

# 苦情解決体制の整備状況に関する調査結果

## 調査の概要

- \* 調査対象 北海道内の社会福祉法人 905箇所
- \* 調査期日 平成27年1月18日現在
- \* 調査実施方法 調査票を郵送し、郵送・FAXにて回答を得た。
- \* 調査結果 回答を得た事業所数 1,384箇所 について集計

# 目 次

1	施設の概要について(回収状況)	1
2	苦情解決体制について(Q1)	
1)	苦情解決体制として設置しているもの	2~4
2)	作成している書類等	5
3)	苦情解決体制の周知方法(利用者・家族向け)	6
4)	苦情解決体制の周知方法(職員向け)	7~13
3	第三者委員について(Q2、Q3)	
1)	第三者委員の人数	14
2)	第三者委員の種別(職業)	15~19
3)	第三者委員の設置単位	20
4)	第三者委員に対する報酬	21~22
5)	第三者委員への苦情報告	23~24
6)	第三者委員の活動	25~26
7)	第三者委員の周知	27
4	苦情内容及び解決方法について(Q4)	
1)	年間苦情件数	28~29
2)	相談者の実名と匿名の内訳	28~29
3)	相談者の内訳	29~30
4)	苦情内容の内訳	31~32
5)	解決結果の内訳	33~36
5	苦情解決の実態について(Q5)	
1)	苦情解決体制の活用状況に対する評価	37~44
2)	現在の第三者委員の活動状況に対する評価	44~49
3)	今後苦情解決体制に効果的と考える取り組み	50
6	福祉サービス第三者評価制度について(Q6)	
1)	福祉サービス第三者評価制度の受審の有無	51
2)	受審の頻度	52
3)	受審の年度	53
4)	受審の予定	54

## 福祉サービス事業者の苦情解決体制の整備状況等に関するアンケート

( 調査概要 )	55
( 記入用紙 )	56~60

《 苦情解決体制の整備状況に関する調査 》

1 施設の概要について(回収状況)

社会福祉事業	根拠法	施設・事業所の種類	事業者コード	回答事業者数
第一種	生活保護	救護施設	1-1	3
		更生施設	1-2	0
		宿所提供施設	1-3	0
		助葬	1-4	0
	児童福祉法	乳児院	1-5	2
		母子生活支援施設	1-6	5
		児童養護施設	1-7	15
		障害児入所施設	1-8	10
		情緒障害児短期治療施設	1-9	0
		児童自立支援施設	1-10	1
	老人福祉法	養護老人ホーム	1-11	26
		特別養護老人ホーム	1-12	139
		軽費老人ホーム	1-13	47
	障害者総合支援法	障害者支援施設	1-14	84
	売春防止法	婦人保護施設	1-15	1
社会福祉法	授産施設	1-16	1	
	生活福祉資金貸付制度	1-17	15	
第二種(55事業)	社会福祉法	生活必需品等を与える事業	2-18	0
		生活に関する相談に応ずる事業	2-19	13
	児童福祉法	障害児通所支援事業(発達支援)	2-20	16
		障害児相談支援事業	2-21	8
		児童自立生活援助事業	2-22	0
		放課後児童健全育成事業	2-23	2
		子育て短期支援事業	2-24	0
		乳児家庭全戸訪問事業	2-25	0
		養育支援訪問事業	2-26	5
		地域子育て支援拠点事業	2-27	5
		一時預かり事業	2-28	15
		小規模住居型児童養育事業	2-29	2
		助産施設	2-30	0
		保育所	2-31	181
		児童厚生施設	2-32	1
		児童家庭支援センター	2-33	0
		児童の福祉の増進について相談に応ずる事業	2-34	0
	母子及び寡婦福祉法	母子家庭等日常生活支援事業	2-35	0
		寡婦日常生活支援事業	2-36	0
		母子福祉センター	2-37	1
		母子休養ホーム	2-38	1
	老人福祉法	老人居宅介護等事業(訪問介護)	2-39	122
		老人デイサービス事業(通所介護)	2-40	96
		老人短期入所事業(短期入所生活介護)	2-41	43
		小規模多機能型居宅介護事業	2-42	9
		認知症対応型老人共同生活援助事業(グループホーム)	2-43	31
		複合型サービス福祉事業	2-44	4
		老人デイサービスセンター	2-45	22
		老人短期入所施設	2-46	7
		老人福祉センター	2-47	2
		老人介護支援センター	2-48	5
	障害者総合支援法	障害福祉サービス事業(居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護・重度障害者等包括支援・短期入所・療養介護・生活介護・施設入所支援・自立訓練・就労移行・就労継続・共同生活援助)	2-49	271
		一般相談支援事業(地域移行・地域定着)	2-50	14
		特定相談支援事業	2-51	29
		移動支援事業	2-52	13
		地域活動支援センター	2-53	14
		福祉ホーム	2-54	3
		身体障害者生活訓練等事業	2-55	0
	身体障害者福祉法	手話通訳事業	2-56	1
		介助犬訓練事業	2-57	0
		聴導犬訓練事業	2-58	0
		身体障害者福祉センター	2-59	0
		補装具製作施設	2-60	0
		盲導犬訓練施設	2-61	0
		視覚障害者情報提供施設	2-62	2
		身体障害者の更生相談事業	2-63	0
	知的障害者福祉法	知的障害者の更生相談事業	2-64	0
		簡易住宅を貸し付ける事業	2-65	0
	社会福祉法	宿泊所等を利用させる事業	2-66	0
		生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業	2-67	2
		生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業	2-68	5
		隣保事業	2-69	0
		福祉サービス利用援助事業	2-70	16
		連絡を行う事業	2-71	3
		助成を行う事業	2-72	4
その他	その他		80	67

※なお、その他は事業者コードが記載されていなかった事業所を含めた総数とする。

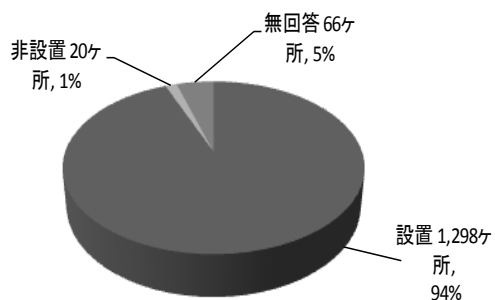
合計	1384
----	------

## 2 苦情解決体制について

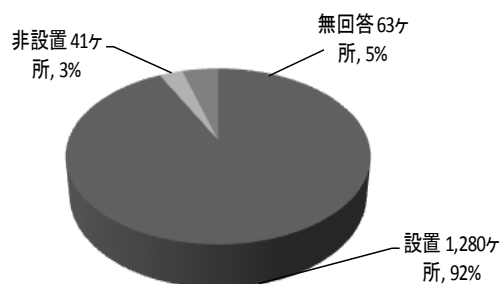
### 1) 苦情解決体制として設置しているもの(複数回答可)

区分	事業所数	ア) 苦情受付担当者			イ) 苦情解決責任者			ウ) 第三者委員			
		設置	非設置	無回答	設置	非設置	無回答	設置	非設置	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	3	0	0	3	0	0	3	0	0
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	31	0	2	31	0	2	32	1	0
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	200	1	11	195	7	10	189	23	0
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	83	0	1	83	0	1	79	5	0
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	15	1	0	15	1	0	16	0	0
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	220	3	12	221	3	11	221	14	0
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	2	0	0	2	0	0	2	0	0
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	324	2	15	316	12	13	291	50	0
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	322	6	16	316	14	14	310	34	0
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	2	0	1	2	0	1	3	0	0
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	38	2	3	38	0	5	35	8	0
	13. その他 (事業者コード 80)	67	57	5	5	57	4	6	58	9	0
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>1,298</b>	<b>20</b>	<b>66</b>	<b>1,280</b>	<b>41</b>	<b>63</b>	<b>1,240</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	

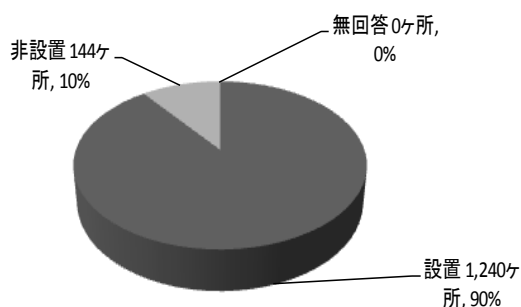
#### ア) 苦情受付担当者



#### イ) 苦情解決責任者



#### ウ) 第三者委員



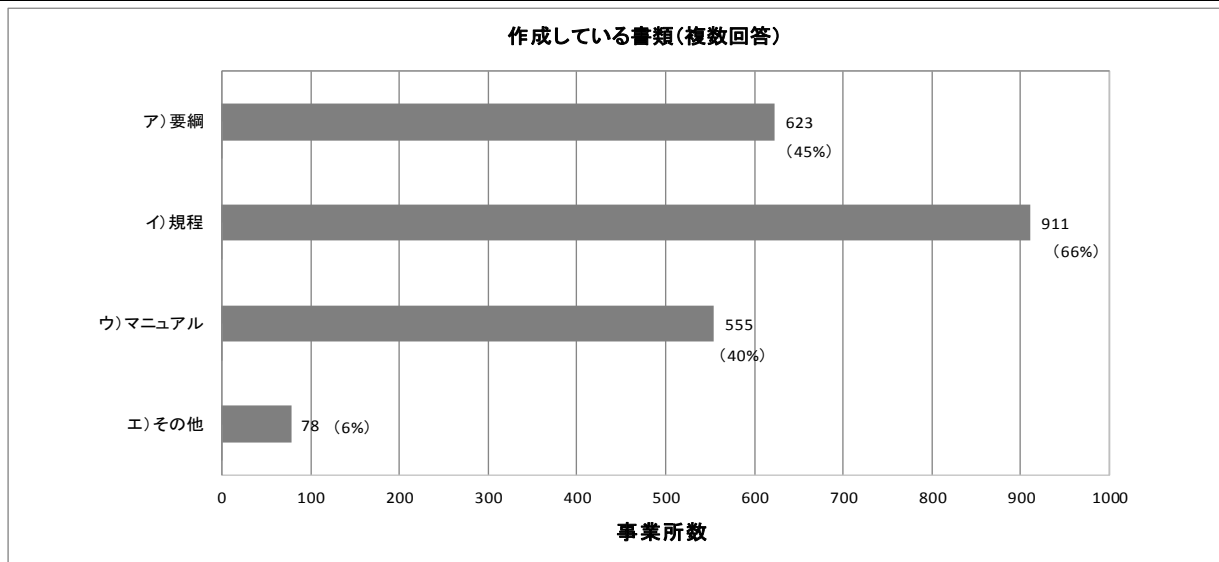
・各役割を担う方の職名(( )内は回答数、( )がないものは1件)

①苦情受付担当者	②苦情解決責任者
<b>【第1種】</b>	<b>【第1種】</b>
<b>1. 生活保護法によるサービス</b> 指導員(2) 係長	<b>1. 生活保護法によるサービス</b> 施設長(3)
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b> 課長(総務課長、指導課長、療育課長、支援課長を含む)(8) 各部署の所属長(2) 施設長(2) 副施設長(2) 指導員(2) 児童指導員 主任保育士 母子支援員 主任職 事務員 院長 係長 主幹 副主任指導員 自立支援部長 サブマネージャー 参与 家庭支援専門相談員 主任保育士・母子支援員	<b>2. 児童福祉法によるサービス</b> 施設長(総合施設長を含む)(17) 理事長(2) 園長(2) 学園長(2) 学校長 院長 係長 指導部長 副院長 主任指導員 管理者 所長・施設長
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b> 生活相談員(主任生活相談員を含む)(87) 課長(施設課長、総務課長、事務課長、業務課長、庶務課長、 養護課長、サービス課長、介護課長、在宅介護課長、 生活相談課長を含む)(23) 相談員(主任相談員を含む)(25) 副施設長(9) 施設長(6) 係長(事務係長、業務係長、介護係長を含む)(5) 介護支援専門員(5) 生活相談員・ケアマネジャー(5) 生活相談員・介護支援専門員(4) 主任(3) 主任生活相談員・生活相談員(3) 生活相談員・介護職員(2) 相談課長・相談員(2) 次長(事務次長)(2) 介護主任(2) 全職員(2) 総務係長・介護主任・介護員 業務課長・相談係主査 業務課長・介護支援専門員 業務係長・業務課長 課長職・主任 相談員・介護看護ケアマネ・他 法人事務局参与 SW・CM・CW・総務 介護士長 管理部長 総務部長他 法人本部長 介護員 事務長 総務課	<b>3. 老人福祉法によるサービス</b> 施設長(164) 園長(13) 常務理事(2) 事務局長(2) 施設課(2) 理事長 理事 法人学務理事 総合施設長 管理者 事務長 副施設長 総務主任 生活相談員 介護支援専門員 理事長・常務理事・理事 理事長・施設長 常務理事・施設長
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b> 課長(施設課長、総務課長、事務課長、介護課長、生活課長、 支援課長、業務課長を含む)(19) 相談員(施設相談員、相談主幹を含む)(9) サービス管理責任者(10) 支援員(生活支援員を含む)(7) 施設長(4) 主任・課長(4) 係長(支援係長、事務係長、生活支援係長を含む)(3) 主任(2) サービス管理責任者・相談員(2) 法人事務局長 各部署の署属長 園長補佐 参与 支援課長補佐 副施設長 マネージャー 施設次長 サービス管理責任者・指導員 参与・支援課長・支援係長 支援主任・支援員 副施設長・支援課長 法人事務局次長・支援課長 支援主任・事務係長 支援課長・支援主任 支援課係長・生活支援員 事業管理課長・生活支援員 施設長・作業部長 支援係長・支援主任 生活支援員・看護師 支援課長・支援ワーカー・看護師 支援部長他8名 就労支援員 生活支援員 他事業所管理者 支援課長他3名 各事業所より1名	<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b> 施設長(総合施設長を含む)(62) 管理者(各事業所管理者を含む)(7) 理事長(4) 支援課長(3) 園長(2) 所長 マネージャー 施設長(管理者) 理事長・総合施設長 サービス管理責任者
<b>5. 売春防止法によるサービス</b> 事務長・課長・係長	<b>5. 売春防止法によるサービス</b> 施設長
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b> 事務局長(4) 課長(総務課長、在宅介護課長を含む)(3) 相談員(相談業務担当を含む)(2) 係長(業務係長を含む)(3) 事業管理者 受付係 福祉サービス所管課長・係長・係員	<b>6. 社会福祉法によるサービス</b> 事務局長(10) 施設長(2) 統括相談員 会長 苦情対応責任者
<b>【第2種】</b>	<b>【第2種】</b>
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b> 主任保育士(保育主任、リーダー保育士を含む)(110) 主任(18) 副園長(13) 園長(10) 保育士(8) 課長(総務課長、支援課長、介護養育課長、保育課長を含む)(8) 係長(保育係長、在宅福祉係長を含む)(8) 保育部長(4) 副施設長(3) サービス提供責任者(3) 指導員(3) 相談支援専門員(3) 施設長(2) 児童発達支援管理責任者(2) 所長(事業所所長を含む)(2) 課長補佐(2) 主任保育士・保育士(2) 管理者(2) サービス管理責任者(2) 事務長 主幹 生活指導員 副所長 主任指導員 事務局員 生活相談員 主任・副主任 責任者・福祉労働専門員 総務課長・指導課長 主任保育士・母子支援員 主任保育士・事務職員 主任・園長 サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者 児童発達支援管理責任者・チーフ	<b>7. 児童福祉法によるサービス</b> 園長(統括園長、保育園長を含む)(129) 理事長(13) 施設長(法人施設長を含む)(42) 管理者(7) 所長(支所長、他事業所所長を含む)(10) 学園長(3) 園長、主任保育士(3) 事務局長(3) 専務理事(2) センター長 事務局次長 チーフリーダー 在宅福祉課長 事務局員 保育士2名 所長・施設長 園長・理事長 児童発達支援管理責任者
<b>8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス</b> 施設長 副主幹	<b>8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス</b> 局長 主幹・管理者

<p><b>9. 老人福祉法によるサービス</b>            管理者(統括管理者、サービス事業管理者、事務管理者、事業管理者、グループホーム管理者、介護保険事業所管理者を含む)(63)            サービス提供責任者(12)            事業所ごとに職員を指名(36)            課長(ホーム課長、業務課長、在宅福祉課長、在宅介護課長、総務課長、介護養育課長を含む)(23) 事務局長(11)            係長(総務係長・業務係長・事務係長・庶務係長・ホームヘルプ係長・デイサービス係長・在宅福祉係長)(12) 施設長(10)            主任(業務主任・事務主任・総合相談係主任・主任訪問介護・福祉係主任・主任介護支援専門員を含む)(12) 全職員(5)            専門員(介護支援専門員・福祉活動専門員)(6) 所長(4)            副施設長(6) 主幹(施設課主幹・介護主幹・主観事務取扱)(4)            副施設長・管理者(3) サービス管理責任者(2)            センター長(2) 看護職員(2) 補佐(介護課長補佐)(2)            責任者・福祉労働専門員(2) 管理者、主任(2)            事務職員(事務担当を含む)(2) 生活指導員            主査 介護リーダー 介護福祉士 主事補            法人本部長 相談室長 相談業務担当 参与            サービス担当責任者 主任・生活相談員            生活相談員・ケアマネージャー 所長・係長            サービス提供責任者・事務局長 リーダー・相談員            サービス管理責任者・介護員 相談課長・相談員            相談員・介護支援専門員 生活相談主任・生活相談員            管理者・親睦会事務局長 介護主任・生活相談員            庶務課長・介護支援専門員 課長・主任            生活相談員・ケアマネ 管理者・事務局長            相談員・介護看護ケアマネ他 管理者・生活相談員</p>	<p><b>9. 老人福祉法によるサービス</b>            施設長(総合施設長、併設特養施設長を含む)(98)            事務局長(社協事務局長を含む)(77) 園長(12)            管理者(施設管理者、統括管理者、事業所管理者を含む)(50)            所長(支所長を含む)(11) センター長(8)            局長(本部局長を含む)(8) 理事長(6)            理事(常務理事、社協理事を含む)(6) 会長(5)            生活相談員(5) 次長(事務局次長を含む)(4)            法人本部(4) 部長(施設管理部長を含む)(3)            課長(介護事務課長、在宅福祉課長を含む)(3)            施設長・副施設長(3) 常務理事・施設長(2)            サービス提供責任者(2) 事務局            係長(事務係長、在宅福祉係長)(2) 副施設長            センター長・会長 管理者、親睦会事務局長            主幹・管理者 主査・管理者            事業管理者・サービス提供責任者</p>
<p><b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>            課長(総務課長、支援課長、業務課長、就労支援課長、介護養育課長、援助課長、施設課長、地域支援課長、生活支援課長、在宅介護課長を含む)(37) サービス管理責任者(28)            管理者(事業所管理者、サービス管理者を含む)(36)            係長(支援係長、事務係長、ホームヘルプ係長、生活係長、庶務係長、在宅福祉係長を含む)(21) 事務局長(10) 所長(12)            支援員(介護支援員を含む)(31) 施設長(統括施設長を含む)(14)            全職員(10) 主任(9) サービス提供責任者(9)            相談支援専門員(8) 相談員(生活相談員、相談業務担当者を含む)(6)            次長(施設次長、事務局次長)(5) 施設長・作業部長(4)            支援課長・支援主任(4) 課長補佐(3) 参与(3)            課長・係長(3) 課長・主査(3) 支援課長、支援ワーカー(3)            理事長兼総合施設長(3) 副施設長(2) 事務員(2)            相談施設専門員(2) 苦情受付担当者(2)            主任支援員・支援員(2)            事務職員            センター長 事務局長 主事補 副所長            副管理者 サブリーダー 指導員 主幹            管理部長 事務職 チームリーダー 事務局            訪問介護員 課長代理 支援課長・支援主任            係長・係員 所長・主任 庶務課長・介護支援専門員            係長・主任 副施設長・主任 看護師長・支援相談員            部長・課長 支援課長・主幹 生活支援員・栄養士            主任・副主任 課長・主任等 管理者・サービス管理責任者            支援主任、支援員 各事業所より1名 総務主任、生活支援主任            施設長兼サビ管 園長補佐・支援課長 社協事業担当職員            サービス管理責任者・指導員 介護員・他事業所管理者            療育課長・庶務課長・支援事業係長 事務局長・課長・係長            主幹・係長・サービス管理責任者 サービス管理責任者2名            課長・課長補佐・係長・主任 支援部長他8名            支援主任・サービス管理責任者            主任生活支援員・サービス提供責任者            福祉サービス所管課長・係長及び職員</p>	<p><b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>            施設長(総合施設長、更生部施設長を含む)(109)            管理者(統括管理者、事業管理者を含む)(84)            所長(支所長、他事業所長を含む)(25) 事務局長(18)            理事長(法人理事長を含む)(23)            理事(常務理事、専務理事、社協理事を含む)(12)            サービス管理責任者(8) 学園長(4)            課長(介護事業課長、支援課長、在宅福祉課長を含む)(5)            部長(総務部長、管理部長)(3) 会長(3)            苦情解決責任者(3) 副所長(3) 事務局次長(2)            サービス提供責任者(2) マネージャー(2)            係長(在宅福祉係長、援助係長)(2) 院長            法人統括責任者 支援員 統括相談員            施設長兼サービス管理責任者 局長            法人:理事長・理事/施設:施設長            管理者・サービス管理責任者</p>
<p><b>11. 身体障がい者福祉法によるサービス</b>            福祉サービス所管課長、係長及び職員(2)</p>	<p><b>11. 身体障がい者福祉法によるサービス</b>            苦情対応責任者(事務局長)(2)</p>
<p><b>12. 社会福祉法によるサービス</b>            事務局長(11) 在宅介護課長(4) 事業管理者(2) 係長(2)            相談員(主任支援相談員、支援相談員、相談業務担当を含む)(5)            主任(福祉係主任を含める)(2) 社協事業担当職員            事務局職員 専門員 事務局次長 主事            病院内部門長 主査 福祉係長・総務係主任            看護課長・介護支援専門員 相談員・介護支援専門員            福祉サービス所管課長・係長・職員 看護師長、支援相談員</p>	<p><b>12. 社会福祉法によるサービス</b>            事務局長(23) 会長(社協会長を含める)(5)            施設長(2) センター長 病院長            事務局長 管理者 総務課長            総務係長 苦情対応責任者(事務局長)</p>
<p><b>13. その他</b>            主任(主任保育士、介護支援専門主任を含める)(8)            事務局長(6) 管理者(介護保険事業所管理者を含める)(5)            リーダー(6) 係長(総務係長、支援相談係長)(5)            課長(総務課長、所属課長、支援相談課長)(5)            ケアマネージャー(2) センター長(2) 生活相談員(2)            事務職員(2) 事務局次長 専門員            高齢者福祉推進室長 相談係主査(特養)            相談業務担当 各所属長 サービス管理責任者            保健師・管理者 係長・主任 副施設長・管理者            生活相談員・管理者 部長・課長・主任 園長            業務係長・介護支援専門員 施設長 主事</p>	<p><b>13. その他</b>            事務局長(事務長を含める)(18) 園長(8)            マネージャー・サブマネージャー(6) 管理者(4)            施設長(4) センター長(4) 理事長(2)            会長(2) 常務理事 書記            運営委員長 介護事業所課長 課長            生活相談員・管理者 係長他            施設長・副施設長</p>

2)作成している書類等(複数回答可)

区分	事業所数	ア)要綱	イ)規程	ウ)マニュアル	エ)その他
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3 67%	2 33%	1 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33 64%	21 70%	10 30%	4 12%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212 49%	103 58%	124 56%	9 4%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84 56%	47 79%	66 36%	7 8%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1 100%	1 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16 38%	6 63%	10 13%	2 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235 57%	135 58%	136 24%	56 6%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2 0%	0 50%	1 0%	1 50%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341 35%	118 69%	234 52%	176 4%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344 43%	147 69%	238 37%	127 5%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3 33%	1 67%	2 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43 19%	8 72%	31 26%	11 9%
その他 (事業者コード 80)	67 51%	34 67%	45 37%	25 9%	6 9%
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>623</b> 45%	<b>911</b> 66%	<b>555</b> 40%	<b>78</b> 6%

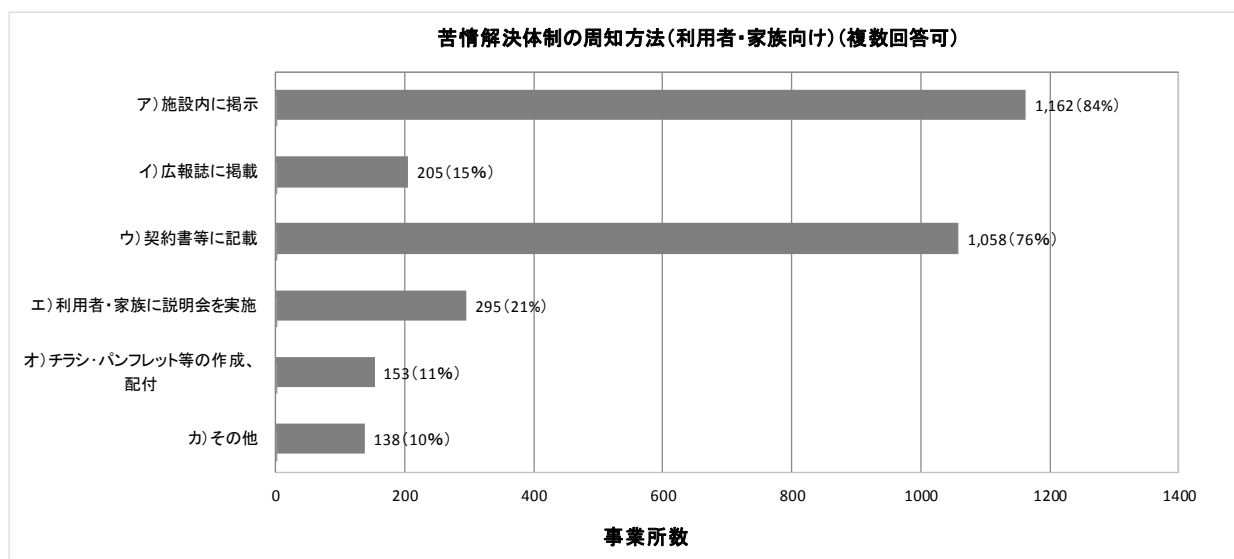


・「エ)その他」の具体的な内容(( )内は回答数、( )がないものは1件)

エ)その他( )				
<b>【第1種】</b>				
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>				
組織図	苦情受付箱・管理帳	児童説明用フローチャート	掲示物・ホームページ	
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>				
苦情解決シート	契約書等	苦情解決の仕組み・概要図	アンケート調査(利用状況)	
苦情対策委員会	苦情解決委員会の設置要領	指針		
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>				
重要事項説明書	委員会	苦情受付ポスト・受付チラシ	フローチャート図	
解決仕組概要図・相談受付書・結果報告書等				
<b>【第2種】</b>				
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>				
報告書	苦情解決体制整備方針	その都度対応	ポスター	苦情解決の手順
苦情箱	苦情処理運営細則	児童説明用フローチャート	実施要領	窓口設置のみ
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>				
要領	体制図	重要事項説明書	苦情対策委員会	苦情解決の仕組みの概要
介護保険運営規定				
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>				
実施要領	体制図	重要事項説明書	運営規定、重説等にて記載	苦情対策委員会
掲示物、重要事項説明書に記載 介護保険運営規定				
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>				
体制図				
<b>13. その他</b>				
要領	実施要領	苦情解決の仕組みの概要		

3) 苦情解決体制の周知方法(利用者・家族向け)(複数回答可)

区分		事業所数	ア)施設内に 掲示	イ)広報誌に 掲載	ウ)契約書等 に記載	エ)利用者・家族 に説明会を実施	オ)チラシ・パンフ レット等の作成、 配付	カ)その他
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%	1 33%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	29 88%	8 24%	12 36%	13 39%	4 12%	8 24%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	196 92%	29 14%	192 91%	53 25%	21 10%	23 11%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	81 96%	16 19%	82 98%	33 39%	8 10%	4 5%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	1 100%	0 0%	1 100%	1 100%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	12 75%	6 38%	9 56%	0 0%	2 13%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	213 91%	18 8%	52 22%	56 24%	37 16%	39 17%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	1 50%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	268 79%	43 13%	326 96%	56 16%	28 8%	30 9%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	288 84%	50 15%	335 97%	71 21%	46 13%	24 7%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	3 100%	2 67%	0 0%	0 0%	1 33%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	16 37%	25 58%	8 19%	4 9%	1 2%	0 0%
その他 (事業者コード 80)	67	53 79%	7 10%	40 60%	8 12%	5 7%	9 13%	
合計		1,384	1,162 84%	205 15%	1,058 76%	295 21%	153 11%	138 10%



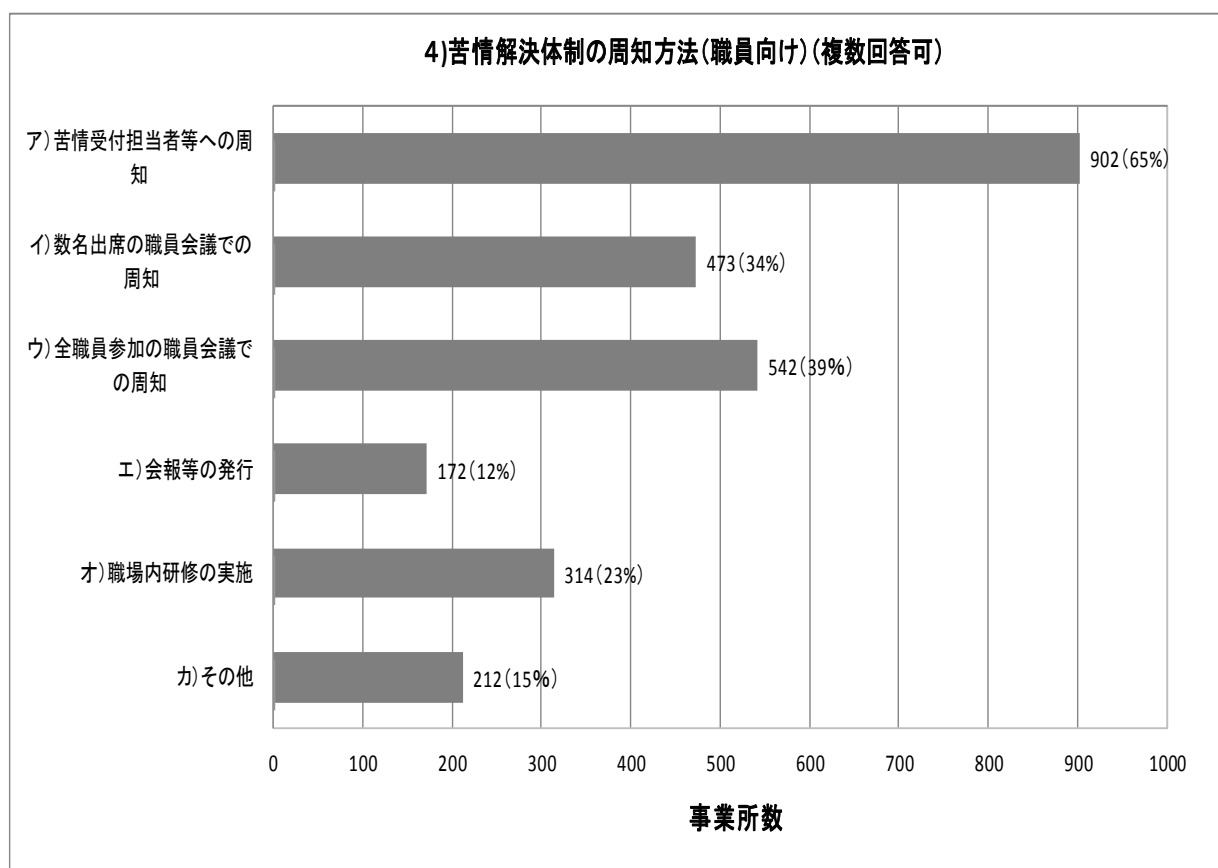
・「カ)その他」の具体的な内容(( )内は回答数、( )がないものは1件)

カ)その他( )	
<b>【第1種】</b>	
1. 生活保護法によるサービス 当施設のホームページ	
2. 児童福祉法によるサービス ホームページ(2) 保護者へ施設便りで周知	
3. 老人福祉法によるサービス ホームページ(10) ご意見箱の設置(2) 入居者ご家族用の生活のしおりに記載	事業報告等へ掲載      利用者本人に説明      閲覧ファイル準備
4. 障がい者総合支援法によるサービス 法人広報誌      パンフレット等を施設内に掲示	ポスター      メッセージボックス・お知らせ会
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス ホームページ(7) 入園時に説明(4) HP及び施設内掲示→苦情者の意思確認の上	園便りに記載(4)      入園のしおりに掲載(3)      総会時に説明 理事会で周知
9. 老人福祉法によるサービス ホームページ(4) 契約時に説明(2) 苦情受付は周知しているが体制は周知していない	サービス提供前に利用者、家族へ説明      ご意見箱の設置
10. 障がい者総合支援法によるサービス ホームページ(5) ご意見箱の設置 法令遵守責任者による施設巡回と電話相談	メッセージボックスを設置、通所のお知らせ会を月1回開催。      法人広報誌 利用者自治会との懇談会
13. その他 ホームページ(2)      必要に応じ個別に説明している      園便り(2)	契約時に説明      入園時に説明



#### 4)苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

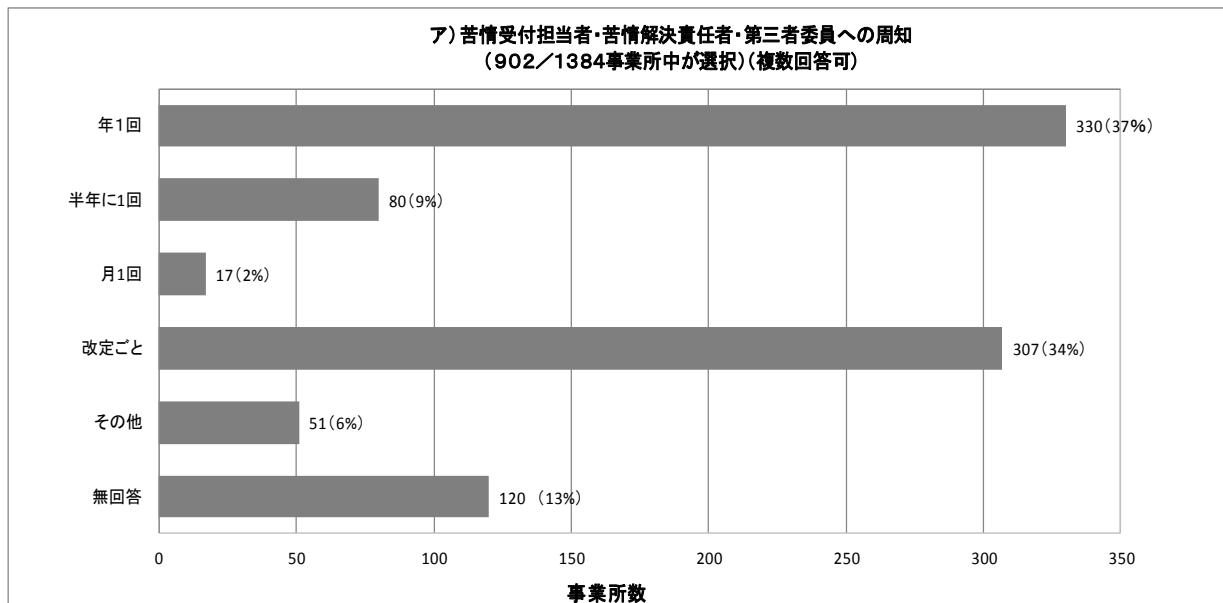
区分		事業所数	ア)苦情受付担当者等への周知	イ)数名出席の職員会議での周知	ウ)全職員参加の職員会議での周知	エ)会報等の発行	オ)職場内研修の実施	カ)その他
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	1 33%	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	27 82%	10 30%	19 58%	2 6%	7 21%	27 82%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	145 68%	112 53%	78 37%	21 10%	56 26%	23 11%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	60 71%	38 45%	44 52%	11 13%	30 36%	6 7%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	9 56%	3 19%	3 19%	2 13%	2 13%	2 13%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	163 69%	63 27%	112 48%	26 11%	40 17%	24 10%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	1 50%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	196 57%	117 34%	99 29%	43 13%	78 23%	74 22%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	223 65%	110 32%	173 50%	30 9%	77 22%	19 6%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	1 33%	1 33%	0 0%	2 67%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	30 70%	9 21%	5 12%	30 70%	5 12%	30 70%
その他 (事業者コード 80)	67	45 67%	8 12%	8 12%	5 7%	18 27%	7 10%	
合計		1,384	902 65%	473 34%	542 39%	172 12%	314 23%	212 15%



4) 苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

ア) 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員への周知

区分	事業所数	ア)を選択した事業者数	ア)を実施した回数(複数回答可)						
			年1回	半年に1回	月1回	改定ごと	その他	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	2 100%	0 0%	0 0%	1 50%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	27 82%	11 41%	5 19%	2 7%	3 11%	6 22%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	145 68%	49 34%	19 13%	6 4%	41 28%	12 8%	18 12%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	60 71%	27 45%	8 13%	1 2%	23 38%	2 3%	4 7%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	9 56%	2 22%	0 0%	0 0%	5 56%	0 0%	2 22%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	163 69%	64 39%	10 6%	1 1%	60 37%	3 2%	27 17%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	196 57%	39 20%	17 9%	4 2%	83 42%	22 11%	31 16%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	223 65%	115 52%	15 7%	1 0%	58 26%	4 2%	30 13%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	30 70%	11 37%	2 7%	1 3%	14 47%	0 0%	2 7%
その他 (事業者コード 80)	67	45 67%	10 22%	4 9%	1 2%	18 40%	1 2%	6 13%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>902</b> 65%	<b>330</b> 37%	<b>80</b> 9%	<b>17</b> 2%	<b>307</b> 34%	<b>51</b> 6%	<b>120</b> 13%	



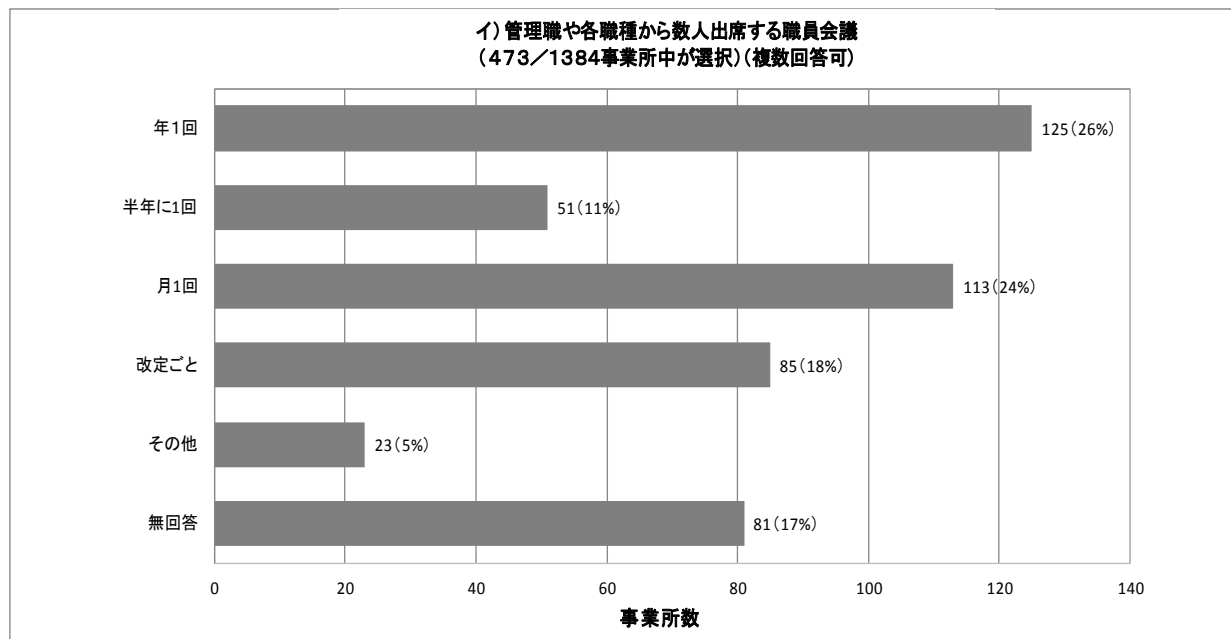
・「その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

その他( )	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	2ヶ月に1回 3ヶ月1回
3. 老人福祉法によるサービス	随時(5) 3ヶ月に1回(4) 2月に1回(3) 月2回(1)
4. 障がい者総合支援法によるサービス	必要に応じて(2)
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	必要に応じ 不定期
9. 老人福祉法によるサービス	2ヶ月に1回(4) 3ヶ月に1回(4) 随時(3) 委嘱時 選任時
10. 障がい者総合支援法によるサービス	委嘱時 2ヶ月に1回 その他必要に応じて 3ヶ月に1回 適宜
13. その他(事業者コード 80)	任期毎 第三者委員の任期ごと

4)苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

イ)管理職や各職種から数人出席する職員会議

区分	事業所数	イ)を選択した 事業者数	イ)を実施した回数(複数回答可)						
			年1回	半年に1回	月1回	改定ごと	その他	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	1 33%	1 100%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	10 30%	2 20%	2 20%	2 20%	2 20%	2 20%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	112 53%	27 24%	10 9%	24 21%	23 21%	8 7%	23 21%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	38 45%	13 34%	3 8%	9 24%	11 29%	1 3%	2 5%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	3 19%	3 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	63 27%	17 27%	10 16%	11 17%	13 21%	3 5%	9 14%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	117 34%	24 21%	13 11%	34 29%	20 17%	3 3%	23 20%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	110 32%	34 31%	12 11%	24 22%	13 12%	5 5%	22 20%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	9 21%	3 33%	0 0%	3 33%	1 11%	0 0%	2 22%
その他 (事業者コード 80)	67	8 12%	1 13%	1 13%	5 63%	1 13%	0 0%	0 0%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>473</b> 34%	<b>125</b> 26%	<b>51</b> 11%	<b>113</b> 24%	<b>85</b> 18%	<b>23</b> 5%	<b>81</b> 17%	



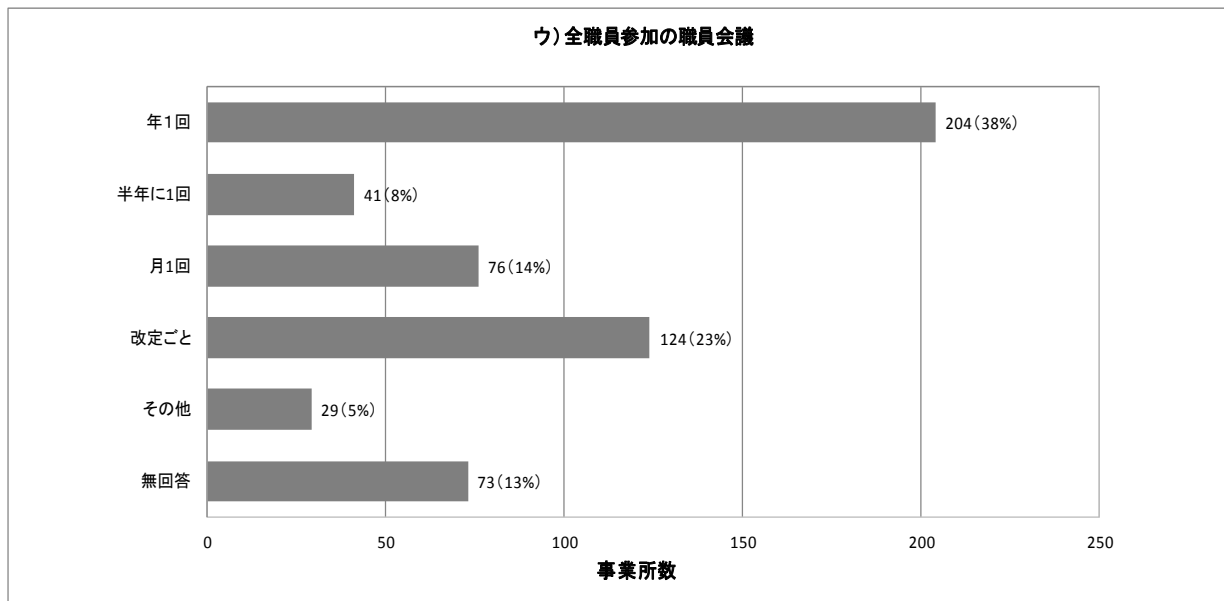
・「その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

その他( )	
<b>【第1種】</b>	
3. 老人福祉法によるサービス	
2ヶ月に1回(4)	苦情事案発生時 都度 4か月に一回 苦情対策委員会開催後の月
4. 障がい者総合支援法によるサービス	
	必要に応じて(2)
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	
3か月に一回(2)	2ヶ月に1回(2)
9. 老人福祉法によるサービス	
	苦情事案発生時 2ヶ月に1回
10. 障がい者総合支援法によるサービス	
	朝礼 職員ミーティング 随時 2ヶ月に1回
13. その他	
	任期毎 第三者委員の任期ごと

4)苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

ウ)全職員参加の職員会議

区分	事業所数	ウを選択した事業者数	ウを実施した回数(複数回答可)						
			年1回	半年に1回	月1回	改定ごと	その他	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	1 33%	1 100%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	19 58%	3 16%	3 16%	4 21%	1 5%	8 42%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	78 37%	27 35%	3 4%	10 13%	20 26%	2 3%	17 22%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	44 52%	17 39%	4 9%	6 14%	15 34%	2 5%	3 7%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	3 19%	2 67%	0 0%	0 0%	1 33%	0 0%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	112 48%	47 42%	7 6%	18 16%	21 19%	3 3%	16 14%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	99 29%	30 30%	6 6%	16 16%	28 28%	8 8%	11 11%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	173 50%	71 41%	17 10%	17 10%	36 21%	6 3%	26 15%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	5 12%	4 80%	0 0%	1 20%	0 0%	0 0%	0 0%
その他 (事業者コード 80)	67	8 12%	2 25%	1 13%	4 50%	1 13%	0 0%	0 0%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>542</b> 39%	<b>204</b> 38%	<b>41</b> 8%	<b>76</b> 14%	<b>124</b> 23%	<b>29</b> 5%	<b>73</b> 13%	



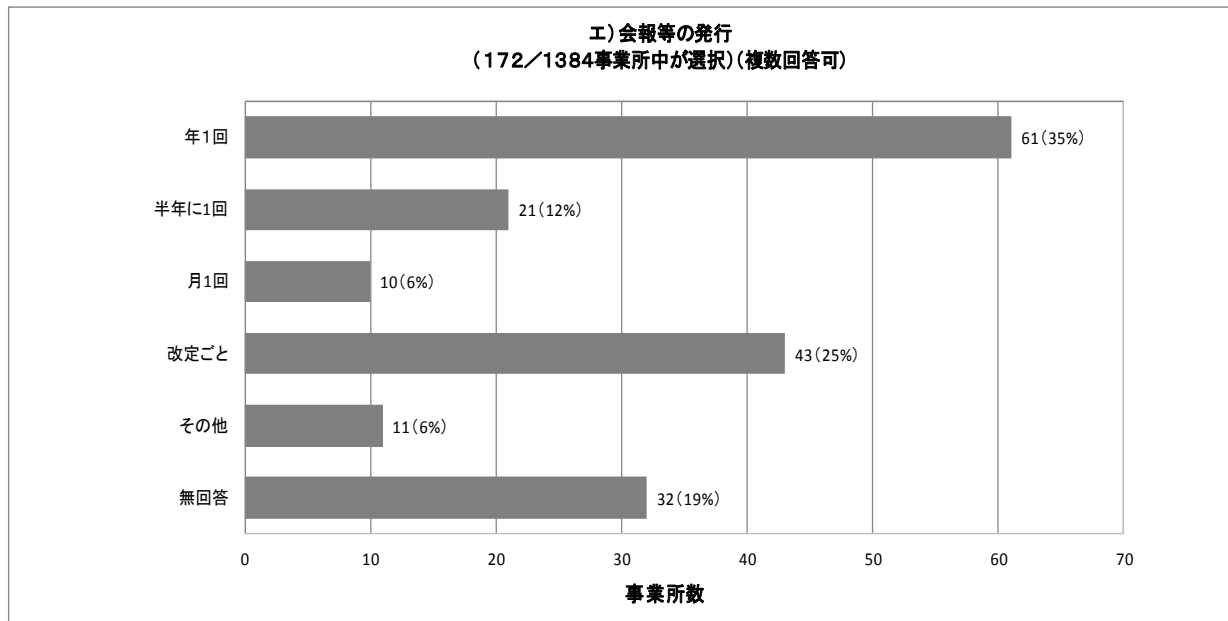
・「その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

その他( )	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	
会議毎	必要に応じて随時 2ヶ月に1回
3. 老人福祉法によるサービス	
	4ヶ月に1回 3ヶ月に1回
4. 障がい者総合支援法によるサービス	
	3ヶ月に1回 その他必要に応じて
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	
職員入職時	苦情が発生する度 特になし
9. 老人福祉法によるサービス	
必要時	3ヶ月に1回
10. 障がい者総合支援法によるサービス	
その都度	職員入職時 2ヶ月に1回 3ヶ月に1回 人事異動時
13. その他	
	その都度

4)苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

エ)会報等の発行

区分	事業所数	エ)を選択した事業者数	エ)を実施した回数(複数回答可)						
			年1回	半年に1回	月1回	改定ごと	その他	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	2 6%	0 0%	1 50%	0 0%	0 0%	1 50%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	21 10%	4 19%	5 24%	0 0%	4 19%	1 5%	7 33%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	11 13%	3 27%	1 9%	0 0%	4 36%	2 18%	7 64%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	2 13%	1 50%	0 0%	0 0%	1 50%	0 0%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	26 11%	7 27%	0 0%	7 27%	6 23%	4 15%	2 8%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	43 13%	18 42%	10 23%	0 0%	6 14%	0 0%	9 21%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	30 9%	15 50%	2 7%	2 7%	6 20%	1 3%	4 13%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	2 67%	0 0%	0 0%	0 0%	2 100%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	30 70%	11 37%	2 7%	1 3%	14 47%	0 0%	2 7%
その他 (事業者コード 80)	67	5 7%	2 40%	0 0%	0 0%	0 0%	2 40%	1 20%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>172</b> 12%	<b>61</b> 35%	<b>21</b> 12%	<b>10</b> 6%	<b>43</b> 25%	<b>11</b> 6%	<b>32</b> 19%	



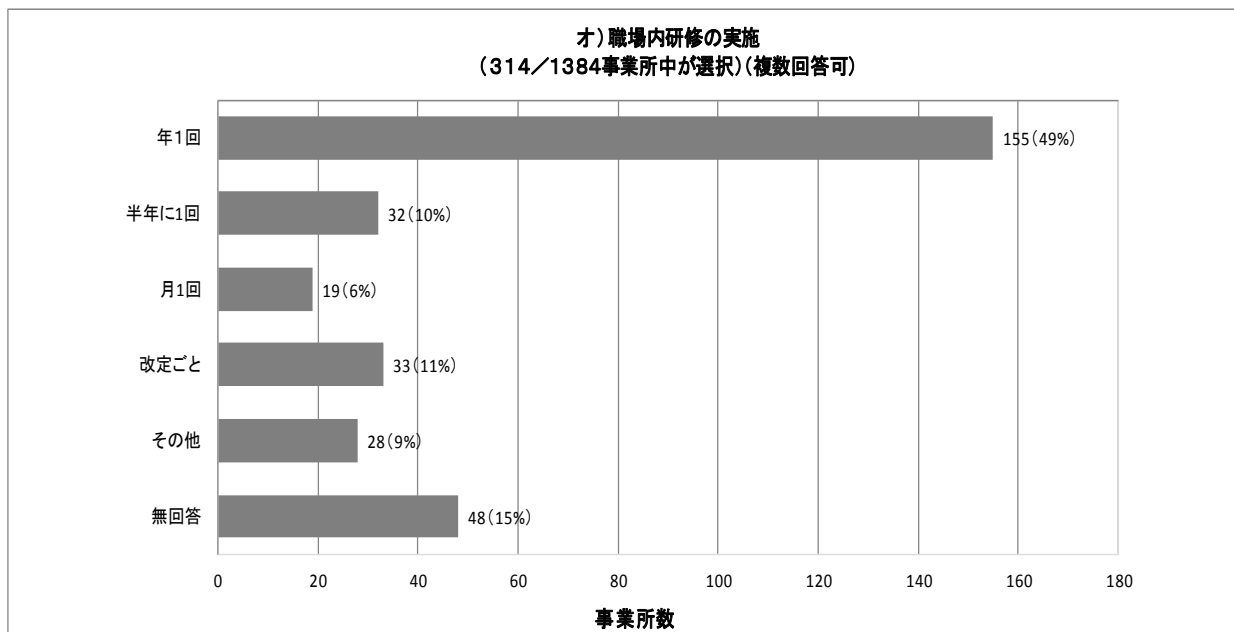
・「その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

その他( )	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	
3ヶ月1回	
3. 老人福祉法によるサービス	
2ヶ月に1回	会議録のまとめを冊子にて発行
4. 障がい者総合支援法によるサービス	
4カ月に1回	
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス(事業者コード 2-20~2-34)	
2ヶ月に1回	園便り 特になし
10. 障がい者総合支援法によるサービス	
4カ月に1回	
13. その他	
過去1回	

4)苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

オ)職場内研修の実施

区分	事業所数	オ)を選択した事業者数	オ)を実施した回数(複数回答可)						
			年1回	半年に1回	月1回	改定ごと	その他	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	7 21%	4 57%	0 0%	1 14%	0 0%	2 29%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	56 26%	21 38%	7 13%	4 7%	9 16%	4 7%	12 21%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	30 36%	18 60%	4 13%	1 3%	2 7%	0 0%	5 17%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	2 13%	2 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	40 17%	18 45%	2 5%	1 3%	2 5%	7 18%	10 25%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	78 23%	36 46%	5 6%	11 14%	8 10%	10 13%	8 10%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	77 22%	39 51%	14 18%	1 1%	10 13%	3 4%	10 13%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	5 12%	3 60%	0 0%	0 0%	1 20%	0 0%	1 20%
その他 (事業者コード 80)	67	18 30%	14 78%	0 0%	0 0%	1 6%	2 11%	1 6%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>314 23%</b>	<b>155 49%</b>	<b>32 10%</b>	<b>19 6%</b>	<b>33 11%</b>	<b>28 9%</b>	<b>48 15%</b>	



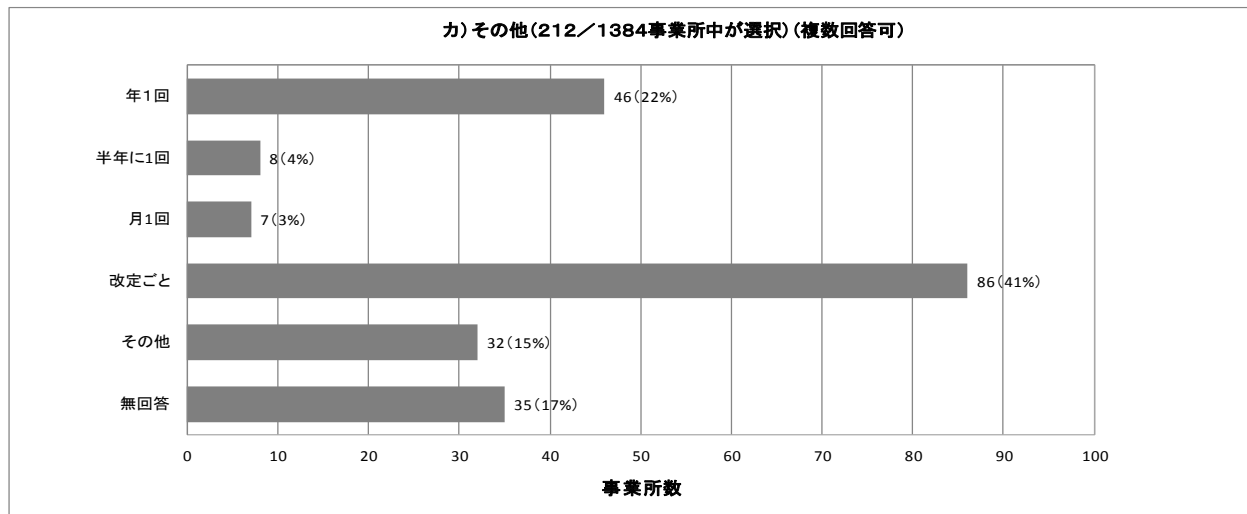
・「その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

その他( )	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	
聞き取り調査	
3. 老人福祉法によるサービス	
必要に応じて	
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	
必要に応じて 特になし 年数回 今年度は3回 5回 2~3回	
13. その他	
随時	

4)苦情解決体制の周知方法(職員向け)(複数回答可)

カ)その他

区分	事業所数	カ)を選択した事業者数	カ)を実施した回数(複数回答可)						
			年1回	半年に1回	月1回	改定ごと	その他	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0	0	0	0	0	0	0
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	27 82%	11 41%	5 19%	2 7%	3 11%	6 22%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	23 11%	2 9%	0 0%	1 4%	7 30%	3 13%	10 43%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	6 7%	2 33%	0 0%	0 0%	0 0%	4 67%	0 0%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	2 13%	0 0%	0 0%	0 0%	1 50%	2 100%	1 50%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	24 10%	12 50%	0 0%	0 0%	6 25%	4 17%	2 8%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	74 22%	6 8%	1 1%	2 3%	46 62%	5 7%	14 19%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	19 6%	0 0%	0 0%	0 0%	8 42%	8 42%	3 16%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	30 70%	11 37%	2 7%	1 3%	14 47%	0 0%	2 7%
その他 (事業者コード 80)	67	7 12%	2 29%	0 0%	1 14%	1 14%	0 0%	3 43%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	212 15%	46 22%	8 4%	7 3%	86 41%	32 15%	35 17%	



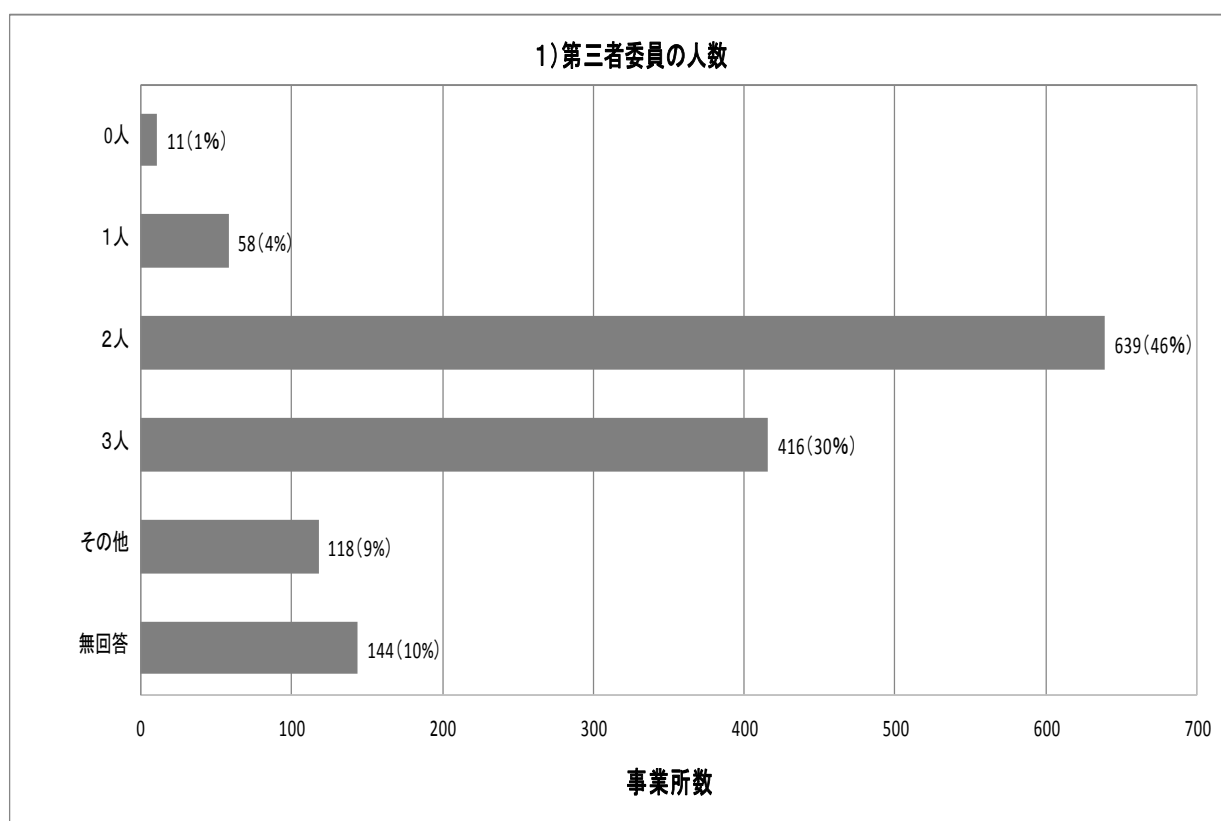
・「その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

その他( )					
<b>【第1種】</b>					
2. 児童福祉法によるサービス 施設内に掲示 第三者委員による利用者への聴取調査					
3. 老人福祉法によるサービス 施設内での掲示(2) 2ヶ月に1回(2) 委員会3ヶ月に1回(2) 職員採用時の年4回(2) 新人職員研修(2) 家族会 書面で周知(2) 職場内インターネットでの周知他 職員へ書面で周知 管理職等が出席する法人の朝礼等での周知 施設体制として全職員役員へ周知している					
4. 障がい者総合支援法によるサービス 随時(2) 苦情受付、対応の状況など施設内に掲示 各フロア毎の全職員参加の会議					
6. 社会福祉法によるサービス 必要時に随時 全員に文書で通知					
<b>【第2種】</b>					
7. 児童福祉法によるサービス 掲示(4) 要綱 新人職員研修 苦情解決研修会 打合せ等 全員に文書で通知 園便りに記載 クレームについての研修伝達 運営計画に掲載し配布している 決裁文章による周知					
9. 老人福祉法によるサービス 2ヶ月に1回 必要時に随時 施設内に掲示 職員採用時の年4回 カンファレンス会議 採用時研修 施設内研修 新人職員研修 会議記録他 職場内ミーティング 研修へ参加、職員へ周知 マニュアルの配布 管理職等が出席する法人の朝礼等での周知 施設体制として全職員役員へ周知している					
10. 障がい者総合支援法によるサービス 必要時に随時 全員に文書で通知 利用者、家族への周知 管理職等が出席する法人の朝礼等での周知 各団体の職員研修会への職員派遣					
12. 社会福祉法によるサービス 必要時に随時					
13. その他 新人職員研修 施設内に掲示 職場外研修案内 施設運営会議(主任以上の参加) 特になし					

### 3 第三者委員について

#### 1) 第三者委員の人数

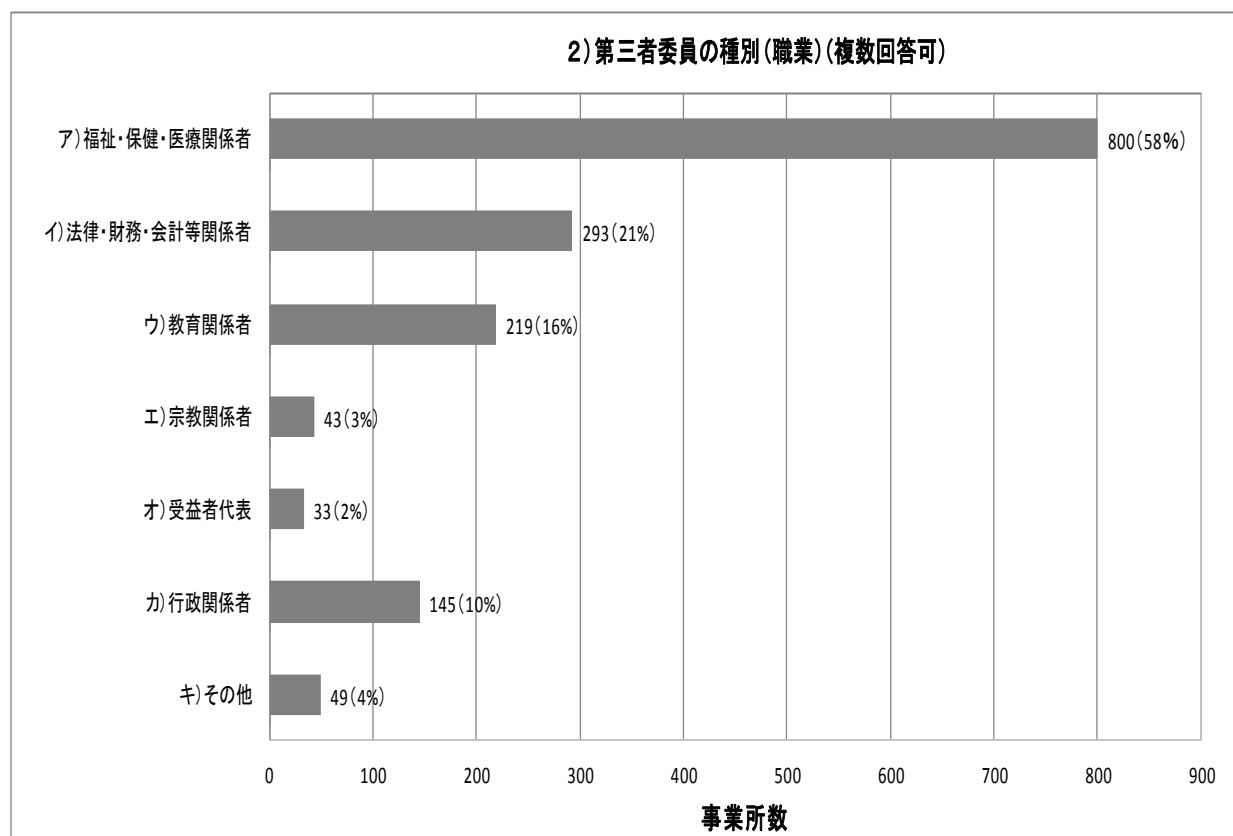
区分		事業所数	0人	1人	2人	3人	その他	無回答	平均人数
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	1 33%	1 33%	0 0%	1 33%	0 0%	2.3
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	0 0%	2 6%	14 42%	11 33%	6 18%	1 3%	2.6
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	3 1%	7 3%	112 53%	61 29%	10 5%	17 8%	2.5
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	0 0%	1 1%	53 63%	19 23%	9 11%	5 6%	2.4
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	2
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	0 0%	0 0%	12 75%	4 25%	0 0%	0 0%	2.3
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	0 0%	21 9%	117 50%	42 18%	24 10%	31 13%	2.6
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	2 100%	0 0%	0 0%	3
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	6 2%	2 1%	114 33%	143 42%	28 8%	48 14%	2.7
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	2 1%	24 7%	156 45%	95 28%	36 10%	31 9%	2.5
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	0 0%	3 100%	0 0%	0 0%	0 0%	3
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	0 0%	0 0%	20 47%	18 42%	1 2%	4 9%	2.6
その他	13. その他 (事業者コード 80)	67	0 0%	0 0%	36 54%	21 31%	3 4%	7 10%	2.5
<b>合計</b>		<b>1,384</b>	11 1%	58 4%	639 46%	416 30%	118 9%	144 10%	3





2) 第三者委員の種別(職業)(複数回答可)

区分		事業所数	ア)福祉・保健・医療関係者	イ)法律・財務・会計等関係者	ウ)教育関係者	エ)宗教関係者	オ)受益者代表	カ)行政関係者	キ)その他
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	2 67%	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%	1 33%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	26 79%	7 21%	14 42%	2 6%	0 0%	4 12%	11 33%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	114 54%	39 18%	24 11%	6 3%	4 2%	21 10%	113 53%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	52 62%	25 30%	11 13%	1 1%	2 2%	9 11%	43 51%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	8 50%	1 6%	2 13%	0 0%	0 0%	0 0%	9 56%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	128 54%	43 18%	48 20%	8 3%	1 0%	34 14%	90 38%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	2 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	189 55%	97 28%	27 8%	5 1%	17 5%	10 3%	181 53%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	209 61%	59 17%	79 23%	19 6%	8 2%	54 16%	142 41%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	3 100%	0 0%	1 33%	0 0%	0 0%	1 33%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	26 60%	9 21%	2 5%	0 0%	1 2%	1 2%	16 37%
その他 (事業者コード 80)	67	41 61%	11 16%	10 15%	2 3%	0 0%	11 16%	32 48%	
合計		1,384	800 58%	293 21%	219 16%	43 3%	33 2%	145 10%	49 4%



種別ごとの職業(( )内は回答数、( )がないものは1件)

ア)福祉・保健・医療関係者の具体的な職業					
<b>【第1種】</b>					
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>					
民生委員(2)	医師(2)	保護士	社協理事長	主任児童委員	町社協事務局長
乳児院施設長	社協役員	医師、更生保護人	民間保育所相互育成会理事長、児童相談所嘱託職員		
養護老人ホーム施設長・民生委員					
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>					
民生委員(5)	元民生委員(3)	社協事務局長(3)	民生委員・社協委員(3)	医師(2)	社協常務理事(2)
社協役員(2)	協業医療法人本部(2)	民生・児童委員協議会会長(2)	他社福祉施設、後見人、保護司(2)		
元福祉施設職員(2)	元福祉施設長	社協、事業者	元社会福祉法人理事	法人の理事・評議員	評議員 社協
看護師	施設長	社会福祉士	地域福祉委員	知的障害施設長	介護保険運営委員
児童福祉施設理事	福祉系短期大学教授	当法人評議員、民生委員		看護師、保険薬局事務	
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>					
社会福祉士(3)	福祉系短期大学教授(3)	協業医療法人本部(2)	法人監事(2)	介護保険運営委員(2)	
社協職員(2)	保護士	市社協会長	元民生委員	民生委員長	元人権擁護委員
町社協事務局長	社協職員、施設職員	法人監事・町民生児童委員		特別養護老人ホーム管理職	
市社協ボランティア運営委員	市民生児童委員会副会長	人権擁護委員(保護司)、他社会福祉法人理事			
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b>					
社協監事	民生児童委員	町民協会長・町社協監事			
<b>【第2種】</b>					
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>					
民生委員(12)	保育団体の代表者(5)	嘱託医師(5)	民間保育所相互育成会理事長、児童相談所嘱託職員(4)		
保育士(3)	民生児童委員協議会からの推薦1名(3)	医師(3)	法人監事(2)	他園園長(2)	
看護師	児童委員	保護司	社協役員	社協理事長	福祉施設長
保育園長	元保育園長	福祉職OB	農業、無職	元福祉施設職員	法人監事、無職
人権擁護委員	育成会理事長	元保育園園長	専門学校講師等	主任児童委員(保健師)	
元保育士、元保育園長	社会福祉法人評議員		幼稚園長・前保育所長	評議員、民選児童委員	
障害施設NPO法人理事	社会福祉士、福祉施設長	法人監事・町会福祉関係		保健師・民生委員・保護司	
社協ボランティア運営委員					
<b>8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス</b>					
保健師・民生委員・保護司					
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>					
民生委員・児童委員(53)	医療法人本部(5)	元法人監事(4)	元民生委員(4)	病院職員(4)	
介護保険運営委員(4)	社協役員(4)	社協常務理事(3)	民生児童委員協議会の推薦者(3)		
元社会福祉法人理事(2)	民生委員、元民生委員(2)	評議員(2)	保健師・民生委員・保護司(2)		
保護司・町社協・人権擁護委員(2)	民生・児童委員協議会会長(2)	社協監事(2)	民間福祉施設代表(2)		
評議員、民生・児童委員(2)	民生・児童委員、社協役員	看護師	民生委員・人権擁護委員		
他社福祉施設、後見人、保護司	元福祉施設長・看護師	会社員	民生委員会会長、社協理事代表		
町内会長・共募評議員	看護師、保険薬局事務	町民協会長・町社協監事			
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>					
社協職員(10)	民生委員・児童委員(8)	法人監事(7)	市社協ボランティア運営委員(6)		
民生児童委員協議会からの推薦1名(5)	保護司・町社協・人権擁護委員(5)	介護保険運営委員(5)	元町社協会長(4)	保護司(5)	
特別養護老人ホーム管理職(4)	元福祉施設長(3)	保護士(3)	元人権擁護委員(3)		
社会福祉士(3)	福祉系短期大学教授(3)	評議員(3)	協業医療法人本部(2)		
市民生委員・児童委員長(2)	民生委員・薬剤師(2)	福祉職OB(5)	法人役員(2)		
他社福祉施設、後見人、保護司	民間福祉施設代表	地域社協理事	薬剤師、保健師	社協監事	
元福祉施設の施設長・医師	元福祉施設介護職員	保健師	民生委員・人権擁護委員 社協役員		
人権擁護委員、他法人理事	元福祉施設職員	相談員	社会福祉協議会監事		
民生委員会会長、社協理事代表	町社協事務局長	元施設職員	NPO法人、理事長		
町民協会長・町社協監事	他福祉事業所代表	身障協会会長	ボランティア運営委員		
町内会長・共募評議員	北海道社会福祉協議会	看護師	保健師・民生委員・保護司		
<b>11. 身体障がい者福祉法によるサービス</b>					
民生委員・児童委員					
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>					
看護師(3)	社会福祉協議会監事(2)	社協副会長	民生児童委員	民生委員会会長、社協理事代表	
薬剤師、保健師	保健師・民生委員・保護司	町内会長・共募評議員		町民協会長・町社協監事	
民生児童委員	社協役員				
<b>13. その他</b>					
医師(3)	社協常務理事(2)	社協役員(2)	保健師・民生委員・保護司(2)	団体職員	
社協事務局長	社協役員、評議員	民生児童委員	人権擁護委員、保護司	社協監事	
元法人監事	社会福祉施設事務局長	元訪問看護ステーション所長	町民協会長・町社協監事		

イ)法律・財務・会計等関係者の具体的な職業						
<b>【第1種】</b>						
2. 児童福祉法によるサービス						
弁護士	司法書士					
3. 老人福祉法によるサービス						
弁護士(8)	税理士(3)	法人監事(2)	司法書士	元金融機関職員	公認会計士	
保護司	法人監事(会計士、税理士)		社会保険労務士、行政書士			
4. 障がい者総合支援法によるサービス						
弁護士(7)	保護司(2)	司法書士	元司法書士	行政書士	弁護士、司法書士	
6. 社会福祉法によるサービス						
税理士事務所長						
<b>【第2種】</b>						
7. 児童福祉法によるサービス						
弁護士(11)	税理士(3)	弁護士、会計士(2)	保護司、民生委員(2)	弁護士、税理士		
社会保険労務士	労務関係	元金融機関職員				
9. 老人福祉法によるサービス						
弁護士(53)	司法書士、行政書士(6)	保護司(4)	弁護士・会計事務所(3)	行政元監査委員(2)		
学識経験者(2)	社会保険労務士、行政書士(2)	司法書士	税理士	税理士事務所長		
法人監事	元司法書士	元調停委員・人権擁護委員				
10. 障がい者総合支援法によるサービス						
弁護士(16)	会計士(3)	社会保険労務士、行政書士(3)	税理士事務所長(2)	元司法書士(2)		
司法書士	元金融機関職員	元調停委員・人権擁護委員				
12. 社会福祉法によるサービス						
監事	弁護士	税理士事務所長	元調停委員・人権擁護委員			
13. その他						
弁護士(5)	弁護士・会計事務所					

ウ)教育関係者の具体的な職業						
<b>【第1種】</b>						
2. 児童福祉法によるサービス						
大学教授(2)	教育長	短大教授	専門学校専任講師	福祉系大学、准教授	福祉系専門学校教諭	
大学教授・元児童家庭支援センター長						
3. 老人福祉法によるサービス						
元幼稚園園長(2)	元校長	元中学校長	教育委員会	元高校教諭	学識経験者	
元中学校校長・元市学校教育部長						
4. 障がい者総合支援法によるサービス						
元教員	元学校長	大学教授	学識経験者	介護専門学校校長		
市教育委員会教育委員長						
6. 社会福祉法によるサービス						
元教員						
<b>【第2種】</b>						
7. 児童福祉法によるサービス						
元教員(5)	短期大学名誉教授(4)	大学教授(2)	学識経験者	教育委員		
教育相談員	教職員退職者	主任児童委員	専門学校専任講師	保育教育者	元校長	
元保育士	元中学校校長、教員		元小学校長、スクールソーシャルワーカー			
9. 老人福祉法によるサービス						
元幼稚園園長(3)	元高校校長(2)	社会教育主事(2)	学識経験者			
10. 障がい者総合支援法によるサービス						
元教員(17)	大学教授、講師(6)	介護専門学校校長(4)	元保育所保母(4)	学識経験者(6)	専門学校専任講師(3)	
元市職員	元中学校長	元小学校・中学校教諭	元幼、小教諭退職者	福祉専門学校教員		
NPO法人 理事長						
11. 身体障がい者福祉法によるサービス						
大学職員						
12. 社会福祉法によるサービス						
元幼稚園園長	学識経験者					
13. その他						
元幼稚園園長(3)	元高校校長	名誉園長				

エ) 宗教関係者の具体的な職業	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	住職
3. 老人福祉法によるサービス	住職 僧侶 牧師 協会長夫人
4. 障がい者総合支援法によるサービス	住職
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	僧侶(3) 牧師(2) 住職 司祭
9. 老人福祉法によるサービス	僧侶(3)
10. 障がい者総合支援法によるサービス	住職(6) 僧侶(5)
12. 社会福祉法によるサービス	住職

オ) 受益者代表の具体的な職業	
<b>【第1種】</b>	
3. 老人福祉法によるサービス	家族会会長 家族会代表 ご家族代表
4. 障がい者総合支援法によるサービス	利用者
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	母の会役員、自営業 親の会代表
9. 老人福祉法によるサービス	家族会代表(4) 利用者の家族(2) 利用者代表、家族会代表
10. 障がい者総合支援法によるサービス	親の会代表(3) 保護者代表(3) 利用者家族 家族会会長

カ) 行政関係者の具体的な職業	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	教育委員 民生委員・児童委員(2) 町保健福祉課長
3. 老人福祉法によるサービス	民生委員・児童委員(3) 町議員 行政退職者 自治会会長 法人評議員、民生児童委員
4. 障がい者総合支援法によるサービス	民生委員・児童委員(3) 民生・児童委員協議会 町保健福祉課長 市人権擁護委員 前市役所管理職 議会議員 市総務委員会委員
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	民生委員・児童委員(15) 民生委員・児童委員(5) 元行政職員(3) 教育委員(2) 市総務委員会委員 元保健福祉関係公務員 担当課課長 法人評議員
9. 老人福祉法によるサービス	民生委員・児童委員(12) 法人評議員、民生児童委員(3) 町保健福祉課(2) 職員OB(3)
10. 障がい者総合支援法によるサービス	市総務委員会委員(6) 町議(5) 町保健福祉課(5) 教育委員(4) 前市役所管理職(4) 元町職員(4) 元行政職員(4) 民生委員・児童委員(3)市総務委員会委員 行政元監査委員 元市助役(2) 議会議員 町保健福祉課長 町保健福祉課職員 法人評議員、民生児童委員 地区社協職員 元行政関係者
11. 身体障がい者福祉法によるサービス	行政OB
12. 社会福祉法によるサービス	民生児童委員 元市役所職員 役場福祉課長

キ) その他の具体的な職業

【第1種】

2. 児童福祉法によるサービス

無職 保護司 法人会計責任者 産業カウンセラー 卒園生、旧職員、ボランティア団体等  
主婦 自治会長 行政相談員 カウンセラー

3. 老人福祉法によるサービス

法人監事(16) 学識経験者(4) 法人役員(4) 住民団体役員(3) 老人クラブ会長、法人会専務理事(3)  
法人理事(3) 評議員(3) 自営業(2) 民生委員(2) 自営業(法人監事)、無職(法人評議員)(2)  
元法人監事(2) 市町内会連絡協議会会長、法人理事(2) 利用者家族(2) 町内会長、会社社長、市議会議員  
無職 行政・福祉経験者 郵便局長 町内会関係者 当法人の監事及び評議員  
町内会会長 元法人役員 町内会役員 地域自治会役員 地域住民の代表として元商工会長  
会社員 民間 一般市民 社会福祉法人、監事 法人監事、人権擁護委員、民生児童委員  
自営 保護司 建築関係者 会社役員 町内関係者、社協関係者  
看護師 建設代表 農業、商業 元副施設 施設長 ボランティアサークル代表・有識者  
町内の有識者 本会評議員、本会監事 法人評議員、法人監事 社会福祉法人役員兼学識経験者  
民生委員、法人役員(監事) 町内会会長・元福祉施設長 利用者家族、電気工経営者、無職  
地域住民、ボランティア関係者 法人前監事兼元幼稚園園長 ボランティア(施設内で活動(組織)しているボランティア)  
元信用金庫支店長、厚生保護会理事

4. 障がい者総合支援法によるサービス

法人監事(6) 無職(2) 元法律家及び福祉施設関係者(2) 会社役員 元市助役  
地元農業者 監事・評議員 家族会役員、評議員 地域代表 法人監査員 町社会教育委員  
保護者代表 保護司 元行政関係者 元中学校長・元福祉施設職員・自治会長  
町内会長 会社員 元町内会長・元知的障がい者相談員 法人監事、評議員、自治長  
家族会、利用者、学識経験者 女性フォーラム副会長及び市民合唱団員 法人監事、評議員、地域自治会役員  
一般の方(民生委員など有識者) 町人権擁護委員・町社会教育委員 地域ボランティア団代表 元法人役員

5. 売春防止法によるサービス

法人監事

6. 社会福祉法によるサービス

学識経験者 行政・福祉経験者 大学職員、行政部 地域代表 元行政関係者、民生委員児童委員  
法人監事 元行政職員 元福祉施設施設長、元会社監査役

【第2種】

7. 児童福祉法によるサービス

法人監事(11) カウンセラー(5) 産業カウンセラー(4) 元民生委員・児童委員(2) 元行政関係者(2)  
会社役員(2) 自治会長(2) 主婦・自営業(2) 町内会(2) 法人監事、評議員、地域自治会役員(2)  
地域の有識者(2) 市町内会連絡協議会会長、法人理事(2) 理事、主婦 元幼稚園園長、元保育園園長、元保護者  
元法務局勤務・商店社長 元会社役員・現会社役員 民生委員・協議会会長  
保護者代表及び評議員 法人元監事・元施設長・元父母 評議員、家族会代表 当事者の家族  
町内会役員 町内会長 町内会長、民生委員 町内 在住者 地域の住民  
地域代表 地域住民、民生児童委員 地域関係者 商工会の職員 社協監事  
自閉症協会役員 自営業 国保役員 近隣住民(商店街自治会長) 行政退職者  
行政相談員 監査 一般企業役員 会社経営者、消防士

9. 老人福祉法によるサービス

評議員(38) 法人監事(13) 法人役員(11) 学識経験者(10) 元信用金庫支店長、厚生保護会理事(6)  
医療ソーシャルワーカー(5) 市町内会連絡協議会会長、法人理事(5) 無職(5) 住民団体役員(4)  
ボランティアサークル代表・有識者(3) 法人監事、人権擁護委員、民生児童委員(3) 法人理事(3) 地域関係者(2)  
学識経験者1名、地域住民代表1名、どちらも無職(2) 行政・福祉経験者(2) 自営(2) 大学職員、行政OB(2)  
自営業(監事)、無職(評議員)(2) 元行政職員(2) 郵便局長(2) 理事(2) 評議員、監事(2)  
一般市民 看護師 教育ボランティア 市民オンブズマン 監事、民生委員、調停委員他  
社協監事 住民代表 地域代表 ソーシャルワーカー 行政OB、町内会関係者  
町内関係者 有識者 農業、商業 農会、会社員 町人権擁護委員・町社会教育委員  
評議員 家族会代表 法人前監事兼元幼稚園園長 法人評議員、法人監事 ボランティア関係  
民生委員、法人監事 元司法書士 元法人監事 民生児童委員協議会会長、元市助役  
元法律家及び福祉施設関係者 元行政関係者、民生委員児童委員

10. 障がい者総合支援法によるサービス

法人監事(12) 会社員(5) 地域関係者(5) 評議員(5) 地域ボランティア団体会長(4)  
自治会長(4) 監事(4) 元法人役員(4) 民生委員・児童委員(7) 地域ボランティア団体代表(4)  
無職(3) 保健師(3) 町内会長(3) 家族会役員、評議員(3) 町人権擁護委員・町社会教育委員(3)  
会社役員(2) 地域代表(2) 元民生委員(2) 大学職員、行政OB(2) 家族会代表、法人監事(2)  
障がい者団体代表(2) 地区自治会長、民生委員(2) 学識経験者1名・地域住民代表1名(ともに無職)  
監事、民生委員、調停委員他 行政・福祉経験者 市民ネット 地元商店・地元女性部  
社協監事 住民代表 地域在住者 地域自治会役員 地域住民 地区会長  
農業、会社員 町社会教育委員2名 法人、保護者会、会長 法人監事、人権擁護委員、民生児童委員  
保護司:支部長/更生保護女性会:会長 ボランティア関係 ボランティアサークル代表・有識者  
ボランティア団体、商工関係者 まちづくり委員会 有識者 元中学校長・元福祉施設職員・自治会長  
元行政関係者、民生委員児童委員 元信用金庫支店長、厚生保護会理事 他の社会福祉法人理事

12. 社会福祉法によるサービス

行政・福祉経験者(4) 農業、会社員(3) 元行政関係者、民生委員児童委員(2) 町内会長  
監事、民生委員、調停委員他 地域関係者 大学職員、行政OB

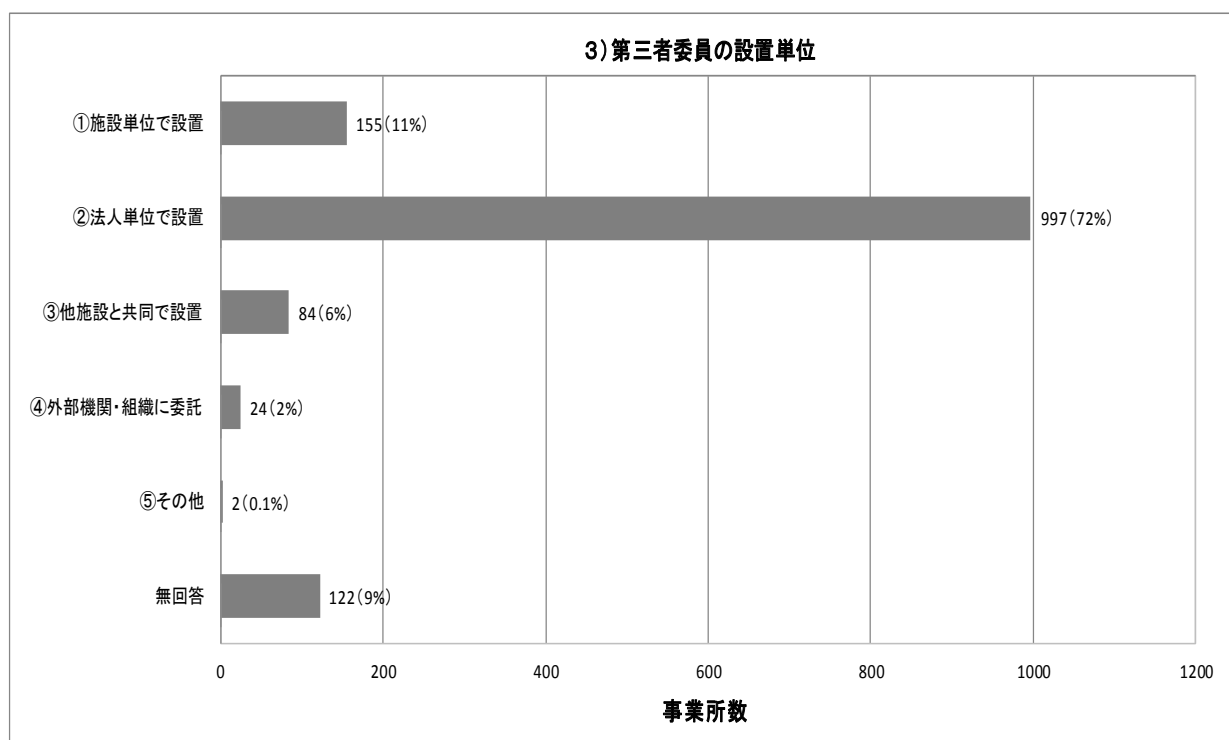
13. その他

無職(3) 学識経験者(2) 学識経験者、民生委員(2) 会社経営 自営業者  
行政OB、町内会関係者 苦情解決に見識を有する物 住民自治代表者 住民組織  
大学職員、行政部 地区民生委員児童委員協議会、行政相談員 産業カウンセラー  
保護士会支部長、更生保護女性会員 民間会社社員 民生委員 元行政関係者、民生委員児童委員  
元市議、元市社協、前知的障害者相談員



### 3) 第三者委員の設置単位

区分	事業所数	①施設単位で設置	②法人単位で設置	③他施設と共同で設置	④外部機関・組織に委託	⑤その他	無回答							
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0%	3	100%	0%	0%	0	0%					
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	12	36%	15	45%	4	12%	2	6%	0	0%		
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	23	11%	158	75%	10	5%	4	2%	1	0.5%	16	8%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	10	12%	62	74%	10	12%	1	1%	0	0%	1	1%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	0	0%	15	94%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	61	26%	130	55%	10	4%	8	3%	1	0.4%	25	11%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	12	4%	264	77%	18	5%	3	1%	0	0%	44	13%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	35	10%	252	73%	30	9%	4	1%	0	0%	23	7%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0	0%	2	67%	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	1	2%	37	86%	1	2%	0	0%	0	0%	4	9%
その他 (事業者コード 80)	67	1	1%	56	84%	1	1%	1	1%	0	0%	8	12%	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>155</b>	<b>11%</b>	<b>997</b>	<b>72%</b>	<b>84</b>	<b>6%</b>	<b>24</b>	<b>2%</b>	<b>2</b>	<b>0.1%</b>	<b>122</b>	<b>9%</b>	

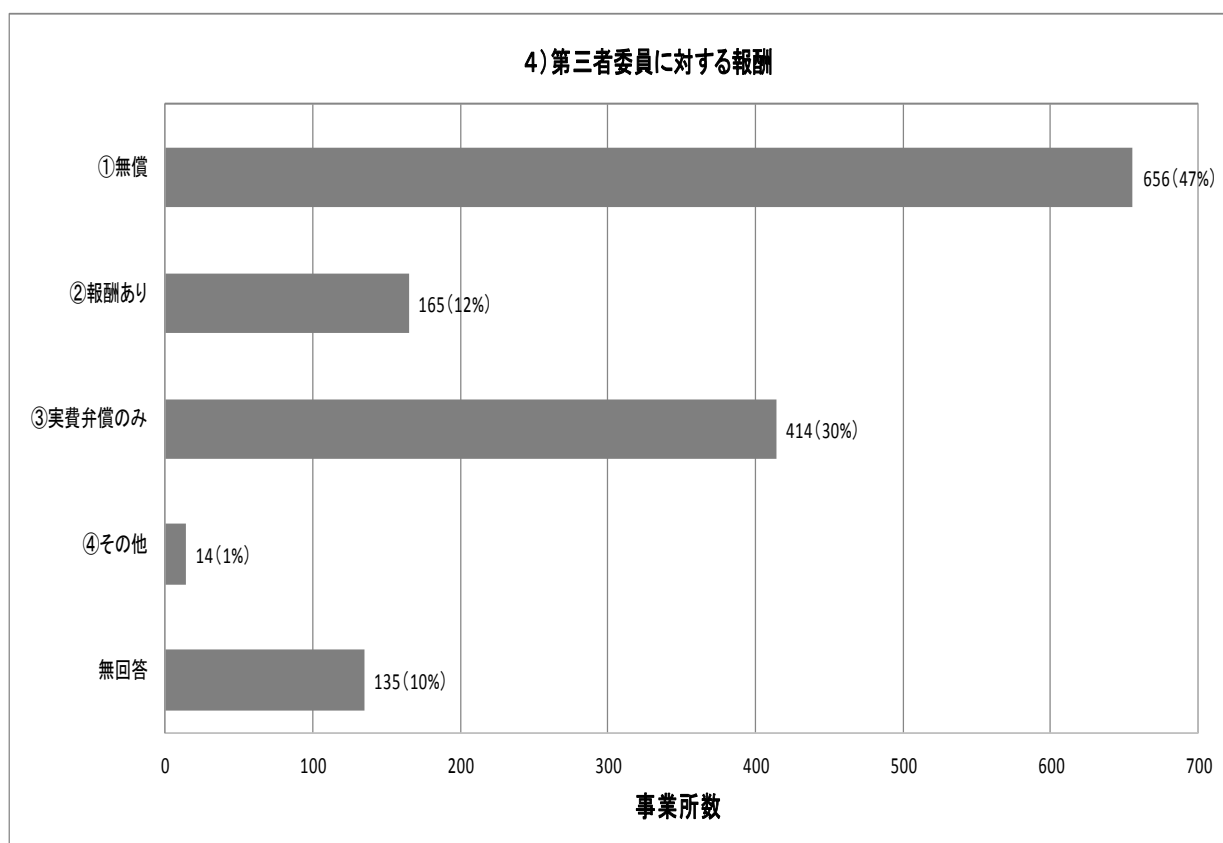


・「⑤その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

⑤その他 ( )
<b>【第1種】</b>
3. 老人福祉法によるサービス 明るい福祉施設をつくる運営協議会
<b>【第2種】</b>
7. 児童福祉法によるサービス 民間保育所相互育成会

#### 4) 第三者委員に対する報酬

区分		事業所数	①無償	②報酬あり	③実費弁償のみ	④その他	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	1 33%	0 0%	2 67%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	16 48%	4 12%	13 39%	0 0%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	93 44%	35 17%	60 28%	6 3%	18 8%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	37 44%	10 12%	36 43%	0 0%	1 1%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	11 69%	2 13%	2 13%	0 0%	1 6%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	145 62%	18 8%	42 18%	2 1%	28 12%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	1 50%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	138 40%	36 11%	114 33%	4 1%	49 14%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	156 45%	44 13%	117 34%	1 0.3%	26 8%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	3 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	22 51%	3 7%	13 30%	1 2%	4 9%
その他	13. その他 (事業者コード 80)	67	32 48%	12 18%	15 22%	0 0%	8 12%
<b>合計</b>		<b>1,384</b>	<b>656</b> 47%	<b>165</b> 12%	<b>414</b> 30%	<b>14</b> 1%	<b>135</b> 10%



・「②報酬あり」の金額と頻度(費用弁償を含む)(( )内は回答数、( )がないものは1件)

②報酬あり(金額 円/頻度 )				
<b>【第1種】</b>				
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>				
3,000円/3回	5,000円/1回			
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>				
5,000円/1回(6)	10,000円/頻度不明(5)	5,000円/頻度不明(3)	3,000円/頻度不明(2)	10,000円/1回
7,700円/1回	5,000円/年2回	5,000円/年1回	4,500円/頻度不明	
2,500円/4時間以内		2,000円/頻度不明	1,000円/頻度不明	
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>				
15,000円/日額	13,000円/適宜	7,700円/日額	5,000円/頻度不明	5,000円/年4回
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b>				
2,000円/1回	1,000円/1回			
<b>【第2種】</b>				
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>				
5,000円/1回(5)	2,000円/1回(2)	2,000円/1時間(2)	13,000円/適宜	7,700円/1回
7,000円/1回	5,000円/年会費	3,000円/1回		
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>				
10,000円/頻度不明(6)	1,000円/1回(4)	3,000円/1回(3)	3,000円/頻度不明(2)	
2,500円/4時間以内(2)	日当+交通費(2)	8,000円/1回	7,700円/1訪問	
5,000円/頻度不明	4,500円/頻度不明	2,000円/頻度不明	2,000円/1回	会費支給
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>				
5,000円/1回(6)	3,000円/年1回(4)	2,000円/1回(5)	20,000円/1回(2)	
13,000/適宜(2)	7,700円/日額(2)	3,000円/1回(2)	7,700円/年2回	
1,000円/状況に応じて				
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>				
5,000円/頻度不明	1,000円/1回			
<b>13. その他</b>				
10,000円/頻度不明(3)	5,000円/頻度不明(2)	7,700円/頻度不明	3,000円/1回	
3,000円/頻度不明	1,000円/頻度不明			
中立性を確保できない場合であって、本会からの要請に応じた時は旅費を支給(費用弁償)				

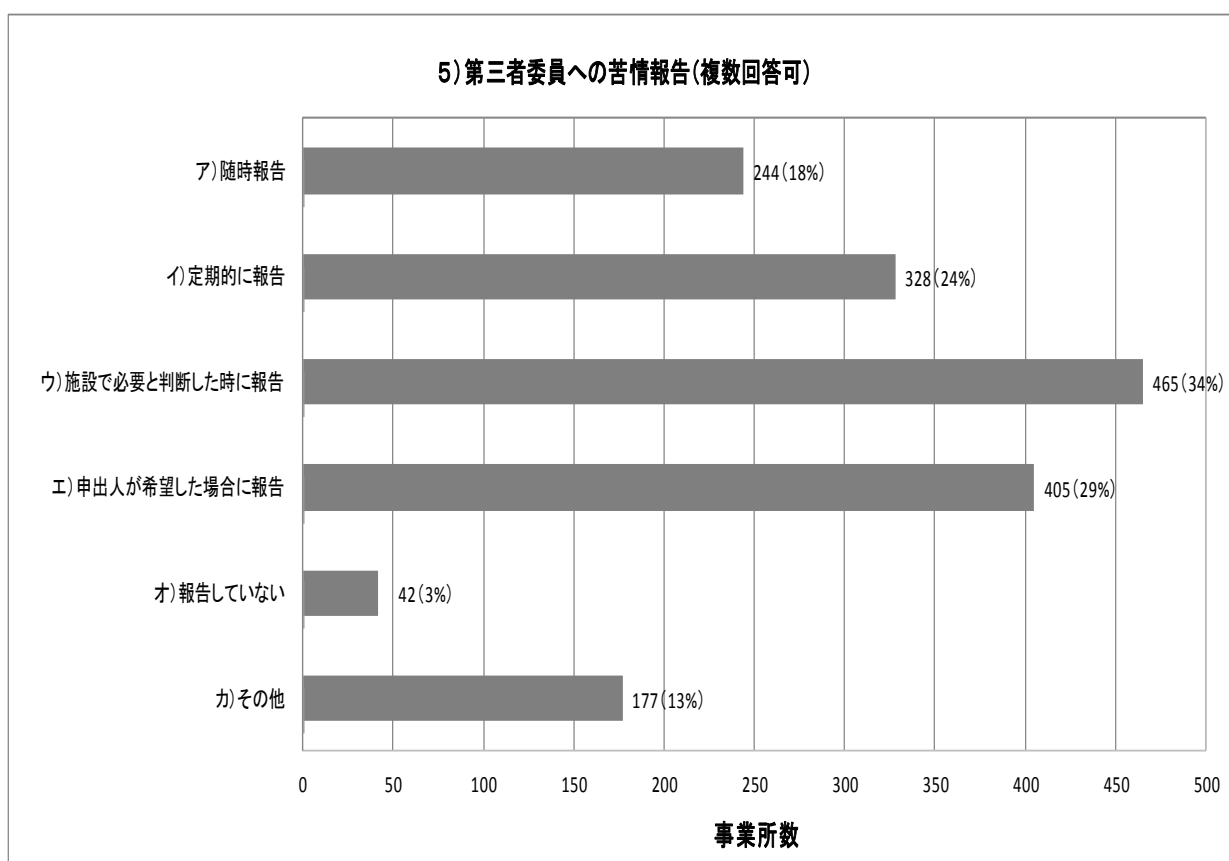
・「④その他」の具体的な内容

④その他( )				
<b>【第1種】</b>				
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>				
会費	日当・車賃	年1回の報告	法人旅費規程による	規定に基づいて支給
<b>【第2種】</b>				
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>				
不明	資料代			
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>				
法人旅費規程による	会費			
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>				
法人で対応していて不明				



5)第三者委員への苦情報告(複数回答可)

区分		事業所数	ア)随時報告	イ)定期的に報告	ウ)施設で必要と判断した時に報告	エ)申出人が希望した場合に報告	オ)報告していない	カ)その他
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	1 33%	1 33%	1 33%	0 0%	1 33%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	3 9%	15 45%	10 30%	8 24%	0 0%	6 18%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	41 19%	75 35%	84 40%	62 29%	6 3%	15 7%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	18 21%	23 27%	35 42%	28 33%	4 5%	5 6%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	1 100%	1 100%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	0 0%	1 6%	3 19%	1 6%	1 6%	7 44%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	35 15%	26 11%	96 41%	62 26%	4 2%	32 14%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 100%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	57 17%	99 29%	88 26%	90 26%	9 3%	39 11%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	75 22%	65 19%	120 35%	130 38%	5 1%	40 12%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%	2 67%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	4 9%	9 21%	13 30%	9 21%	1 2%	9 21%
その他	13. その他 (事業者コード 80)	67	11 16%	13 19%	14 21%	13 19%	10 15%	21 31%
合計		1,384	244 18%	328 24%	465 34%	405 29%	42 3%	177 13%



・「イ) 定期的に報告」の頻度(( )内は回答数、( )がないものは1件)

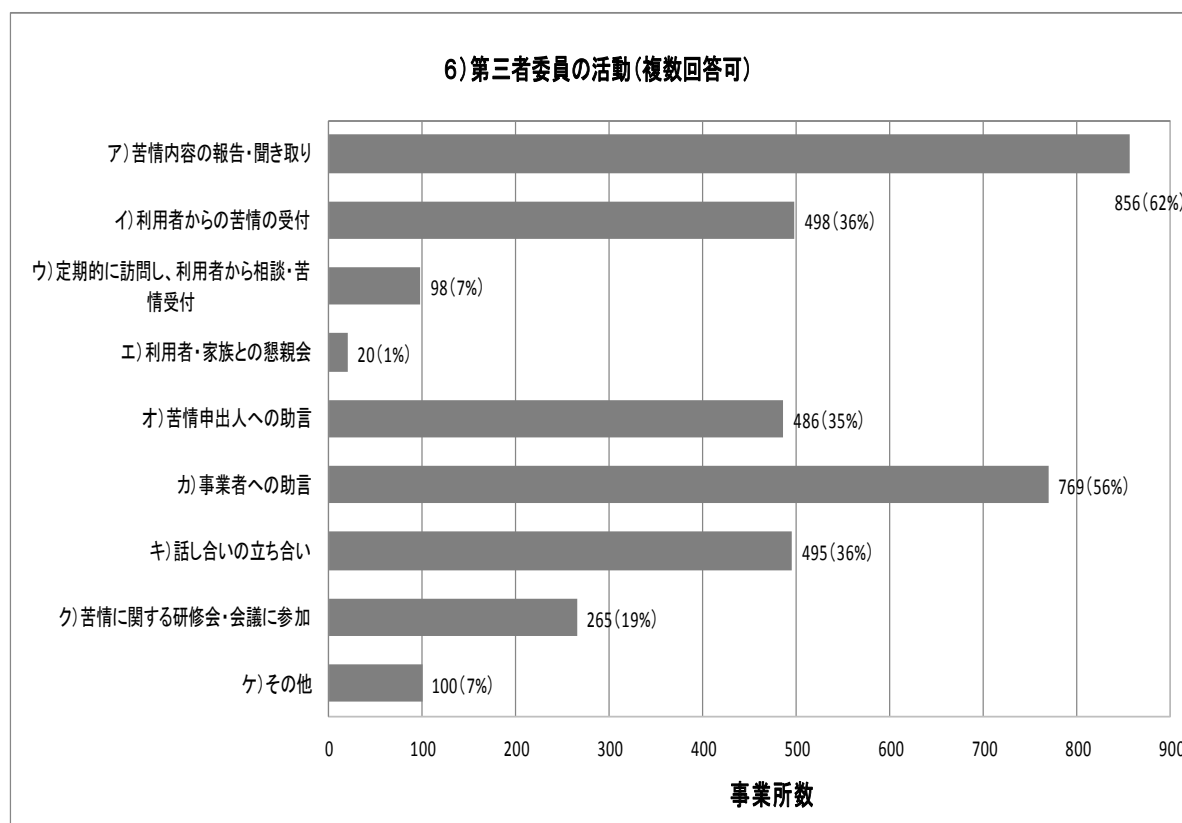
イ) 定期的に報告(頻度:		ヶ月)			
<b>【第1種】</b>					
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>					
6ヶ月(6)	2ヶ月	3ヶ月	12ヶ月		
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>					
6ヶ月(19)	12ヶ月(17)	3ヶ月(4)	1ヶ月(3)	3~6ヶ月	4ヶ月
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>					
12ヶ月(6)	6ヶ月(4)	2ヶ月(2)	1ヶ月	3ヶ月	4ヶ月
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b>					
12ヶ月					
<b>【第2種】</b>					
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>					
6ヶ月(9)	3ヶ月(2)	1ヶ月	4ヶ月	12ヶ月	
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>					
12ヶ月(27)	3ヶ月(12)	6ヶ月(8)	1ヶ月(3)	2ヶ月(3)	2~3ヶ月
3~6ヶ月					
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>					
12ヶ月(27)	6ヶ月(12)	2ヶ月(6)	3ヶ月(4)	4ヶ月	1ヶ月
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>					
12ヶ月(4) 6ヶ月					
<b>13. その他</b>					
6ヶ月(5) 12ヶ月(3) 2ヶ月(2)					

・「カ) その他」の具体的な内容

カ) その他( )	
<b>【第1種】</b>	
<b>1. 生活保護法によるサービス</b>	
苦情がない	
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(3)	苦情があった場合、報告(2) 急を要する事案があった場合
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(6)	申出人が希望した場合(2) 苦情があった場合、報告
申出人が希望した場合、施設が重要と判断した結果の報告 全ての苦情を年1回する他、必要時随時報告	
過去に苦情はあったが申し出者からの第三者委員への参加申し出がなかったため	
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>	
苦情がない	大きな苦情はなく、要望が多い 苦情があった場合、報告
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(4)	苦情があった場合、報告 必要があると判断した場合に報告
<b>【第2種】</b>	
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(11)	苦情があった場合、報告 必要があると判断した場合に報告 委員会の折に報告
第三者委員へ報告するものは出ていない。 全ての苦情を年1回する他、必要時随時報告 年度末	
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(11)	苦情があった場合、報告 設置に10年ほどになるがトラブルは一件のみである
年1回の苦情解決委員会にて報告 全ての苦情を年1回する他、必要時随時報告	
必要があると判断した場合に報告 申出人が希望した場合、施設が重要と判断した結果の報告	
第三者委員の助言、立会いを要する場合 過去に苦情はあったが申し出者からの第三者委員への参加申し出がなかったため	
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>	
苦情がない(11)	苦情があった場合、報告(3) 必要があると判断した場合に報告(2)
申出人が希望しない事案を除き報告(2) 年1回苦情解決委員会にて報告	
申出人が希望した場合、施設が重要と判断した結果の報告 第三者委員の助言、立会いを要する場合	
苦情解決責任者の判断で報告	
<b>11. 身体障がい者福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(2)	
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>	
苦情がない(5)	必要があると判断した場合に報告
<b>13. その他</b>	
苦情がない(11) 全ての苦情を年1回する他、必要時随時報告	

6)第三者委員の活動(複数回答可)

区分		事業所数	ア)苦情内容の報告・聞き取り	イ)利用者からの苦情の受付	ウ)定期的に訪問し、利用者から相談・苦情受付	エ)利用者・家族との懇親会	オ)苦情申出人への助言	カ)事業者への助言	キ)話し合いの立ち合い	ク)苦情に関する研修会・会議に参加	ケ)その他
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	1 33%	0 0%	0 0%	2 67%	2 67%	1 33%	1 33%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	21 64%	14 42%	2 6%	0 0%	10 30%	20 61%	14 42%	11 33%	4 12%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	144 68%	83 39%	15 7%	0 0%	67 32%	118 56%	74 35%	38 18%	15 7%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	64 76%	33 39%	14 17%	3 4%	38 45%	61 71%	33 39%	15 18%	8 10%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	9 56%	5 31%	0 0%	0 0%	7 44%	6 38%	8 50%	4 25%	1 6%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	119 51%	70 30%	7 3%	2 1%	82 35%	119 51%	83 35%	33 14%	18 8%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 50%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	189 55%	121 35%	21 6%	3 1%	94 28%	181 53%	108 32%	71 21%	18 5%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	245 71%	121 35%	37 11%	7 2%	139 40%	209 61%	131 38%	66 19%	30 9%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	2 67%	0 0%	0 0%	2 67%	0 0%	2 67%	3 100%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	24 56%	22 49%	0 0%	0 0%	17 40%	19 44%	18 42%	11 26%	2 5%
その他 (事業者コード 80)	67	38 57%	26 39%	2 3%	5 7%	28 42%	34 51%	23 34%	10 15%	4 6%	
合計		1,384	856 62%	498 36%	98 7%	20 1%	486 35%	769 56%	495 36%	265 19%	100 7%



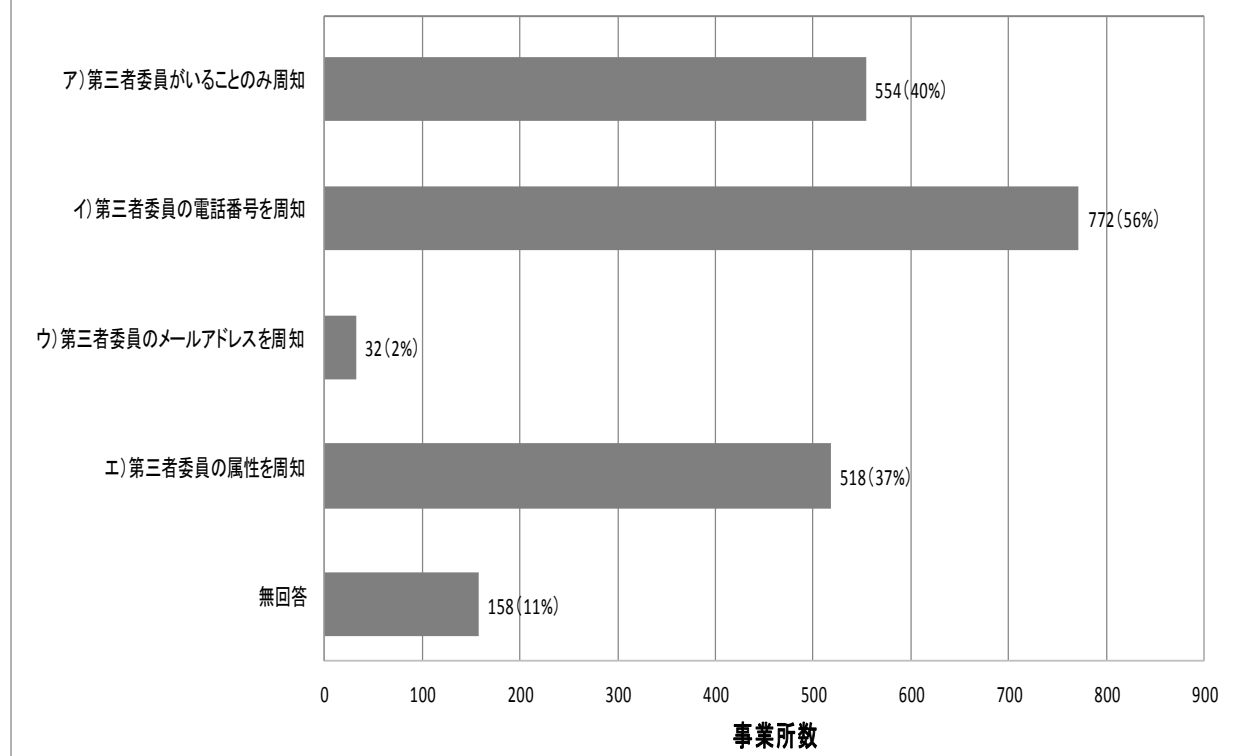
・「ケ)その他」の具体的な内容(( )内は回答数、( )がないものは1件)

ケ)その他( )		
<b>【第1種】</b>		
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>		
懲戒権濫用の有無の聴き取り調査(年1回)(児童と面接) 事業者内主催行事に参加 苦情受付件数がない(特に活用してない)		
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>		
事業者内主催行事に参加 必要に応じて委員の意見を求める 苦情解決連絡会議の出席 施設内で解決できており報告のみ 事例が発生した場合 あまり苦情がない為、活動がない 話し合いの結果や改善事項等の確認 苦情受付件数がない(特に活用してない)が、苦情があった場合に対応してもらっている		
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>		
定期的に来園され、確認している 法人主催の研修会への出席 活動なし		
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b>		
第三者委員に報告が必要な場合のみ		
<b>【第2種】</b>		
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>		
苦情受付件数がない(特に活用してない)(7) 年に一度職員との勉強会を実施 第三者委員に要請があった時 行事等の折、園を訪問しながら情報交換を行っている 理事会議、評議員会議出席 事業者内主催行事に参加(2) 理事会参加等大きな苦情がないので小さなことも報告(ノート等) 必要に応じて 不明		
<b>8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス</b>		
苦情受付件数がない(特に活用してない)(3) 必要に応じて委員の意見を求める 第三者委員に報告が必要な場合のみ 事例が発生した場合 話し合いの結果や改善事項等の確認 理事会議、評議員会議出席 苦情受付件数がない(特に活用してない)が、苦情があった場合に対応してもらっている 委員会の開催 苦情内容の報告を受けた場合は、内容確認、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知		
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>		
苦情受付件数がない(特に活用してない)(2) 定期的に訪問された際に確認 第三者委員に報告が必要な場合のみ 話し合いの結果や改善事項等の確認 事業所への訪問様子伺い 理事会議、評議員会議出席 法人主催の研修会への出席 必要に応じて活動		
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>		
第三者委員に報告が必要な場合のみ		
<b>13. その他</b>		
苦情受付件数がない(特に活用してない)		

7) 第三者委員の周知(複数回答可)

区分		事業所数	2-3)で周知している と回答した事業所数	ア) 第三者委員が いることのみ周知	イ) 第三者委員の 電話番号を周知	ウ) 第三者委員の メールアドレスを 周知	エ) 第三者委員の 属性を周知	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	0 0%	0 0%	1 50%	1 50%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	33 100%	9 27%	21 64%	4 12%	18 55%	2 6%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	211 100%	94 44%	140 66%	3 1%	73 34%	24 11%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	84 100%	34 40%	55 65%	1 1%	48 57%	4 5%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	1 100%	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	16 100%	5 31%	8 50%	0 0%	5 31%	3 19%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	234 100%	80 34%	167 71%	8 3%	101 43%	18 8%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	1 50%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	341 100%	146 43%	114 33%	2 1%	74 22%	57 17%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	343 100%	134 39%	210 61%	13 4%	160 47%	33 10%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	3 100%	0 0%	0 0%	0 0%	3 100%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	42 98%	23 53%	26 60%	0 0%	14 33%	6 14%
その他 (事業者コード 80)	67	62 93%	27 40%	31 46%	0 0%	21 31%	11 16%	
合計		1,384	1,373 99%	554 40%	772 56%	32 2%	518 37%	158 11%

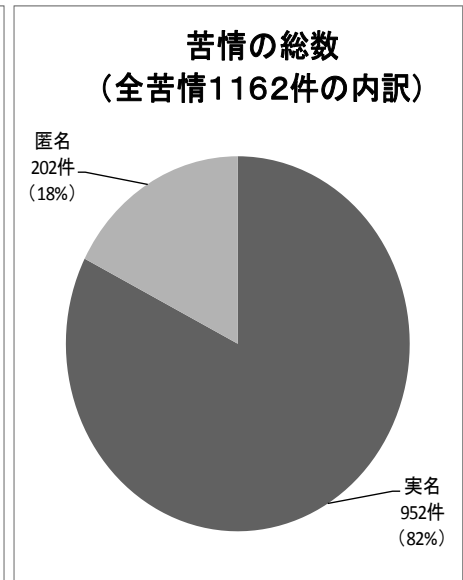
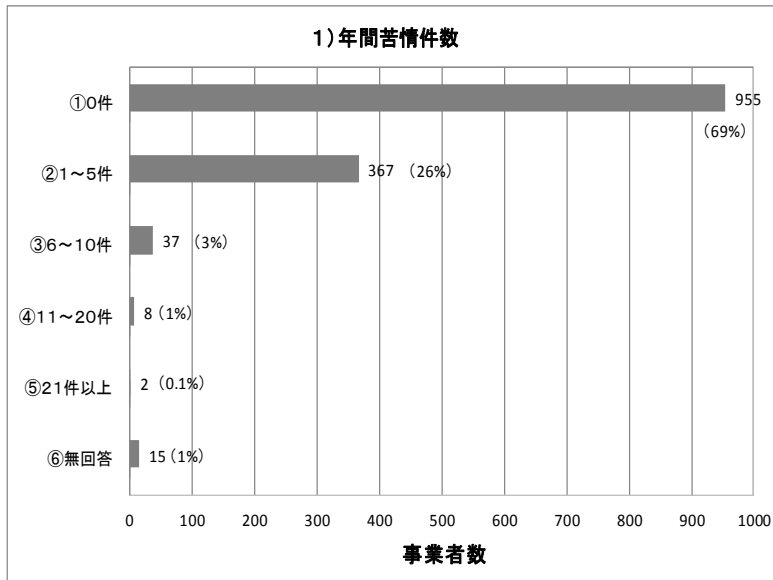
7) 第三者委員の周知(複数回答可)  
(1373/1384事業所中が選択)



#### 4 苦情内容及び解決方法について

##### 1) 2) 年間苦情件数と実名・匿名の内訳

区分	事業所数	苦情件数別の事業所数						⑦苦情があつた事業者実数	⑧苦情の総数	⑨平均苦情件数	
		①0件	②1~5件	③6~10件	④11~20件	⑤21件以上	⑥無回答				
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	2 67%	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 実名:1 匿名:0	3 実名:3 匿名:0	3.0 実名:3.0 匿名:0.0
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	16 48%	11 33%	4 12%	2 6%	0 0%	0 0%	17 実名:16 匿名:5	83 実名:66 匿名:17	4.9 実名:4.1 匿名:3.4
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	105 50%	90 42%	13 6%	3 1%	0 0%	1 1%	106 実名:98 匿名:28	319 実名:274 匿名:45	3.0 実名:2.8 匿名:1.6
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	60 72%	20 24%	1 1%	0 0%	1 1%	2 2%	22 実名:20 匿名:3	79 実名:40 匿名:39	3.6 実名:2.0 匿名:1.3
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 実名:0 匿名:0	0 実名:0 匿名:0	0.0 実名:0.0 匿名:0.0
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	15 94%	1 6%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 実名:1 匿名:1	2 実名:1 匿名:1	2.0 実名:1.0 匿名:1.0
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	174 74%	49 21%	8 3%	0 0%	0 0%	4 2%	57 実名:45 匿名:23	152 実名:114 匿名:38	2.7 実名:2.5 匿名:1.7
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	2 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 実名:0 匿名:0	0 実名:0 匿名:0	0.0 実名:0.0 匿名:0.0
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	213 62%	121 35%	5 1%	2 1%	0 0%	0 0%	128 実名:121 匿名:18	305 実名:279 匿名:26	2.4 実名:2.3 匿名:1.4
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	279 80%	51 15%	4 1%	1 1%	1 1%	8 2%	57 実名:52 匿名:9	155 実名:139 匿名:16	2.7 実名:2.7 匿名:1.7
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	3 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 実名:0 匿名:0	0 実名:0 匿名:0	0.0 実名:0.0 匿名:0.0
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	33 77%	8 19%	2 5%	0 0%	0 0%	0 0%	10 実名:8 匿名:7	29 実名:13 匿名:16	2.9 実名:1.6 匿名:2.3
その他 (事業者コード 80)	67	52 78%	15 22%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	15 実名:13 匿名:5	35 実名:28 匿名:7	2.3 実名:2.1 匿名:1.4	
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	955 69%	367 27%	37 3%	8 1%	2 0.1%	15 1%	414 実名:373 匿名:98	1162 実名:952 匿名:202	2.8 実名:2.6 匿名:2.1	

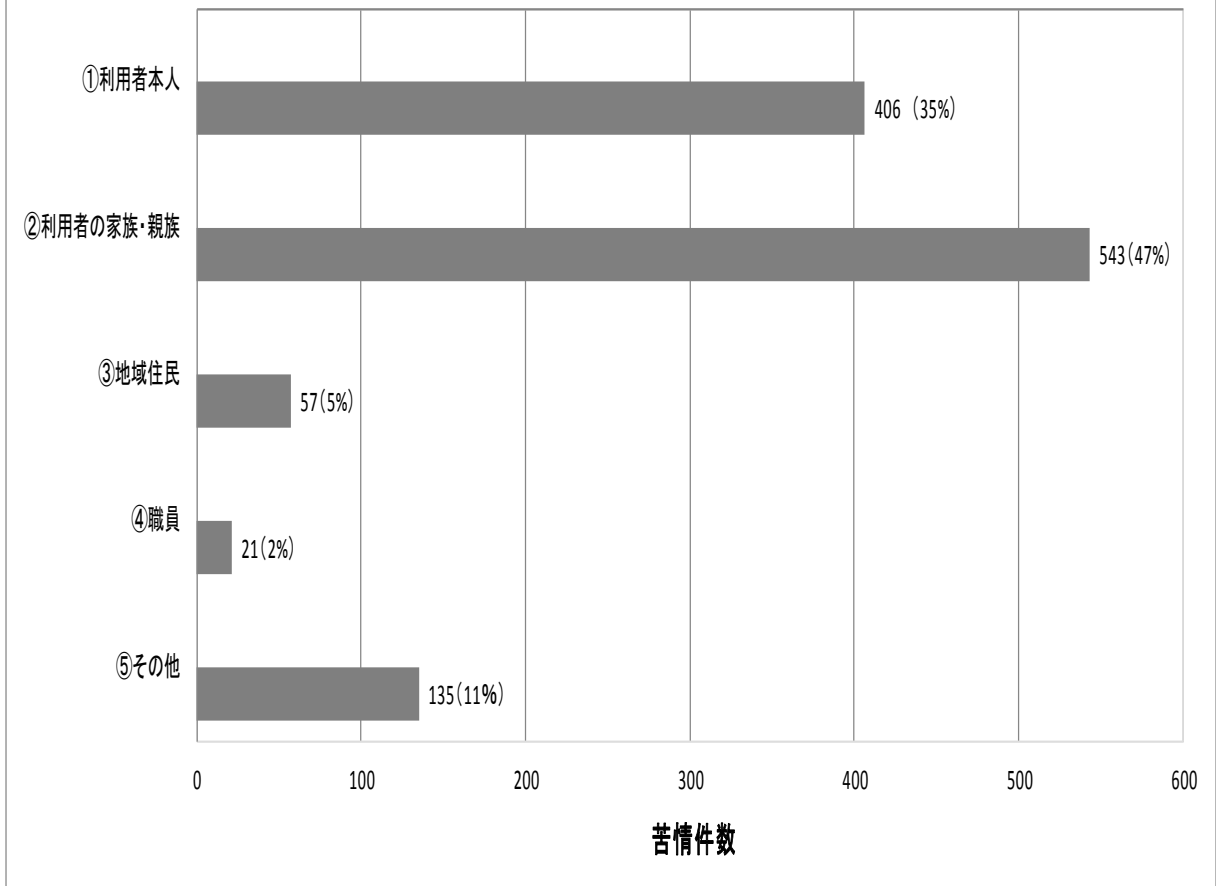


### 3) 相談者の内訳

区分	事業所数	相談者の内訳							
		①利用者本人	②利用者の家族・親族	③地域住民	④職員	⑤その他	該当苦情件数	%	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	該当苦情件数	3	0	0	0	0	0
			%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	該当苦情件数	34	38	4	2	5	
			%	41%	46%	5%	2%	6%	
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	該当苦情件数	102	179	8	4	26	
			%	32%	56%	3%	1%	8%	
4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	該当苦情件数	53	21	4	0	1		
		%	67%	27%	5%	0%	1%		
5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	該当苦情件数	0	0	0	0	0		
		%	0%	0%	0%	0%	0%		
6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	該当苦情件数	1	0	0	0	1		
		%	50%	0%	0%	0%	50%		
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	該当苦情件数	20	110	18	1	3	
			%	13%	72%	12%	1%	2%	
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	該当苦情件数	0	0	0	0	0	
			%	0%	0%	0%	0%	0%	
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	該当苦情件数	130	122	9	9	35	
			%	43%	40%	3%	3%	11%	
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	該当苦情件数	43	41	12	5	54	
			%	28%	26%	8%	3%	35%	
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	該当苦情件数	0	0	0	0	0	
			%	0%	0%	0%	0%	0%	
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	該当苦情件数	14	5	0	0	10	
			%	48%	17%	0%	0%	34%	
13. その他 (事業者コード 80)	67	該当苦情件数	6	27	2	0	0		
		%	17%	77%	6%	0%	0%		
合計	1,384	該当苦情件数	406	543	57	21	135		
		%	35%	47%	5%	2%	12%		
		平均件数	2.3	2.1	1.8	1.5	2.3		

該当苦情件数の%は、質問4の1)2)に記載した「苦情の総数」で除した数  
平均件数は、1事業所が対応した苦情件数の平均を指す

### 3) 相談者の内訳



・「⑤その他」の具体的な内容(( )内は回答数、( )がないものは1件)

⑤その他( )				
【第1種】				
2. 児童福祉法によるサービス 学習ボランティアさん				
3. 老人福祉法によるサービス ケアマネジャー(2)      前ケアマネジャー      待機者の家族      匿名者      介護職員養成校教員・生徒				
4. 障がい者総合支援法によるサービス 不明				
6. 社会福祉法によるサービス 不明				
【第2種】				
7. 児童福祉法によるサービス 匿名の為、不明				
9. 老人福祉法によるサービス 行政職員(2)      一般市民(2)      ヘルパー(2)      ケアマネジャー(2)      住宅ケアマネジャー 居住ケアマネジャー      サービス事業所      他事業所施設長      他事業所利用者 地域包括支援センター      医療機関      介護職員養成校教員・生徒				
10. 障がい者総合支援法によるサービス 行政職員      取引先      他事業所利用者				
12. 社会福祉法によるサービス 行政職員      他事業所職員      外来患者      取引業者      匿名の為、不明				

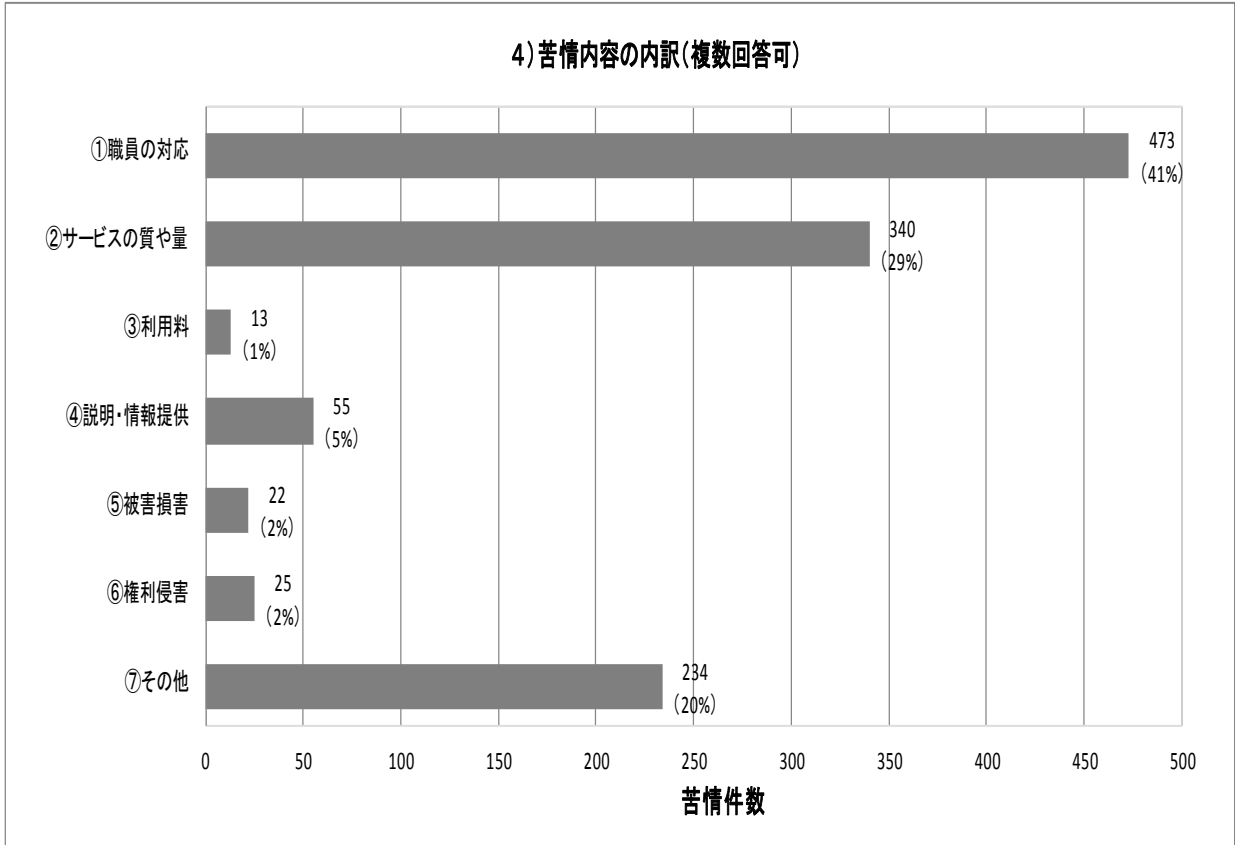


#### 4) 苦情内容の内訳

区分		事業所数	①職員の 対応	②サービ スの質や 量	③利用料	④説明・ 情報提供	⑤被害損 害	⑥権利侵 害	⑦その他	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	該当苦情件数	0	1	0	0	0	2	
			%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	67%
			平均件数	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	該当苦情件数	24	38	0	6	0	6	9
			%	29%	46%	0%	7%	0%	7%	11%
			平均件数	2.2	4.2	0	1.5	0	2	1.5
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	該当苦情件数	157	91	2	17	6	14	32
			%	49%	29%	1%	5%	2%	4%	10%
			平均件数	2.0	2.0	1.0	1.4	1.0	1.6	1.3
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	該当苦情件数	15	44	0	4	0	0	16
			%	19%	56%	0%	5%	0%	0%	20%
			平均件数	1.5	4.9	0	2	0	0	2.3
5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	該当苦情件数	0	0	0	0	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
		平均件数	0	0	0	0	0	0	0	
6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	該当苦情件数	0	2	0	0	0	0	0	
		%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
		平均件数	0	2	0	0	0	0	0	
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	該当苦情件数	69	29	5	9	2	0	38
			%	45%	19%	3%	6%	1%	0%	25%
			平均件数	1.8	2.1	1.7	1.1	1.0	0.0	2.0
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	該当苦情件数	0	0	0	0	0	0	0
			%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
			平均件数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	該当苦情件数	136	81	5	16	14	2	51
			%	45%	27%	2%	5%	5%	1%	17%
			平均件数	1.8	1.7	1.0	1.0	1.4	1.0	1.5
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	該当苦情件数	36	35	1	3	0	3	77
			%	23%	23%	1%	2%	0%	2%	50%
			平均件数	1.2	2.2	1.0	1.0	0.0	1.5	4.8
11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	該当苦情件数	0	0	0	0	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
		平均件数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	該当苦情件数	14	15	0	0	0	0	0	
		%	48%	52%	0%	0%	0%	0%	0%	
		平均件数	2.8	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他 (事業者コード 80)	67	該当苦情件数	22	4	0	0	0	0	9	
		%	63%	11%	0%	0%	0%	0%	26%	
		平均件数	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	
合 計	1,384	該当苦情件数	473	340	13	55	22	25	234	
		%	41%	29%	1%	5%	2%	2%	20%	
		平均件数	1.8	2.2	1.2	1.2	1.2	1.6	2.1	

該当苦情件数の%は、質問4の1)2)に記載した「苦情の総数」で除した数  
平均件数は、1事業所が対応した苦情件数の平均を指す

4) 苦情内容の内訳(複数回答可)



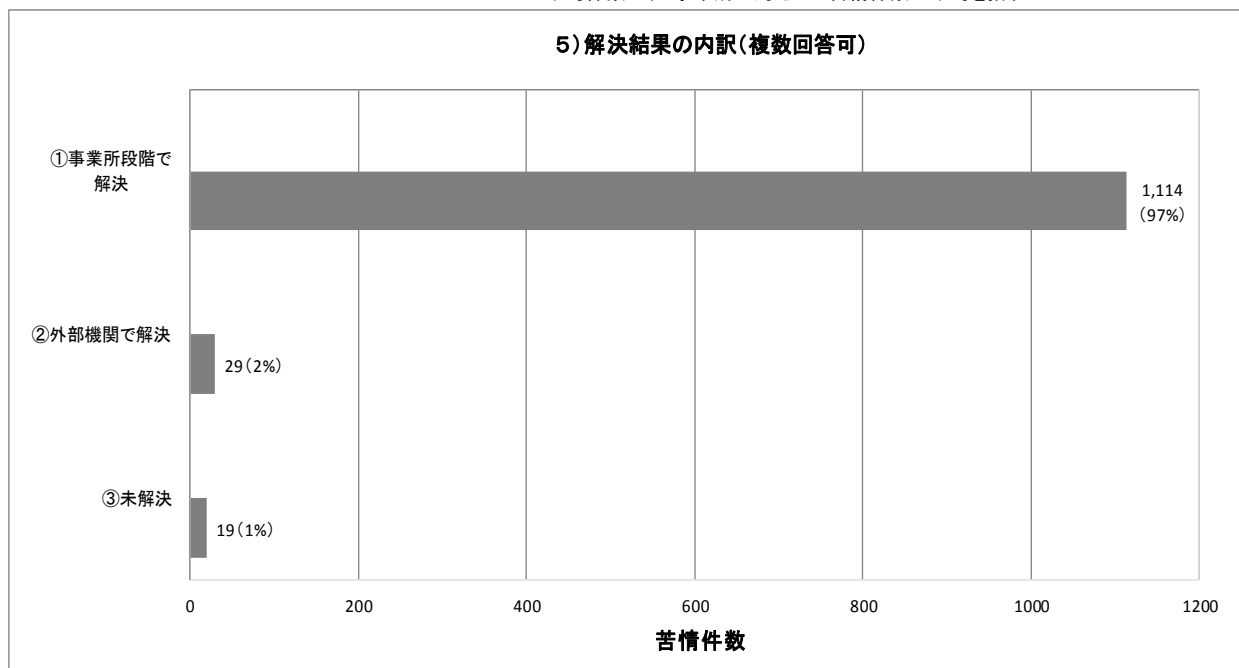
・「⑤その他」の具体的な内容(( )内は回答数、( )がないものは1件)

⑤その他( )			
<b>【第1種】</b>			
2. 児童福祉法によるサービス			
友人トラブル	子ども同士のトラブル他		
3. 老人福祉法によるサービス			
送迎時間について	利用者同士の問題	外庭にベンチの設置依頼	他の入居者の話し声について
利用者間のセクハラ	要望	法人運営について	医療に関する他施設に対応するもの
近隣より音がうるさい	窓から入る日差しが強い	面会受付体制への助言	公道からのあんない表示がわかりづらい
職員に対する待遇	施設的环境整備、管理体制など		
4. 障がい者総合支援法によるサービス			
買い物が重複した	生活のしづらさへの苦情	室温や機械音(夜間うるさい)、部屋の修繕等	
配食サービスの不備	整備環境、部屋の環境、余暇の充実		
<b>【第2種】</b>			
7. 児童福祉法によるサービス			
駐車のマナー(3)	利用者の送迎時の車の安全運転について	利用者同士のトラブル(2)	
職員の説明が不十分だった	システムの応用について	保護者間の事、園児の行為	園の夏祭り時、花火の煙がくさい
地域交流の補助金がなくなり卒園時交流の心配車道と駐車場との段差をなくしてほしい			
9. 老人福祉法によるサービス			
職員の送迎車の運転技術、マナーについて(4)	訪問時間の誤り、遅れ(2)	送迎時の到着時間について	訪問日の誤り
帰宅願望の依頼	関連事業所への苦情	他事業所の対応	調理内容(味付けなど)
履物の間違い等	認定調査の調査日が遅い	施設の不備	ケア内容(3)
利用者と担当者の理解不足	相性が悪いのでケアマネを変えてほしい		電話転送解除忘れへの苦情
請求書の宛名が自分から家族宛てに変更している			
10. 障がい者総合支援法によるサービス			
利用者のトラブル(3)	送迎コースについて	預かり金の使い方について	作業設備に関する不満
作業工賃の金額について	賞味期限日付間違い、数量間違い、商品間違い		ケンカ、騒音、住民侵入、不振行動等
13. その他			
近隣住民からの職員送迎バス停車位置の苦情		運動会雨天時の対応・ケガの対応	敷地内駐車場での事故について

5) 解決結果の内訳

区分		事業所数		①事業所段階で解決	②外部機関で解決	③未解決	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	該当苦情件数	3	0	0	
			%	100%	0.0%	0.0%	
				平均件数	3	0	0
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	該当苦情件数	80	0	3	
			%	96%	0%	4%	
				平均件数	4.7	0.0	3.0
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	該当苦情件数	311	4	4	
			%	97%	1%	1%	
				平均件数	3.0	1.0	1.3
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	該当苦情件数	74	3	2	
			%	94%	4%	3%	
				平均件数	3.7	1.0	2.0
5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	該当苦情件数	0	0	0		
		%	0%	0%	0%		
			平均件数	0.0	0.0	0.0	
6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	該当苦情件数	2	0	0		
		%	100%	0%	0%		
			平均件数	2.0	0.0	0.0	
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	該当苦情件数	144	5	3	
			%	95%	3%	2%	
				平均件数	2.6	1.0	1.0
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	該当苦情件数	0	0	0	
			%	0%	0%	0%	
				平均件数	0.0	0.0	0.0
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	該当苦情件数	295	6	4	
			%	97%	2%	1%	
				平均件数	2.3	1.0	1.3
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	該当苦情件数	147	5	3	
			%	95%	3%	2%	
				平均件数	2.8	1.3	1.0
11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	該当苦情件数	0	0	0		
		%	0%	0%	0%		
			平均件数	0.0	0.0	0.0	
12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	該当苦情件数	24	5	0		
		%	83%	17%	0%		
			平均件数	2.9	1.3	0.0	
その他 (事業者コード 80)	67	該当苦情件数	34	1	0		
		%	97%	3%	0%		
			平均件数	2.3	1.0	0.0	
合 計		1,384	該当苦情件数	1,114	29	19	
			%	97%	2%	1%	
				0	0	1	

該当苦情件数の%は、質問4の1)2)に記載した「苦情の総数」で除した数  
平均件数は、1事業所が対応した苦情件数の平均を指す



・「②外部機関で解決」の具体的な外部機関名( )内は回答数、( )がないものは1件)

解決に関与した外部機関名[ ]	
【第1種】	
3. 老人福祉法によるサービス	市保育所係 弁護士 総合振興局 北海道福祉サービス運営適正化委員会
4. 障がい者総合支援法によるサービス	町、総合振興局 北海道福祉サービス運営適正化委員会
【第2種】	
7. 児童福祉法によるサービス	北海道福祉サービス運営適正化委員会(2) 弁護士
9. 老人福祉法によるサービス	地域包括支援センター 各居宅支援事業所 他事業所 本部担当者
10. 障がい者総合支援法によるサービス	法人全体

・「③未解決」の具体的な理由

解決を困難にした理由(もしくは理由だと思うもの)	
【第1種】	
2. 児童福祉法によるサービス	施設の支援方針の説明を繰り返しおこなうも納得が得られず解決に至らなかった 苦情申出人の性格や認識の違いによりどのような対応をしても解決にはならなかった。
3. 老人福祉法によるサービス	設備の変更を求められる苦情だった為現状では改善が困難との結論 外部機関が関与し現在調整中 法人設置の苦情受付箱に匿名での投書があり、その苦情内容の周知、改善策の検討及び実施を図ったが、匿名の為終結の判断ができない
【第2種】	
7. 児童福祉法によるサービス	匿名による苦情であったため対応を施設内に掲示した。解決したか否かは不明。 一方的な言いがかりが多く見解の相違
9. 老人福祉法によるサービス	男性職員が入浴に係っているのはおかしい入浴業務から外してほしい。食事に毎回毒を入れている等、ご家族から匿名で、利用者本人にも話さないで欲しいとの事対応が困難であったため サービスと名がつく以上どんな理由でも事業所から電話することが当たり前との見解がこととは合致せずに解約となった ヘルパーが活動したにも関わらず何もしていなかったという苦情が入る精神的な疾患があり、ヘルパーの活動が理解いただけずご本人からサービス拒否となる
10. 障がい者総合支援法によるサービス	職員の虐待に関する認識不足、法人の職員への虐待防止教育の不備 施設設備等に関する苦情(多額の費用が必要となるため) 言語聴覚士の人数を増やして欲しい等(配置基準を満たしている為) 施設側からの働き掛けに対して反応が薄いため様々な試みを行うが「多忙」を理由に中々関りをもっていただけず、家族⇄施設(職員)での良好な人間関係構築が出来なかったため。行政機関も間に入っていたが効果が得ず、最終まで上記状態を脱しなかった。

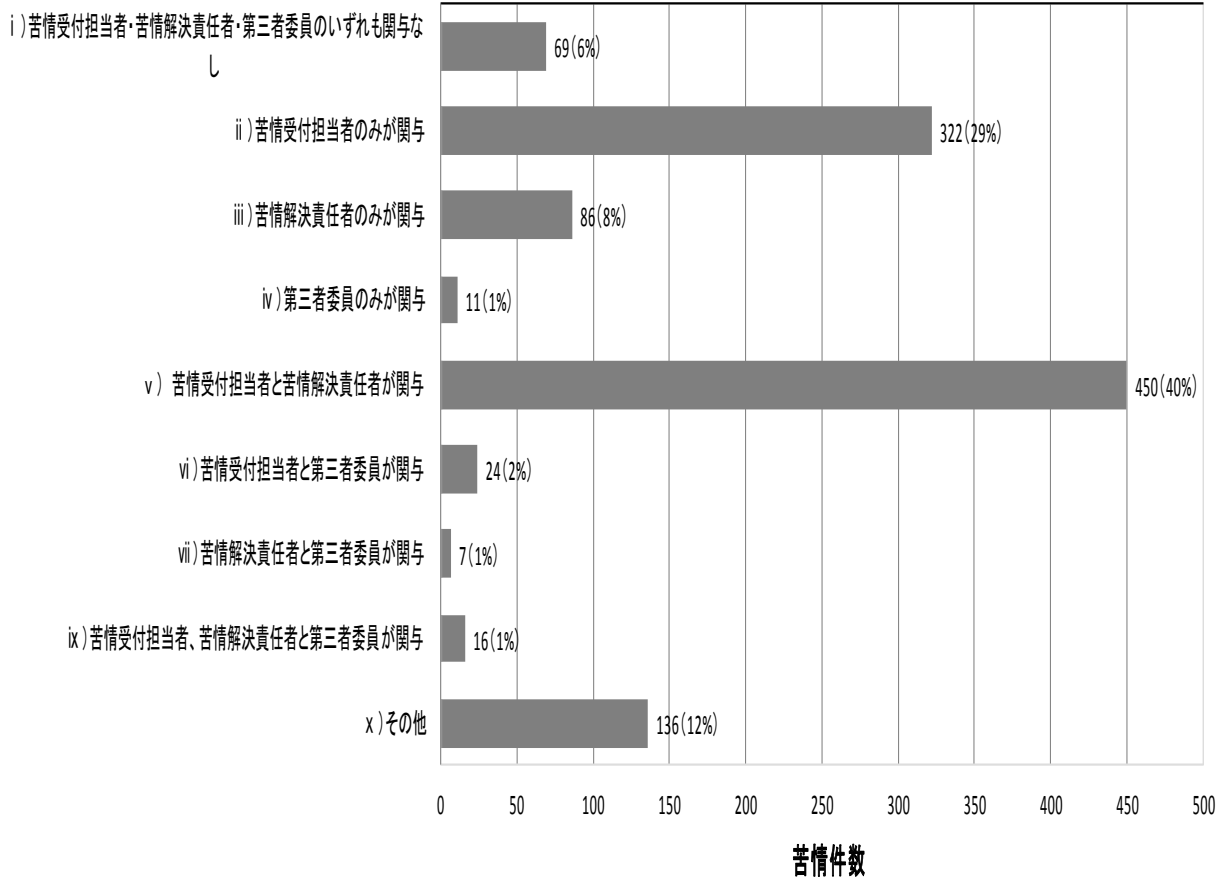
5) 解決結果の内訳

①事業所段階で解決した苦情の内訳 ※vi)とvii)の設問が重複していたため、vii)の回答数をvi)に統合し、viii)は削除する。

区分	事業所数	①事業所段階で解決		i) 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員のいずれも関与なし	ii) 苦情受付担当者のみが関与	iii) 苦情解決責任者のみが関与	iv) 第三者委員のみが関与	v) 苦情受付担当者・苦情解決責任者が関与	vi) 苦情受付担当者・第三者委員が関与	vii) 苦情解決責任者・第三者委員が関与	ix) 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員が関与	x) その他	
		該当苦情件数	%										
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	3	100%	0	0	0	0	1	0	0	0	0
			%	100%	0%	67%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%
		平均件数	3.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	80	96%	1	11	7	0	53	0	2	4	2
			%	96%	1%	14%	9%	0%	66%	0%	3%	5%	3%
		平均件数	4.7	1.0	3.7	3.5	0.0	0.0	5.9	0.0	2.0	2.0	2.0
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	311	97%	14	95	9	5	156	15	0	2	15
			%	97%	5%	31%	3%	2%	50%	5%	0%	1%	5%
		平均件数	3.0	3.5	2.8	1.1	2.5	2.4	5.0	0.0	1.0	1.9	
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	74	94%	1	11	4	4	13	0	0	1	40
			%	94%	1%	15%	5%	5%	18%	0%	0%	1%	54%
		平均件数	3.7	1.0	2.2	2.0	4.0	1.6	0.0	0.0	1.0	10.0	
5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	平均件数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	2	100%	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
		%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	平均件数	2.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	144	95%	9	32	31	0	55	0	4	1	12
			%	95%	6%	22%	22%	0%	38%	0%	3%	1%	8%
		平均件数	2.6	2.3	2.5	1.8	0.0	1.9	0.0	1.0	1.0	2.4	
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		平均件数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	295	97%	9	124	31	2	93	6	0	1	29
			%	97%	3%	42%	11%	1%	32%	2%	0%	0%	10%
		平均件数	2.3	2.3	2.3	2.1	2.0	1.7	1.5	0.0	1.0	2.1	
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	147	95%	34	18	3	0	50	1	1	7	33
			%	95%	23%	12%	2%	0%	34%	1%	1%	5%	22%
		平均件数	2.8	11.3	1.5	1.5	0.0	1.9	1.0	1.0	1.4	4.1	
11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	平均件数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19, 2-65~2-72)	43	29	100%	0	22	1	0	2	0	0	0	4	
		%	100%	0%	76%	3%	0%	7%	0%	0%	0%	14%	
	平均件数	2.9	0.0	3.7	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.3		
その他 (事業者コード 80)	67	34	97%	1	5	0	0	27	0	0	0	1	
		%	97%	3%	15%	0%	0%	79%	0%	0%	0%	3%	
	平均件数	2.3	1.0	1.7	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	1.0		
合計	1,384	1,119	96%	69	322	86	11	450	24	7	16	136	
		%	96%	6%	29%	8%	1%	40%	2%	1%	1%	12%	
		平均件数	2.8	3.8	2.4	1.8	2.8	2.2	3.0	1.2	1.3	3.1	

平均件数は、1事業所が対応した各項目(i~x)の苦情件数の平均を指す

5) 解決結果の内訳「①事業所段階で解決」(1119件)の内訳



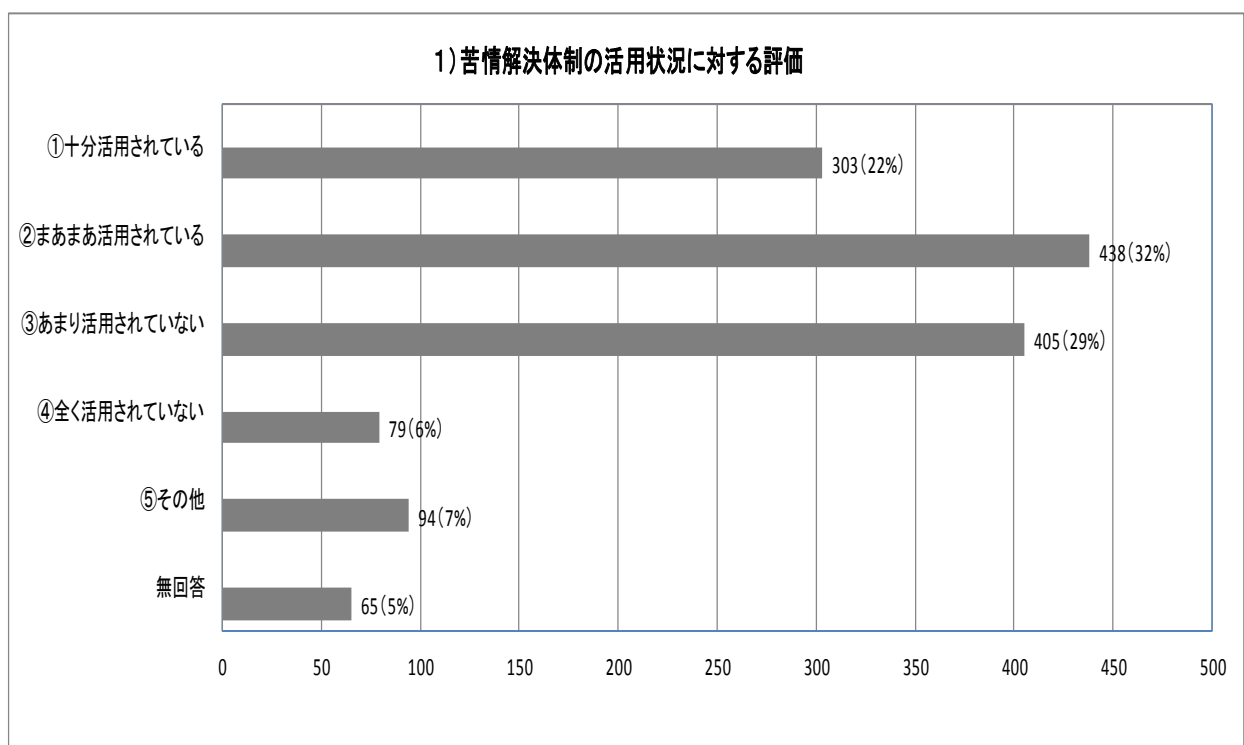
・「⑤その他」の具体的な内容(( )内は回答数、( )がないものは1件)

⑤その他( )	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	運動会の中止、子どものトラブル、駐車場の混雑等について
3. 老人福祉法によるサービス	総務、施設管理係対応 苦情解決委員会 現在継続中 介護職員対応
4. 障がい者総合支援法によるサービス	苦情受付担当者と苦情解決責任者と職員の上司 苦情解決委員会にて、協議 要望としての相談だったため、その都度解決した
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	父母の会会長 苦情解決責任者と本部事務局職員が関与 苦情解決責任者と法人本部が関与 第三者委員と北海道福祉サービス運営適正化委員会
9. 老人福祉法によるサービス	法人職員が対応 担当の介護職員が対応した 苦情受付担当者と上司 相談員、ケアマネジャーが関与 担当ケアマネ、主任訪問介護員で対応 苦情解決責任者が苦情を受け付け、今後の対応の検討等を行う
10. 障がい者総合支援法によるサービス	苦情解決責任者が苦情を受け付け、今後の対応の検討等を実施 担当の生活支援員が対応 苦情の連絡を受けたものが謝罪することで済んだ 職員の虐待に関する認識不足、法人の職員への虐待防止教育の不備 直接、第三者委員へ申出があった。その後、苦情解決責任者、苦情受付担当者が加わり、解決に向かった
12. 社会福祉法によるサービス	事務局長、現場責任者 苦情受付担当者、介護課長補佐

## 5. 苦情解決の事態について

### 1) 苦情解決体制の活用状況に対する評価

区分		事業所数	①十分活用されている	②まあまあ活用されている	③あまり活用されていない	④全く活用されていない	⑤その他	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	1 33%	2 67%	0 0%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	11 33%	10 30%	10 30%	1 3%	0 0%	1 3%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	63 30%	75 35%	57 27%	6 3%	6 3%	5 2%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	17 20%	32 38%	27 32%	1 1%	4 5%	3 4%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	0 0%	0 0%	9 56%	2 13%	4 25%	1 6%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	47 20%	63 27%	68 29%	20 9%	18 8%	19 8%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 50%	1 50%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	91 27%	129 38%	72 21%	15 4%	22 6%	12 4%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	68 20%	96 28%	125 36%	20 6%	21 6%	14 4%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	0 0%	0 0%	1 33%	2 67%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	2 5%	8 19%	22 51%	4 9%	4 9%	3 7%
その他 (事業者コード 80)	67	4 6%	23 34%	13 19%	9 13%	12 18%	6 9%	
<b>合計</b>		<b>1,384</b>	303 22%	438 32%	405 29%	79 6%	94 7%	65 5%





・「⑤その他」の具体的な内容と理由(( )内は回答数、( )がないものは1件)

⑤その他( )	「⑤その他」と評価する理由
【第1種】	
3. 老人福祉法によるサービス	3. 老人福祉法によるサービス 苦情申立てがこれまで1件も無い為評価できない(4)
4. 障がい者総合支援法によるサービス	4. 障がい者総合支援法によるサービス ご家族における苦情はなくサービス内容の説明を求められる事への対応のため相談支援をしている。また利用者の表情の変化や行動から生活に不満をもたれているかもしれないという事でのケース記録や支援した内容も記録している  苦情申立ての実績はないが、申立てがあった際の体制は整っている  保護者と話す時「苦情」ではないので書類には残さないでください「要望」ですと話されている為
6. 社会福祉法によるサービス	6. 社会福祉法によるサービス 苦情がないため(2)
【第2種】	
7. 児童福祉法によるサービス	7. 児童福祉法によるサービス 苦情がないため(7) 開園5年で新しく受付担当者までくる大きな問題はない。些細な問題は職員との話し合いで終わっている
8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス
9. 老人福祉法によるサービス 苦情がない	9. 老人福祉法によるサービス 苦情がないため(11) 送迎の都度にご家族に対してご利用者さんの状況を伝えるようにしている。苦情となる前段階での対応に心掛けている
10. 障がい者総合支援法によるサービス 苦情がない(2)	10. 障がい者総合支援法によるサービス 苦情がないため(10) 事業開始後、利用者が1名のみで評価できない 制度そのものがおかしいと思う 要望箱を設置し苦情を反映しようと考えているが出てくるものは苦情では無く日々話されている要望だけになっている  利用者さんとの面接や訪問においては意見や要望の確認をしている。今の所苦情の受付はなく、活用状況への評価は難しい  利用者の家族に苦情や疑問は遠慮なく連絡を頂けるよう周知しているので、日常の小さい疑問でも問い合わせがあり、相談できる土壌はあると思う。
11. 身体障がい者福祉法によるサービス 苦情がない	11. 身体障がい者福祉法によるサービス 苦情がないため(2)
13. その他 不明 苦情がない(2)	13. その他 周知しており、苦情が寄せられることがある。(苦情が多いから活用されている、少ないからされていないというものでもないが)





<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>	<p>苦情解決体制に則り、苦情を適切に解決している(5) 苦情が少ない、もしくはない(2)</p> <p>苦情解決担当者、苦情解決責任者を中心に日常から利用者の意見、要望を確認し、個別対応を行っている(3)</p> <p>利用者が抱える日常生活の苦情の殆どは、ご自身が生活している居住棟の担当職員への相談で解決しています。施設全般に関わる苦情や担当職員には直接伝えにくい苦情などを受付責任者や受付担当者に相談する傾向があります</p> <p>個別面談やグループミーティングなどを通して苦情解決責任者を中心として利用者相互間の調整を図っている</p> <p>利用者さんからは随時相談を受け付ける体制をとっている</p> <p>毎日のミーティング・相談ボックスの設置・休日を利用しての相談を実施</p> <p>利用者が直接話をすることが出来ている</p> <p>利用者懇談会等を利用し利用者に苦情の有無を毎月確認している</p> <p>常に、入居者やその家族との会話の機会もあり、その都度、情報を提供している</p> <p>なんでも意見箱、朝夕のミーティング、個別面談などにより日常的に利用者の意見や要望について聴取し対応している</p> <p>メッセージボックスの設置、月1回通所お知らせ会を行い、利用者の意見を聴取</p> <p>苦情までいかなくても、当体制は全職員周知しており、小さな案件でもこの体制を意識した対応がなされている</p> <p>苦情解決体制の組織図が説明されており苦情があった際には連絡・報告・相談の体制がなされている</p> <p>会議等での事例検討・対策を協議しマニュアル等に反映し注意喚起を促している</p> <p>受付実績はないが会議等で他施設での事例を公表し注意喚起を促している</p> <p>苦情件数が全く無いので年1回の定期会議のみの開催</p> <p>苦情解決責任者を中心として毎月利用者からの意見要望について検討会を実施している</p> <p>苦情・相談内容について1つずつ丁寧に且つ内容に助言している</p> <p>施設内では意見箱を3ヶ所設置また日常のコミュニケーションの中から課題等を抽出している。法人内では2ヶ月に1回苦情解決委員会を開催している</p> <p>2ヶ月に一度苦情相談委員会を開催し、苦情受付状況の報告や迅速な苦情解決に努めている。また苦情委解決体制について利用者に周知し苦情の受付を行っている</p> <p>現場の管理者が受付担当者であることから、現場および職員からの情報がすぐに時間差なく集まる</p> <p>苦情の内容、解決方法を報告することでサービス向上につながる</p> <p>理事、評議員会議、また職員会議のなかで報告している</p> <p>自閉症を対象としたグループホームのため日常的に利用者の精神安定を図ることが事業目的である。解決体制の評価は現在のところ難しい</p>
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>	<p>対応マニュアルを利用することにより的確なものとなっている</p>
<b>13. その他</b>	<p>体制が周知されている。苦情自体は少ないが対応はすぐできるようになっている。</p> <p>苦情を受け付けた際は要綱に定められた流れに沿った対応ができているため</p>

<b>「②まあまあ活用されている」と評価する理由</b>	
<b>【第1種】</b>	
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>	<p>生徒への投書箱への意見が実際の生活現場にいかされている</p> <p>苦情が0件であるため、正確には評価できないが活用は可能と思われる</p> <p>「何でも相談室」を開催しており、多く利用者の方がそれぞれの思い等を話すことにより、利用者の思いを汲み取ることに繋がっている</p> <p>日常場面で子供や保護者から聞き取った内容についても苦情として取り上げ全職員第三者委員に周知している</p> <p>保護者等と良好な信頼関係を構築し、相互の意思疎通による解決を基本とするが、苦情解決体制を活用し、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の介在によることが有効な場合もあった</p> <p>苦情解決(子供たちの意見)の方法を子供たちに周知することで、日常的に意見を話しやすい環境になっている</p> <p>苦情は会議で検討し月1回茶話会で子供たちに結果を公表し定例の第三者委員会で報告している</p> <p>ほとんどが現場で対応しており、問題は起こってないので十分に活用されているがよくわからない</p>
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>	<p>苦情解決体制に則って苦情が適切に解決されている(11) 苦情解決体制が利用者や職員に理解されていない(3)</p> <p>規定、マニュアルの整備、施設内掲示による周知、ご意見箱の設置や体制の整備が出来ている(3) 苦情が少ない(3)</p> <p>契約書で十分説明し、日々声掛けを行っているため</p> <p>苦情申し出に関する仕組等については家族については一定の理解が得られている。利用者については認知症を患っている方が大半である事から、利用者自身が不満等を感じても訴えることが難しい現状から活用については十分とは言えないと判断した</p> <p>記録から苦情に結びつくであろう内容の発見、検討を毎月行っている、利用者家族アンケートを活用して要望の把握を行い、苦情は発生していない状態である</p> <p>ほとんどの事例が施設内の対応にて解決できている。また家族親族様も重要事項説明書の体制をよく読んでいます</p> <p>第三者委員の設置を行い、様々な対策を討議していく必要が今後あると考えられる</p> <p>ケアハウスの利用者様は日頃より意見を言ってこられる方が多く「苦情解決」の事案になるのが少ないため</p> <p>苦情受付担当者が明確に設定されていることにより、回答にバラつきが生じない。</p> <p>苦情受付担当者、その他の職員、施設管理者等が聴取した苦情及びご意見箱に投函された意見は必ず報告され必要な対応をとっている。</p> <p>事業者への苦情の申出が無く、行政へ苦情を申出たことがH26年度に1件あり、解決体制の初期対応ができなかった。</p> <p>利用される方は殆どおられないが、窓口があるという安心感又、事業所としては規律が保たれる</p> <p>苦情解決委員会は年2回実施し、苦情相談を受けることに委員会を開催している</p> <p>2ヶ月に1度開催する会議において各施設の事例の対応について話し合われるので実情を知る機会となる</p> <p>第三者委員会や苦情解決責任者の前に解決できている為</p> <p>苦情についてのとらえ方の範囲が狭いため要望やクレームを広く吸い上げる努力が必要だがまだ不十分</p> <p>研修への参加回数が少ない為</p>

**4. 障がい者総合支援法によるサービス**

苦情が少ない、もしくはない(4) 苦情解決体制に則って苦情を適切に解決している(1)

利用者ミーティングを毎月一回実施し、悩み事や苦情要望を職員が聴き取り、職員会議で報告している  
「何でも相談室」を開催しており、多く利用者の方がそれぞれの思い等話すことにより、利用者の思いを汲み取ることに繋がっている。

職員の意識としては効力があると考えられる。 利用者から話を良く聞く

能力的に苦情処理のシステムを理解することが難しい利用者が多い中で、少数の理解者の中からは苦情が上がってきているから。

法人全体で苦情解決に取り組んでおり、直接苦情受付担当者にも言い辛い事を考慮しご意見箱を設置し、利用者やその家族等からの苦情を吸い上げるように努めている

申し出があった場合は解決体制の説明をし、実施有無を促しており、それにより解決策を決定している

入所者からは「なんでも相談」として意見・要望を聞いている。入所の場合、家族からの意見を聴取するのが難しい組織の周知が計られている為（活用の意識がある）

苦情解決体制については、役職員、利用者、家族に広く周知されている。現状としては特に苦情等についてはない

苦情箱設置により利用者が自分で直接苦情を言える仕組みを作っている

利用者間のトラブルが、苦情としてあるが、注意してくれば良いとの本人意向が多い

利用者、家族等にまだ十分に周知、理解されていない。相談しやすい環境への工夫が必要

**5. 売春防止法によるサービス**  
要綱を作成する上で参考にした。

**【第2種】**

**7. 児童福祉法によるサービス**

苦情解決体制に則って適切に解決できている(6) 苦情が少ない、もしくはない(2)

苦情受付担当者が明確に設定されていることにより、回答にバラつきが生じない。

苦情解決体制を組んでいる。当事業所では地域支援事業の相談支援(市町村事業)も実施しており、そこで苦情があがった際も、相手の方へ第三者機関の存在を改めて説明をし、事業所本位の解決をしていないため、本事業においても苦情解決体制に準じた行動ができると認識している

保護者等から苦情があると必ず受付者は責任者へすぐ報告があり、必要に応じて全職員へ周知する。また責任者が当事者と話し合う体制ができている為

保護者等と良好な信頼関係を構築し、相互の意思疎通による解決を基本とするが、苦情解決体制を活用し、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の介在によることが有効な場合もあった(3)

苦情としてあげられたものは、園たよりで全利用者にもお知らせしているので、苦情をあげやすい雰囲気を作られていると思うので

きちんとした対応と改善に結びつけることがプラス評価につながり、施設に対する信頼度が増す(2)

苦情をもとに組織の問題や課題を整理、より良いサービスへとつなげることができている

苦情を第三者委員に伝えることがなくとも解決できる内容であった。苦情というより、意見・要望程度であった

書面で苦情とまでは言わない、要望をもらう

H25年度苦情はなかったが直接保育士に話せない「苦情までとはいわない要望」を受け取ることができるから（書面で）

保護者の方へ第三者委員について周知している、又規定等を職員にも周知することで意見要望が出された時の手立りが明確になっている

HP掲載や園内掲示で常時周知を図っているが、苦情の申し入れの必要がない状況にあると判断(2)

利用者との意見要望は殆ど毎日の通園送迎時に交流されていて、施設内で対処でき、責任者に要点報告が週一度の会議にてされている。

利用者の両親とは連絡ノートや日々の引継ぎの情報共有行い、対応しているので、苦情にまでは発展していない

理事会と第三者委員会施設行事と第三者委員等で親子私員のコミュニケーションがとれている

利用者に苦情解決体制があることを周知することにより安心して子供を通園させている

大きな苦情にならないために、小さな声を受け止め、要望と思われる件も会議の中で話し合うようにしている。

苦情解決(子供たちの意見)の方法を子供たちに周知することで、日常的に意見を話しやすい環境になっている

事業所に意見箱を設置 相談、箱、掲示物を見やすいところに設置している

**9. 老人福祉法によるサービス**

苦情が少ない、もしくはない(5) 苦情解決体制に則って苦情を適切に解決できている(5)

苦情解決委員会からの助言、アドバイスがあるため 職員からの情報提供がある

苦情事例がなくても運営全般に助言を頂いて事業運営に反映している

苦情受付担当者が明確に設定されていることにより、回答にバラつきが生じない

苦情受付担当者、その他の職員、施設管理者等が聴取した苦情及びご意見箱に投函された意見は必ず報告され必要な対応をとっている

苦情はあるが、迅速に解決されている事と苦情が0件ということがなく、利用者、家族とのコミュニケーションが取れているということ。サービスの質向上に結びついている事

受け付け体制を整えることにより、苦情や要望など明確になり、ご利用者ご家族、施設間での行き違いの減少や、問題が解決することで穏やかに入所生活を継続することができている

契約書で十分説明し、日々声掛けをしているため 契約時に説明している

ほとんどの事例が施設内の対応にて解決できている。また家族親族様も重要事項説明書の体制をよく読んで職員が体制を把握し、意識して職務に取り組んでいる為

規定、マニュアルが整備され利用者への周知もある程度図られている

苦情受付書の供覧や会議において苦情内容を共有し、サービス向上につなげる流れはできているが、十分に活用されているところまでではない

第三者委員の設置を行い、様々な対策を討議していく必要が今後あると考えられる

本当は事例を取り上げて学習会等を開催すれば良いのだが・・・

各苦情に対して迅速に対応しているが、対処再発防止に向けて第三者評価の機会が必要と思われる

解決はしているが職員への周知が十分ではないため 苦情中立がしやすい方向、体制が出来ていない為

苦情解決体制により利用者等からの苦情解決に至っているが、利用者への周知が十分とは言えない為



<p><b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b></p>	<p>周知はしているが苦情が少ない、もしくはない(7) 苦情解決体制に則り、適切に解決できている(4)  毎月実施している利用者参加の会議で意見を聞くようにしている。また必要に応じて責任者の報告を行い活用していた  定期の会議が設定されている 利用者から話を良く聞く  苦情受付担当者、その他の職員、施設管理者等が聴取した苦情及びご意見箱に投函された意見は必ず報告され必要な対応をとっている。  日頃より相談しやすい雰囲気づくりを心掛けており、日々の会話の中で解決に至る事が多い(2)  苦情以前の段階として担当者が相談を受ける体制は活用されている  現状では、第三者委員へ報告する内容の苦情は出ていないが、苦情解決責任者が苦情の処理にあたっており、体制は活用している。  苦情箱設置により利用者が自分で直接苦情を言える仕組みを作っている  施設内に掲示することにより利用される方のほとんどが興味を持ちその都度質疑応答し説明しているため  利用者全員へ周知ができています。苦情に至らないように職員が意識できている。苦情に至った場合の解決体制は整っていると認識している  苦情ではなく要望しかない為十分活用されているとはいえないが、要望を受けることでできているので、体制があることの効果はあると考えるため  平成25年度は苦情受付実績がなかったが、他年度には数件の実績があり、第三者委員も加わって随時対応している  苦情解決体制を組んでいる。当事業所では地域支援事業の相談支援(市町村事業)も実施しており、そこで苦情があがった際も、相手の方へ第三者機関の存在を改めて説明をし、事業所本位の解決をしていないため、本事業においても苦情解決体制に準じた行動ができると認識している  利用者の安心感、職員に対する信頼感がある 利用者の活用意識がある  利用者さん宅に訪問しているので直接話を聞くことが出来、要望など取り入れている(2)  クラス担任との連携の他送迎時に直接保護者の方と対話出来るため要望が取り入れられている(2)  苦情がないからよしとしないで、相談日(何でも相談)の設定、相談箱の設置等をする中で、苦情があれば話しやすい環境を整える中で利用して貰っているものと考えている。  年々苦情の件数が減ってきているが、第三者委員の周知は浸透している  なんでも意見箱、朝夕のミーティング、個別面談などにより日常的に利用者の意見や要望について聴取し対応している  苦情受付担当者と生活支援員の連携のもと、対人関係の調整や利用者の要望について課題を共有し対応している  今年度からの取り組みとして法令順守責任者の施設巡回等を行っており、電話による相談日も設けている。十分とは言えないが今後浸透していくと思う。  随時、利用者・家族から相談・苦情等を受け付け対応している。  第三者委員を設置することで安心して施設を利用して頂けているため  事業所内において苦情解決責任者が苦情内容を記録、報告すると共に職員へ制度の周知を行っている  要綱を作成する上で参考にした  能力的に苦情処理のシステムを理解することが難しい利用者が多い中で、少数の理解者の中からは苦情が上がってきているから。  意思表示ができる利用者さんが少ないことから  苦情のとらえ方がマイナスのイメージが強く、施設への要望・希望ととらえる意識が希薄となりがちなため  苦情解決体制により利用者等からの苦情解決に至っているが、利用者への周知が十分とは言えない為  利用者、家族等にまだ十分に周知、理解されていない。相談しやすい環境への工夫が必要  体制は活用されているが、書面による活用がない(設置している「ご意見箱」の活用がない)  各苦情に対して迅速に対応しているが、対処再発防止に向けて第三者評価の機会が必要と思われる</p>
<p><b>12. 社会福祉法によるサービス</b></p>	<p>申し立ても年度により数件あったりと少しずつではあるが活用傾向にある その時のケースによる  苦情が発生した場合、苦情解決マニュアルにそって対応を行いこじれることなく解決ができている  苦情処理委員会は何かあった場合速やかに対応する体制にある  苦情解決に向けたマニュアルの整備がなされ、一連の流れに沿い実施できている為</p>
<p><b>13. その他</b></p>	<p>大きな事情については第三者的意見の活用が不可欠と思われる 苦情の改善があるため  当法人の考えである「苦情は宝」が全体的に周知され活用されていると思われる。  苦情受付担当者が明確に設定されていることにより、回答にバラつきが生じない。  相談の対応に関するものとして、研修に役立てられる。 第三者委員が十分機能していない  各苦情に対して迅速に対処しているが、対処、再発防止に向けて第三者評価の機会が必要と思われる</p>

<p style="text-align: center;"><b>「③あまり活用されていない」と評価する理由</b></p>	
<p><b>【第1種】</b></p>	
<p><b>1. 生活保護法によるサービス</b></p>	<p>苦情がない  日頃から職員との利用者との関わりの中で、苦情となる前の要望で問題を解決するように努めているため</p>
<p><b>2. 児童福祉法によるサービス</b></p>	<p>苦情がない(5)  以前は、苦情受付の実績もあったが、見慣れてしまったのか苦情受付箱に苦情などが投函されることが無くなった  苦情申立てがないが利用者との日常の中でと苦情に至らないような関係を構築しているため  以前は活発に活用されていたここ数年はマンネリ化している</p>
<p><b>3. 老人福祉法によるサービス</b></p>	<p>苦情が少ない、もしくはない(20) 苦情解決体制に則らず苦情を適切に解決できている(3)  第三者委員までの報告はなく、施設内部での協議や話し合いによって解決されている為  苦情として職員から施設長に報告しその都度解決している為第三者まで報告されない、但し、定期報告会では内容を報告している  主に苦情内容が思い違い等による行き違いであり、苦情受付時での調整により解決されることのため、解決責任者や第三者委員の介入が必要となる重大性をもったものにならない  職員研修等のようにより、苦情の発生が少なく、あっても苦情になる事前の対応により苦情として具現していない  相談者からの相談内容を苦情として対応しようとしても大きめに扱ってほしくないと希望されるため  苦情に至る要望の段階での取り組みが効果的に機能していると思われる  苦情とならぬよう日々の処遇・対応に力を注いでいる。 職員利用者ともに体制の理解が足りない(2)  施設が「苦情」として処理する基準が難しい。何が苦情で何が苦情じゃないのか  事業者が苦情を聴取して行く姿勢をどのようにもつかいにくい  利用者及び家族が遠慮して本音をいえないのではないかとと思われる</p>

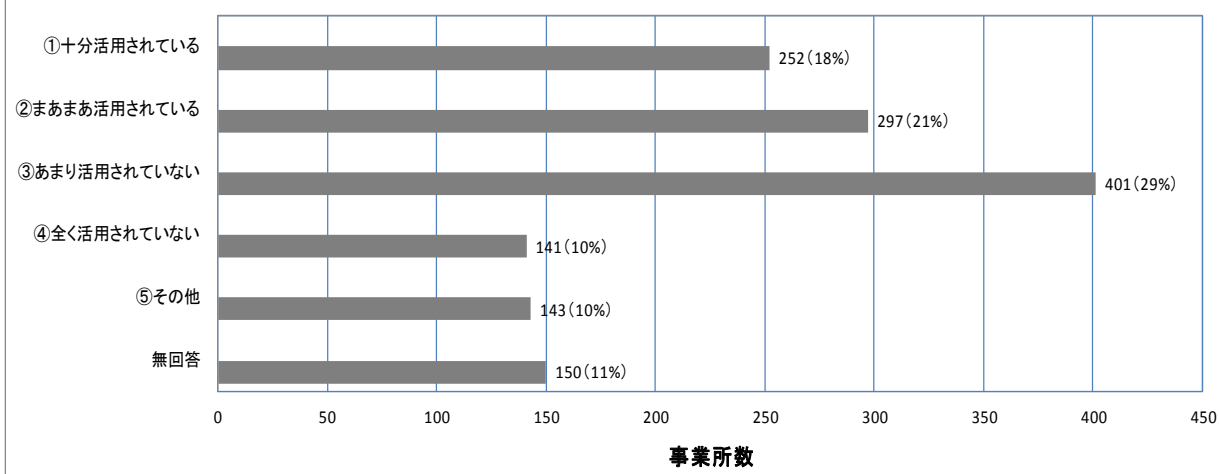
<p><b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b></p>	<p>日々の支援や面談等で苦情としてあがる前に解決している(4) 苦情が少ない、もしくはない(4)          苦情解決体制に則らなくても苦情を適切に解決している(3) 利用者・スタッフの理解不足(3)          利用者が求めるのは身の回りに起こる小さな改善的な要求が中心、保護者においては兄弟の代わりとなり施設の事や利用者さんのことについて興味や関心が非常にうすくなっている、このようなことから苦情解決システムがあっても有意義に活用されづらい          利用者の高齢化や重度化により、当事者自身が苦情を訴える事が難しい。その為、第三者委員や法人監事などによる施設内の視察や家族会との勉強会を重ねている(2)          最重度者がほとんどで苦情を述べたり書いたりすることができる利用者がほとんどいない。利用者の日常の状況で、どう感じているかを考えるようにしている。家族とは、日常やりとりの中で解決できている          書面に記入することが難しい利用者が多い、毎週日曜日に利用者反省会において利用者からの意見を受けて職員が都度対応している為          自己の意思を十分に表現できない利用者様の意見が、単に意見なのか？苦情なのかの判断が難しい。職員の介入の是非が判断しにくい。          利用されている方の大半が重度知的障がい者のため苦情を訴える事が難しい。職員側が苦情を感じるとる努力が必要          給食運営会議等にも毎回必ず利用者も参加し、意見を組みみれています          「何でも相談」との名称で第三者委員との懇談の場を設けるが不定期なものである</p>
<p><b>6. 社会福祉法によるサービス</b></p>	<p>苦情がない(6)</p>
<p><b>【第2種】</b></p>	
<p><b>7. 児童福祉法によるサービス</b></p>	<p>苦情が少ない、もしくはない(18) 苦情解決体制に則らなくても適切に解決できている(16)          職員と直接話し合う方向性なので          苦情(要望)受付をした後、責任者の園長が充分内容検討を行い利用者の方と充分話し合うようにしている          クラス担任との話し合いや説明等で解決しているため          「苦情」というより希望、要望としての申し出のため          苦情ということで保育士から上がってくるのが少ない又は保育士の段階で解決している          園行事等については父母会で話し合い解決している          小さな町なだけに、相談する側も広まる事をいやがるし、できるだけ園に連絡帳などで伝え、そこで苦情や相談、要望事として保育士に直接話してくるから          苦情解決体制が設置されていることを把握していない あまり関心がない          利用されている方の大半が重度知的障がい者のため苦情を訴える事が難しい。職員側が苦情を感じるとる努力が必要</p>
<p><b>9. 老人福祉法によるサービス</b></p>	<p>苦情が起こさない状態を想定          利用開始後のサービス内容の説明により苦情を未然に防いでいる。          十分に活用するまでの事例や件数がないが日常的な対応の中で解決がおおむねはかられている          主に苦情内容が思い違い等による行き違いであり、苦情受付時での調整により解決されることのため、解決責任者や第三者委員の介入が必要となる重大性をもったものにならない          認知症グループホームの為に入居者からの苦情が表出されにくい。ご家族とは入居者の状況変化により直ちに連絡を取っていることもあり今の所苦情まで至ることはない。          利用者家族が遠慮する気持ちで苦情があっても訴えていないのではないかと考えている          体制が整っていない</p>
<p><b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b></p>	<p>苦情が少ない、もしくはない(28) 苦情解決体制に則らなくても適切に解決できている(14)          利用者からの相談(個人的な生活等)は受けているが、対人や施設への苦情と思われることはない。          利用者様やご家族からの苦情要望等を吸い上げる体制が弱い          知的障がいという特性から苦情に対する相談がすくないため、「何でも相談」という名目で相談日を設けたり、普段の会話から拾いあげたりしている          苦情というよりは要望的事項が多いと思われる          ご本人からの苦情申立ては活用させる方法もあると思うが主に苦情があった時だけという状況のため          件数が少ないため活用す機会がない。そのため検証できないでいる。体制は整えているので活用の仕方をレクチャーしていきたいと考えている。          自己の意思を十分に表現できない利用者様の意見が、単に意見なのか？苦情なのかの判断が難しい。職員の介入の是非が判断しにくい。          苦情を訴えることができない方が多い          苦情がほとんど上がってこない為、利用者、保護者にとって苦情を言にくい体制となっているのではないかと。          苦情という受け止めの認識にズレがあると思う。直接担当者が解決を図り、法人全体での共有が図られていない。          入所に関しては申し出る方がほとんどない為職員が代弁して改善を行う。GHIにおいては当事者会議を開いたりし、聞き取りを行っている          施設利用歴が比較的長い利用者が多く、苦情や要望がでにくい状況にあると判断している。何でも相談を随時実施          以前は、苦情受付の実績もあったが、見慣れてしまったのか苦情受付箱に苦情などが投函されることが無くなった          形式上での体制で機能していない。サービス調整会議等で話し合いをすることで苦情までいっていないけれども          契約・更新時に苦情窓口の説明を行っているが、利用者にとって分かりにくいのかあまり活用されていない          利用者さんが苦情解決体制をきちんと認識していないと思われるため          体制の周知が充分ではなく掲示物や重説の中での説明では理解できていない人が多いように思える          本年より体制を整備したため、まだ周知が十分でない</p>
<p><b>12. 社会福祉法によるサービス</b></p>	<p>苦情が少ない、もしくはない(10)</p>
<p><b>13. その他</b></p>	<p>苦情が少ない、もしくはない(9) 苦情解決体制に則らず苦情を適切に解決できている          コミュニケーションに困難を抱える人が多く自らの訴えは少ない。一方で家族と情報交換をしている。</p>

「④全く活用されていない」と評価する理由	
<b>【第1種】</b>	
2. 児童福祉法によるサービス	苦情がない
3. 老人福祉法によるサービス	苦情がない(3) 25年3月に新規開設のため
4. 障がい者総合支援法によるサービス	苦情がない
6. 社会福祉法によるサービス	苦情がない(2)
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	苦情が少ない、もしくはない(7) 苦情解決体制に則らなくても適切に解決できている 苦情がないよう、日々の保育や保護者との接し方などに十分気をつけているため ささいな事は直接施設職員に申し出てくるので 年度の終わりや行事終了ごとに利用者からアンケートをとり意見を聞いている事で、小さいこともすぐに話し合いをして解決している 苦情件数は0だが相談件数が多いのと保護者会アンケートには意見として書いてあり、その事への回答を行っている 直接行政機関に申立てをする或いは行政機関を通じて都合の良い園に転園する保護者が多い。
9. 老人福祉法によるサービス	苦情が少ない、もしくはない(11)
10. 障がい者総合支援法によるサービス	苦情が少ない、もしくはない(11) 外部委託の第三者委員に直接相談が行われたため。(「事業所内にも相談する組織があるのはわかっていた。他の人の意見を聞きたかった」とのことでした)
12. 社会福祉法によるサービス	苦情がない
13. その他	苦情がない(2) 利用者と契約を交わる事業を殆ど行っていない為 日常のつながり 当事業所は現状として利用料が発生する福祉サービスを提供していない。そのため厳密に苦情解決体制を周知していく必要性が特に感じられない。また、広報等で苦情解決体制について周知を行っていない。以上の事から④と評価をした

## 2)現在の第三者委員の活動状況に対する評価

区分		事業所数	①十分活用されている	②まあまあ活用されている	③あまり活用されていない	④全く活用されていない	⑤その他	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	1 33%	0 0%	1 33%	1 33%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	12 36%	7 21%	9 27%	1 3%	0 0%	4 12%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	42 20%	60 28%	68 32%	15 7%	18 8%	9 4%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	23 27%	25 30%	26 31%	3 4%	2 2%	5 6%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	2 13%	0 0%	5 31%	2 13%	4 25%	3 19%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	36 15%	44 19%	79 34%	21 9%	25 11%	30 13%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	0 0%	1 50%	0 0%	0 0%	1 50%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	55 16%	64 19%	82 24%	54 16%	36 11%	50 15%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	70 20%	86 25%	93 27%	28 8%	34 10%	33 10%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	2 67%	0 0%	0 0%	0 0%	1 33%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	3 7%	3 7%	19 44%	4 9%	7 16%	7 16%
その他 (事業者コード 80)	67	7 10%	6 9%	19 28%	12 18%	15 22%	8 12%	
合計		1,384	252 18%	297 21%	401 29%	141 10%	143 10%	150 11%

## 2)現在の第三者委員の活動状況に対する評価



・「⑤その他」の具体的な内容と理由(( )内は回答数、( )がないものは1件)

⑤その他( )	「⑤その他」と評価する理由
<b>【第1種】</b>	
1. 生活保護法によるサービス	1. 生活保護法によるサービス 不明な点が多い
3. 老人福祉法によるサービス 苦情がない(3)	3. 老人福祉法によるサービス 苦情がなく、評価できない(6) 案件がなく、委員の活動に接する機会が少ないため 必要があれば研修等があれば積極的に参加させたい 苦情相談受付時に第三者委員への報告や助言、立会いについての説明意向を確認をしているが、希望するケースがないため
4. 障がい者総合支援法によるサービス 法人の苦情解決委員会での提言指導	4. 障がい者総合支援法によるサービス 実績としては活動はないが、体制としては必要と考える
6. 社会福祉法によるサービス	6. 社会福祉法によるサービス 苦情がなく、評価できない(2)
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	7. 児童福祉法によるサービス 苦情がなく、評価できない(6) 苦情があるが、第三者委員が利用されていないので、評価できない(4) 第三者委員の活動状況を把握していない 必要に応じて活動していると認識しているが、第三者機関からみて活動していると言えるのかはわからない 第三者委員は苦情解決に関しては活動の機会がないが、他の活動でつながりがある
9. 老人福祉法によるサービス 苦情がない(2) わからない 苦情があるが、第三者委員の関与なしで解決	9. 老人福祉法によるサービス 苦情があるが、第三者委員が利用されていないので、評価できない(6) 苦情がなく、評価できない(5) 必要があれば研修等があれば積極的に参加させたい 苦情解決の体制ができていない 当施設において第三者委員を活用する事例はないが何かあれば活用できる体制は整備されている 第三者委員を設置していない
10. 障がい者総合支援法によるサービス 苦情がない、もしくは少ない(3)	10. 障がい者総合支援法によるサービス 苦情があるが、第三者委員が利用されていないので、評価できない(8) 苦情がなく、評価できない(6) 必要に応じて活動していると認識しているが、第三者機関からみて活動していると言えるのかはわからない 実績としては活動はないが、体制としては必要と考えている 苦情の窓口にもなっており、適宜対応していただいている 事業所では案件発生していないが、他の事業所では活動しているのではないかとと思われる
11. 身体障がい者福祉法によるサービス わからない	11. 身体障がい者福祉法によるサービス
12. 社会福祉法によるサービス 第三者委員を設置していない	12. 社会福祉法によるサービス 苦情があるが、第三者委員が利用されていないので、評価できない(2) 苦情がなく、評価できない(2)
13. その他 第三者委員を設置していない	13. その他 苦情があるが、第三者委員が利用されていないので、評価できない(2) 苦情がなく、評価できない(5) いつでも苦情を受け付けるようにしている 自事業への苦情発生はないが、法人で対応できる体制になっている 第三者委員を設置していないため、評価できない



2)現在の第三者委員の活動状況に対する評価

(( )内は回答数、( )がないものは1件)

「①十分活用されている」と評価する理由	
<b>【第1種】</b>	
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>	<p>第三者委員の活動、助言を大切に受け止めている 必要に応じた迅速適切な対応がなされている</p> <p>必要な情報や研修を定期的実施している 随時対応できる体制をとっている</p> <p>上記のとおり、利用者の方々の話を、親身になって聞いてくれるため 協力体制が十分なため</p> <p>定期的な会議により、不服申し立ての対応などについて助言を頂き、支援やシステムの改善に役立てている。</p> <p>苦情受付第三者委員会や報告会を定期的実施しており、苦情を受け付けた際には誠意をもって話し合い、解決に努めている</p>
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>	<p>定期的に第三者委員会を開催し、助言を得ている(6) 第三者委員から助言を得ている(5)</p> <p>毎回委員会に出席し傾聴しているが適切な助言をされている</p> <p>これまで、第三者委員へ直接申出などがあった経過はないが、年2回の定期委員会の参加や重要事項説明書にも、氏名、連絡先等の記載を行っていることから、常に第三者委員として活動を行えるような体制をとっている</p> <p>苦情になりそうな事柄(苦情の種)を委員会にて報告し、検討している。委員会内容、苦情の種を定期的に第三者委員に報告し、随時、助言を頂いている為。苦情の種を定期的に第三者委員に報告し、随時、助言を頂いている為。</p> <p>3ヶ月に1回委員会を設置し、解決の取り組みを実施している 特に問題は起きていないため</p> <p>苦情委員会のメンバーとして参加している 定期的な訪問が実施されている。</p> <p>第三者委員の皆様も施設運営には関心を持ち施設職員との関わる機会を持っている</p>
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>	<p>第三者委員から助言を得ている(3) 定期的に第三者委員会を開催し、助言を得ている(3)</p> <p>虐待防止第三者委員を兼務してもらっている。支援内容や施設環境ならびに虐待防止の取り組みに対する意見をいただいている(3)</p> <p>定期的に施設に来園され、状況を確認しています。 利用者の話を、親身になって聞いてくれるため</p> <p>中立的立場にいるため</p> <p>相談者においては委員の方とは馴染みがあり気軽に相談できている</p> <p>苦情申し出はなかったが地域住民の評議等を施設へ伝えたり助言を行っている、また過去の苦情申し出について家族も利用者も第三者委員まで連絡を希望していない</p>
<b>6. 社会福祉法によるサービス</b>	<p>苦情発生時にそなえている</p> <p>第三者委員の活動、社協活動に理解を持っていつでも対応できるよう準備をしてくださっているため</p>
<b>【第2種】</b>	
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>	<p>定期的に苦情の報告をしている(3) 保護者からの要望について第三者委員がお便りや書面で返答している(2)</p> <p>第三者委員が解決に対応するような重大な問題が起きていない 連絡体制を整えている</p> <p>苦情があった場合は要綱に基づく体制が整っている為 必要に応じた迅速適切な対応がなされている</p> <p>法人全体としては、活用されている。また、委員を設置することで、安心感が得られる</p> <p>常に連絡を取り合い、困ったときは助言等協力をしてもらっている為。</p> <p>行事等の訪問の中での情報交換等、日常の姿を伝える機会を持つことが出来ているため</p> <p>虐待防止第三者委員を兼務してもらっている。支援内容や施設環境ならびに虐待防止の取り組みに対する意見をいただいている。</p>
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>	<p>定期開催の委員会に出席(3) 定期開催の委員会に出席し、助言をもらっている(3)</p> <p>助言をもらっている(3) 委員は適任だと感じている。</p> <p>苦情になりそうな事柄(苦情の種)を委員会にて報告し、検討している。(2)</p> <p>第三者委員の皆様も施設運営には関心を持ち施設職員との関わる機会を持っている</p> <p>運営適正化委員会の席上でヒヤリハット・事故報告の内容を求められ詳しく現状把握し再発防止を確認している</p> <p>虐待防止第三者委員を兼務してもらっている。支援内容や虐待防止についての意見をもらっている</p>
<b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>	<p>苦情解決委員会への出席と助言(5)</p> <p>虐待防止第三者委員を兼務してもらっている。支援内容や虐待防止についての意見をもらっている(5)</p> <p>第三者委員とも連携しており、苦情が発生した場合も助言を得られる状況にある</p> <p>客観的な立場で事例に対しての助言等を頂けること 第三者委員の関心が高い</p> <p>第三者委員が当事業所にて定期的に苦情解決責任者及び苦情受付担当者へ助言等の指導を行っているため 委員の積極的な活動はある 法人研修会には熱心に参加される</p> <p>第三者委員の活動、社協活動に理解をもっていつでも対応できるよう準備をしてくださっているため</p> <p>事業所への助言、利用者からの電話の対応等(苦情以外の相談等)適宜活動している。</p> <p>第三者委員へ報告・連絡・相談した際には適切に対応を行っている</p> <p>法人からの依頼に対して速やかに対応して頂いてる</p> <p>当法人内の苦情解決では大変お世話になった。申出者、ご家族、事業所すべてに親身に対応していただいた。</p> <p>当法人内他紙事業所の苦情解決では「大変お世話になった」との報告をうけている</p> <p>第三者委員が主催した保護者懇親会の開催や法人の行事に参加し、利用者等の交流を図っている</p> <p>毎月2名の委員による相談日を設け、受け付けた苦情や相談を協議・検討しその解決に努めている</p> <p>年1回各事業所に出向いてくれている(継続して行っている)</p> <p>事業所の行事等にも必ず参加して頂き活動しやすい関係づくりができあがっている</p> <p>支援内容や施設環境・虐待防止への取り組みについて意見をいただいている。虐待防止に係る第三者委員を兼務してもらっている</p>



<b>11. 身体障がい者福祉法によるサービス</b>	第三者委員の活動、社協活動に理解をもっていつでも対応できるよう準備をしてくださっているため	
<b>12. 社会福祉法によるサービス</b>	定期的に苦情報告会を開催し、助言をいただき再発防止に取り組んでいる 第三者委員の活動、社協活動に理解をもっていつでも対応できるよう準備をしてくださっているため	
<b>13. その他</b>	連絡、報告、相談の徹底 法人との連携がとれているので	定期会議時に的確な助言等頂く事ができている。 法人として期待する活動がなされているため

**「②まあまあ活用されている」と評価する理由**

<b>【第1種】</b>		
<b>2. 児童福祉法によるサービス</b>	第三者委員が解決に対応するような重大な問題が起きていない 必要とき適宜活動しており、研修会へも参加している 苦情を受け付けたことはないが、委員会を定期的に開催しているため	年一回は施設訪問してくれている
<b>3. 老人福祉法によるサービス</b>	苦情がない(7) 苦情の定期報告や会議の出席のみ(8) 研修会に参加し、状況を理解していただいていること。また法曹会からの第三者委員より苦情に関する情報提供がある。 H26年度の1件の苦情に対し第三者委員として解決責任者及び施設法人役員会での助言あり。 苦情解決第三者委員会(年2回)の際の他施設の苦情に対するアドバイス等を職員で共有して役立てている 第三者委員が関与すべき苦情が今までになかったこと、このため、第三者委員に年1回法人全体の苦情受付とその改善報告で済んでいるため 週2～3回定期的に施設に出入りしているの日常利用の方のつづやきを受け止めて対応してくれていると思う 定期的に事業所を訪問し、利用者から話を聞いている 第三者委員の方の、当施設に対する理解(福祉に対する)がある方が選任されている為 第三者委員への報告にまで発展するケースは稀だが、第三者委員会では具体的にアドバイスを頂ける 第三者委員が関与すべき苦情が今までなかったこと、このため第三者委員に年1回法人全体の苦情受付とその改善報告で済んでいるため 苦情受付状況について定期的に報告している。外部研修会への出席など今後検討する 申出人の希望もあり報告は少ないが懇談会等で様々な助言を頂いている為 委員の方がいるので相談できるので安心です 施設巡回訪問を行い研修等へも出席しているが、利用者や家族にはその存在も含め、浸透しているとはいえない 現在設置していない為、来年度から配置予定 第三者委員が定期的に利用者の声を聴く場を設定していない	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(18)
<b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(2) 2人いる第三者委員のうち1名は施設行事などの呼びかけに対し、積極的に来園されており、その都度、利用者らとの談話にも応じてくれる。 日頃より第三者委員が施設を気にかけて連絡等を与えるため 年2回施設訪問して、利用者の様子をみたり、利用者との直接コミュニケーションをとっている。研修に出席している。 年に数回、一般職員や利用者や懇談を行っている 第三者委員は月1回訪問していただき、利用者の方の苦情や相談の受付が出来る体制としています。訪問時の相談状況は、特定の利用者が日常相談をする程度に留まっており積極的な活用までには至っていない傾向にあります 苦情件数が少ない	定期的に事業所を訪問(2)
<b>5. 売春防止法によるサービス</b>	第三者委員に活動内容を報告する上で参考ににした。	
<b>【第2種】</b>		
<b>7. 児童福祉法によるサービス</b>	苦情の定期報告や会議の出席のみ(3) 第三者の視点での考察が入ることにより、新たな「気づき」(発見)があり、必要なことを教えていただき改善に結びつけるチャンスをもたらすことができる(2) 保護者や近隣の方から苦情や要望が出された場合には第三者委員に報告相談をし、解決のための助言を頂いている 必要に応じた迅速適切な対応がなされている 様々な情報を聞いているため 理事会や行事等に出席してもらった時に現状を報告。育成会という組織内で情報の共有や研修会を開催 研修会への参加、行事への参加等により第三者委員の意識向上につながっていると思われる 研修会に参加し、状況を理解していただいていること。また法曹会からの第三者委員より苦情に関する情報提供がある。 要点報告で必要な事項について法人理事会、母の会幹事会(年4～5回)に園長より報告するようにしている。 園にも出入りして頂き保護者会アンケートや回答に目を通してもらい、意見ももらっている 第三者委員が教育関係者、町内の委員等で親子教諭、法人等のコミュニケーションが上手で経験者である	苦情はあるが、第三者委員を活用する前に解決(2) 苦情がない
<b>8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス</b>	第三者委員に活動内容を報告する上で参考ににした。	
<b>9. 老人福祉法によるサービス</b>	定期開催の委員会に出席し、助言をもらっている(6) 定期開催の委員会に出席(3) 苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない 十分に活用するまでの事例や件数がないが、対応できる体制になっているため 実際に第三者委員へ立会いや話し合いの場面はないが、何時でも活用できる体制が整っているため 運営推進委員としても併任して頂いて現状等も理解して活動を担っている為 研修会に参加し、状況を理解していただいていること。また法曹会からの第三者委員より苦情に関する情報提供がある。 定期的に事業所を訪問し、利用者から話を聞いている	助言をもらっている(4) 苦情がない 年に1回の為少ない 事業所の内容を把握している

<p><b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>          定期訪問時に利用者等との交流がある(9) 会議や行事への参加(8) 苦情がない、もしくは少ない(3)          苦情の件数は少ないが状況の把握はしているため 苦情の報告 事業所の内容を把握している          第三者委員は法人元役員であり、利用者さんの事を理解されており日頃から地域の中で接している          日頃より第三者委員が施設を気にかけて連絡等してくれるため          苦情を掘り起こす取り組みとして、第三者による相談日(何でも相談)を設けたり、事業所行事等に参加してもらい、利用者へ第三者委員の存在が身近になるように取り組んでくれている。          毎年聞き取り調査が行われその声を活用することが出来る 苦情や相談に対しては随時対応を行っている          各行事に顔を出していただいております、利用者さんやご家族の皆さんにも顔をおぼえてくれている          行事等での施設の立ち入りはあるが、もう少し訪問の機会を増やせると良い          第三者委員が定期的に利用者の声を聴く場を設定していない</p>
<p><b>12. 社会福祉法によるサービス</b>          年度の上半期、下半期で報告を行っているがきちんと聞き取り助言を行っている</p>
<p><b>13. その他</b>          対応件数は少ないが事例には意欲的に対応している          苦情解決第三者委員会8(年2回)の際に出席し、助言や外部から考えられる視点などをもらっている</p>

**「③あまり活用されていない」と評価する理由**

<p><b>【第1種】</b></p>
<p><b>2. 児童福祉法によるサービス</b>          苦情がない(4) 苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(2)</p>
<p><b>3. 老人福祉法によるサービス</b>          苦情がない(7) 苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(18)          苦情の定期報告や会議の出席のみ(6)          苦情内容は誠意を持って解決するように行っている。ほとんどが改善できると内容となっている          主に苦情内容が思い違い等による行き違いであり、苦情受付時での調整により解決されることのため、解決責任者や第三者委員の介入が必要となる重大性をもったものにならない          苦情自体の受付実績がないので、ただし実体があれば活動できる体制にはある          苦情等の相談等はないが施設巡回訪問等を実施          第三者委員で解決できると利用者が思っていない          第三者委員と入居者様が交流する機会が少なく気軽に訴えお話を聴取することが難しい          相談者からの相談内容を苦情として対応しようとしても大げさにしてほしくない并希望されるため          利用者・家族が第三者委員への報告を希望する場合に参加を求めるとして行っているため、活動の機会がない          第三者委員への報告は行っていない</p>
<p><b>4. 障がい者総合支援法によるサービス</b>          苦情がない、もしくは少ない(9) 苦情はあるが、第三者委員を活用する前に解決している(8)          利用者の障がいが高く、苦情自体が出てこない、聴き取りも難しい          苦情等があるときは「法人内部監査」時に報告しており、一定の意見をいただいている。第三者委員が受益者の立場に沿って意見を述べるには、利用者様との距離があると思う。          相談をする時間をさいて頂くのが申し訳ない 相談を要するまでの案件が今のところない</p>
<p><b>6. 社会福祉法によるサービス</b>          苦情がない(3) 年1回の事業所からの報告を受ける会議への出席のみに留まっている。          HPを作成しておらず、一般の方が第三者委員をいつでも確認できる状況にない。</p>
<p><b>【第2種】</b></p>
<p><b>7. 児童福祉法によるサービス</b>          苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(15) 苦情がない(7)          年2回会議として、事業報告として、園の活動や児童と保護者の様子を知らせている。(毎月のおたより)</p>
<p><b>8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス</b>          活動しなければならない事案が発生していない</p>
<p><b>9. 老人福祉法によるサービス</b>          苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(16) 苦情がない(7)          苦情があまりない。役員、評議員でもあるので別の会合でも状況等逐一報告している(2)          苦情として処理する事例が少なく第三者委員へ報告することを希望しない利用者が多い(2)          利用者・家族が第三者委員への報告を希望する場合に参加を求めるとして行っているため、活動の機会がない。          第三者委員の活動は、実質的には年1回の事業所からの報告を受ける会議への出席のみに留まっている。          年1回第三者委員会を開催し、施設又は事業者への助言、日常的な現状把握と意見傾聴に努めている          第三者委員が苦情を受けた事例はなく、主に施設が行った苦情解決に対して意見を伺っているのが現状である。          施設巡回訪問の受け入れ          現状では、第三者委員へ報告する内容の苦情が出ていない。法人のHP等を作成しておらず、一般の方がいつでも第三者委員を確認できる状況にない。          第三者委員の活動は少ないのが現状</p>
<p><b>10. 障がい者総合支援法によるサービス</b>          苦情はあるが、第三者委員を活用するに至る苦情はない(16) 苦情がない、もしくはあまりない(6)          会議の出席のみ(2) 会議の回数やその質について課題がある          第三者委員と苦情解決について話したことがない 第三者委員が直接動く機会や相談の機会がない          利用者・家族が第三者委員への報告を希望する場合に参加を求めるとして行っているため、活動の機会がない。          委員が参加する苦情解決委員会を開催していない。報告したほうが良いという事例に対してのみ、報告している状況。          苦情等があるときは「法人内部監査」時に報告しており、一定の意見をいただいている。第三者委員が受益者の立場に沿って意見を述べるには、利用者様との距離があると思う。          委員を有効に活用させる方法もあると思うが主に苦情があった時だけという状況のため          法人のHP等を作成しておらず、一般の方がいつでも第三者委員を確認できる状況にない。</p>

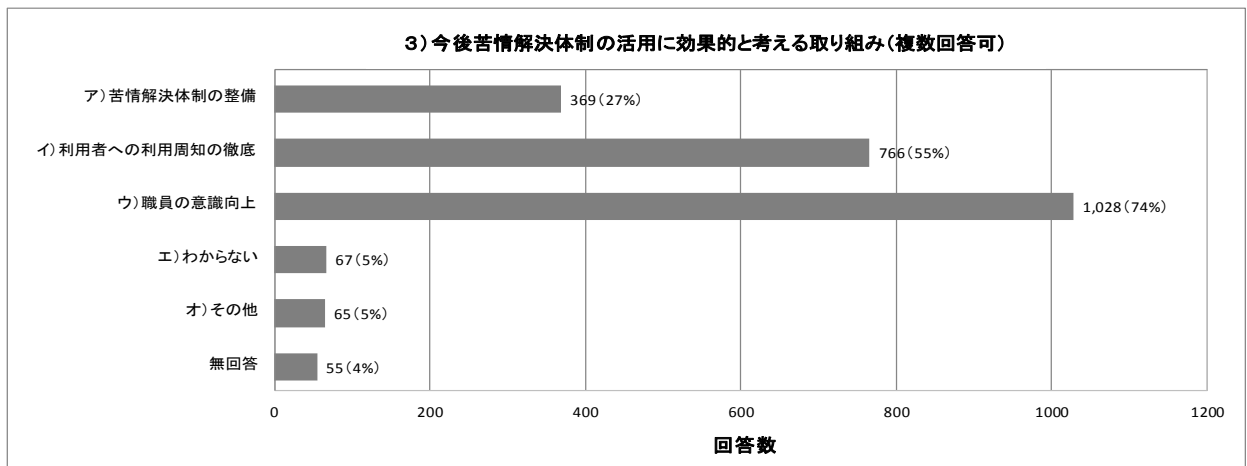
12. 社会福祉法によるサービス 苦情がない(3) 会議の出席のみ(2) 現状では、第三者委員に報告する内容の苦情がでていない。HPを作成しておらず、一般の方が第三者委員をいつでも確認できる状況にない。	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない	
13. その他 大きな事情については第三者的意見の活用が不可欠と思われる(大きな苦情のみ)	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(5) 苦情がない(2)	研修のみ

**「④全く活用されていない」と評価する理由**

<b>【第1種】</b>		
1. 生活保護法によるサービス 第三者委員への報告を希望する苦情申出人がいなかったため		
2. 児童福祉法によるサービス 苦情が無かったため、第三者委員会の招集をしていない		
3. 老人福祉法によるサービス 苦情がない(2) 年1回第三者委員会を開催し、施設又は事業者への助言、日常的な現状把握と意見傾聴に努めている	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(2)	第三者委員を設置していない
4. 障がい者総合支援法によるサービス 苦情がない もともと地元の方であったが現在は地方に住まわれており、細かな対応が実質難しい状況下にある事とQ5-1のような事から個別支援計画及びサービス等計画に関係する点が多く相談支援事業所等における第三者のサービス提供を受けている事で色々なご意見が頂けるため		
6. 社会福祉法によるサービス 苦情がない(2)		
<b>【第2種】</b>		
7. 児童福祉法によるサービス 長年名前だけの存在であり、普段の交流等もないため 第三者委員を通してまで苦情申立てをするより、直接行政機関に申立てをする或いは行政機関を通じて都合の良い園に転園する保護者が多いためだと思われまます。 全く活動していないという事は良い事だと思うが何かあったらすぐに対応してもらえる 第三者委員会が設置されている実態を評価する	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(8)	苦情がない(5)
9. 老人福祉法によるサービス 設置していない為、次年度から配置予定	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(4)	第三者委員を設置していない
10. 障がい者総合支援法によるサービス 基本的な苦情申立者が希望した場合に第三者委員への報告や参加の依頼をしているが、希望者は居なかった 制度そのものがおかしいと思う	苦情はあるが、第三者委員を活用した苦情はない(4)	苦情がない(4) 第三者委員を設置していない
12. 社会福祉法によるサービス 苦情がない		
13. その他 利用者と契約を交わる事業を殆ど行っていない為 以前は研修等にも参加した経緯はあったが現在はしていない。よって④の評価をした。	苦情はない(3) 事業内で職員信頼関係を築く	

3) 今後苦情解決体制の活用に効果的と考える取り組み(複数回答可)

区分	事業所数	ア) 苦情解決体制の整備	イ) 利用者への利用周知の徹底	ウ) 職員の意識向上	エ) わからない	オ) その他	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	2 67%	2 67%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	10 30%	19 58%	22 67%	1 3%	1 3%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	68 32%	123 58%	175 83%	5 2%	8 4%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	22 26%	43 51%	68 81%	2 2%	7 8%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	3 19%	9 56%	7 44%	0 0%	2 13%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	46 20%	96 41%	140 60%	35 15%	7 3%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	1 50%	2 100%	2 100%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	90 26%	196 57%	286 84%	10 3%	15 4%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	98 28%	213 62%	261 76%	8 2%	17 5%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	2 67%	0 0%	0 0%	1 33%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	14 33%	27 63%	24 56%	2 5%	2 5%
	13. その他 (事業者コード 80)	67	17 25%	34 51%	40 60%	4 6%	5 7%
<b>合計</b>	<b>1,384</b>	<b>369</b> 27%	<b>766</b> 55%	<b>1,028</b> 74%	<b>67</b> 5%	<b>65</b> 5%	<b>55</b> 4%



・「オ) その他」の具体的な内容( )内は回答数、( )がないものは1件)

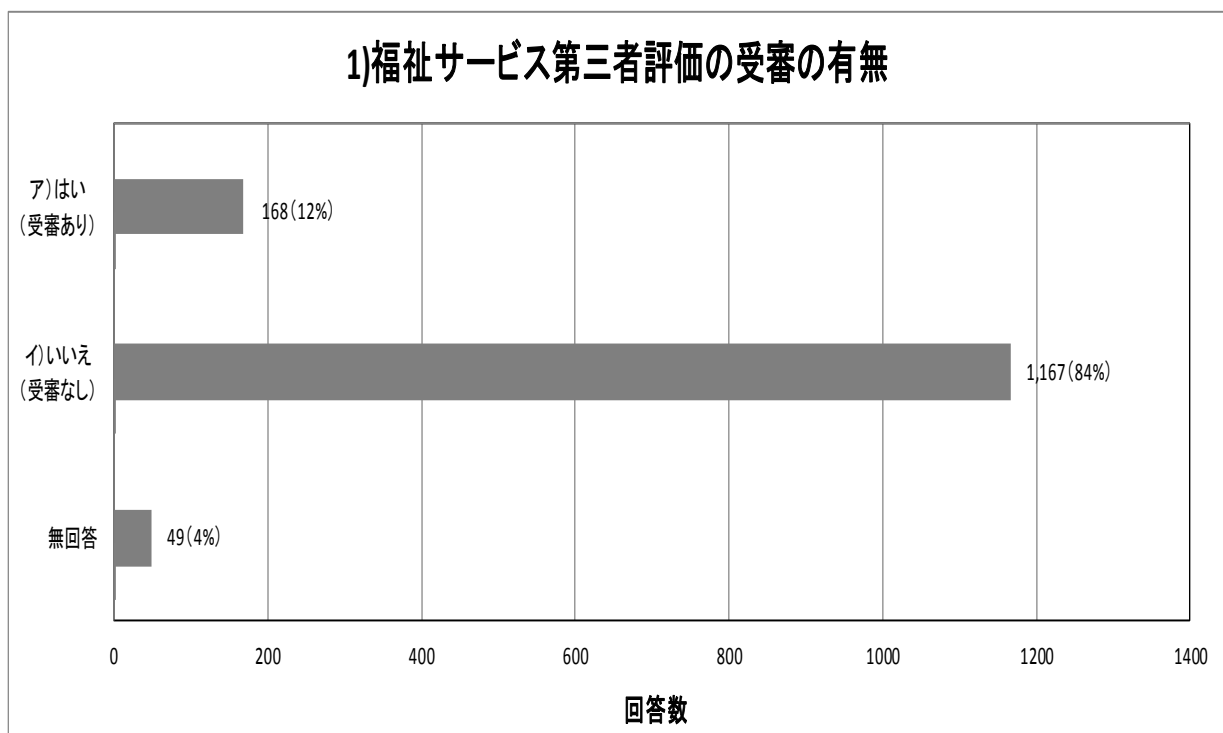
オ) その他( )		
<b>【第1種】</b>		
2. 児童福祉法によるサービス 案件がないため活用するに至っていない		
3. 老人福祉法によるサービス 現在十分機能している(2) 第三者委員との連携 活動の無い事が良い事では?	利用者への丁寧な説明、周知 各希望調査(サービス内容等)	苦情の申出ができるような雰囲気醸成 弁護士等の導入
4. 障がい者総合支援法によるサービス 現在のままでよい	家族への周知	利用者の状況把握の徹底と支援勧告
6. 社会福祉法によるサービス 広報による周知を続けていく	現状維持	
<b>【第2種】</b>		
7. 児童福祉法によるサービス 苦情解決体制は充分に取り組んでいる 特になし 施設としての考え方を詳しくわかりやすく説明をしていくこと トラブルになっていないので効果がないとは言えない		
9. 老人福祉法によるサービス 利用者家族への制度周知 研修会参加、施設見学の実施 苦情解決体制を活用する事例が出ないことが望まれるので、それに向けた日頃からの対応が重要と考える	広報による周知を続けていく	苦情の申出ができるような雰囲気醸成
10. 障がい者総合支援法によるサービス 家族への周知 現状で十分 利用者さんへの苦情申立ての行い方の説明	広報による周知を続けていく 利用者との懇談会等の実施	利用者、家族への周知、理解。相談しやすい環境の整備 苦情の申出ができるような雰囲気醸成 利用者さんへの苦情の申立ての手順を再度周知すること
11. 身体障がい者福祉法によるサービス 施設の機能を理解する		
12. 社会福祉法によるサービス 事業者でない社協であるため苦情がない 広報による周知を続けていく		
13. その他 広報活動利用 利用者家族への周知徹底 苦情解決体制を有効に活用させるための取り組みよりも、利用者等から苦情の出ないサービスの提供・対応を考えると大切		

## 6 福祉サービス第三者評価制度について

### 1)受審の有無

区分		事業所数	ア)はい (受審あり)	イ)いいえ (受審なし)	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	0 0%	3 100%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	19 58%	13 39%	1 3%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	31 15%	177 83%	4 2%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	19 23%	65 77%	0 0%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	0 0%	1 100%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	1 6%	15 94%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	21 9%	193 82%	21 9%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	0 0%	2 100%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	30 9%	300 88%	11 3%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	45 13%	292 85%	7 2%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	0 0%	3 100%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	0 0%	43 100%	0 0%
その他 (事業者コード 80)	67	2 3%	60 90%	5 7%	
合 計		1,384	168 12%	1,167 84%	49 4%

### 1)福祉サービス第三者評価の受審の有無



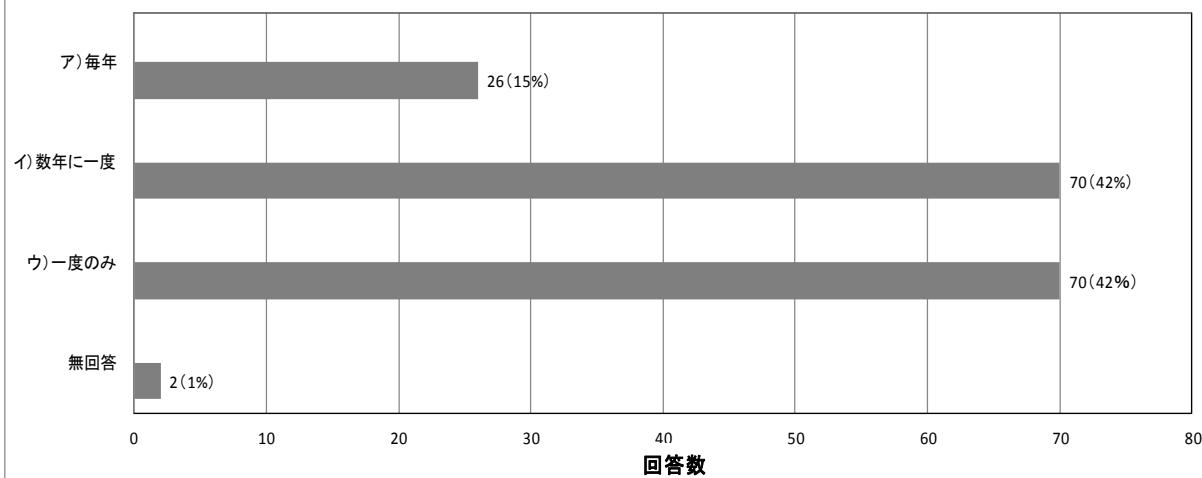


2) 受審の頻度

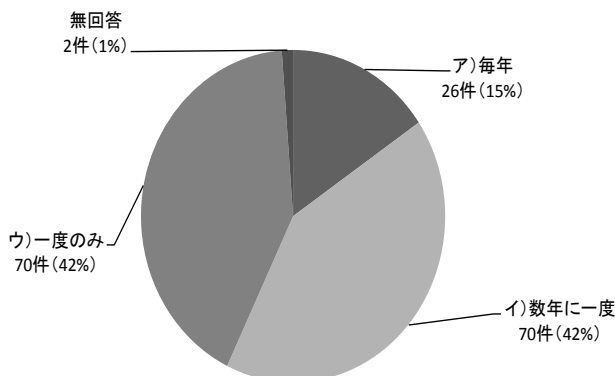
区分		事業所数	Q6-1で「はい」と回答した事業所数(該当事業所数とその内訳)	ア) 毎年	イ) 数年に一度	ウ) 一度のみ	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	該当事業所数 0 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	該当事業所数 19 該当事業所数に対する割合	2 11%	11 58%	6 32%	0 0%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	該当事業所数 31 該当事業所数に対する割合	7 23%	9 29%	15 48%	0 0%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	該当事業所数 19 該当事業所数に対する割合	0 0%	7 37%	12 63%	0 0%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	該当事業所数 0 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	該当事業所数 1 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	該当事業所数 21 該当事業所数に対する割合	0 0%	12 57%	9 43%	0 0%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	該当事業所数 0 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	該当事業所数 30 該当事業所数に対する割合	14 47%	7 23%	8 27%	1 3%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	該当事業所数 45 該当事業所数に対する割合	3 7%	23 51%	18 40%	1 2%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	該当事業所数 0 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19,2-65~2-72)	43	該当事業所数 0 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
その他 (事業者コード 80)	67	該当事業所数 2 該当事業所数に対する割合	0 0%	1 50%	1 50%	0 0%	
合計		1,384	該当事業所数 168 該当事業所数に対する割合	26 15%	70 42%	70 42%	2 1%

ア)~ウ)の%は、質問6-1で「はい」と回答した事業所数を「ア)~ウ)の回答数」で除した数

2) 「1) 受審の有無 ア)はい(受審あり)(168件)」の受審頻度



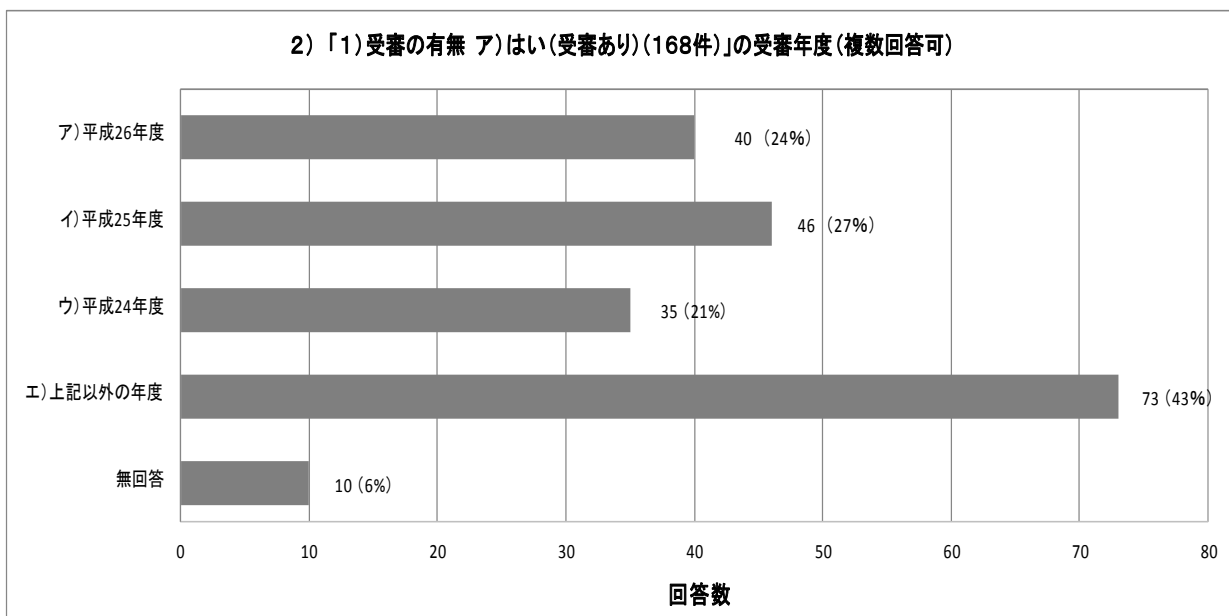
2) 「1) 受審の有無 ア)はい(受審あり)」  
(168件)の受審頻度



3) 受審の年度(複数回答可)

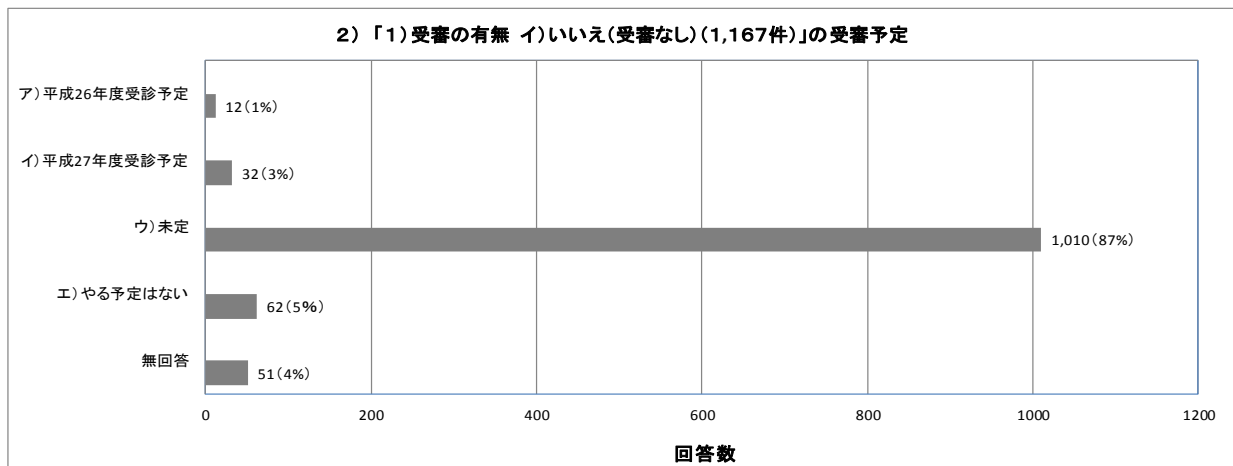
区分		事業所数	Q6-1で「はい」と回答した事業所数(該当事業所数)とその割合	ア)平成26年度	イ)平成25年度	ウ)平成24年度	エ)上記以外の年度	無回答
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	19 53%	10 37%	7 11%	2 16%	3 5%
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	31 13%	4 19%	6 29%	9 52%	16 10%
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	19 11%	2 11%	2 16%	3 68%	13 5%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	1 100%	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	21 29%	6 5%	1 29%	6 48%	10 5%
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	30 20%	6 43%	13 33%	10 40%	12 3%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	45 24%	11 38%	17 11%	5 38%	17 7%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19, 2-65~2-72)	43	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
その他 (事業者コード 80)	67	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	2 0%	0 0%	0 0%	0 100%	2 0%	
<b>合計</b>		<b>1,384</b>	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	168 24%	40 27%	46 21%	35 43%	73 6%

2) 「1)受審の有無 ア)はい(受審あり)(168件)」の受審年度(複数回答可)



4) 受審の予定

区分		事業所数	Q6-1で「いいえ」と回答した事業所数(該当事業所数)とその割合	ア)平成26年度受診予定	イ)平成27年度受診予定	ウ)未定	エ)やる予定はない	無回答	
第一種	1. 生活保護法によるサービス (事業者コード 1-1~1-4)	3	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	3 0%	1 33%	2 67%	0 0%	0 0%	
	2. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 1-5~1-10)	33	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	13 46%	0 0%	7 54%	0 0%	0 0%	
	3. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 1-11~1-13)	212	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	177 0%	4 2%	161 91%	4 2%	8 5%	
	4. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 1-14)	84	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	65 2%	1 2%	0 0%	59 91%	4 6%	1 2%
	5. 売春防止法によるサービス (事業者コード 1-15)	1	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	1 0%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%
	6. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 1-16,17)	16	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	15 0%	2 13%	12 80%	1 7%	0 0%	
第二種	7. 児童福祉法によるサービス (事業者コード 2-20~2-34)	235	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	193 0%	1 1%	175 91%	14 7%	3 2%	
	8. 母子及び寡婦福祉法によるサービス (事業者コード 2-35~2-38)	2	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	2 0%	0 0%	1 50%	0 0%	1 50%	
	9. 老人福祉法によるサービス (事業者コード 2-39~2-48)	341	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	300 1%	3 1%	7 2%	260 87%	14 5%	16 5%
	10. 障がい者総合支援法によるサービス (事業者コード 2-49~2-54)	344	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	292 1%	2 1%	13 4%	247 85%	12 4%	18 6%
	11. 身体障がい者福祉法によるサービス (事業者コード 2-55~2-63)	3	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	3 0%	0 0%	0 0%	2 67%	1 33%	0 0%
	12. 社会福祉法によるサービス (事業者コード 2-18,2-19, 2-65~2-72)	43	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	43 0%	4 9%	34 79%	5 12%	0 0%	
その他 (事業者コード 80)	67	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	60 0%	0 0%	49 82%	7 12%	4 7%		
<b>合計</b>		<b>1,384</b>	該当事業所数 該当事業所数に対する割合	1,167 1%	32 3%	1,010 87%	62 5%	51 4%	



・「エ)やる予定はない」の具体的な理由(( )内は回答数、( )がないものは1件)

エ)やる予定はない(理由: )	
<b>【第1種】</b>	
4. 障がい者総合支援法によるサービス	経費削減 事業計画上 意義が今一つ感じられない為
6. 社会福祉法によるサービス	実績がないため
<b>【第2種】</b>	
7. 児童福祉法によるサービス	費用が高い・予算確保が困難(6) 体制を確立している為 2年間に受審したが未だに証明書が届かない 意義が見られない 小規模施設なので職員間の意識が高いと思われ特に苦情は無いため
9. 老人福祉法によるサービス	実績がないため 苦情がない 運営推進委員会で報告 外部評価が入っている為
10. 障がい者総合支援法によるサービス	実績がないため 事案がないため
11. 身体障がい者福祉法によるサービス	苦情がないため
12. 社会福祉法によるサービス	実績がないため 特に意味はない
13. その他	対象となる事業を実施していない 市の評価(事業)を受けている



## 平成26年度 福祉サービス事業者の苦情解決体制 整備状況等に関するアンケート調査概要

### 1. 調査の目的

北海道の福祉サービス事業者の苦情解決体制整備状況を把握すると共に、苦情解決機能の一層の充実を目指すことを目的とします。

### 2. 実施主体

北海道福祉サービス運営適正化委員会

### 3. 調査対象

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業のうち、社会福祉法人が運営し道内に所在する該当施設とします。

(裏面の平成26年度 調査対象施設・事業所 事業所コード一覧 参照)

### 4. アンケート調査票 (別添のとおり)

各々の施設並びに事業所ごとに作成してください。複数の施設等がある場合はお手数でもコピーしてご記入いただき、ご提出願います。

また入力様式 (word 版) を利用したい場合は、北海道社会福祉協議会ホームページの『新着情報』もしくは『北海道福祉サービス運営適正化委員会ホームページ』からダウンロードできます。

### 5. 調査基準日

1. 施設の概要について・・・平成26年11月1日現在
2. 苦情解決体制について・・・平成26年11月1日現在
3. 第三者委員について・・・平成26年11月1日現在
4. 苦情内容及び解決方法について・平成25年4月1日～平成26年3月31日
5. 苦情解決の実態について・・・平成26年11月1日現在
6. 福祉サービス第三者評価制度について・・・平成26年11月1日現在

### 6. 回答期限

平成26年12月18日 (木) 必着

### 7. 回答方法

郵送、FAX、電子メール

(郵送による回答の場合は、お手数ですが別添の返信用封筒に切手を貼り、送付してください)

<送付先> 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1 かでの2・7 5階

北海道福祉サービス運営適正化委員会

電話 011-204-6310

FAX 011-204-6311

Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp

### 8. 結果公表

「アンケート調査報告書」を作成し、北海道社会福祉協議会の北海道福祉サービス運営適正化委員会ホームページで公表します。

# 福祉サービス事業者の苦情解決体制の整備状況等に関するアンケート

北海道福祉サービス運営適正化委員会 事務局

TEL：011-204-6310/FAX：011-204-6311

## 1 施設の概要について

※以下の空欄に調査概要裏面の調査対象事業所の該当コードをご記入ください。

事業者コード	
--------	--

事業者コードが複数に渡る法人の場合は、それぞれの事業者コードに該当する事業所毎にアンケートに回答して頂きますようお願い申し上げます。 今年度は事業者を匿名とさせていただきます。

## 2 苦情解決体制について

Q 1) 貴社協・貴施設における苦情解決体制についてお尋ねします。

1. 設置しているものを回答用紙に記載してください。(複数回答可)

	ア) 苦情受付担当者 (職名: )
	イ) 苦情解決責任者 (職名: )
	ウ) 第三者委員

2. 作成しているものに○をつけてください。(複数回答可)

	ア) 要綱
	イ) 規程
	ウ) マニュアル
	エ) その他 ( )

3. 苦情解決体制の周知として利用者またはその家族等へ行った全ての内容に○をつけてください。(複数回答可)

	ア) 施設内に掲示している
	イ) 広報誌に掲載している
	ウ) 契約書・重要事項説明書に記載している
	エ) 利用者・家族に説明会を実施している
	オ) チラシ・パンフレット等を作成し、配布している
	カ) その他 ( )

4. 苦情解決体制の周知として貴社協・貴施設職員へ行った全ての内容と回数に○をつけてください。(複数回答可)

	ア) 苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員への周知 (年1回・半年に1回・月1回・改定ごと・その他( ))
	イ) 管理職や各職種から数人出席する職員会議 (年1回・半年に1回・月1回・改定ごと・その他( ))
	ウ) 全職員参加の職員会議 (年1回・半年に1回・月1回・改定ごと・その他( ))
	エ) 会報等の発行 (年1回・半年に1回・月1回・改定ごと・その他( ))
	オ) 職場内研修の実施 (年1回・半年に1回・月1回・改定ごと・その他( ))
	カ) その他 ( ) (年1回・半年に1回・月1回・改定ごと・その他( ))

### 3 第三者委員について

Q2) Q1-1で第三者委員を設置していると回答された社協・施設に伺います。

1. 第三者委員の人数は何人ですか。

( ) 人

2. 第三者委員の種別（職業）は何ですか（複数回答可）

	ア)福祉・保健・医療関係者 ( )
	イ)法律・財務・会計等関係者 ( )
	ウ)教育関係者 ( )
	エ)宗教関係者 ( )
	オ)受益者代表 ( )
	カ)行政関係者 ( )
	キ)その他 ( )

3. 第三者委員の設置単位について、一つお選びください。⇒回答 [ ]

- ① 施設単位で設置                      ② 法人単位で設置                      ③ 他施設と共同で設置  
④ 外部機関・組織に委託              ⑤ その他 ( )

4. 第三者委員に対する報酬について、一つお選びください。⇒回答 [ ]

- ① 無償                                      ② 報酬あり(金額:                      円/頻度 )  
③ 実費弁償のみ                          ④ その他 ( )

5. 第三者委員への苦情の報告について、あてはまる全ての内容に○をつけてください(複数回答可)

	ア)随時報告している
	イ)定期的に報告している(頻度:                      ヶ月)
	ウ)施設が報告が必要と判断したもののみ報告している
	エ)申出人が希望した場合のみ報告している
	オ)報告していない
	カ)その他 ( )

6. 第三者委員の活動について、あてはまる全ての内容に○をつけてください。(複数回答可)

	ア)苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告・聞き取り
	イ)第三者委員が自ら苦情の受付窓口になり、いつでも利用者からの苦情を受けている
	ウ)第三者委員が、定期的に事業所を訪問して、利用者からの相談や苦情を聞いている
	エ)第三者委員が、利用者・家族との懇親会を持っている
	オ)苦情申出人への助言
	カ)事業者への助言
	キ)苦情申出人と事業者との話し合いへの立会い
	ク)運適主催の研修会、その他苦情解決に関わる会議への出席
	ケ)その他(具体的に:                      )

Q3) Q1-3で苦情解決体制を周知していると回答された社協・施設に伺います。

1. 第三者委員の周知について、あてはまる全ての内容に○をつけてください。(複数回答可)

	ア) 第三者委員がいることのみ周知している
	イ) 第三者委員の電話番号を周知している
	ウ) 第三者委員のメールアドレスを周知している
	エ) 第三者委員の属性(氏名・職業・プロフィール等)を周知している

#### 4 苦情内容及び解決方法について

Q4) 平成25年度の1年間で貴社協・貴施設で受けられた苦情についてお聞きします。

1. 受付総件数は何件でしたか。⇒回答 [        ] 件

⇒(受付件数が **0件** の場合、4ページのQ5の設問にお進みください。)

2. 相談者の実名と匿名の内訳を教えてください。

① 実名 (        ) 件

② 匿名 (        ) 件

3. 相談者の内訳を教えてください。

① 利用者本人 (        ) 件

② 利用者の家族・親族 (        ) 件

③ 地域住民 (        ) 件

④ 職員 (        ) 件

⑤ その他 (        ) (        ) 件

4. 受け付けた苦情内容の内訳を教えてください。

① 職員の対応…【職員の態度・言葉遣いが悪い】 (        ) 件

② サービスの質や量…【食事の内容等サービス提供に関する不満】 (        ) 件

③ 利用料…【不当な負担額の提示・負担額説明不足】 (        ) 件

④ 説明・情報提供…【説明が足りない、契約書・重要事項説明書の不備】 (        ) 件

⑤ 被害損害…【預かり金・所有物など財産権にかかる損害】 (        ) 件

⑥ 権利侵害…【暴力、虐待、プライバシー侵害などの人権侵害】 (        ) 件

⑦ その他 (        ) (        ) 件

5. 解決結果の内訳を教えてください。

① 事業所段階の苦情解決体制を利用して苦情が解決した件数 (        ) 件

【内訳】

i) 苦情受付担当者、苦情解決責任者・第三者委員のいずれも関与しなかった。(        ) 件

ii) 苦情受付担当者のみが関与した (        ) 件

iii) 苦情解決責任者のみが関与した。(        ) 件

iv) 第三者委員のみが関与した。(        ) 件

v) 苦情受付担当者と苦情解決責任者が関与した。(        ) 件

vi) 苦情受付担当者と第三者委員が関与した。(        ) 件

vii) 苦情解決責任者と第三者委員が関与した。(        ) 件

viii) 苦情受付担当者第三者委員が関与した。(        ) 件

ix) 苦情受付担当者、苦情解決責任者・第三者委員のいずれも関与した。(        ) 件

x) その他 (        ) (        ) 件

② 事業所以外の外部機関が関与して解決した件数。(        ) 件

解決に関与した外部機関名[ ]

- ③ 解決しなかった件数 ( ) 件  
解決を困難にした理由（もしくは理由だと思うもの）をご記入ください（自由記載）

--

## 5 苦情解決の実態について

Q5) 苦情解決体制の実態についてお尋ねします。

1. 苦情解決体制の活用状況に対する評価をお選びください。⇒回答 [ ]

- ① 十分活用されている ② まあまあ活用されている ③あまり活用されていない  
④ 全く活用されていない ⑤ その他 ( )

また、そのように評価する理由を教えてください。

--

2. 現在の第三者委員の活動状況に対する評価をお選びください。⇒回答 [ ]

- ① 十分活動している ② まあまあ活動している ③あまり活動していない  
④ 全く活動していない ⑤ その他 ( )

また、そのように評価する理由を教えてください。

--

3. 今後、苦情解決体制を有効に活用させるための取り組みについて、効果的と考える全ての内容に○をつけてください。（複数回答可）

	ア) 苦情解決体制の整備
	イ) 利用者への利用周知の徹底
	ウ) 職員の意識向上
	エ) わからない
	オ) その他 ( )

## 6 福祉サービス第三者評価制度について

Q6) 福祉サービス第三者評価制度についてお尋ねします。

1. 今まで福祉サービス第三者評価制度を受審したことがありますか。該当するものに○を付けてください。

	ア) はい
	イ) いいえ

2. Q6-1で「はい」と答えた方に質問します。

どのくらいの頻度で受審していますか。

	ア) 毎年
	イ) 数年に一度
	ウ) 一度のみ

3. Q6-1で「はい」と答えた方に質問します。

受審したのは何年度ですか。

	ア)平成26年度
	イ)平成25年度
	ウ)平成24年度
	エ)上記以外の年度

4. Q6-1で「いいえ」と答えた方に質問します。

	ア)平成26年度内に受審予定
	イ)平成27年度受審予定
	ウ)未定
	エ)やる予定はない(理由: )

ご協力ありがとうございました。



社会福祉施設総合損害補償

# しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

## プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険)

### ① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額			▶年額保険料(掛金)	
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	定員	基本補償(A型)
賠償事故に対応	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	1~50名	35,000~61,460円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	51~100名	68,270~97,000円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	以降1名~10名増ごと	1,500円
	うち現金補償限度額(期間中)	20万円		
	人格権侵害(期間中)	1,000万円		
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円		
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用(期間中)	500万円	<b>基本補償(A型) 保険料</b> + <b>【見舞費用加算】</b> 定員1名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円	
	被害者対応費用(1名につき)	死亡10万円 後遺障害0.3~10万円 入院時3万円 通院時1万円 (1事故で10万円限度)		
	傷害見舞費用		●オプション1 ●訪問・相談等サービス補償 ●オプション2 ●医務室の医療事故補償 ●オプション3 ●看護士の賠償責任補償 <b>新設</b> ●借用不動産賠償事故補償	

### ② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

## プラン2 施設利用者の補償 (普通傷害保険)

### ① 入所型施設利用者の傷害事故補償 ② 通所型施設利用者の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間1年、職種別A級

▶保険金額		▶年額保険料(掛金)	
	1口あたりの補償額		定員1人1口あたり
死亡保険金	100万円	①入所型施設利用者	1,310円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%	②通所型施設利用者	990円
入院保険金(1日あたり)	800円	<b>③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償</b>	
手術保険金	入院中の手術:入院保険金日額の10倍 外来の手術:入院保険金日額の5倍	施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償	
通院保険金(1日あたり)	500円		

## プラン3 施設職員の補償 (労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

### ② 施設職員の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間1年、職種別A級

▶保険金額		▶年額保険料(掛金)	
	1口あたりの補償額		定員1人1口あたり
死亡保険金	140万円	施設役員・職員の	3円(1日あたり)
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%	1名1口あたり	780円(年間:週5日勤務の場合)
入院保険金(1日あたり)	1,500円	<b>① 施設職員の労災上乗せ補償</b>	
手術保険金	入院中の手術:入院保険金日額の10倍 外来の手術:入院保険金日額の5倍	●オプション:使用者賠償責任補償	
通院保険金(1日あたり)	600円	<b>③ 施設職員の感染症罹患事故補償</b>	

## プラン4 社会福祉法人役員等の補償 (賠償責任保険)

### 社会福祉法人役員等の賠償責任補償 改定

保険期間1年

▶補償金額	A型	B型	C型
賠償責任	5,000万円	1億円	3億円

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
〈保険会社〉 TEL:03(3349)5137  
受付時間:平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763

**苦情解決体制の整備状況に関する調査結果**

○発行年月日 平成 29年 6 月 30 日

○発行者 社会福祉法人 北海道社会福祉協議会  
北海道福祉サービス運営適正化委員会

〒 006 - 0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地

北海道社会福祉協議会 3階

TEL 011 - 204 - 6310

FAX 011 - 204 - 6311