

平成21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22年7月21日
全国社会福祉協議会・政策企画部

【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22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21年度の調査結果の概要である。

平成21年度（平成21年4月1日から平成22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2,446件「相談等」が4,190件の合計6,636件であった。これにより、平成12年度制度開始以降、10年間の「苦情等」の件数は20,738件「相談等」件数は34,415件で、合計すると55,153件であった。その他、詳細は以下のとおりである。

I 苦情等の受付

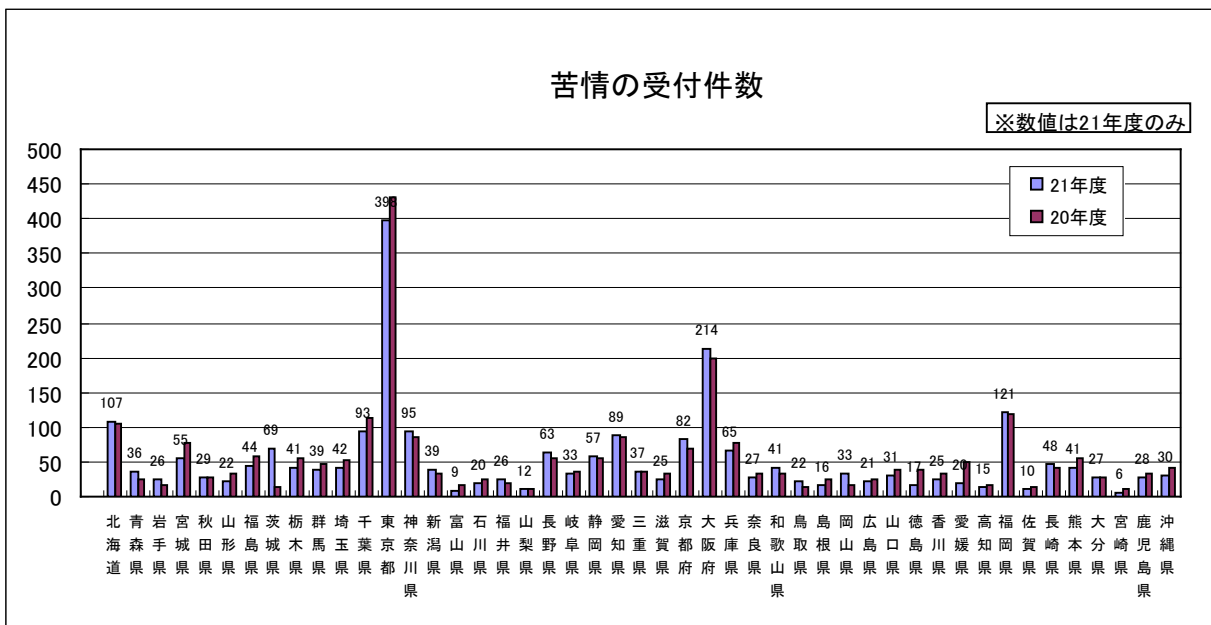
I-1 苦情の受付件数・方法

（苦情の受付件数）

平成21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、2,446件であった【表1】。

平成20年度と比較すると、総数は前年比108件減（前年2,554件）であった。

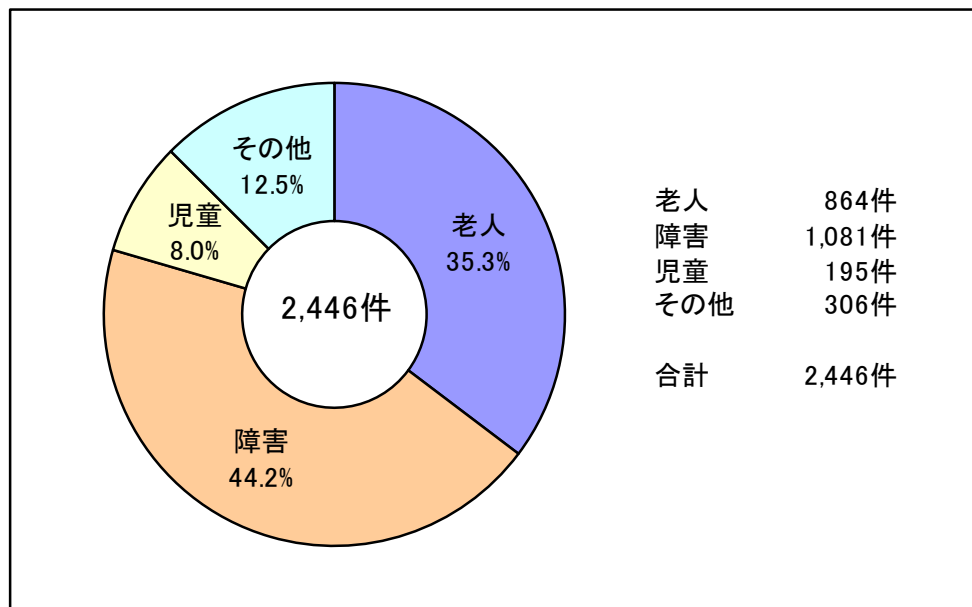
【表1】 苦情の受付件数



平成21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」864件（35.3%）「障害」1,081件（44.2%）「児童」195件（8.0%）「その他」306件（12.5%）であった【表2】。

平成20年度と比較すると「老人」は前年比127件減（前年991件）「障害」は38件減（前年1,119件）「児童」は24件減（前年219件）であった。

【表2】 サービス分野別受付件数の割合

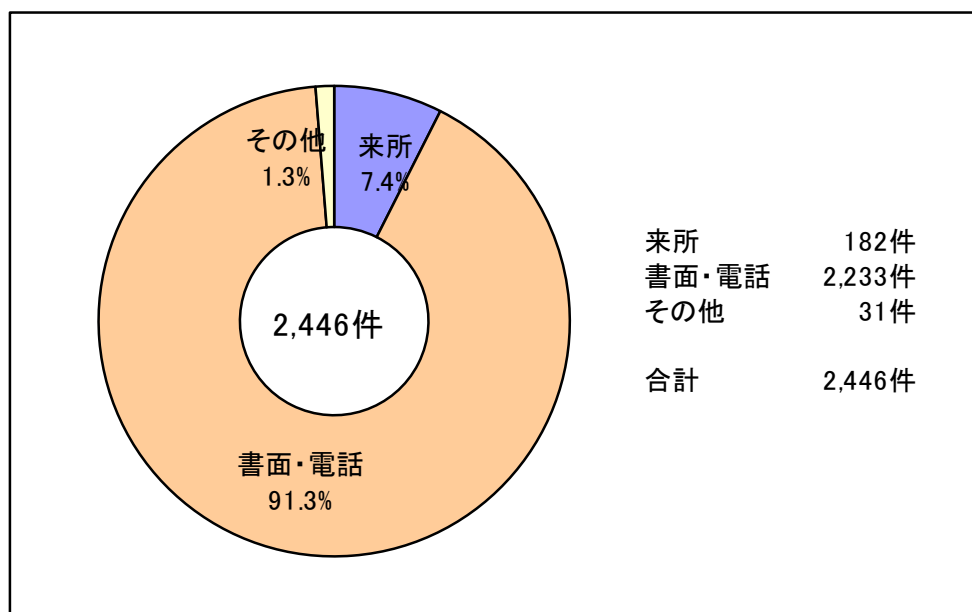


（苦情の受付方法）

平成21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2,233件（91.3%）「来所によるもの」が182件（7.4%）「その他」が31件（1.3%）であった【表3】。

平成20年度と比較すると、書面・電話等は前年比81件減（前年2,314件）、来所は31件減（前年213件）、その他は4件増（前年27件）であった。

【表3】 受付方法別件数の割合

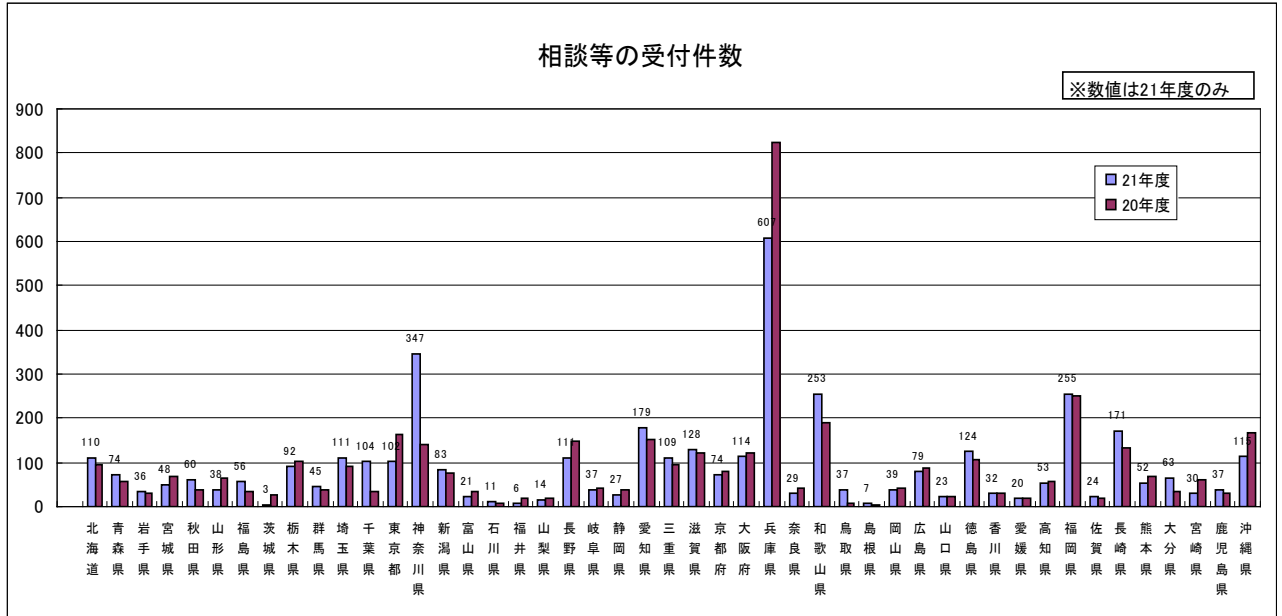


I - 2 相談等の受付総数、方法

平成21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、4,190件であった【表4】。

平成20年度と比較すると、総数は前年比55件増（前年4,135件）であった。

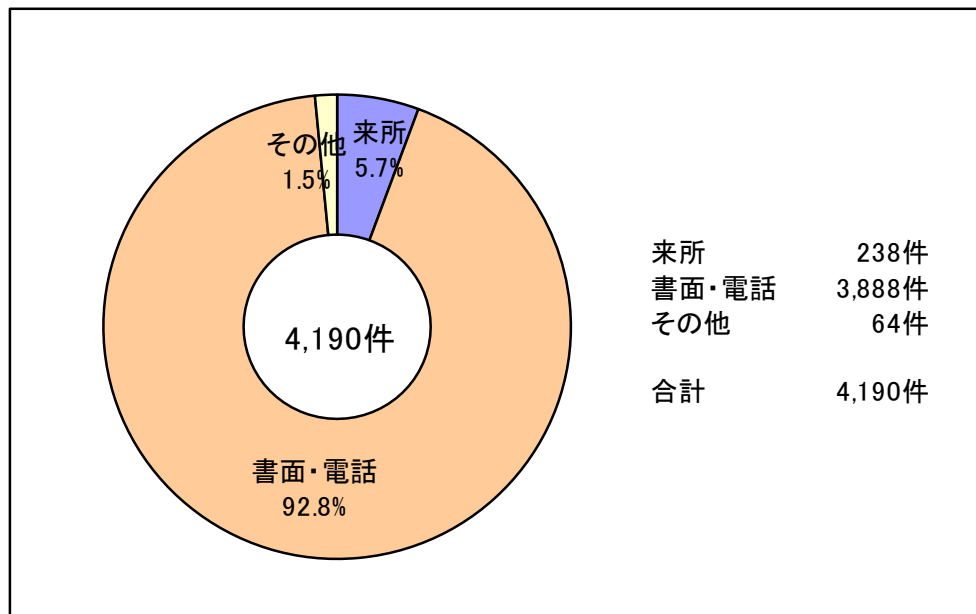
【表4】 相談等の受付件数



平成21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3,888件（92.8%）「来所によるもの」が238件（5.7%）「その他」が64件（1.5%）であった【表5】。

平成20年度と比較すると「書面・電話等によるもの」は前年比44件増（前年3,844件）「来所によるもの」は前年比18増（前年220件）「その他」は7件減（前年71件）であった。

【表5】 相談等の受付方法



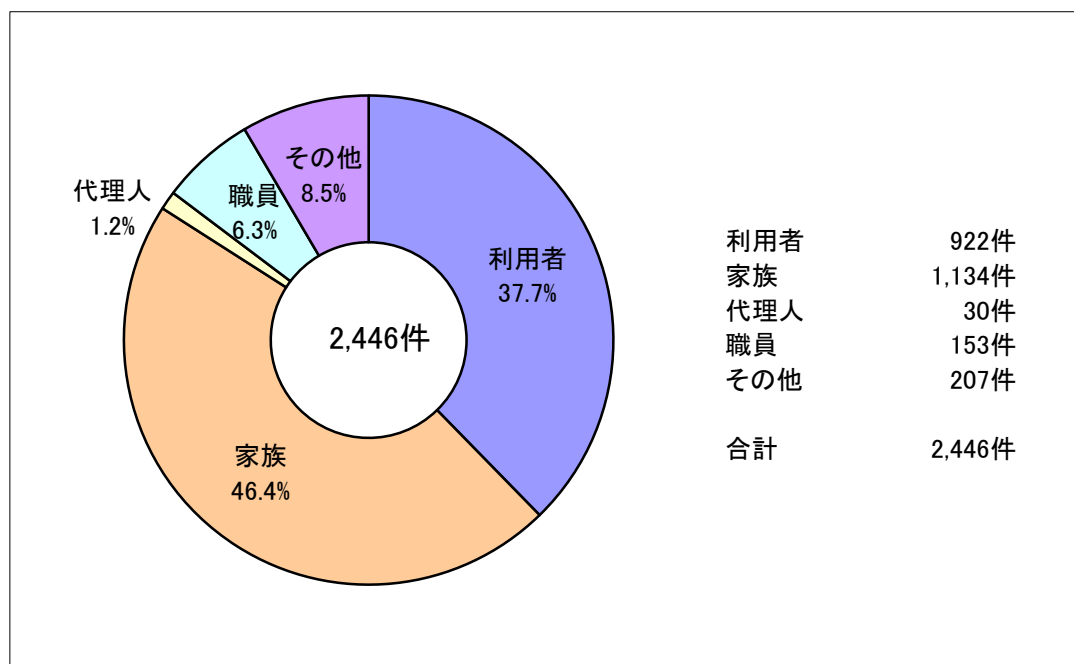
Ⅱ 苦情内容

Ⅱ－１ 苦情申出人の属性

平成21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922件（37.7%）「家族」が1,134件（46.4%）「代理人」が30件（1.2%）「職員」が153件（6.3%）「その他」が207件（8.5%）であった【表6】。

平成20年度と比較すると「利用者」が前年比103件増（前年819件）「家族」が192件減（前年1,326件）「代理人」が2件増（前年28件）「職員」が47件減（前年200件）「その他」26件増（前年181件）であった。

【表6】 苦情申出人の属性

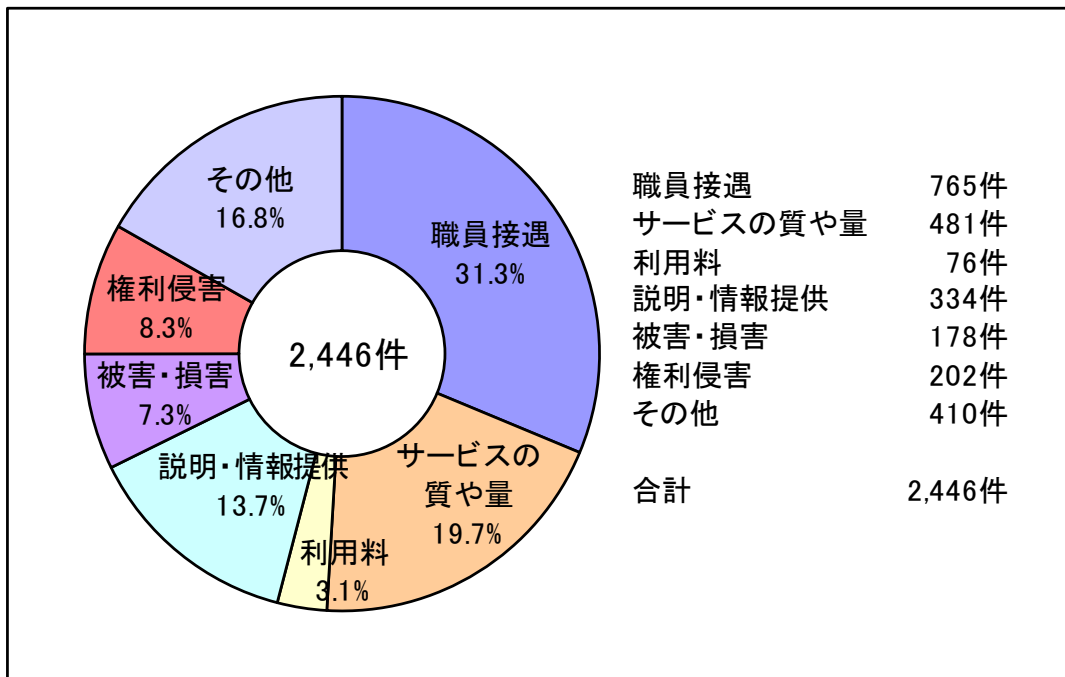


Ⅱ－２ 苦情の種類（全体）

平成21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765件（31.3%）「サービスの質や量」が481件（19.7%）「利用料」が76件（3.1%）「説明・情報提供」が334件（13.7%）「被害・損害」が178件（7.3%）「権利侵害」が202件（8.3%）「その他」が410件（16.8%）であった【表7】。

平成20年度と比較すると「職員の接遇」が前年比7件減（前年772件）「サービスの質や量」が52件減（前年533件）「利用料」が18件減（前年94件）「説明・情報提供」が55件減（前年389件）「被害・損害」が66件減（前年244件）「権利侵害」が62件増（前年140件）「その他」が28件増（前年382件）であった。

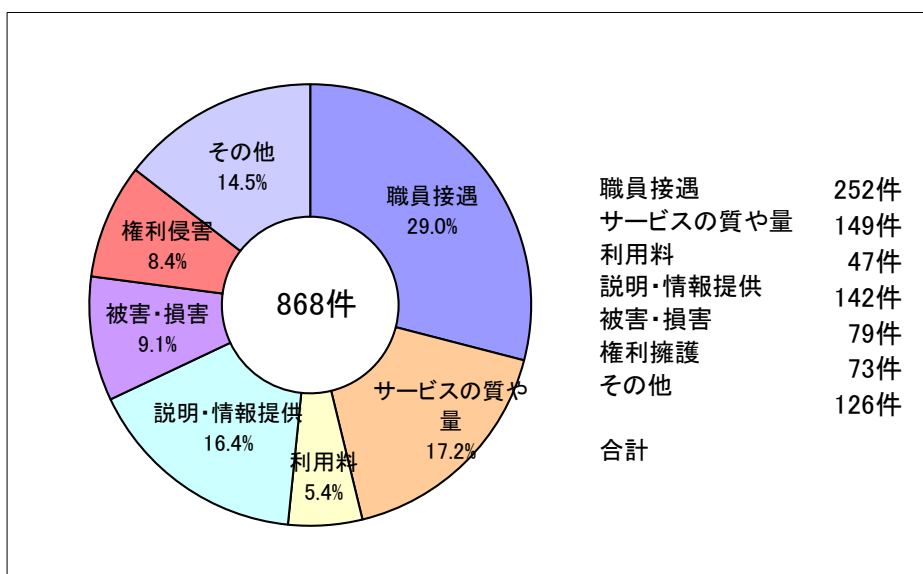
【表7】 苦情の種類（全体）



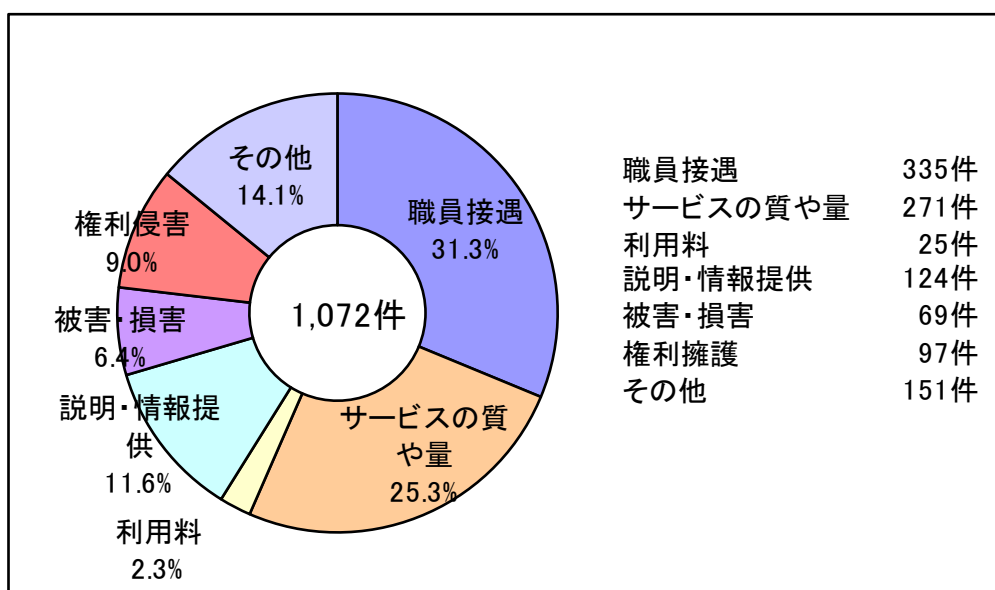
Ⅱ－３ 苦情の種類（種別毎）

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】。

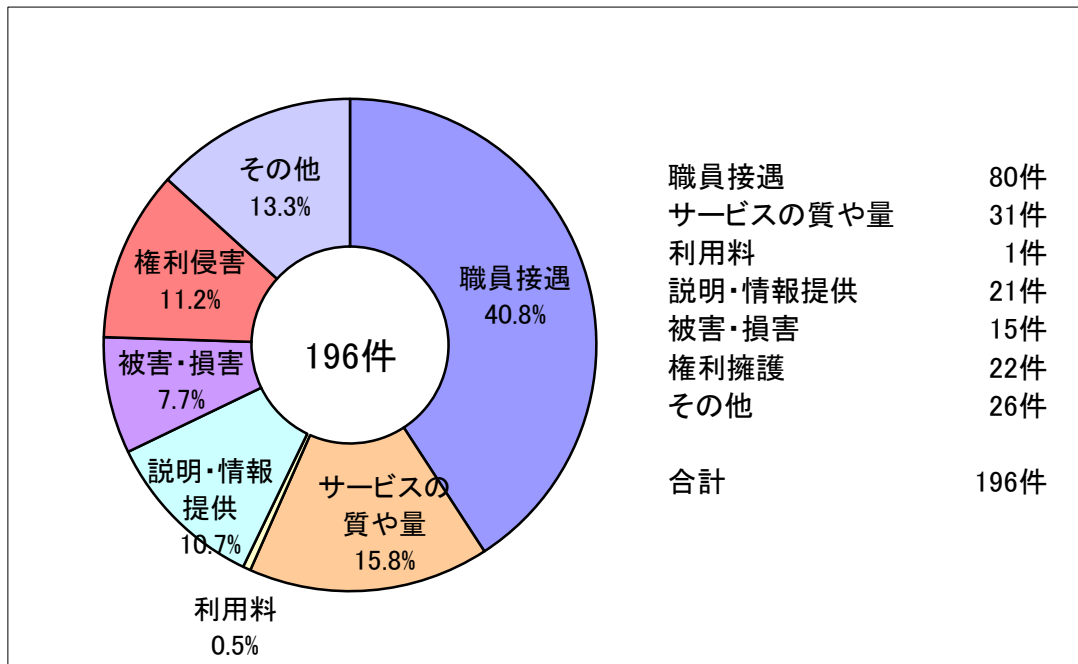
【表8】 苦情の種類（老人福祉サービス）



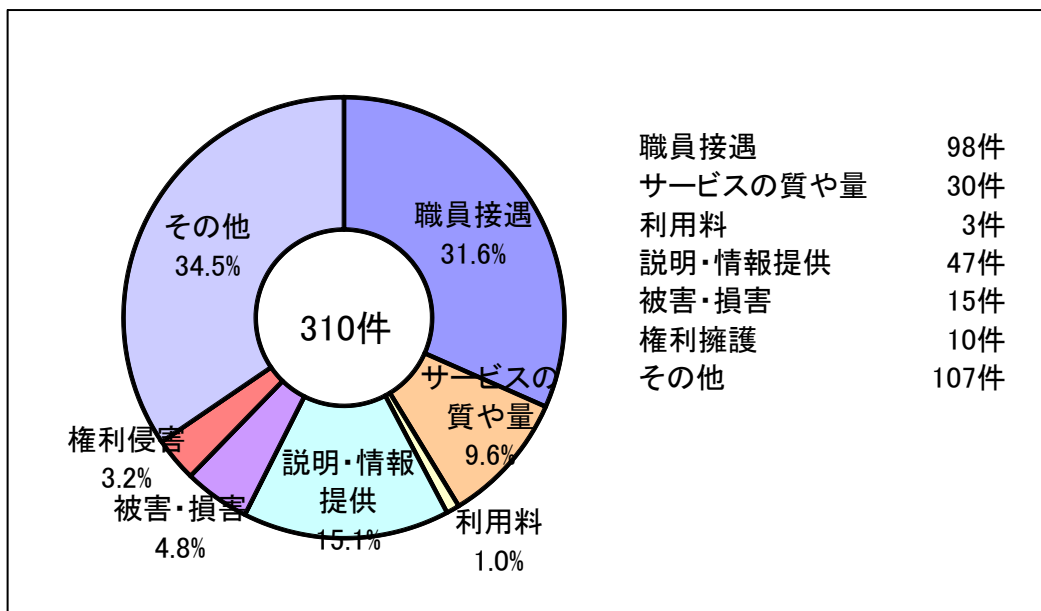
【表9】 苦情の種類（障害福祉サービス）



【表10】 苦情の種類（児童福祉サービス）



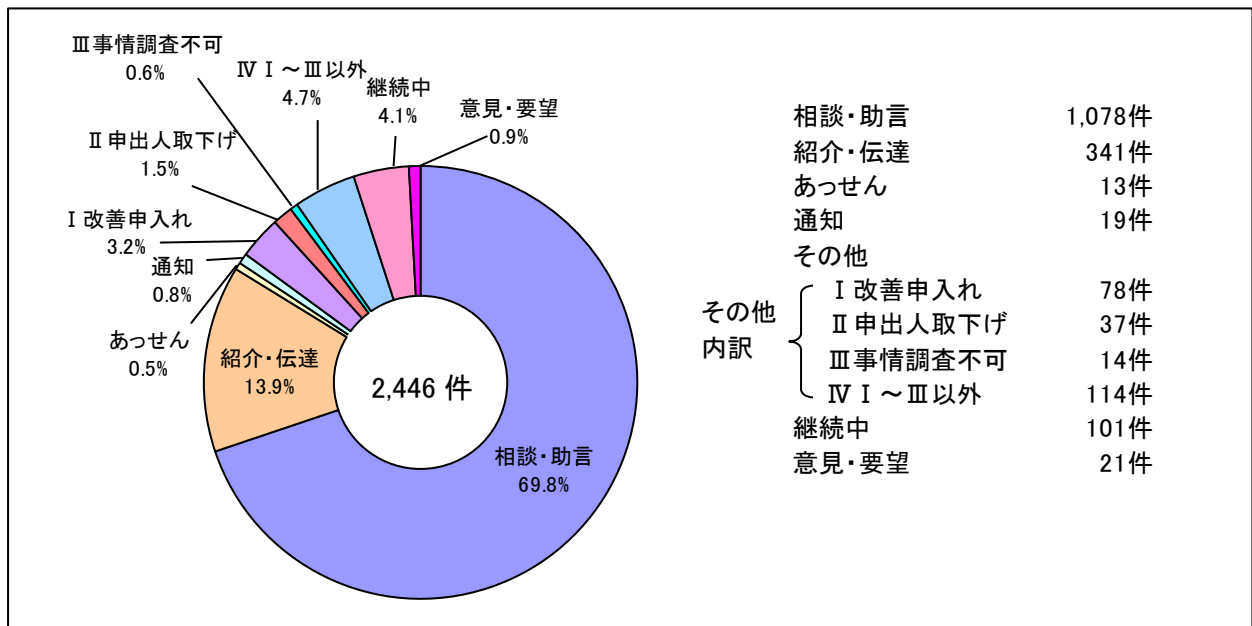
【表11】 苦情の種類（その他のサービス）



Ⅲ 苦情解決の状況

平成21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1,708件（69.8%）「紹介・伝達」が341件（13.9%）「あっせん」が13件（0.5%）「通知」が19件（0.8%）「その他」243件（9.9%）となっている。「その他」の内訳は「改善の申入れ」78件、「申出人の取下げ」37件、「事情調査不可」14件等となっている。「平成21年度内に解決せず継続中」となったものは101件（4.1%）「意見・要望」が寄せられたものは21件（0.9%）であった【表12】。

【表12】 苦情解決の状況



IV 平成20年度継続中案件の解決状況

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のうち、平成20年度内に解決できず継続となったもの86件のうち、85件が平成21年度内に解決している。その解決状況は、「相談・助言」が53件（61.6%）「紹介・伝達」が7件（8.1%）「あっせん」が3件（3.5%）「通知」が2件（2.3%）「その他」が20件（23.3%）であった。「その他」の内訳は「改善の申入れ」13件等となっている。

【表13】 苦情解決の継続状況

