

福祉サービス事業所における 苦情解決制度に関する調査

(平成22年9月 実施)

報告書

福祉サービス運営適正化委員会

目 次

I 調査の目的と概要	3
II 数量調査部分の分析	11
III 自由記述部分の分析	30
まとめ	35
《資料編》	
【資料1】 アンケート調査票	39
【資料2】 単純集計結果	41
【資料3】 クロス集計結果	46
【資料4】 自由記述欄の回答	51

I 調査の目的と概要

1 調査の背景

《運営適正化委員会による対応の限界》

○都道府県レベルにおける福祉サービスの苦情対応の仕組みは、平成 12 年、社会福祉法 83 条に基づき、都道府県の社会福祉協議会（以下「社協」とする）に運営適正化委員会が設置されることによりスタートした。同年、東京都においても、東京都社協に「福祉サービス運営適正化委員会」が設置され、福祉サービスの利用者や関係者（以下「利用者等」とする）からの苦情相談を受け、その解決を図るための取組みが開始された。

○福祉サービス運営適正化委員会の取組みも開始から 11 年が経過し、関係機関の協力もあって、苦情対応の専門機関としての素地ができてきたものと思われる。しかし一方で、近年、利用者に身近な区市町村を単位に福祉サービスが提供される「地域化」の潮流のなかで、その限界もみえてきている。とりわけ東京都のように人口規模の大きな自治体において、都道府県単位という広域を対象とした苦情対応の仕組みには当初から問題が指摘されていた。それは、福祉サービスの苦情対応には、利用者の生活実態等に配慮したきめ細かな対応が求められるが、地域から遠く離れた機関でどこまで対応が可能かということや、そもそも東京都全域から寄せられる多数の苦情に、運営適正化委員会という 1 機関で対応しきれぬのかといった疑問などである。

《区市町村苦情対応機関における取り組み》

○そのような限界に応じる仕組みとして、東京都は、平成 14 年に「福祉サービス総合支援事業」を開始し、区市町村ごとに苦情対応機関の設置を進めることにした。これにより、苦情対応機関を設置した区市町村にあっては、事業所段階で解決できなかった苦情について、区市町村の苦情対応機関が利用者等からの相談を受けて対応を図り、それを運営適正化委員会がバックアップするという、東京都独自の苦情対応の仕組みが導入されることになった（P10 のイメージ図参照）。

○苦情対応機関を設置する区市町村は、平成 14 年度の 12 地区から、23 年度には 47 地区にまで伸び、町村・島しょ部を除いた 49 区市のほとんどが設置済みとなっている。それぞれの区市町村で地域の実情に応じた苦情対応が図られてきているが、一方で、窓口は設けたものの相談・対応件数が低調な地区も存在する。また、多くの相談実績を有する地区においても、解決困難なケースに対しては、対応に窮する場面も少なくないようである。

- こうした区市町村苦情対応機関ないし「東京都における苦情対応の仕組み」をより実効性のあるものとするため、平成 22 年度には、区市町村の苦情対応機関で実務にあたる職員によるワーキングを設置し、あわせて苦情対応機関を対象としたアンケート調査を実施した。その成果は『区市町村苦情対応機関の現状と課題について』にまとめられているが、そこでの課題をうけ、現在、区市町村苦情対応機関の取組みのさらなる充実化が図られているところである。

2 調査の目的

《福祉サービス事業所における苦情解決の取組みの重要性》

- ところで、上記のように、都内の区市町村苦情対応機関において地域に根ざした苦情対応の取組みが積極的に展開されているが、その取組みの基盤はなんといっても福祉サービス事業所である。区市町村苦情対応機関や運営適正化委員会で対応している苦情は、苦情全体の中でみれば「氷山の一角」に過ぎず、多くの苦情は日々の現場で対応されているか、もしくは対応されずに潜在化しているものと思われる。
- そこで今回、東京都内における福祉サービス事業所を対象としたアンケート調査を実施し、苦情対応の取組みの現状について明らかにしようと試みた。なお、調査結果は、今後の苦情解決制度の普及促進と課題への対応のために活用する。

3 調査方法

【調査方法】 郵送により調査票を配布し、FAXで回答を回収した。

【調査期間】 平成 22 年 9 月～10 月

【調査対象】 都内の福祉事業所（3,290 ヶ所）

【有効回答数】 647 票（回収率 19.7%）

【調査項目】 基本属性、苦情受付体制、制度の周知、第三者委員、受付件数の実績等

【自由記述欄】 文章を要素別に分解した後に各カテゴリに分類し整理した。

4 調査結果の概要

東京都内の福祉サービス事業所における苦情対応の取組状況について実態を把握するため、郵送によるアンケート調査を行った。都内 3,290 ヶ所の福祉事業所を対象とし、647 事業所より回答を得て、集計分析を行った。詳細についてはⅡで後述するが、主な結果を次に示す。

《基本属性について》

○回答のあった 647 事業所のうち、8割強 (529 事業所) が運営母体を「社会福祉法人」としている事業所である。次いで、「その他 (11.3%)」、「NPO 法人 (4.3%)」、「株式会社・有限会社 (1.7%)」、「医療法人 (0.2%)」の順であった。

○事業種別は「保育所」が 32.5%、「障害児・者 (身体・知的・精神・複合)」30.6%、「高齢者」23.2%、「児童 (保育所以外)」が 7.1%、「その他」が 6.2%であった。

《苦情受付体制について》

○「苦情解決制度に関する規程」については整備済みの事業所が 91.2%、未整備の事業所が 4.6%と、ほとんどの事業所において整備されている。経営主体別にみると、NPO 法人で 9 事業所 (32.1%) に規程整備の遅れがみられた。

○苦情解決責任者は、97.2%の事業所に設置されている。

○苦情受付担当者は、97.5%の事業所に設置されている。なお、設置人数は、「1 人」が 60.5%、「2 人」が 19.9%、「3 人」以上が 19.6%であった。

○苦情解決制度の取組みを周知している事業所は 97.1%にのぼった。その方法は、「施設・事業所内に掲示」が 74.5%、「契約書・重要事項説明書に記載」50.6%、「口頭で説明」47.3%、「入園のしおりに記載」33.6%、「ホームページに掲載」19.4%、「おたより等広報誌に記載」17.0%、「規程等資料を配布」11.3%というものだった。

○一方、施設・事業所内にご意見箱など自由に苦情・要望を出せるしくみについては、「ある」と回答した事業所は 81.9%に留まった。

※「工夫していること」の詳細については、P30 及び P51 を参照。

○第三者委員の設置については、「法人で設置している」事業所が 52.1%、「施設・事業所で設置している」事業所が 36.6%だった。合計すると 88.7%の事業所で、何らかの形で第三者委員が設置されていることがわかった。設置人数は、法人単位の設置では「2 人」

が 42.8%と最も高い傾向を示し、平均人数は 2.56 人、施設・事業所単位では「2 人」が 51.5%と過半数を占め、平均人数は 2.15 人となっている。一方、第三者委員を「設置していない」事業所が 12.5%あった。その割合を経営法人別にみると、NPO 法人が 57.1%（16 事業所）と、他の形態に比べて高い数値を示している。

- 第三者委員の周知については、「連絡先を含めて周知している」事業所が 60.3%、「氏名のみ周知している」事業所が 21.6%であった。合計すると 81.9%であり、第三者委員を設置しているほとんどの事業所で周知の取組みが講じられていることが伺える。しかし、その中身をみると、「施設・事業所内に掲示」が 75.5%と高い割合を示す以外、「口頭で説明」が 39.2%、「契約書・重要事項説明書に記載」が 30.8%、「入園のしおりに記載」が 28.7%、「おたより等広報誌に掲載」が 18.3%、「ホームページに掲載」が 13.6%、「規程等資料を配布」が 13.0%とやや低い数値となっている。

《第三者委員の活動実態について》

- まず、申し出のあった時以外に第三者委員が施設・事業所を訪問する機会について、「ある」と回答したのは 64.1%であった。前述した第三者委員の設置割合（88.7%）に比べると低い数値を示している。その機会の中身をみると、「利用者集会・家族会・保護者会・行事等に参加」が 47.2%、「定期的に会議等を開催」が 42.9%、「その他」が 29.2%であった。

※「その他」の詳細については P30 及び P57 を参照。

- 施設・事業所で受付けた苦情を第三者委員に報告しているかについては、「報告している」事業所が 57.5%だった。これも前述した第三者委員の設置割合（88.7%）に比べて低くなっている。

- 第三者委員に施設・事業所の事業内容等を報告しているかどうかについては、「事業報告書を配布している」事業所が 48.2%、「口頭で事業報告をしている」事業所が 27.2%であり、これも第三者委員の設置割合（88.7%）に比べて低い数値である。

- 第三者委員への研修を実施している事業所は 7.4%に留まった。

- 第三者委員が直接対応した苦情の有無（平成 21 年度実績）をみると、「ある」と回答した事業所は 6.3%（41 事業所）に留まっている。なお、その中での平均対応件数は年間で 3.54 件だった。

《施設・事業所全体における苦情対応の活動実態について》

- 平成 19 年度に施設・事業所全体で対応実績のあった 242 事業所中、年間の平均対応件数は 7.22 件であった。
- 平成 20 年度に施設・事業所全体で対応実績のあった 292 事業所中、年間の平均対応件数は 6.99 件であった。
- 平成 21 年度に施設・事業所全体で対応実績のあった 332 事業所中、年間の平均対応件数は 7.84 件であった。
- 以上の結果をみると、第三者委員の対応とまではいかないものの施設・事業所段階で対応したケースは必ずしも少なくないことがわかる。平成 21 年度実績では 332 事業所が対応しており、これは全事業所（647 事業所）のうちの 5 割を超える数である。
- 苦情の対応結果については、「記録して保存」する事業所が 78.9%と最も多く、次いで「職員会議等で職員に周知する」が 76.7%、「申出人のみに直接回答する」64.8%、「利用者集会・家族会・保護者会等で報告」34.0%、「施設・事業所内に掲示」19.0%、「おたより等の広報誌で報告する」15.8%、「その他」が 12.5%となっている。
※「その他」の詳細については P33 及び P63 を参照。

5 自由記述欄分析結果の概要

本アンケート調査には自由記述欄があるが、重要なデータについてはカテゴリに分類し整理した。詳細はⅢで後述するが、以下にカテゴリのみ示す。

- ご意見箱など自由に苦情・要望を出せる仕組みの中身については（Q7）、①意見箱の設置、②アンケートの実施、③集会の開催、④信頼関係づくり、⑤連絡帳の活用、⑥周知徹底、⑦専門相談、⑧システム上の工夫。以上のカテゴリにまとめられた。
- 申出のあった苦情対応以外に第三者委員が来所するその他の機会（Q10）の設問における、「その他」の回答 29.2%について詳細を分析したところ、①理事・評議員等の役員としての参加、②ボランティア、③施設見学会や行事等への参加、④日常の活動への参加、⑤職員へのスーパーバイズ・講義・ヒアリング等、⑥会議への参加、⑦定期訪問・不定期訪問、⑧その他。以上のカテゴリに整理された。
- 先のアンケート調査の結果では、ほぼ全ての事業所で第三者委員を設置していたが、必ずしもそれが十分に機能しているとはいえない状況があった。Q14 の自由記述欄には、

このことの背景とともに、そうした現状を乗り越えるための工夫についても示唆されている。詳細は後述するが、「困っていること」のカテゴリとして、①形骸化、②第三者委員側の事情、③制度的課題、④その他、に整理され、「工夫している点」のカテゴリとして、①苦情を言い出しやすい環境づくり、②第三者委員が機能するための必要条件、③組織的なしくみづくり、④影響・効果、に整理された。

○苦情の対応結果の取扱い（Q17）の設問において、「その他」の回答 12.5%について詳細を分析したところ、①ホームページに掲載、②事業報告書に掲載、③理事会・評議員会等に報告、④行政等に報告、⑤利用者集会・保護者会等の集まりで報告、⑥申出人等に結果を報告、⑦第三者のアドバイザーとの懇親会時に活用、⑧個別対応で解決・内容により判断、⑨早期対応・信頼関係の醸成・職員間で共有、⑩苦情がない、以上のカテゴリに整理された。

○最後に、その他の所感（Q18）は、以下のカテゴリにまとめられた。①早期対応、誠意ある対応、②職員間で課題共有、③予防的対応や日頃の関係、苦情をいいやすい雰囲気作りが大切、④外部の目、⑤行政との関係、⑥職員・第三者委員の質、⑦困難・疑問に思うこと、⑧申出人への対応の困難、⑨苦情がない、⑩周知徹底、⑪工夫している対応・システム、⑫制度上の課題・要望、⑬その他。以上である。

6 今後の課題と取組み

以上の調査で明らかとなった現状をふまえると、以下のことがいえると思われる。

○第三者委員の設置は進んではいるものの、実態としては形骸化しがちな状況がある。また、法人・事業所内の苦情解決責任者および苦情受付担当者等の苦情解決制度全体としては機能している事業所でも、その広報・周知には消極的な面がみられ、苦情が潜在化している可能性がある。

○施設・事業所内部の苦情受付体制（苦情解決責任者・苦情受付担当者）と第三者委員間の連携・役割分担に課題がある。また、施設・事業所における第三者委員の立ち位置が不明確な状況にある。

もちろん、実情は現場によって様々だが、概括してこのような課題があると捉えると、今後の取組みとしては、福祉サービス事業所・区市町村苦情対応機関・福祉サービス運営適正化委員会、それぞれに以下のような動きが求められるだろう。

○広域機関としての運営適正化委員会には、理念と実務の両面から福祉サービス事業所をフォローできるような研修機会の提供、情報提供サポートが求められる。

○地域に根ざした苦情対応機関として、区市町村苦情対応機関には、福祉サービス事業所への苦情解決制度に関する積極的な働きかけが求められる。地域内連携を深め、苦情解

決制度の一層の充実に努めることが求められる。

○苦情解決制度の主体としての福祉サービス事業所には、まずは、自らの施設・事業所に固有の課題を分析し、現状を乗り越えるための工夫や実践に努めることが求められる。

こうして、苦情解決制度の基盤である福祉サービス事業所の体制が強化されることで、潜在化している苦情が掘り起こされ、福祉サービスの質の向上へと結びついていくものと考えられる。

また、今回の調査では NPO 法人において苦情解決規程の整備が進んでいない傾向がみられたが、規模の小さな事業所では、苦情解決制度の構築が、体制上の制約から難しい面があるのかもしれない。規模の小さな事業所への技術的支援や、情報交換のための交流の場づくり等も、地域によっては必要な取組みであると考えられる。

Ⅱ 数量調査部分の分析

1 調査目的と方法

東京都内の福祉サービス事業所における苦情対応の取組状況について実態を把握するため、郵送アンケート調査を行った。都内 3,290 ヶ所の福祉事業所を対象とし、647 事業所より回答を得て、集計分析を行った。なお、調査結果は、今後の苦情解決制度の普及促進と課題への対応のために活用する。

【調査方法】 郵送により調査票を配布し、FAXで回答を回収した。

【調査期間】 平成 22 年 9 月～10 月

【調査対象】 都内の福祉事業所 (3,290 ヶ所)

【有効回答数】 647 票 (回収率 19.7%)

【調査項目】 基本属性、苦情受付体制、制度の周知、第三者委員、受付件数の実績等

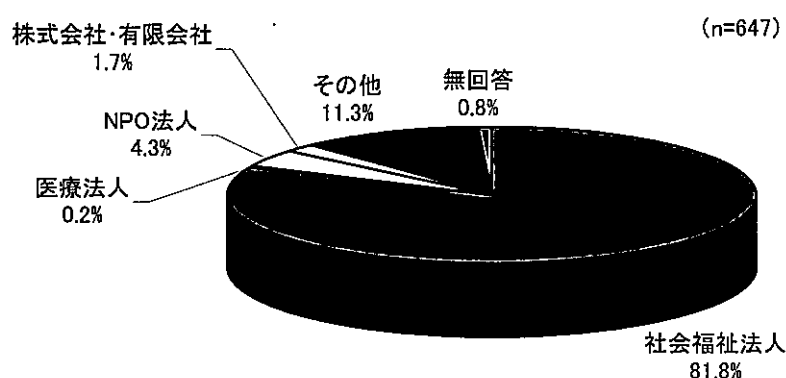
2 調査結果の概要

(1) 基本属性

【経営主体】

経営主体は「社会福祉法人」が 81.8%と際立って多く、次いで「その他」が 11.3%、「NPO 法人」が 4.3%、「株式会社・有限会社」1.7%、「医療法人」0.2%の順であった。

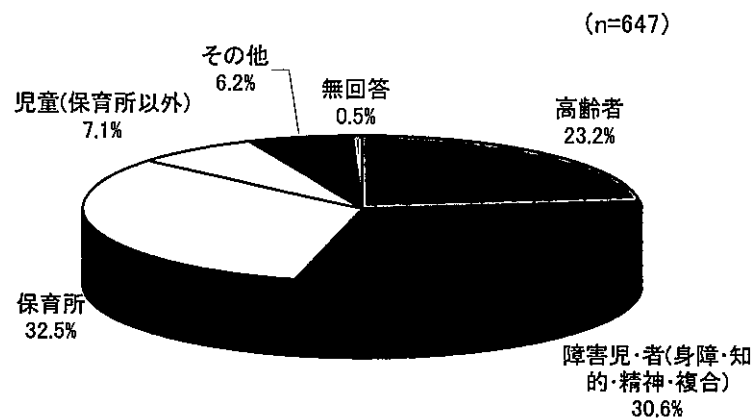
図表 1 経営主体の割合



【事業種別】

事業種別は「保育所」が 32.5%と最も多く、次いで「障害児・者（身体・知的・精神・複合）」が 30.6%、「高齢者」が 23.2%、「児童（保育所以外）」が 7.1%、「その他（6.2%）」の順であった。

図表 2 事業種別の割合

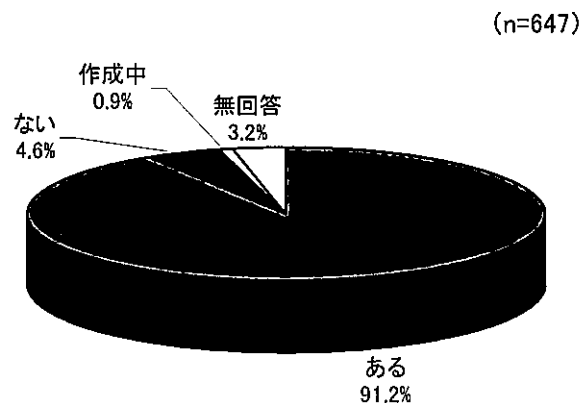


(2) 苦情受付体制

【苦情解決制度に関する規程】

「ある」と回答した事業所が 91.2%、「ない」が 4.6%と、ほとんどの事業所において規程の整備が進んでいる。経営主体別にみると、「NPO 法人」において、やや規程の整備に遅れがみられる傾向がある。

図表 3 規程整備の割合



図表4 経営主体別にみる規程整備の割合

		全体	Q3. 苦情解決制度に関する規程はありますか。			
			ある	ない	作成中	無回答
合計		647 100.0	590 91.2%	30 4.6%	6 0.9%	21 3.2%
Q1. 貴施設・事業所の営業主 体について伺 います。	社会福祉法人	529 100.0	502 94.9%	13 2.5%	2 0.4%	12 2.3%
	医療法人	1 100.0	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	28 100.0	14 50.0%	9 32.1%	2 7.1%	3 10.7%
	株式会社・有限会社	11 100.0	10 90.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%
	その他	73 100.0	59 80.8%	8 11.0%	2 2.7%	4 5.5%
	無回答	5 100.0	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%

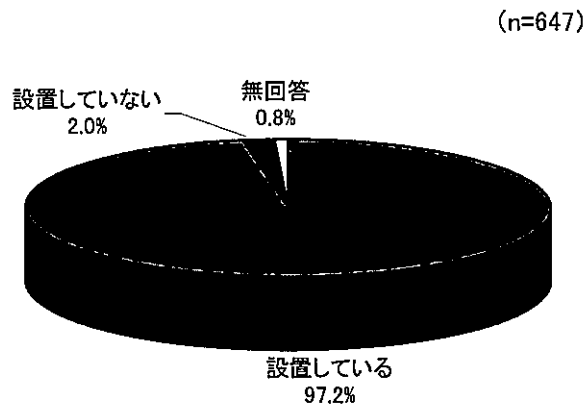
図表5 事業種別別にみる規程整備の割合

		全体	Q3. 苦情解決制度に関する規程はありますか。			
			ある	ない	作成中	無回答
合計		647 100.0%	590 91.2%	30 4.6%	6 0.9%	21 3.2%
Q2. 事業種別 について伺 います。	高齢者	150 100.0%	135 90.0%	7 4.7%	1 0.7%	7 4.7%
	障害児・者(身障・知 的・精神・複合)	198 100.0%	174 87.9%	13 6.6%	4 2.0%	7 3.5%
	保育所	210 100.0%	197 93.8%	7 3.3%	0 0.0%	6 2.9%
	児童(保育所以外)	46 98.5%	44 95.7%	1 0.7%	1 2.2%	0 0.0%
	その他	40 100.0%	38 95.0%	2 5.0%	0 0.0%	0 0.0%
	無回答	3 100.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%

【苦情解決責任者】

「設置している」が 97.2%と、ほとんどの事業所において苦情解決責任者が設置されている。

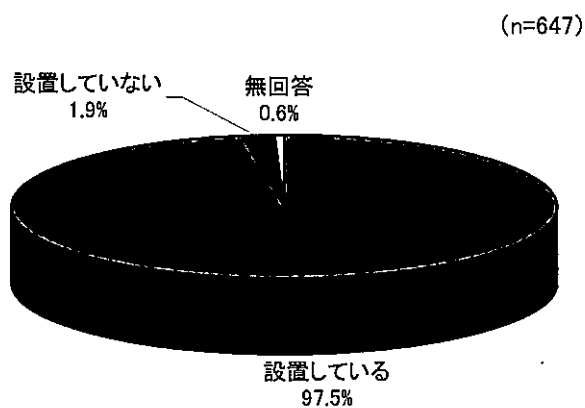
図表 6 苦情解決責任者の設置割合



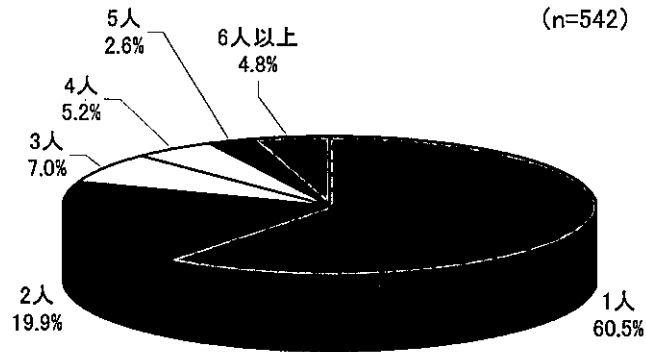
【苦情受付担当者】

「設置している」が 97.5%と、ほとんどの事業所において苦情受付担当者が設置されている。設置人数は、「1人」が 60.5%、「2人」が 19.9%であり、平均人数は 2.08 人であった。

図表 7 苦情受付担当者の設置割合



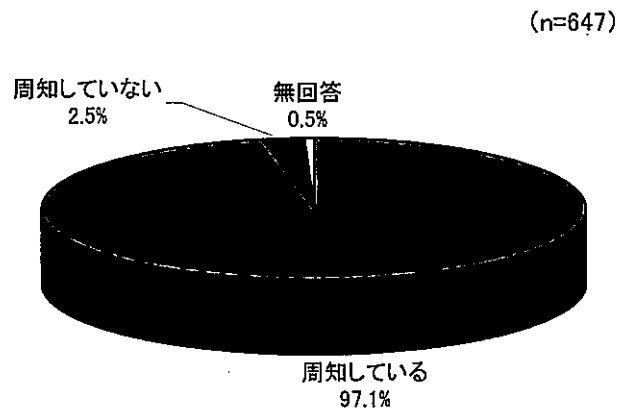
図表 8 苦情受付担当者の設置人数



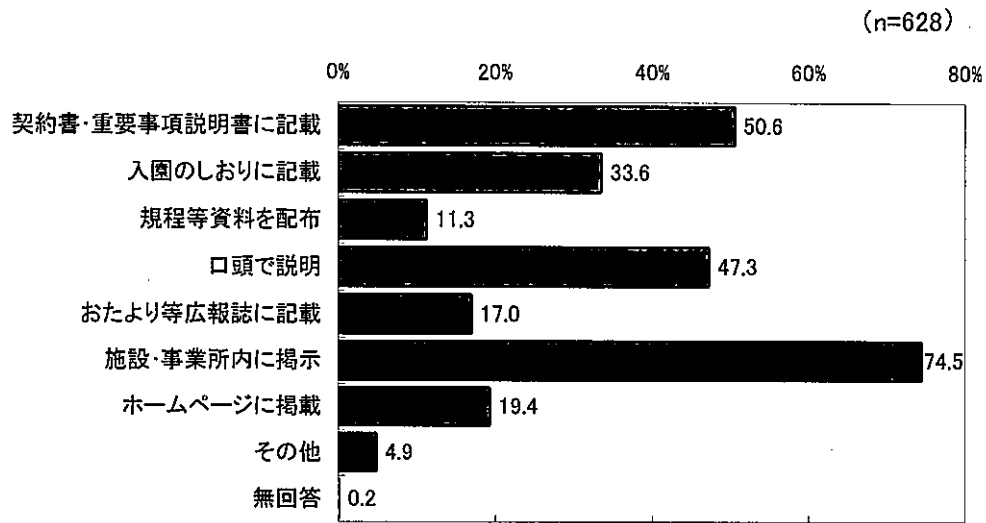
【苦情解決制度の利用者（家族）への周知】

「周知している」と回答した事業所は 97.1%であった。そのうちの周知方法で最も多かったのは「施設・事業所内に掲示」の 74.5%、次いで「契約書・重要事項説明書に記載」50.6%、「口頭で説明」47.3%、「入園のしおりに記載」33.6%、「ホームページに掲載」19.4%、「おたより等広報誌に記載」17.0%、「規程等資料を配布」11.3%、であった。

図表 9 周知の割合



図表 10 周知方法の割合

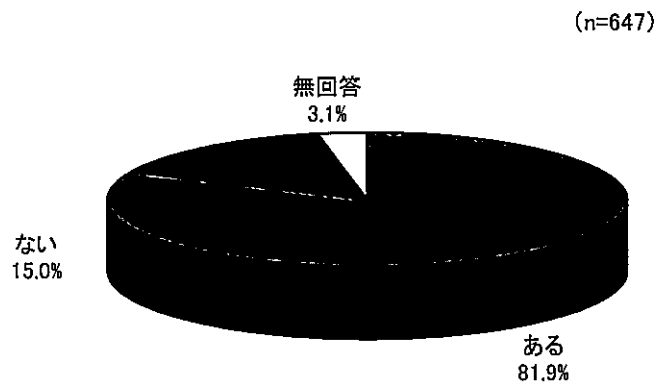


【施設・事業所内にご意見箱など、自由に苦情・要望を出せるしくみ】

施設・事業所内にご意見箱など自由に苦情・要望を出せるしくみについては、「ある」が 81.9%、「ない」が 15.0%となっている。

※「工夫していること」の詳細は、P51を参照。

図表 11 苦情・要望を出せるしくみを講じている割合

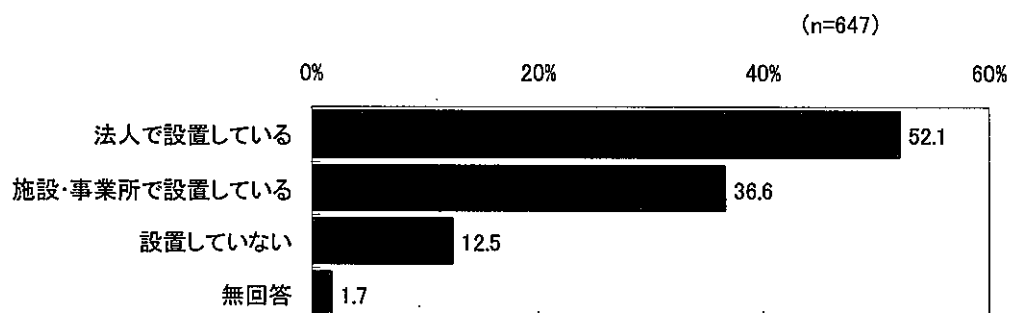


【第三者委員の設置】

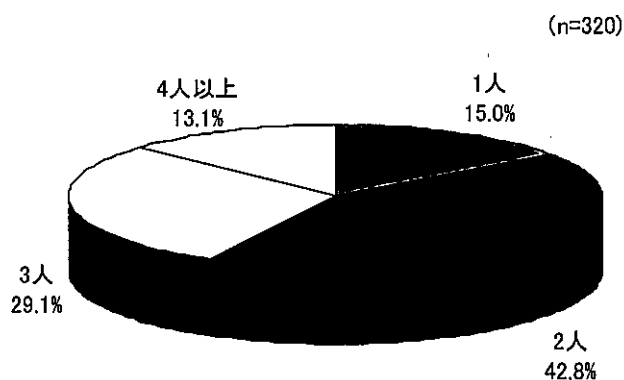
第三者委員については、「法人で設置している」事業所が 52.1%、「施設・事業所で設置している」事業所が 36.6%であり、ほとんどの事業所で何らかの形で設置がなされていることがわかった。一方で、「設置していない」事業所が 12.5%あった。

設置人数は、法人での設置では、「2人」が 42.8%と最も多く、平均人数は 2.56 人であった。施設・事業所単位では、「2人」が 51.5%と過半数を占め、平均人数は 2.15 人となっている。

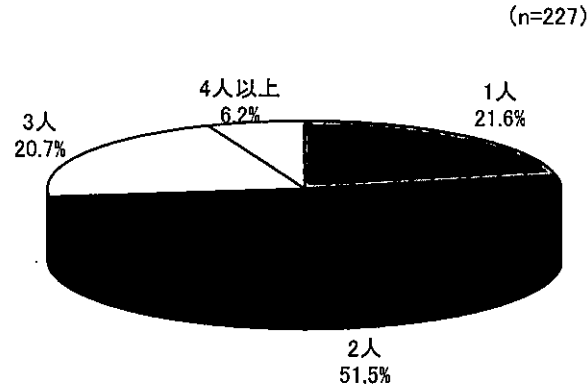
図表 12 第三者委員の設置割合



図表 13 法人での設置人数



図表 14 事業所での設置人数



図表 15 経営法人別にみる第三者委員の設置割合

	全体	Q8. 第三者委員を設置していますか。 ※複数回答				
		法人で設置している	施設・事業所で設置している	設置していない	無回答	
合計	647 102.9%	337 52.1%	237 36.6%	81 12.5%	11 1.7%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	529 103.2%	300 56.7%	193 36.5%	47 8.9%	6 1.1%
	医療法人	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	28 100.0%	7 25.0%	4 14.3%	16 57.1%	1 3.6%
	株式会社・有限会社	11 100.0%	0 0.0%	8 72.7%	3 27.3%	0 0.0%
	その他	73 101.4%	28 38.4%	29 39.7%	14 19.2%	3 4.1%
	無回答	5 120.0%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%

図表 16 経営法人別にみる法人での第三者委員設置人数

	全体	Q8-1. 法人での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	320 100.0	48 15.0%	137 42.8%	93 29.1%	42 13.1%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主 体について伺 います。	社会福祉法人	291 100.0	42 14.4%	125 43.0%	86 29.6%	38 13.1%
	医療法人	0 0.0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	7 100.0	4 57.1%	2 28.6%	1 14.3%	0 0.0%
	株式会社・有限会社	0 0.0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	20 100.0	2 10.0%	8 40.0%	6 30.0%	4 20.0%
	無回答	2 100.0	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

図表 17 経営法人別にみる施設・事業所での第三者委員設置人数

	全体	Q8-2. 施設・事業所での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	227 100.0	49 21.6%	117 51.5%	47 20.7%	14 6.2%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主 体について伺 います。	社会福祉法人	189 100.0	39 20.6%	99 52.4%	43 22.8%	8 4.2%
	医療法人	1 100.0	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	4 100.0	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%
	株式会社・有限会社	8 100.0	3 37.5%	5 62.5%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	23 100.0	4 17.4%	11 47.8%	4 17.4%	4 17.4%
	無回答	2 100.0	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%

図表 18 事業種別別にみる第三者委員の設置割合

	全体	Q8. 第三者委員を設置していますか。 ※複数回答				
		法人で設置している	施設・事業所で設置している	設置していない	無回答	
合計	647 102.9%	337 52.1%	237 36.6%	81 12.5%	11 1.7%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	150 104.7%	79 52.7%	48 32.0%	30 20.0%	0 0.0%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198 105.1%	102 51.5%	73 36.9%	29 14.6%	4 2.0%
	保育所	210 100.0%	110 52.4%	80 38.1%	14 6.7%	6 2.9%
	児童(保育所以外)	46 102.2%	19 41.3%	26 56.5%	2 4.3%	0 0.0%
	その他	40 102.5%	27 67.5%	9 22.5%	5 12.5%	0 0.0%
	無回答	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%

図表 19 事業種別別にみる法人での第三者委員設置人数

	全体	Q8-1. 法人での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	320 100.0%	48 15.0%	137 42.8%	93 29.1%	42 13.1%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	77 100.0%	12 15.6%	25 32.5%	22 28.6%	18 23.4%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	99 100.0%	22 22.2%	38 38.4%	30 30.3%	9 9.1%
	保育所	100 100.0%	5 5.0%	66 66.0%	21 21.0%	8 8.0%
	児童(保育所以外)	19 100.0%	0 0.0%	3 15.8%	13 68.4%	3 15.8%
	その他	25 100.0%	9 36.0%	5 20.0%	7 28.0%	4 16.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

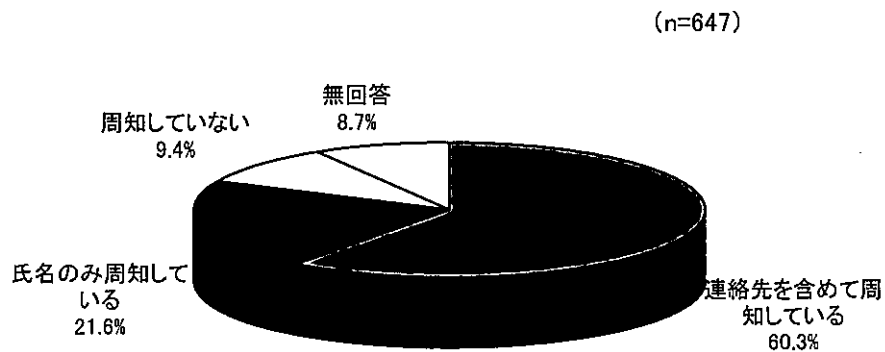
図表 20 事業種別別にみる施設・事業所での第三者委員設置人数

	全体	Q8-2. 施設・事業所での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	227 100.0%	49 21.6%	117 51.5%	47 20.7%	14 6.2%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	48 100.0%	15 31.3%	18 37.5%	12 25.0%	3 6.3%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	72 100.0%	18 25.0%	37 51.4%	14 19.4%	3 4.2%
	保育所	73 100.0%	10 13.7%	50 68.5%	9 12.3%	4 5.5%
	児童(保育所以外)	24 100.0%	4 16.7%	10 41.7%	7 29.2%	3 12.5%
	その他	9 100.0%	2 22.2%	2 22.2%	4 44.4%	1 11.1%
	無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%

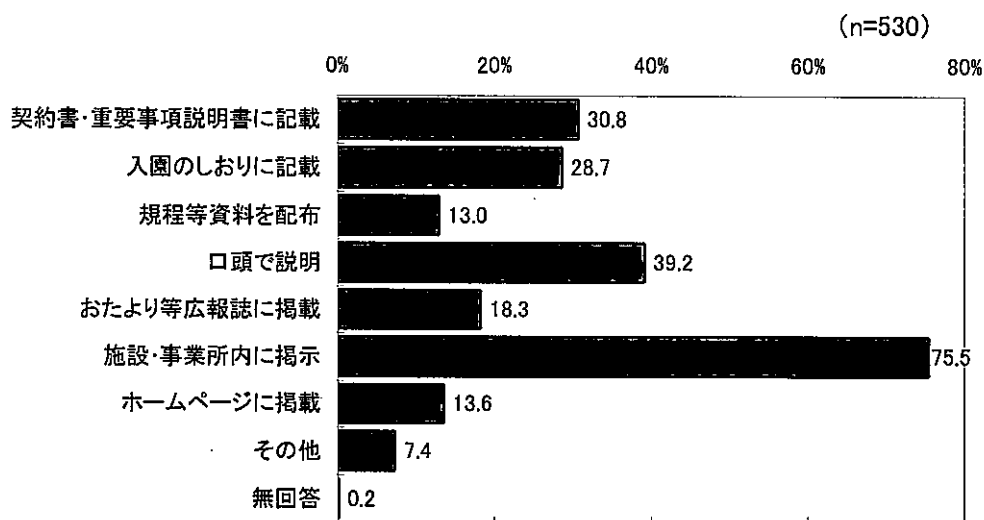
【第三者委員の利用者（家族）への周知】

第三者委員を利用者（あるいは家族）に「連絡先を含めて周知している」事業所は 60.3%、「氏名のみ周知している」事業所は 21.6%だった。その周知方法で多かったのは「施設・事業所内に掲示」の 75.5%、次いで「口頭で説明」が 39.2%、「契約書・重要事項説明書に記載」が 30.8%、「入園のしおりに記載」28.7%、「おたより等広報誌に掲載」18.3%、「ホームページに掲載」13.6%、「規程等資料を配布」13.0%の順であった。

図表 21 第三者委員の周知割合



図表 22 第三者委員の周知方法の割合



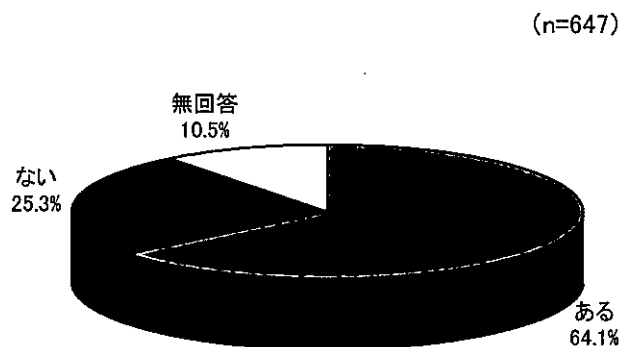
(3) 第三者委員の活動実態

【第三者委員が苦情対応以外に来所する機会】

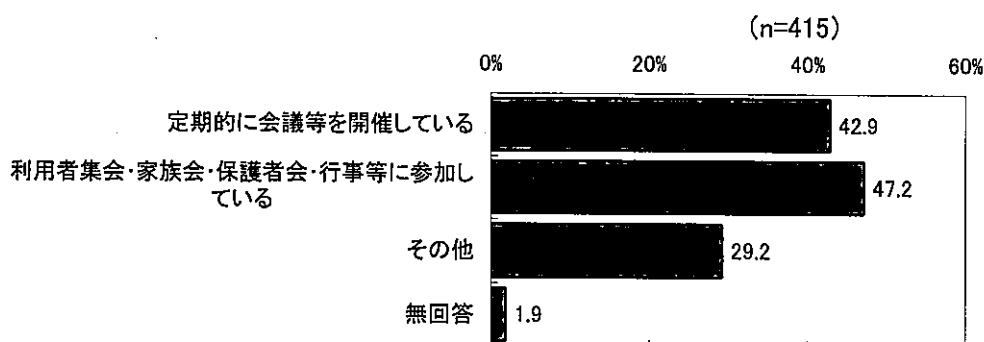
申出のあった苦情対応以外に第三者委員が施設・事業所を訪問する機会については、「ある」が64.1%、「ない」が25.3%であった。その機会とは具体的に、「利用者集会・家族会・保護者会・行事等に参加」が47.2%、「定期的に会議等を開催」が42.9%、「その他」が29.2%であった。

※「その他」の中身についてはP57を参照。

図表 23 第三者委員の苦情対応以外の来所機会



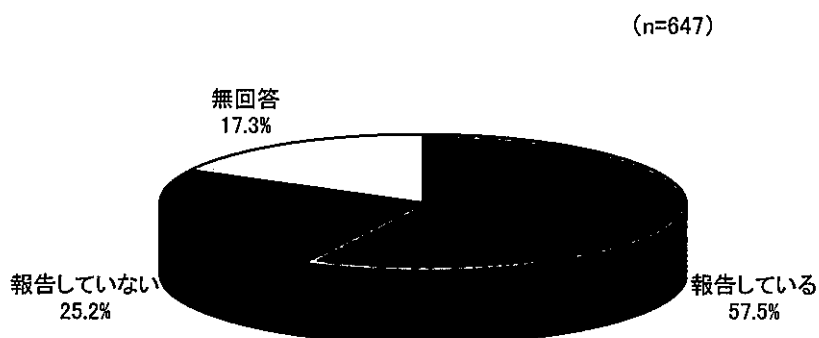
図表 24 第三者委員の苦情対応以外の来所機会の詳細



【施設・事業所で受付けた苦情の第三者委員への報告】

施設・事業所で受付けた苦情を第三者委員に報告しているかどうかについて、「報告している」事業所は 57.5%、「報告していない」事業所は 25.2% だった。

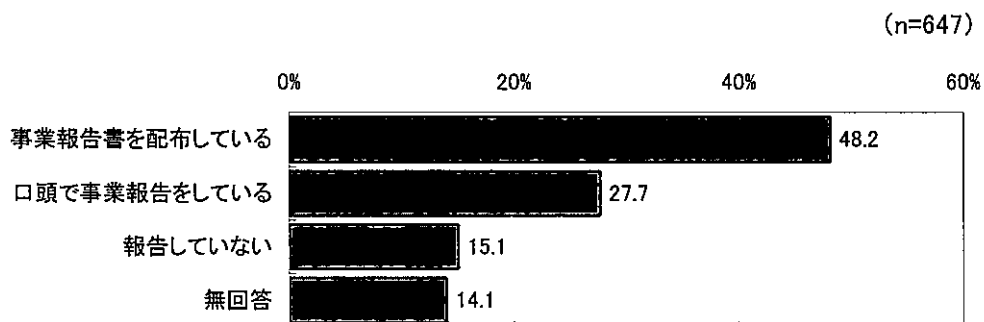
図表 25 施設・事業所で受付けた苦情を第三者委員へ報告している割合



【施設・事業所の事業内容等の第三者委員への報告】

第三者委員に施設・事業所の事業内容等を報告しているかどうかについて、「事業報告書を配布している」事業所が 48.2%、「口頭で事業報告をしている」事業所が 27.2% だった。

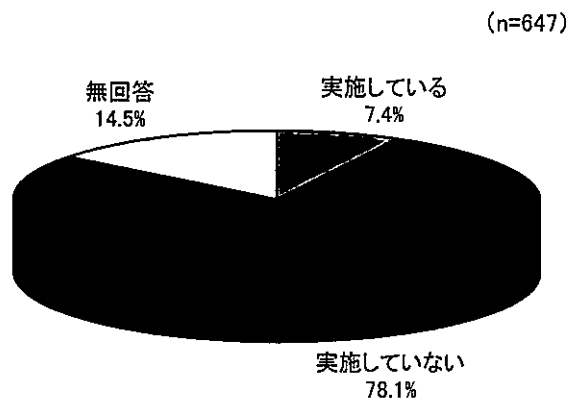
図表 26 第三者委員への事業内容等の報告



【研修の実施】

第三者委員への研修を「実施している」事業所は7.4%に留まった。

図表 27 研修の実施割合



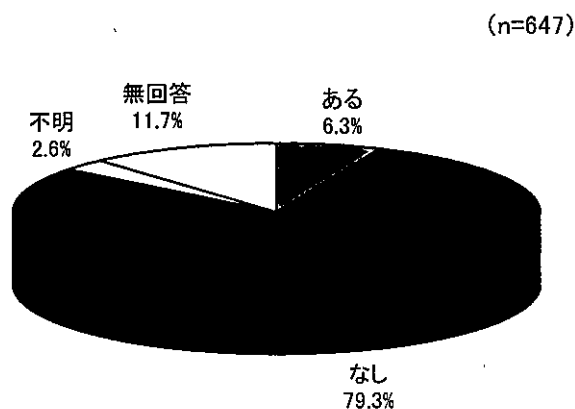
【第三者委員の活動について、工夫している点や困っていること】

P60 を参照。

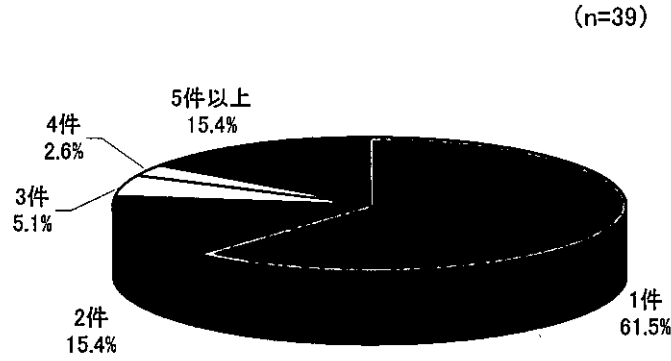
【第三者委員が直接対応した苦情（平成 21 年度実績）】

平成 21 年度中に第三者委員が直接受け対応した苦情が「ある」事業所は 6.3%（41 事業所）に留まった。なお、その中での平均対応件数は年間 3.54 件だった。

図表 28 第三者委員が直接対応した苦情有無の割合（平成 21 年度）



図表 29 第三者委員が直接対応した苦情の件数



図表 30 第三者委員が直接対応した苦情有無の割合（経営主体別）

	全体	Q15. 平成21年度中に第三者委員が直接受け付け対応した苦情はありますか。				
		ある	なし	不明	無回答	
合計	647 100.0	41 6.3%	513 79.3%	17 2.6%	76 11.7%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	529 100.0	40 7.6%	432 81.7%	10 1.9%	47 8.9%
	医療法人	1 100.0	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	28 100.0	0 0.0%	12 42.9%	1 3.6%	15 53.6%
	株式会社・有限会社	11 100.0	0 0.0%	8 72.7%	1 9.1%	2 18.2%
	その他	73 100.0	1 1.4%	57 78.1%	4 5.5%	11 15.1%
	無回答	5 100.0	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%

図表 31 第三者委員が直接対応した苦情の件数（経営主体別）

	全体	Q15-1. 件数					
		1件	2件	3件	4件	5件以上	
合計	39 100.0%	24 61.5%	6 15.4%	2 5.1%	1 2.6%	6 15.4%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	38 100.0%	24 63.2%	6 15.8%	2 5.3%	1 2.6%	5 13.2%
	医療法人	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	株式会社・有限会社	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

図表 32 第三者委員が直接対応した苦情有無の割合（事業種別別）

	全体	Q15. 平成21年度中に第三者委員が直接受け付け対応した苦情はありますか。				
		ある	なし	不明	無回答	
合計	647 100.0%	41 6.3%	513 79.3%	17 2.6%	76 11.7%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	150 100.0%	11 7.3%	111 74.0%	5 3.3%	23 15.3%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198 100.0%	16 8.1%	147 74.2%	2 1.0%	33 16.7%
	保育所	210 100.0%	1 0.5%	193 91.9%	5 2.4%	11 5.2%
	児童(保育所以外)	46 100.0%	7 15.2%	35 76.1%	2 4.3%	2 4.3%
	その他	40 100.0%	6 15.0%	26 65.0%	2 5.0%	6 15.0%
	無回答	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%

図表 33 第三者委員が直接対応した苦情の件数（事業種別別）

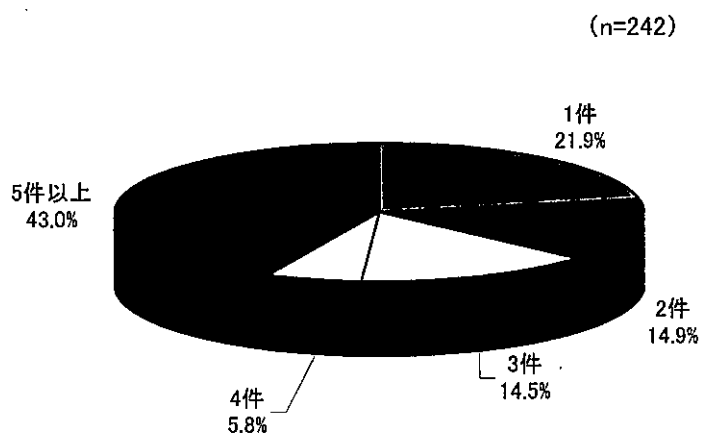
	全体	Q15-1. 件数				
		1件	2件	3件	4件	5件以上
合計	39	24 61.5%	6 15.4%	2 5.1%	1 2.6%	6 15.4%
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	11 63.6%	7 9.1%	1 9.1%	1 9.1%	1 9.1%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	14 71.4%	10 21.4%	3 7.1%	1 0.0%	0 0.0%
	保育所	1 100.0%	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	児童(保育所以外)	7 71.4%	5 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%
	その他	6 16.7%	1 33.3%	2 0.0%	0 0.0%	3 50.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

(4) 施設・事業所全体における苦情対応の活動実態

【平成 19 年度】

平成 19 年度中に施設・事業所全体で対応実績のあった 242 事業所中、年間の平均対応件数は 7.22 件だった。

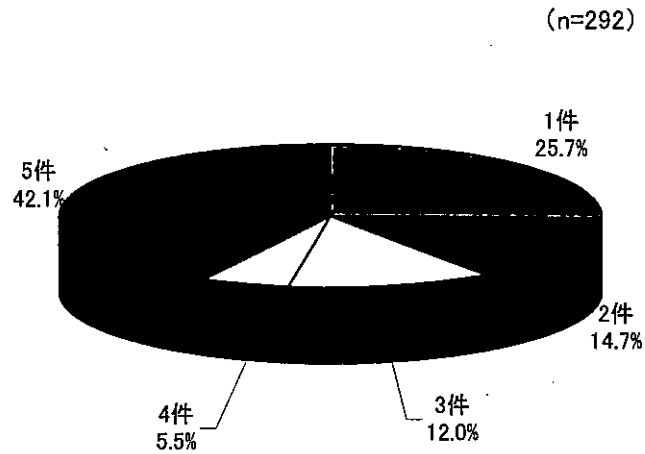
図表 34 平成 19 年度の苦情対応の活動実態



【平成 20 年度】

平成 20 年度中に施設・事業所全体で対応実績のあった 292 事業所中、年間の平均対応件数は 6.99 件だった。

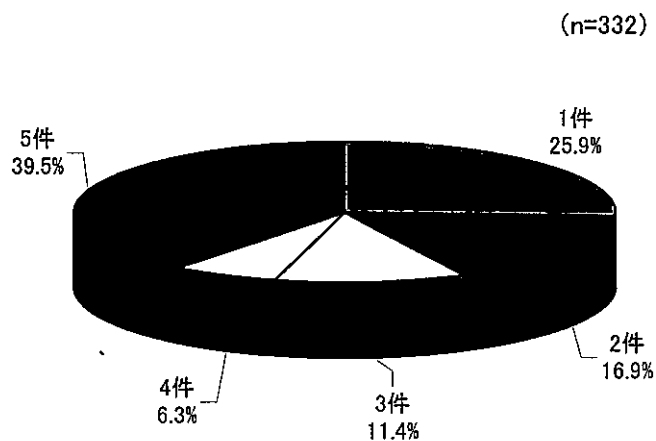
図表 35 平成 20 年度の苦情対応の活動実態



【平成 21 年度】

平成 21 年度中に施設・事業所全体で対応実績のあった 332 事業所中、年間の平均対応件数は 7.84 件だった。

図表 36 平成 21 年度の苦情対応の活動実態

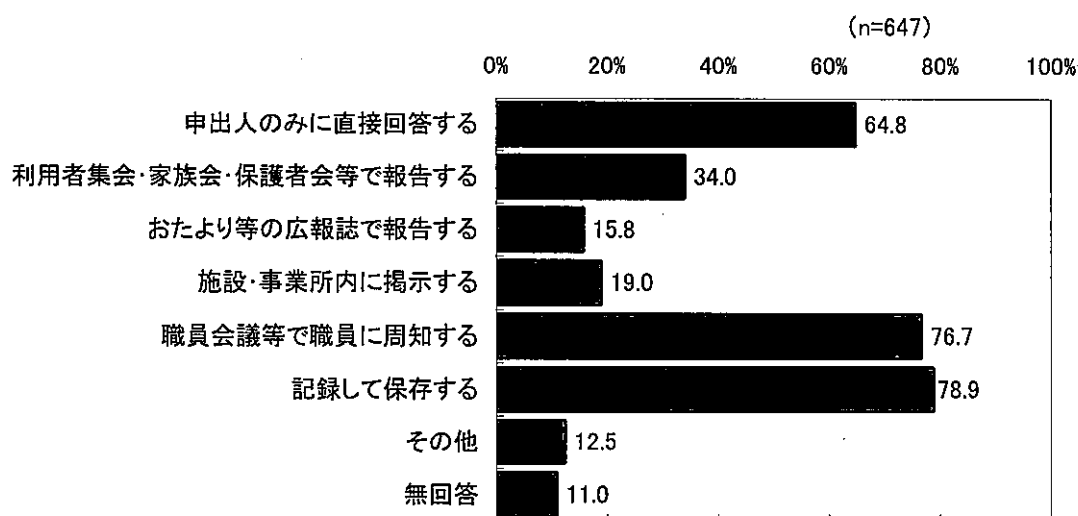


【苦情の対応結果について】

苦情の対応結果を「記録して保存」する事業所が 78.9%と最も多かった。次いで「職員会議等で職員に周知する」が 76.7%、「申出人のみに直接回答する」が 64.8%という順であった。「利用者集会・家族会・保護者会等で報告」は 34.0%、「施設・事業所内に掲示」は 19.0%、「おたより等の広報誌で報告する」が 15.8%、「その他」は 12.5%と、順に少なくなっている。

※「その他」の詳細については P63 を参照。

図表 37 苦情の対応結果



【その他、苦情への対応について、特に努力・工夫している点、日頃感じていることなど】
P65 を参照。

Ⅲ 自由記述部分の分析

1 分析の方法

本調査では、自由記述による回答箇所がある。すなわち、(1) ご意見箱など自由に苦情・要望を出せる仕組み（工夫していること）【Q7】、(2) 申出のあった苦情対応以外に第三者委員が来所するその他の機会（その他）【Q10】、(3) 第三者委員の活動で、工夫している点や困っていることなど【Q14】、(4) 苦情の対応結果の取扱い（その他）【Q17】、(5) その他、日頃感じていることなど【Q18】、以上であり、それぞれの回答に有益な知見が含まれている。

巻末資料には、自由記述欄の文章を要素別に分解した後にカテゴリに分類した形式のデータを掲載している。具体的な知見はデータに直接あたることによって得て頂きたいが、ここでは(1)～(5)のカテゴリを概観することで、大まかにその内容を捉えたい。

2 分析結果の概要

(1) 苦情を出せる仕組み（工夫していること）【Q7】

アンケート調査の結果では、苦情解決制度を「周知している」事業者が97.1%あったが、ご意見箱など自由に苦情・要望を出せるしくみについては「ある」と回答した事業所は81.9%に留まっている。

その中身についてみていくと、大きく分類し、以下の①～⑧の工夫がみられた。

- ①意見箱の設置
- ②アンケートの実施
- ③集会の開催
- ④信頼関係づくり
- ⑤連絡帳の活用
- ⑥周知徹底
- ⑦専門相談
- ⑧システム上の工夫

①～③は苦情を集める方法、④⑤は苦情対応の前提としての日常におけるコミュニケーションの重視、⑥～⑧は苦情を受けとめるための積極的な方策、ともいえる。詳細は巻末のデータをご覧頂きたい。

(2) 申出のあった苦情対応以外に第三者委員が来所するその他の機会（その他）【Q10】

申出のあった苦情対応以外に第三者委員が施設・事業所を訪問する機会が「ある」と回答したのは64.1%の事業所だった。そのうち、「利用者集会・家族会・保護者会・行事等に参加」が47.2%、「定期的に会議等を開催」が42.9%であったが、「その他(29.2%)」の詳細について分析したところ、以下のような機会であった。

- ①理事・評議員等の役員としての参加
- ②ボランティア
- ③施設見学会や行事等への参加
- ④日常の活動への参加
- ⑤職員へのスーパーバイズ・講義・ヒアリング等
- ⑥会議への参加
- ⑦定期訪問・不定期訪問
- ⑧その他

詳しくは、巻末データを参照されたい。

(3) 第三者委員の活動で、工夫している点や困っていることなど【Q14】

本節の記述には、第三者委員制度にとって重要な内容が含まれている。まずカテゴリを整理すると、以下の内容となる。

(困っていること)

- ①形骸化
- ②第三者委員側の事情
- ③制度的課題
- ④その他

(工夫している点)

- ①苦情を言い出しやすい環境づくり
- ②第三者委員が機能するための必要条件
- ③組織的なしくみづくり
- ④影響・効果

ここでは記述の中身にふれることで論理的な整理を試みたい。本アンケート調査で明らかとなったのは、ほぼ全ての事業所で第三者委員を設置しているが、それが機能しているといえる事業所は決して多いとはいえないという結果であった。つまり、制度が「形骸化」している側面があるということだが、とりわけ、「困っていること」の内容の中に、その理由や背景の一端をみることができる。

※以下の文章横の括弧書きの数字は、巻末データ（意見・感想）のナンバーに対応する。

具体的な意見・感想とつきあわせながらご覧頂きたい。

○困っていること

【形骸化】

他機関に苦情が吸い上げられているために苦情がこない（12）という理由や、数年前に形式的に第三者委員を依頼したようだが当時の実情がわからない（14）等の理由で、事実上、制度が形骸化している現状がみられる。「受身（15）」や「マンネリ（16）」の姿勢や、一見事業所内で解決しているように思える（18）現状が、実は苦情の潜在化に結びついていく可能性も低くないと思われる。

【第三者委員側の事情】

制度の形骸化には、第三者委員側の事情も関係していることがわかる。「多忙（1）」で「日程調整が難しい（4）」、「人材がない（9）」等の根本的な悩みもあれば、馴染みのない制

度ゆえに「お互いにどう進めていけばいいのかわからない (13)」、「お金を払って依頼している訳ではない (14)」ので活動に限界がある等の運用上の悩みもある。また、利用者のニーズと委員のプライバシーの両立の問題 (16) や、「委員の連絡先を公表すべきか否か (17)」という問題もみられた。

【制度的課題】

制度そのものへの疑問は、「第三者委員の役割が不明確 (1)」という一文に凝縮される。とりわけ、苦情受付担当者と第三者委員の役割分担など整理すべき点も少なくないが、関連して、「活動についての明確なマニュアルがない (2)」「設置したばかりで、利用者、保護者への広報をどのようにしたら良いのか。又、法人職員への第三者委員の役割等の連絡が不十分 (3)」等、制度上の曖昧さがそのまま現場担当者の解釈・運用に委ねられている問題がみてとれる。これについては、「どのような取り組みが行われているか、事例等を通して知りたい (4)」「研修のあり方 (6)」等、具体的なレベルでのサポートが望まれる。

また、「居宅系のサービスでは、アウトリーチ的なかかわりがしにくく、日常的にどのように関わってもらったら良いのかわからない (5)」という感想からは、現行制度が施設サービスを中心に想定されたものではないかという疑問も提起される。

【その他】

その他としては、重い障害をもつ利用者のニーズをいかに引き出すか (1)、内容によっては匿名での対応が難しいこと (2)、身勝手に思われる訴えへの対応 (2) 等の悩みがあげられている。

では、以上の現状に対してどのような取り組みが可能か。自由記述欄にはその点での示唆もみることができる。

○工夫している点

【苦情を言い出しやすい環境づくり】

「相談しやすい時間を設定 (2)」や、「各ホームに行く委員を固定して意見を出しやすくする (8)」等、まずは苦情を言い出しやすい環境を作る工夫がみられる。なかには「女性の委員を選任 (4)」する等、個別の事情に配慮する工夫もみられた。

また、苦情をただ待つのではなく積極的に声をかける (9)、いわゆるアウトリーチの工夫もなされている。「居室やロビー等に出向き、コミュニケーション (12)」など日常生活場面に溶け込むアプローチや「聞きとり (11)」、定期的な「相談日を設ける (13)」等、その方法は様々である。(14) のように、苦情解決制度とは別ルートから苦情をキャッチする方法もみられた。

【第三者委員が機能するための必要条件】

第三者委員が機能するためには、まず前提として、委員が事業所の現状を把握していなければならない。これには「事業報告書 (3)」や「園だより (10)」等の刊行物を通じて理

解する方法もあるが、(5)のように、日々の活動の中で直接に理解する方法も実践されている。「行事(4)」や「給食(6)」、季節のイベント(5)等、第三者委員が来所できる機会を積極的に作ろうとする事業所側の工夫もみられ、また、そうした機会に「何か困った時に相談にのってくれる人です(11)」等と紹介し、利用者・家族と自然な関係性を作れるような配慮もなされている。

「利用者からの要望がくみとれるように生活場面で、会食にはいってもらったりして話しやすい雰囲気をつくっている(21)」等、日常生活場面でのアプローチはひとつのポイントのようであり、そこから徐々に込み入った相談へと移行していく過程もみてとれた(19)。また、通常の支援同様に、「信頼関係」の形成は苦情相談においても重要なポイントであり、地道な取り組みである(23)。第三者委員が利用者に寄り添う存在であることをアピールし(20)、必要であれば第三者委員から直接に利用者(家族)へ話をする場を設ける(17)等、事業者が行う「場づくり」の努力も、第三者委員が機能するかどうかの成否を決める条件であると考えられる。

【組織的なしくみづくり】

以上のような個別的な工夫だけでなく、組織としてのシステム上の工夫もみられた。とりわけ、複数の事業所を運営する法人では、いかに効率・効果的な相談体制を構築するか、独自の工夫がなされているようである(1)。

また、苦情対応の結果を積極的に活用する工夫もみられた。「現場での気づきや苦情の傾向等」を話し、対策を考えていく(8)「試みや、「活動記録を全職員に公開する(9)」試みもなされていた。

他には、施設で対応した苦情事例を第三者委員へ報告する(12)仕組みや、第三者委員の代替として外部の相談員を受入れる(13)やり方、また、第三者委員が継続的に活動できるよう「自宅等の電話番号は公表しない(16)」等の配慮もみられた。

【影響・効果】

第三者委員制度が機能するためには、こうした地道な努力や工夫が必要だが、その結果として得るものも決して少なくないことがわかる(1)。

以上、「困っていること」と「工夫している点」を整理したが、ひとつひとつの意見から様々な学びを得ることが可能である。是非巻末のデータをご参照頂きたい。

(4) 苦情の対応結果の取扱い(その他)【Q17】

アンケート調査では、苦情の対応結果を「おたより等の広報誌で報告する(84.2%)」、「記録して保存(78.9%)」、「職員会議等で職員に周知する(76.7%)」、「申出人のみに直接回答する(64.8%)」、「利用者集会・家族会・保護者会等で報告(34.0%)」、「施設・事業所内に掲示(19.0%)」、「その他(12.5%)」と、様々な取扱いの現状を知ることができた。

「その他」12.5%の詳細を分析したところ、次のようなカテゴリに整理された。

- ①ホームページに掲載
- ②事業報告書に掲載
- ③理事会・評議員会等に報告
- ④行政等に報告
- ⑤利用者集会・保護者会等の集まりで報告
- ⑥申出人等に結果を報告
- ⑦第三者のアドバイザーとの懇親会時に活用
- ⑧個別対応で解決・内容により判断
- ⑨早期対応・信頼関係の醸成・職員間で共有
- ⑩苦情がない

詳細については、巻末のデータを参照されたい。

(5) その他、日頃感じていることなど【Q18】

その他、日頃の所感についてご記入頂いた。分類すると、以下にまとめられる。

- ①早期対応・誠意ある対応
- ②職員間で課題共有
- ③予防的対応や日頃の関係、苦情をいいやすい雰囲気作りが大切
- ④外部の目
- ⑤行政との関係
- ⑥職員・第三者委員の質
- ⑦困難・疑問に思うこと
- ⑧申出人への対応の困難
- ⑨苦情がない
- ⑩周知徹底
- ⑪工夫している対応・システム
- ⑫制度上の課題・要望
- ⑬その他

①～⑥では苦情解決事業に必要な要素を改めて認識できる。また、⑦では現場における多様な課題が浮かびあがっている。とりわけ、⑧は苦情解決の現場では典型的な課題といえる。⑨と⑩では、潜在的な苦情の掘り起こしの必要性を確認することができる。

そして、⑪には各現場での具体的な工夫が明記されており、自機関の個別性をふまえながら多くの気づきを得ることができる。⑫は、今後検討すべき制度上の課題として貴重な声である。

ま と め

以上の調査で明らかとなった現状をふまえ、今後取り組むべき課題を概括的に整理すると以下のとおりである。

【課題および現状】

- 第三者委員の設置は進んではいるものの、実態としては形骸化しがちな現状がある。また、法人・事業所内の苦情解決責任者および苦情受付担当者等の苦情解決制度全体としては機能している事業所でも、その広報・周知には消極的な面がみられ、苦情が潜在化している可能性がある。
- 施設・事業所内部の苦情受付体制（苦情解決責任者・苦情受付担当者）と第三者委員間の連携・役割分担に課題がある。また、施設・事業所における第三者委員の立ち位置が不明確な現状がある。

【求められる取組み】

- 広域機関としての運営適正化委員会には、理念と実務の両面から福祉サービス事業所をフォローできるような研修機会の提供、情報提供サポートが求められる。
- 地域に根ざした苦情対応機関として、区市町村苦情対応機関には、福祉サービス事業所への苦情解決制度に関する積極的な働きかけが求められる。地域内連携を深め、苦情解決制度の一層の充実に努めることが求められる。
- とりわけ、体制上の制約がある規模の小さな事業所に対して、苦情解決制度に関する技術的支援、情報交換のための交流の場づくり等も、地域によっては必要な取組みであると考えられる。
- 苦情解決制度の基本に位置づけられる福祉サービス事業所には、まずは、自らの施設・事業所に固有の課題を分析し、現状を乗り越えるための工夫と実践に努めることが求められる。

これらの取組みは、一朝一夕に実現できるものではないが、こうして一步一步、苦情解決制度の基盤である福祉サービス事業所の体制が強化されることで、潜在化した苦情が掘り起こされ、ひいては福祉サービスの質の向上へと結びついていくものと考えられる。利用者の権利擁護を名目ではなく現実のものにするために、いずれも重要なアプローチである。福祉サービス事業所・区市町村苦情対応機関・運営適正化委員会のみならず、関係する各機関が協力し、着実な前進が早期に図られることを期待したい。

資料編

【資料1】

苦情解決制度に関するアンケート・調査票

★事業所単位でご記入ください。

1 貴施設・事業所の経営主体について伺います。

- ①社会福祉法人 ②医療法人 ③NPO法人 ④株式会社・有限会社
⑤その他 ()

2 事業種別について伺います。(あてはまる分野に○をつけたうえで、事業種別をご記入ください)

- ①高齢者 ②障害児・者(身障・知的・精神・複合) ③保育所 ④児童(保育所以外)
⑤その他

事業種別を具体的にご記入ください

3 苦情解決制度に関する規程はありますか。

- ①ある ②ない ③作成中

4 苦情解決責任者を設置していますか。

- ①設置している ②設置していない

↓

苦情解決責任者の役職名 ()

5 苦情受付担当者を設置していますか。

- ①設置している ②設置していない

↓

苦情受付担当者の役職名 () 設置人数 (人)

6 苦情解決制度を利用者(家族)に周知していますか。

- ①周知している ②周知していない

↓

周知方法についてあてはまるものすべてに○をつけてください。

- ア. 契約書・重要事項説明書に記載 イ. 入園のしおりに記載 ウ. 規程等資料を配布
エ. 口頭で説明 オ. おたより等広報誌に記載 カ. 施設・事業所内に掲示
キ. ホームページに掲載 ク. その他 ()

7 施設・事業所内にご意見箱など、自由に苦情・要望を出せるしくみはありますか。

- ①ある ②ない

↓

工夫していること

8 第三者委員を設置していますか。

- ①法人で設置している (人) (委員の職業・役職等)
②施設・事業所で設置している (人) (委員の職業・役職等)
③設置していない

9 第三者委員を利用者(家族)に周知していますか。

- ①連絡先を含めて周知している ②氏名のみ周知している ③周知していない

↓

①②の場合は、周知方法についてあてはまるものすべてに○をつけてください。

- ア. 契約書・重要事項説明書に記載 イ. 入園のしおりに記載 ウ. 規程等資料を配布
エ. 口頭で説明 オ. おたより等広報誌に掲載 カ. 施設・事業所内に掲示

【資料2】

〔苦情解決制度に関するアンケート〕 単純集計結果

Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。

No.	カテゴリー名	n	%
1	社会福祉法人	529	81.8%
2	医療法人	1	0.2%
3	NPO法人	28	4.3%
4	株式会社・有限会社	11	1.7%
5	その他	73	11.3%
	無回答	5	0.8%
	全体	647	100.0%

Q2. 事業種別について伺います。

No.	カテゴリー名	n	%
1	高齢者	150	23.2%
2	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198	30.6%
3	保育所	210	32.5%
4	児童(保育所以外)	46	7.1%
5	その他	40	6.2%
	無回答	3	0.5%
	全体	647	100.0%

Q3. 苦情解決制度に関する規程はありますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	ある	590	91.2%
2	ない	30	4.6%
3	作成中	6	0.9%
	無回答	21	3.2%
	全体	647	100.0%

Q4. 苦情解決責任者を設置していますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	設置している	629	97.2%
2	設置していない	13	2.0%
	無回答	5	0.8%
	全体	647	100.0%

Q5. 苦情受付担当者を設置していますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	設置している	631	97.5%
2	設置していない	12	1.9%
	無回答	4	0.6%
	全体	647	100.0%

Q5-1. 設置人数

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	328	60.5%
2	2人	108	19.9%
3	3人	38	7.0%
4	4人	28	5.2%
5	5人	14	2.6%
6	6人以上	26	4.8%
	無回答	89	
	非該当	16	
	全体	542	100.0%

平均 2.08

Q6. 苦情解決制度を利用者(家族)に周知していますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	周知している	628	97.1%
2	周知していない	16	2.5%
	無回答	3	0.5%
	全体	647	100.0%

Q6-1. 周知方法についてあてはまるものすべてに○をつけてください(複数回答)。

No.	カテゴリー名	n	%
1	契約書・重要事項説明書に記載	318	50.6
2	入園のしおりに記載	211	33.6
3	規程等資料を配布	71	11.3
4	口頭で説明	297	47.3
5	おたより等広報誌に記載	107	17.0
6	施設・事業所内に掲示	468	74.5
7	ホームページに掲載	122	19.4
8	その他	31	4.9
9	無回答	1	0.2
	非該当	19	
	全体	628	

Q7. 施設・事業所内にご意見箱など、自由に苦情・要望を出せるしくみはありますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	ある	530	81.9%
2	ない	97	15.0%
	無回答	20	3.1%
	全体	647	100.0%

Q8. 第三者委員を設置していますか(複数回答)。

No.	カテゴリー名	n	%
1	法人で設置している	337	52.1
2	施設・事業所で設置している	237	36.6
3	設置していない	81	12.5
4	無回答	11	1.7
	全体	647	

Q8-1. 法人での設置人数

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	48	15.0%
2	2人	137	42.8%
3	3人	93	29.1%
4	4人以上	42	13.1%
	無回答	17	
	非該当	310	
	全体	320	100.0%

平均 256.0%

Q8-2. 施設・事業所での設置人数

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	49	21.6%
2	2人	117	51.5%
3	3人	47	20.7%
4	4人以上	14	6.2%
	無回答	10	
	非該当	410	
	全体	227	100.0%

平均 2.2

Q9. 第三者委員を利用者(家族)に周知していますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	連絡先を含めて周知している	390	60.3%
2	氏名のみ周知している	140	21.6%
3	周知していない	61	9.4%
4	無回答	56	8.7%
	全体	647	100.0%

Q9-1. ①②の場合は、周知方法についてあてはまるものすべてに○をつけてください(複数回答)。

No.	カテゴリー名	n	%
1	契約書・重要事項説明書に記載	163	30.8
2	入園のしおりに記載	152	28.7
3	規程等資料を配布	69	13.0
4	口頭で説明	208	39.2
5	おたより等広報誌に掲載	97	18.3
6	施設・事業所内に掲示	400	75.5
7	ホームページに掲載	72	13.6
8	その他	39	7.4
9	無回答	1	0.2
	非該当	117	
	全体	530	

Q10. 第三者委員が、申出のあった苦情への対応以外に施設・事業所に来所する機会がありますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	ある	415	64.1%
2	ない	164	25.3%
3	無回答	68	10.5%
	全体	647	100.0%

Q10-1. ある場合(複数回答)。

No.	カテゴリー名	n	%
1	定期的に会議等を開催している	178	42.9
2	利用者集会・家族会・保護者会・行事等に参加している	196	47.2
3	その他	121	29.2
4	無回答	8	1.9
	非該当	232	
	全体	415	

Q11. 施設・事業所で受付けた苦情を第三者委員に報告していますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	報告している	372	57.5%
2	報告していない	163	25.2%
3	無回答	112	17.3%
	全体	647	100.0%

Q12. 第三者委員に施設・事業所の事業内容等を報告していますか(複数回答)。

No.	カテゴリー名	n	%
1	事業報告書を配布している	312	48.2
2	口頭で事業報告をしている	179	27.7
3	報告していない	98	15.1
4	無回答	91	14.1
	全体	647	

Q13. 第三者委員に研修を実施していますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	実施している	48	7.4%
2	実施していない	505	78.1%
3	無回答	94	14.5%
	全体	647	100.0%

Q15. 平成21年度中に第三者委員が直接受け対応した苦情はありますか。

No.	カテゴリー名	n	%
1	ある	41	6.3%
2	なし	513	79.3%
3	不明	17	2.6%
4	無回答	76	11.7%
	全体	647	100.0%

Q15-1. 件数

No.	カテゴリー名	n	%
1	1件	24	61.5%
2	2件	6	15.4%
3	3件	2	5.1%
4	4件	1	2.6%
5	5件以上	6	15.4%
	無回答	2	
	非該当	606	
	全体	39	100.0%

平均 3.54

Q16-1. 平成19年度(貴施設・事業所が、第三者委員の対応の有無に関わらず、苦情として対応した件数をご記入ください。)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1件	53	21.9%
2	2件	36	14.9%
3	3件	35	14.5%
4	4件	14	5.8%
5	5件以上	104	43.0%
	無回答(0件の回答を含む)	405	
	全体	242	100.0%

平均 7.22

Q16-2. 平成20年度(貴施設・事業所が、第三者委員の対応の有無に関わらず、苦情として対応した件数をご記入ください。)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1件	75	25.7%
2	2件	43	14.7%
3	3件	35	12.0%
4	4件	16	5.5%
5	5件以上	123	42.1%
	無回答(0件の回答を含む)	355	
	全体	292	100.0%

平均 6.99

Q16-3. 平成21年度(貴施設・事業所が、第三者委員の対応の有無に関わらず、苦情として対応した件数をご記入ください。)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1件	86	25.9%
2	2件	56	16.9%
3	3件	38	11.4%
4	4件	21	6.3%
5	5件以上	131	39.5%
	無回答(0件の回答を含む)	315	
	全体	332	100.0%

平均 7.84

Q17. 苦情の対応結果はどのようにしていますか（複数回答）。

No.	カテゴリー名	n	%
1	申出人のみに直接回答する	378	64.8
2	利用者集会・家族会・保護者会等で報告する	198	34.0
3	おたより等の広報誌で報告する	92	15.8
4	施設・事業所内に掲示する	111	19.0
5	職員会議等で職員に周知する	447	76.7
6	記録して保存する	460	78.9
7	その他	73	12.5
	無回答	64	11.0
	全体	583	

【資料3】

〔苦情解決制度に関するアンケート〕 クロス集計結果

	全体	Q3. 苦情解決制度に関する規程はありますか。				
		ある	ない	作成中	無回答	
合計	647 100.0	590 91.2%	30 4.6%	6 0.9%	21 3.2%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	529 100.0	502 94.9%	13 2.5%	2 0.4%	12 2.3%
	医療法人	1 100.0	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	28 100.0	14 50.0%	9 32.1%	2 7.1%	3 10.7%
	株式会社・有限会社	11 100.0	10 90.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%
	その他	73 100.0	59 80.8%	8 11.0%	2 2.7%	4 5.5%
	無回答	5 100.0	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%

	全体	Q8. 第三者委員を設置していますか。 ※複数回答				
		法人で設置している	施設・事業所で設置している	設置していない	無回答	
合計	647 102.9%	337 52.1%	237 36.6%	81 12.5%	11 1.7%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	529 103.2%	300 56.7%	193 36.5%	47 8.9%	6 1.1%
	医療法人	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	28 100.0%	7 25.0%	4 14.3%	16 57.1%	1 3.6%
	株式会社・有限会社	11 100.0%	0 0.0%	8 72.7%	3 27.3%	0 0.0%
	その他	73 101.4%	28 38.4%	29 39.7%	14 19.2%	3 4.1%
	無回答	5 120.0%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%

	全体	Q8-1. 法人での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	320 100.0	48 15.0%	137 42.8%	93 29.1%	42 13.1%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	291 100.0	42 14.4%	125 43.0%	86 29.6%	38 13.1%
	医療法人	0 0.0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	7 100.0	4 57.1%	2 28.6%	1 14.3%	0 0.0%
	株式会社・有限会社	0 0.0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	20 100.0	2 10.0%	8 40.0%	6 30.0%	4 20.0%
	無回答	2 100.0	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

	全体	Q8-2. 施設・事業所での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	227 100.0	49 21.6%	117 51.5%	47 20.7%	14 6.2%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	189 100.0	39 20.6%	99 52.4%	43 22.8%	8 4.2%
	医療法人	1 100.0	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	4 100.0	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%
	株式会社・有限会社	8 100.0	3 37.5%	5 62.5%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	23 100.0	4 17.4%	11 47.8%	4 17.4%	4 17.4%
	無回答	2 100.0	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%

	全体	Q15. 平成21年度中に第三者委員が直接受け付け対応した苦情はありますか。				
		ある	なし	不明	無回答	
合計	647 100.0	41 6.3%	513 79.3%	17 2.6%	76 11.7%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	529 100.0	40 7.6%	432 81.7%	10 1.9%	47 8.9%
	医療法人	1 100.0	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	28 100.0	0 0.0%	12 42.9%	1 3.6%	15 53.6%
	株式会社・有限会社	11 100.0	0 0.0%	8 72.7%	1 9.1%	2 18.2%
	その他	73 100.0	1 1.4%	57 78.1%	4 5.5%	11 15.1%
	無回答	5 100.0	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%

	全体	Q15-1. 件数					
		1件	2件	3件	4件	5件以上	
合計	39 100.0%	24 61.5%	6 15.4%	2 5.1%	1 2.6%	6 15.4%	
Q1. 貴施設・事業所の営業主体について伺います。	社会福祉法人	38 100.0%	24 63.2%	6 15.8%	2 5.3%	1 2.6%	5 13.2%
	医療法人	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	NPO法人	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	株式会社・有限会社	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	その他	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

	全体	Q3. 苦情解決制度に関する規程はありますか。				
		ある	ない	作成中	無回答	
合計	647	590	30	6	21	
	100.0%	91.2%	4.6%	0.9%	3.2%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	150	135	7	1	7
		100.0%	90.0%	4.7%	0.7%	4.7%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198	174	13	4	7
		100.0%	87.9%	6.6%	2.0%	3.5%
	保育所	210	197	7	0	6
		100.0%	93.8%	3.3%	0.0%	2.9%
	児童(保育所以外)	46	44	1	1	0
		98.5%	95.7%	0.7%	2.2%	0.0%
その他	40	38	2	0	0	
	100.0%	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	
無回答	3	2	0	0	1	
	100.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	

	全体	Q8. 第三者委員を設置していますか。 ※複数回答				
		法人で設置している	施設・事業所で設置している	設置していない	無回答	
合計	647	337	237	81	11	
	102.9%	52.1%	36.6%	12.5%	1.7%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	150	79	48	30	0
		104.7%	52.7%	32.0%	20.0%	0.0%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198	102	73	29	4
		105.1%	51.5%	36.9%	14.6%	2.0%
	保育所	210	110	80	14	6
		100.0%	52.4%	38.1%	6.7%	2.9%
	児童(保育所以外)	46	19	26	2	0
		102.2%	41.3%	56.5%	4.3%	0.0%
その他	40	27	9	5	0	
	102.5%	67.5%	22.5%	12.5%	0.0%	
無回答	3	0	1	1	1	
	100.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	

	全体	Q8-1. 法人での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	320	48	137	93	42	
	100.0%	15.0%	42.8%	29.1%	13.1%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	77	12	25	22	18
		100.0%	15.6%	32.5%	28.6%	23.4%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	99	22	38	30	9
		100.0%	22.2%	38.4%	30.3%	9.1%
	保育所	100	5	66	21	8
		100.0%	5.0%	66.0%	21.0%	8.0%
	児童(保育所以外)	19	0	3	13	3
		100.0%	0.0%	15.8%	68.4%	15.8%
その他	25	9	5	7	4	
	100.0%	36.0%	20.0%	28.0%	16.0%	
無回答	0	0	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

	全体	Q8-2. 施設・事業所での設置人数				
		1人	2人	3人	4人以上	
合計	227 100.0%	49 21.6%	117 51.5%	47 20.7%	14 6.2%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	48 100.0%	15 31.3%	18 37.5%	12 25.0%	3 6.3%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	72 100.0%	18 25.0%	37 51.4%	14 19.4%	3 4.2%
	保育所	73 100.0%	10 13.7%	50 68.5%	9 12.3%	4 5.5%
	児童(保育所以外)	24 100.0%	4 16.7%	10 41.7%	7 29.2%	3 12.5%
	その他	9 100.0%	2 22.2%	2 22.2%	4 44.4%	1 11.1%
	無回答	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%

	全体	Q15. 平成21年度中に第三者委員が直接受け対応した苦情はありますか。				
		ある	なし	不明	無回答	
合計	647 100.0%	41 6.3%	513 79.3%	17 2.6%	76 11.7%	
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	150 100.0%	11 7.3%	111 74.0%	5 3.3%	23 15.3%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198 100.0%	16 8.1%	147 74.2%	2 1.0%	33 16.7%
	保育所	210 100.0%	1 0.5%	193 91.9%	5 2.4%	11 5.2%
	児童(保育所以外)	46 100.0%	7 15.2%	35 76.1%	2 4.3%	2 4.3%
	その他	40 100.0%	6 15.0%	26 65.0%	2 5.0%	6 15.0%
	無回答	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%

	全体	Q15-1. 件数				
		1件	2件	3件	4件	5件以上
合計	39	24 61.5%	6 15.4%	2 5.1%	1 2.6%	6 15.4%
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	11 63.6%	7 9.1%	1 9.1%	1 9.1%	1 9.1%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	14 71.4%	10 21.4%	3 7.1%	1 0.0%	0 0.0%
	保育所	1 100.0%	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	児童(保育所以外)	7 71.4%	5 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%
	その他	6 16.7%	1 33.3%	2 0.0%	0 0.0%	3 50.0%
	無回答	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

		Q10. 第三者委員が、申出のあった苦情への対応以外に施設・事業所に来所する機会がありますか。			
		全体	ある	ない	無回答
合計		647 100.0%	415 64.1%	164 25.3%	68 10.5%
Q2. 事業種別について伺います。	高齢者	150 100.0%	99 66.0%	30 20.0%	21 14.0%
	障害児・者(身障・知的・精神・複合)	198 100.0%	127 64.1%	45 22.7%	26 13.1%
	保育所	210 100.0%	125 59.5%	71 33.8%	14 6.7%
	児童(保育所以外)	46 100.0%	37 80.4%	6 13.0%	3 6.5%
	その他	40 100.0%	26 65.0%	11 27.5%	3 7.5%
	無回答	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%

【資料4】

【苦情解決制度に関するアンケート】 自由記述欄の回答

Q7 施設・事業所内にご意見箱など、自由に苦情・要望を出せる仕組み

①意見箱の設置

1	ご意見、ご要望BOXの設置。
2	ご意見BOXの設置。
3	ご意見箱。
4	ご意見箱。
5	ご意見箱。
6	ご意見箱。
7	ご意見箱。
8	ご意見箱。
9	ご意見箱がある。
10	ご意見箱の設置。
11	ご意見箱の設置。
12	ご意見箱の設置。
13	ご意見箱の設置。
14	ご意見箱の設置。
15	ご意見箱の設置。
16	ご意見箱の設置。
17	ご意見箱の設置。
18	ご意見箱の設置。
19	ご意見箱の設置。
20	ご意見箱を玄関に設置。
21	ご意見箱を設置している。
22	ご意見箱を設置している。
23	ご意見箱設置。
24	ご意見箱設置。
25	ご意見箱設置。
26	つぶやきボックス設置。
27	つぶやき箱を設置（匿名でも可）。
28	ポストを設置。
29	ポストを設置。
30	ポストを設置している。
31	ポスト設置。
32	ボックスを設置。
33	ボックスを設置している。
34	ボックスを設置している。
35	意見（苦情）箱の設置。
36	意見箱。
37	意見箱。
38	意見箱。
39	意見箱。
40	意見箱。
41	意見箱。
42	意見箱。
43	意見箱。
44	意見箱。
45	意見箱。
46	意見箱（施設長への手紙）の設置。
47	意見箱。
48	意見箱。
49	意見箱。
50	意見箱、chatter box。
51	意見箱がある。
52	意見箱がある。
53	意見箱がある。
54	意見箱など。
55	意見箱の設置。
56	意見箱の設置。
57	意見箱の設置。
58	意見箱の設置。
59	意見箱の設置。
60	意見箱の設置。

61	意見箱の設置。
62	意見箱の設置。
63	意見箱の設置。
64	意見箱の設置。
65	意見箱の設置。
66	意見箱の設置。
67	意見箱の設置。
68	意見箱の設置。
69	意見箱の設置。
70	意見箱の設置。
71	意見箱の設置。
72	意見箱の設置。
73	意見箱を実施。
74	意見箱を設置。
75	意見箱を設置。
76	意見箱を設置。
77	意見箱を設置。
78	意見箱を設置。
79	意見箱を設置。
80	意見箱を設置している。
81	意見箱を設置している。
82	意見箱を設置している。
83	意見箱を設置して意見要望を受入れている。
84	意見箱設置。
85	意見箱設置。
86	意見箱設置。
87	意見箱設置。
88	意見箱設置。
89	意見箱設置。
90	意見箱設置。
91	意見箱設置しています。
92	苦情、要望用ポストの設置。
93	苦情箱の設置。
94	苦情箱を設置している。
95	施設内にご意見箱を設置しています。
96	事業内ご意見箱。
97	青い空ポスト（意見箱）の設置。
98	提案箱の設置。
99	投書籍の設置。
100	投書籍の設置。
101	投書籍を設置。
102	投函箱。
103	目安箱。
104	目安箱、意見箱の設置。
105	目安箱の設置。
106	目安箱設置。
107	郵便箱を利用。
108	要望箱。
109	意見箱設置。
110	苦情・要望を入れるポストを設置。
111	意見箱設置。
112	意見箱設置。
113	意見箱の設置。
114	年2回の懇談会に園長が出席し苦情要望を伺う。
115	苦情箱の設備。
116	意見箱の設置（4ヵ所）。
117	意見箱の設置。
118	意見箱の設置。
119	ご意見箱の設置。
120	ご意見箱。
121	ご意見箱の設置。
122	ご意見箱の設置。
123	苦情受付簿を設置。
124	父母の会意見箱の隣に置き利用しやすくしている。
125	面会申込書のすぐ脇に設置し、投入しやすくしている。
126	なるべく入れやすい場所にポストを設置。
127	皆が利用する玄関に設置。

128	御家族様に対して、書きやすい場所の提供。
129	受付窓口にて意見箱の設置。
130	園内3ヶ所にご意見箱設置。
131	各ユニットに箱を置いている。事務室前にも置いている。
132	意見箱の設置、意見用紙他。
133	意見箱を各事業所に設置し、週に1回収。
134	エントランスに意見箱を設置。
135	玄関を入った絵本コーナーにご意見箱を設置。
136	玄関にカギつきの箱を設置。
137	施設作業作品の展示場に設置している。
138	玄関の出入口付近に気軽に使えるよう、「連絡ボックス」として設置している。
139	各寮（生活棟）に1基投書箱を設置。
140	ご意見箱を事務所から見えない場所に常設。
141	職員室（事務室）から見えない場所に設置。
142	見やすい所に設置。
143	各グループホームにも意見箱を設置。
144	用紙は各フロア、意見箱は1F事務所前。
145	玄関ホール内にご意見箱の設置。
146	意見箱の設置し、投書行為が見えにくい場所を選ぶ。
147	目立たないところに設置。
148	父母会専用掲示板下に意見箱設置。
149	玄関に苦情相談受付箱を設置。
150	1F、2Fに分けて設置している。目だよりで無記名でも提出できる書式を毎月出している。
151	保護者に意見箱の良い場所をアンケートし、より良い場所に設置。
152	入れる時に入れやすい場所に設置している。
153	通園門近くにポストを設置している。
154	指定管理施設には意見箱を設置。
155	意見箱と用紙を、1F 2Fそれぞれに設置。/ホームページ。
156	入口に設置し、いつでも要望を言いやすいようにしている。
157	フロアに意見箱を設置している。
158	園長等が見えにくい場に設置。
159	玄関の一番目立つ場所に設置。
160	各フロアに御意見箱を設置している。
161	入口に投書箱を設置している。
162	玄関に、「ご意見箱」を設置している。
163	用紙、筆記具とともに手の届きやすい場所に設置。
164	事務所入口に意見箱設置。
165	職員からは見えない、玄関入口の横に設置。
166	目立つ場所に置いている。設置について周知している。
167	施設内に全部で6ヶ所設置、職員による口頭受付。
168	玄関前に投書箱、メモ用紙を設置。
169	施設内（休養室兼食堂）にポストを設置。
170	事務所から見えない位置に意見箱を設置。
171	ご意見箱を職員室窓口に設置している。
172	設置場所（プライバシーの配慮）。
173	食堂に意見箱を設置、自由に投函できる内容を月一回の利用者懇談会で説明している。
174	ご意見箱の場所は、園舎から離れた出しやすい場所に設置している。
175	玄関横に設置し、誰もが通る所にある。
176	ご意見箱の設置、家族会で発表、PR。
177	ご意見箱、懇談会、個別訪問。
178	意見箱を本園及び各グループホームに記入用紙とも設置。
179	各Fへの意見箱設置、各Fでのフロア会の実施。
180	ポスト、筆記用具を所定の場所に設置している。
181	目立つ場所に設置している。
182	玄関のカウンターに設置。
183	保護者の見える所に苦情ポスト設置している。
184	各階に声の箱を設置している。
185	施設内2ヶ所にご意見箱設置。
186	利用者のフロアとエレベーター横にて、目につきやすい場所に設置している。
187	玄関に、ご意見（提案）箱を設置している。
188	園内3ヶ所に意見箱の設置。
189	ご意見箱を玄関に設置していません。
190	入り口すぐのところに設置（ご意見箱）。
191	意見箱を目立つ場所に設置している。
192	意見箱を多目的室に設置している。
193	施設内に意見箱を設置。
194	誰れでも、入れられやすい場所。苦情、ご意見箱設置。

195	事業所内に意見箱設置。
196	玄関正面に意見箱を設置している。
197	玄関にご意見箱を設置している。
198	意見箱を2ヶ所設置。
199	利用者の集まるデイルームに鍵付BOXを常備。
200	1階入り口付近に設置し、利用者だけではなく家族もいつでも書けるようにしている。
201	玄関に用紙とボックスを設置、無記名OK!
202	利用者名は無記名で記入し、個人を特定しない。
203	無記名、投函しやすい場所、ポスト型。
204	ご意見箱と共に用紙も設置してある。
205	自由に記入できるよう用紙を常設している。
206	利用者に分かり易いようにイラスト入りにしている。
207	ひらがなで書き、各ホームに見やすく設置。
208	メールボックスを設置している。
209	“ハートtoハート”として、気軽に投稿できるようなネーミング。
210	ポストやハガキを設置している。
211	「お客さまの声カード」という名称にし、気楽に記入できるようにしている。
212	にこちゃんポストと題し、箱を用意。
213	ご意見箱は24時間常設である。
214	施設長への手紙を入れるポストを設置。
215	家族会の意見箱。
216	保護者会による意見箱の設置。
217	相談、苦情用紙を毎月配付。
218	意見箱(こころのはこ)軽い気持ちで利用できるよという配慮からアンケートの収集にも利用。
219	御意見箱の設置、自由に出せる様周知している。
220	記入用紙を全員に配布している。
221	気がるに書けるようメモ用紙、筆記道具を用意している。メッセージ「おしえて下さい」をそえ、意見箱を設置している。
222	事務室前に紙、筆記具と一緒に設置している。
223	記名、無記名のものに関わらず、必ず返事を返すようにしている。
224	意見箱を設けそれに対するの回答を速やかに掲示している。
225	『私の思うこと』と題したご意見箱を階段踊り場の絵本貸し出しコーナーに設置している。又、その旨玄関に貼り出し周知している。
226	「山びこ」という意見箱を園内に設置し「こだま」という名称で園だよりで応じている。
227	「山びこ」という意見箱を園内に設置し「こだま」という名称で園だよりで応じている。
228	ご利用様、ご家族様が口答で言われた事を職員が記入する。「ご利用者様の声」を活用している。
229	郵便ポストと併用です。(その旨記載してあります)。
230	電話だけでなく手紙など文書でも可としている。
231	理事長直通便の封筒用意、意見箱用意。
232	職員が誰れでも苦情を受け付け担当者に伝達する仕組みをとっている。
233	第三者委員へのメールアドの周知。
234	メール・手紙やはがき・電話・FAXなどで受付可
235	私設の郵便ポスト利用。
236	園内にシステムをはり出し、受付用紙も一緒に置いてある。
237	マンガのキャラクターをイメージした箱とネーミング。
238	面会時記入して頂く用紙に自由に書けるスペースがある。
239	来園カード(面会時受付カードの裏面に苦情・要望が出せるようになってる。)
240	苦情受けつけ担当者等写真つきで掲示している。
241	園内にシステムをはり出し、受付用紙も一緒に置いてある。意見箱の設定を行っている。
242	苦情対応システムで郵送での苦情申立も可能。
243	「宝箱」としておほめのご意見もいただく。又職員が利用者の要望を代筆して投函する。
244	視覚障害者を対象としているため、電子データの受付。
245	ご利用様、ご家族様が口答で言われた事を職員が記入する。「ご利用者様の声」を活用している。
②アンケートの実施	
1	個人面談実施、行事などの際のアンケート実施。
2	顧客満足アンケート。
3	行事の後や第三者評価のアンケート。
4	父母の会アンケート等。
5	ご意見箱及び第三者評価家族アンケート等。
6	定期的にアンケートを実施している。
7	アンケートを年1回、実施している。
8	年1回アンケート調査。
9	主に運営・食事にわけて意見聴取している。
10	個別面談の際にヒアリングを行う。
11	第三者アンケート調査。
③集会の開催	
1	利用者、家族相談会。

2	定期的にサロンを開催。
3	家族会、利用者懇談会等。
4	家族会・入所者懇談会。
5	懇談会（各棟、全体と月2回参加）。
6	利用者集会、ケース会議、モニタリング。
7	毎月1回定例懇談会、家族会。
8	利用者懇談会。
9	意見箱、職場会。
10	意見箱や、家族懇談会を通じて話し合う機会を多くしている。
11	利用者との懇談会を月1回定期的に実施。
12	懇談会、ご意見箱。
13	保護者会等での周知。
14	利用者会（自治会）で周知。利用者懇談会の実施。
15	全てに利用者懇談会で返答している。
16	保護者会で第三者委員を紹介。
17	定期的に、利用者主体のミーティングを開催（年6回程度）。
18	保護者会を多くする。
19	家族会と利用者自治会があり、発言が自由にできる。
20	定期の施設長との懇談会・ご意見箱の設置。
21	利用者自治会の役員と、定期的に施設長が懇談会（飲み会）を開いている。
22	事務室の開放、母子懇談会等を利用し、自由に意見を出せるようにしている。
23	月例会を設けているほかグループ単位でも意見を伺っている。
24	毎月末の反省会、小学生以上全員参加、選出された中学生以上の議長団による運営。
25	いろいろ相談室を設置し、自由に相談できる場を作っている。
26	保護者懇談会、面接の実施。
27	園、保護者、職員間での意見交換の場（年2回）。
28	児童と委員の懇談会（年3回）。
29	ミーティングなどを活用。
30	利用者様放談会の意見や意見箱設置。
31	各児毎の連絡帳。
32	年に数回だが全体ミーティングで周知をはかっている。

④信頼関係づくり

1	直接各職員に伝えることと、日記を通して伝える等。
2	あえて意見箱は用意せず、気兼ねなく意見を言い合える様、コミュニケーションを大切にしていま
3	話しをできる状態にある。
4	日ごろから利用者個々に声かけを心がけている。
5	普段から円滑なコミュニケーションを心がける。
6	ふだんから、利用者・家族との密なコミュニケーションにつとめている。
7	意見箱をおいたことがあるがごみ箱のような存在となってしまったので今は取りはずしている。現在は直接話しを聞く機会をもつようにしている。
8	スタッフの他ボランティア数名に何でも話せる環境がある。
9	箱はあるが、できるだけ職員に言えるように。
10	園長・主任他、全職員が保護者の話を伺えるようにしている。
11	毎日のミーティング、個人的相談などが出し易い作業所内の雰囲気作り。
12	困っていることなどを職員に話してもらうように口頭、書面でよびかけている。
13	職員会議の中で、ご利用者の要望等を聞く時間を設定している。
14	各部署に受付担当者を配置し、相談しやすい体制を整えている。
15	日ごろ保護者とのコミュニケーションを取って第三者委員にいく前に対応。
16	傾聴担当者を置き常に自由に話せる環境を作っている。

⑤連絡帳の活用

1	連絡帳、保護者役員会への定例参加意見交換。
2	連絡帳、モニタリング。
3	連絡ノートに記載してもらい、行事毎に無記名の感想を集める。
4	毎日の連絡帳。
5	意見ノートやオンブズパーソンの活用。
6	連絡帳。
7	連絡手帳からの吸いあげ、保護者の反応に迅速に対応している。
8	送迎時、連絡ノート

⑥周知徹底

1	毎月の園だよりの中にご意見、ご要望のスペースを設け、切り取って投函できるようにしています。
2	壁面にて周知すると共に、日課や自治会を通して個々に汲みとる。
3	年度当初（保護者会等）に説明。
4	刊行物に掲載。
5	施設内に掲示。
6	ポスターを掲示しています。
7	専用用紙を年度始に渡している。あわせて入園説明会、懇談会に説明。

8	園玄関に苦情申出窓口、苦情解決責任者、第三者委員名を表示し、規程を掲示してある。また、苦情用の箱を礎として設置してある。
9	苦情申請用紙を保護者配布。
10	園だよりで苦情、要望のしくみのおしらせ。
11	利用者、家族にわかりやすいように担当者の氏名、写真を載せたお知らせを掲示している。
12	OP3名の連絡先個人の写真の掲載、掲示、施設入口。
13	各職員が常に利用者に周知している。
⑦専門相談	
1	苦情受付専用電話の設置。
2	相談の日（月1回、相談員が一日窓口になり対応）。
3	何でも相談日を設ける
4	第三者委員による相談日設定・会食。
5	曜日別、職種別に相談日を設け意見を聞いている。
6	オンブズマン。
7	施設オンブズマン相談日を毎月設けている。
8	オンブズマン制度の導入。
9	毎月、1回担当が保護者と話しをする。
10	本所・分場に相談を受ける職員を配置している。
⑧システム上の工夫	
1	苦情解決委員会の設置。
2	苦情対応システムで郵送での苦情申立も可能。
3	第三者委員等にも電話、手紙等での連絡可能としている。
4	第三者委員自ら施設内を巡回している。
5	父母の会などでの意見のとりまとめ。
6	児童の生活空間の外、苦情解決第三者委員直通の箱を設置。
7	施設で設置する委員会にて取り組む。
8	運営会（保護者会）で受け付けます。
9	父母会とタイアップして意見箱を置き、父母会に直接来る意見をも集約している。
10	自治会集会を月1回しており、第三者委員の方に参加して頂いている。
11	行事の時には第三者委員の方が積極的に保護者の方から意見をまとめて下さっている。
12	外部の相談員や傾聴ボランティアを受入、第三者へ相談できるようにしている。
13	第三者評価（利用者、ご家族調査）を活用。
14	苦情受付担当者以外の職員や利用者自治会等に申し出可能。
15	意見箱はないが、保護者会等で周知し、その都度、何かあれば、申し出してもらっている。
⑨その他	
1	可能な限り回答等を掲示により公表する。
2	以前設置していたが、直接申し出てくださるのでやめました。
3	何時でも悩みごとや相談事が受けられるよう、利用者の声をよく聞くように聞けるように、職員は利用者がリスクを伴わないよう利用者支援をマネジメントしていこうという姿勢をもつようにしているので箱は用意していません。

Q10 第三者委員が、申出のあった苦情への対応以外に施設・事業所に
来所する機会（その他）

①理事・評議員等の役員

1	評議員会。
2	評議員会。
3	1名は評議員。
4	法人評議員として、評議員会出席。
5	評議員会。
6	理事会等。
7	理事会。
8	理事会で一部報告。
9	理事となっているので、会議に出席。
10	理事会等。
11	理事会で一部報告。
12	年4回の理事会。
13	運営委員を兼務していただいております、年3回来ていただいております。
14	役員会議、行事等。

②ボランティア

1	ボランティアとして定期的に来所(活動)している。
2	ボランティアに週1回来寮。
3	法人内各事業所にボランティアとして活動している方もいる。
4	事業関係の会議や行事へのボランティアとして。
5	ボランティア、選挙立会者。
6	ボランティアとして日常の利用者との会話に来られている。
7	ボランティア活動。
8	元来、ボランティアとして来所している。
9	ボランティアとして。
10	ボランティア。
11	関連する地域のNPO団体の方なので、ボランティア紹介などが日頃から来所する機会あり。
12	関連する地域のNPO団体の方なので、ボランティア紹介などが日頃から来所する機会あり。

③施設見学会や行事等への参加

1	施設見学会や行事に参加。
2	施設見学、又は必要に応じた会合。
3	施設訪問。
4	各施設の視察。
5	連絡を出し各施設を訪問していただく。
6	施設公開行事。
7	行事、会議などに参加している。
8	行事に参加を呼びかける。
9	行事に来られる時もある。
10	行事の来ひんとして来所することがあります。
11	行事等に参加している。
12	種々の交流事業。
13	地域交流行事に参加している。
14	施設行事が日程の合った時、年一度年度末頃。
15	入園式。
16	1名のみ年1回の民生委員全員の園見学。
17	1回/年、行事に様子をみにきてもらっている。

④日常の活動への参加

1	視察を兼ね、縫い物をして頂いています。
2	事業所内での作業等への参加。
3	定期的に、活動の様子を見てもらっている。
4	施設も関与しているふれあいサロン(月1回)に参加している。
5	民生委員として訪問。

⑤職員へのスーパーバイズ・講義・ヒアリング等

1	職員のスーパーバイザーとして。
2	苦情解決責任者への助言。
3	ケースの支援の相談等に来所。

4	第三者委員が講師となるイベントを開催。
5	講師(サークル活動)として。
6	育児相談の担当をいただいている。
7	個人面談を行なっている。
8	第三者委員相談。
9	利用者、職員への聞きとりを第三者委員が設定。
⑥会議への参加	
1	不定期であるが職員会議への参加。
2	市が会議を開催した時(不定期)。
3	ネットワーク会議で、御一緒している。
4	会議等。
5	他の会合。
6	会議。
⑦定期訪問・不定期訪問	
1	定期的に施設見学。
2	定期的な施設訪問。
3	定期的に施設に来所して頂いている(月に一回)。
4	定期的に事業所に来所してもらい、利用者の苦情や現状を聞いてもらう。
5	委員1名は定期的に来園する。
6	毎月、来訪している。
7	毎月来訪。
8	月1回の訪問。
9	3人の委員が交替で月1回来所している。
10	2ヶ月に1度来所。
11	2ヶ月に1回来園日を設定している。
12	年に1回園に話を聞きに来園する。
13	年に数回来所し、苦情処理簿に目を通し、意見を記入してくれる。
14	年に数回、来所する。
15	自由に出入りや外で会う事も可能。
16	月1回2時間の活動をしていただく。
17	月1回来園、投書のあった利用者と面談して対応している。
18	「第三者委員の日」を設定している。
19	訪問して苦情受付にあたる。
20	定期的に巡回し、様子確認聴取、意見交換を実施。
21	常時。
22	不定期。
23	不定期の訪問。
24	不定期に訪問。
25	不定期に来園。
26	不定期に来所。
27	不定期来所あり。
28	随時。
29	必要に応じ訪問している。
30	近くに来た時に立ち寄る。
31	近くにいらした時立ち寄り寄って頂いています。
32	必要に応じて面談等。
33	時々様子見に来園。
34	その他の用件で。
35	苦情の申し入れがあった際の随時。
36	不定期に来所し、利用者の様子をみたり、声をかけるなど。
37	不定期ではあるが年に一度以上の来園をいただいている。
38	不定期ですが、来園頂き、事業所報告近況報告をしている。
⑧その他	
1	苦情が出ていない。
2	運動会・卒園式にご案内しているが来園された事はない。
3	第三者委員不在。
4	21年度は「イ」のように行っただが、22年度は実施していない。
5	会議を実施予定。
6	後援会誌・園だよりを送っている。

7	近隣の方は来園。
8	自主訪問…最新ニュースを提供して下さっています。
9	情報交換等。
10	授産活動の雇客として。
11	町会での書類関係。
12	内部監査。

Q14 第三者委員の活動について、工夫している点や困っていることなど

(困っていること)

①形骸化

1	実態として苦情申し出がなく、機能していない。
2	まだ相談の実例がない。
3	これからの設置努力中です。
4	導入したばかりなので、研修を参考にさせていただきます。
5	具体的に相談がない。
6	第三者委員は、2名委嘱し、広報もしているが、特に苦情者からの要望はない。
7	何も活動ができていない点。
8	相談件数が少ない事に少し困っている。
9	今年度開園の為、まだそのような事態になっていない。
10	区立福祉園であるため、区からの要請で民生委員をお願いしているが、形骸化している。
11	区立福祉園であるため、区からの要請で、民生委員をお願いしているが、形骸化している。
12	第三者評価の利用者調査が毎年行われているので、第三者委員への苦情は今のところ1件も報告されていない。区の保育課も苦情を受付けているので設置が必要なのかどうか疑問である。
13	直属の区の課の対応でほとんど解決したり、直接保護者と話すことでこじれることがなくすんでいる。なかなか第三者委員の方々と話しをする機会がない。
14	第三者委員を選任することから始まる。現状は数年前に名前ばかりでお願いしたようなことだったと思われる。当時の施設長は退任しているので実情は不明。
15	どうしても受身的になってしまう傾向がある。
16	相談事がマンネリ化している。
17	小規模施設のため、発生率が低い。
18	苦情に対し、施設内での解決されているので、委員会を招集する事が無い。
19	行事等に参加し顔合わせをしているが、なかなか、第三者委員にまで苦情を言う方がいないで、施設内での話し合いになってしまう。

②第三者委員側の事情

1	皆様多忙。
2	実際は委員をお願いして引き受けて頂いているため、研修にお誘いする等、その他積極的に園にかかわって頂くことは難しい。
3	委員の中には仕事の関係で忙しく、来寮のための日程調整に苦慮している。
4	会合の日程調整が難しい。
5	来所することがあまりない。
6	委員の方が忙しくて、すぐに連絡が取れないことがある。
7	お忙しい方が多く、気楽に足をお運びにくい。謝礼の点も苦慮しています。
8	いそがしい方々なので、なかなか一定期間ごととならない。(一時期にかたまったりする)
9	第三者委員の人材がいない。
10	第三者委員の就任を依頼しても見つからない。
11	第三者委員の引き受け手が困難。
12	事業所にこられる事が無いので、今後は地域や障害に対して理解のある方に変更するつもりである。
13	お互いにどのように進めたら良いか、わからない事が多い。
14	お金を払って依頼している訳ではないので能力に限度が生じる。
15	ボランティアの兼任で、訪問回数が多い。
16	基本的にメール・定期的訪問で対応しているが、利用者の中には、思い立ったらいつでも電話対応をしたいと要求されるが、実質委員のプライバシーと生活を束縛するべきではなく対応難。
17	第三者委員の連絡先の公表について…住所、電話番号を公表すると、委員が苦情申出人への対応に追われるおそれがある。公表すべきか否か、悩んでいる。

③制度的課題

1	第三者委員としての役割が不明確。
2	活動についての明確なマニュアルがない。
3	設置したばかりで、利用者、保護者への広報をどのようにしたら良いのか。又、法人職員への第三者委員の役割等の連絡が不十分。
4	どのような取り組みが行われているか、事例等を通して知りたい。
5	居室系のサービスでは、アウトリーチ的なのかかわりがしにくく、日常的にどのように関わってもらったら良いのかが
6	研修のあり方。

④その他

1	利用者の方の知的障害が非常に重い為、主にご家族の方とのコミュニケーションをはかることが中心となっていて
2	状況や事情(背景)等を知らない市へ直接連絡する人が多い。個人的身勝手な不満もある。苦情の質がとても個人的にもかわからず、無記名ではコメントがしにくいものが多い。
3	状況や事情(背景)等を知らない市へ直接連絡する人が多い、個人的身勝手な不満もある。苦情の質がとても個人的にもかわからず、無記名ではコメントがしにくいものが多い。
4	保護者への第三者委員の周知がなかなか浸透しない。

(工夫している点)

①苦情をしやすい環境づくり

1	第三者委員によって職員へのヒアリングと利用者のみとり活動と役割を別けています。
---	---

2	利用者の相談(話し合い)しやすい時間を設定し、来所していただいている。
3	電話番号やメールアドレスの公開(解決責任者、受付担当者も含む)。
4	女性の委員(従業員)を入れている。
5	上記間10のアの会ぎを活用し、ポスター等で周知している。
6	4名の委員は、障害当事者男女各1名、有識者男女各1名で構成し、苦情・要望を出しやすくしている。また、個別相談の時間をとっている。
7	委員の活動の説明を掲示し、意見箱を設置している。
8	各ホームに行く委員を固定して、意見が出しやすいようにしている。
9	第三者委員自ら利用者個々に声をかけている(巡回していただく)。
10	声かけによる積極的な意見吸い上げ。
11	利用者からの聞き取りを実施している。
12	毎月3名のオンブズパーソンの方が来園しているが、利用者からの苦情があまり出ないので、居室やロビー等に出向き、コミュニケーションをとっている。
13	毎週、来園していただいて相談窓口を開いている。
14	オンブズマンと兼務しているので、オンブズマンへの相談時に苦情も吸い上げて頂くようお願いしている。
②第三者委員が機能するために	
1	園の行事等にお呼びし、子ども達の成長の姿や、保護者との関わり方等を見て頂いたり、コミュニケーションを図る事で、保育園のあり方を地域の方々から温かく見守って頂ける様、配慮している。
2	園の行事等にお呼びし、子ども達の成長の姿や、保護者との関わり方等を見て頂いたり、コミュニケーションを図る事で、保育園のあり方を地域の方々から温かく見守って頂ける様、配慮している。
3	今後事業報告書の配付等を検討したい。
4	各行事へ招待している。
5	保育園の行事には必ず招待し、保育園の様子を常に知っていただいています。またクリスマス会にはサンタさんをお願いしています。
6	自治会や給食に参加。
7	自治会や給食場面に参加。
8	委員の来所の機会を考えている所。
9	行事に参加していただき紹介している。
10	園だよりを毎月手渡して地域の状況など、話しをしてきています。園の行事に招待し、園内の様子を理解しても特別養護の場合、重度化により自発的に利用できる方は少ないので、新入所の方には、声をかけて、「何か困った時に相談にのってくれる人です」と紹介している。
11	各ホームにて利用者と夕食をとってもらい、顔写真(第三者委員)を掲示などしている。
13	園の行事の際、第三者委員を招待するなど、第三者委員と利用者が、なるべく交流の機会を設けられるようにし
14	行事などには参加していただき、入所者と用意した昼食などを一緒に食べていただいています。
15	保護者に周知していただくように運動遊びの会で表彰に参加して頂いたり、行事等おさそいして園の保育を知っていただくように心がけています。
16	見学、利用者保護者との懇談(見学時に)。
17	新年度の第一回目の全体保護者会で第三者委員を紹介しお話ししてもらっている。
18	子ども達と会食懇談し、苦情、不満等を聞き取っている。
19	第三者委員のみの会議を行っている。2回に一度は利用者と共に食事をしてもらい、その後相談にのってもらっている。職員も個別やグループで第三者委員に相談にのってもらっている。
20	行事等ご案内状をさしあげ、都合が良ければ園に顔を出していただき、地域の方が見守って下さることを保護者にアピールしている。
21	利用者からの要望がくみとれるように生活場面で、会食にはいつでもあったりして話しやすい雰囲気をつくって
22	(1)委員会終了後、各寮に入り児童と夕食を共にし意見交換などを行っている。(2)園行事(納涼大会、卒園を祝う会、長寿会との交流会)に招待し児童と意見交換など行っている。
23	なるべく園に来ていただき、保護者と少しでも会話していただく(苦情に限らず)。
③しくみづくり	
1	法人内の3事業所合同、持ちまわりで実施している(会議は毎月1回催)。
2	事業所の他、法人としての担当者が設置されており第三者委員に関する事柄を担っている。
3	近隣の同法人施設と合同で相談日を設け、両施設の利用者がどちらにも相談できるようになっている。
4	世田谷の4地区をそれぞれ、4人の委員が定期的に巡回している。
5	本年度より、世田谷地域、三施設を3名のオンブズマンにみていただくことになる。3ヶ月に1度、施設を訪問するので、円滑にいくよう調整している。
6	事業所の数が増えたため、委員の数を増やし、ブロックに分けて、担当するように配置した。
7	法人の事業所数が多いためブロックに分け担当地区を決めて対応。
8	第三者委員会を年3回開催し、その内1回は職員が賛加し、現場での気づきや苦情の傾向等を話し、対策を考えていくようにしている。
9	月1回の活動記録を全職員に公開している。家族懇談会にて第三者委員と家族だけ話し合う時間を設定している。(職員は立合わず、報告のみ受ける)。
10	定期的に会合を開き、苦情の要望の資料を作成報告し、意見交換を行っている。
11	法人として各第三者委員の連絡会を開催予定。
12	受付した苦情内容とそれにどう対応したかについて、一覧にして、施設から第三者委員へ不定期に送っている。
13	第三者委員は設置していないが青梅市相談員を依頼、年3回。
14	年度ごとに、大きな苦情なく次年度を迎えられる都度、報告し、任期について再確認する。
15	委員会後、個別相談を実施している。
16	第三者委員の自宅等の電話番号を記載(公表)していない。理由は、繰り返し電話が多くなり負担増となることが予想されるため。

④影響・効果

1	とても積極的な委員の方がおられて、とても細かく保護者から意見を聴取して下さって、施設に報告して下さっている。自治会集会にも毎回参加しているので利用者も自分達のことを聞いて下さる方と認識している。
2	施設長(ベーチェット協会会長)、臨床心理士、言語聴士の役割を生かし利用者の相談の場面を設定しメンタル面のケア等を行っている。
3	重度、最重度利用者の満足、生活等について、日常生活、活動を見学していただき気の付いた事柄を教えてください。第三者の視点はとても“気づき”をいただくことが多いです。

Q17 苦情の対応結果の取扱い（その他）

①ホームページに掲載

1 ホームページ上で公開する。
2 ホームページで公開する。
3 ホームページに掲載。
4 申出人に回答しホームページに公開する事になっている。
5 ホームページで報告する。
6 ホームページ上のご意見ボックスの活用。
7 HP上で公開。
8 HPに掲載。
9 H.Pで報告する。

②事業報告書に掲載

1 事業報告書に掲載する。
2 事業報告書に掲載。
3 事業報告書に記載しホームページに掲載する。
4 事業報告で報告する。
5 年報内で、報告するようにした。

③理事会・評議員会等に報告

1 他事業所、本部へ報告。
2 理事会、評議員会に年2回報告。
3 主任会議〜で報告、検討する。
4 法人本部への報告。
5 理事会、評議員会、監査で報告。
6 苦情解決委員会で報告する。
7 会社に報告をする。自治体担当課に報告する。
8 法人会議、区役所へ報告。

④行政等に報告

1 区機関への報告。
2 区へ報告。
3 状況に応じて市障害福祉課に報告、連携をとり解決。
4 市の担当部署へ報告。
5 関係する区等の障害福祉課に相談、報告をしている。
6 区に文書で報告。
7 運営適正化委員会への報告。
8 主幹課に報告及び記録提出。

⑤利用者集会・保護者会等の集まりで報告

1 全体朝礼で周知(利用者も含めたところ)。
2 朝礼(全体)で報告、事業報告書での報告、理事会での報告。
3 個人が特定できない様、利用者集会等で話すこと、回答することある。
4 保護者の会役員会で伝える。ホームページに記載する。

⑥申出人等に結果を報告

1 可能な限り申出人に希望に沿う。
2 匿名でない時は、ご本人と直接話し、回答もしている。
3 苦情申出人及び第三者委員に報告する(実績なし)。
4 内容によっては本人のみ通知の場合もある。
5 内容により、申出人への回答や利用者への報告、掲示をする。
6 必要があれば、保護者に手紙を渡すが、個人の範囲であれば、申出人のみに、口答と文書で解答。
7 申出入に直接回答後、掲示する。
8 家族が申出者の場合は話し合いの場をもつことがある。
9 利用者へ書面にて報告。
10 ご家族・ご本人と施設での話し合いを行いました。
11 希望や要望に対しても必ず回答している。

⑦第三者のアドバイザーとの懇親会時に活用

1 定期的に第三者の先生方と懇親会を開いている点。

⑧個別対応で解決・内容で判断

1 申出内容を聞き、担当者または係レベルで解決。
2 当方は福祉サービス提供事業所ではないので苦情は個別対応で解決している。
3 内容によって対応のちがいはある。
4 個人的なこと、全体的なこと都度、判断して回答している。
5 1〜4は内容による。
6 苦情の内容により判断。

⑨早期対応・信頼関係の醸成・職員間で共有

1 その場でできることはすぐに解決するよう早い対応を心がけている。
2 苦情があったら記録、報告連絡…をきちんとし、信頼を得るようにしたい。
3 苦情の前段階と思うが、相談などあるたびに対応し、職員で周知している。

4	個人的な事が多いため、出来るだけ早いうちに対応させていただきました。
5	ケースにより「②」の対応も行っている。
⑩ 苦情がない	
1	苦情ナシ。
2	今の所ない。
3	今までになかった。もしあったら(2)(4)(5)(6)
4	ないので対応のとりようが分らない。
5	苦情がない。
6	苦情を受け付けをした例がない。
7	概当なし。
8	苦情が無いので具体的にはない。口頭の要望については(1)(5)(6)を行っている。
9	(2)、(4)、(5)、(6)の対応を行うこととしている。
10	相談したが入口の段階で曖昧にされ消滅。
11	内容次第では(2)(3)もあり。
12	すべて近隣で匿名の方だったので、回答・報告は出来なかったが、それ以降、苦情としてはあがらなかった。
13	日常業務において、利用者と直接に話をしているので苦情には至らない。

Q18 その他、苦情への対応について、特に努力や工夫をしている点、日頃感じていることなど

①早期対応・誠意ある対応

1	できる限り速かに対応をする。
2	初期対応に充分配慮する。
3	相談活動を重視し、クレームになる前に対応を行うことを基本としている。
4	苦情の早期対応、解決及び経過把握。
5	苦情やご意見を頂いたら、すぐに職員に周知、解決し保護者他に公表する素早い対応。
6	冷静と誠意ある対応。
7	苦情があったら一早く対応。
8	速やかに対応、回答すること。
9	苦情があったら一早く対応し、苦情の解決にあたっていくことをモットーにしている。
10	できる限り早急に対応するよう努めている。
11	できるだけ早く対応し、解決するよう努めている。
12	とにかく早く対応して解決する。身勝手な要求が多く苦情といえる程の内容は少ないと感じてい
13	迅速に、当事者に直接会い、話し合う。
14	苦情になる前に、お客様の声として聞き取りの姿勢をもつようにしている。
15	出来るだけ速やかな対応を心がけています。
16	時間をおかず、即対応を心がけている。
17	できるだけ早く対応し、解決するよう努めている。
18	直ぐに対応を図る様、心掛けている。
19	苦情とならぬよう予防的対応にこころがけ、苦情が生じた際は迅速な対応により早期解決（拡大防
20	止）をはかる。
20	問題が起こらないように、職員指導を心がけているが、起ってしまった場合は、早目の対処を心が
21	けている。
21	早目の対応を心がけ、必要な場合はすぐに関係者を集合させて会議し、保護者ができるだけ納得で
22	きるような回答が出せるようにしている。
22	早期対応、なに事も隠さないの徹底。
23	スピードを持って対応。
24	苦情対応は、迅速に行ない、丁寧に対応する様に心がけている。
25	苦情については、素早い対応が必要だと感じました。
26	苦情となる前に極力対応することに努め、苦情があがった場合は速かに対応することに努めてい
27	る。
27	早目に対応することを心掛けている。
28	第三者委員の視点も入れて、ていねいに対応している。意見箱等への回答など、迅速に対応してい
29	る。
29	タイムリーな対応をすみやかに行う。初期対応に充分配慮する。園長が全管理責任を追うことが前
30	程だが担当がまず担当責任を追い説明する。
30	誠意を持ち早くに対応するよう心がけています。
31	速やかに対応、回答すること。
32	誠意を持って迅速に対応する、申し出易い状況を作る、などを心掛けています。

②職員間で課題共有

1	職員間で対応を気をつけなければならないことを確認する。
2	口頭で苦情があった場合、なるべく紙に書いていただき職員間で共有して問題解決にあたってい
3	る。
3	適切な対処を皆で助言しあっている。
4	日常的にこまめに連絡をとり合うようにしている。（情報の共有・本人への支援について協力体制
4	がとれるよう）

③予防的対応や日頃の関係、苦情をいいやすい雰囲気づくりが大切

1	苦情につながらない前に、保護者対応をする。
2	日頃からコミュニケーション作りを心がけている。
3	話しやすい環境作りや何もなくても1人1人の方たちに声をかけ、利用しやすい場、何でも話した
3	い...と思われる職員の質向上にむけて努力、指導している。
4	利用者家族とは面会時などに声をかけ、ふだんからコミュニケーションをとりお話しするようにし
4	ている。
5	こんだん会、個人面談で意見、要望をていねいに聞きとるようにしている。
6	アンケートを毎年出して、ご意見、ご要望をお聞きし対応しています。
7	登降園時に担任、園長は保護者に声をかけ、子どもの様子や仕事の事などを気軽に話している。
7	（親との信頼関係）。
8	苦情になる前に、出来るだけ利用者（保護者）の意見を聞くようにしています。※受容を共感を意
8	識しています。
9	日常的に苦情を含め、何でも言い易い関係作りに努めている。
10	苦情、クレームというと大きさに感じるが、直接言ってもらえる又は名前を出して申し出て頂けるよ
10	う、信頼関係を大切にしたい。
11	苦情（子どもたちの）を引き出すために年3回施設長が一人ひとりと面談している。
12	保護者への信頼関係をつくることを日頃より留意。声かけやことばかけで意識している。各クラス
12	の情報を職員に共有する。

13	日頃より、コミュニケーションをとり、相談しやすい雰囲気作りを心がけています。できれば無記名でない意見をとりいれたいと思っています。
14	家族、本人とは常に話し合いを欠かさず行っていくこと。
15	匿名での苦情申したてができるシステムを作っている。
16	保育のみえない部分が苦情として出てくる傾向があるため、普段の活動をできるだけお知らせする様にしている。
17	子ども（利用者）の生活、表情、態度に配慮して対応している。個別的に話しをする機会を多くするように努めている。
18	日頃から、保護者と職員とのコミュニケーションを大事にしています。
19	本人と毎月1回以上話し合いを持っている。
20	上記の件数は、苦情とまでは言えないものも入っている。（強い要望）実際は、要望が日々出されて来る。それは、出しやすい関係になっているからだと思う。その1つ1つに丁寧に対応し、出来ないことはその理由も伝えることで、信頼関係を築いていこうと努力している。その日営の積み重ねの中で、大きな苦情を未然に防ぐことが基本だと考える。
21	小さな事でも口にしやすい、伝えやすい雰囲気作りを心がけています。大きな（深刻な）苦情になる前に改善できるようにしています。
22	何でもすぐ第三者委員というのではなく、少し話をすれば誤解がとけることもあるので、気軽に職員に声をかけていただけよう、伝えています。
23	保護者からの苦情があった場合、敏速な聞き取りと対応に、こころがけています。普段からの信頼関係を、培っておく事が大切に思っています。
24	保護者の方からのご意見ご要望は普段からすぐ伺えるような体制でありたいと思っています。「苦情」となる前にキャッチできるような信頼関係を築いていくことが大切だと思います。
25	毎月第2土曜日に開催しているミーティングへ民生委員を招き、苦情解決委員と子どもと交流を重ねている。
26	苦情の多くは、情報不足が原因だと感じていますので、日頃より保護者とのコミュニケーションや、園の雰囲気づくり（明るい笑顔）に、一同努力しております。
27	日頃よりコミュニケーションを図り、お互いの理解を深める。
28	小さな作業所で、苦情を書いて出すことがなかなかできにくいようなので、日常的に、あるいは面談なので声を聞き、対応するようにしている。
29	日頃のコミュニケーションから、小さな不満や疑問を言って頂けるようにしています。継続して、続けていきます。
30	保護者の方がいつでも相談にこられるように、朝の登園時間に門に立ってあいさつを交わしたり、各クラスへ入ったりと、保護者とコミュニケーションを取るように心がけています。
31	問題を早目に顕在化させるよう、本人、ご家族、職員間のコミュニケーションを良くするよう、折にふれ注意している。
32	苦情までいかないよう、普段から保護者の意見を聞くようにし、良い事は取り入れ、子どもも、保護者も気持ちよく、生活できるようにしている。
33	利用者（保護者）や近隣住民とのコミュニケーションを取ることを第一に考え、苦情に発展する前段階で解決していくよう努めることが大切であると思っています。
34	話しやすい人間関係作りへの配慮、特に家庭のニーズ、保育理念（職員）の理解が進むように配慮している。
35	日常生活の中で利用者が話している事、困っている事がないか、情報をキャッチするように心がけている。
36	保護者や職員と気軽に話す機会を持つようにしている。
37	苦情が出ないように常日頃から保護者とコミュニケーションをとっている。
38	小さな不満を大きな苦情にしないよう日頃から、保護者との信頼関係づくりを大切にしようと心がけています。
39	話しを聞いてもらいたいというおたよりが多いが、ひとつひとつ関わるよう努力している。
40	保護者とのコミュニケーションを大切にし、話しを良く聞くようにしている。又、要望などがある場合、できる限り対応している。
41	重度身体障害者のための通所施設という性格上利用者から、要望や苦情が出にくいという事情があるため、第三者委員との交流の機会を多く持ち、要望・苦情を言いやすいふんいきを持てるように努めている。
42	日常から信頼関係がもてるよう対応、心がけをしている。
43	毎日のミーティングで話し合う。個人的にも申し出るよう話している。
44	なるべく生の声を聞けるよう朝・夕の受け入れ時に保護者に声をかけたり、事務所の戸は一日あけて入りやすいようにしてある。
45	毎日利用者が、連絡帳を持ってきており、相談、意見、お願いごとなど、すぐ対応している。
46	普段の関係づくりに努力している。直接伝えたり、連絡ノートで伝えたりしたことを、すぐ全職員に周知してくり返さないように努力している。
47	日頃より保護者との話から、不満や要望は、くみとれるよう信頼関係を築せようと、努力している。
48	苦情となる前に極力、家族とコミュニケーションをとっている。面会時、職員側より声かけをしていく様心がけている。
49	ご利用者、ご家族と常にコミュニケーションを図るよう努力している。
50	よく話を聞いてあげる事が効果的→その後関係が良くなり深まる。
51	利用者が少しでも苦情を言い易くなるような、体制づくりや雰囲気づくりに努めていきたい。

52	所属長が毎朝、通用門に立ち、保護者と良好なコミュニケーションをはかるようにしている。・園児のけが等の連絡については、できるだけ担任が直接対応するように努めている。
53	大きな苦情にならない為にも日々の保護者の方々との信頼関係作りを大切にしています。又、細かいことでも保育者同志の連絡は密にすることが苦情の解決につながると感じています。
54	第三者評価の受診の際、個別アンケート（無記名）により、日頃言えない意見等を知る事ができ、サービスの質の向上に繋がるよう検討している。
55	日頃から話しをよくするようにしています。大きな苦情にならないよう配慮しています。
56	普段から、保育者の保護者へ対して、受容し、カウンセリング能力を高め、保護者の意見を言いやすいよう努めている。
57	面談、保護者会、日々送迎時の話等、保護者とのコミュニケーションを取るように心がけ、不満や要望等を早い段階でキャッチできるように努めている。
58	普段より、面会時等を通じて、直接いろいろとお話しを伺いし、苦情となる前に対応をしている、ことがあげられる。
59	日頃から保護者と職員のコミュニケーションを心がけています。
60	面会時等にご家族とは密にコミュニケーションをしている。定期的に懇談会などを開催し、早目の対応を心掛
④外部の目	
1	研修、実習生を「学生オンブズマン」として委嘱し、アンケート方式で苦情等の対応、職員の言動を報告していただいています。
2	市の地区介護相談員の活動受け入れ。
3	介護相談員制度を導入中（台東区の事業として実施）。
4	職員以外に関わる、出入業者関係の方々にも、施設の出来事等、逐次情報提供を詳細に行っている
5	・区より介護相談等を受け入れ、利用者の方々話しやすい環境を整備している。
⑤行政との関係	
1	認可保育園なので苦情は市の子育て支援課に直接いく。苦情処理委員会は、利用者はいない行政で作ってほしい。
2	迅速な対応。行政等、関わりのある方との連携。誠意ある対応を心がけています。
3	家庭により精神疾患の利用者が苦情を行政に直接言うことが多い。その場合の対応を行政として責任をもって名前等聞いてから対応してほしい。
4	職員会議で話し合う。区役所担当職員と連絡を取り合い対処している。
⑥職員・第三者委員の質	
1	解決責任者、受付担当者、第三者委員対象の外部研修の不足。
2	職員心得等作成して職員の倫理感については、くり返し指導している。
3	職員の意識改革が難しい。
4	苦情、ご意見の出しやすい雰囲気作り、ささいな事でも職員が受け止められるよう、聞き流すことがないよう指導、訓練するよう心がけている。
5	第三者委員と職員が直接話し合う機会が少なく、相互理解が難しい。本年度は、職員と第三者委員の懇談会の実施を検討中である。また、職員によっては指摘事項を好意的に受け取らず、批判的に受け取る者がいる。
⑦困難・疑問に思っていること	
1	苦情や相談があれば、施設長が迅速に対応する。関係職員等に周知し、前後策など、協議し、小さいうちに解決するよう努めている。最近の例では、モンスターペアレントとしてしか考えられないような職員を申しめる、自己中心的な要求をする親も見受けられるようになった。こうした事は、職員の保育への自信、親との信頼関係に大きな影響を与えている。
2	第3者委員の役割について、利用者説明をくり返しているが、1/3位の方が、いまだ理解できていない。
3	・苦情対応も「言った者、勝ち」にならないよう（そういう場合が多くなっているように感じる。職員は特にそう感じている）慎重に平等に対応するようにしている。
4	苦情なのか、自分の思いだけの意見なのか、さまざまなケース、いろいろな親がいて、日々、受けとめるよう努めているが大変である。
5	苦情の範囲や定義について、明確な基準がなく、受付者によって対応が異なるが第三者委員会には極力広範囲に報告している。
6	「苦情」としての仕訳けが難しく、「相談」又は「援助」となっている。
7	第3委員を表だって、表示すると、ところかまわず連絡するため、逆に第3者委員からおことわりが発生。第3者委員が設置されていることは周知しており、連絡は事務所を介して連絡を取る形にしている。
8	苦情といっても、こちらの落度ということではなく、かなり一方的な主張であり（クレーマーとまではいかないが）、努力・工夫だけでは対応できない事例であった。
9	苦情要望という言葉が適切かなと思っています。自らの責任を果たさず要求してくる等が増加しています。
10	・特定のご家族より、過剰なクレームが入り、職員が対応に時間を取られ、業務に支障が生じる事がある。
11	匿名での投書などには、事実関係が確認できないことも多く、対応がむずかしい。
12	これはクレームですと言ってこられる保護者がいますが、内容的にはとても理不尽なのです。それでも苦情として取り上げなければならない。説明責任として行っています。ただ労を費やすだけで
13	児童間のトラブルが多く、修復までの間の雰囲気が悪く、他児に影響が出る。お手紙感覚で出す児童もあり、対応に苦慮することもある。

14	近所、駐車問題（送迎）。
15	軽微な要望などは施設が直接対応した方が迅速に解決できるが、難しい問題になってきた時、公平性を担保することを考えると、基本的にまず第三者委員へ苦情が伝わる形にした方がよいのか？その場合の負担増を受けとめてもらえるか？
16	利用者ご本人に、苦情解決制度を、理解してもらうことがとても難しいと感じています。
17	*理不尽な要望、要請のご家族が多くなってきており、対応も難しくなっている。俗々モンスターファミリーと名付けましょうか。
18	当学園は知的障がい児の施設で、児童の特性で、大暴れしている児童に対し、職員が対応していると、傍で見ていた他の人々に虐待と感違いされる事があり、難しさを感じています。
19	コミュニケーションがとりづらい方に対しての支援が課題となっている。
20	価値観の相違がある。
21	その日対応をしています。その日のうちにきちんと対応する事が信頼関係につながると思っている。路上駐車への苦情については本当に困っています。

⑧申出人への対応の困難

1	精神障害の特性である妄想や思いこみと思われる苦情への対応に難しさを感じている。
2	精神障がいの方々の特性上、苦情なのか被害妄想なのか対応の難しい場面が見受けられます。本人の訴えをよく聴くことで、内容が理解でき、両方で納得し大きな混乱は今のところ有りませんが
3	養護老人ホームのため、利用者同士のトラブル苦情が多いです。
4	自己中心的な要求が増えていきます。
5	クレマー的苦情、苦情申立者の健康状態を知りたくなるケースが多い。
6	無理難題を言うてくる保護者もいて、こちらはあくまでも丁寧に対応しているが、立場的には弱いので強く出れない。その為にストレスがたまる。

⑨苦情がない

1	以前第三者委員を7年ほど設置していましたが、第三者委員への苦情、要望は1件もありませんでした。
2	利用者の方は苦情があると苦情解決制度を利用するよりも、役所に苦情申立てする傾向にある。役所ならば、すぐに事業所に指導して改善してもらえと思っているのかもしれない。
3	第三者委員は区の方針で設置していない。同法人別事業所には設置されている。
4	今のところ特に問題ないので他の施設でどのような問題がおきているか知りたい。
5	苦情というよりは、要望事項が大多数であり、第三者委員を含めた委員会で決定する案件はほとんどありません。（現在のところ）。
6	今年度から導入した。今後少しずつ充実させていきたい。
7	始めてまもないため、努力、工夫はこれからです。是非他のやり方で参考になる取り組みを聞かせていただきたいと思います。
8	第三者委員会については、現在検討中であり、今後は設置した方が良いと考えています。
9	今後第三者委員会の設置も含めて重要な検討課題として規程の制定等と共に取り組んでゆきたい。
10	オンブズマンに対応していただいており、苦情解決要員が対応することはまずありません。
11	制度の実施開始が2010年8月からなので、現在の所、まだ実績はありません。

⑩周知徹底

1	第三者評価において苦情解決の制度のことや第三者委員の存在を知らない保護者さんが多く、パーセントがどの園も低いので、本園では行事の際出席していただきご紹介しています。
2	状況の説明不足による誤解から苦情になるケースが多いので、日頃、折にふれ園のルールを知らせるように心がけている。
3	「利用者の声」として用紙とBOXを用意し、苦情解決委員会の活動として回収、回答、掲示している。
4	苦情解決についての仕組みのお知らせを年度はじめだけでなく保護者に周知している。区意見箱についてはこれまでより3倍大きくした。そして化粧替えをしたところ、3件の意見が寄せられた。
5	第三者評価を元に苦情や要望の解決に取り組んでいる。周知の方法が難しい→第三者委員等、言葉が難し

⑪工夫している対応・システム

1	特養相談員（ケアマネジャー）が常に家族の意向や希望にそえるようプランを立案して、職員とも実施やモニタリングを行っている。
2	保護者の言動や連絡ノート等で、気になると感じたら園の側から「～の件、お話しませんか？」と声をかけるようにしている。接点を多くする事で、理解し合えるようになる。
3	苦情ではなく日々の要望は担任に寄せられる。園長等と相談の上、口頭または手紙のやりとりをきめ細かくくりかえして、納得、改善につなげている。
4	苦情対応が十分できるよう、園長と主任の出勤時間をずらしている。
5	対応や解決が難しいケースにでも“ともに悩み、ともに考える”というスタンスで対応している。
6	内容が正しい事であるか確認する。反省点がある場合は気を付ける。
7	複数で（園長・主任）対応する。（ex）あるいは担任。まず相手の対場に立ち、複眼的に見て、改善は職員全員に周知する。
8	ショートステイ事業：利用ごとにご意見用紙をお渡ししている。
9	苦情解決委員会の中では、苦情事例に上らない数々の実情も取り上げられ、助言をいただける環境があり励まされています。
10	第三者委員と事業所とのキョリ感が一定必要。（近すぎても、遠すぎてもダメ!）。
11	苦情は聞き放しにしないこと、業務改善のチャンスであることを職員に周知している。
12	苦情になる前に、意見、要望の段階で話し合いをする。第三者委員の方への参加を要望するかどうかをたずねる。園長と職員で解決をし、保ご者や委員へ報告を行う、掲示する。

13	地域との関係が大切であり、理解していただく為の努力が必要と考えている。
14	毎年、新任職員と、第三者委員との懇談会を、5月に設けている。
15	職員研修で苦情・要望について取り上げている（ディスカッション、シミュレーション等含め）。
16	苦情や意見で上がってくるものの他に、各部署での日頃のミーティング等で出てきた意見などについてもとり上げるようにしている。
17	上記に記載したように利用者調査の苦情や園に直接寄せられた苦情は必ず改善したり、できないことは保護者へ理由を説明している。
18	懇談会で苦情を聴取するも、不満や意見はでても「そこまで大げさにしたくない」との声が多く、職員間（主任会議等）では論議している。
19	ルールに則った方法で解決を進めることにより、円滑かつ円満な解決の促進、事業の信頼性と適正性の確保を図っている。
20	苦情の内容が、個人に向けているような場合、状況を確認した上で回答する場合と、しない場合がある。（事実確認の上）又、匿名の場合、回答ができない。
21	ホームページ等に公開する時は、保護者に（申し出をした）許可をもらってから出すようにしています。子供達同士や親同士の間関係の問題が根底にあることが多く、苦勞します。
22	出来るだけ早目に対応するようにしています。じっくり対応する必要があることについても、相手には直接回答し、事情を話すようにしています。苦情に関しては職員全員で問題共有し、検討して日常的なごく細かな事柄の苦情、悩みが多いようです。毎日のように事務室に来ては「ちょっと来て」「直して」「見て」「〇〇職員と挨拶ができない、寂しい」等々。どんな小さな事でも利用者にとっては大事なことと思ひ、対応しています。日々の積み重ねと思ひます。いつもこれが“業務”なんだなといきかせて呼ばれたら即出向くようにしています。
23	苦情を記入するフォーマットに改善策とその効果の確認をする欄をつくり、フォローアップできるよう工夫している。
24	保育園側だけの理想、考えで物事を判断するのではなく、保護者の立場にもなっても考える。子ども中心は基本です。
25	記録を残すこと、できるだけ早い対応をすること、適切に関係機関等へ連絡を入れ透明性を確保することなどを意識して取りくんでいる。
26	「声なき声」をどのように拾い上げるべきか、その点に難しさを感じる。本当は苦情として言いたい、訴えたいと思っているが、言い辛い、訴えにくい雰囲気を知らず知らず醸し出しているのではないかと思う時がある。反省など具体的対応策を講じる必要性を感じる。
27	苦情があったら、意見箱、苦情受付者に、申し出ることのできるようにするため、スタッフは、ネーム入りユニフォーム着用、顔写真を掲示している。
28	直接、都庁施設支援課へ苦情を申し出る入居者が有る為、潜在的不満の発掘の観点から個別訪問を重視している。
29	クレーム報告書を提出し、どのように対応し、解決したかを報告する。・すばやく動いて対応にあたっています。・クレームは、悪い事ではなく、今後役に立つ事として受けとめています。
30	投書箱は「園長への手紙」の様式で投函され、園長だけが解錠することとしています。事業所内組織として権利擁護委員会を組織して、子ども、職員の情報を得て、協議する体制があります。
31	苦情・相談内容によっては、地域支援団体とのコーディネート等、利用者の個別支援にも関与している。
32	直接相手と話し、事実をありのまま伝えたり謝罪すべきことはきちんと謝罪したりすることで、こじれることのないよう日ごろから心がけている。
33	苦情は人がいる限り、なくなることはない。しかし、発生した時、どう対応するかでその後の施設への見方がわかれるところなので、兎も角、何でも、全体に伝え、情報の共有化をはかり、法人内の苦情解決のシステムにのせ、記録整備をしていくことが、肝要を促している。
34	毎日（朝・夕）のミーティングを通し、ご利用者、ご家族の状況について報告を行い事前に問題となる要因について整理し、対応している。
35	できる限りすぐに動く。小さなことでも上司に報告し、責任者（園長）が、電話をかけるか直接会って話を聞くなど、園全体のことと受けとめていることを示し対応する。要求に応えられない場合はその理由をきちんと伝える。
36	相手の気持ち、状況を十分に受け止めた上で、おだやかに対応する。きちんとした状況説明、低姿勢、謝罪も必要。
37	研修（事業内容等の情報共有含め）のとりくみを行う。受付・対応の体制を見直す。
38	現在は、知的障害等に詳しい学識者（大学教授）を数名を非常勤講師とし、講義あるいは実際の支援場面を見ていただき、色々なアドバイスをしていたっている。
39	利用者の施設への要望等、担当者（利用者の生活支援を担当している）と相談している。そのことを職員会議で討議している。内容によって、懇談会で発表している。
40	苦情の対応マニュアルを整備し要望や苦情の把握に努め、迅速な解決への取組みを行っている。
41	職員の代弁という視点を、大事にしてきている。（職員のかかえる不満、不安も、利用される皆様にとっては、大きな問題となり得るため、しっかり受け止め対応している）
42	職員の代弁という視点を、大事にしてきている。（職員のかかえる不満、不安も、利用される皆様にとっては、大きな問題となり得るため、しっかり受け止め対応している）。
43	苦情にも個人的で対応は個人にかえすものと、全体的で保護者会等で対応するものなどいろいろあります。その問題に対しては職員会議やリーダー層などで検討します。一番は担当クラスの担任と保護者間の信頼関係を築く事です。
44	

45	職員と保護者の思いのすれ違いから苦情（までは行かずとも）、不満・不安を招くことが多くなっていると思う。職員のいいだろう…という思い込みだけで話したり、行動したりということを抑えたいと思っている。
46	保護者と良い関係作りに日々努力する、誤解が生じることが多いので意見が出た時にはすぐに対応、直接話をする、まずは担当が話を聞きそれで解決に至らない場合は上部に上ってくる。
47	1. 第三者委員の名前の掲示 2. 意見箱を設けている 3. 苦情があってもほとんどの方は紙に書いたり直接口頭で言うことができない→4. アンケート形式で苦情について尋ねることで表明しやすい様に工夫している。

⑫制度上の課題・要望

1	主たる介護者のパーソナリティの問題に起因することでも、障害を持つ家族に関わることであれば、行政始めどこの窓口でも主張が通ると考えている方の施設単体での対応は困難である。公設の場合、行政が絡むことにより、一層解決が困難となり施設機能が疲弊してしまう事態となることもある。訴えられた側も相談でき、適切な解決が図れる専門機関が必要である。
2	ご利用者、ご家族は行政を含み苦情の窓口が数カ所あるが、施設や職員の苦情・相談を受け付ける機能があると良いと思う。
3	第三者委員と、法人の評議員について、法人理事会に出席できるように規程してはどうか？

⑬その他

1	利用者・ご家族にとって職員以外の第三者委員が身近な存在となるような工夫が必要ですが、まだ
2	第三者評価1回、利用者調査2回、実施総合満足度(96%)が高かった。