

## 令和4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1~2)

今回の調査に回答した事業所のうち、社会福祉法人が約半数を占めた。苦情件数の平均値が高い傾向にあったNPO法人、社会福祉法人や株式会社・有限会社（以下、営利法人）は、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。サービス種別による苦情件数の平均では、訓練・就労系、施設系、日中活動系の順に高い傾向にあった。この三分類は、前回（令和元年度）の結果でも苦情件数上位であり、同様の傾向を示したといえる。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可能性が窺えた。ただし、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。日中系と夜間系の実態を含め、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3~8)

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3）。さらに、前回の令和元年度調査と比較し設置割合が上昇していた（参考：前回（令和元年度）調査→今回調査 苦情解決責任者：88.4%→93.4%，苦情受付担当者：90.2%→93.4%，第三者委員：49.1%→58.7%，オンブズマン：14.6%→14.9%）。また、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4，表5）。前回の調査と今回の調査では回答者数が異なるため単純に比較することは難しいとはいえ、苦情に対応する仕組みづくり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、個人面談の実施率が最も高く6割を超えた（表6）。訪問系サービス事業所での相談日の設定の実施率が低い傾向については、サービスの特性による結果といえる。ただし、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。相談や申し出を受け付けやすい工夫はそれらの項目とは別の方法も考えられるものの、その他の実施率も1割程度と低い。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が未だ残っているのではないかと懸念される結果であった。

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を示した（表7）。利用者や家族への説明は2割、掲示板を利用したフィードバックは1割であり、苦情への対応という施設運営に関する情報が開示されていない傾向が懸念される。

### (3) 第三者委員の設置状況 (資料 表9~10)

第三者委員は、全体で6割程度の設置状況であった。また、社会福祉法人の設置率が高く営利法人が低い傾向について統計的有意差が認められた（表9）。さらに、訪問系の設置率が低く日中活動系の設置

率が高い傾向があり、統計的な有意差が認められた(表10)。第三者委員を設置している割合が高いサービス種別は、日中活動系(68.5%)、施設系(60.6%)、就労・訓練系(57.5%)であった。先述した苦情件数の傾向(表2)と照らし合わせると、これらのサービス種別の苦情平均件数は3~3.9件であり他の種別と比較し相対的に高い。この結果から、苦情に対応する件数により第三者委員の必要性の認識が異なる可能性がうかがえる。一方で、第三者委員を設置していることで苦情が受け付けやすくなり、その結果として件数が増えるという関連性も考えられる。第三者委員の設置と苦情の生起との直接的な関連性については、本調査の項目から詳細を分析することは困難である。

#### (4) サービス改善の仕組みと苦情解決体制(資料 表11~12)

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7割~8割であった(表11)。上述した苦情に関する情報の取扱いの結果から類推すると、職員間での検討内容は相談や苦情を申し出た本人にはフィードバックされるものの、閉ざされた情報として取り扱われている状況がうかがえる。また、広報誌やホームページへの掲載率が1割に満たないことから、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。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、苦情解決に関する取り組みも積極的に実践している状況もみられ(表12)、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いことを認識しているはずである。そうであるならば、サービス改善を含む施設運営の情報を公表していくことは自らの事業所のブランディングにつながる重要な情報であるということも理解を得られるのではないだろうか。公開できる情報は、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ものの、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(3割程度)や意見箱の設置率(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確認できたといえる。

そして、苦情対応をサービス改善につなげていると回答した事業所の特徴には、要綱と第三者委員や、苦情に対応するための委員会の設置が挙げられた(表10)。この結果は、サービス改善につなげる苦情解決の仕組みの根底に組織的な意思決定や組織運営に関する仕組みの整備があることを示したといえる。本調査では、苦情解決からサービス改善につなげる仕組みづくりについて継続的にその必要性を指摘してきた。組織的取り組みとして苦情からサービス改善につなげる過程には、業務フローの可視化や課題検討プロセスの記録も重要である。その過程での組織的な合意や新たな業務プロセスを要綱として整えることによって、事業者としての意思表示になり申し立てる本人や家族の葛藤を和らげる効果やその後の対応の不安感の軽減が期待できるのではないだろうか。

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は変化は

無かった。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し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、それらの記録が組織の経験値として蓄積され人や組織が育つ有用な仕組みづくりに寄与できるものと捉えなおす必要がある。今後のサービスの質向上や持続性を鑑みれば、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。

今回の状況調査から、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。

## 【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：苦情件数の平均

変数名	n(%)	平均値	標準偏差	最小値	最大値
全体	142(100)	2.42	4.751	0	38
設置法人種別					
社会福祉法人	65(45.8)	2.2	5.044	0	38
社団・財団法人	8(5.6)	2.3	1.488	1	5
NPO 法人	19(13.4)	3.2	4.849	0	20
営利法人	41(28.9)	2.6	5.166	0	30
医療法人	4(2.8)	1.0	1.155	0	2
その他	5(3.5)	1.8	2.049	0	5

最大値で 38 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、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：事業種別の苦情件数

	n=142	n(%)	平均値	標準偏差	p※
訪問系		28(19.7)	1.1	1.884	
日中活動系		47(33.1)	3.0	6.343	
施設系		34(23.9)	3.3	6.594	
居住支援系		10(7.0)	1.4	1.506	
訓練系・就労系		37(26.1)	3.9	7.851	0.025

※：事業種別に該当する施設とそれ以外の施設との平均の差を t 検定で算出した値

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、統計的有意差が認められた。

### 3. 苦情解決体制の整備状況

表3に事業所の設置法人種別による苦情解決に関する責任者等の設置状況を示す。

表3：設置法人種別による苦情解決責任者等の設置状況

	n	苦情解決責任者		苦情受付担当者		第三者委員		オンブズマン	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
社会福祉法人	143	136	(95.1)	136	(95.1)	96	(67.1)	△ 36	(25.2)
社団・財団法人	14	▼ 11	(78.6)	14	(100.0)	8	(57.1)	0	(0.0)
NPO 法人	35	31	(88.6)	31	(88.6)	21	(60.0)	▼ 1	(2.9)
営利法人	96	90	(93.8)	89	(92.7)	44	(45.8)	▼ 7	(7.3)
医療法人	8	8	(100.0)	7	(87.5)	3	(37.5)	0	(0.0)
その他	7	7	(100.0)	6	(85.7)	6	(85.7)	1	(14.3)
合計	303	283	(93.4)	283	(93.4)	178	(58.7)	45	(14.9)

数字前の記号は残差分析の結果を示している。

△有意に高い ▼有意に低い

残差分析の結果、社会福祉法人のオンブズマン設置率が他の法人と比較し有意に高かった。また、社団法人・財団法人の苦情解決責任者の設置率、NPO 法人と営利法人のオンブズマン設置率が他の法人と比較して有意に低かった。

表4に設置法人種別による苦情解決に関する要綱や規定の整備状況を示す。

表4：設置法人種別による要綱等の整備状況

	n	要綱を整備済み		規程を整備済み		要綱・規程のほかに対応マニュアルを作成済み	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)
社会福祉法人	143	72	(50.3)	79	(55.2)	73	(51.0)
社団・財団法人	14	7	(50.0)	7	(50.0)	8	(57.1)
NPO 法人	35	14	(40.0)	18	(51.4)	14	(40.0)
営利法人	96	44	(45.8)	44	(45.8)	51	(53.1)
医療法人	8	6	(75.0)	2	(25.0)	2	(25.0)
その他	7	2	(28.6)	4	(57.1)	1	(14.3)
合計	303	145	(47.9)	154	(50.8)	149	(49.2)

要綱や規定に関する整備状況では、いずれの法人の状況にも統計的有意差は認められなかった。

表5に苦情解決の仕組みの整備状況と整備の単位を示す。

表 5：苦情解決の仕組み整備状況とその単位

	苦情解決の 仕組みを整備 している			整備の単位（整備していると回答した事業所）					
				施設（拠点）ご と				合計	
	n	n	(%)	法人全体					
	n	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
社会福祉法人	143	138	(96.5)	91	(65.9)	47	(34.1)	138	(100.0)
社団・財団法人	14	13	(92.9)	8	(61.5)	5	(38.5)	13	(100.0)
NPO 法人	35	32	(91.4)	23	(71.9)	9	(28.1)	32	(100.0)
営利法人	96	93	(96.9)	57	(61.3)	36	(38.7)	93	(100.0)
医療法人	8	8	(100.0)	3	(37.5)	5	(62.5)	8	(100.0)
その他	7	7	(100.0)	3	(42.9)	4	(57.1)	7	(100.0)
合計	303	291	(96.0)	185	(63.6)	106	(36.4)	291	(100.0)

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9割を超えた。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。これらの傾向には、統計的有意差は認められなかった。

表 6 に苦情を受け付けやすい取り組みの実施状況と、サービス種別で比較し統計的有意差が認められた項目を抜粋して示す。

表 6：苦情等を受け付けやすい取り組みの実施状況とサービス種別による分析結果

n=303	n※1	(%)
意見箱の設置	181	(59.7)
連絡帳の活用	131	(43.2)
満足度などアンケートの実施	102	(33.7)
個人面談の実施	198	(65.3)
相談日の設定	56	(18.5)
特になし	19	(6.3)
その他	31	(10.2)

【サービス種別で有意差が認められた項目】

	訪問系 n=65		それ以外 n=238		全体 n=303		p※2
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
	相談日の設定	6	(9.2)	50	(21.0)	56	
特になし	8	(12.3)	11	(4.6)	19	(6.3)	0.039

※1：実施状況は、複数回答可。

※2：Fisher の直接確立で算出した値。

全体の実施率では、個人面談の実施が最も高い割合を示した。サービス種別で実施状況を比較した結果、訪問系事業所で相談日の設定割合が有意に低く、特になしと回答した割合が有意に高かった。

表 7 に苦情受付や解決結果の情報の取り扱いの状況と、サービス種別で比較し統計的有意差が認めら

れた項目を抜粋して示す。

表7：苦情受付や解決結果の情報の取り扱いとサービス種別による分析結果

n=303	n※1	(%)
苦情申立人に報告	183	(60.4)
職員で情報共有	281	(92.7)
利用者や家族集会での説明	68	(22.4)
掲示板への掲示	35	(11.6)
広報誌等への掲載	24	(7.9)
ホームページに掲載	20	(6.6)
事業報告書に掲載	88	(29.0)
公表その他	14	(4.6)

【サービス種別で有意差が認められた項目】

	施設系 n=66		それ以外 n=237		全体 n=303		p※2
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
事業報告書に掲載	26	(39.4)	62	(26.2)	88	(29.0)	0.046

  

	日中活動系 n=92		それ以外 n=211		全体 n=303		p
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
広報誌等への掲載	12	(13.0)	12	(5.7)	24	(7.9)	0.037
ホームページに掲載	11	(12.0)	9	(4.3)	20	(6.6)	0.021

※1：実施状況は、複数回答可。

※2：Fisher の直接確立で算出した値。

職員間での情報共有が高い実施割合を示した。サービス種別で比較した結果、施設系事業所の事業報告書に掲載している割合が有意に高かった。また、日中活動系事業所の広報誌やホームページに掲載している割合が有意に高かった。

表8に円滑な苦情解決に向けた職場内での取り組みの実施状況を示す。

表 8：職場内での取り組み実施状況

	n	(%)
ミーティング時にケース対応を検討	245	(80.9)
苦情を解決するための委員会等の設置	155	(51.2)
職員向け研修会の開催	160	(52.8)

ミーティング時のケース検討が最も高い実施割合であった。サービス種別での比較では、統計的有意差は認められなかった。

#### 4. 第三者委員の設置状況

表 9 に法人種別による第三者委員の設置状況を示す。

表 9：設置法人種別による第三者委員設置状況

設置法人種別	第三者委員を設置		合計	
	n	(%)	n	(%)
社会福祉法人	△ 96	(67.1)	143	(100)
社団・財団法人	8	(57.1)	14	(100)
NPO 法人	23	(65.7)	35	(100)
営利法人	▼ 43	(44.8)	96	(100)
医療法人	3	(37.5)	8	(100)
その他	6	(85.7)	7	(100)
全体	179	(59.1)	303	(100)

数字前の記号は残差分析の結果を示している。

△有意に高い ▼有意に低い

全体で 6 割程度の設置状況であった。また、社会福祉法人の設置率が高く営利法人が低い傾向について統計的有意差が認められた。医療法人やその他の法人の設置率については、全体の割合と大きな差があったものの統計的な有意差は認められなかった。この結果は、これらの法人種別が全体に占める件数が少なかった影響があると考えられる。

表 10 にサービス種別による第三者委員の設置状況を示す。



表 10：サービス種別による第三者委員の設置状況

サービス種別	第三者委員				合計		p※
	設置		未設置				
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
訪問系	30	(46.2)	35	(53.9)	65	(100)	0.022
日中活動系	63	(68.5)	29	(31.5)	92	(100)	0.031
施設系	40	(60.6)	26	(39.4)	66	(100)	
居住支援系	12	(50.0)	12	(50.0)	24	(100)	
訓練系・就労系	54	(57.5)	40	(42.6)	94	(100)	
全体	179	(59.1)	124	(40.9)	303	(100)	

※：fisher の直接確率で算出した値。

サービス種別に該当する群とそれ以外の群とのクロス表を用いて算出している。

サービス種別それぞれに該当する群とそれ以外の群とのクロス表を作成し、第三者委員の設置状況を分析した結果、訪問系の設置率が低く日中活動系の設置率が高い傾向について、統計的な有意差が認められた。

## 5. サービス改善と苦情解決体制

表 11 に苦情解決からサービス改善につながる仕組みがあると回答した事業所を設置法人種別に分類し示した。

表 11：苦情解決からサービス改善につながる仕組みが“ある”と回答した事業所（設置法人別）

設置法人種別	仕組みがある		合計
	n	(%)	
社会福祉法人	106	(74.1)	143
社団・財団法人	12	(85.7)	14
NPO 法人	28	(80.0)	35
営利法人	74	(77.1)	96
医療法人	7	(87.5)	8
その他	6	(85.7)	7
合計	233	(76.9)	303

仕組みがあると回答した事業所の設置法人種別では、医療法人が最も高い割合を示した。設置法人種別による統計的有意差は認められなかった。

表 12 にサービス改善につながる仕組みの有無と他の苦情解決の取り組みの実施状況を示す。

表 12：サービス改善につなげる仕組みと苦情解決に関する取り組みの状況

調査項目	有意差が認められた項目	サービス改善につなげる仕組み						p※
		あり		なし		合計		
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	
受付の工夫	満足度などアンケートの実施	89	(38.2)	13	(18.6)	102	(33.7)	.002
	特になし	10	(4.3)	9	(12.9)	19	(6.3)	.020
苦情受付・ 解決情報の 取扱い	利用者や家族集会での説明	59	(25.3)	9	(12.9)	68	(22.4)	.033
	広報誌等への掲載	23	(9.9)	1	(1.4)	24	(7.9)	.021
	事業報告書に掲載	76	(32.6)	12	(17.1)	88	(29.0)	.016
職場内の 工夫	ミーティング時にケース対応を 検討	195	(83.7)	50	(71.4)	245	(80.9)	.036
	苦情を解決するための委員会等 の設置	128	(54.9)	27	(38.6)	155	(51.2)	.020
苦情解決 体制	第三者委員設置	145	(62.2)	33	(47.1)	178	(58.7)	.027
	要綱を整備済み	121	(51.9)	24	(34.3)	145	(47.9)	.010

※：Fisher の直接確立で算出した値。

統計的に有意差が認められた項目は、すべての項目で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の実施割合が高かった。「特になし」の項目はサービス改善につなげる仕組みが「ある」と回答した群の該当率が低いことから、いずれかの工夫を実施していると解釈できる。）