

# 令和 7 年度 福祉サービス苦情解決状況調査 分析報告

北海道医療大学 看護福祉学部 福祉マネジメント学科

宮本 雅央

※法人種別やサービス種別による分析の詳細については、末尾資料【法人種別及びサービス種別による分析結果】を参照のこと。見出し中の表番号は、末尾資料中の表を示す。

## 1. 苦情件数の傾向(資料 表 1～3)

今回の調査に回答した事業所のうち、苦情件数が 1 件以上あった法人では社会福祉法人が約半数を占めた。苦情件数の平均値が全体の合計よりも高い傾向にあった NPO 法人、株式会社・有限会社(以下、営利法人)は、統計的有意差も認められず標準偏差の値から単なる件数の多さではなく散らばりによる影響が大きい結果といえる。この傾向は、前回の調査(令和 4 年度調査、以下、前回調査)と同様である。

サービス種別による苦情件数の平均(表 2)では、訓練・就労系、施設系の順に高い傾向にあった。このうち、特に訓練系・就労系に分類される事業所の苦情件数平均に統計的な有意差が認められた。さらに、この二つのサービス分類は、前回調査と前々回(令和元年度調査、以下、前々回調査)の結果でも苦情件数上位であり、同様の傾向であったといえる。そして、今回の調査結果でもサービス提供時間や職員との接触時間が長いサービスほど苦情につながりやすいという傾向がある可能性が窺えた。ただし、これも前回、前々回と同様に施設入所支援とグループホームを含む居住支援系ではこの傾向にあてはまらない結果であることには注意が必要である。このことを確認するため、サービス種別による苦情経路を分析した結果(表3)では、居住支援系は利用者からの苦情の割合が低く、訓練系・就労系は利用者からの苦情の割合が高く家族からの苦情の割合が低い傾向、また、施設系では家族からの苦情の割合が高い傾向が認められた。

これらの特徴が何に起因するものか、この調査で言及することは困難であるものの、日中系と夜間系のサービス実態を含め、提供サービスと苦情生起の関係性については今後も注視していく必要がある。

## 2. 苦情解決体制の整備状況(資料 表 4～8)

今回の調査でも、前回調査と同様に苦情解決責任者と苦情受付担当者の設置割合が高く 9 割を超えていた(表 4)。前回・前々回調査と比較すると、設置割合は以下のように変化している。

全体の割合:	前々回(令和元年度)→	前回(令和 4 年度)→	今回(令和 7 年度)
苦情解決責任者:	88.4%→	93.4%→	91.1%
苦情受付担当者:	90.2%→	93.4%→	91.7%
第三者委員:	49.1%→	58.7%→	49.5%
オンブズマン:	14.6%→	14.9%→	12.9%

この変化については、この調査の間に設置事業者が増減したというよりも、調査への回答事業所の変化(サンプルの偏りによる数値の変化)と捉える解釈の方が自然ではないだろうか。このように解釈したとしても、苦情解決責任者や苦情受付担当者はおよそ 9 割の事業所が設置しているとも見られる。望ましい結果と捉えることもできるし、障害福祉分野における利用者の権利擁護の観点からは 100%に近づけるための啓発等の方策を検討する必要があると捉えられるかもしれない。一方で、第三者委員やオンブズマンの設置に関しては、第三者委員の設置割合が半数から 6 割程度、オンブズマンは 1 割から 1.5 割程度の設置率の範囲と捉えることができる。この二つは役割が重なる部分があり、どちらかを設置しているという事業所も考えられるとはいえ、併せて 7 割に届くかどうか、調査への協力に積極的な事業所は設置している可能性が高いというサンプルのバイアスを考えれば、もっと少ない現状である可能性が考えられる。この三度の調査結果からは、第三者委員やオンブズマンについて、その必要性を含め施設運営に関する権利擁護と苦情受付・解

決の仕組みに関する適切な認識を拡げていく必要性と現状の課題が示され続けているともいえる。

一方、苦情解決に関する要綱や規定、マニュアルなどの違いはあるものの何らかの苦情解決に関する仕組みを整備している事業所は9割を超えていた(表6,「未整備」が全体の3.4%)。この割合は、概ね前回調査と同様の割合であり、今回の調査と単純に比較することは難しいとはいえ、苦情に対応する組織内のソフト面での仕組みが浸透している傾向がうかがえる。

他方、意見や苦情を受け付けやすい工夫については、前回調査よりも事業所のサービス種別による特徴が顕著にみられた(表8)。個人面談の実施が全体の割合が高い結果は前回調査と同様であるものの、訪問系サービス事業所での苦情受付の取り組み状況がいずれの項目でも低く、「特になし」の割合が高かった。意見箱や相談日の設定の項目はサービス提供の特性による結果と捉えることができるものの、それ以外の項目の低さや「特になし」という回答が高かった背景についてはこの調査で言及することは困難である。しかしながら、誤差であるかどうか念頭に置きつつこの状況については検証する余地があるのではないかと。

また、相談日の設定は全体で2割に届かず満足度アンケート等の実施については3割程度であった。これは、前回調査と同様であり、事業所で提供されるサービスに対して利用者本人や家族が要望等を言い出しやすい工夫を講ずる余地について、未だ示され続けている結果と捉えることができる。

### 3. 苦情解決情報の取扱い(表9~10)

相談や苦情に関する情報の取扱いについては、職員間での情報共有が最も高い割合で8割以上の実施率を示した(表9,10)。また、苦情を公表する仕組みが「ある」と回答した事業所が全体で9割を超えているのに対し、「苦情申立人に報告」が6割、「利用者や家族集会での説明」と事業報告書への掲載が3割に満たず、掲示板、広報誌、ホームページへの掲載は1割にも満たない。苦情の当事者になる可能性が高い利用者や家族に情報が届くと考えられる方法の実施率が低く、苦情を申し立てた本人に対するフィードバックも6割という現状において、果たして「苦情解決情報を公表する仕組みを持っている事業所」といえるのだろうか。この調査報告では、職員間の共有は本質的に情報を公表していることにはならないことを再三、指摘している。利用者の権利擁護の観点から、情報公表に対する認識について課題が大きく立ちふさがっている現状が継続しているといえるのではないかと。情報公表と権利擁護の関係性については、後述する。

### 4. サービス改善の仕組みと苦情解決体制(表11)

苦情からサービス改善につなげる仕組みがあると回答した事業所は6割~7割であった(表11)。これは、前回調査とほぼ同様の割合である。前回調査では、上述した苦情に関する情報の取扱いの結果から、苦情に関する情報が職員間で閉ざされた情報として取り扱われている状況が考えられることを指摘したが、今回の調査でも同様の状況が継続していると捉えることができる。広報誌やホームページへの掲載率が1割に満たない現状に変化はなく、相変わらず苦情解決に関する情報は忌避され好ましくないものとして捉えられているといえる。

さて、サービス改善に取り組む現状や、利用者満足度の向上の推移は、事業所のブランディングに欠かせない公表情報である。事業所でどのような支援が受けられ、何が体験できるか、利用者や家族にとってはサービス選択に多大な影響を及ぼす情報である。そのサービス改善の取り組みの背景がどのようなものか、よりよいサービスに至るストーリーは、サービスを選ぶ顧客の想像を拡げるだけでなくそれに従事する職員の自尊心を高める効果もある。職員の自発的なアイデアか、利用者とのコミュニケーションで創発されたアイデアか、そのきっかけが苦情であったとしても、自分たちが提供する仕事の質を上げる取り組みが公表され、認知されることは決してネガティブな効果だけではないとは考えられないだろうか。サービス改善につなげる仕組みがあると回答した事業所は、発せられた苦情に対してその状況が緩和もしくは解決するまでが苦情解決ではなく、その後によりよいサービス提供が実現するまで改善のサイクルを継続させる必要性を認識

している事業所といえる。そのような事業所が 7 割いるという一方で、苦情解決情報の取扱いの現状をみると、未だ事業所で取り組むべき課題は多くあると言わざるを得ない。

苦情解決のプロセスに関する情報を公開するには、個人情報を除いたり本人が望まない場合を除いたりなどの工夫が必要である。しかしながら、具体的な改善につなげているのであれば、提供しているサービスに関する前向きな情報ともいえる。そして、苦情受付からサービス改善につながるサイクルを公表することで、利用者や家族が要望を発しやすい関係づくりにもつながることが期待できる。満足度アンケートなどの実施率(全体の 3 割程度)や意見箱の設置率(同 6 割程度)から、日常的な意見の受付には未だ一定の工夫の余地があることから、苦情に関する情報の取扱い方は検討が必要な状況にあるといえる。

## 5. まとめ

苦情解決責任者を配置することは、組織的に苦情を取り扱う姿勢を示す第一歩であることから、県内に浸透している傾向が認められたことは喜ばしいことといえる。しかしながら、第三者委員やオンブズマンなど、組織外の人物を招き入れる開かれた運営に関しては、その利活用や設置に関するノウハウなどを広められるような啓発が必要である現状が再度、確認できたといえる。

他方、苦情解決に関して外部媒体への情報公開の仕組みを持たない事業所が多数ある状況に変化はなかった。この結果は、多数の事業所がサービス改善の機会や、利用者と家族を含めた地域住民との良好な関係づくりの機会を逃している状況が継続されているといっても過言ではない。苦情とその対応、その後のサービス改善(欲を言えば、それらによってもたらされた利用者満足度)を積極的に公表していくことで、様々な課題解決に向けた事業所内外(利用者、家族、職員、第三者委員やオンブズマン、地域住民など)のコミュニケーションを積極的に促す効果が期待できることに留意すべきである。そして、この事業所内外のコミュニケーションが、本当の意味で利用者や家族の権利擁護を実現するための土台作りになるという認識を拡げることが必要ではないだろうか。

そもそも、権利擁護は権利侵害からの保護や、基本的ニーズの充足を中核とする。岩間(2012)は、社会福祉における権利擁護とは、さらにそこから「本人らしい生活」や「本人らしい変化」を支えるという「積極的権利擁護」に拡大して捉える必要があると指摘している。この本人らしい生活や変化を支えるということは、「本人にとって」の生活や人生のあり様を追求することであるとも述べている(岩間・原田 2012, pp.117-118)。この「本人らしい変化」を支えるには、最低限の生活の保障にとどまらず、その先の生活の質や社会資源の活用を含めて本人の社会関係を広げていく過程が必要である。この社会関係を広げていく過程には、本人を含めた地域にある資源や人々との交わりを増やしていく段階が必要であり、利用者や家族を中心とする様々な人が関わり合える状況がある方が望ましいといえる。その交わりあいやコミュニケーションをきっかけとして、つながり方や心情が変化したり、何か挑戦するきっかけが生まれたりしていく。したがって、事業所内外のコミュニケーションが活発になるということは、事業所にとって苦情を受け付けやすくするという効果だけでなく、利用者や家族のより豊かな暮らしを地域で実現するアイデアを創発する土台になることも期待できるのである。そして、それらを支えた職員の取り組みが組織の内外に認知されることにより、事業所の経験値として蓄積され、地域において人や組織が育つ有用な仕組みづくりにつながるのである。

今回の状況調査からは、苦情解決の組織的取り組みや対応後の公開に関して課題がある可能性が引き続き示唆された。利用者や家族、地域住民との良好な関係づくりから地域づくりまでを視野に入れ、様々なコミュニケーションのチャンネルを開けるような苦情への組織的対応や情報公開の仕組みの整備が望まれる。特に、サービスの質向上や組織的改善とそれを持続させる効果を鑑み、苦情という情報が持つ機能を改めて認識し直す必要があるといえる。

参考:岩間伸之・原田正樹(2012).地域福祉援助をつかむ. 有斐閣.

## 【資料:法人種別及びサービス種別による分析結果】

### (1)分析の概要

調査の回答から、事業種別及びサービス種別を分類し、苦情件数及び苦情解決体制の整備状況を分析した。また、設置法人種別ごとの比較を容易にするため、“社会福祉法人”と“それ以外”、“社団・財団”と“それ以外”など、単一の法人種別とそれ以外にそれぞれ分類した変数を用いて整備状況等を比較した。

### (2)苦情件数の状況

表 1に、事業所設置法人種別による苦情件数の平均を示す。

表 1:設置法人種別による苦情件数の平均

	N	平均値	標準偏差	最小値	最大値
社会福祉法人	116	1.36	±2.353	0	15
社団・財団	10	1.40	±1.578	0	4
NPO 法人	29	2.03	±6.327	0	33
営利法人	84	1.69	±2.611	0	12
医療法人	7	1.57	±2.070	0	6
その他	6	1.17	±1.941	0	5
合計	252	1.55	±3.095	0	33

最大値で 33 件と回答した事業所があった。それぞれの設置主体とそれ以外との平均値を比較したところ、統計的な有意差は認められなかった。

表 2に、提供サービス種別ごとの苦情件数の平均を示す。

表 2:サービス種別による苦情件数の平均

	N	平均値	標準偏差	p <sup>*</sup>
訪問系	53	1.15	±1.499	
日中活動系	65	1.12	±1.566	
施設系	46	2.11	±3.288	
居住支援系	29	0.72	±1.334	
訓練系・就労系	67	2.39	±4.837	0.066

※:t 検定による値

事業種別に該当する事業所とそれ以外の事業所の平均値の差を比較した結果、訓練系・就労系に該当する苦情件数の平均値が高く、統計的な有意差が認められた。

表 3 に事業所のサービス種別による苦情経路の状況を示す。

表 3: サービス種別による苦情経路

	利用者から			p*	家族から		p	その他	
	N	n	(%)		n	(%)		n	(%)
訪問系	53	22	(41.5)		10	(18.9)		4	(7.5)
日中活動系	65	16	(24.6)		17	(26.2)		6	(9.2)
施設系	46	13	(28.3)		17	(37.0)	0.009	8	(17.4)
居住支援系	29	4	(13.8)	0.021	3	(10.3)		4	(13.8)
訓練系・就労系	67	30	(44.8)	0.015	10	(14.9)		8	(11.9)

※:  $\chi^2$  検定による値

$\chi^2$  検定の結果, 居住支援系において, 利用者からの苦情の割合が他のサービス種別と比較し有意に低く, 訓練系・就労系においては利用者からの苦情の割合が有意に高い結果であった。また, 施設系において, 家族からの苦情の割合が他のサービス種別と比較し有意に高かった。

### (3) 苦情解決体制の整備状況

表 4 に設置法人種別による苦情受付担当者等の配置状況を示す。

表 4: 設置法人種別の苦情受付担当者等配置状況

	N	苦情解決責任者		p*	苦情受付担当者		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	214	(91.1)		222	(94.5)	0.037
社団・財団	21	21	(100)		20	(95.2)	
NPO	65	58	(89.2)		57	(87.7)	
営利法人	162	146	(90.1)		144	(88.9)	
医療法人	12	12	(100)		11	(91.7)	
全体	505	460	(91.1)		463	(91.7)	

  

	N	第三者委員		p	オンブズマン		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	160	(68.1)	p<.001	54	(23.0)	p<.001
社団・財団	21	4	(19.0)	0.006	1	(4.8)	
NPO	65	39	(60.0)		4	(6.2)	
営利法人	162	31	(19.1)	P<.001	3	(1.9)	P<.001
医療法人	12	9	(75.0)		0	(0)	
全体	505	250	(49.5)		65	(12.9)	

※:  $\chi^2$  検定による値

苦情受付担当者の設置割合について, 社会福祉法人が高い割合を示し, 統計的有意差が認められた。社団・財団法人も同様の高い割合を示したものの, 統計的有意差は認められなかった。また, 第三者委員の設置は, 社会福祉法人が他と比較し高い割合を示し, 統計的な有意差も認められた。NPO 法人と医療法人も設置高い割合を示したものの, 統計的な有意差は認められなかった。一方, 社団・財団法人と営利法人は他と比較し低い割合を示し, 統計的な有意差も認められた。オンブズマンの設置割合は, 社会福祉法人が高く営利法人では低いという結果がみられ, 統計的な有意差も認められた。

表 5 に事業所のサービス種別による苦情受付担当者等の配置状況を示す。

表 5: サービス種別による苦情受付担当者配置状況

	苦情解決責任者			p <sup>*</sup>	苦情受付担当者		p
	N	n	(%)		n	(%)	
訪問系	117	101	(86.3)		107	(91.5)	
日中活動系	142	135	(95.1)		131	(92.3)	
施設系	89	80	(89.9)		83	(93.3)	
居住支援系	54	49	(90.7)		49	(90.7)	
訓練系・就労系	136	128	(94.1)		125	(91.9)	
全体	505	460	(91.1)		463	(91.7)	

  

	第三者委員			p	オンブズマン		p
	N	n	(%)		n	(%)	
訪問系	117	48	(41.0)	0.045	5	(4.3)	0.001
日中活動系	142	78	(54.9)		30	(21.1)	0.001
施設系	89	49	(55.1)		18	(20.2)	0.035
居住支援系	54	30	(55.6)		8	(14.8)	
訓練系・就労系	136	71	(52.2)		12	(8.8)	
全体	505	250	(49.5)		65	(12.9)	

※:  $\chi^2$ 検定による値

第三者委員の設置割合について、訪問系事業所が他と比較し低い傾向があり統計的有意差が認められた。また、オンブズマンの設置割合について、訪問系事業所が低く日中活動系と施設系が高い傾向があり、統計的有意差が認められた。

表 6 に設置法人種別の苦情解決に係る要綱等の整備状況を示す。

表 6:設置法人別の要綱等整備状況

	N	要綱を整備済み		p <sup>*</sup>	規程を整備済み		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	133	(56.6)	p<.001	129	(54.9)	
社団・財団	21	7	(33.3)		8	(38.1)	
NPO	65	28	(43.1)		35	(53.8)	
営利法人	162	51	(31.5)		74	(45.7)	
医療法人	12	4	(33.3)		6	(50.0)	
全体	505	227	(45.0)		256	(50.7)	

	N	要綱・規程のほかに対応 マニュアルを作成済み		p	未整備		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	134	(57.0)	0.023 0.029	3	(1.3)	
社団・財団	21	15	(71.4)		3	(14.3)	
NPO	65	38	(58.5)		2	(3.1)	
営利法人	162	102	(63.0)		9	(5.6)	
医療法人	12	8	(66.7)		0	(0.0)	
全体	505	300	(59.4)		17	(3.4)	

※:  $\chi^2$  検定による値

苦情解決に関する要綱の整備割合は、社会福祉法人が高く営利法人が低い割合を示し、統計的有意差が認められた。一方、未整備の割合が社会福祉法人が低く、社団・財団法人が高い傾向を示し、統計的有意差が認められた。

表 7 に、苦情解決体制の整備状況と、整備の単位を示す。

表 7:設置法人別の苦情解決体制整備の単位

	N	体制整備している		整備単位				p
		n	(%)	法人全体		施設(拠点)ごと		
				n	(%)	n	(%)	
社会福祉法人	235	235	(100)	151	(64.3)	84	(35.7)	
社団・財団	21	21	(100)	10	(47.6)	11	(52.4)	
NPO	64	64	(98.5)	50	(78.1)	14	(21.9)	0.012
営利法人	161	161	(99.4)	104	(64.6)	57	(35.4)	
医療法人	12	12	(100)	4	(33.3)	8	(66.7)	0.033
全体	505	503	(99.6)	322	(64.0)	181	(36.0)	

苦情解決に関する仕組みを整備していると回答した事業所はすべての法人種別でほぼ 100%に近い割合で合った。整備の単位としては、NPO 法人が法人全体と回答した割合が相対的に高く、医療法人が拠点ごとと回答した割合が相対的に高い結果であった。これらの傾向に、統計的有意差が認められた。

表 8 に、サービス種別による苦情を受け付けやすい取り組みの実施状況を示す。

表 8: サービス種別による苦情受付の取り組み状況

	意見箱の設置			p*	連絡帳の活用		
	n	(%)			n	(%)	p
訪問系	117	38	(32.5)	p<.001	21	(17.9)	p<.001
日中活動系	142	101	(71.1)	0.002	91	(64.1)	p<.001
施設系	89	59	(66.3)		39	(43.8)	
居住支援系	54	35	(64.8)		17	(31.5)	
訓練系・就労系	136	97	(71.3)	0.002	54	(39.7)	
全体	505	304	(60.2)		203	(40.2)	

	満足度などアンケートの実施			p	個人面談の実施		
	n	(%)			n	(%)	p
訪問系	117	34	(29.1)		45	(38.5)	p<.001
日中活動系	142	69	(48.6)	p<.001	96	(67.6)	
施設系	89	37	(41.6)		54	(60.7)	
居住支援系	54	13	(24.1)		29	(53.7)	
訓練系・就労系	136	22	(16.2)	p<.001	108	(79.4)	p<.001
全体	505	166	(32.9)		312	(61.8)	

	相談日の設定			p	特になし		
	n	(%)			n	(%)	p
訪問系	117	9	(7.7)	0.016	22	(18.8)	p<.001
日中活動系	142	22	(15.5)		2	(1.4)	0.006
施設系	89	19	(21.3)	0.047	1	(1.1)	0.044
居住支援系	54	9	(16.7)		4	(7.4)	
訓練系・就労系	136	24	(17.6)		1	(0.7)	0.001
全体	505	73	(14.5)		30	(5.9)	

※:  $\chi^2$ 検定による値

意見箱の設置については、訪問系事業所の設置割合が低く日中活動系と訓練系・就労系事業所の設置割合が高い傾向にあり、統計的有意差が認められた。また、連絡帳の活用は訪問系事業所の実施割合が低く、日中活動系事業所の実施割合が高い傾向にあり、統計的有意差が認められた。満足度などアンケートの実施割合は、日中活動系が高く訓練系・就労系事業所が低い傾向にあり、統計的有意差が認められた。さらに、統計的有意差が認められた項目は、個人面談の実施割合(訪問系で低い割合、訓練系・就労系で高い割合を示した)、相談日の設定(訪問系が低く施設系が高い割合)であった。特になしと回答したサービス種別は、訪問系が高い割合を示し、日中活動系、施設系および訓練系・就労系で低い割合であり、統計的有意差が認められた。

表 9 に設置法人種別による苦情解決情報を公表する取組の状況を示す。

表 9:設置法人種別による苦情解決情報を公表する取組状況

	N	公表する仕組みの有無		p*	苦情申立人に報告		p
		あり			n	(%)	
社会福祉法人	235	225	(95.7)		160	(68.1)	p<.001
社団・財団	21	21	(100.0)		12	(57.1)	
NPO	65	61	(93.8)		35	(53.8)	
営利法人	162	157	(96.9)		73	(45.1)	p<.001
医療法人	12	12	(100.0)		9	(75.0)	
全体	505	486	(96.2)		295	(58.4)	

	N	職員で情報共有		p	利用者や 家族集会での説明		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	205	(87.2)		47	(20.0)	0.023
社団・財団	21	21	(100.0)		10	(47.6)	0.019
NPO	65	58	(89.2)		23	(35.4)	0.044
営利法人	162	148	(91.4)		40	(24.7)	
医療法人	12	12	(100.0)		3	(25.0)	
全体	505	454	(87.2)		125	(24.8)	

	N	掲示板への掲示		p	広報誌等への掲載		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	19	(8.1)		28	(11.9)	p<.001
社団・財団	21	1	(4.8)		1	(4.8)	
NPO	65	5	(7.7)		1	(1.5)	
営利法人	162	7	(4.3)	0.012	3	(1.9)	0.001
医療法人	12	8	(66.7)	p<.001	0	(0.0)	
全体	505	45	(8.9)		35	(6.9)	

	N	ホームページに掲載		p	事業報告書に掲載		p
		n	(%)		n	(%)	
社会福祉法人	235	23	(9.8)	0.012	90	(38.3)	p<.001
社団・財団	21	0	(0.0)		2	(9.5)	
NPO	65	4	(6.2)		8	(12.3)	0.019
営利法人	162	5	(3.1)	0.023	17	(10.5)	p<.001
医療法人	12	0	(0.0)		2	(16.7)	
全体	505	34	(6.7)		121	(24.0)	

※:  $\chi^2$  検定による値

他の法人と比較し、統計的有意差が認められた項目は以下の通りである。

社会福祉法人:「苦情申立人に報告」の実施割合が高く、「利用者や家族集会での説明」実施割合が低い。「広報誌への記載」と「ホームページ」、「事業報告書」に掲載している割合が高い。

社団・財団法人:利用者や家族集会での説明実施割合が高い。

NPO 法人:「利用者や家族集会での説明」実施割合が高く、「事業報告書への記載」割合が低い。

営利法人:「苦情申立人に報告」実施割合が低く、「広報誌」、「ホームページ」、「事業報告書」いずれも掲載割合が低い。

医療法人:「掲示板への掲示」実施割合が高い。

表 10 にサービス種別による苦情解決情報を公表する取組の状況を示す。

表 10:サービス種別による苦情解決情報を公表する取組の状況

	公表する仕組みの有無						
	N	あり		p <sup>*</sup>	苦情申立人に報告		p
		n	(%)		n	(%)	
訪問系	117	111	(94.9)		59	(50.4)	
日中活動系	142	136	(95.8)		87	(61.3)	
施設系	89	86	(96.6)		56	(62.9)	
居住支援系	54	52	(96.3)		38	(70.4)	
訓練系・就労系	136	132	(97.1)		78	(57.4)	
全体	505	486	(96.2)		295	(58.4)	

  

	利用者や職員で情報共有						
	N	職員で情報共有		p	利用者や家族集会での説明		p
		n	(%)		n	(%)	
訪問系	117	100	(85.5)		28	(23.9)	
日中活動系	142	129	(90.8)		32	(22.5)	
施設系	89	81	(91.0)		21	(23.6)	
居住支援系	54	46	(85.2)		4	(7.4)	
訓練系・就労系	136	129	(94.9)	0.029	38	(27.9)	
全体	505	454	(87.2)		125	(24.8)	

  

	掲示板への掲示						
	N	掲示板への掲示		p	広報誌等への掲載		p
		n	(%)		n	(%)	
訪問系	117	12	(10.3)		7	(6.0)	
日中活動系	142	13	(9.2)		14	(9.9)	
施設系	89	11	(12.4)		6	(6.7)	
居住支援系	54	5	(9.3)		6	(11.1)	
訓練系・就労系	136	6	(4.4)	0.034	4	(2.9)	0.031
全体	505	45	(8.9)		35	(6.9)	

  

	ホームページに掲載						
	N	ホームページに掲載		p	事業報告書に掲載		p
		n	(%)		n	(%)	
訪問系	117	5	(4.3)		28	4.3	
日中活動系	142	12	(8.5)		36	25.4	
施設系	89	8	(9.0)		27	30.3	
居住支援系	54	15	(27.8)		15	27.8	
訓練系・就労系	136	8	(5.9)		29	21.3	
全体	505	34	(6.7)		121	(24.0)	

※:χ<sup>2</sup>検定による値

他のサービス種別と比較し、統計的な有意差が認められた項目は、訓練系・就労系事業所において、職員で「情報共有の実施割合」が高い傾向と「掲示板」、「広報誌」への掲載割合が低い傾向であった。

表 11 に設置法人種別による苦情解決からサービス改善につなげる仕組みの有無と、苦情解決体制に対する課題感の有無を示す。

表 11:設置法人種別による苦情解決からサービス改善につなげる仕組みの有無と  
苦情解決体制の課題感の有無

	N	サービス改善につなげる仕組み あり		p	苦情解決体制の課題感 あり			
		n	(%)		n	(%)	p	
社会福祉法人	235	180	(76.6)	0.046	80	(34.0)	0.010	
社団・財団	21	16	(76.2)		6	(28.6)		
NPO	65	42	(64.6)		16	(24.6)		
営利法人	162	123	(75.9)		36	(22.2)		0.044
医療法人	12	9	(75.0)		2	(16.7)		
全体	505	379	(75.0)		143	(28.3)		

※:  $\chi^2$  検定による値

NPO 法人において、サービス改善につなげる仕組みがあると回答した割合が低く、統計的な有意差が認められた。また、苦情解決体制の課題感については、社会福祉法人において「あり」と回答した割合が高く、営利法人において割合が低い傾向があり、統計的有意差が認められた。