

事業所における苦情解決の取組状況  
(令和3年度)

令和4年8月10日

鳥取県社会福祉協議会  
福祉サービス運営適正化委員会

## 事業所における苦情解決の取組状況（令和3年度）

令和4年8月10日

令和3年度の研修会の案内とあわせて県内約1,200事業所へ送付した「福祉サービスにおける苦情解決の研修・お知らせ等連絡先票」（メールでの研修会の案内を希望する事業所から連絡先メールアドレスを提出してもらう）の中で調査依頼した「事業所における苦情解決の取組状況」で回答のあった258事業所についてのとりまとめ結果の概要は、以下のとおりであった。

同種の調査は平成24年度に詳細な調査を実施している。今回はメールによる研修の案内を希望する事業所からの回答だけであり、社会福祉法第2条で規定する福祉サービスに入らないが研修対象としている有料老人ホームや介護老人保健施設等も含まれており単純に比較はできないが、苦情受付担当者設置率は100%（H24年度：98.3%）、苦情解決責任者設置率は100%（H24年度：98.2%）、第三者委員設置率は76.1%（H24年度：80.4%）であった。

苦情受付担当者と苦情解決責任者は全事業所で設置され、回答のあった中では苦情を受け付け解決する体制を整えていない事業所はなかった。第三者委員の設置がされていない事業所は全体の1/4あり、株式会社・有限会社といった営利法人や医療法人に未設置の事業所が多い傾向にあった。

### ○回答事業所数

	東部	中部	西部	計
高齢者福祉施設	48	25	41	114
障がい者福祉施設	19	21	31	71
児童福祉施設	22	11	20	53
その他	5	6	9	20
計	94	63	101	258

### 問1 事業所に「苦情受付担当者」を設置していますか。

	東部	中部	西部	計
はい	93	62	101	256 (100%)
いいえ	0	0	0	0 (0%)
計	93	62	101	256

### 未回答2

	はい	いいえ	計
高齢者福祉施設	113	0	113
障がい者福祉施設	70	0	70
児童福祉施設	53	0	53
その他	20	0	20
計	256 (100%)	0 (0%)	256

### 設置している場合の人数

1人	2人	3人	4人	5人	
160	56	15	6	3	
6人	7人	8人	9人	未回答	合計
2	0	2	1	11	256

問2 「苦情解決責任者」を設置していますか。

	東部	中部	西部	計
はい	93	62	98	253 (100%)
いいえ	0	0	0	0 (0%)
計	93	62	98	253

未回答 5

	はい	いいえ	計
高齢者福祉施設	112	0	112
障がい者福祉施設	69	0	69
児童福祉施設	52	0	52
その他	20	0	20
計	253 (100%)	0 (0%)	253

苦情解決責任者の職名

理事長、代表取締役、常務理事、事務局長、事務長、次長、管理者、所長、園長、施設長、センター長、寮長、ホーム長、副院長、部長、サービス管理責任者、介護支援専門員、看護師長、統括責任者、ケアマネージャー、主任等

問3 「第三者委員」を設置していますか。

	東部	中部	西部	計
はい	71	57	66	194 (76.1%)
いいえ	21	5	35	61 (23.9%)
計	92	62	101	255

未回答 3

	はい	いいえ	計
高齢者福祉施設	87	25	112
障がい者福祉施設	53	17	70
児童福祉施設	42	11	53
その他	12	8	20
計	194 (76.1%)	61 (23.9%)	255

設置している場合の人数

1人	2人	3人	4人	5人	6人	未回答	合計
42	86	32	11	8	1	14	194

第三者委員にはどのような方を選任されていますか（複数回答）。

	東部	中部	西部	計
1 評議員	7	17	14	38
2 監事	6	16	13	35
3 社会福祉士	4	0	4	8
4 民生委員・児童委員	32	29	22	83
5 大学教員	1	2	0	3
6 弁護士	1	0	5	6
7 学校教員(含OB)	5	2	6	13
8 他の社会福祉法人の役職員	5	6	5	16
9 医師	8	0	0	8
10 その他	37	24	29	90
計	106	96	98	300

	1 評議員	2 監事	3 社会福祉士	4 民生委員・児童委員	5 大学教員	6 弁護士	7 学校教員(含OB)	8 他の社会福祉法人の役職員	9 医師	10 その他	計
高齢者福祉施設	16	21	2	36	2	3	1	0	1	48	130
障がい者福祉施設	10	7	3	18	0	0	6	11	0	24	79
児童福祉施設	9	4	2	24	1	3	4	5	7	13	72
その他	3	3	1	5	0	0	2	0	0	5	19
計	38	35	8	83	3	6	13	16	8	90	300

その他

議員、公民館長、保護司、元市町村職員、学識経験者、司法書士、行政書士、地域の方、老人クラブ会長、元施設職員、他施設職員、家族会等

未設置である理由（複数回答可）

	東部	中部	西部	計
1 適切な人材がないため	3	1	9	13
2 第三者委員にかかる経費が必要なため	3	0	1	4
3 第三者委員の職務が不明確なため	3	2	1	6
4 職員で十分対応が可能なため	7	4	18	29
5 その他	4	1	1	6
計	20	8	30	58

未回答 13

	1 適切な人材がないため	2 第三者委員にかかる経費が必要なため	3 第三者委員の職務が不明確なため	4 職員で十分対応が可能なため	5 その他	計
高齢者福祉施設	3	2	1	8	4	18
障がい者福祉施設	5	2	3	8	2	20
児童福祉施設	2	0	2	9	0	13
その他	3	0	0	4	0	7
計	13	4	6	29	6	58

その他

小規模で必要性を感じない、行政で対応してもらっている等

問4 苦情受付担当者・責任者・第三者委員を、利用者・家族にどのように周知されていますか。（複数回答可）

	計
1 ポスター、チラシの配布	29
2 施設が発行している便り等広報紙	29
3 施設の掲示板に掲示	166
4 家族会、研修会等でのPR	8
5 契約書や重要事項説明書に明記	189
6 運営適正化委員会作成のポスターやパンフレットを活用	39
7 その他	11
計	471

その他

文書で配布、保護者会で説明等

問5 その他苦情解決で取り組まれていることがあれば記載してください

意見箱、苦情解決委員会、第三者委員会、アンケート、苦情記録を職員に回覧等

