

平成20年度  
都道府県運営適正化委員会 苦情受付・解決状況の概要

平成21年7月15日  
全国社会福祉協議会・企画部

【調査の概要】

全国社会福祉協議会では、社会福祉法に基づき都道府県社会福祉協議会に設置され、福祉サービスの苦情解決事業等を実施する「都道府県運営適正化委員会」が行った福祉サービスの「苦情受付・解決状況」を毎年まとめている。

以下は、平成21年5月、本会が都道府県社会福祉協議会の運営適正化委員会に調査を依頼し、回収・集計（回収率100%）した平成20年度の調査結果の概要である。

平成20年度（平成20年4月1日から平成21年3月31日まで）、都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付ならびに相談件数は「苦情等」が2,554件「相談等」が4,135件の合計6,689件であった。これにより、平成12年度制度開始以降、9年間の「苦情等」の件数は18,292件「相談等」件数は30,225件で、合計すると48,517件であった。その他、詳細は以下のとおりである。

苦情等の受付

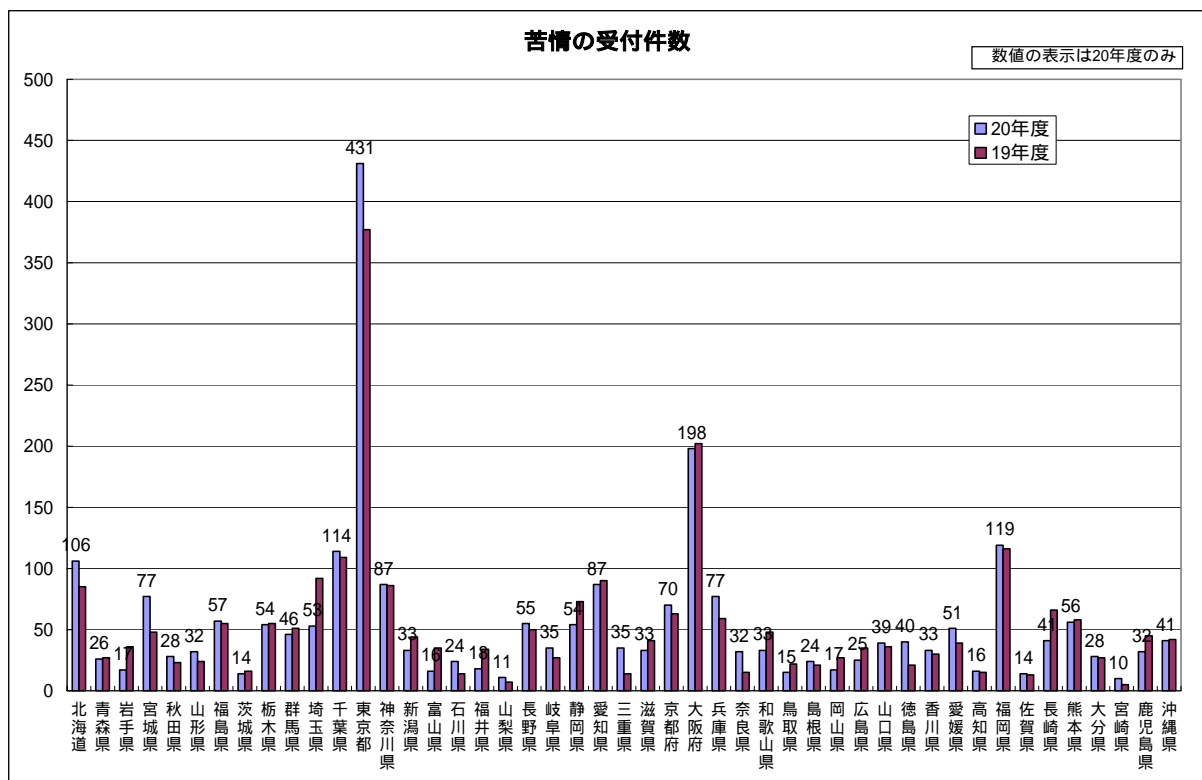
- 1 苦情の受付件数・方法

（苦情の受付件数）

平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付総数は、2,554件であった【表1】。

平成19年度と比較すると、総数は前年比36件増（前年2,518件）であった。

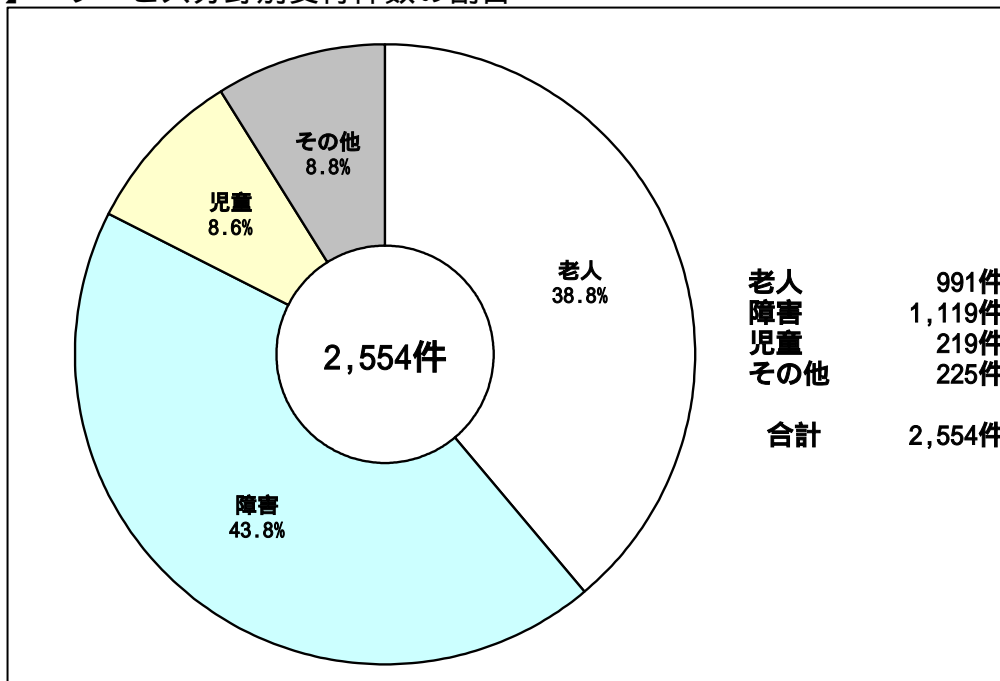
【表1】苦情の受付件数



平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の分野別の内訳件数は「老人」991件（38.8%）「障害」1,119件（43.8%）「児童」219件（8.6%）「その他」225件（8.8%）であった【表2】。

平成19年度と比較すると「老人」は前年比6件増（前年985件）「障害」は77件増（前年1,042件）「児童」は14件増（前年205件）であった。

【表2】 サービス分野別受付件数の割合

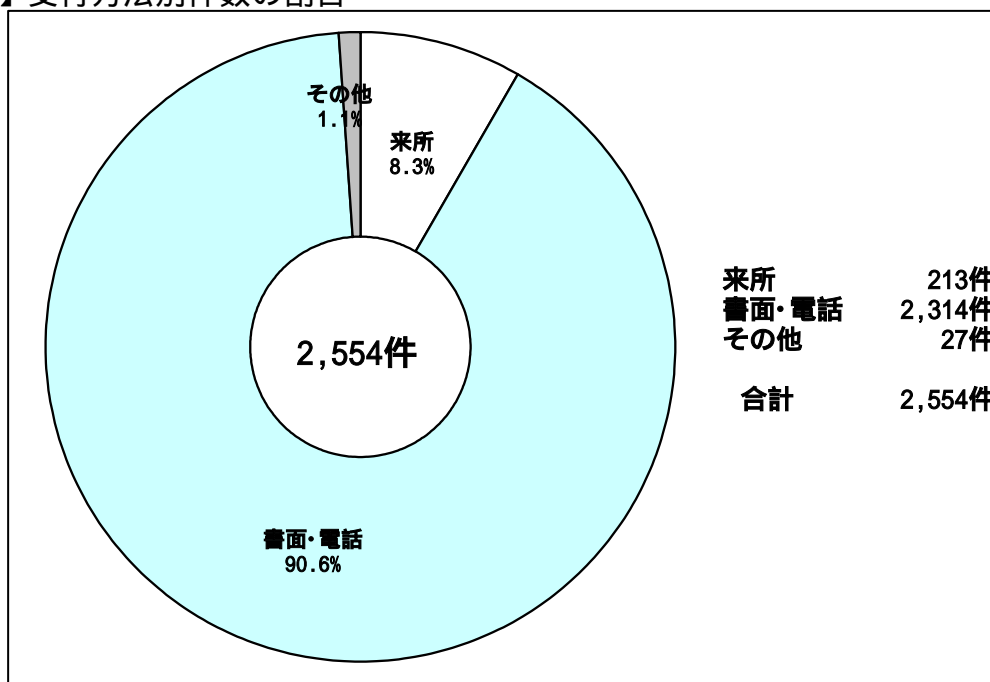


（苦情の受付方法）

平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付方法は「書面・電話等によるもの」が2,314件（90.6%）「来所によるもの」が213件（8.3%）「その他」が27件（1.1%）であった【表3】。

平成19年度と比較すると、書面・電話等は前年比20件増（前年2,294件）、来所は3件増（前年210件）、その他は13件増（前年14件）であった。

【表3】 受付方法別件数の割合

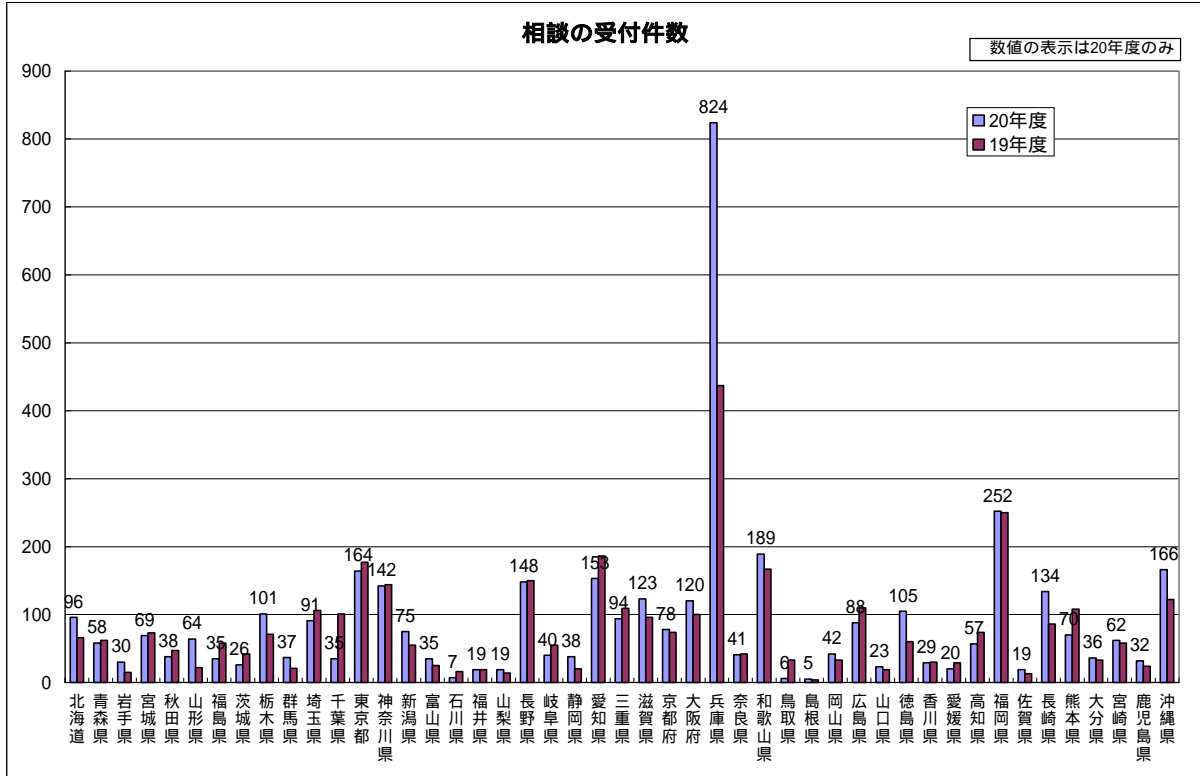


- 2 相談等の受付総数、方法

平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた「相談等」の受付総数は、4,135件であった【表4】。

平成19年度と比較すると、総数は前年比479件増（前年3,656件）であった。

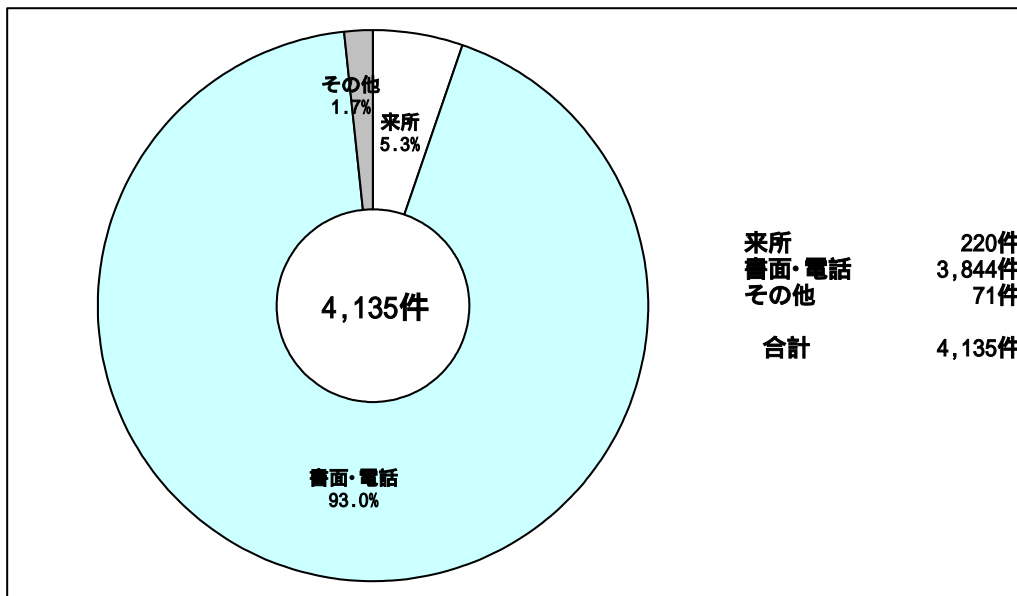
【表4】 相談等の受付件数



平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた相談等の受付方法は「書面・電話等によるもの」が3,844件（93.0%）「来所によるもの」が220件（5.3%）「その他」が71件（1.7%）であった【表5】。

平成19年度と比較すると「書面・電話等によるもの」は前年比486件増（前年3,358件）「来所によるもの」は前年比増減なし「その他」は7件減（前年78件）であった。

【表5】 相談等の受付方法



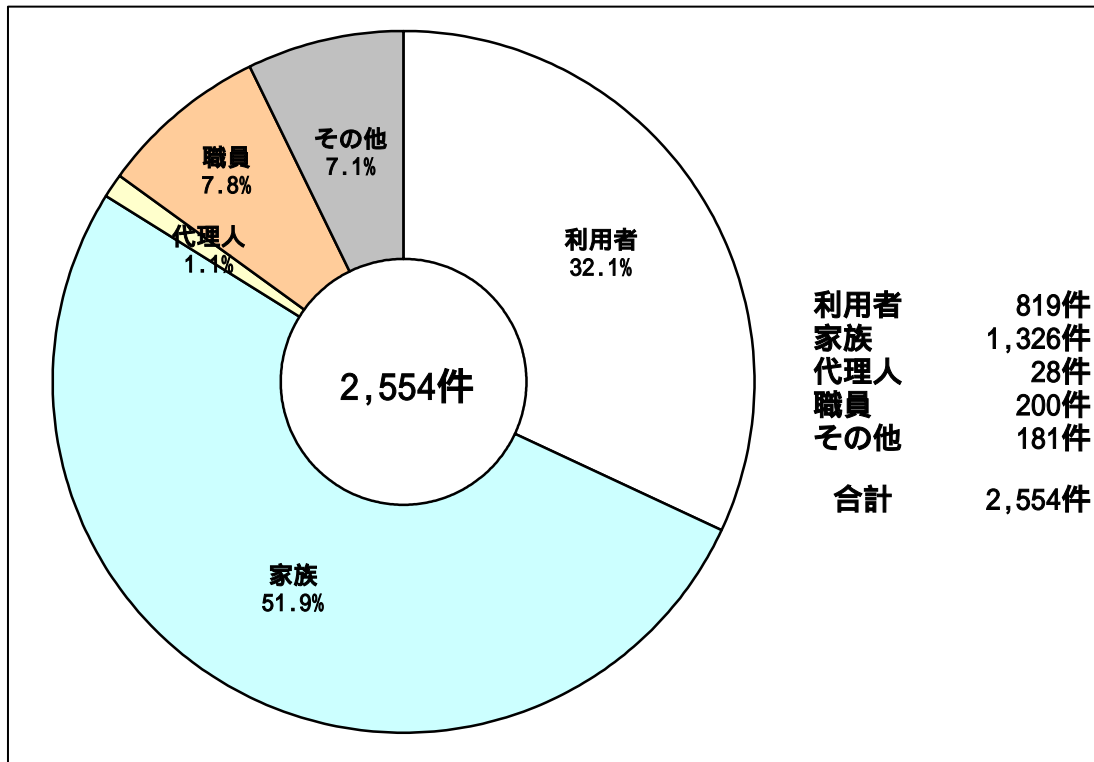
## 苦情内容

### - 1 苦情申出人の属性

平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情等の申出人の属性については「利用者」が819件（32.1%）「家族」が1,326件（51.9%）「代理人」が28件（1.1%）「職員」が200件（7.8%）「その他」が181件（7.1%）であった【表6】。

平成19年度と比較すると「利用者」が前年比18件増（前年801件）「家族」が1件増（前年1,325件）「代理人」が11件減（前年39件）「職員」が67件増（前年133件）「その他」39件減（前年220件）であった。

【表6】苦情申出人の属性

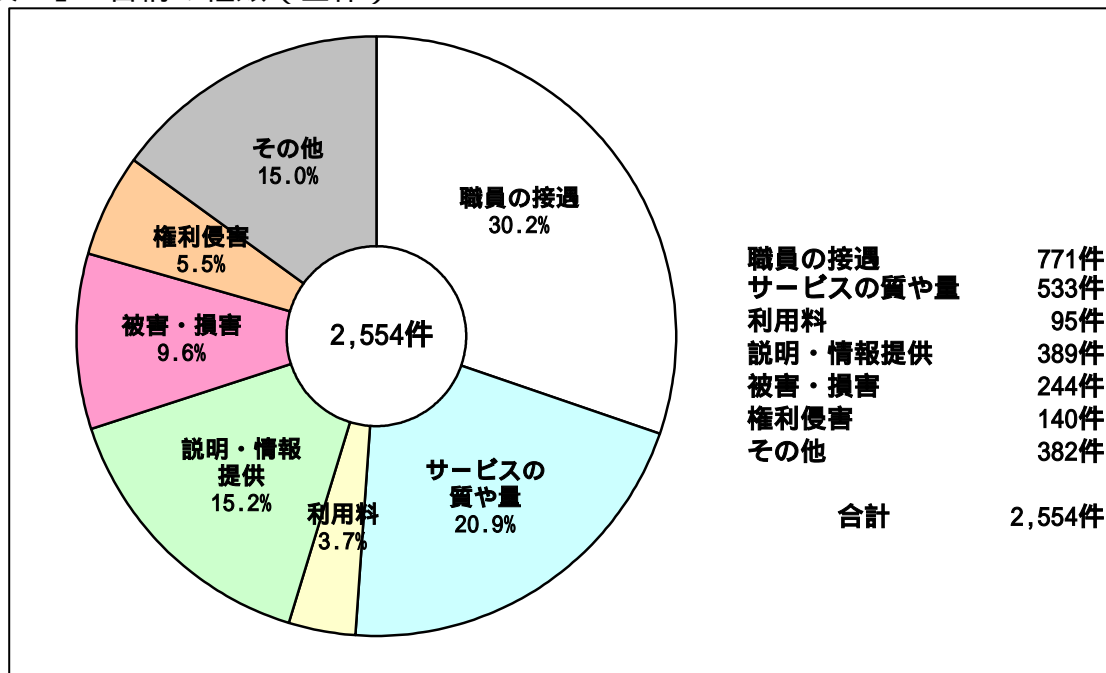


- 2 苦情の種類（全体）

平成20年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情等の種類は「職員の接遇」が771件（30.2%）「サービスの質や量」が533件（20.9%）「利用料」が95件（3.7%）「説明・情報提供」が389件（15.2%）「被害・損害」が244件（9.6%）「権利侵害」が140件（5.5%）「その他」が382件（15.0%）であった【表7】。

平成19年度と比較すると「職員の接遇」が前年比39件増（前年732件）「サービスの質や量」が94件増（前年439件）「利用料」が4件増（前年91件）「説明・情報提供」が14件増（前年375件）「被害・損害」が30件減（前年274件）「権利侵害」が33件減（前年173件）「その他」が52件減（前年434件）であった。

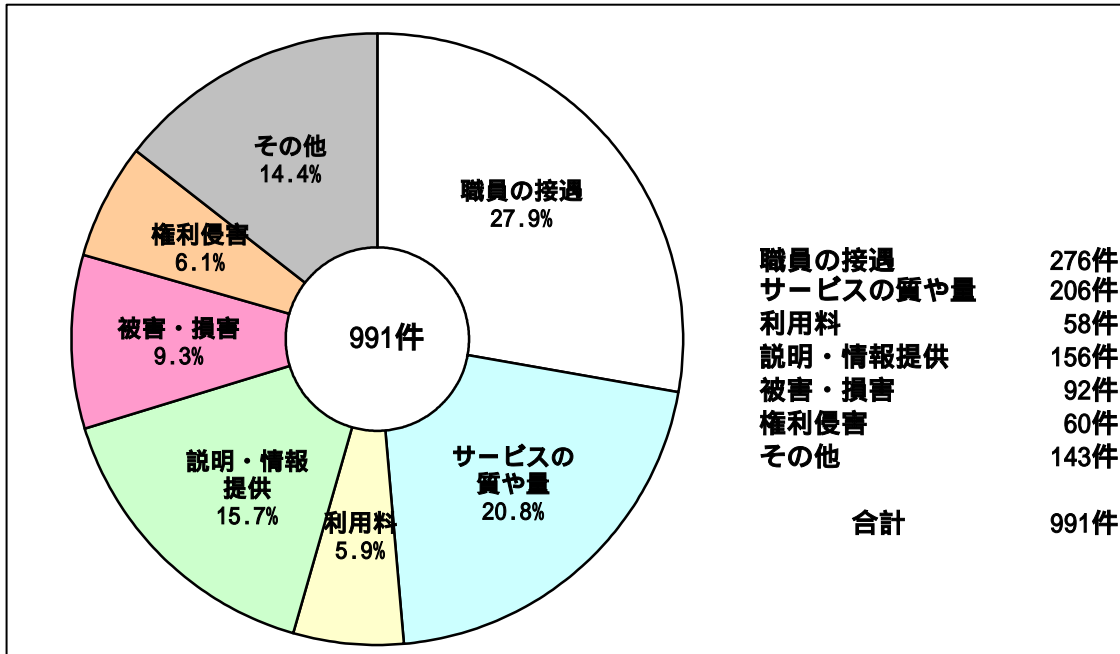
【表7】 苦情の種類（全体）



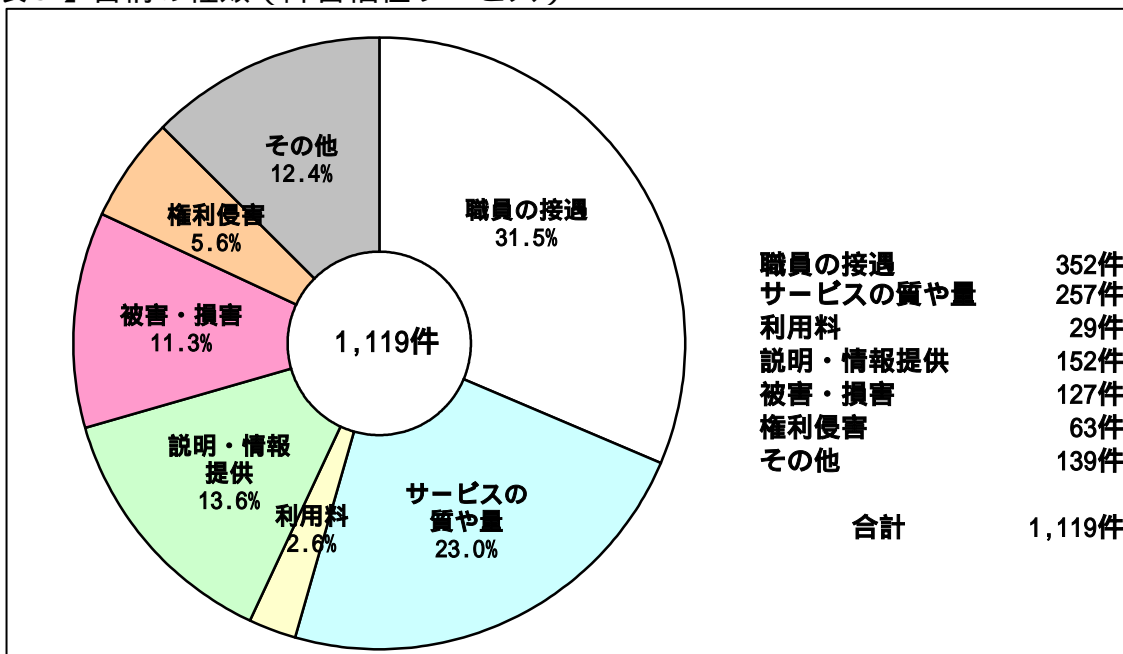
- 3 苦情の種類（種別毎）

苦情の種類について、サービス種別（老人福祉サービス、障害福祉サービス、児童福祉サービス、その他のサービス）毎の状況を見ると、以下のとおりであった【表8、9、10、11】。

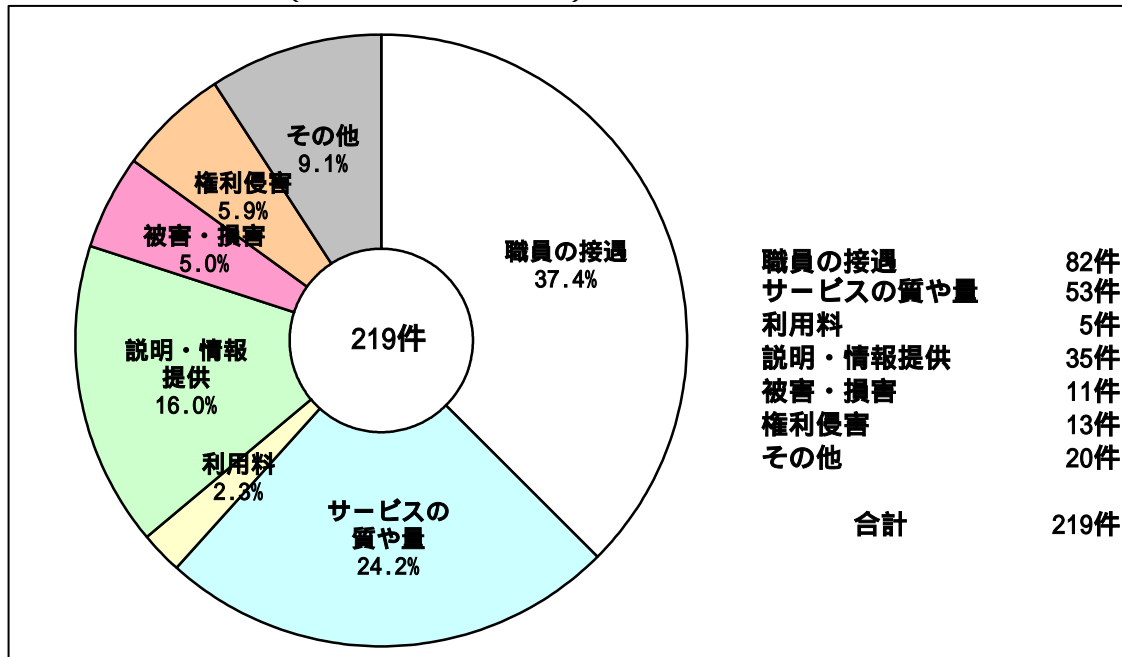
【表8】苦情の種類（老人福祉サービス）



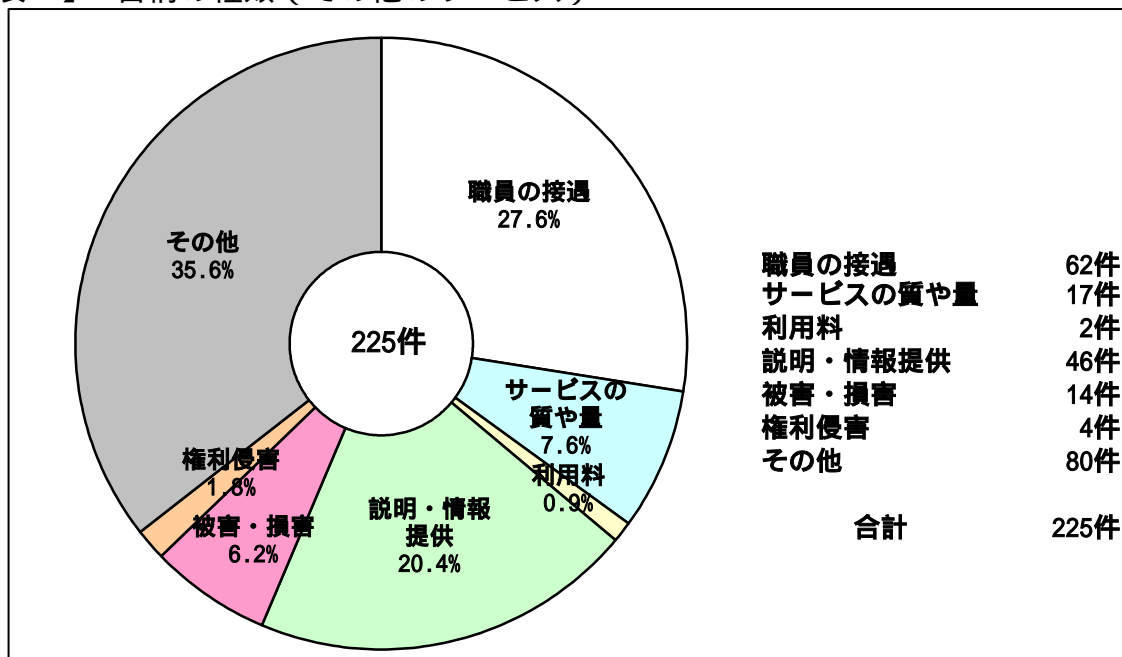
【表9】苦情の種類（障害福祉サービス）



【表10】 苦情の種類（児童福祉サービス）



【表11】 苦情の種類（その他のサービス）



### 苦情解決の状況

平成20年度、都道府県運営適正化委員会による苦情解決の状況は「相談・助言」が1,686件(66.0%)「紹介・伝達」が396件(15.5%)「あっせん」が8件(0.3%)「通知」が15件(0.6%)「その他」336件(13.3%)となっている。「その他」の内訳は「改善の申入れ」106件、「申出人の取下げ」30件、「事情調査不可」12件等となっている。「平成20年度内に解決せず継続中」となったものは86件(3.4%)「意見・要望」が寄せられたものは27件(1.1%)であった【表12】。

【表12】 苦情解決の状況

