

**社会福祉事業者(障害者福祉分野)における
『福祉サービスの苦情解決体制の整備状況等』に関する調査 調査結果(概要)**

【調査期間】 令和7年12月

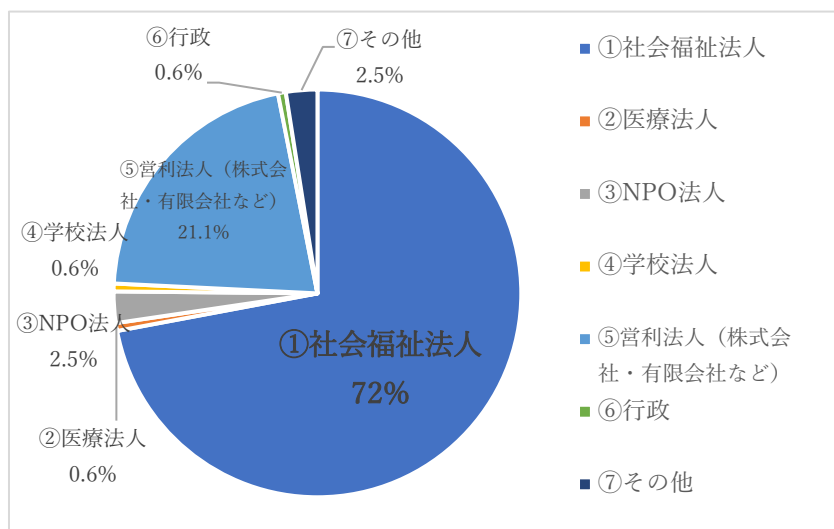
【調査時点】 令和7年12月1日時点、または令和6年度実績

【調査対象】 愛知県内における社会福祉法第2条に規定されている事業を実施している
障害者福祉分野の事業所・施設等

【回答数】 161件

1 法人(経営)種別

①社会福祉法人	116	72%
②医療法人	1	0.6%
③NPO法人	4	2.5%
④学校法人	1	0.6%
⑤営利法人(株式会社・有限会社など)	34	21.1%
⑥行政	1	0.6%
⑦その他	4	2.5%
計	161	100%

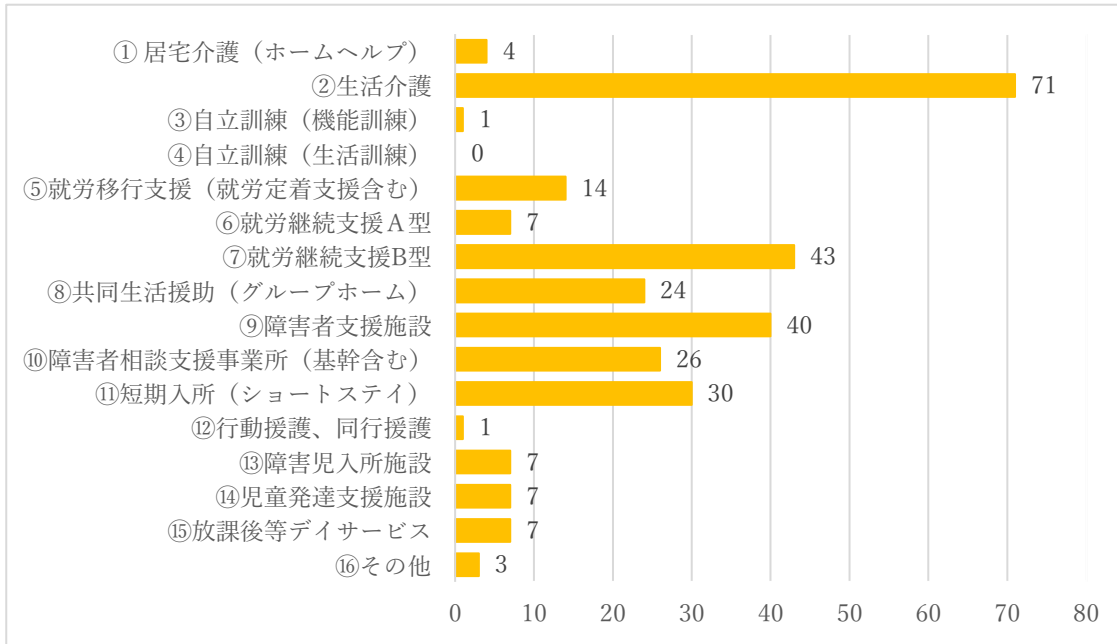


◆法人(経営)の種別では、『①社会福祉法人』が116件と全体の72%を占めており、次いで、『⑤営利法人(株式会社・有限会社など)』が34件と21.1%となっている。

◆『⑦その他』の内訳は、一般社団法人が3件、合同会社が1件であった。

2 施設名種別<複数回答>

① 居宅介護(ホームヘルプ)	4
②生活介護	71
③自立訓練(機能訓練)	1
④自立訓練(生活訓練)	0
⑤就労移行支援(就労定着支援含む)	14
⑥就労継続支援A型	7
⑦就労継続支援B型	43
⑧共同生活援助(グループホーム)	24
⑨障害者支援施設	40
⑩障害者相談支援事業所(基幹含む)	26
⑪短期入所(ショートステイ)	30
⑫行動援護、同行援護	1
⑬障害児入所施設	7
⑭児童発達支援施設	7
⑮放課後等デイサービス	7
⑯その他	3
計	285



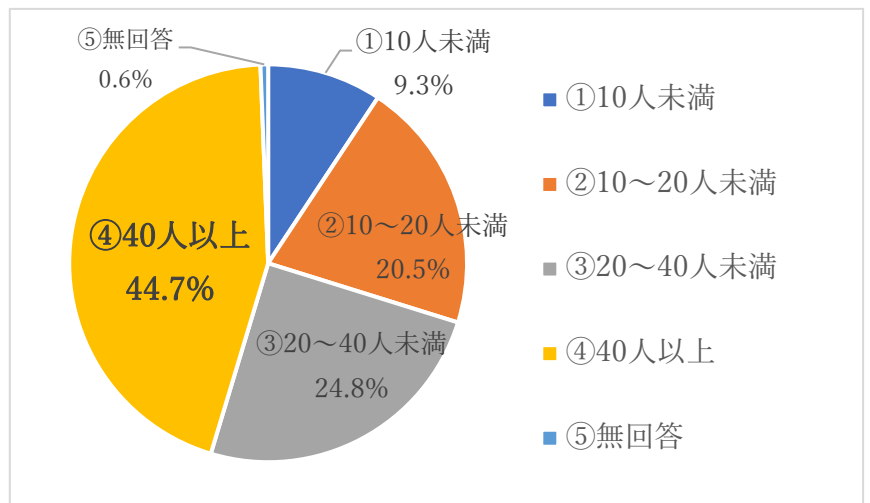
◆施設名種別では、『②生活介護』が71件と最も多く、次いで、『⑦就労継続支援B型』が43件、『⑨障害者支援施設』が40件と多くなっている。

◆『⑯その他』の内訳は、保育所等訪問支援事業が2件、日中一時支援が1件であった。

3 事業所の規模をお伺いします。

事業所の利用定員は何人ですか

①10人未満	15	9.3%
②10～20人未満	33	20.5%
③20～40人未満	40	24.8%
④40人以上	72	44.7%
⑤無回答	1	0.6%
計	161	100%

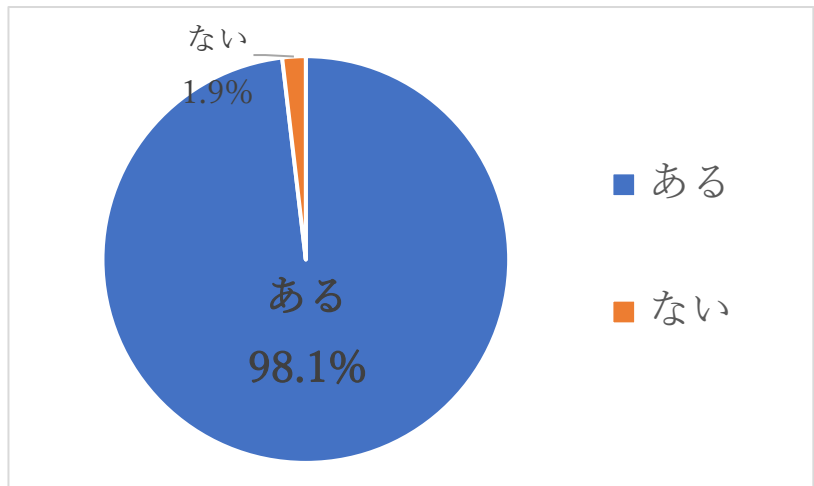


◆事業所の利用定員では、『④40人以上』が72件で全体の44.7%を占めており、次いで『③20～40人未満』が24.8%を占めている。

4 事業所、法人(会社) 内の苦情解決の仕組みについてお伺いします。

事業所、法人(会社) 内に苦情解決の仕組みがありますか。

ある	158	98.1%
ない	3	1.9%
計	161	100%



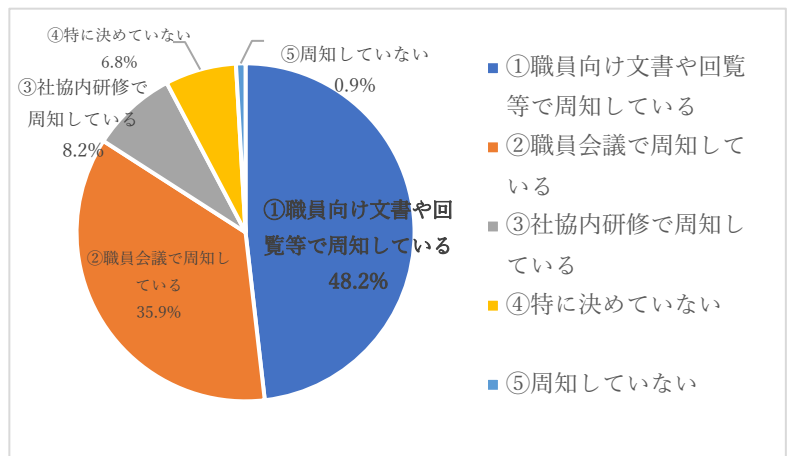
◆ほとんどの事業所、法人(会社) 内に苦情解決の仕組みが『ある』と回答したが、一部、『ない』と回答された事業所もあった。

◆『ない』と回答した事業所は、事業規模に関係なく、社会福祉法人が1件、営利法人が2件であった。

(1) 「苦情解決の仕組みが ある」と回答された方にお伺いします。

① 苦情解決体制について、職員への周知をどのように行っていますか<複数回答>

①職員向け文書や回覧等で周知している	106	48.2%
②職員会議で周知している	79	35.9%
③社協内研修で周知している	18	8.2%
④特に決めていない	15	6.8%
⑤周知していない	2	0.9%
計	220	100%

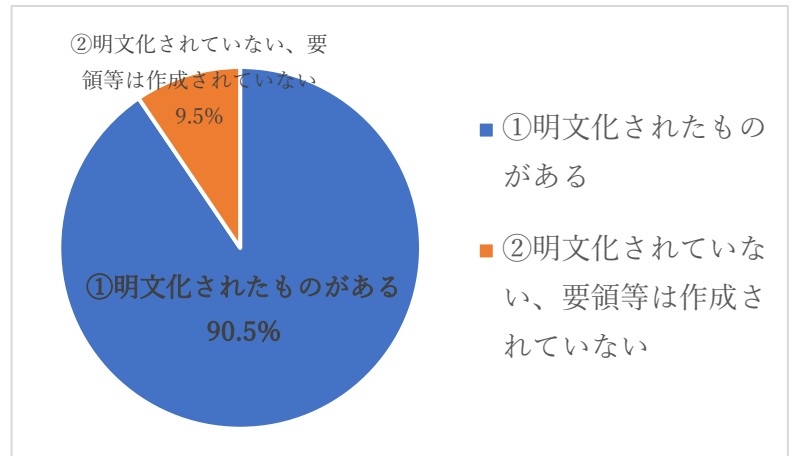


◆苦情解決体制の職員への周知は、『①職員向け文書や回覧等で周知している』と回答した事業所が最も多く、『②職員会議で周知している』と回答した事業所も多かった。

◆『⑤周知していない』と回答した事業所は、ともに社会福祉法人であった。

② 苦情解決のための規定（要領）など明文化されたものがありますか。

①明文化されたものがある	143	90.5%
②明文化されていない、 要領等は作成されていない	15	9.5%
計	158	100%

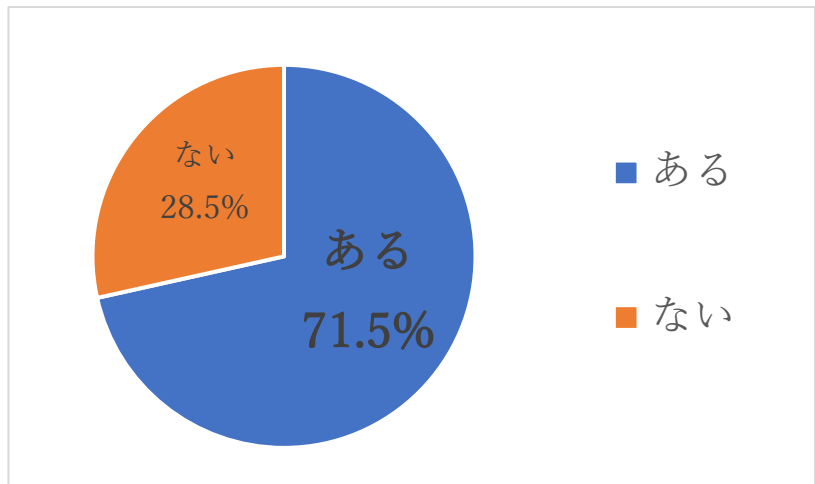


◆回答いただいたほとんどの事業所が『①明文化されたものがある』

◆『②明文化されていない、要領等は作成されていない』と回答された事業所のうち、3件は、苦情解決対応マニュアルは『ある』と回答している。

③ 苦情解決対応のマニュアルはありますか

ある	113	71.5%
ない	45	28.5%
計	158	100%

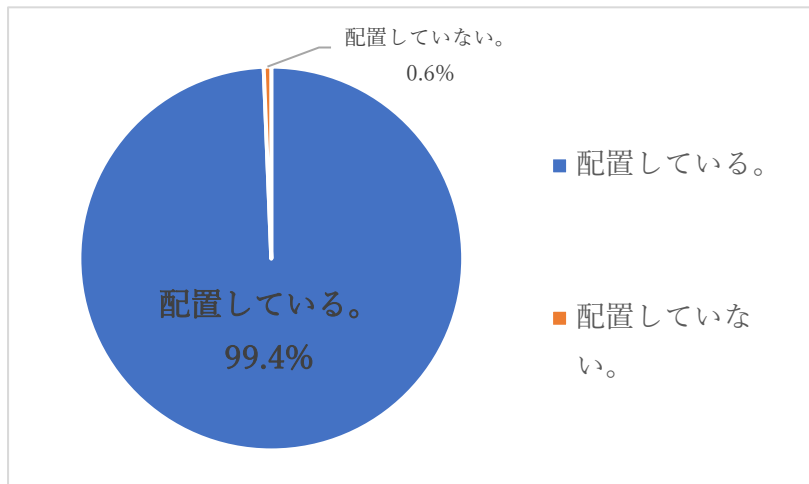


◆苦情解決対応マニュアルは、『ない』と回答した事業所 45 件のうち、33 件が苦情解決のための規定（要領）など明文化されたものが『ある』と回答している。

(2) 苦情受付担当者の配置状況についてお伺いします。

① 苦情受付担当者を配置していますか。

配置している。	157	99.4%
配置していない。	1	0.6%
計	158	100%

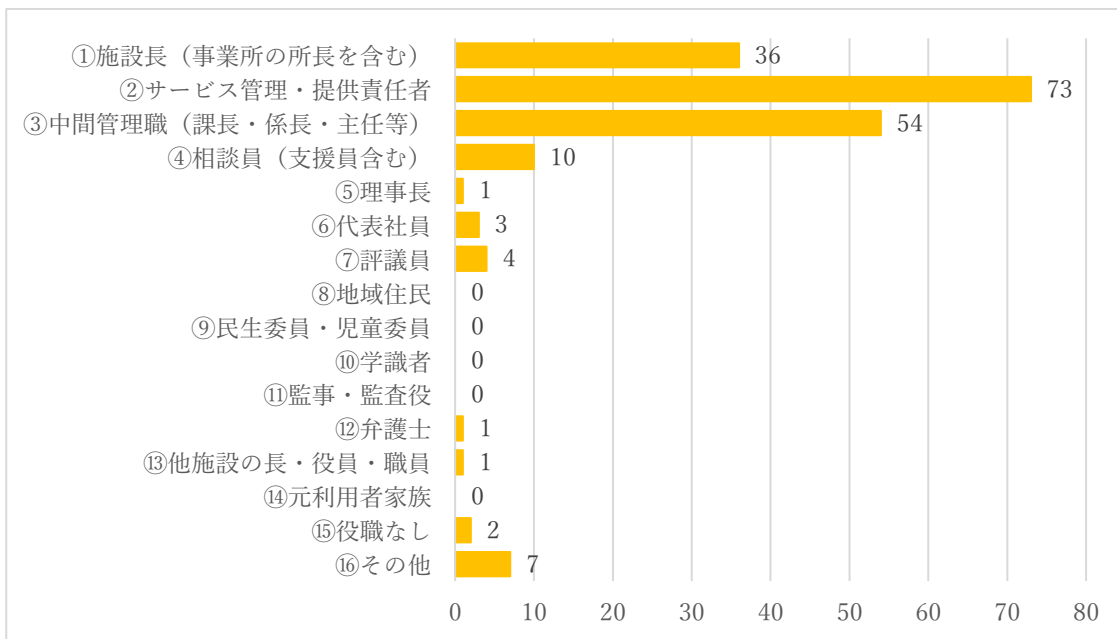


◆ほとんどの事業所が苦情受付担当者を配置している。

② 「苦情受付担当者を 配置している」と回答された方にお伺いします。

苦情受付担当者の役職を教えてください。＜複数回答＞

①施設長（事業所の所長を含む）	36
②サービス管理・提供責任者	73
③中間管理職（課長・係長・主任等）	54
④相談員（支援員含む）	10
⑤理事長	1
⑥代表社員	3
⑦評議員	4
⑧地域住民	0
⑨民生委員・児童委員	0
⑩学識者	0
⑪監事・監査役	0
⑫弁護士	1
⑬他施設の長・役員・職員	1
⑭元利用者家族	0
⑮役職なし	2
⑯その他	7
計	192



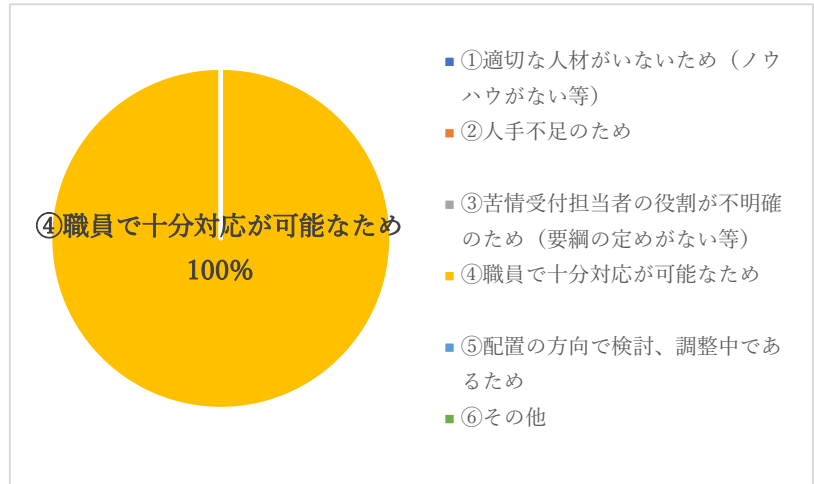
◆苦情受付担当者の役職は、『②サービス管理・提供責任者』が72件と最も多く、次いで、『③中間管理職（課長・係長・主任等）』が54件となっている。

◆『⑯その他』の内訳は、事務長2件、代表取締役1件、専務取締役兼生活支援員1件、職員全員1件、法人事務局長2件であった。

③ 「苦情受付担当者を 配置していない」と回答された方 にお伺いします。

苦情受付担当者を配置していない要因は どのようなことがありますか。

①適切な人材がないため (ノウハウがない等)	0	0%
②人手不足のため	0	0%
③苦情受付担当者の役割が 不明確のため (要綱の定めがない等)	0	0%
④職員で十分対応が可能な ため	1	100%
⑤配置の方向で検討、調整 中であるため	0	0%
⑥その他	0	0%
計	1	100%

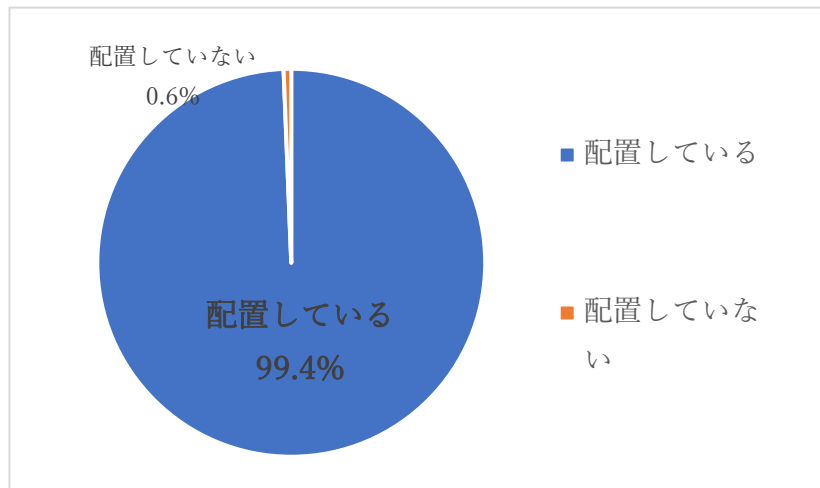


◆苦情受付担当者を配置していない要因は、『④職員で十分対応が可能なため』であった。

(3) 苦情解決責任者の配置状況についてお伺いします。

苦情解決責任者を配置していますか。

配置している	157	99.4%
配置していない	1	0.6%
計	158	100%



◆ほとんどの事業所が苦情解決責任者を『配置している』

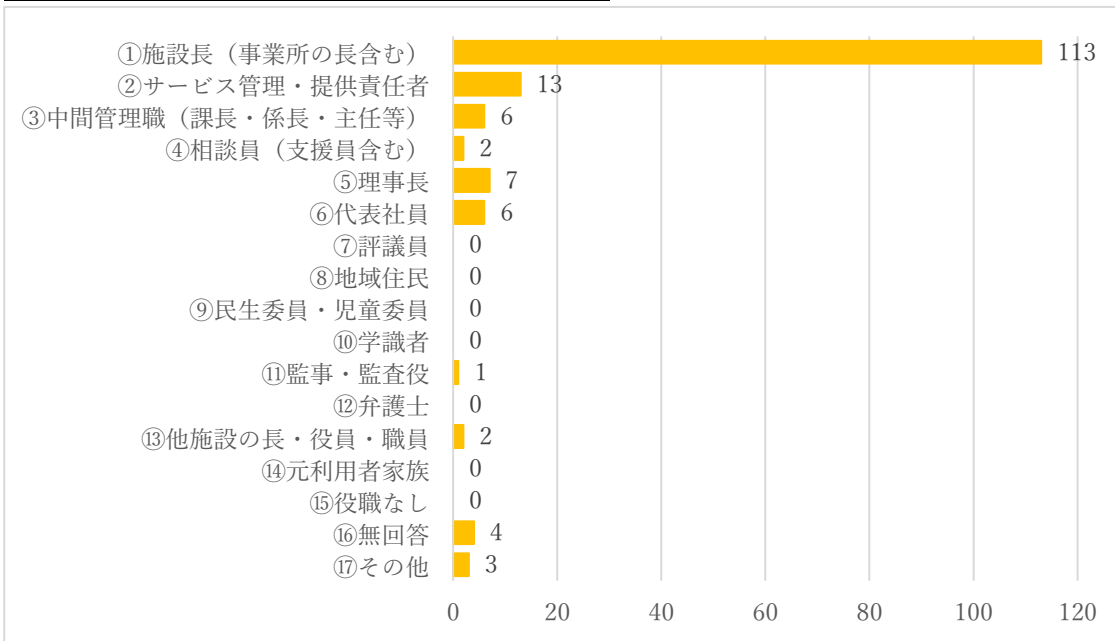
一方、『配置していない』と回答した事業所は、1件であった。

この1件は、苦情受付担当者は『配置している』と回答しており、窓口で十分対応可能と回答している。

① 「苦情解決責任者を 配置している」と回答された方にお伺いします。

苦情解決責任者の役職を教えてください。

①施設長（事業所の長含む）	113
②サービス管理・提供責任者	13
③中間管理職（課長・係長・主任等）	6
④相談員（支援員含む）	2
⑤理事長	7
⑥代表社員	6
⑦評議員	0
⑧地域住民	0
⑨民生委員・児童委員	0
⑩学識者	0
⑪監事・監査役	1
⑫弁護士	0
⑬他施設の長・役員・職員	2
⑭元利用者家族	0
⑮役職なし	0
⑯無回答	4
⑰その他	3
計	157



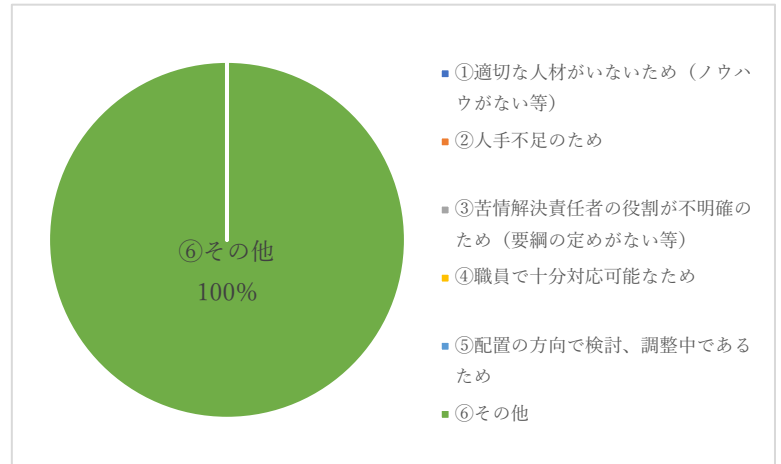
◆苦情解決責任者の役職では、『①施設長（事業所の長含む）』が113件と最も多かった。

◆その他の内訳は、窓口対応1件、部長1件、代表取締役社長兼管理者1件。

② 「苦情解決責任者を 配置していない」と回答された方にお伺いします。

苦情解決責任者を配置していない要因は、どのようなことがありますか。

①適切な人材がないため (ノウハウがない等)	0	0%
②人手不足のため	0	0%
③苦情解決責任者の役割が不明確のため (要綱の定めがない等)	0	0%
④職員で十分対応可能なため	0	0%
⑤配置の方向で検討、調整中であるため	0	0%
⑥その他	1	100%
計	1	100%

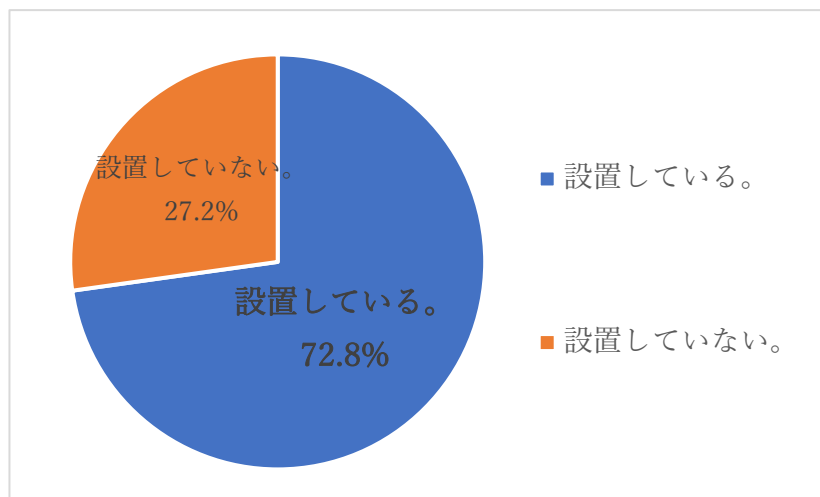


◆苦情解決責任者を配置していない要因で回答された『⑥その他』の理由は、窓口で対応するためである。

(4) 第三者委員についてお伺いします。

第三者委員を設置していますか

設置している。	115	72.8%
設置していない。	43	27.2%
計	158	100%

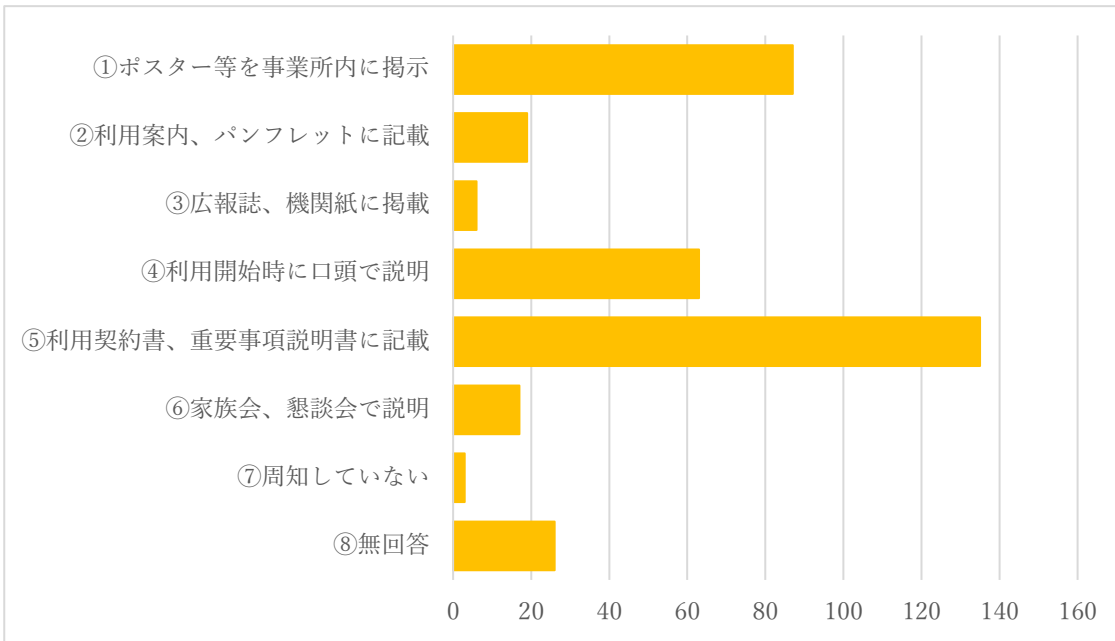


◆第三者委員を『設置していない』と回答した事業所は、43件と全体の27.2%を占めており、その内訳は、NPO法人2件(50%)、医療法人1件(100%)、一般社団法人3件(100%)、営利法人が27件(79%)、学校法人が1件(100%)、社会福祉法人が9件(7.8%)となっており、社会福祉法人の設置率が高い。

(5) 利用者への周知・広報や、事業所内の取り組みについてお伺いします。

苦情解決体制の仕組みを利用者や家族(住民)にどのように周知していますか<複数回答>

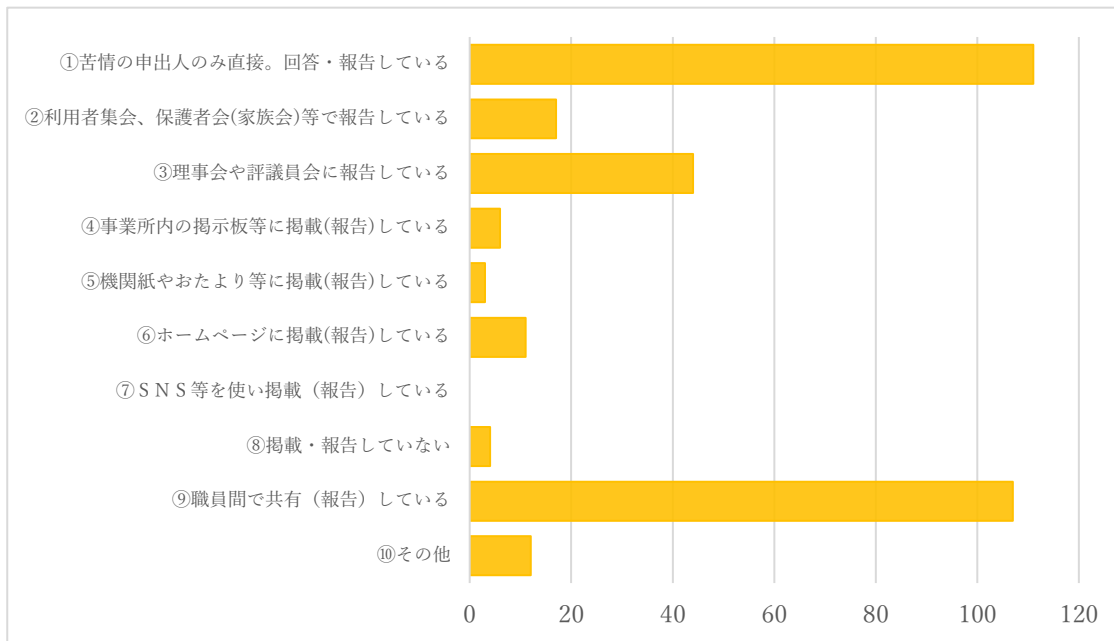
①ポスター等を事業所内に掲示	87
②利用案内、パンフレットに記載	19
③広報誌、機関紙に掲載	6
④利用開始時に口頭で説明	63
⑤利用契約書、重要事項説明書に記載	135
⑥家族会、懇談会で説明	17
⑦周知していない	3
⑧無回答	26
計	356



◆苦情解決体制の周知方法としては、『⑤利用契約書、重要事項説明書に記載』が135件と最も多く、次いで、『①ポスター等を事業所内に掲示』と回答された事業所が多かった。

(6) 苦情の内容や解決結果はどのように掲載・報告していますか<複数回答>

①苦情の申出人のみ直接。回答・報告している	111
②利用者集会、保護者会(家族会)等で報告している	17
③理事会や評議員会に報告している	44
④事業所内の掲示板等に掲載(報告)している	6
⑤機関紙やおたより等に掲載(報告)している	3
⑥ホームページに掲載(報告)している	11
⑦SNS等を使い掲載(報告)している	0
⑧掲載・報告していない	4
⑨職員間で共有(報告)している	107
⑩その他	12
計	315



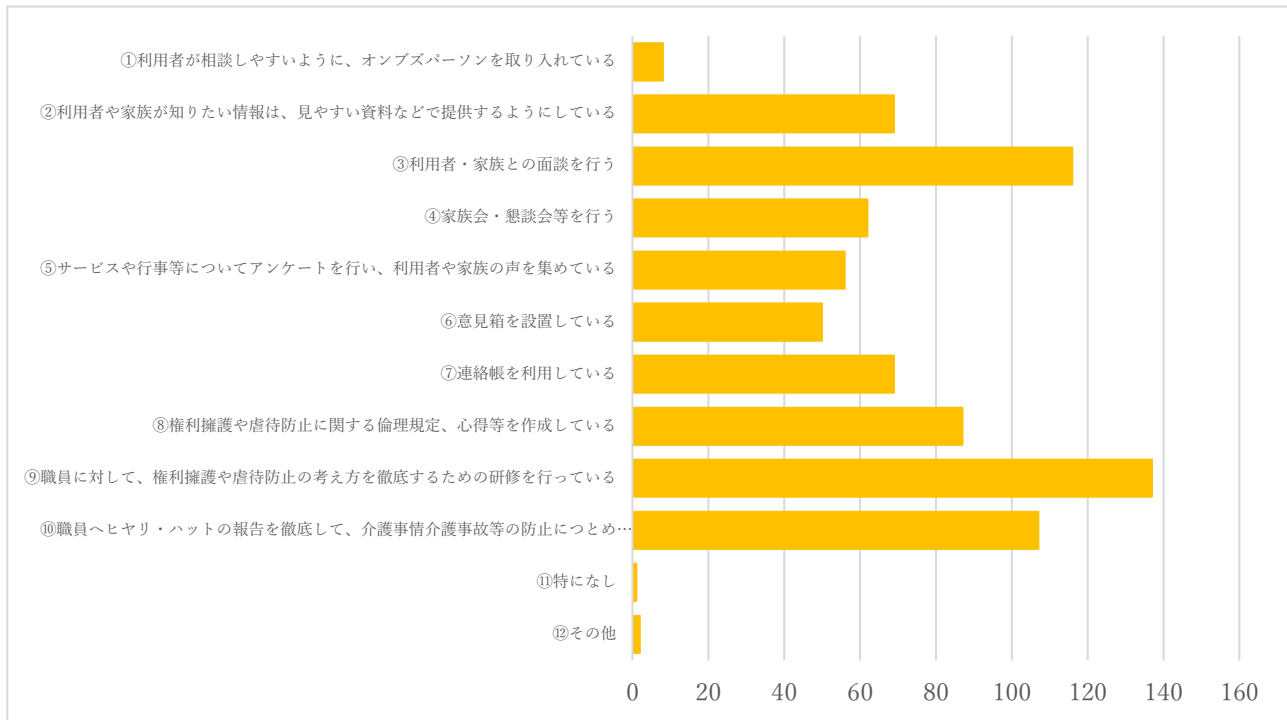
- ◆苦情の内容や解決結果の掲載・報告は、『①苦情の申出人のみ直接。回答・報告している』が最も多く、次いで、『⑨職員間で共有(報告)している』が多くなっている。
- ◆『⑩その他』の内訳は、事例なしが4件、事業報告書に掲載が2件、法人の委員会にて報告が3件、内容によって異なる、必要に応じて事業所内で報告がそれぞれ1件であった。

5 その他

安心してサービスを利用してもらうために、どのような取り組みをされていますか

(1) 苦情・意見等を取り入れるため、どのような工夫をされていますか<複数回答>

①利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている	8
②利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている	69
③利用者・家族との面談を行う	116
④家族会・懇談会等を行う	62
⑤サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている	56
⑥意見箱を設置している	50
⑦連絡帳を利用している	69
⑧権利擁護や虐待防止に関する倫理規定、心得等を作成している	87
⑨職員に対して、権利擁護や虐待防止の考え方を徹底するための研修を行っている	137
⑩職員へヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事情介護事故等の防止につとめている	107
⑪特になし	1
⑫その他	2
計	764



◆苦情・意見等を取り入れるため、どのような工夫として最も多いのが『⑨職員に対して、権利擁護虐待防止の考え方を徹底するための研修を行っている』であった。

(2) 苦情解決事業に関して、その他ご意見ご要望等ございましたら自由にお書きください。

(自由記述)

- ・第三者委員を名古屋市社協に委託していますが、他事業所の苦情事例が非常に参考になります。実際に苦情に至る事例の背景等知ることでもリスクマネジメントにつながると考えており、研修機会等増えるとありがたいです。
- ・施設に対しての苦情だけでなくカスハラへの窓口を社協等公的機関に設置して欲しい
- ・個人的な苦情のため、公表するのは適切でないケースがあります。
- ・保護者が高齢になってこられたので、保護者会で説明を聞ける方がへり、資料配布での周知となることも多くなっています。
- ・無理な要求をされる方、職員への強い口調で要望が通るまで電話をしてくる方がおり、規定を作り対応しているが、その対応に職員が疲弊している
- ・苦情解決は利用者、家族から第三者苦情申し立てに関して満足で無かったと言われることが少なくない。
- ・事業所も苦情として受けるべきか、事業所として間違った対応で無かったからを判断しないまま謝罪をされていることが見受けられるが、本人や家族に事業所に非がなければむやみに謝らない方が良いし、苦情を受けた段階で事業所としてどのように話をあげるかの仕組みづくりが必要だと思う。時には毅然とした対応をすることによって、モンスター〇〇では無いが、言いやすいような所にクレームを繰り返す方が減り、本当に解決を図る必要性がある方に力が注げると思います
- ・運営側が相談できる窓口が欲しい。
- ・担当の相談員とも問題点を初期段階で共有し解決に向けて対応することは重要だと思います。
- ・職員等への周知がどこまで出来ているか一度確認はしてみたいと思っています。
- ・やはり施設として全職員が知っているということが前提となるのですか？
- ・仕組み全体を職員が皆知っていた方がいいとは思いますが、細かな制度なども知っている方がいいのでしょうか？”