

令和6年度 市区町村社会福祉協議会における苦情解決体制整備状況 調査結果(概要)

【対 象】

愛知県内の市区町村社会福祉協議会

【調査期間】

令和6年11月12日～令和6年12月13日

【回答方法】

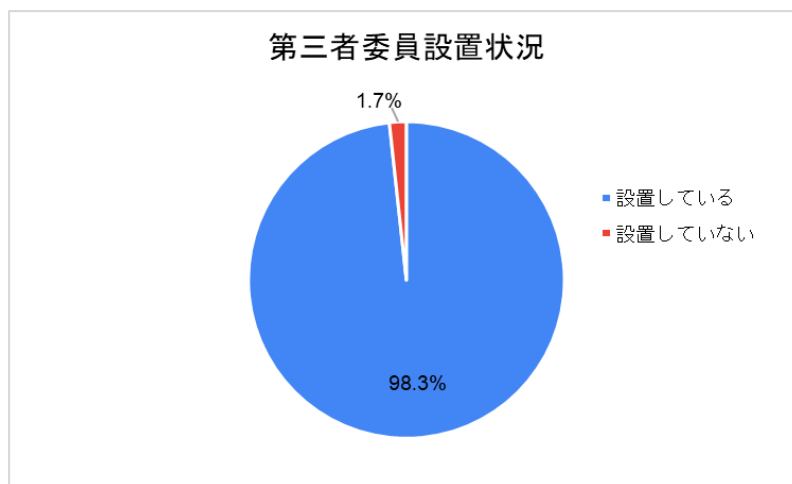
Google フォームから回答

【総回答数】

58件

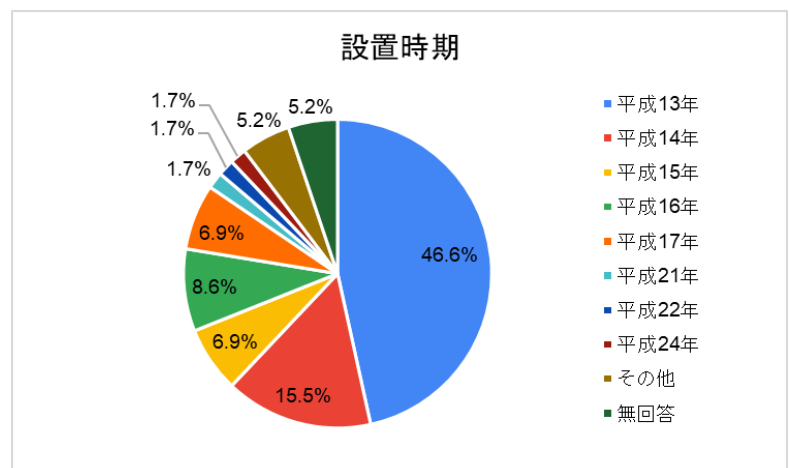
(1) 第三者委員の設置状況

設置している	57
設置していない	1



(1)-1 設置時期

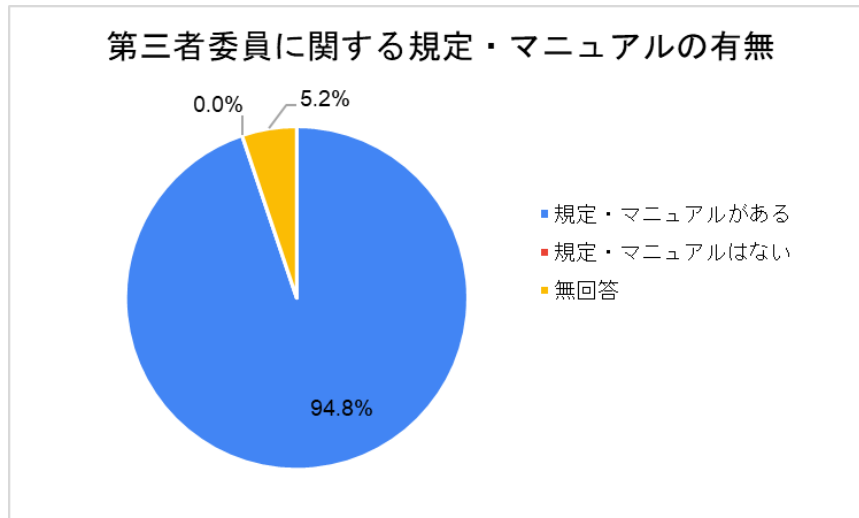
平成13年	27
平成14年	9
平成15年	4
平成16年	5
平成17年	4
平成21年	1
平成22年	1
平成24年	1
その他	3
無回答	3



(1)-2 第三者委員に関する規定(要綱)やマニュアルの有無

規定・マニュアルはある	57
規定・マニュアルがない	0
無回答	1

●無回答は第三者委員未設置社協



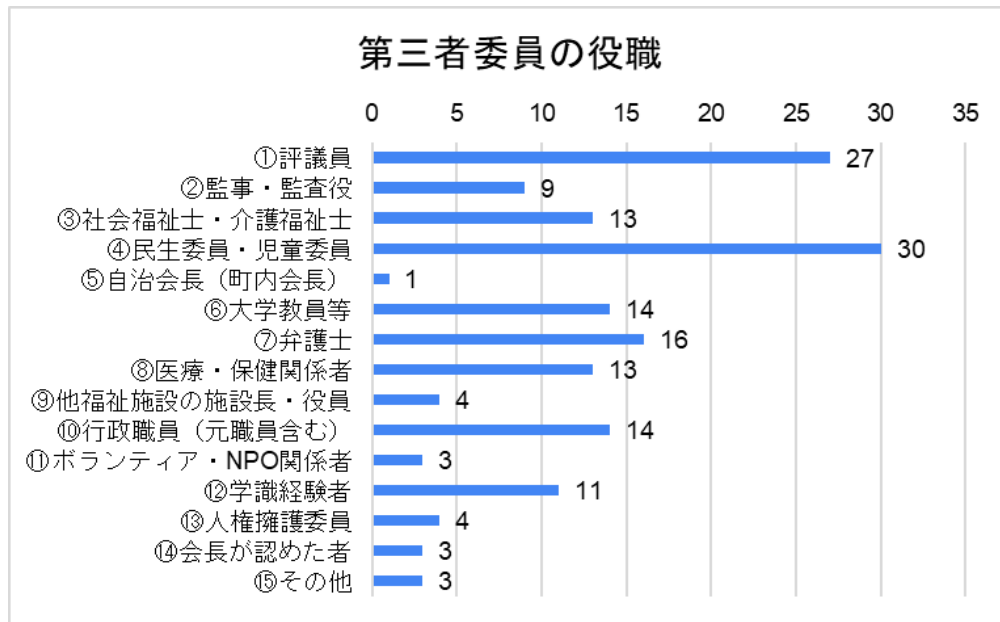
(1)-3 第三者委員の設置予定の有無

設置する予定がある	0
設置する予定はない	1

(1)-4 第三者委員を設置していない理由

適切な人材がないため	0
第三者委員にかかる経費不足のため	1
第三者委員の役割が不明確のため	0
職員で十分対応が可能のため	0
設置の方向で検討、調整中であるため	0
その他	0

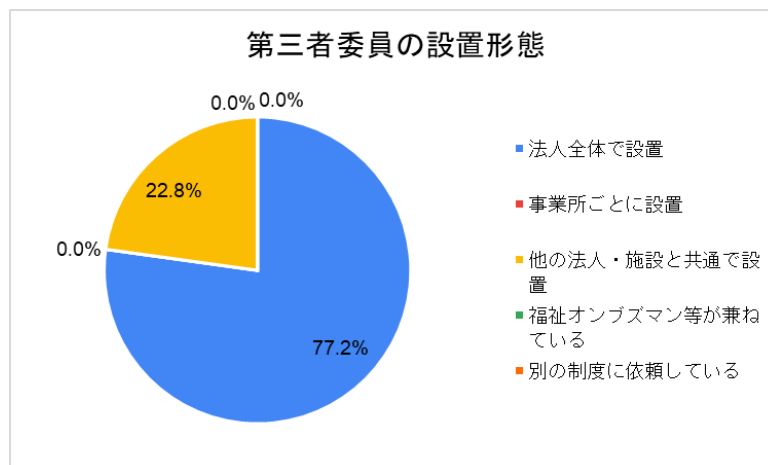
(2) 第三者委員の役職(※複数回答あり)



(3) 第三者委員の設置形態

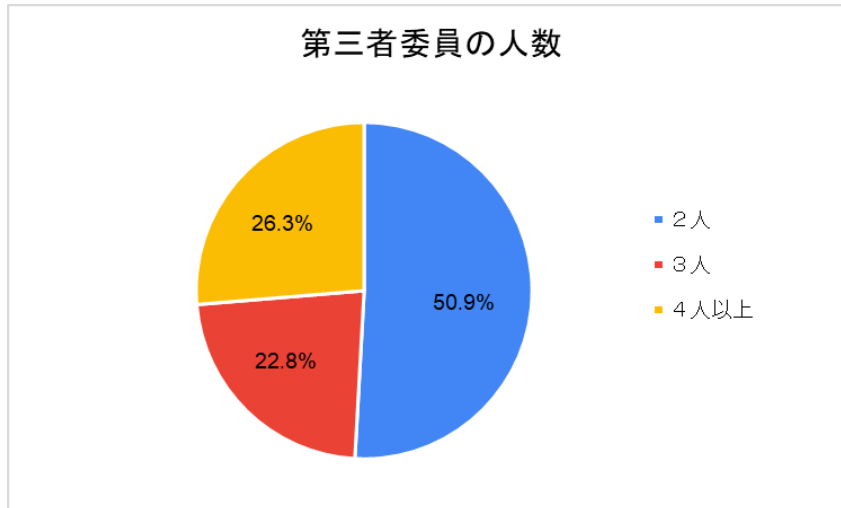
法人全体で設置	44
事業所ごとに設置	0
他の法人・施設と共通で設置	13
福祉オンブズマン等が兼ねている	0
別の制度に依頼している	0

●「他の法人との共同設置」と回答した社協は名古屋市社会福祉協議会に設置された『福祉サービス苦情相談センター』と契約をしている。



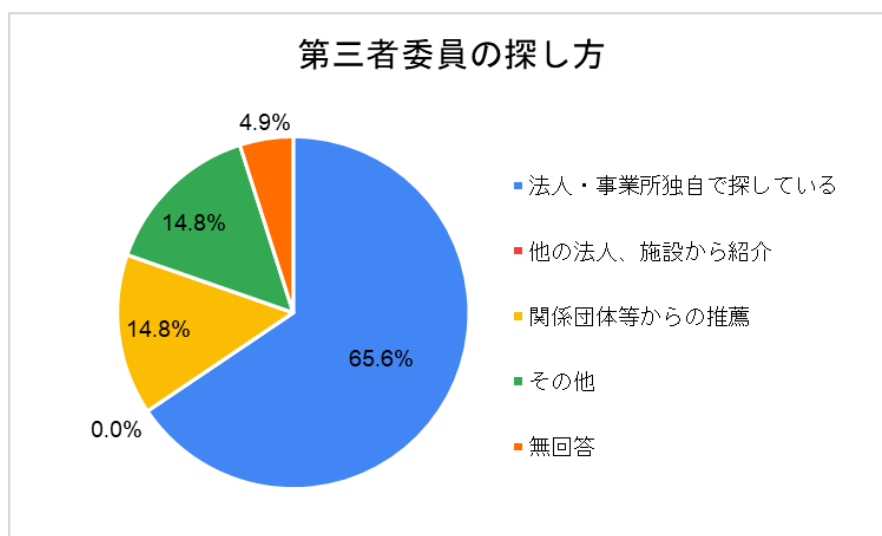
(4) 第三者委員の人数

2人	29
3人	13
4人以上	15



(5) 第三者委員の探し方(※複数回答あり)

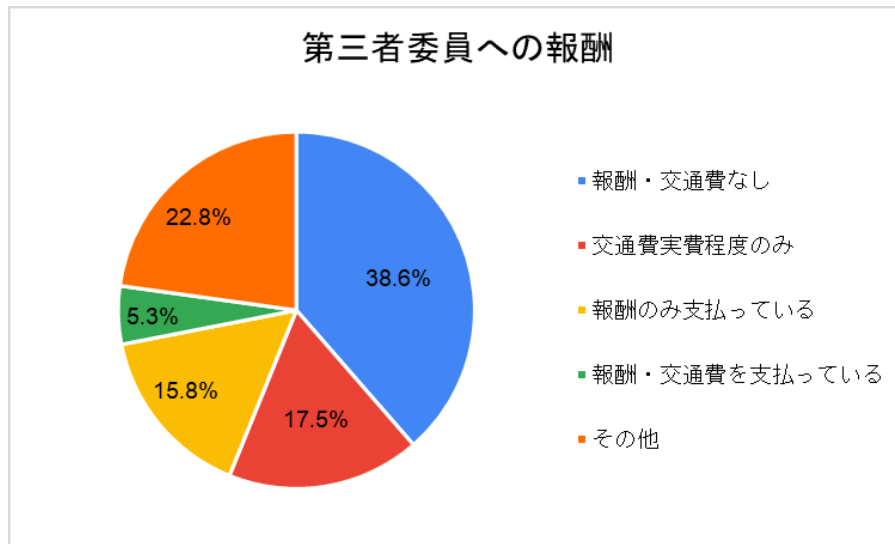
法人、事業所独自で探している	40
他の法人、施設から紹介	0
関係団体等からの推薦	9
その他	9
無回答	3



(6) 第三者委員への報酬

報酬・交通費なし	22
交通費実費程度のみ	10
報酬のみ支払っている	9
報酬・交通費を支払っている	3
その他	13

●その他は「共同設置で契約している機関(名古屋市社協苦情相談センターへの契約負担金)」となっている。



(6)-1 報酬額

日額	12
月額	1
年額	10

●日額で支払っている社協は第三者委員が介入した事案が発生した際、その都度支払いをしている傾向にある。

●年額で支払っている社協の多くは共同設置した第三者機関への負担金支払いとなっている。

【日額】

1万円未満	10
1万円～3万円未満	0
3万円～5万円未満	0
5万円～7万円未満	0
7万円～9万円未満	0
9万円～11万円未満	0
11万円以上	0
未回答	2

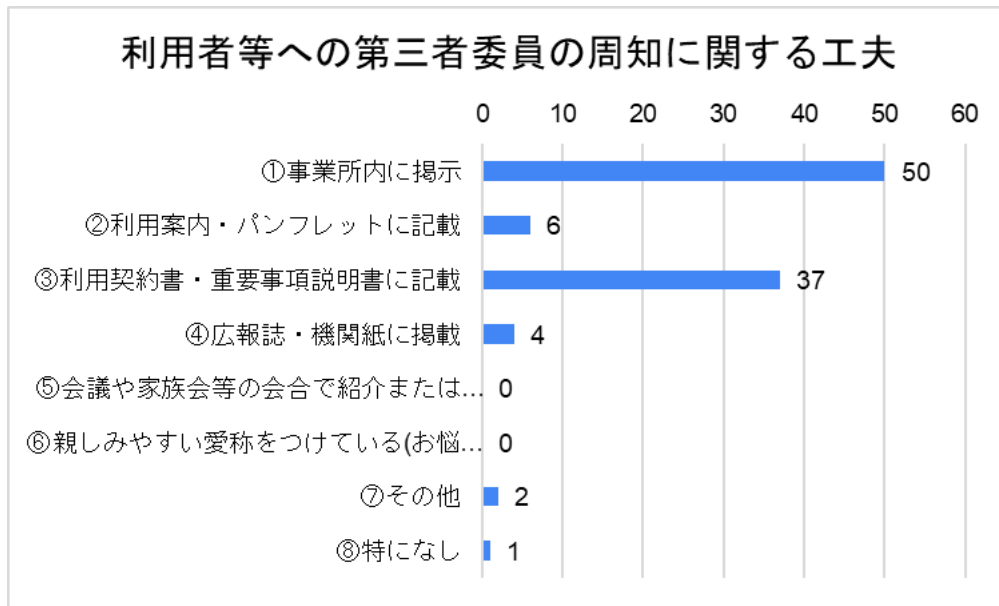
【月額】

1万円未満	0
1万円～3万円未満	1
3万円～5万円未満	0
5万円～7万円未満	0
7万円～9万円未満	0
9万円～11万円未満	0
11万円以上	0
未回答	0

【年額】

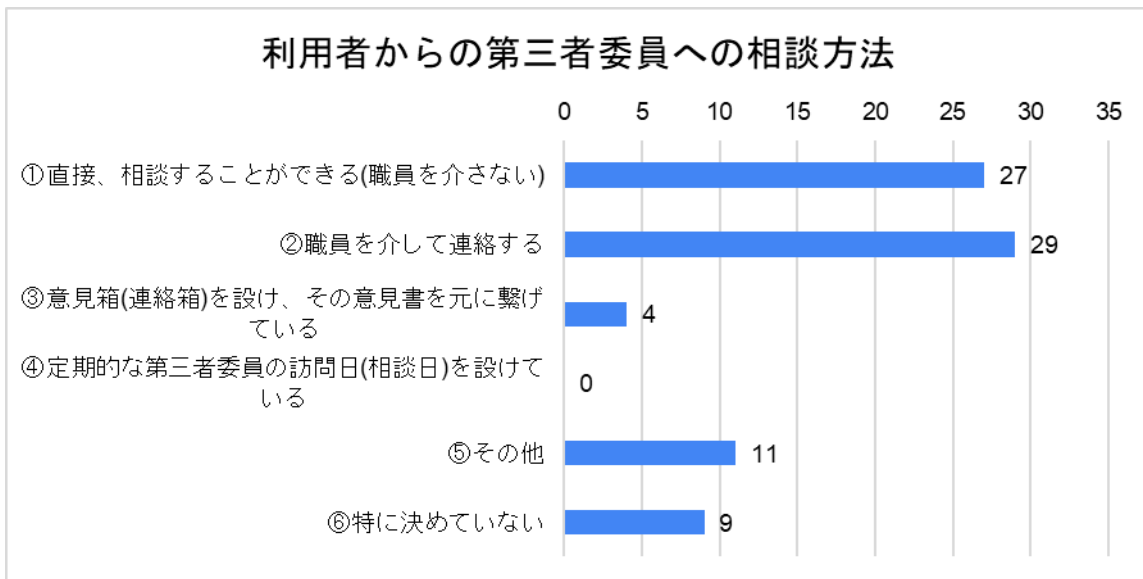
1万円未満	0
1万円～3万円未満	1
3万円～5万円未満	0
5万円～7万円未満	1
7万円～9万円未満	2
9万円～11万円未満	3
11万円以上	2
未回答	1

(7)利用者等への第三者委員の周知に関する工夫(※複数回答あり)



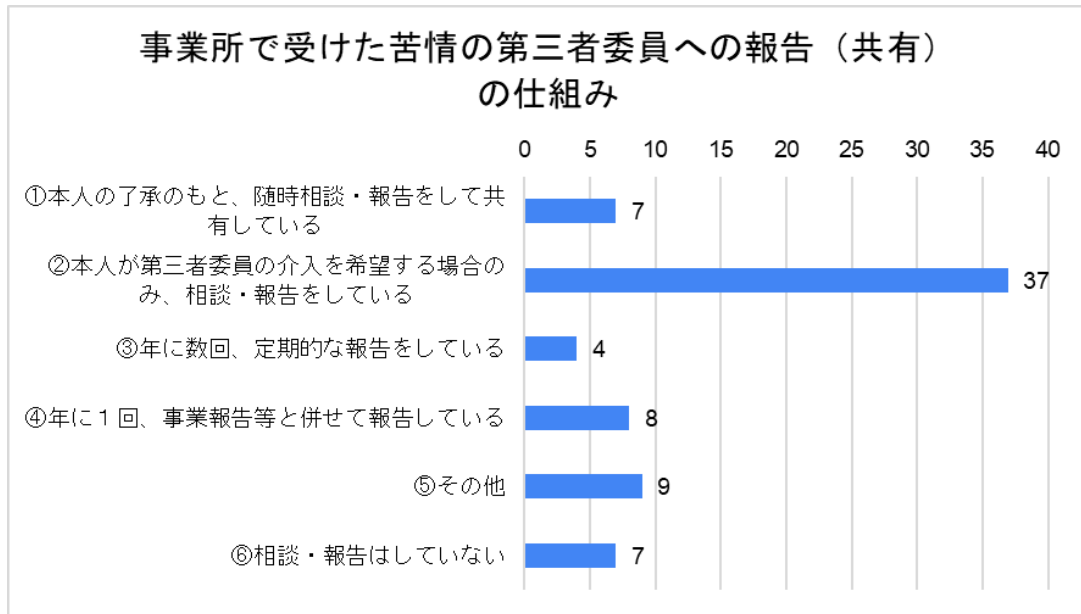
- ほとんどの社協が事業所内での掲示によって周知をしている。
- 併せて個別にサービス利用契約を結んだ利用者にも契約書等に記載し、周知もしている場合もある。
- 「その他」の2件は「ホームページでの公開」であった。

(8)利用者からの第三者委員への相談方法(※複数回答あり)



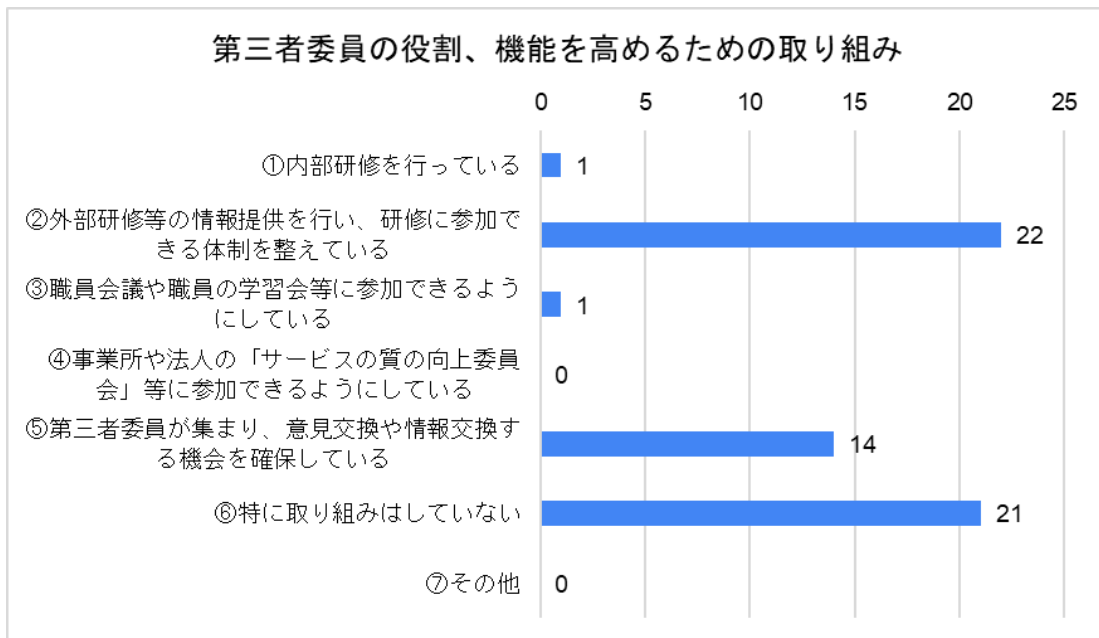
- 多くの社協が第三者委員への相談は複数の方法で受付をしている。
- 「その他」は共同設置している相談窓口の相談員を介しての相談受付であった。

(9) 事業所で受けた苦情の第三者委員への報告(共有)の仕組み(※複数回答あり)



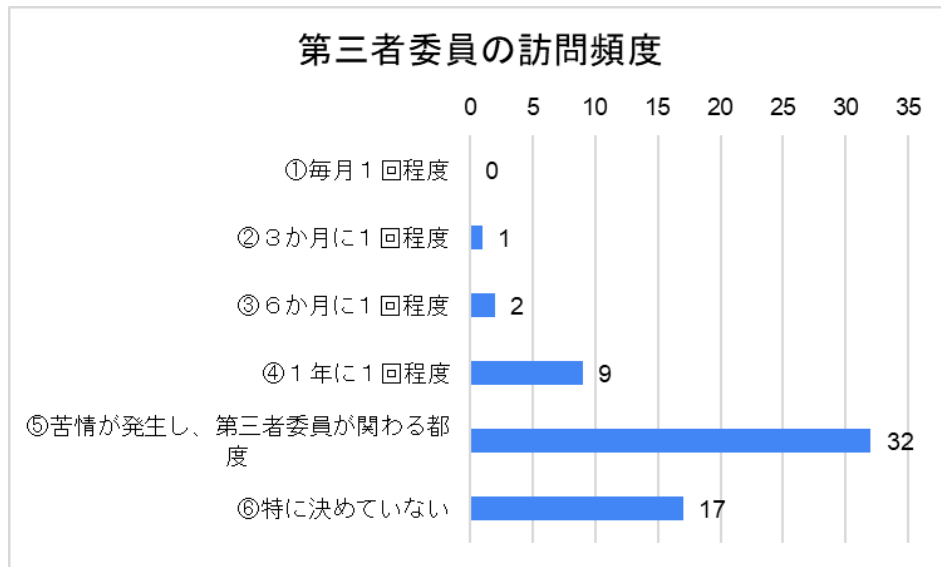
● 定期的な報告(共有)を行っている社協もあるが、必要に応じて報告(共有)をしている社協が多く、第三者委員が苦情受付状況を把握できない実態がある。

(10) 第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み(※複数回答あり)



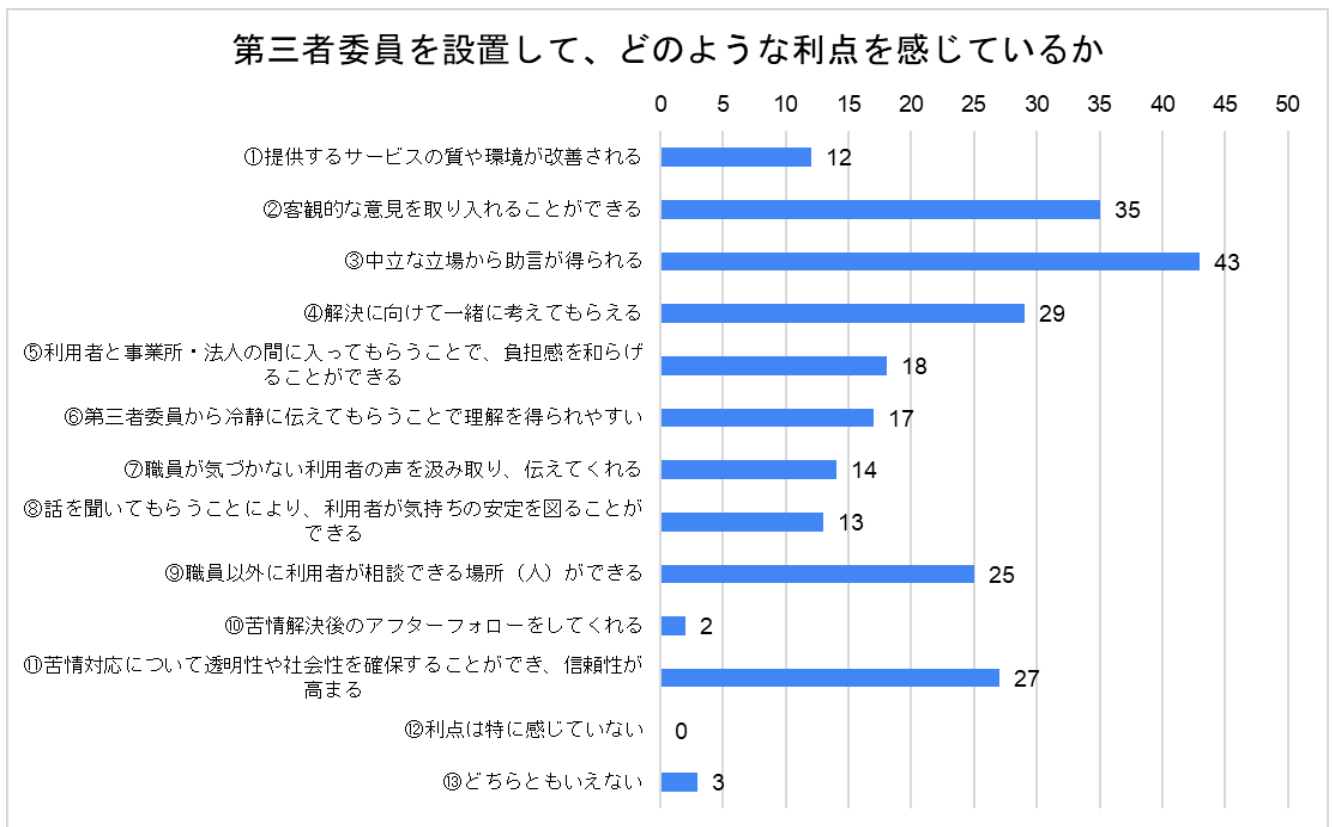
● 外部研修を活用した取り組みが多い一方で、独自の取り組みを実施している社協は少ない。

(11) 第三者委員が市区町村社協へ訪問する頻度(※複数回答あり)



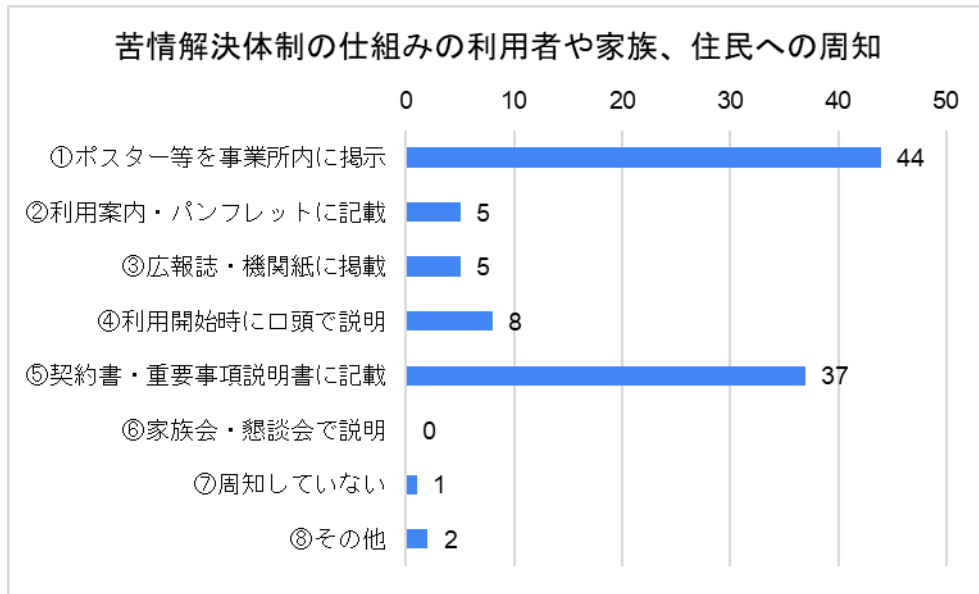
●「特に決めていない」と回答した社協の中には「必要に応じて連携が取れる体制は出来ている」と補足説明をする社協もあった。

(12) 第三者委員の設置によって、どのような利点を感じているか(※複数回答あり)



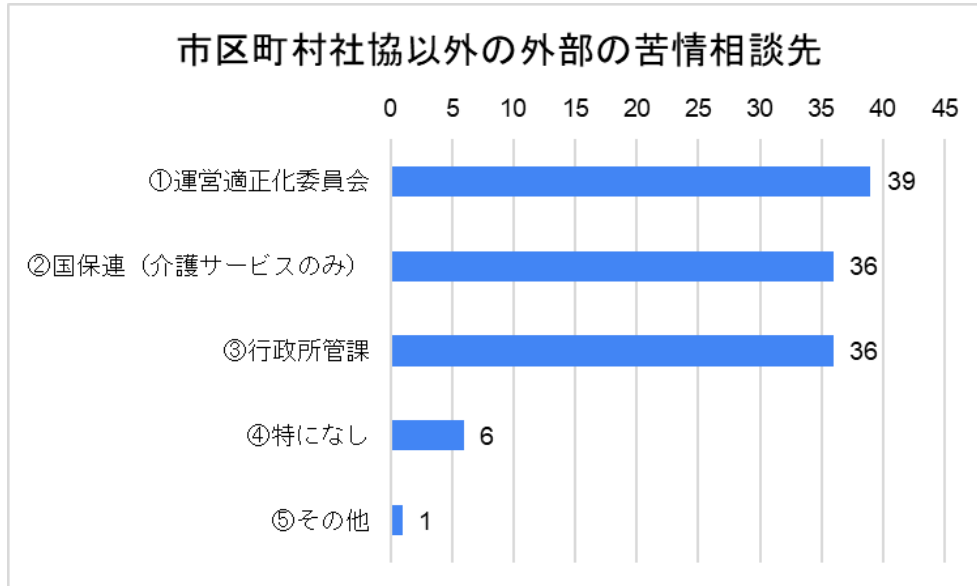
● 第三者委員を設置している社協のほとんどが複数の利点を感じている。

(13) 苦情解決体制の仕組みの利用者や家族、住民への周知(※複数回答あり)



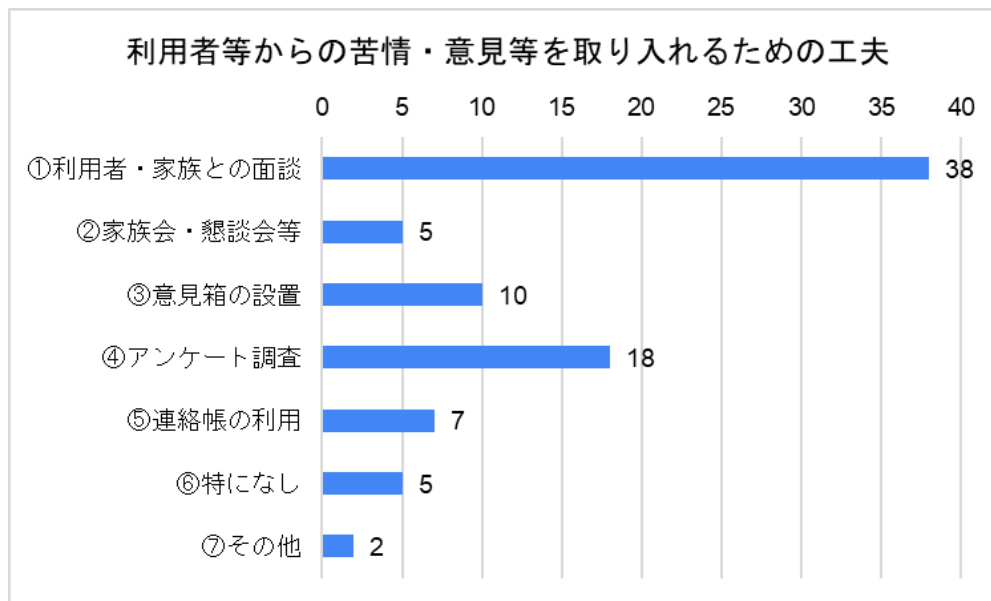
●「その他」は「ホームページでの公開」であった。

(14) 市区町村社協以外の外部の苦情相談先(※複数回答あり)



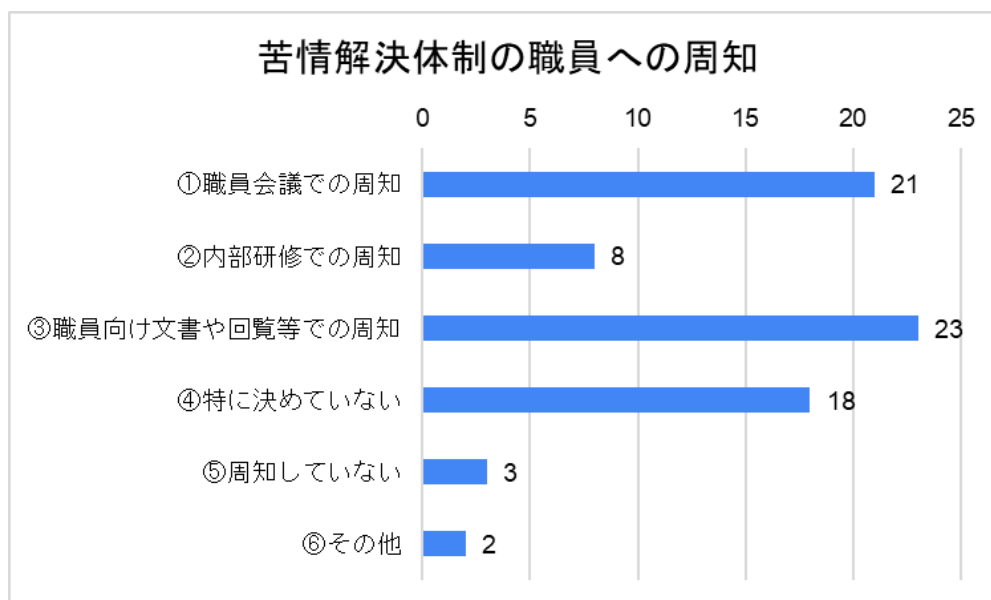
●「その他」は「県社協」であった。

(15) 利用者等からの苦情・意見等を取り入れるための工夫(※複数回答あり)



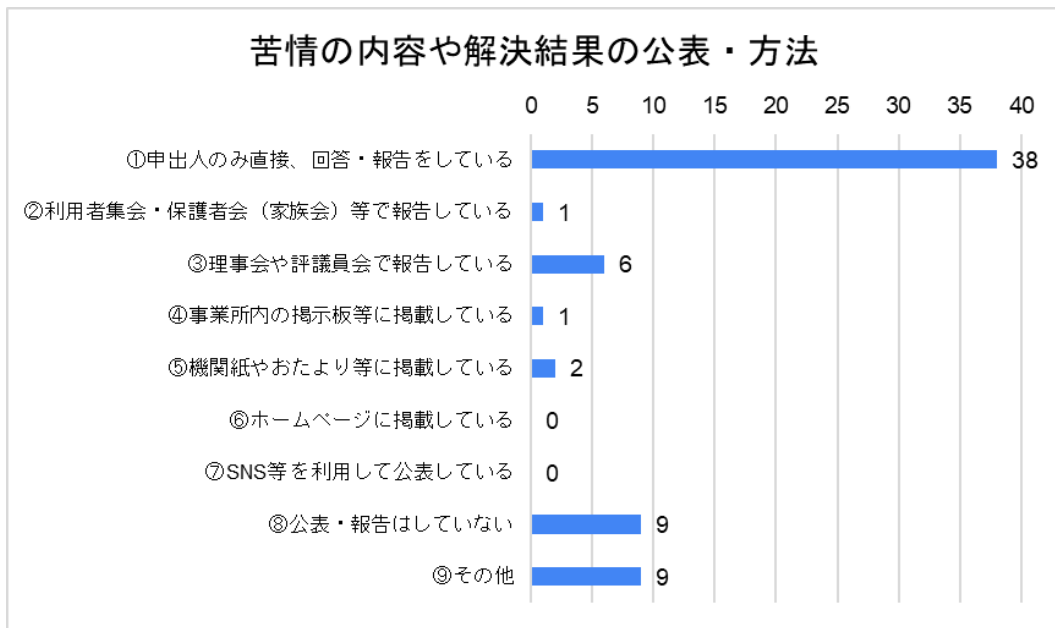
●「その他」は「市社協との連携」「契約書等による周知」であった。

(16) 苦情解決体制の職員への周知(※複数回答あり)



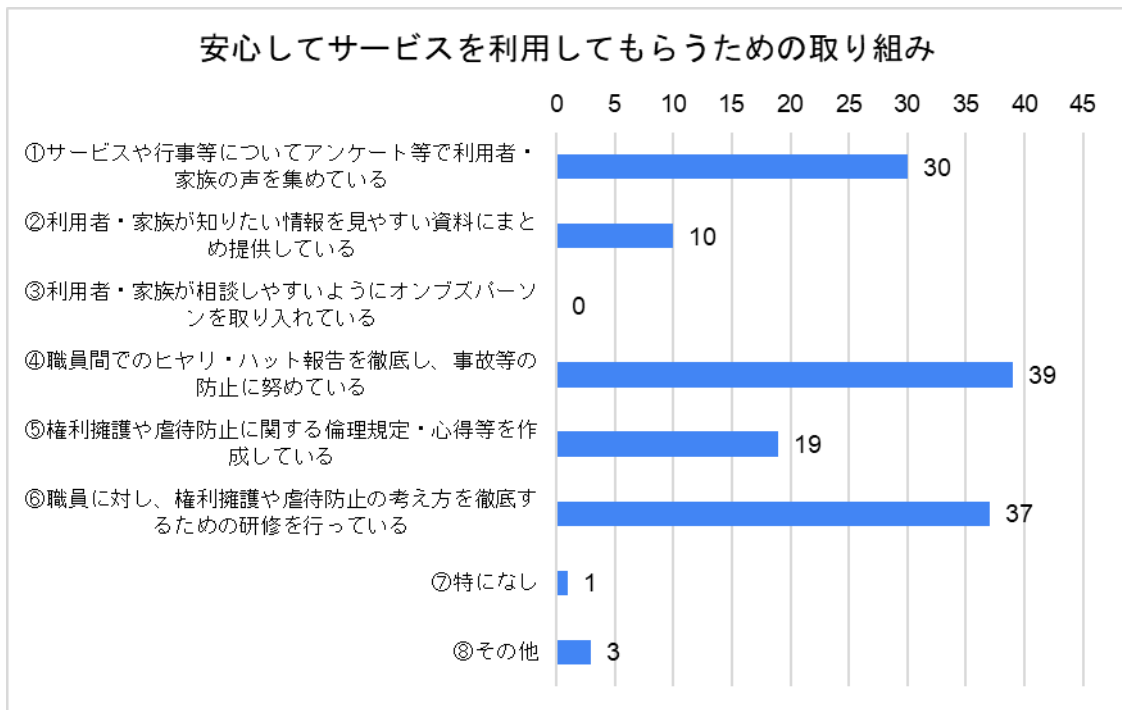
●「その他」は「内規による取り決め・所属長への相談」「ポスター掲示」であった。

(17) 苦情の内容や解決結果の公表・報告の方法(※複数回答あり)



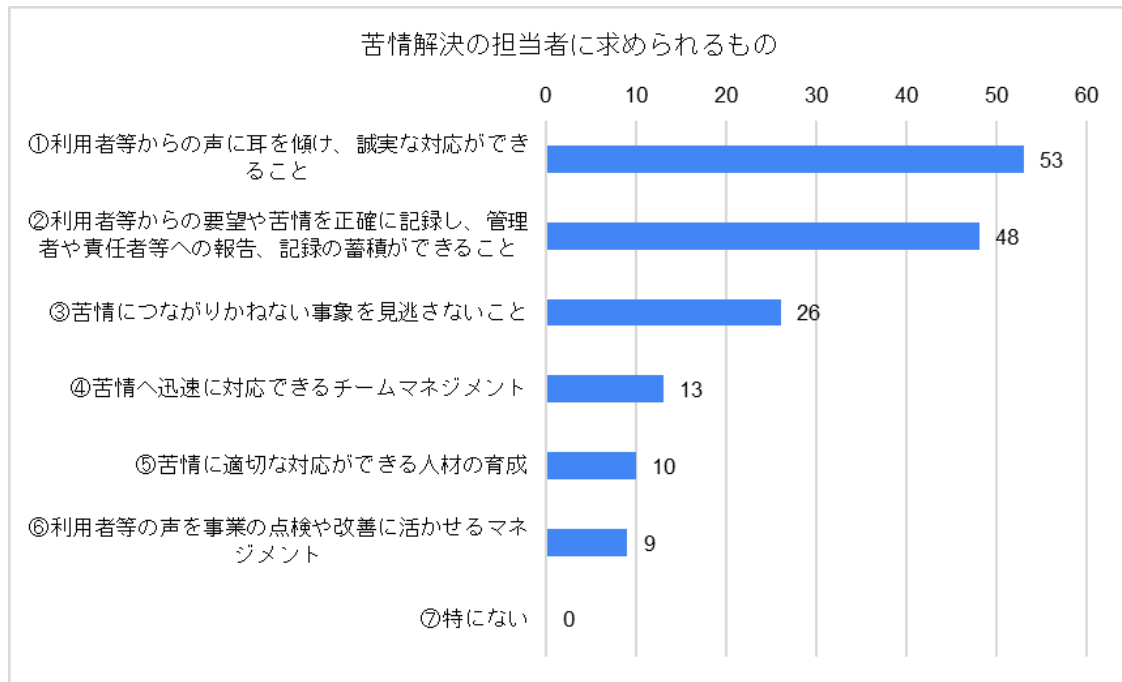
●「その他」は「行政機関への報告」等の他に「苦情受付実績がないため未整備」と回答する社協もあった。

(18) 安心してサービスを利用してもらうための取り組み(※複数回答あり)



●「その他」は「部署を超えた情報交換」「外部研修への積極的参加」「傾聴の上で丁寧な説明」であった。

(19) 苦情解決の担当者に求められるもの(※複数回答あり…3つまで選択)



(20) 苦情対応について課題と感ずること(※複数回答あり)

