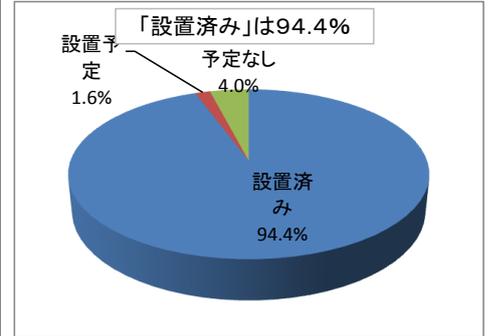
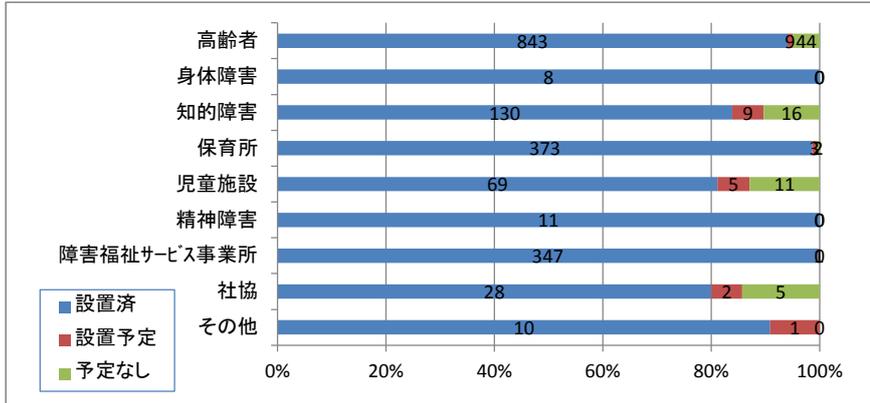


## 事業者における苦情解決の体制整備の状況

(アンケート調査の集計結果より)

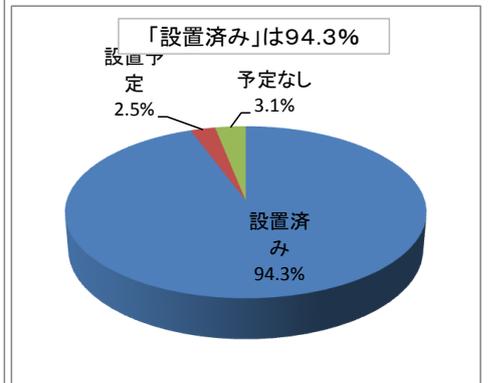
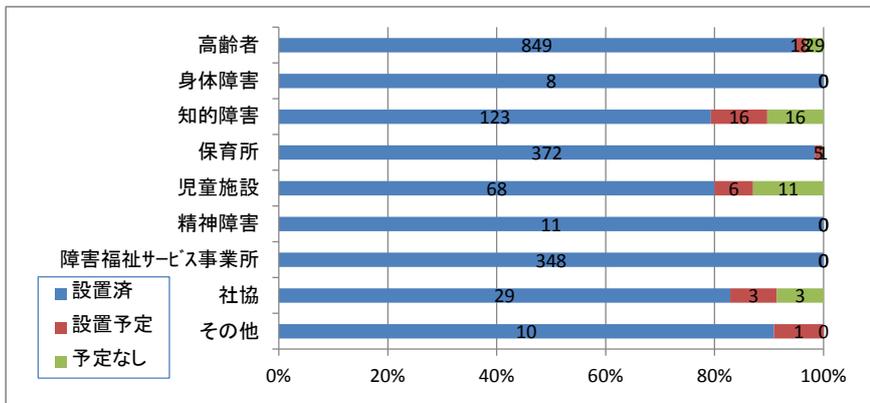
福祉サービス運営適正化委員会では、社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業者に対して、苦情解決体制の整備・取り組み状況を把握するため、アンケート調査を実施しました。調査は県内2,185カ所の事業所を対象に行い、回答数は1,927、回答率88.2%でした。調査時点は、平成23年4月1日現在です。アンケートは今回で8回目になります。

### ■種別ごとの苦情解決責任者設置状況



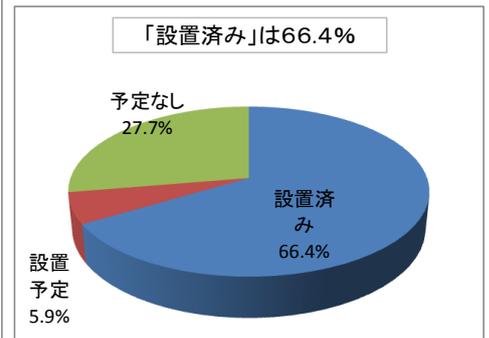
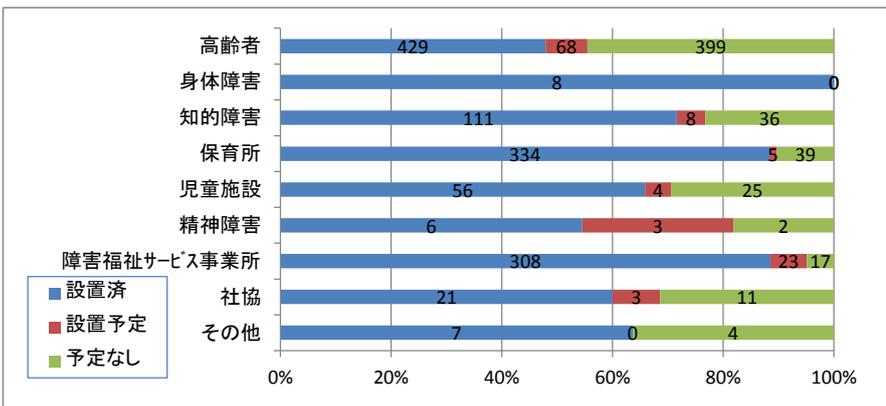
各事業所における苦情解決の責任を担っているといえる「苦情解決責任者」の設置状況は、「設置済み」が94.4%です。

### ■種別ごとの苦情受付担当者設置状況



利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるために設置され、職員の中から任命される「苦情受付担当者」の設置状況は、「設置済み」が94.3%です。

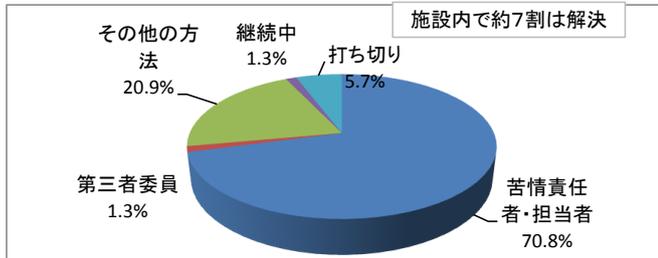
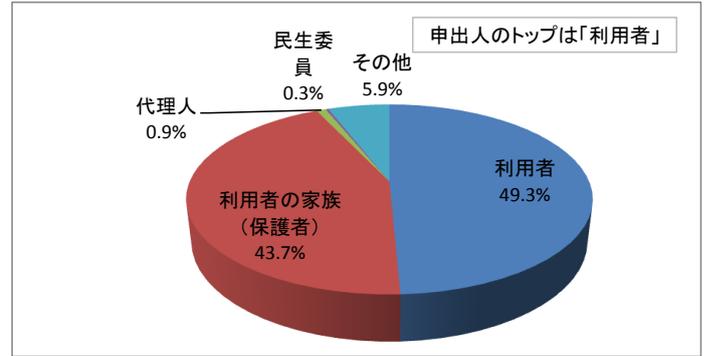
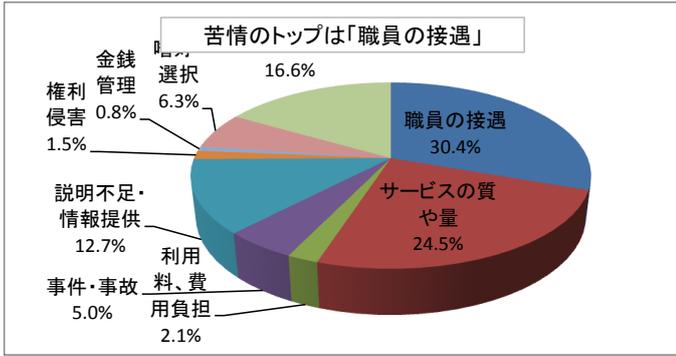
### ■種別ごとの第三者委員設置状況



苦情解決に社会性や客観性を持たせ、利用者の状況に配慮した適切な対応を推進するために設置される「第三者委員」は、「設置済み」が66.4%です。

より客観的で公平な解決を図るとともに、利用者が苦情を申し出やすい環境づくりのためにも、「第三者委員」の設置が望まれます。

■事業所における苦情受付・処理状況



今回のアンケート調査で回答のあった事業所1,927か所で、昨年1年間に2,579件の苦情がありました。内容別では、「職員の接遇」が最も多く、次に「サービスの質や量」となっています。また、苦情の申出人別では「利用者本人」が最も多く、ついで「利用者の家族(保護者)」の順となっています。処理状況では、全体の約7割が施設内で解決しています。



以上がアンケート調査の主な結果ですが、事業所は何より利用者やその家族と日常の信頼関係を築き、サービスの質の向上に取り組むことが大切です。事業所においては、利用者の声を吸い上げる環境・体制の整備に積極的に取り組んでいただきたいと思います。

■調査対象施設(事業所) 2,185施設 回答施設 1,927施設 回答率 88.2%

種別	施設数	施設種類	回収数	回収率
高齢者施設	1,019	養護、特養、軽費、福祉センター、デイサービスセンター、在介センター、グループホーム他	896	87.9%
身体障害	8	更生施設、療護施設、授産施設	8	100.0%
知的障害	179	更生施設、授産施設、作業所、福祉工場、通勤寮、福祉ホーム、グループホーム、デイサービスセンター他	155	86.6%
保育所	424	公立・私立保育所	378	89.2%
児童施設	93	乳児院、母子生活支援施設、児童養護、知的障害児、肢体不自由児、心身障害児、自立支援施設、児童館他	85	91.4%
精神障害	14	援護寮、通所授産施設、福祉ホーム	11	78.6%
指定障害福祉サービス事業所	401	共同生活援助、共同生活介護、施設入所支援事業、児童デイサービス事業、就労移行支援事業、就労継続支援事業、宿泊型自立訓練事業、生活介護事業	348	86.8%
社協	35	市町村社会福祉協議会	35	100.0%
その他	12	救護施設、婦人保護施設、母子福祉センター、無料低額診療施設他	11	91.7%
合計	2,185		1,927	88.2%