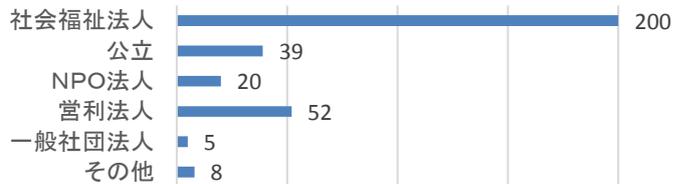


# 令和元年度苦情解決アンケート調査結果

このアンケート調査は、兵庫県福祉サービス運営適正化委員会が令和元年10月及び11月に開催する「令和元年度苦情解決セミナー」に並行して実施したものであり、回答のあった324事業所について集計しています。

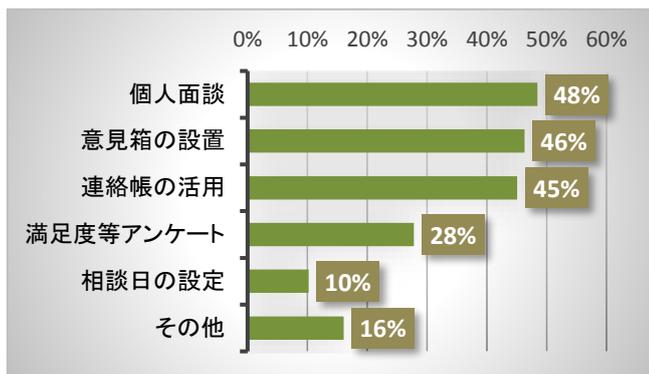
## 回答のあった事業所 (324)

社会福祉法人	200
公立	39
NPO法人	20
営利法人	52
一般社団法人	5
その他	8



## Q1 苦情や意見、要望を受け付ける工夫 (複数回答)

	箇所数	率
個人面談	157	48%
意見箱の設置	150	46%
連絡帳の活用	146	45%
満足度等アンケート	90	28%
相談日の設定	33	10%
その他	52	16%

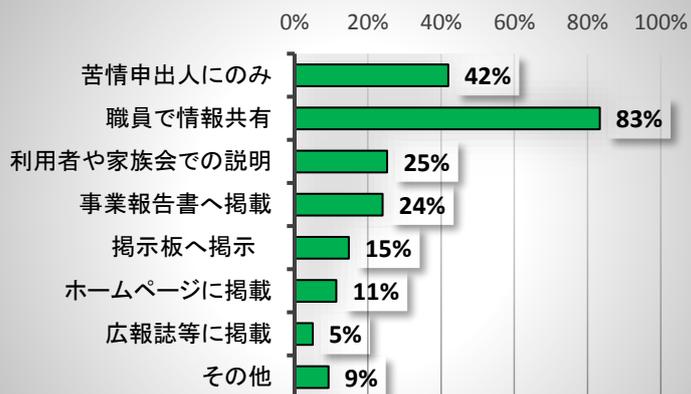


### <その他の内訳>

苦情受付先の掲示等	5
保護者会の活用	5
電話連絡・相談窓口	3
ご意見伺りカード等を配布	2

## Q2 苦情受付の状況や解決結果の公表の範囲 (複数回答)

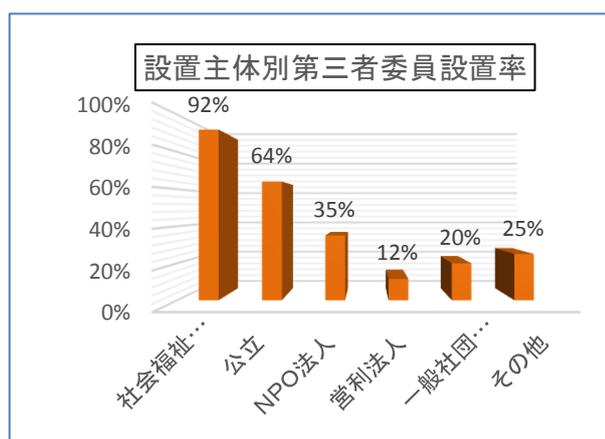
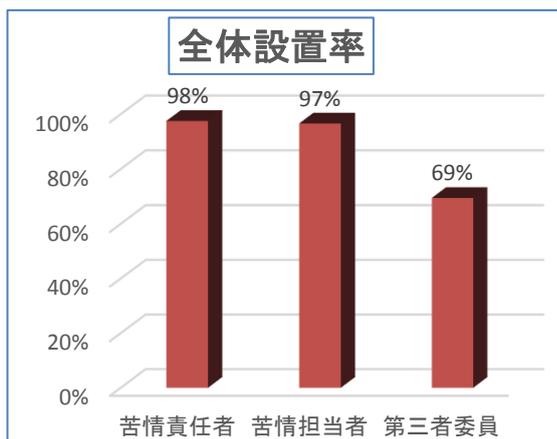
苦情申出人にのみ	42%
職員で情報共有	83%
利用者や家族会での説明	25%
事業報告書へ掲載	24%
掲示板へ掲示	15%
ホームページに掲載	11%
広報誌等に掲載	5%
その他	9%



### <その他の内訳>

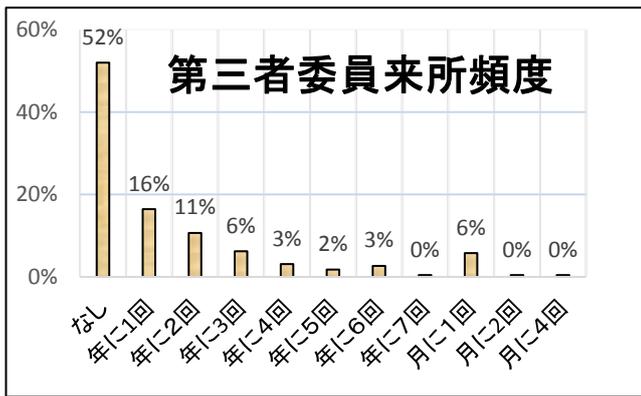
第三者委員会・苦情解決委員会等に報告	6
理事会・評議員会等への報告	3

## Q3 苦情解決体制の状況



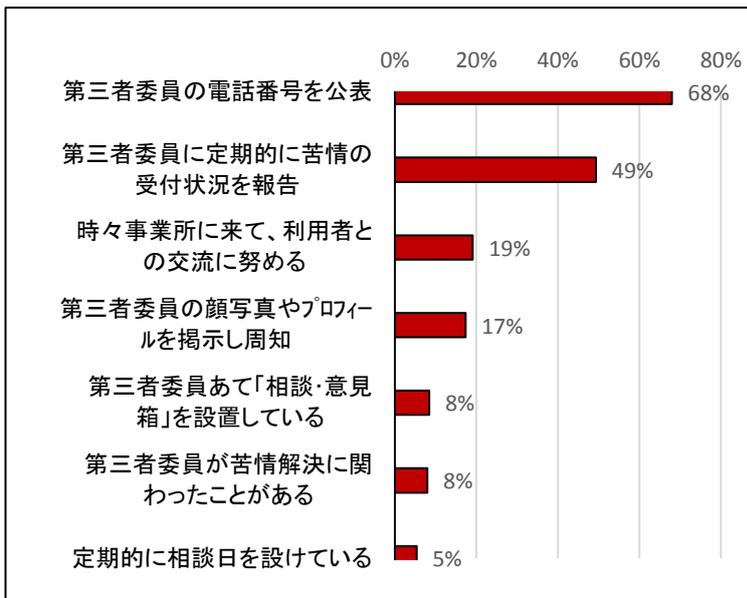
**Q4 第三者委員の来所の頻度（第三者委員設置225事業所中の割合）**

月に4回	1	0%
月に2回	1	0%
月に1回	13	6%
年に7回	1	0%
年に6回	6	3%
年に5回	4	2%
年に4回	7	3%
年に3回	14	6%
年に2回	24	11%
年に1回	37	16%
なし	117	52%
計	225	



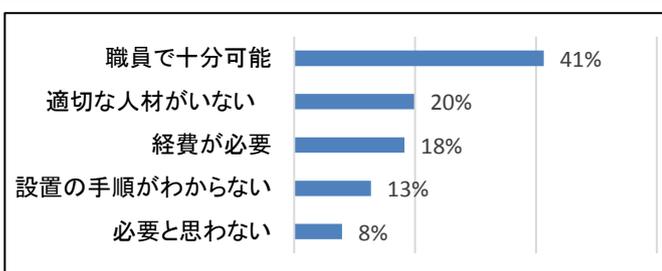
**Q5 第三者委員の活動（第三者委員設置225事業所中の割合）**

第三者委員の電話番号を公表	68%
第三者委員に定期的に苦情の受付状況を報告	49%
時々事業所に来て、利用者との交流に努める	19%
第三者委員の顔写真やプロフィールを掲示し周知	17%
第三者委員あて「相談・意見箱」を設置している	8%
第三者委員が苦情解決に関わったことがある	8%
定期的に相談日を設けている	5%



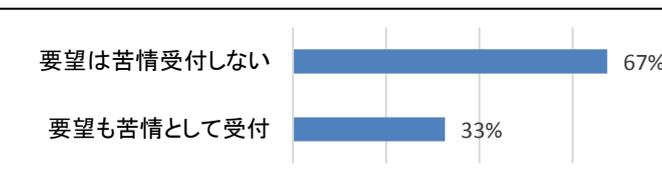
**Q6 第三者委員を設置していない場合、その理由**

	件数	割合
職員で十分可能	52	41%
適切な人材がない	25	20%
経費が必要	23	18%
設置の手順がわからない	16	13%
必要と思わない	10	8%
合計	126	



**Q7 苦情受付の取扱い範囲**

	件数	割合
要望も苦情として受付	101	33%
要望は苦情受付しない	209	67%
合計	310	



\* 苦情には<要望>レベル、<請求>レベル、<責任追及>レベルの3段階があるとされ、<要望>レベルからの対応が重要と考えられます。

**Q8 事業所として利用者への虐待を防止するためどんな取組みをしていますか。**

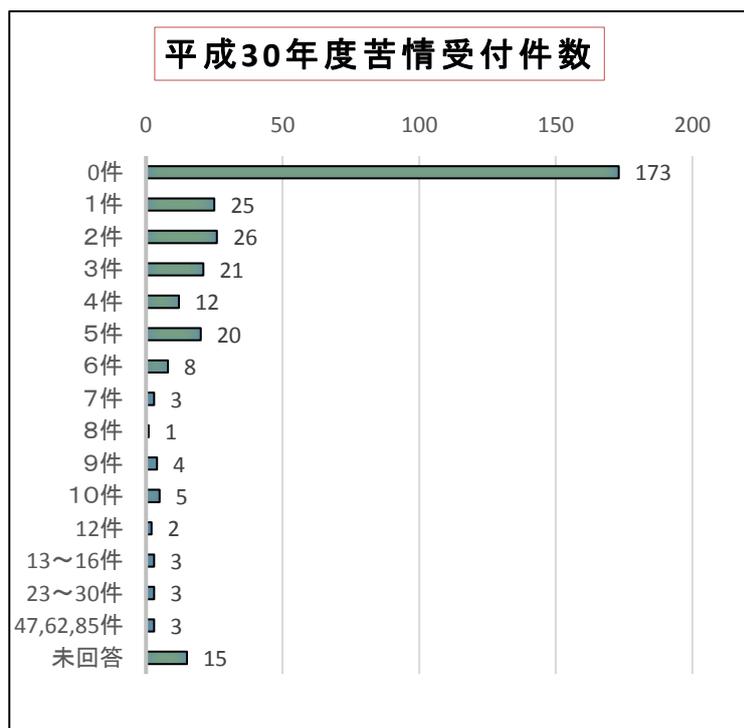
職員に虐待に関する研修を実施している。	270
虐待を発見した際の報告、対応等を明確にしている。	206
権利擁護や虐待防止に関する倫理綱領や心得等を作成している。	142
虐待防止や権利擁護に関する委員会等を設置している。	118
その他	28
特に何もしていない	12
該当無し	6

**Q9 平成30年度受け付けた苦情件数**

1事業所平均件数  
911件÷324=2.8件

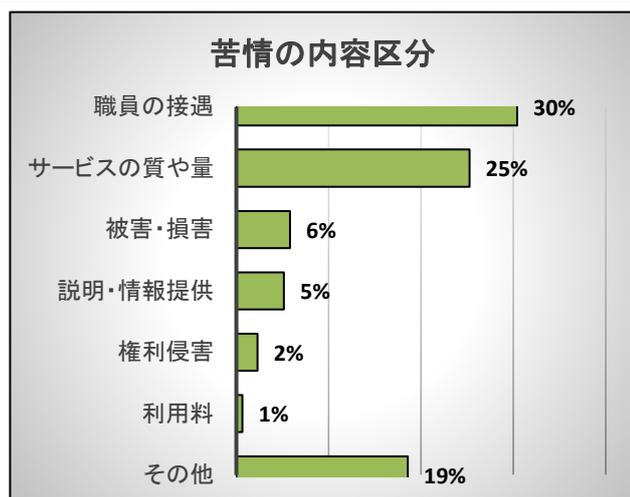
苦情が0の事業所 173件(全事業所の53%)

苦情受付件数	箇所数
0件	173
1件	25
2件	26
3件	21
4件	12
5件	20
6件	8
7件	3
8件	1
9件	4
10件	5
12件	2
13~16件	3
23~30件	3
47,62,85件	3
未回答	15
総計	324



**Q10 どのような苦情でしたか？**

職員の接遇	277	30%
サービスの質や量	230	25%
被害・損害	53	6%
説明・情報提供	47	5%
権利侵害	21	2%
利用料	6	1%
その他	169	19%
未回答	108	12%
合計	911	



<それぞれの内訳>

職員の接遇	関わり方	161
	説明不十分	85
	言葉遣い	31

サービスの質や量	サービス不十分	142
	食事	38
	環境	36
	退去・サービス停止	11
	金銭管理	3

説明・情報提供	説明不十分	37
	相談不十分	9
	虚偽記載	1
	契約拒否	0

利用料	その他費用等	4
	説明不足 利用料金の説明不足	2

被害・損害	物損	20
	介護支援中の事故	18
	施設内での事故	15

権利侵害	プライバシー侵害	13
	職員等からの暴言	3
	身体拘束・行動制限	3
	暴力・虐待	2

その他	制度への要望等	20
	その他	149

