

令和4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 内1回は大雪のため書面開催）

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。

開催日 (開催回数)	出席 委員数	議 題
5月23日 (第132回)	6人	① 苦情解決の現況（受付状況等）について ② 苦情相談事案（3月～4月分）について ③ 令和4年度 巡回訪問について ④ その他
7月22日 (第133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（5月～6月分）について ③ その他
9月20日 (第134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（7月～8月分）について ③ その他（福祉サービス苦情受付担当者研修会について）
11月8日 (第135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月分ほか）について ③ その他（福祉サービス苦情解決責任者研修会について）
1月25日 (第136回) ※書面開催	—	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月分ほか）について ③ その他（報告：福祉サービス苦情解決責任者研修会について）
3月7日 (第137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月分ほか）について ③ 福祉サービス苦情解決責任者研修会について（報告） ④ その他（令和5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

令和4年度の相談等の受付件数は、総数122件（うち苦情相談が73件、問い合わせ等が49件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く107件、来所相談は5件、書面（手紙・FAX・電子メール）による相談は10件であった。

表1 相談方法別件数

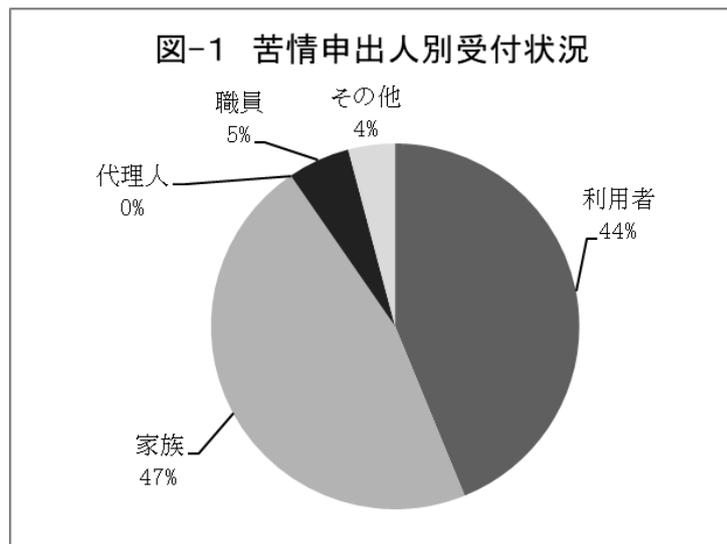
来 所	電 話	書面（手紙・FAX・電子メール）	合 計
5件	107件	10件	122件

表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況

(令和4年4月～令和5年3月)

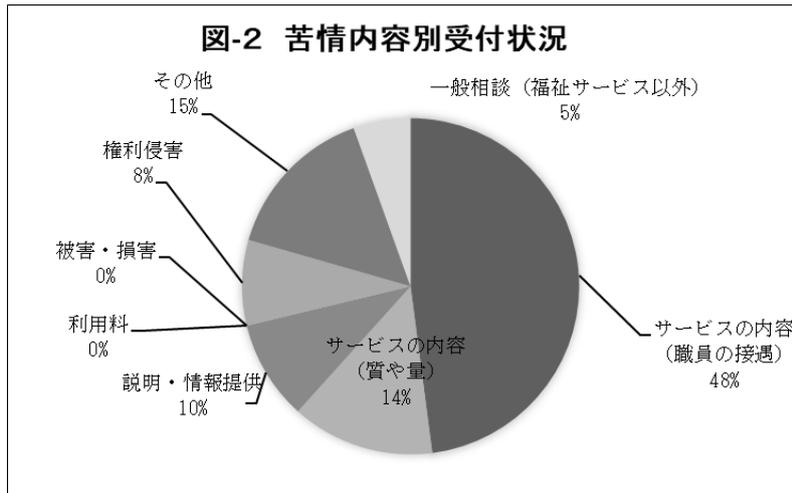
相談内容		申出人属性					合計
		利用者	家族	代理人	職員	その他	
苦情等相談	苦情内容	サービスの内容（職員の接遇）	16	18		1	35 (20)
		サービスの内容（質や量）	2	8			10 (11)
		説明・情報提供	4	3			7 (9)
		利用料					0 (1)
		被害・損害					0 (1)
		権利侵害	3	2		1	6 (3)
		その他	5	2		2	2 (23)
	一般相談（福祉サービス以外）	2	1			1 (3)	
小 計		32	34	0	4	3 (71)	
問合せ	苦情解決制度関連				1	1 (2)	
	その他	15	3		25	5 (43)	
小 計		15	3	0	26	5 (45)	
合 計		47 (50)	37 (27)	0 (2)	30 (33)	8 (4)	122 (116)

注：（ ）内は、令和3年度受付件数



申出人別受付状況は、「家族」が最も多く34件、次いで「利用者」からが32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73件のうち、匿名希望は、3件（約4%）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35件、次いで「サービスの内容（質や量）」が10件、「説明・情報提供」が7件であり、「その他」も11件あった。

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

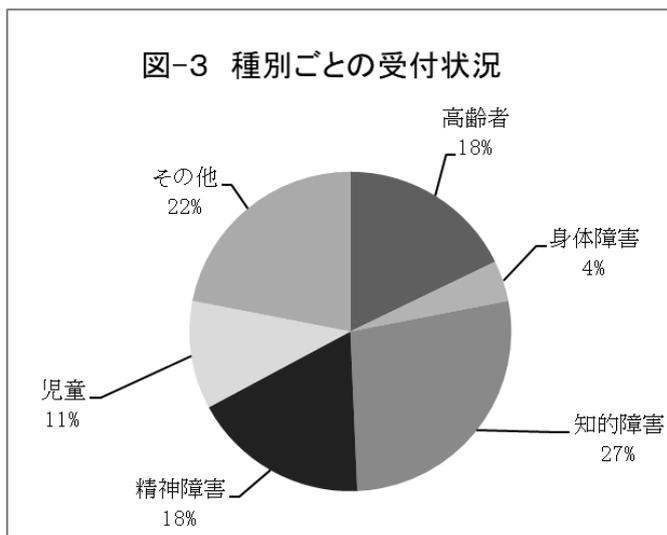
(令和4年4月～令和5年3月)

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		14	5	4	7	35 (20)
		サービスの内容 (質や量)	2	1	1	2	2	2	10 (11)
		説明・情報提供	3		2	1		1	7 (9)
		利用料							0 (1)
		被害・損害							0 (1)
		権利侵害	1		2	1	1	1	6 (3)
		その他	2		1	4	1	3	11 (23)
	一般相談 (福祉サービス以外)		2					1	4 (3)
合計			13 (12)	3 (1)	20 (24)	13 (12)	8 (6)	16 (16)	73 (71)

注：() 内は、令和3年度受付件数

※苦情等相談の内容については、以下を参照。

苦情内容	例示
1 サービスの内容 (職員の接遇)	・職員の対応や言葉遣いが悪い
2 サービスの内容 (質や量)	・食事の内容が悪い・居室の環境が悪い
3 利用料	・不当な自己負担を求められた ・自己負担額の内容が説明されていない
4 説明・情報提供	・説明なくサービス内容が変更された ・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが違っていた
5 被害・損害	・預かり金など金銭のトラブルがあった ・所有物がなくなった、破損した
6 権利侵害	・暴力や虐待をうけた ・プライバシーを侵害された
7 その他	・上記に当てはまらない事項



種別（※どのような福祉サービス利用者か）での受付状況は、「知的障害者」が20件と最も多く、「精神障害者」「高齢者」が13件、「児童」8件、「身体障害者」3件と続いている。また、社協をはじめとする「その他」も16件あった。

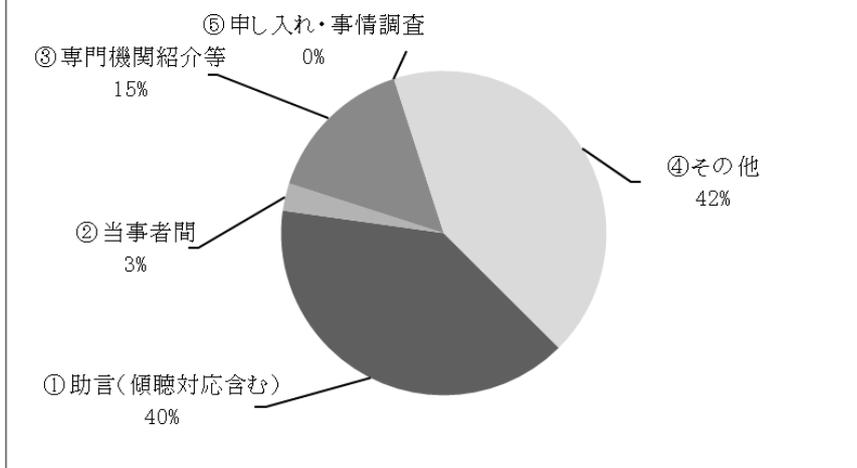
表4 苦情解決の状況

(令和4年4月～令和5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	0	0	3	2	0	5	2	7
5	1	1	0	5	0	7	5	12
6	2	1	2	2	0	7	4	11
7	2	0	0	4	0	6	1	7
8	5	0	1	1	0	7	10	17
9	4	0	0	2	0	6	2	8
10	1	0	1	4	0	6	5	11
11	4	0	3	3	0	10	4	14
12	2	0	1	1	0	4	4	8
1	1	0	0	4	0	5	3	8
2	3	0	0	1	0	4	3	7
3	4	0	0	2	0	6	6	12
計	29	2	11	31	0	73	49	122

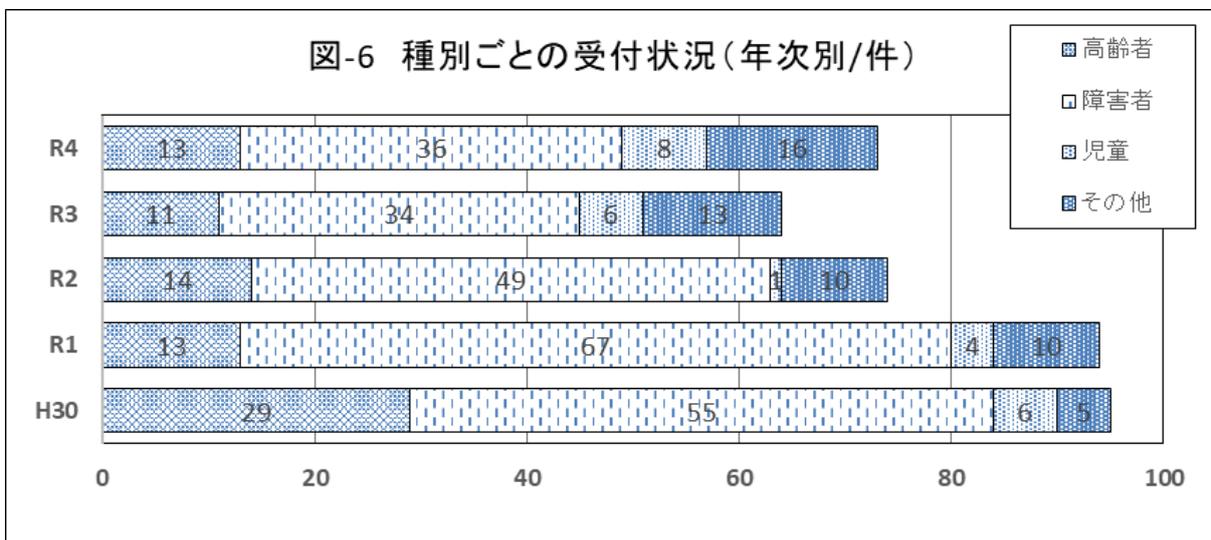
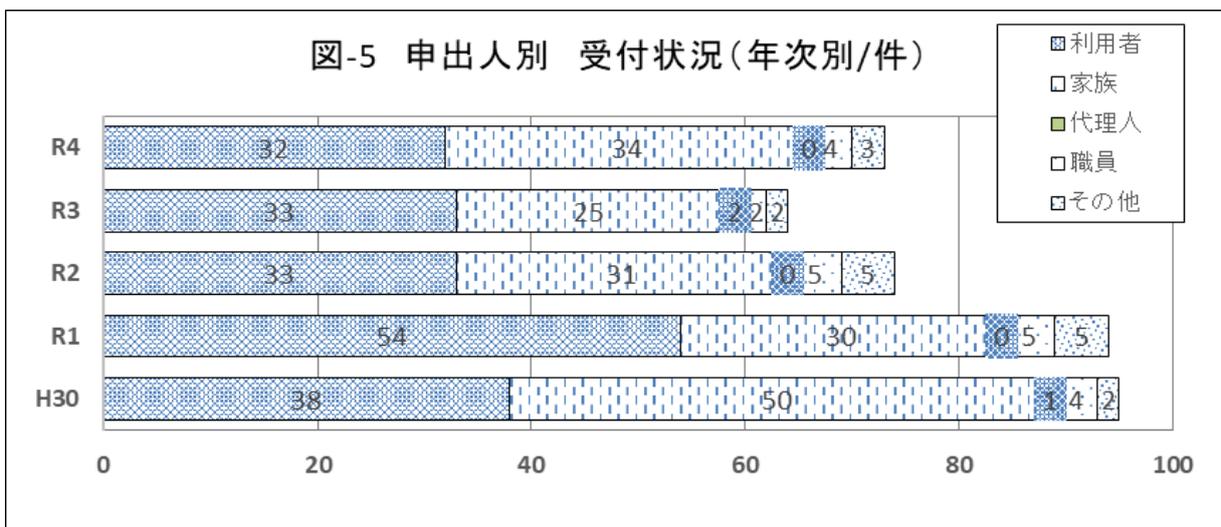
注：()内は、施設等への事情調査件数

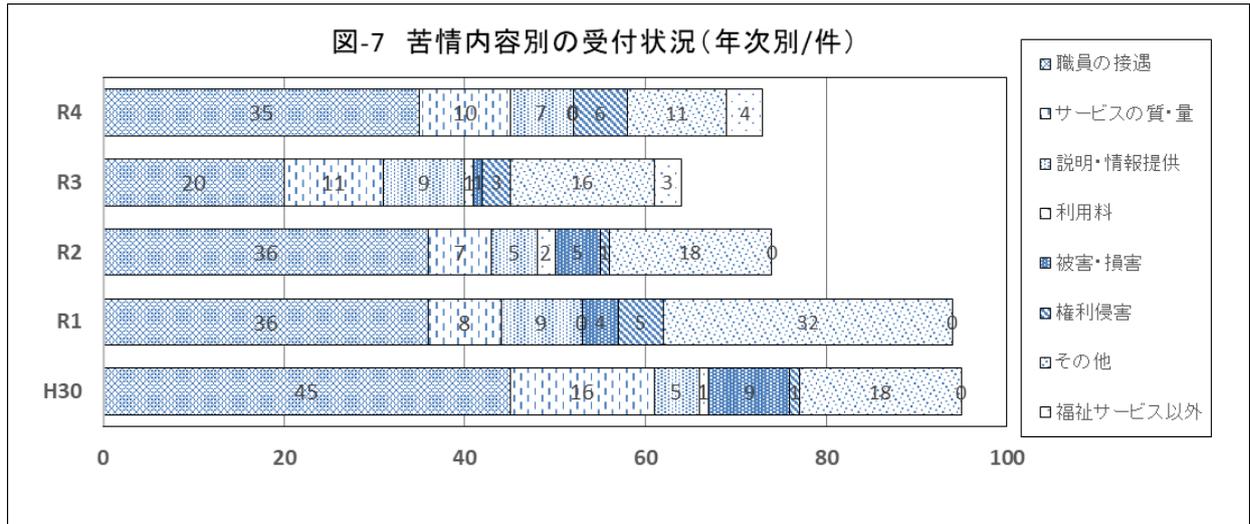
図-4 苦情解決の状況



73件の苦情相談のうち、「助言(傾聴対応含む)」が29件、申出人に対して相手先との話し合いを推奨した「当事者間」が2件、事業所への伝達や事業所側への話し合い推奨、申出の取り下げ等「その他」が49件あった。「専門機関紹介等」(行政への伝達含む)は11件だった。なお、事業所等への事情調査は、コロナ禍のため0件だった。

年次別受付状況(平成29年度~令和4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、福祉サービス提供事業所をはじめ関係機関・団体に配布した。
- (2) 県社協ホームページにおいて、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) 「福祉サービス苦情解決制度のご案内」(ポスター)について、これまでのA2サイズに加え、事業所からの要望により、A4サイズのポスターを作成し配布するとともに、県社協ホームページにデータを掲載した。
- (4) 「福祉サービス苦情解決制度のご案内」(啓発リーフレット)を作成し、事業所段階での苦情解決の仕組みと委員会での苦情解決の流れについて啓発した。
- (5) 巡回訪問の実施(9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。今年度は、社会福祉協議会(9か所)に対して、現地調査時に併せて実施した。

[訪問事業所]

市町名	法人(事業所)名	施設種別	訪問日
防府市	防府市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年10月25日(火)
周防大島町	周防大島町社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年10月28日(金)
山口市	山口市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年11月25日(金)
柳井市	柳井市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年11月28日(月)
下松市	下松市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年11月30日(水)
光市	光市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年12月1日(木)
美祢市	美祢市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年12月6日(火)
周南市	周南市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年12月8日(木)
岩国市	岩国市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和4年12月12日(月)

[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（社協）で設置。法人内の事業所ごとに受付担当者を設置しているところもあれば、法人全体として受付担当者を設置しているところもあった。
- ・第三者委員についても、全ての事業所（社協）において設置済。任期満了により、人選中というところもあった。
- ・第三者委員の任期については2年というところが多数。委嘱状に任期を記載。

イ 第三者委員の具体的な活動や会議について

- ・年に1回、報告会や会議にて、法人より報告をしているが、コロナの影響により開催できていない。
- ・毎年、第三者委員を対象にした研修会を独自に開催しているが、コロナの影響により昨年度は開催することができず、今年度についても検討中。
- ・第三者委員同士が集まる機会がない。

ウ 苦情解決制度の周知について

(ア) 利用者、家族、地域住民に対して

- ・法人の広報誌に苦情解決の取組についての記事を掲載している。
- ・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。
- ・苦情解決責任者や受付担当者、第三者委員名を記載したものを作成し、ラミネートをして掲示している。

(イ) 職員に対して

- ・日頃の業務において伝達。
- ・年度内に対応マニュアルの見直しを予定しており、配布を予定。
- ・各事業所での毎月の会議の際に職員研修を実施。

エ 苦情や要望を取り入れるための工夫

- ・意見箱を設置している。
- ・住民から直接電話があったり、来所での申出が多いため、特別には行っていない。

オ 受け付けた苦情内容や結果等の共有状況について

- ・小さな内容のことであっても職員間で供覧し、役員へも報告するなど、情報共有を図っている。
- ・関係する部所にて解決しており、改めて法人全体で回覧等はしていない。
- ・共有する方法については、会議やミーティングや回覧との回答が多かった。

カ 新型コロナウイルス感染症に起因する苦情や要望について

- ・行事等が中止となったことへの意見。
- ・施設利用中止判断についての意見。

- ・ 県外からの帰省者への施設での面会制限や、それに伴う利用制限の判断への意見。
- キ その他（苦情解決に関する疑問や課題等）
 - ・ 苦情が上がってきた場合、職員にて対応しており、報告を含めて第三者委員を活用しきれていない。
 - ・ 第三者委員が高齢化している。
 - ・ 法人としてはそれぞれの第三者委員を知っているが、第三者委員同士が顔合わせをする機会がなく情報交換ができていない。

5 研修会活動状況

(1) 福祉サービス苦情解決制度研修会（苦情解決責任者対象）の開催

法人役員や施設長等などの苦情解決責任者を対象に、事業者段階における苦情解決に向けた取組みのポイントやリスクマネジメントへの理解を深め、福祉サービスの質の向上につなげていくことを目的とし、研修会を開催した。

令和5年2月14日（火） 山口市 参加者 137人

内 容

【報 告】『山口県福祉サービス運営適正化委員会での苦情受付状況について』

山口県福祉サービス運営適正化委員会事務局 職員

【講義①】『事業者段階での苦情解決における苦情解決責任者の役割について』

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）

【講義②】『苦情解決責任者に求められるリスクマネジメント』

通山弁護士事務所 弁護士 通山 和史 氏

（山口県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決部会副部会長）

(2) 会議・研修会への参加及び講師派遣

新型コロナウイルス感染症の影響により、動画配信やオンラインでの参加となった。

ア 令和4年度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4年7月12日（火） 1人参加

オンラインでの開催・参加

イ 令和4年度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4年10月24日（月）～11月14日（月）

上記期間の動画配信閲覧形式にて参加 3人参加

（苦情解決部会委員へも案内）

ウ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

（鳥取県運営適正化委員会 引受）

令和4年12月7日（水）鳥取県鳥取市 1人参加

エ 令和4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4年12月16日（金）～12月26日（月）
上記期間の動画配信閲覧形式にて参加 3人参加
（苦情解決部会委員へも案内）