

# 令和5年度 社会福祉事業者による苦情解決体制に関する調査(簡易版) 調査結果(概要)

## 【対象】

愛知県内で、社会福祉法第2条に規定されている事業を、実際に実施している事業所・施設等

## 【調査期間】

令和5年12月5日～令和6年1月31日

## 【回答方法】

Google フォームから回答

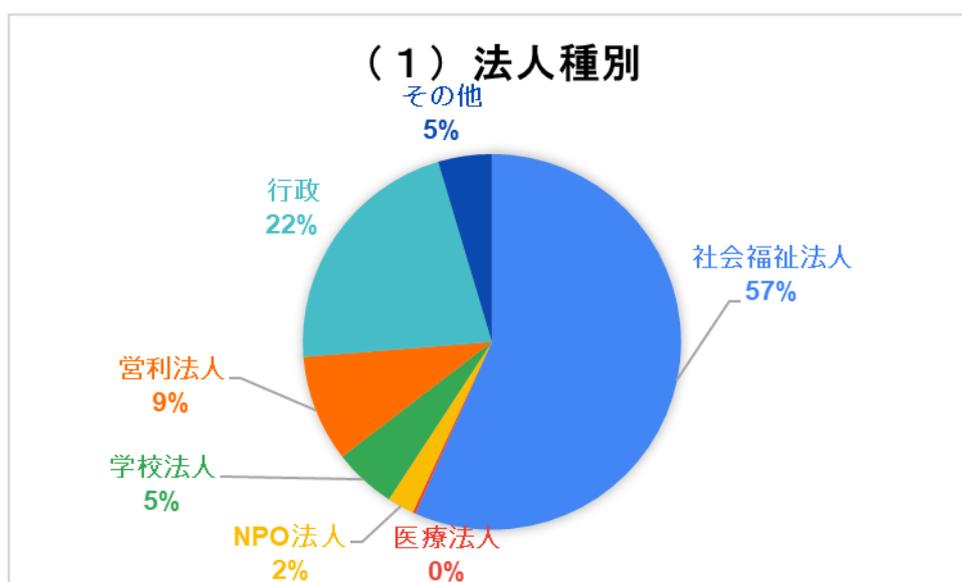
## 【総回答数】

392件

### 1. (1) 法人種別

社会福祉法人	222
医療法人	1
NPO 法人	9
学校法人	21
営利法人(株式会社・有限会社等)	36
行政	85
その他	18

合計 392



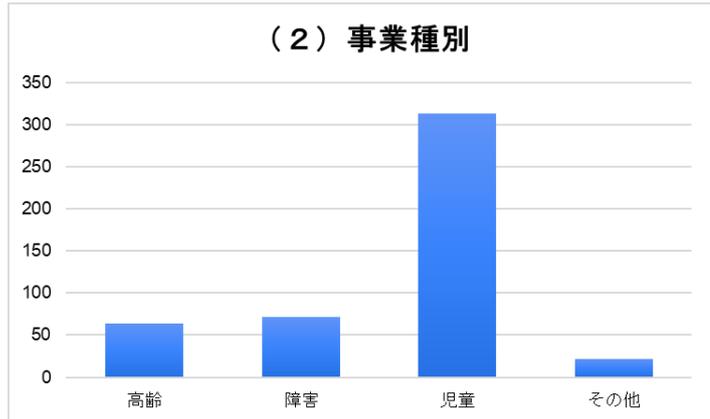
2. (1) 事業種別 ※複数回答あり

高齢	64
障害	71
児童	313
その他	22

合計 470

●児童分野の事業所が多く、  
全体の 67%を占めている。

●その他に分類される事業所は、  
社会福祉協議会・生活困窮・地域  
福祉全般等の事業所である。



1. (3) 事業所種別内訳 ※複数回答あり

【高齢】

- ・特別養護老人ホーム:21 ・養護老人ホーム:3 ・軽費老人ホーム(ケアハウス):5
- ・訪問介護:26 ・通所介護:25 ・短期入所生活介護(ショートステイ):17
- ・その他:13

【障害】

- ・居宅介護:20 ・生活介護:29 ・就労移行支援:4 ・就労継続支援 A 型:1
- ・就労継続支援 B 型:15 ・共同生活援助(グループホーム):9 ・障害者支援施設:10
- ・障害者相談支援事業所:21 ・その他:3

【児童】

- ・保育所:205 ・認定こども園:65 ・母子生活支援施設:2 ・児童養護施設:5 ・児童館:4
- ・児童発達支援センター:12 ・放課後等デイサービス:12 ・障害児入所施設:2
- ・その他:4

【生活・他】

- ・社会福祉協議会(上記以外):32 ・行政:1

【その他】

- ・その他:5

2. (1) 苦情受付担当者の設置

設置している	289
設置していない	3

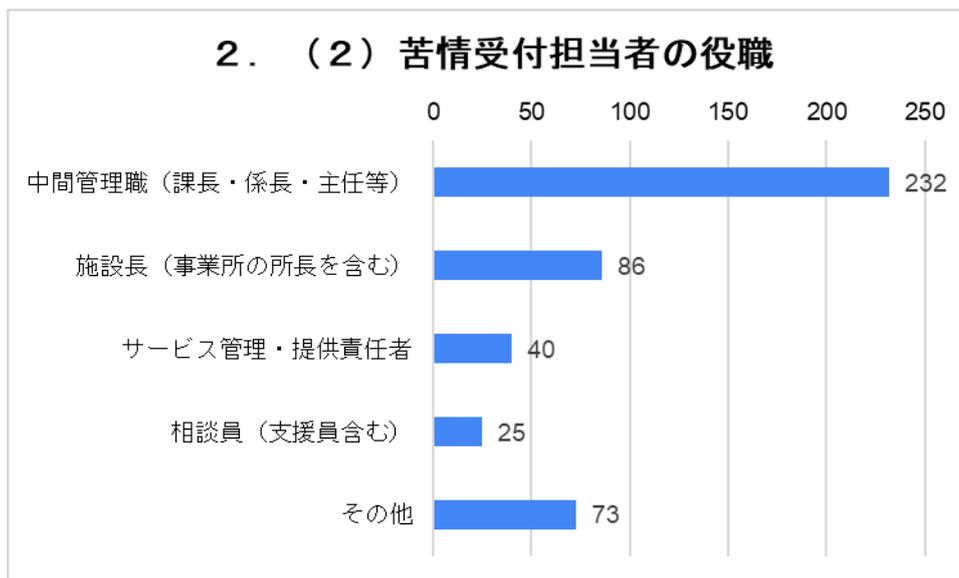
合計 392



《事業種別別 苦情受付担当者の設置状況》

	高齢	障害	児童	その他
設置している	63	71	311	22
設置していない	1	0	2	0

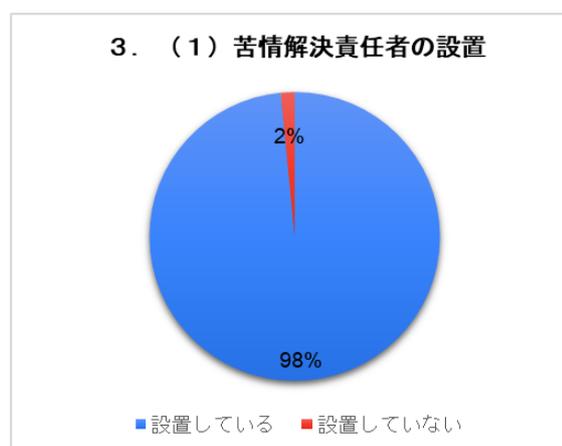
2. (2) 苦情受付担当者の役職 ※複数回答あり



3. (1) 苦情解決責任者の設置

設置している	386
設置していない	6

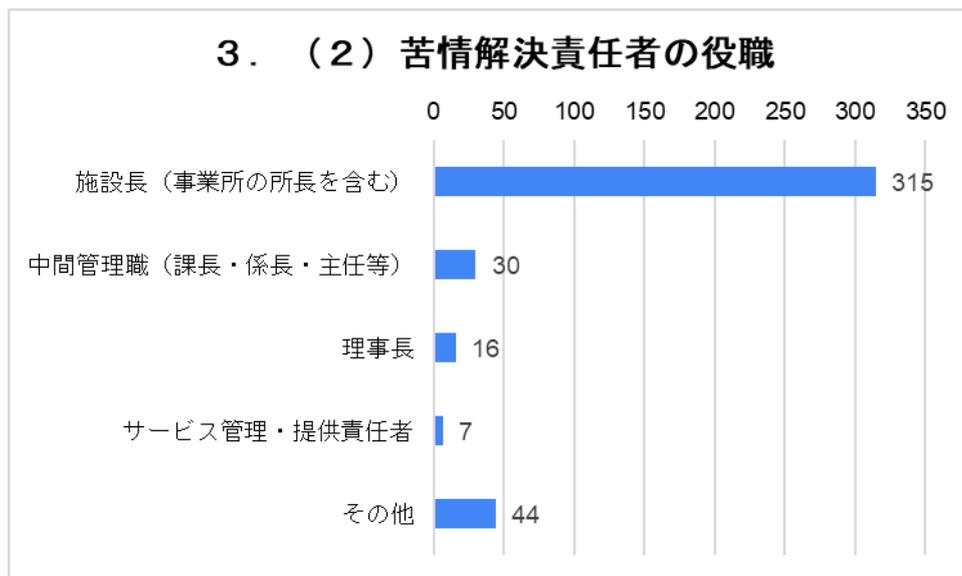
合計 392



《事業種別別 苦情解決責任者の設置状況》

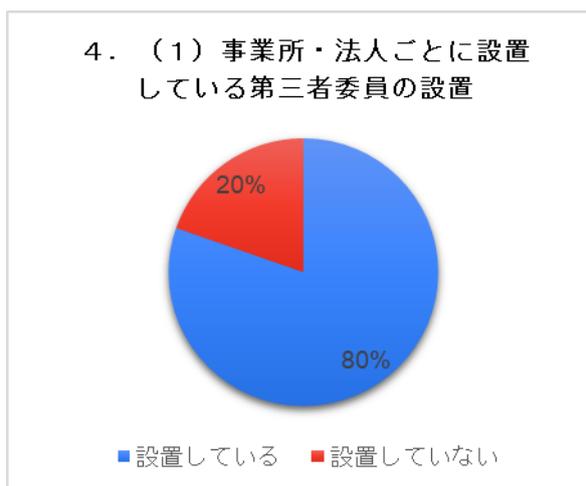
	高齢	障害	児童	その他
設置している	63	70	309	22
設置していない	1	1	4	0

3. (2) 苦情解決責任者の役職 ※複数回答あり



4. (1) 事業所・法人ごとに設置している第三者委員の設置

設置している	315
設置していない	77
合計	392



《事業種別別 事業所・法人ごとに設置している第三者委員の設置状況》

	高齢	障害	児童	その他
設置している	53	59	259	22
設置していない	11	12	54	0

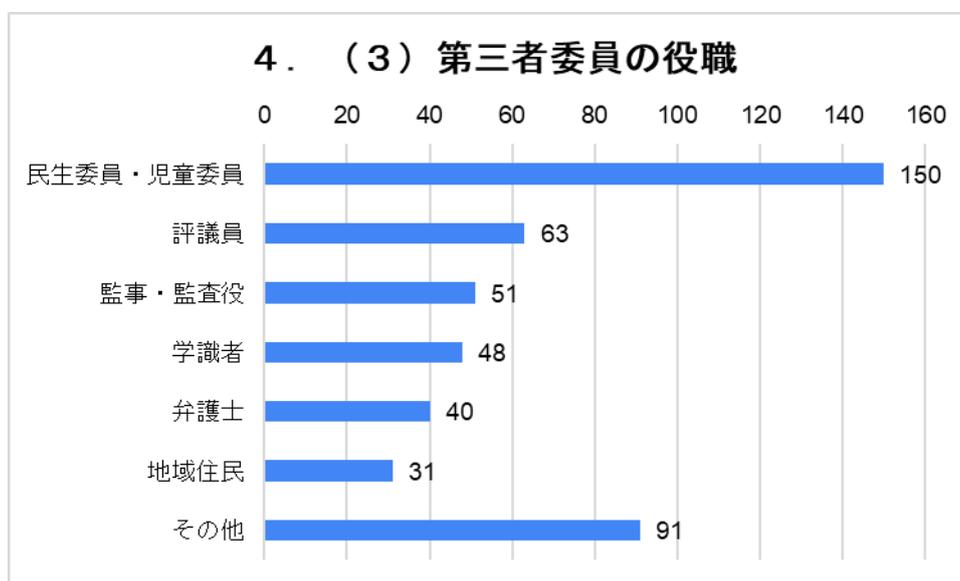
●各分野で突出しているわけではなく、各分野共に第三者委員の設置率は 80%以上となっている。

#### 4. (2) 第三者委員の設置人数

1人	45
2人	194
3人	60
4人	4
5人	2
6~9人	5
10人以上	3

● 第三者委員を6人以上設置している事業所の多くは、他の事業所等と共同で第三者委員を設置している。

#### 4. (3) 第三者委員の役職 ※複数回答あり

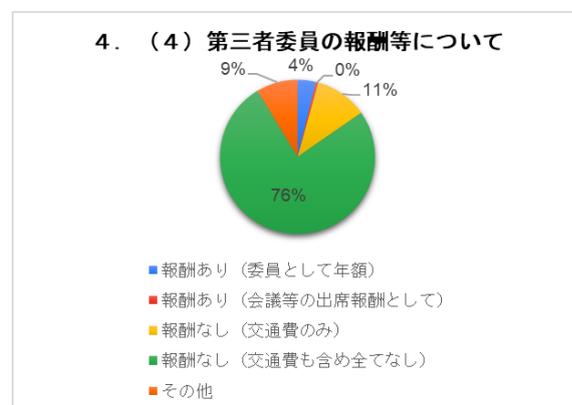


#### 4. (4) 第三者委員の報酬等について

報酬あり(委員として年額)	8
報酬あり(会議等の出席報酬として)	1
報酬なし(交通費のみ)	23
報酬なし(交通費も含め全てなし)	159
その他	18

合計 209

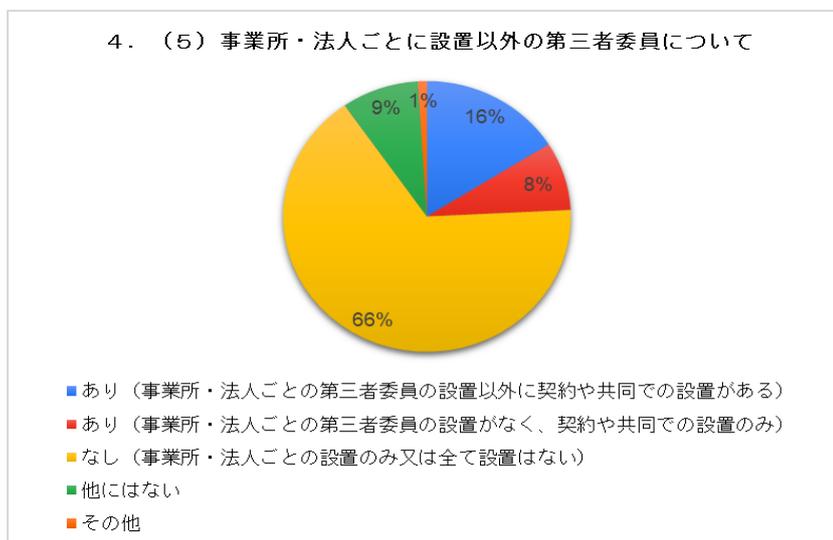
※その他は「不明・わからない」も含む



4. (5)事業所・法人ごとに設置以外の第三者委員について

あり(事業所・法人ごとの第三者委員の設置以外に契約や共同での設置がある)	63
あり(事業所・法人ごとの第三者委員の設置がなく、契約や共同での設置のみ)	32
なし(事業所・法人ごとの設置のみ又は全て設置はない)	259
その他	34

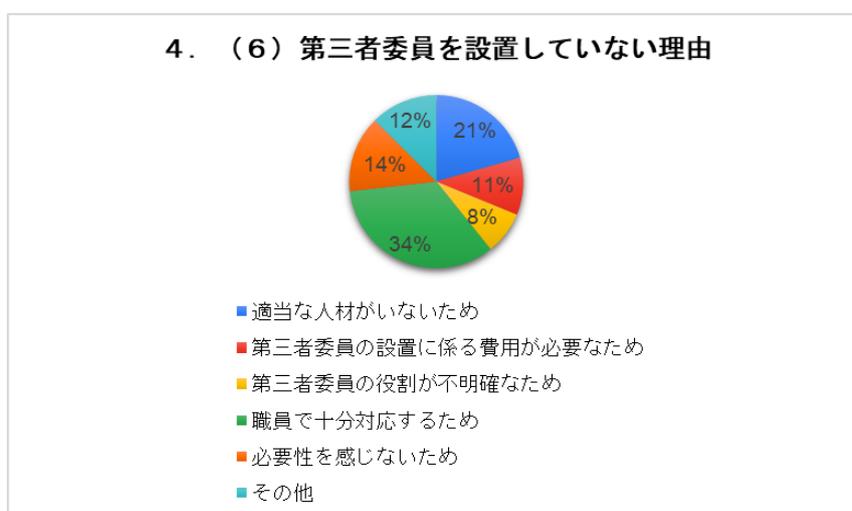
合計 388



4. (6)第三者委員を設置していない理由 ※複数回答あり

適当な人材がないため	23
第三者委員の設置に係る費用が必要なため	12
第三者委員の役割が不明確なため	9
職員で十分対応するため	38
必要性を感じないため	16
その他	14

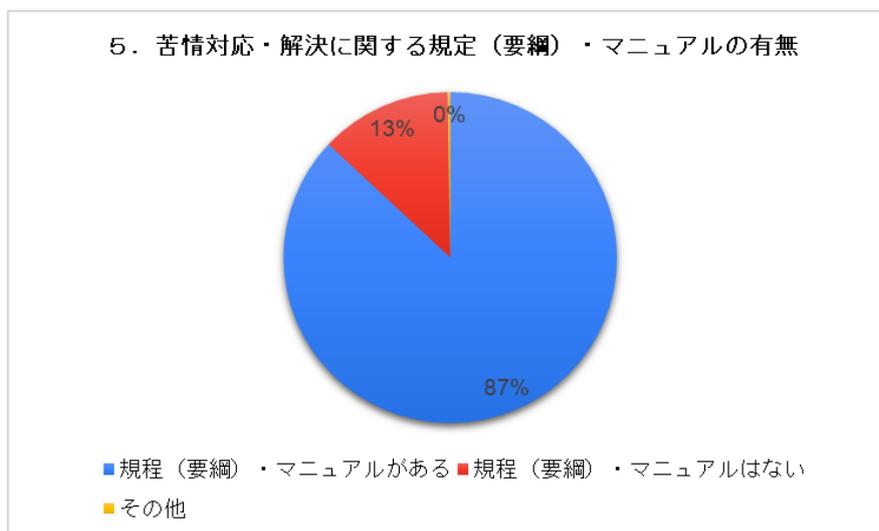
合計 112



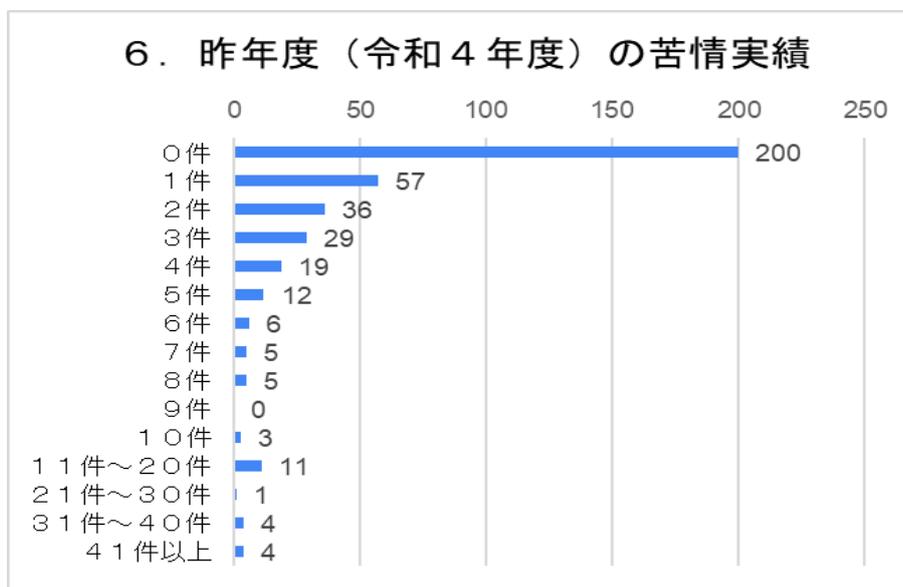
### 5. 苦情対応・解決に関する規定(要綱)・マニュアルの有無

規程(要綱)・マニュアルがある	341
規程(要綱)・マニュアルはなし	50
その他	1

合計 392

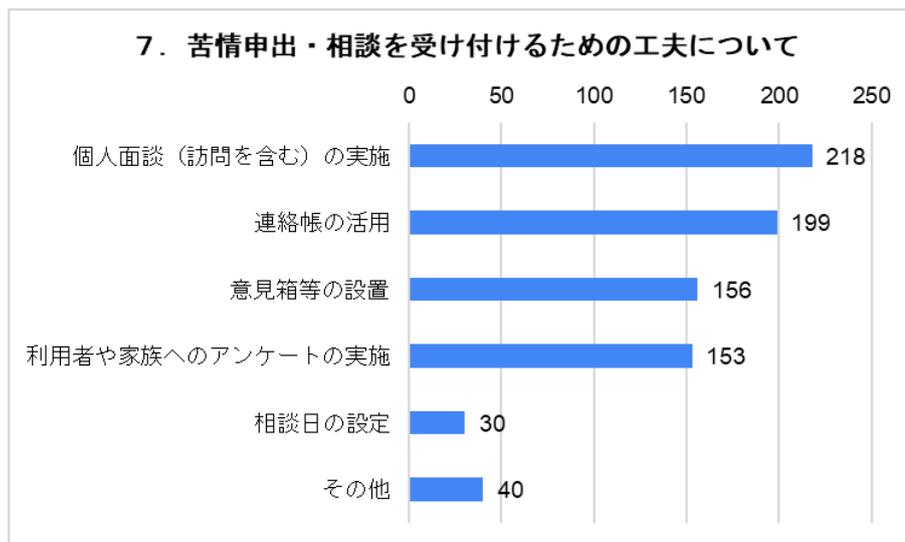


### 6. 昨年度(令和4年度)の苦情実績



- 苦情解決窓口を設置している事業所のうち、1件以下が66%を占めている。
- 公立保育園など、事業所単位ではなく、法人(市)全体で合算した件数となっている事業所もあり。

7. 苦情申出・相談を受け付けるための工夫について ※複数回答あり



●ほとんどの事業所が一つの方法にこだわらず、幅広い方法で苦情申出・相談を受け付ける工夫に取り組んでいる。

8. 苦情解決制度のポスターの掲示について ※複数回答あり

掲示している(運営適正化委員会作成のもの)	179
掲示している(事業所で作成したものなど運営適正化委員会作成以外のもの)	118
掲示していない	91
わからない	8

合計 396 件

9. 苦情申出・相談の受付状況や結果の公表

