

# 令和5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. 苦情件数の傾向と苦情経路（資料 表1～7）

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（表1）。また、社会福祉法人と医療法人の苦情件数の平均値が高い傾向にあったものの、統計的な有意差は認められなかった。社会福祉法人や医療法人は、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、通所系と入所系の平均値が高い傾向にあった（表2）。通所系については、前回（令和2年度）の調査でも他のサービス種別と比較して苦情件数が多い結果であり、今回の調査でも同様の傾向を示したといえる。苦情の経路をみると、通所系は利用者からの苦情が他のサービス種別と比較し高い傾向にあり、統計的な有意差はみられなかつたものの家族からの苦情も高い割合を示している（表3～表7）。苦情を受け付けやすい工夫をしている結果かサービス利用者の層による差か、今回の調査で判することは困難であるものの通所系は他のサービス種別と比較し苦情を受け付けやすいという特徴がある可能性について注視する必要があるといえる。

## 2. 苦情解決体制の整備状況（資料 表8～12）

苦情解決責任者と苦情受付担当者の設置割合が高く、全体で8割～9割を示した（表8）。第三者委員の設置は全体で約半数であったものの、社会福祉法人の設置割合が高い結果であった。

（前回調査からの推移については後述する。）介護保険制度上、苦情に迅速かつ適切に対応することが求められており、苦情受付担当者や苦情解決責任者をほとんどの事業所が置くという結果につながっていると考えられる。しかしながら、要綱や規定、マニュアルの整備状況はそれらの数値とかけ離れている。参考まで、要綱や規定、マニュアルの整備状況をクロス集計した結果（表10-2）をみると、要綱と規定のいずれも未整備に該当する件数が3割超（表10-2①、いずれも非該当のセル）、要綱、規定、マニュアルいずれも未整備に該当する件数は2割程度（表10-2②、マニュアル“非該当”で要綱、規定が“非該当”のセル）であった。つまり、苦情受付担当者や苦情解決責任者を置いている事業所であっても、そのうちおよそ2割程度が組織的なルール作りに至っていない可能性があると考えられる。したがって、今回の調査対象では3割程度かそれ以上の事業所が苦情解決から業務改善につなげる仕組みづくりを構築できていないと捉えることができる。組織的な対応は、苦情があってから即座に構築できるものではなく、日常の業務やチームの意思決定のフローを基準に構築される。苦情解決に関して制度上求められる形を整えるだけでなく、苦情に備える仕組みや苦情解決から業務改善につなげる仕組みを日常的に構築しておくような組織づくりが望まれる。

サービス種別による分析結果では、短期滞在系の第三者委員の設置割合が高く、居住系の第三

者委員の設置割合が低い傾向について統計的な有意差が認められた（表11）。短期滞在系に分類されるショートステイは、一般的に特別養護老人ホームや介護老人保健施設、デイサービス等に併設されることが多いサービス種別である。それらの事業所が分類される通所系、入所系はともに第三者委員の設置割合が全体と同じかやや高い結果であった。したがって、通所系や入所系のうち、特にショートステイを併設している事業所は第三者委員を設置している状況にあると推測できる。

一方、居住系はサービス付き高齢者向け住宅やグループホームなどが分類され、多様な設置法人があるサービス種別である。したがって、第三者委員の設置割合が高い社会福祉法人（表8）以外の法人の数値が反映された結果と考えられる。

サービス種別による苦情受付の工夫について、訪問系では意見箱やアンケートの実施率が低く、通所系では連絡帳やアンケートの実施率が高い傾向が認められた。また、居住系では連絡帳の実施率が低く、入所系では意見箱や個人面談の実施率が高く連絡帳やアンケートの実施率が低かった。いずれの傾向についても、サービス利用者像やサービス提供形態の特徴から容易に解釈できる傾向であったといえる。ただし、入所系で抽出されたアンケート調査等の満足度評価が低いという状況は看過すべきでない。入所系サービスは、利用者の要介護度が高く医療依存度も高いなどの状態である実態があったとしても、利用者や家族の満足度評価を疎かにして良いわけではない。今回の調査では、入所系サービスで満足度調査をしていないと断定することは難しくいため詳細まで述べることは避けておくものの、利用者本人や家族に対する何らかのサービス評価の仕組みが整っていることを期待したい。

### 3. 苦情の公表状況（資料 表13～14）

苦情の公表に関する項目は、職員間の情報共有が最も高い実施割合であり、いずれの法人種別においてもほぼ同様の分布であった（表13）。掲示板、広報誌、ホームページや事業報告書など、外部の媒体への掲載率は低い状況にある。

そもそも、情報の公表という点は外部にどれだけ公開できているかが評価の指標であり、質問項目に設定している苦情申立人への報告と職員での情報共有は公表とはいえないことに留意すべきである。ブランド・マーケティングの視点では、一本化された組織の下で様々なプロモーション活動を行うことの重要性はすでに常識である。そのプロモーション活動の中には、他社の類似商品との違いや自社製品の優位性を地道にかつ継続的にアピールしていくことが含まれている。近年では、都道府県による介護情報の公開システムの稼働などにより介護サービスは利用者や家族から選ばれる時代である。そして、介護サービスの担い手となる働き手も、介護業界を含む様々な分野での人手不足から、働く場所を選べる情勢にある。事業所自らが選ばれるサービスづくり、職場づくりをしなければならない状況にあることは、昨今の世情からも疑いようのない事実である。そして、介護の現場におけるブランド化すべきコンテンツの第一は、ケアの質と暮らしの安心感・多幸感である。それらを向上させるための試行錯誤の過程（チーム作りや組織改善、苦情からのサービス改善も含まれる）を公表することは、決してネガティブな情報公開ではないはずである。

#### 4. 前回（令和2年度）調査との比較（資料 表15～22）

前回（令和2年度）調査と今回の結果とを比較した結果、ほぼすべての項目で同様の分布を示した。年度による差には統計的な差は認められなかったものの、苦情解決の体制整備について一部、前進していると捉えることもできる結果もみられた（表16 苦情解決責任者の設置：R2 80.6%→R5 82.8%，第三者委員設置：R2 45.5%→R5 49.3%）。しかしながら、要綱や規定の整備率、苦情受付の工夫の実施率、情報公表の取組状況はほぼ横ばいであり、厳しい言い方をするならば苦情解決に関わる様々な業務改善の仕組みについて理解が進んでいないと捉えることができる。苦情解決から業務改善につながる仕組みや、それらを可能にするチーム・組織作りは、虐待防止や利用者の尊厳を守るケアなど様々なサービスの質向上の取組と親和性が高い。それらの取組によりもたらされる利用者・従業員満足度の向上や、上述した選ばれる事業所づくりに関する危機感を共有することから始める必要があるかもしれない。

#### 5.まとめ

苦情の受付から解決に至るプロセスは、その場の対応で済む軽微なものから組織的に分析し改めて捉え直す過程が必要なものまで様々なレベルがある。特に、普段の業務プロセスの不具合が露見するような苦情の場合、その場の対応で済ませる方が事業所にとってデメリットが多い。そのため、なぜそのような苦情が出るかを明らかにするため、業務や意思決定のプロセスを明らかにしたり、不測の事態の情報伝達経路などを共有したりなど、サービス提供のプロセスや仕組みを点検することになる。これらは、普段の業務の可視化であり、様々な規定やルールによって既に文書化されている場合がある。その中に、苦情があった場合の想定や経路、取扱いのルールを明記することが要綱や規定の整備につながっていく。現時点で苦情が無かったとしても、普段の業務のプロセスの中で苦情という新たな要素が見つかった際の組織的な合意や情報の取扱いを定めることで、苦情解決を通じた組織作りを進めることにもつながるのである。

苦情解決の仕組みづくりは、苦情が出てからではなく通常の業務改善の仕組みの中に組み込まれていることが望ましい。そのため、現時点で苦情がなくとも苦情や不具合が起きた際に話し合われるセクションを問題別に振り分けたり、検討結果をどの立場でスタッフに周知するか想定したりなど、机上訓練の要素が必要であり一人の担当者のみで作成できるものではない。様々な状況にある事業所でこれらの議論を進める材料を提供するために、サービスの質向上の取組に苦情が無くとも苦情解決の仕組みを取り入れている好事例を紹介する等の取組も必要かもしれない。

今回の調査では、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は未だ浸透の余地があること、情報の公開に関してその利点やノウハウなどを広められるような啓発が必要な現状が継続していることが確認できた。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。しかしながら、苦情を業務改善につなげる仕組みづくり以前に、介護の業界を取り巻く課題から情報公開によるメリット、選ばれるサービス提供やチーム作りの観点を広めることが第一のステップとして必要である可能性もうかがえた。苦情が持つ意味や取扱いによる事業者の姿勢の表明のあり方を今一度捉え直し、選ばれるサービス提供を実現する仕組みづくりが浸透することを期待したい。

## 【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。さらに、前回の高齢者福祉サービス分野の調査（令和2年度調査）結果と今回の調査結果とを比較した。

### 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：事業所設置法人種別による苦情件数の平均

	N(%)	平均値	± SD	最小値	最大値
全体	339(100)	2.13	4.35	0	58
法人区分					
社会福祉法人	192(56.6)	2.40	5.01	0	58
社団・財団	5(1.5)	0.80	0.45	0	1
NPO 法人	2(0.5)	0.50	0.71	0	1
営利法人（会社）	101(29.8)	1.50	2.00	0	10
医療法人	35(10.3)	2.69	5.65	0	24
その他	4(1.2)	2.25	2.50	1	6

最大値で58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：事業所提供的サービス種別による苦情件数の平均

サービス種別*	N(%)*	平均値	± SD
訪問系	31(9.1)	1.52	2.03
通所系	90(26.5)	2.87	6.80
短期滞在系	30(8.8)	1.53	2.26
居住系	69(20.4)	1.54	2.67
入所系	155(45.7)	2.27	3.62
その他	17(5.0)	1.06	1.64

\*：複数回答可、割合は全体の回答数（339）に占める数値

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、通所系と入所系サービス事業所の平均値が高かったものの、統計的な有意差は認められなかった。

表3～7にサービス種別ごとの苦情経路の比較を示す。苦情の有無については、1件以上苦情があったと回答した事業所を“あり”，それ以外の事業所を“なし”に分類し、分析に使用している。

表 3：訪問系の苦情経路

	訪問系	それ以外		合計	
		N	(%)	N	(%)
苦情有無	あり	19	(61.3)	197	(64.0)
利用者からの苦情	あり	14	(45.2)	110	(35.7)
家族からの苦情	あり	13	(41.9)	131	(42.5)
その他の苦情	あり	3	(9.7)	37	(12.0)
合計		31	(100)	308	(100)
				339	(100)

表 4：通所系の苦情経路

	通所系	それ以外		合計		p	
		N	(%)	N	(%)		
苦情有無	あり	70	(77.8)	146	(58.6)	216	(63.7) **
利用者からの苦情	あり	46	(51.1)	78	(31.3)	124	(36.6) **
家族からの苦情	あり	45	(50.0)	99	(39.8)	144	(42.5)
その他の苦情	あり	15	(16.7)	25	(10.0)	40	(11.8)
合計		90	(100)	249	(100)	339	(100)

p : サービス種別と苦情の有無の二分類について fisher の直接確率を用いて算出。

\*\* : p<0.01

表 5：短期滞在系の苦情経路

	短期滞在系	それ以外		合計	
		N	(%)	N	(%)
苦情有無	あり	21	(70.0)	195	(63.1)
利用者からの苦情	あり	10	(33.3)	114	(36.9)
家族からの苦情	あり	11	(36.7)	133	(43.0)
その他の苦情	あり	1	(3.3)	39	(12.6)
合計		30	(100)	309	(100)
				339	(100)

表 6：居住系の苦情経路

		居住系		それ以外		合計	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
苦情有無	あり	38	(55.1)	178	(65.9)	216	(63.7)
利用者からの苦情	あり	20	(29.0)	104	(38.5)	124	(36.6)
家族からの苦情	あり	25	(36.2)	119	(44.1)	144	(42.5)
その他の苦情	あり	10	(14.5)	30	(11.1)	40	(11.8)
合計		69	(100)	270	(100)	339	(100)

表 7：入所系の苦情経路

		入所系		それ以外		合計	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
苦情有無	あり	99	(63.9)	117	(63.6)	216	(63.7)
利用者からの苦情	あり	54	(34.8)	70	(38.0)	124	(36.6)
家族からの苦情	あり	70	(45.2)	74	(40.2)	144	(42.5)
その他の苦情	あり	15	(9.7)	25	(13.6)	40	(11.8)
合計		155	(100)	184	(100)	339	(100)

通所系サービス事業所で利用者からの苦情の割合が高い傾向があり、統計的に有意差が認められた。その他のサービス種別では、苦情の経路で統計的な差は認められなかった。

### 3. 苦情解決及び受付体制の整備状況

表 8 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 8：設置法人種別と苦情受付担当等の設置状況

法人区分	N	苦情受付担当者		苦情解決責任者		第三者委員		オンブズマン	
		置いている	N	置いている	N	置いている	N	置いている	N
社会福祉法人	362	335	(92.5)	328	(90.6)	269	(74.3)	25	(6.9)
社団・財団	17	17	(100)	16	(94.1)	7	(41.2)	0	(0.0)
NPO 法人	4	3	(75.0)	2	(50.0)	1	(25.0)	0	(0.0)
営利法人（会社）	197	179	(90.9)	148	(75.1)	33	(16.8)	0	(0.0)
医療法人	59	51	(86.4)	36	(61.0)	6	(10.2)	2	(3.4)
その他	6	6	(100)	4	(66.7)	2	(33.3)	0	(0.0)
合計	645	591	(91.6)	534	(82.8)	318	(49.3)	27	(4.2)

苦情受付担当者と苦情解決責任者の設置割合が高い結果であった。社会福祉法人は、他の法人種別と比較し第三者委員とオンブズマンの設置割合が高い傾向がみられたものの、統計的な差は認められなかった。

表9に設置法人種別による苦情解決の仕組みの整備単位を示す。

表9：設置法人種別による苦情解決の仕組みの整備単位

法人区分	法人全体			施設（拠点ごと）		未整備		未整備 含む 合計
	N	N	(%)	N	(%)	N	(%)	
社会福祉法人	361	224	(62.0)	137	(38.0)	1	(0.3)	362
社団・財団	17	10	(58.8)	7	(41.2)	0	(0.0)	17
NPO 法人	3	2	(66.7)	1	(33.3)	1	(25.0)	4
営利法人（会社）	194	94	(48.5)	100	(51.5)	3	(1.5)	197
医療法人	56	24	(42.9)	32	(57.1)	3	(5.1)	59
その他	5	5	(100)	0	(0.0)	1	(16.7)	6
合計	636	359	(56.4)	277	(43.6)	9	(1.4)	645

表10に設置法人種別による苦情解決に関する要綱等の整備状況を示す。

表10：設置法人種別による要綱等の整備状況

法人区分	要綱・規程の他								
	要綱を 整備済み			規程を 整備済み		マニュアルを作成済み		未整備	
	N	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
社会福祉法人	362	187	(51.7)	175	(48.3)	212	(58.6)	4	(1.1)
社団・財団	17	5	(29.4)	5	(29.4)	9	(52.9)	1	(5.9)
NPO 法人	4	2	(50.0)	3	(75.0)	0	(0.0)	1	(25.0)
営利法人（会 社）	197	72	(36.5)	91	(46.2)	109	(55.3)	9	(4.6)
医療法人	59	17	(28.8)	25	(42.4)	36	(61.0)	6	(10.2)
その他	6	1	(16.7)	0	(0.0)	3	(50.0)	2	(33.3)
全体	645	284	(44.0)	299	(46.4)	369	(57.2)	23	(3.6)

設置法人種別による苦情解決の仕組みの整備単位や要綱等の整備状況では、いずれの項目においても統計的な差は認められなかった。

参考のため、表10-2に要綱や規定の整備状況と、マニュアル作成をクロス集計した結果を示す。

【参考】表 10-2：要綱、規定、マニュアル整備のクロス集計結果

①要綱を整備済み と 規程を整備済み のクロス表

		規程を整備済み					
		該当		非該当		合計	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
要綱を整備済み	該当	160	(24.8)	124	(19.2)	284	(44.0)
	非該当	139	(21.6)	222	(34.4)	361	(56.0)
合計		299	(46.4)	346	(53.6)	645	(100)

②マニュアルを作成済み と要綱を整備済み&規定を整備済み のクロス表

		要綱・規程のほかに 対応マニュアルを作成済み					
		該当		非該当		合計	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
要綱を整備済み	該当	128	(19.8)	156	(24.2)	284	(44.0)
	非該当	241	(37.4)	120	(18.6)	361	(56.0)
規程を整備済み	該当	142	(22.0)	157	(24.3)	299	(46.4)
	非該当	227	(35.2)	119	(18.4)	346	(53.6)
合計		369	(57.2)	276	(42.8)	645	(100)

%：全体に占める割合を示す。

表 11 にサービス種別による苦情受付担当者等の設置状況を示す。

表 11：サービス種別による苦情受付担当者等の設置状況

	苦情受付担当者		苦情解決責任者		第三者委員		オンブズマン			
	N	N	(%)	N	(%)	N	(%)	p	N	(%)
訪問系	65	60	(92.3)	49	(75.4)	27	(41.5)		1	(1.5)
通所系	157	142	(90.4)	128	(81.5)	77	(49.0)		8	(5.1)
短期滞在系	66	63	(95.5)	60	(90.9)	43	(65.2)	**	4	(6.1)
居住系	126	116	(92.1)	103	(81.7)	51	(40.5)	*	7	(5.6)
入所系	290	264	(91.0)	242	(83.4)	151	(52.1)		12	(4.1)
全体	645	591	(91.6)	534	(82.8)	318	(49.3)		27	(4.2)

p : サービス種別と設置の有無の二分類について fisher の直接確率を用いて算出。

\*\* : p<0.01, \* : p<0.5

第三者委員の設置について、短期滞在系が他の種別と比較し高い傾向、居住系で低い傾向を示し、統計的な有意差が認められた。

表 12 に、サービス種別による苦情受付の工夫の状況を示す。

表 12：サービス種別による苦情受付の工夫（有意差が認められた項目のみ）

	訪問系	それ以外	合計
--	-----	------	----

		N	(%)	N	(%)	N	(%)	p
意見箱の設置	実施	37	(56.9)	458	(79.0)	495	(76.7)	***
満足度などアンケートの実施	実施	12	(18.5)	216	(37.2)	228	(35.3)	**
特になし		12	(18.5)	26	(4.5)	38	(5.9)	***
	合計	65	(100)	580	(100)	645	(100)	

		通所系		それ以外		合計		p
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
連絡帳の活用	実施	108	(68.8)	74	(15.2)	182	(28.2)	***
満足度などアンケートの実施	実施	74	(47.1)	154	(31.6)	228	(35.3)	***
特になし		4	(2.5)	34	(7.0)	38	(5.9)	*
	合計	157	(100)	488	(100)	645	(100)	

		居住系		それ以外		合計		p
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
連絡帳の活用	実施	24	(19.0)	158	(30.4)	182	(28.2)	*
	合計	126	(100)	519	(100)	645	(100)	

		入所系		それ以外		合計		p
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
意見箱の設置	実施	243	(83.8)	252	(71.0)	495	(76.7)	***
連絡帳の活用	実施	47	(16.2)	135	(38.0)	182	(28.2)	***
満足度などアンケートの実施	実施	88	(30.3)	140	(39.4)	228	(35.3)	*
個人面談の実施	実施	81	(27.9)	71	(20.0)	152	(23.6)	*
	合計	290	(100)	355	(100)	645	(100)	

p : サービス種別と実施の有無の二分類について fisher の直接確率を用いて算出。

\*\*\* : p<0.001, \*\* : p<0.01, \* : p<0.05

訪問系で、意見箱の設置やアンケート実施がそれ以外と比較し低い傾向があり、また、特になしの割合が高い傾向について統計的な有意差が認められた。通所系では、連絡帳の活用とアンケート実施割合がそれ以外のサービス種別と比較し高く、特になしの該当和リアが低い傾向について統計的な有意差が認められた。さらに、居住系では連絡帳の活用が低い傾向、入所系では意見箱の設置と個人面談の実施割合が高く、連絡帳やアンケートの実施割合が低い傾向について、統計的な有意差が認められた。

#### 4. 苦情に関する情報の取扱い

表 13 に苦情に関する情報の公表状況を示す。

表 13：苦情に関する情報の公表状況

	苦情申立人に 報告			職員で 情報共有		利用者や家族集 会での説明	
	N	N	(%)	N	(%)	N	(%)
社会福祉法人	362	266	(73.5)	343	(94.8)	70	(19.3)
社団・財団	17	13	(76.5)	15	(88.2)	6	(35.3)
NPO 法人	4	1	(25.0)	4	(100)	1	(25.0)
営利法人（会社）	197	107	(54.3)	174	(88.3)	49	(24.9)
医療法人	59	37	(62.7)	56	(94.9)	10	(16.9)
その他	6	5	(83.3)	5	(83.3)	1	(16.7)
全体	645	429	(66.5)	597	(92.6)	137	(21.2)

  

	広報誌等への 掲示板への掲示			ホームページに 掲載		事業報告書に 掲載	
	N	N	(%)	N	(%)	N	(%)
社会福祉法人	362	55	(15.2)	25	(6.9)	26	(7.2)
社団・財団	17	2	(11.8)	0	(0.0)	0	(0.0)
NPO 法人	4	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
営利法人（会社）	197	15	(7.6)	0	(0.0)	0	(0.0)
医療法人	59	12	(20.3)	1	(1.7)	1	(1.7)
その他	6	0	(0.0)	1	(16.7)	0	(0.0)
全体	645	84	(13.0)	27	(4.2)	27	(4.2)
						128	(19.8)

職場で情報共有の項目の実施割合が最も高く、広報誌やホームページなどの外部に公表される媒体への掲載割合が低い傾向であった。法人種別によるいずれの項目についても統計的な有意差は認められなかった。

表 14 に、サービス種別による苦情に関する情報の取扱い状況を示す。

表 14：サービス種別による苦情の取り扱い状況（有意差が認められた項目のみ）

		訪問系		それ以外		合計		p
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
苦情申立人に報告	実施	28	(43.1)	401	(69.1)	429	(66.5)	***
合計		65	(100)	580	(100)	645	(100)	
		通所系		それ以外		合計		p
		N	()	N	()	N	()	
職員で情報共有	実施	154	(98.1)	443	(90.8)	597	(92.6)	**
ホームページに掲載	実施	12	(7.6)	15	(3.1)	27	(4.2)	*
合計		157	(100)	488	(100)	645	(100)	

p : サービス種別と実施の有無の二分類について fisher の直接確率を用いて算出。

\*\*\* : p<0.001, \*\* : p<0.01, \* : p<0.5

訪問系で、苦情申立人に報告の実施割合が低い傾向があり、統計的な有意差が認められた。また、通所系では職員間の情報共有の実施割合やホームページへの掲載割合が高い傾向があり、統計的な有意差が認められた。

## 5. 前回（令和 2 年度）調査との比較

表 15 に平均苦情件数の令和 2 年度調査（以下、R2）と今回調査（以下、R5）の比較結果を示す。

表 15：平均苦情件数の前回調査との比較

年度	R2	N	平均値	± SD
		370	2.51	4.07
	R5	339	2.13	4.35

R5 は R2 と比較し、平均値が下がったものの標準偏差 (SD) が高く分布が広がった結果であった。それらの差について、統計的な差は認められなかった。

表 15 に年度別の苦情受付担当の設置状況を示す。

表 16：年度別苦情受付担当者等の設置状況

		R2		R5			
		N=650		N=645			
		N	(%)	N	(%)		
苦情受付担当者	設置	602	(92.6)	591	(91.6)		
苦情解決責任者	設置	524	(80.6)	534	(82.8)		
第三者委員	設置	296	(45.5)	318	(49.3)		
オンブズマン	設置	52	(8.0)	27	(4.2)		

R2 と比較し R5 では、苦情解決責任者と第三者委員の設置割合が高い傾向を示した。いずれ

の項目においても統計的な差は認められなかった。

表 17 に年度別の要綱等の整備状況を示す。

表 17：年度別要綱等の整備状況

	R2		R5	
	N=650	(%)	N=645	(%)
	N	(%)	N	(%)
要綱を整備済み	289	(44.5)	284	(44.0)
規程を整備済み	300	(46.2)	299	(46.4)
要綱・規程のほかに対応マニュアルを作成済み	364	(56.0)	369	(57.2)
未整備	31	(4.8)	23	(3.6)

R2, R5 ともにほぼ同様の分布を示した。いずれの項目においても統計的な差は認められなかった。

表 18 に年度別の体制整備の有無と整備単位を示す。

表 18：年度別体制整備状況

	R2		R5		
	N=650	(%)	N=645	(%)	
	N	(%)	N	(%)	
体制整備	している	647	(99.5)	636	(98.6)
整備単位	法人単位	347	(53.6)	359	(56.4)
	施設（拠点）単位	300	(46.4)	277	(43.6)

表 19 に年度別の苦情受付の工夫を示す。

表 19：年度別苦情受付の工夫

	R2		R5	
	N=650	(%)	N=645	(%)
	N	(%)	N	(%)
意見箱の設置	499	(76.8)	495	(76.7)
連絡帳の活用	198	(30.5)	182	(28.2)
満足度などアンケートの実施	258	(39.7)	228	(35.3)
個人面談の実施	162	(24.9)	152	(23.6)
相談日の設定	33	(5.1)	38	(5.9)
特になし	43	(6.6)	38	(5.9)

表 20 に年度別の苦情に関する情報の公表状況、表 21 に苦情の取扱い状況を示す。

表 20：年度別苦情に関する情報の公表状況

	R2		R5	
	N=647		N=645	
	N	(%)	N	(%)
苦情申立人に報告	437	(67.5)	429	(66.5)
職員で情報共有	605	(93.5)	597	(92.6)
利用者や家族集会での説明	148	(22.9)	137	(21.2)
掲示板への掲示	101	(15.6)	84	(13.0)
広報誌等への掲載	32	(4.9)	27	(4.2)
ホームページに掲載	19	(2.9)	27	(4.2)
事業報告書に掲載	107	(16.5)	128	(19.8)

体制整備や苦情受付の方法、公表状況のいずれも R2 と R5 とで同様の分布を示した。それぞれの調査年度による統計的な差も認められなかった。

表 21 に年度別の苦情の取扱い状況を示す。

表 21：年度別苦情の取扱い状況

	R2		R5		p	
	N=650		N=645			
	N	(%)	N	(%)		
ミーティング時にケース対応を検討	547	(84.2)	498	(77.2)	**	
苦情を解決するための委員会等の設置	277	(42.6)	334	(51.8)	**	
職員向け研修会の開催	346	(53.2)	334	(51.8)		

p : 実施項目の該当・非該当と年度の二分類について fisher の直接確率を用いて算出。

\*\* : p<0.01

ミーティング時のケース検討の実施割合が R5 の方が低く、委員会等の設置が R5 の方が高い傾向がみられ、統計的な有意差が認められた。

表 22 に年度別の苦情解決体制に対する課題感の有無を示す。

表 22：年度別苦情解決体制に対する課題感の有無

苦情解決体制の課題	R2		R5	
	N=650		N=645	
	N	(%)	N	(%)
ある	183	(28.2)	198	(30.7)
ない	467	(71.8)	447	(69.3)

R2 と R5 とでは同様の分布を示し、統計的な差も認められなかった。