情相談のうち、「助言（傾聴対応含む）」が75件、「施設に対する申入れ、事情調査」が10件、次いで「専門機関紹介等（行政への伝達含む）」が9件となっている。

なお、事業所等への事情調査（訪問）は、4件実施した。



年次別受付状況（平成27年度～令和元年度）



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（14か所）
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か所）については、現地調査時に実施した。

[訪問事業所]（4か所）

市町名	施設名	施設種別	訪問日
萩市	社会福祉法人 E.G.F 共同生活支援事業所 ばすけっと	共同生活援助	11月27日(水)
周南市	医療法人 愛命会 障害者支援ホーム おあしす	共同生活援助 (介護サービス包括型)	12月4日(水)
周南市	特定非営利活動法人 周南障害者・高齢者支援センター 就労継続支援施設 第一・第二・第三よろこび	就労継続支援施設 A型 多機能型(A・B型)	1月16日(木)
山陽小野田市	社会福祉法人 健仁会 サポートホームみそら	無料低額宿泊所	2月14日(金)

[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
- ・第三者委員の設置については、一人、複数名、法人として設置、なし（人選考慮中）と多様であった。社会福祉協議会には全て設置されていた。
- ウ 第三者委員の具体的活動について
- ・苦情の報告を法人より受けている。
 - ・福祉サービス運営適正化委員会の研修会に参加している。
 - ・第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者の合同研修会に参加している。
 - ・第三者委員連絡会に参加している。
- エ 苦情解決制度の周知について
- (ア) 利用者、家族に対して
- ・保護者会、総会等で周知を図っている。
 - ・掲示板に苦情解決に関する資料、ポスターを掲示している。
 - ・契約時に利用者、家族に説明している。

- ・重要事項説明書等に明記・説明している。

(イ) 職員に対して

- ・スタッフ会議や事務所会議で制度の周知を図っている。
- ・職員研修会等で周知を図っている。
- ・規程や取扱要綱を配布し、周知している。

オ 苦情や要望を取り入れるための工夫

- ・保護者会、総会等で、苦情や要望を取り入れる工夫の申し出を求めている。
- ・意見箱の設置やメールでの申し出を受けている。
- ・ヒヤリハット報告書や意見気づきカード等の実施をしている。
- ・小さなことでもスタッフに伝えられるよう家族、利用者との関係づくり、相談しやすい環境づくりに努めている。

カ 苦情解決結果の取扱い

- ・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。
- ・申出人に報告する。

キ その他（質問等）

- ・申出人の精神状態の確認が必要である。
- ・苦情という言葉が拡大解釈され、何をいってもいいといった感が否めない。苦情がエスカレートし、対応に追われることもある。
- ・スタッフが苦情をいわれるのではないかと無意識に構えてしまい、当たり障りのない対応に終始してしまうなど、支援に影響が出てくる。
- ・施設には多様な方々が生活されており、個々の性格も異なるため、苦情内容としては対人関係に関するものが多く、どう現状を受け入れて折り合いをつけるしかない。
- ・環境の変化に弱く、影響を受けやすいという障害特性も苦情発生要因に関係していると思う。
- ・納得がいく解決方法を提案しても、実践し、継続することが難しく、時間を経てまた同じことが繰り返されるので、なかなか解決しない。
- ・第三者委員会の設立を目指して、研修会等に参加している。
- ・相談支援事業所との密接な連携が必要である。
- ・類似の苦情内容と予測される事態を整理して、今後の対応等について教えてほしい。
- ・利用者ではない関係者からの要望・苦情対応に困難を感じることもある。

4 研修会活動状況

(1) 福祉サービス苦情解決制度研修会の開催

(新型コロナウイルス感染拡大防止のため自粛要請が出され中止)

社会福祉事業の経営者は、常にその提供するサービスについて、利用者等からの苦情に対し、適切な解決に努めなければならないと規定され、当事者間で解決するには困難を伴う場合が多く、この当事者間をつなぐのが、第三者委員である。この第三者委員の役割や活動について学び、福祉サービスの向上を図ることを目的に企画・準備をした。

○開催日 (予定) 令和2年2月28日 (金)

○会場 (予定) 山口市 セミナーパーク講堂

○参加者 (予定) 179人

○内容 (予定)

- 講演 「苦情解決制度における第三者委員の役割と活動について」
【講師】 宇部フロンティア大学短期大学部 教授 近藤 鉄浩 氏
(山口県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決部会長)
- 事例発表 「苦情解決のための第三者委員の役割と活動について」
①「社会福祉法人 ほうの木会の現状」
～衝撃 “え え ? えー” からの始まり～
社会福祉法人 ほうの木会 鳴滝園 施設長 三輪 治彦 氏
②「児童福祉施設のとりのくみ」
社会福祉法人 吉敷愛児園 こども発達支援センター愛
施設長 岡本 実 氏

(2) 会議・研修会への参加及び講師派遣

研修会等に積極的に参加するとともに関係機関との情報交換を行う。

- ア 運営適正化委員会事業研究協議会 (全国社会福祉協議会主催)
令和元年 7月30日 (火) 東京都 1人参加
- イ キャリアアップ研修 (山口県立大学地域共生センター)
令和元年 9月12日 (木) 山口市 1人参加
- ウ 苦情相談実務研修 (一般社団法人公務人材開発協会)
令和元年10月25日 (金) 東京都 1人参加
- エ 運営適正化委員会相談員研修会 (全国社会福祉協議会主催)
令和元年10月30日 (水)～31日 (木) 東京都 1人参加
- オ 令和元年度介護労働講習 (介護労働安定センター山口支部主催)
令和元年11月 5日 (火) 山口市 1人参加
- カ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
令和元年11月29日 (金) 島根県 1人参加
- キ 令和元年度市町等介護保険苦情処理業務担当者研修会
(山口県国民健康保険団体連合会主催)
令和元年12月 5日 (木) 山口市 2人参加