

令和2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　うち1回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催）

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。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19日 (第120回) ※書面開催	—	①苦情解決の現況（受付状況等）について ②苦情相談事案について
7月10日 (第121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
9月30日 (第122回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案について ③ 令和2年度苦情受付担当者研修会の開催について
11月24日 (第123回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案について
1月15日 (第124回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案について
3月 9日 (第125回)	7人	① 苦情相談の現況（受付状況等）について ② 苦情解決事案について

2 苦情相談等の状況

令和2度の相談等の受付件数は、総数101件（うち苦情相談が74件、問い合わせ等が27件）であった。

相談方法は、電話によるものが最も多く92件、来所相談は2件、書面（手紙・FAX・電子メール）による相談は7件であった。

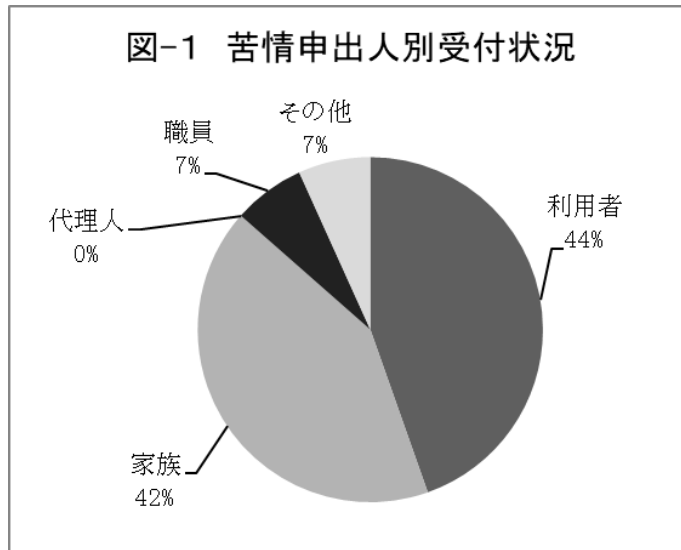
表1 相談方法別件数

来 所	電 話	書面（手紙・FAX・電子メール）	合 計
2件	92件	7件	101件

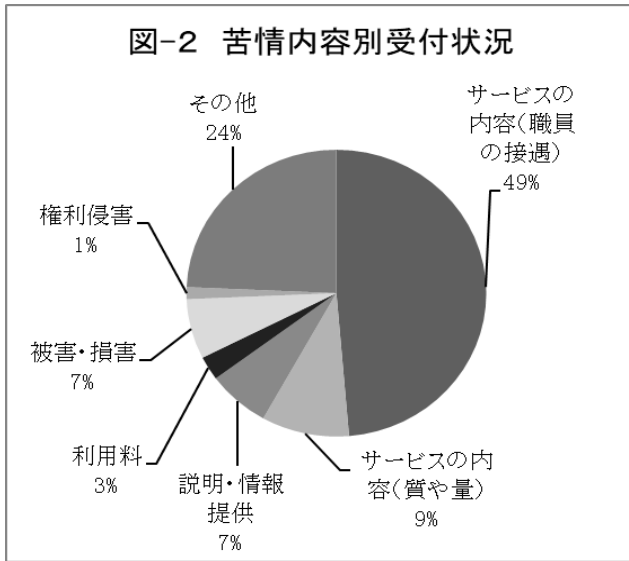
表2 相談内容別、申出人別ごとの受付状況 (令和2年4月～令和3年3月)

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）	16	15		3	2	36 (36)
	サービスの内容（質や量）	4	3				7 (8)
	説明・情報提供	1	4				5 (9)
	利用料		1			1	2 (0)
	被害・損害	2	3				5 (4)
	権利侵害		1				1 (5)
	その他	10	4		2	2	18 (32)
	一般相談（福祉サービス以外）						0 (0)
小計		33	31	0	5	5	74 (94)
問合せ	苦情解決制度関連						0 (0)
	その他	8	1		16	2	27 (68)
小計		8	1	0	16	2	27 (99)
合計		41 (93)	32 (33)	0 (0)	21 (30)	7 (6)	101 (162)

注：（ ）内は、令和元年度受付件数



申出人別受付状況は、「利用者」が最も多く33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74件のうち、匿名希望は13件（約14%）である。



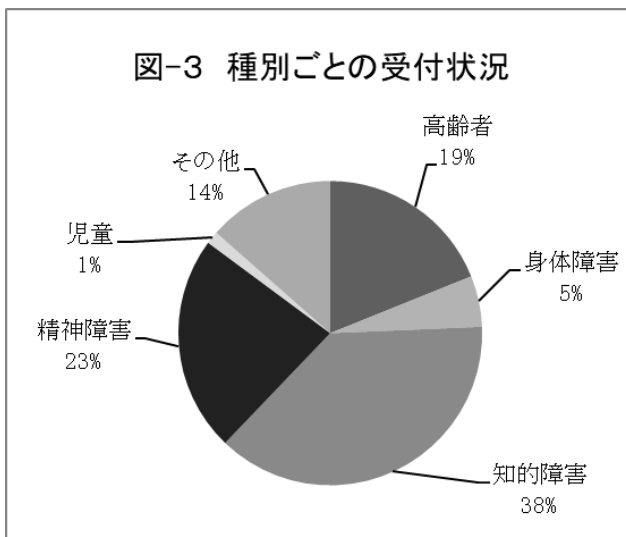
苦情内容は、「サービスの内容（職員の接遇）」に関するものが最も多く36件、次いで「その他」が18件、「サービスの内容（質や量）」が7件である。

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 (令和2年4月～令和3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)	6	2	15	6	0	7	36 (36)
		サービスの内容(質や量)	2	0	1	3	0	1	7 (8)
		説明・情報提供	1	0	3	1	0	0	5 (9)
		利用料	1	0	1	0	0	0	2 (0)
		被害・損害	1	2	0	1	1	0	5 (4)
		権利侵害	1	0	0	0	0	0	1 (5)
		その他	2	0	8	6	0	2	18 (32)
一般相談(福祉サービス以外)	0	0	0	0	0	0	0 (0)		
合計		14 (13)	4 (5)	28 (4)	17 (58)	1 (4)	10 (10)	74 (94)	

注：()内は、平成元年度受付件数



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28件と最も多く、「精神障害者」が17件、「高齢者」14件、「身体障害者」4件と続いている。

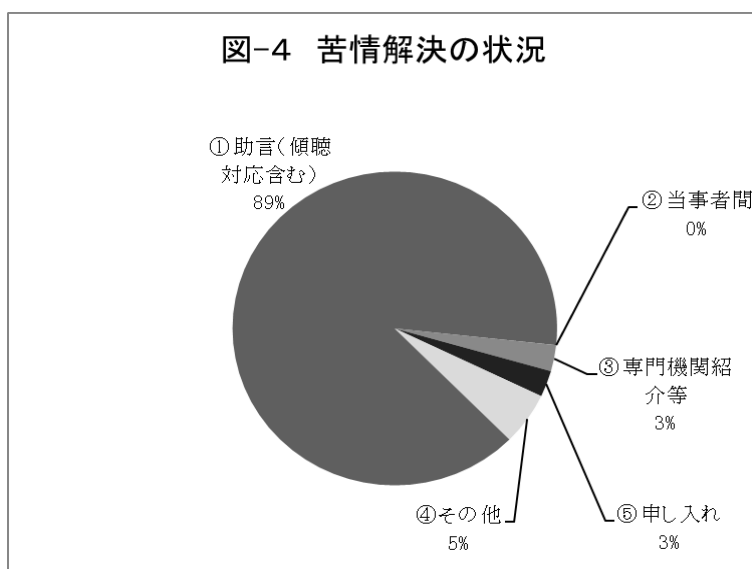
どの種別からも、「サービスの内容（職員の接遇）」に関する苦情が多くなっているが、次いでサービスの内容（量や質）に関する相談が多い。

表4 苦情解決の状況

(令和2年4月～令和3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	7	0	1	0	1	9	5	14
5	1	0	0	0	0	1	5	6
6	1	0	0	1	0	2	2	4
7	4	0	0	1	0	5	3	8
8	9	0	1	0	0	10	3	13
9	2	0	0	0	0	2	0	2
10	9	0	0	0	0	9	3	12
11	7	0	0	1	0	8	1	9
12	5	0	0	1	0	6	5	11
1	7	0	0	0	0	7	0	7
2	6	0	0	0	0	6	0	6
3	8	0	0	0	1	9	0	9
計	66	0	2	4	2 (0)	74	27	101

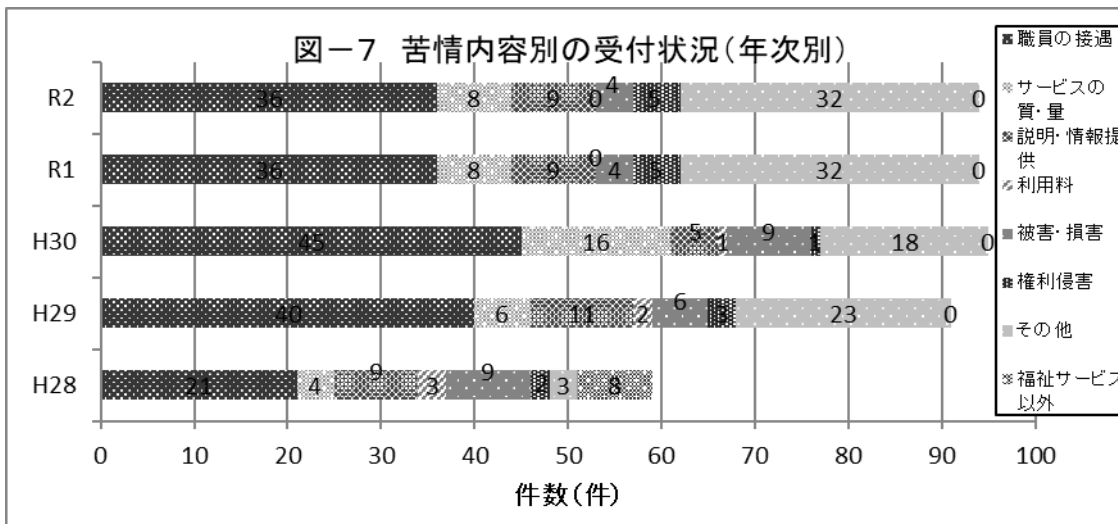
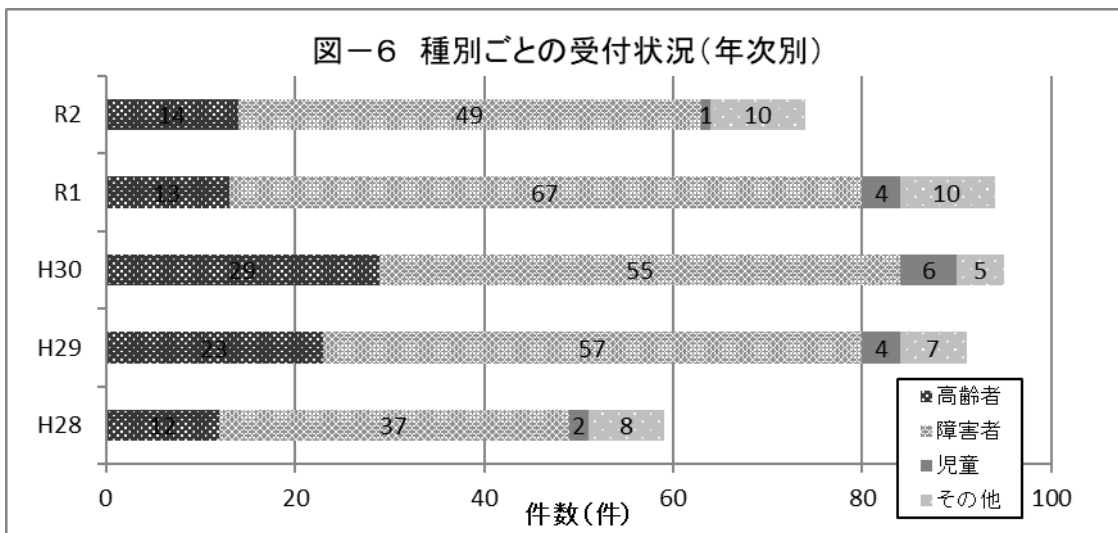
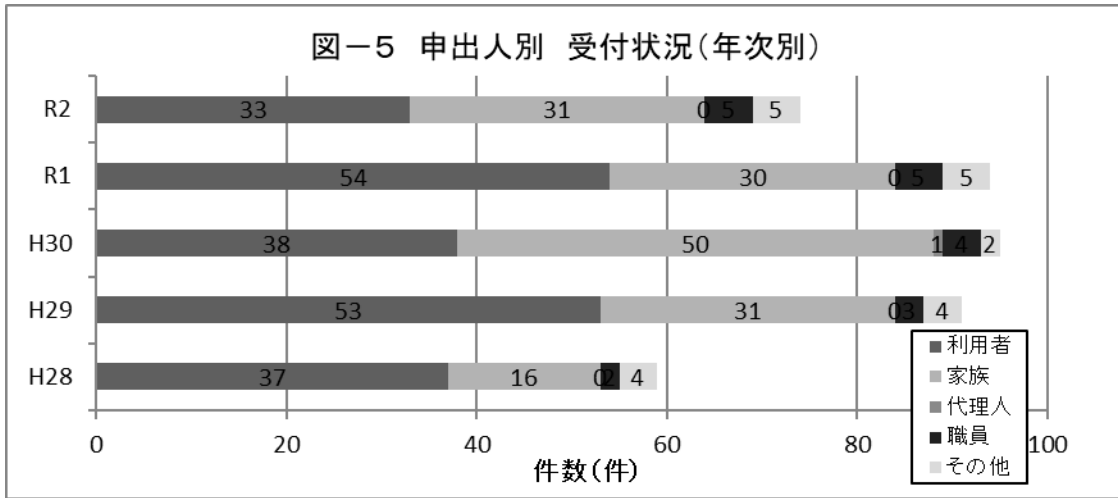
注：() 内は、施設等への事情調査件数



74件の苦情相談のうち、「助言(傾聴対応含む)」が66件、「施設に対する申入れ、事情調査」が2件、次いで「専門機関紹介等(行政への伝達含む)」が2件となっている。申出の取り下げ等「その他」も4件あった。

なお、事業所等への事情調査は、行わなかった。

年次別受付状況（平成28年度～令和2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) 巡回訪問の実施（10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。

社会福祉協議会（9か所）については、現地調査時に併せて実施した。

[訪問事業所]（10か所）

市町名	施設名	施設種別	訪問日
宇部市	社会就労センターセルフ岡の辻	就労継続支援B型	令和2年10月15日(木)
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2年10月26日(月)
山口市	山口市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和2年11月13日(月)
柳井市	柳井市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和2年11月26日(木)
周南市	周南市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和2年12月1日(火)
防府市	防府市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和2年12月3日(木)
美祢市	美祢市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和2年12月11日(金)
下松市	下松市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和2年12月17日(木)
岩国市	岩国市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和3年1月26日(火)
光市	光市社会福祉協議会	社会福祉協議会	令和3年1月28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
 - ・第三者委員については、すべての事業所において複数名の設置がされていた。ほとんどが法人単位で設置となっていたが、複数の事業所がある法人では、エリアごとに設置しているところもあった。
- ウ 第三者委員の具体的活動について
 - ・利用者等からの相談を電話にて受け付けたり、直接面会し話を聞いている。
 - ・年に1回、報告会や会議に出席し、法人より報告を受けている。
 - ・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。
- エ 苦情解決制度の周知について
 - (ア) 利用者、家族に対して
 - ・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。
 - ・サービス利用契約時に説明している。
 - ・重要事項説明書等に明記・説明している。
 - ・行っていない。

(イ) 職員に対して

- ・月次会議にて連絡、周知をしている。
- ・苦情受付担当者の氏名及び要綱、諸様式を配布している。
- ・研修への法人職員の参加及び事業ごとに伝達研修を実施している。
- ・複数の役職の合同会議を実施している。
- ・行っていない。

オ 苦情や要望を取り入れるための工夫

- ・利用者へアンケートを実施した。
- ・意見箱を設置している。
- ・行っていない。

カ 受け付けた苦情内容や結果等の共有状況について

- ・「苦情内容や経過」、「対応結果」、「今後の対応（改善事項）」についてほとんどの法人・事業所にて共有されているが、共有する職員の範囲は、「関係する職員」や「内容に応じて対象範囲を限定」などが多く、「全職員」との回答は1箇所のみだった。
- ・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。

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、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。
- ・利用者ではなく、家族が前面に出てこられることが多く、誤解が膨らみ結果的として利用をやめられることになる場合もある。

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

苦情受付担当者を対象とした研修会を検討していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から開催を中止した。

(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会議や研修会が中止となり、集合形式の研修会等への参加はできなかった。

ア 運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会（全国社会福祉協議会主催）
令和2年10月16日（金）～10月30日（金）

※動画配信閲覧形式 2名参加

イ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議（香川県）

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催延期