

**社会福祉事業者における苦情解決体制の
あり方に関する調査研究
事業所調査結果**

調査概要

<調査期間>

2024/12/6（金）～2025/1/17（金）まで

<調査方法>

次の事業所を運営している法人本部に対して、依頼文を郵送発送、Web回答のみ

調査対象サービス：介護老人福祉施設、訪問介護、通所介護、就労継続支援B型、共同生活援助、放課後等デイサービス、保育所

<回答結果>

	対象数	回収数	回収率 (%)	
全体（法人としての回答）	6,400	1,432	22.4%	
事業所	介護老人福祉施設	1,136	187	16.5%
	訪問介護	1,836	336	18.3%
	通所介護	2,038	294	14.4%
	就労継続支援B型	1,949	503	25.8%
	共同生活援助	1,699	409	24.1%
	放課後等デイサービス	1,510	357	23.6%
	保育所	1,157	203	17.5%

「n*」として
回答結果を掲載

<調査結果を見る際の注意点>

各事業所に関する回答は調査依頼文に回答してもらいたい事業所を記載し、その事業所に関して回答。

⇒法人としての回答と各事業所としての回答が混在するため、各事業所のn数は「n*」として表記。

「社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方に関する調査研究」事業所アンケートへのご協力をお願い

株式会社 日本福祉協会総合研究所は本年度、厚労省後援 社会福祉推進事業「社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方に関する調査研究」を実施しております。

本事業は、苦情解決体制の実態を把握し、利用者等からの苦情への適切な解決に向けた事業者の体制や対応を支援することで、福祉サービスの質の向上へと寄与していくことを目的として実施するものです。

今後の苦情解決体制を検討する際に、大きな意味を持つ調査ですので、ぜひとも回答にご協力をお願いします。

回答の仕方

回答方法は、パソコン、スマートフォン等で次のURLを入力するか、二次元コードを読み込みアクセスしてください。

本調査は法人に送付しております。法人の状況に加え、次の事業所の内容についても伺います。法人でまとめて回答してください。

介護老人福祉施設 :

通所介護 :

訪問介護 :

就労継続支援B型 :

共同生活援助 :

放課後等デイサービス :

保育所 :

①本紙を確認 ②オンラインにアクセス ③最終締切期

2025年1月17日（金）まで

パソコン・スマートフォン等で
URLまたはQRコードにアクセス

最後の回答画面で
「送信する」をクリック

URL: <https://ndc.dstyleweb.com/xyx4/hfhaip/> ID 10001

パスワード hgepww

最初の画面で、IDとパスワードを
入力してください。

間違しないようIDとパスワードを
確認していただきます

回答した法人のうち、提供しているサービス

- 回答した法人のうち、提供している割合が高いサービスは、全体では「就労継続支援B型」が35.1%で最も高く、次いで「共同生活援助」が28.6%だった。
- 「社会福祉法人」では「通所介護」、「営利企業」では「放課後等デイサービス」、「NPO法人（認定含む）」では「就労継続支援B型」のそれぞれ回答割合が最も高かった。

回答した法人のうち、提供しているサービス（問1）

	介護老人 福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続 支援B型	共同生活 援助	放課後等 デイサー ビス	保育所
全体(n=1432)	13.1	23.5	20.5	35.1	28.6	24.9	14.2
社会福祉法人(n=570)	32.5	34.0	34.6	32.1	30.5	15.3	26.8
営利企業(n=535)	0.2	20.2	14.8	27.1	23.0	34.6	5.6
NPO法人（認定含む）(n=204)	-	9.3	2.9	63.7	41.7	21.1	2.9
その他法人(n=123)	0.8	12.2	9.8	36.6	22.0	34.1	11.4

回答した法人の種類

- 回答した法人の種類として「社会福祉法人」が39.8%で最も高く、次いで「株式会社」が28.3%、「NPO法人」が13.3%であった。
- 「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」「就労継続支援B型」「共同生活援助」「保育所」では「社会福祉法人」である割合が最も高く、「放課後等デイサービス」では「株式会社」である割合が最も高かった。

回答した法人の種類（問2）

	社会福祉法人	一般社団法人・一般財団法人・公益社団法人・公益財団法人	医療法人	学校法人	株式会社	有限会社	合同会社	認定NPO法人	NPO法人	その他法人
全体(n=1432)	39.8	6.2	1.4	0.3	28.3	2.7	6.4	1.0	13.3	0.6
介護老人福祉施設(n*=187)	98.9	-	0.5	-	0.5	-	-	-	-	-
訪問介護(n*=336)	57.7	1.2	1.8	-	25.0	4.5	2.7	1.2	4.5	1.5
通所介護(n*=294)	67.0	0.7	2.4	-	21.8	3.7	1.4	0.3	1.7	1.0
就労継続支援 B型(n*=503)	36.4	7.8	1.2	-	20.1	1.8	7.0	1.8	24.1	-
共同生活援助(n*=409)	42.5	4.4	2.2	-	22.0	1.0	7.1	1.7	19.1	-
放課後等デイサービス(n*=357)	24.4	10.6	0.8	-	40.3	1.7	9.8	1.1	10.9	0.3
保育所(n*=203)	75.4	2.5	0.5	2.5	12.3	2.0	0.5	-	3.0	1.5

【法人全体】事業継続年数・従事者（常勤）数

- 全体では平均事業継続年数は22.9年、平均従事者（常勤）91.7人であった。
- 「社会福祉法人」において平均事業継続年数は36.8年、平均従事者（常勤）は163.0人、「営利企業」において平均事業継続年数は11.2年、平均従事者（常勤）は44.0人、「NPO法人（認定含む）」において平均事業継続年数は15.9年、平均従事者（常勤）は18.3人であった。

事業継続年数・従事者（常勤）数（問3：法人全体）

事業継続年数	0年	1～3年	4～5年	6～10年	11～15年	15～20年	21～25年	26年以上	平均値
全体(n=1432)	1.0	10.1	5.5	16.8	9.7	15.5	10.0	31.5	22.9年
社会福祉法人(n=570)	0.2	0.5	0.5	3.9	4.0	13.0	13.0	64.9	36.8年
営利企業(n=535)	2.4	20.7	9.9	28.4	13.3	11.4	6.7	7.1	11.2年
NPO法人（認定含む）(n=204)	-	4.4	3.4	17.2	14.2	41.2	14.7	4.9	15.9年
その他法人(n=123)	-	17.1	13.0	25.2	13.0	2.4	2.4	26.8	21.6年

従事者（常勤）	0人	1～5人	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101～200人	200人以上	平均値
全体(n=1432)	-	17.0	16.1	14.8	19.3	11.7	8.1	13.0	91.7人
社会福祉法人(n=570)	-	1.2	3.9	9.6	23.7	20.0	16.1	25.4	163.0人
営利企業(n=535)	-	28.0	23.6	17.8	17.2	6.0	2.6	4.9	44.0人
NPO法人（認定含む）(n=204)	-	27.0	27.5	21.6	18.1	4.4	1.5	-	18.3人
その他法人(n=123)	-	26.0	22.0	14.6	9.8	9.8	5.7	12.2	90.0人

問3. 貴法人と各事業所の事業継続年数及び従事者（常勤）数を教えてください。（2020年から開始した場合、4年。1年未満は0と記入してください。従事者数は実人数をご記入してください）

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】事業継続年数・従事者（常勤）数

- 平均事業継続年数において、「介護老人福祉施設」が27.3年で最も長く、「放課後等デイサービス」が6.5年と最も短かった。
- 平均従事者（常勤）数において「介護老人福祉施設」が53.8人で最も多く、「就労継続支援B型」「放課後等デイサービス」が6.2人と最も少なかった。

事業継続年数・従事者（常勤）数（問3：事業所別）

事業継続年数	0年	1～3年	4～5年	6～10年	11～15年	15～20年	21～25年	26年以上	平均値
介護老人福祉施設(n*=187)	-	2.7	0.5	10.7	4.8	15.0	12.8	53.5	27.3年
訪問介護(n*=336)	0.9	5.1	3.9	14.3	10.1	18.2	28.3	19.3	18.7年
通所介護(n*=294)	0.3	6.1	2.4	11.6	10.2	24.1	19.4	25.9	19.5年
就労継続支援B型(n*=503)	4.2	21.1	7.0	22.5	18.5	18.3	3.0	5.6	10.7年
共同生活援助(n*=409)	3.7	23.0	11.5	17.8	14.4	17.8	7.8	3.9	10.3年
放課後等デイサービス(n*=357)	3.1	31.1	13.2	36.1	11.5	4.2	0.6	0.3	6.5年
保育所(n*=203)	-	3.9	7.9	25.6	10.3	9.4	5.4	37.4	26.0年

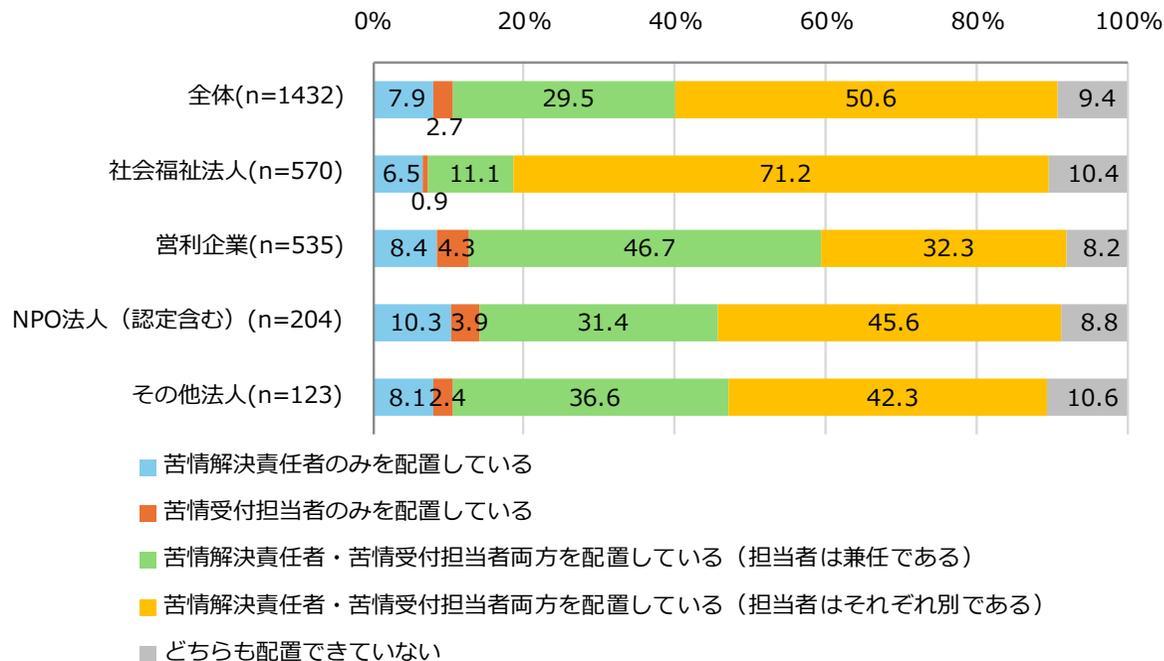
従事者（常勤）	0人	1～5人	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	101～200人	200人以上	平均値
介護老人福祉施設(n*=187)	-	1.1	0.5	4.8	49.7	39.0	3.7	1.1	53.8人
訪問介護(n*=336)	0.9	52.4	24.4	14.0	7.4	0.6	-	0.3	9.2人
通所介護(n*=294)	0.3	23.1	31.0	36.1	7.8	1.4	0.3	-	12.1人
就労継続支援B型(n*=503)	0.4	57.7	32.6	7.2	2.2	-	-	-	6.2人
共同生活援助(n*=409)	2.2	57.5	21.5	14.7	3.2	0.7	0.2	-	7.3人
放課後等デイサービス(n*=357)	0.6	59.7	30.5	7.6	1.7	-	-	-	6.2人
保育所(n*=203)	-	3.0	9.9	38.9	42.4	4.4	0.5	1.0	34.0人

問3. 貴法人と各事業所の事業継続年数及び従事者（常勤）数を教えてください。（2020年から開始した場合、4年。1年未満は0と記入してください。従事者数は実人数をご記入ください）
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、全体では「苦情解決責任者のみを配置」が7.9%、「苦情受付担当者のみを配置」が2.7%、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は兼任）」が29.5%、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」が50.6%であった。
- 法人種類別で見ると、「社会福祉法人」はそれ以外の法人種別に比べて、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」の回答割合が高かった。

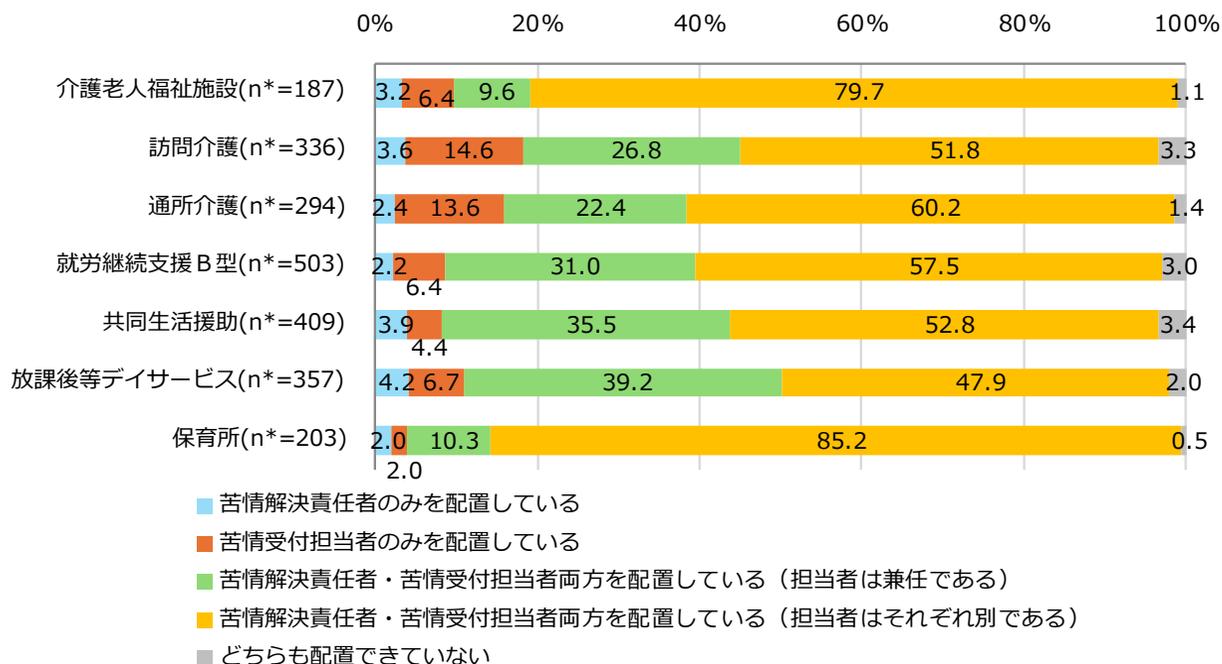
苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4：法人全体）



【事業所別】苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、事業所別でみると、「介護老人福祉施設」「保育所」は他の事業所よりも、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」の回答割合が高かった。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4：事業所別）



【法人全体】 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由

- 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由に関して、全体では「法人または事業所の規模が小さいため」が62.6%で最も高く、次いで「兼任しても業務に支障がないと判断したため」が46.7%であった。
- 法人種類別で見ると、「社会福祉法人」はそれ以外の法人種別と比べて、「法人または事業所の規模が小さいため」の回答割合が低く、「第三者委員等の外部サポート体制が整っているため」の回答割合が高かった。

苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由（問5：法人全体）

*問4で「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している（担当者は兼任である）」の場合、回答

	法人または事業所の規模が小さいため	兼任しても業務に支障がないと判断したため	苦情が少なく、担当者を分ける必要がないため	一人の担当者が兼任することで、意思決定の迅速化や業務の効率化が図れるため	法人または事業所の人員不足のため	第三者委員等の外部サポート体制が整っているため	その他
全体(n=422)	62.6	46.7	32.0	30.6	23.9	6.4	0.7
社会福祉法人(n=63)	28.6	60.3	22.2	23.8	25.4	22.2	1.6
営利企業(n=250)	69.2	41.2	33.2	32.0	22.0	2.8	0.8
NPO法人（認定含む）(n=64)	65.6	48.4	34.4	31.3	25.0	6.3	-
その他法人(n=45)	68.9	55.6	35.6	31.1	31.1	4.4	-

※項目の並び順は全体の回答の降順

問5. 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置していて、担当者は兼任である理由について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由

- 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由に関して、事業所別でみると、「通所介護」は他の事業所よりも「法人または事業所の規模が小さいため」の回答割合が低かった（「介護老人福祉施設」「保育所」はn数が少ないため、比較しない）。

苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置し、担当者は兼任である理由（問5：事業所別）

*問4で「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置している（担当者は兼任である）」の場合、回答

	法人または事業所の規模が小さいため	兼任しても業務に支障がないと判断したため	苦情が少なく、担当者を分ける必要がないため	一人の担当者が兼任することで、意思決定の迅速化や業務の効率化が図れるため	法人または事業所の人員不足のため	第三者委員等の外部サポート体制が整っているため	その他
介護老人福祉施設(n*=18)	-	55.6	11.1	11.1	16.7	33.3	-
訪問介護(n*=90)	51.1	46.7	22.2	27.8	28.9	11.1	2.2
通所介護(n*=66)	33.3	57.6	15.2	30.3	21.2	15.2	3.0
就労継続支援 B 型(n*=156)	66.0	46.2	28.8	30.8	22.4	6.4	0.6
共同生活援助(n*=145)	63.4	52.4	31.0	35.2	24.1	6.9	2.8
放課後等デイサービス(n*=140)	67.1	48.6	34.3	32.9	17.1	1.4	-
保育所(n*=21)	28.6	33.3	42.9	28.6	19.0	38.1	4.8

※項目の並び順は全体の回答の降順

問5. 苦情解決責任者・苦情受付担当者両方を配置していて、担当者は兼任である理由について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】苦情解決責任者の役職

- 苦情解決責任者の役職に関して、全体では「施設長（事業所の長含む）」が42.8%で最も高く、次いで「理事長・社長」が35.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」が他の法人よりも「管理者」「サービス管理・提供責任者」の回答割合が低かった。

苦情解決責任者の役職（問6：法人全体）

*問4で苦情解決責任者を配置しているの場合、回答

	施設長 （事業所 の長含 む）	理事長・ 社長	管理者	サービス 管理・提 供責任者	課長・部 長・主任	相談員 （支援員 含む）	その他	役職なし
全体(n=1259)	42.8	35.5	18.7	9.8	8.2	0.9	6.7	0.6
社会福祉法人(n=506)	56.5	25.9	9.7	3.8	8.3	1.4	9.9	0.4
営利企業(n=468)	29.9	41.9	26.1	14.1	8.5	0.2	4.5	1.1
NPO法人（認定含む）(n=178)	39.3	44.9	20.8	14.6	3.4	1.7	5.1	-
その他法人(n=107)	40.2	37.4	25.2	12.1	14.0	-	3.7	-

※項目の並び順は全体の回答の降順

問6. 苦情解決責任者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】苦情解決責任者の役職

- 苦情解決責任者の役職に関して、事業所別では「介護老人福祉施設」「保育所」は他の事業所よりも「管理者」の割合が低かった。

苦情解決責任者の役職（問6：事業所別）

*問4で苦情解決責任者を配置しているの場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	理事長・ 社長	管理者	サービス 管理・提 供責任者	課長・部 長・主任	相談員 (支援員 含む)	その他	役職なし
介護老人福祉施設(n*=173)	86.7	3.5	11.0	4.6	5.2	2.9	1.7	0.6
訪問介護(n*=276)	41.3	10.9	37.0	15.9	5.4	0.4	5.4	0.4
通所介護(n*=250)	51.6	6.0	33.6	7.2	6.4	4.0	3.6	0.4
就労継続支援B型(n*=456)	47.6	16.9	32.5	21.7	2.9	1.8	3.1	0.2
共同生活援助(n*=377)	40.6	19.1	35.5	16.7	4.0	1.1	2.4	0.5
放課後等デイサービス(n*=326)	40.2	20.6	39.3	18.7	2.1	0.6	3.4	0.3
保育所(n*=198)	88.4	9.6	3.0	2.0	7.6	1.0	2.0	0.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

問6. 苦情解決責任者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】苦情受付担当者の役職

- 苦情受付担当者の役職について、全体では「施設長（事業所の長含む）」が24.4%で最も高く、次いで「課長・部長・主任」が23.3%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」が他の法人よりも「課長・部長・主任」の割合が高かった。

苦情受付担当者の役職（問7：法人全体）

*問4で苦情受付担当者を配置している場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	課長・部長・主任	サービス 管理・提供責任者	管理者	理事長・社長	相談員 (支援員含む)	その他	役職なし
全体(n=1185)	24.4	23.3	21.5	19.3	17.0	8.9	7.8	4.1
社会福祉法人(n=474)	21.3	40.9	19.0	11.2	5.1	13.1	11.0	4.4
営利企業(n=446)	26.0	11.7	22.4	27.4	27.4	4.5	4.0	2.5
NPO法人（認定含む）(n=165)	29.7	7.9	24.8	18.2	20.6	8.5	7.9	6.1
その他法人(n=100)	23.0	17.0	24.0	24.0	22.0	10.0	10.0	6.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問7. 苦情受付担当者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】苦情受付担当者の役職

- 苦情受付担当者の役職に関して、事業所別では「介護老人福祉施設」は他の事業所よりも「相談員（支援員含む）」の割合が高かった。

苦情受付担当者の役職（問7：事業所別）

*問4で苦情受付担当者を配置している場合、回答

	施設長 (事業所の長含む)	課長・部長・主任	サービス管理・提供責任者	管理者	理事長・社長	相談員 (支援員含む)	その他	役職なし
介護老人福祉施設(n*=179)	6.7	33.5	6.1	10.1	-	57.5	2.2	1.1
訪問介護(n*=313)	9.3	14.1	42.2	40.3	3.8	6.7	2.9	1.6
通所介護(n*=283)	13.4	20.8	8.8	37.1	3.2	35.0	3.2	1.8
就労継続支援B型(n*=477)	20.8	12.4	43.2	22.0	5.9	13.6	4.8	4.2
共同生活援助(n*=379)	15.8	12.7	41.4	27.2	8.2	10.0	4.0	5.8
放課後等デイサービス(n*=335)	25.7	11.3	34.6	33.1	8.7	9.0	4.2	3.3
保育所(n*=198)	21.2	64.6	4.5	5.6	1.0	2.0	13.1	3.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問7. 苦情受付担当者の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

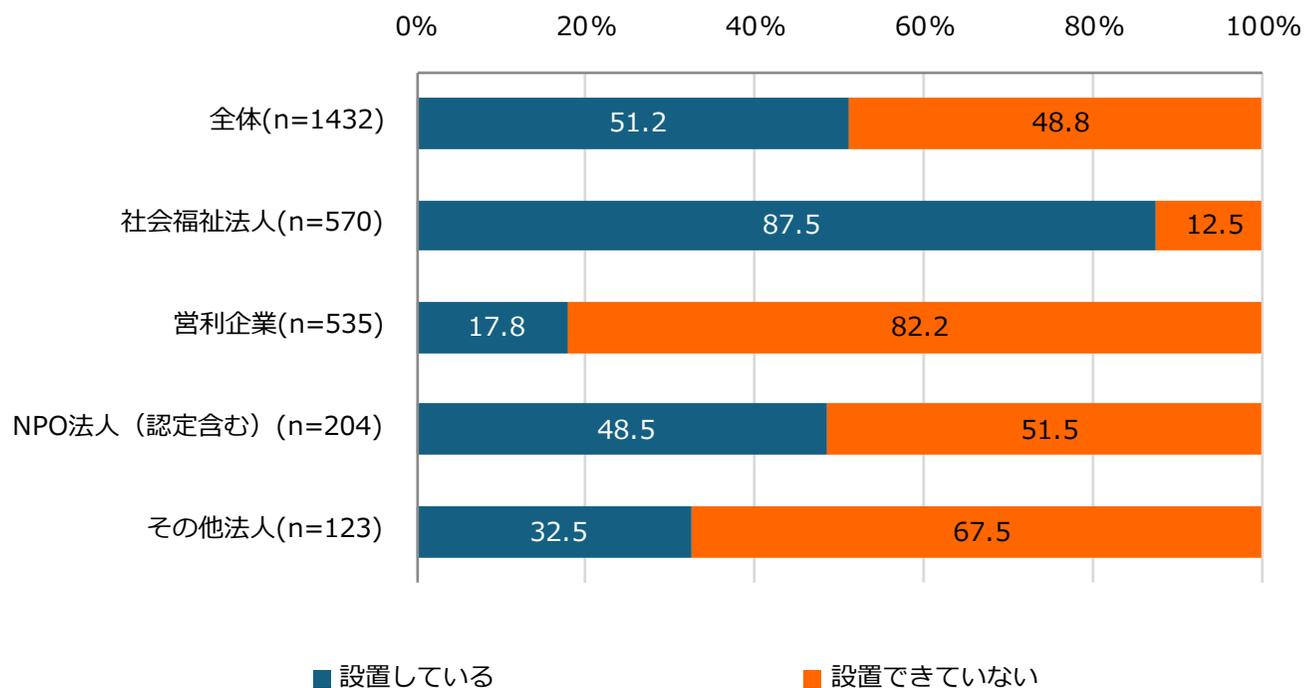
※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 第三者委員の設置状況

- 第三者委員の設置状況として、全体では「設置している」は51.2%、「設置できていない」は48.8%であった。
- 法人種類別では、社会福祉法人は他の法人よりも「設置している」の割合が高かった。

第三者委員の設置状況（問8：法人全体）



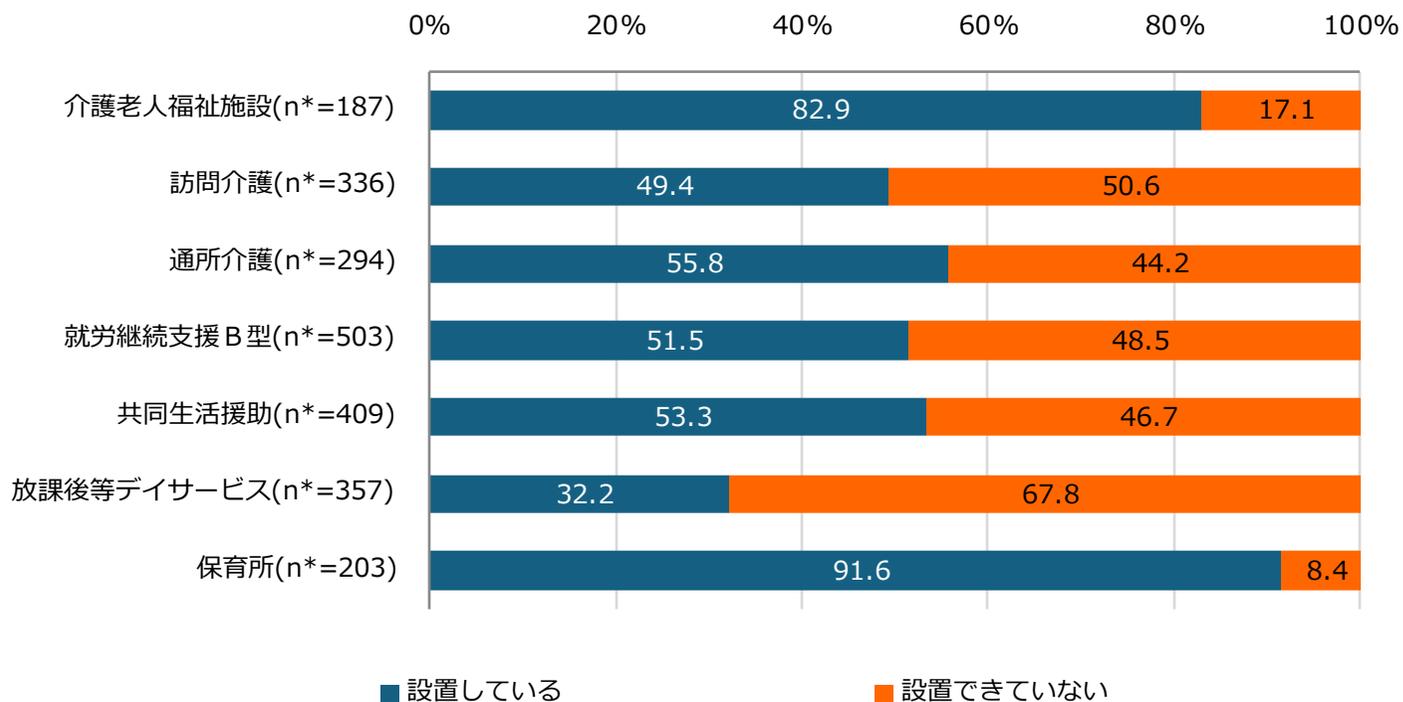
問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】 第三者委員の設置状況

- 第三者委員の設置状況について、事業所別では「保育所」「介護老人福祉施設」は設置している割合が他のサービスよりも高い傾向がみられたが、「放課後等デイサービス」は設置している割合が32.2%と他のサービスと比較して最も低かった。

第三者委員の設置状況（問8：事業所別）



問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。

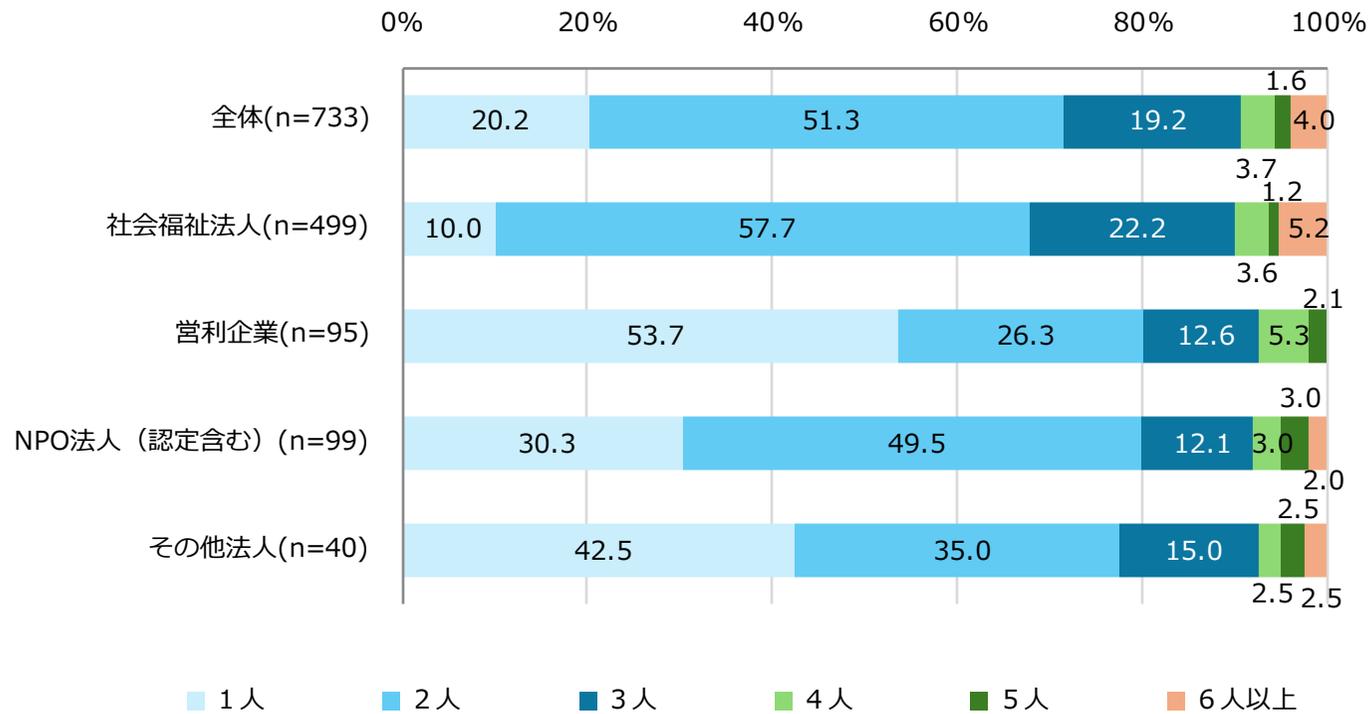
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 第三者委員の人数

- 法人全体では、第三者委員の人数で最も多いのは「2人」であり、51.3%であった。
- 法人種類別でみると、「社会福祉法人」は他の法人よりも第三者委員を『3人以上』設置している割合が高かった。

第三者委員の人数（問9：法人全体）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答



問9. 第三者委員の人数を教えてください。

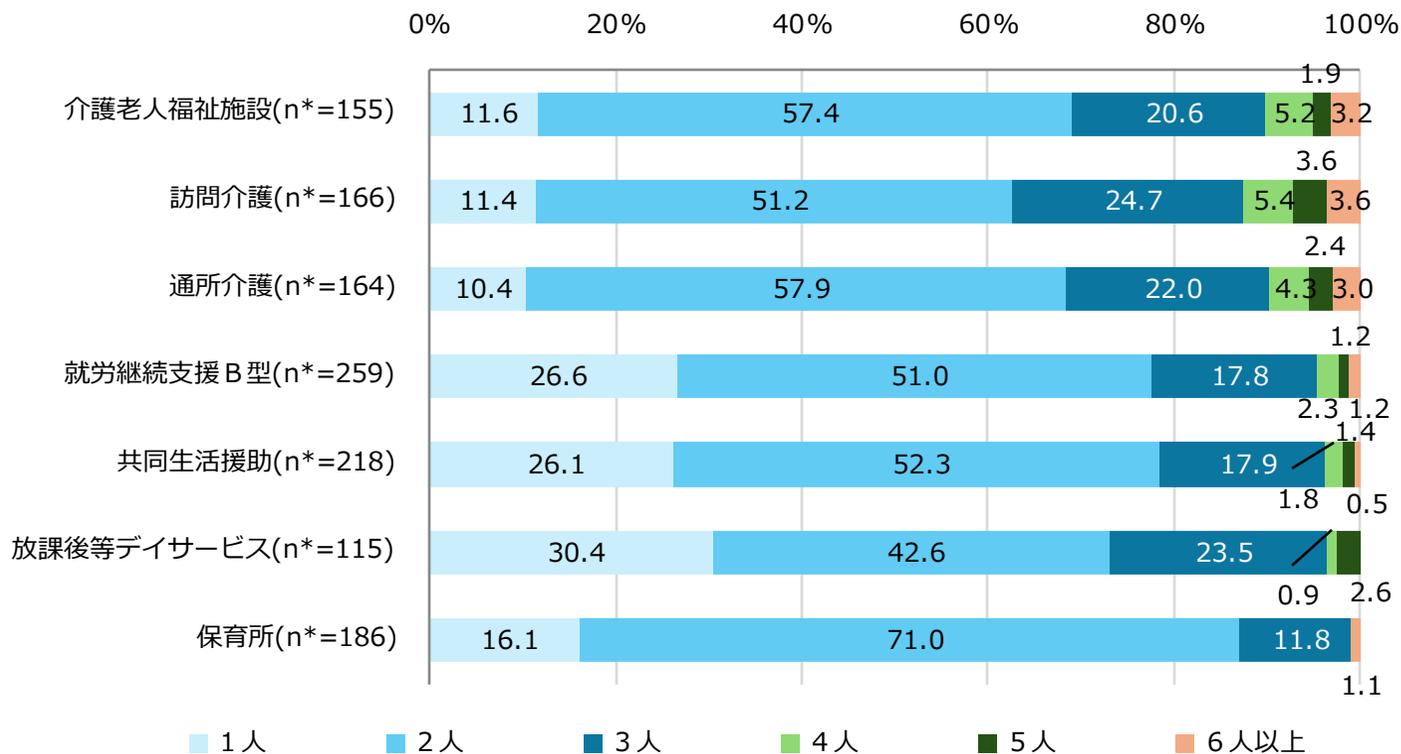
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】第三者委員の人数

- 第三者委員の人数に関して、事業所別でみると「保育所」は他の事業所よりも第三者委員を『2人以下』設置している割合が高かった。

第三者委員の人数（問9：事業所別）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答



問9. 第三者委員の人数を教えてください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 第三者委員の役職

- 第三者委員の役職に関して、全体では「民生委員・児童委員」が25.4%と最も高く、次いで「監事又は監査役」が23.1%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「評議員」の割合が高く、「他施設の長・役員」の割合が低かった。

第三者委員の役職（問10：法人全体）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	民生委員・児童委員	監事又は監査役	評議員	他施設の長・役員	地域住民（自治会長等）	大学教授・学校教員等	弁護士	社会福祉士	その他
全体(n=733)	25.4	23.1	22.9	21.8	21.7	11.6	8.7	6.3	25.8
社会福祉法人(n=499)	31.3	26.9	31.7	16.2	25.5	12.4	7.2	5.0	24.6
営利企業(n=95)	9.5	7.4	3.2	31.6	10.5	7.4	15.8	8.4	27.4
NPO法人（認定含む）(n=99)	17.2	19.2	5.1	39.4	18.2	11.1	5.1	11.1	25.3
その他法人(n=40)	10.0	22.5	5.0	25.0	10.0	12.5	20.0	5.0	37.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

< 「その他」回答の内訳（自由回答をFAコーディング） >

回答数： 213件	医療・福祉専門職	司法・法律・会計関係者	退職者/OB/元役職者	教育関係者(有識者含む)	団体(会社)役員	当事者(家族含む)	行政職員	地域の関係者(宗教関係者含む)	議員等の政治関係者	支援団体	事業経営者(代表)	その他
件数	43	43	24	20	17	17	17	16	14	11	5	4

※ 1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

問10. 第三者委員の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。 ※元職も含まれます。 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】第三者委員の役職

- 第三者委員の役職に関して、事業所別では「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」は他の事業所よりも「評議員」「地域住民（自治会長等）」の割合が高かった。

第三者委員の役職（問10：事業所別）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	民生委員・児童委員	監事又は 監査役	評議員	他施設の 長・役員	地域住民 (自治会長等)	大学教 授・学校 教員等	弁護士	社会福祉 士	その他
介護老人福祉施設(n*=155)	32.3	21.3	41.9	8.4	36.8	11.0	5.8	3.2	19.4
訪問介護(n*=166)	32.5	23.5	36.1	11.4	31.9	11.4	6.6	3.6	22.3
通所介護(n*=164)	31.7	21.3	40.9	9.1	36.0	9.8	5.5	3.0	18.9
就労継続支援B型(n*=259)	19.3	18.1	18.5	27.4	19.7	12.0	6.6	8.9	28.2
共同生活援助(n*=218)	17.0	19.3	20.6	27.5	18.8	15.6	6.4	6.9	33.5
放課後等デイサービス(n*=115)	19.1	16.5	16.5	28.7	19.1	16.5	7.8	7.8	30.4
保育所(n*=186)	40.9	25.8	12.9	13.4	19.9	10.8	8.6	0.5	16.1

※項目の並び順は全体の回答の降順

問10. 第三者委員の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

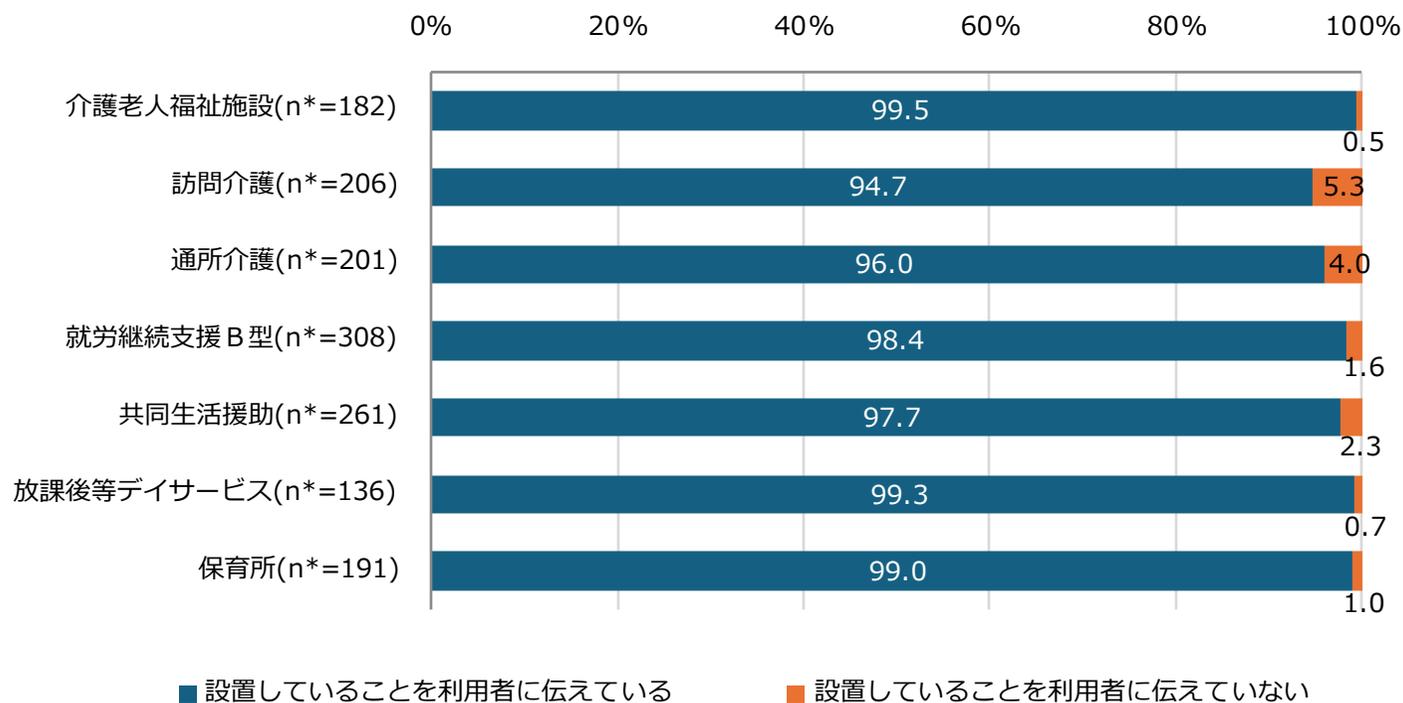
※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。 ※元職も含まれます。 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

第三者委員設置を利用者に伝えているか

- 第三者委員を設置していることを利用者に伝えている割合は、ほとんどのサービスで90%以上であり、大きな違いは見られなかった。

第三者委員設置を利用者に伝えているか（問11）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答



問11. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えていますか。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

※法人全体で第三者委員を設置している場合には、サービスごとに第三者委員を設置していなくても、サービスごとに利用者に伝えているか、いないかご回答ください。

第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由

- 第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由として、以下のような意見があった（自由回答）。

第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由（問12）

*問11で第三者委員を設置していることを利用者に伝えていない場合、回答

- 毎月入居者にアンケート調査を行い、意見や苦情を受け付けているため。
- 苦情が大きく持ち上がっていないため。
- 過去の利用者のなかで、伝えるに至る事例がなかったため。
- 直近での専門評価による第三者評価の実施がないため。
- 個別に説明する場合もある。
- 利用者さんには、なじみのない方であるため、その意義が正しく伝わらないと感じるため。
- 第三者委員設置時に、説明義務としての認識が不足していたから。
- 法人の受付を通じて第三者委員に伝えることとしているため。
- 管理者であるため直接、苦情を申し受ける立場にあるため。
- 掲示はしているが、重要事項説明書及び契約書には記載してなく伝えていない。
- 説明の機会がなかった。
- 特に理由はありません。
- 園が新しく開設してから保護者様へお伝えする機会を逃してしまっているため。
- 伝え忘れ。
- 法人であって事業所としての認識がないから。
- 事業を行っていないため。
- 令和6年度途中から設置し、まだ周知できていない。
- 重要事項説明書での周知をしていない。

法人担当者の考える第三者委員を設置するメリット

- 法人担当者の考える第三者委員を設置するメリットに関して、全体では「苦情対応の透明性が向上する」が76.1%で最も高く、次いで「利用者からの信頼性が高まる」が67.2%であった。
- 法人種類別では、大きな違いは見られなかった。

法人担当者の考える第三者委員を設置するメリット（問13）

*問8において、法人全体・事業所別のどれか一つでも第三者委員を設置している場合、回答

	苦情対応の透明性が向上する	利用者からの信頼性が高まる	問題の早期発見・解決が可能になる	サービス品質の向上につながる	法令遵守の強化が図れる	職員の負担が軽減される	外部の視点で組織運営を見直せる	リスク管理体制が強化される	その他	特になし
全体(n=824)	76.1	67.2	34.2	50.4	47.2	11.4	55.7	35.8	1.3	3.4
社会福祉法人(n=539)	79.8	68.6	34.0	52.9	47.1	10.9	57.0	36.9	1.5	3.0
営利企業(n=122)	66.4	66.4	32.0	41.0	54.1	16.4	48.4	36.9	1.6	4.9
NPO法人（認定含む）(n=112)	69.6	58.0	35.7	47.3	41.1	6.3	56.3	25.9	-	4.5
その他法人(n=51)	74.5	74.5	39.2	52.9	45.1	15.7	58.8	43.1	2.0	2.0

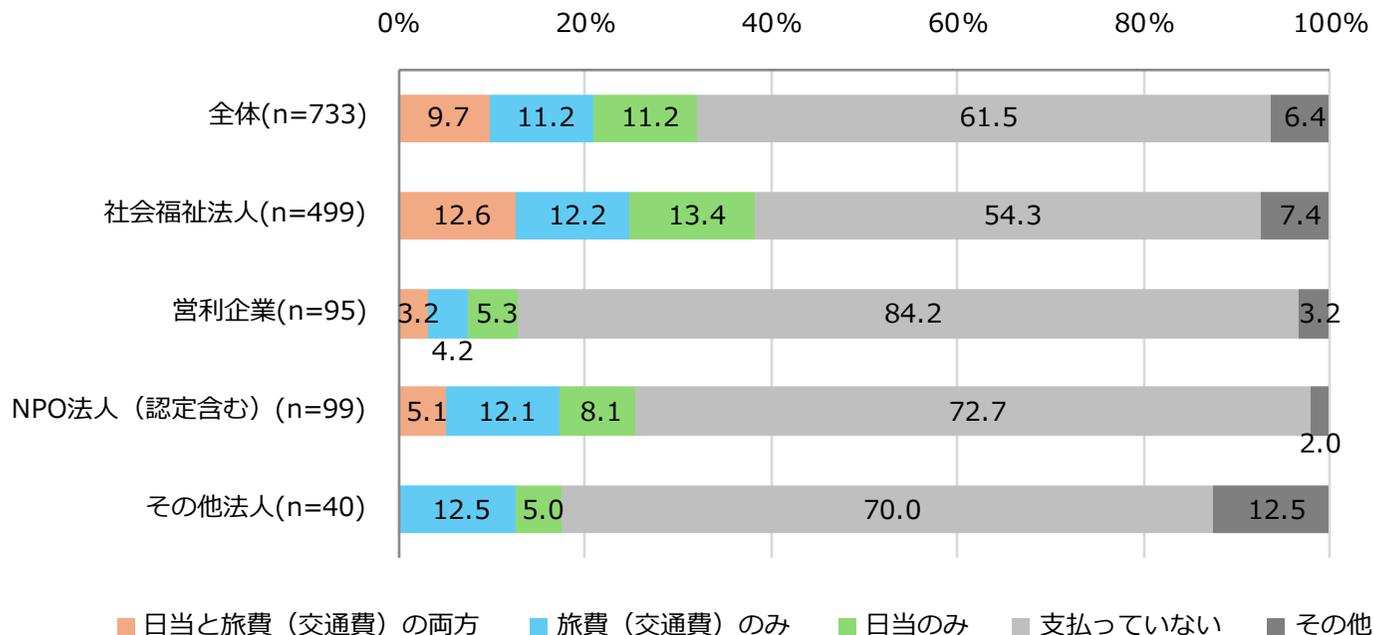
※項目の並び順は全体の回答の降順

【法人全体】 第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況

- 第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況について、全体では「日当と旅費（交通費）の両方」は9.7%、「旅費（交通費）のみ」は11.2%、「日当のみ」は11.2%、「支払っていない」は61.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「支払っていない」の割合が低かった。

第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況（問14：法人全体）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答



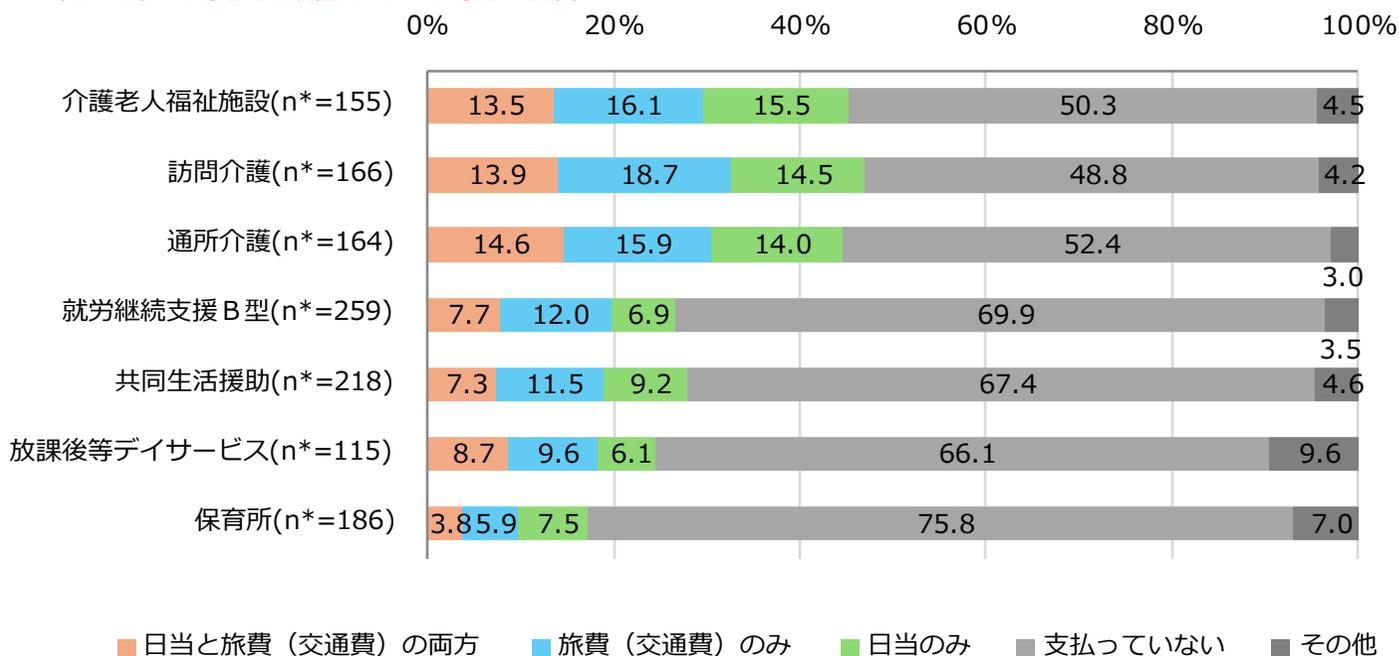
問14. 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできるだけ無報酬とすることが望ましいとされていますが、第三者委員の日当や旅費（交通費）は支払っていますか。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】 第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況

- 第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況に関して、事業所別では、「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」は他の事業所よりも「支払っていない」の割合が低かった。

第三者委員の日当・旅費（交通費）支払状況（問14：事業所別）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答



問14. 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできるだけ無報酬とすることが望ましいとされていますが、第三者委員の日当や旅費（交通費）は支払っていますか。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 第三者委員の過去1年間の活動回数

- 第三者委員の過去1年間の活動回数に関して、全体では平均1.3件であった。
- 法人種類別では第三者委員の過去1年間の平均活動回数に大きな違いは見られなかった。

第三者委員の過去1年間の活動回数（問15：法人全体）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	0回	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回以上	平均値
全体(n=733)	53.1	25.9	11.2	3.3	1.9	1.0	0.8	0.1	0.1	0.1	2.5	1.3件
社会福祉法人(n=499)	51.9	25.7	11.2	3.4	2.2	1.0	1.0	0.2	-	0.2	3.2	1.5件
営利企業(n=95)	53.7	26.3	12.6	1.1	3.2	1.1	-	-	1.1	-	1.1	0.9件
NPO法人（認定含む）(n=99)	56.6	28.3	9.1	3.0	-	1.0	1.0	-	-	-	1.0	1.0件
その他法人(n=40)	57.5	22.5	12.5	7.5	-	-	-	-	-	-	-	0.7件

問15. 第三者委員の過去1年間の活動回数を教えてください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】 第三者委員の過去1年間の活動回数

- 事業所別において、第三者委員の過去1年間の平均活動回数に大きな違いは見られなかった。

第三者委員の過去1年間の活動回数（問15：事業所別）

*問8で第三者委員を設置している場合、回答

	0回	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回以上	平均値
介護老人福祉施設(n*=155)	50.3	23.2	14.2	3.9	3.9	-	0.6	-	-	0.6	3.2	1.3件
訪問介護(n*=19.3)	57.8	19.3	13.9	4.2	1.2	-	0.6	-	-	0.6	2.4	1.0件
通所介護(n*=20.7)	55.5	20.7	14.0	4.3	1.8	-	0.6	-	-	0.6	2.4	1.1件
就労継続支援 B型(n*=24.7)	58.7	24.7	10.4	1.9	2.3	-	1.2	-	-	-	0.8	0.8件
共同生活援助(n*=25.7)	56.9	25.7	9.2	3.2	1.4	0.5	1.4	-	0.5	-	1.4	0.9件
放課後等デイサービス(n*=30.4)	58.3	30.4	4.3	2.6	1.7	0.9	1.7	-	-	-	-	0.7件
保育所(n*=22)	61.8	22.0	11.8	2.7	1.1	-	-	-	-	-	0.5	0.7件

問15. 第三者委員の過去1年間の活動回数を教えてください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 第三者委員活動内容

- 第三者委員の活動内容に関して、全体では「苦情内容の確認、助言」が75.0%で最も高く、次いで「日常的な状況把握、助言」が48.3%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「苦情内容の確認、助言」の回答割合が高かった。

第三者委員活動内容（問16：法人全体）

*問15で第三者委員が過去1年間で1回以上活動している場合、回答

	苦情内容 の確認、 助言	日常的な 状況把 握、助言	利用者か らの相談 の受付	解決案の 調整	苦情の話 合いの立 ち合い	苦情内容 の報告を 受けた旨 の苦情申 出人への 通知	その他
全体(n=344)	75.0	48.3	33.4	28.8	25.9	17.7	5.5
社会福祉法人(n=240)	79.6	46.7	37.5	26.7	26.7	18.3	6.3
営利企業(n=44)	61.4	52.3	22.7	29.5	18.2	13.6	2.3
NPO法人（認定含む）(n=43)	67.4	60.5	30.2	41.9	34.9	25.6	4.7
その他法人(n=17)	64.7	29.4	11.8	23.5	11.8	-	5.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

問16. 第三者委員の活動内容について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】 第三者委員活動内容

- 事業所別において、第三者委員の活動内容に関して、大きな違いは見られなかった。

第三者委員活動内容（問16：事業所別）

*問15で第三者委員が過去1年間で1回以上活動している場合、回答

	苦情内容の確認、助言	日常的な状況把握、助言	利用者からの相談の受付	解決案の調整	苦情の話し合いの立ち合い	苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	その他
介護老人福祉施設(n*=77)	83.1	40.3	44.2	24.7	14.3	18.2	5.2
訪問介護(n*=70)	82.9	42.9	45.7	30.0	14.3	17.1	7.1
通所介護(n*=73)	83.6	46.6	42.5	24.7	12.3	19.2	5.5
就労継続支援 B 型(n*=107)	61.7	54.2	34.6	29.9	22.4	15.9	8.4
共同生活援助(n*=94)	67.0	56.4	40.4	33.0	24.5	20.2	9.6
放課後等デイサービス(n*=48)	72.9	47.9	29.2	25.0	25.0	14.6	8.3
保育所(n*=71)	77.5	45.1	47.9	26.8	33.8	21.1	7.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問16. 第三者委員の活動内容について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 第三者委員を設置できていない理由

- 第三者委員を設置できていない理由について、全体では「既存の業務・役職の中で対応可能であるため」は47.8%で最も高く、次いで「設置することにコストがかかるため」で27.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「設置することにコストがかかるため」の回答割合が低かった。

第三者委員を設置できていない理由（問17：法人全体）

*問8で第三者委員を設置していない場合、回答

	既存の業務・役職の中で対応可能であるため	設置することにコストがかかるため	適任者を見つけないため	設置の必要性やメリットを感じていないため	その他
全体(n=699)	47.8	27.5	24.5	16.3	6.4
社会福祉法人(n=71)	42.3	4.2	21.1	16.9	28.2
営利企業(n=440)	49.5	32.7	25.5	15.5	3.0
NPO法人（認定含む）(n=105)	47.6	21.9	30.5	17.1	5.7
その他法人(n=83)	43.4	26.5	14.5	19.3	7.2

※項目の並び順は全体の回答の降順

問17. 第三者委員を設置できていない理由について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】第三者委員を設置できていない理由

- 第三者委員を設置できていない理由に関して、事業所別では大きな違いは見られなかった（「介護老人福祉施設」「保育所」はn数が少ないため、比較しない）。

第三者委員を設置できていない理由（問17：事業所別）

*問8で第三者委員を設置していない場合、回答

	既存の業務・役職の中で対応可能であるため	設置することにコストがかかるため	適任者を見つけれないため	設置の必要性やメリットを感じていないため	法人全体で第三者委員を設置しているため	その他
介護老人福祉施設(n*=32)	9.4	3.1	9.4	-	84.4	-
訪問介護(n*=170)	44.7	24.1	17.6	12.9	21.8	3.5
通所介護(n*=130)	45.4	20.0	15.4	14.6	26.2	2.3
就労継続支援 B型(n*=244)	42.6	19.3	24.2	9.0	19.3	4.1
共同生活援助(n*=191)	34.0	26.7	23.6	12.0	20.9	4.7
放課後等デイサービス(n*=242)	41.7	29.8	26.0	12.4	7.9	2.1
保育所(n*=17)	35.3	23.5	23.5	17.6	17.6	5.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

※「法人全体で第三者委員を設置しているため」は事業所別のみ表示した項目

問17. 第三者委員を設置できていない理由について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数

- 法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数に関して、全体では平均3.8件であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は平均6.2件、「営利企業」は平均2.5件、「NPO法人（認定含む）」は平均1.3件であった。

法人全体における利用者からの過去1年間の苦情件数（問18）

	0件	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件以上	平均値
全体(n=1432)	49.3	13.7	9.4	6.2	2.7	4.6	1.9	1.2	1.3	0.3	9.6	3.8件
社会福祉法人(n=570)	40.0	11.9	8.1	7.0	3.7	6.7	2.6	1.6	2.3	0.7	15.4	6.2件
営利企業(n=535)	54.2	14.8	9.7	5.6	2.8	3.2	1.1	1.3	0.6	-	6.7	2.5件
NPO法人（認定含む）(n=204)	58.3	16.2	11.8	5.4	1.0	2.9	1.0	-	0.5	-	2.9	1.3件
その他法人(n=123)	56.1	13.0	9.8	6.5	-	4.1	3.3	0.8	0.8	-	5.7	2.2件

法人全体における過去1年間の苦情の内容

- 法人全体における過去1年間の苦情の内容に関して、全体では「職員の接遇に関するもの」が60.6%で最も高く、次いで「サービスの質・量に関するもの」が45.5%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」は他の法人よりも「職員の接遇に関するもの」「サービスの質・量に関するもの」の回答割合が高かった。

法人全体における過去1年間の苦情の内容（問19）

*問18で法人全体における過去1年間に苦情が1件以上ある場合、回答

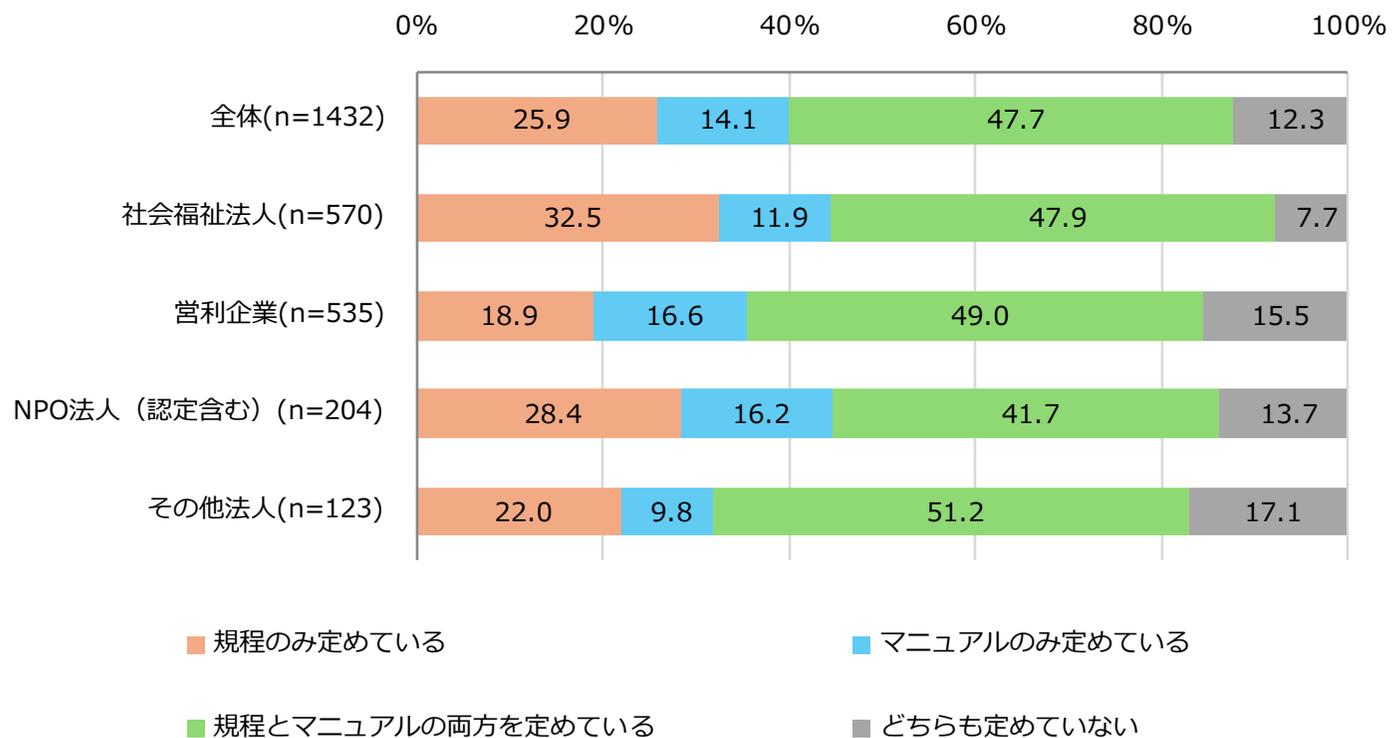
	職員の接遇に関するもの	サービスの質・量に関するもの	利用者のトラブルに関するもの	事故・被害・損害に関するもの	事業所の運営に関するもの	その他
全体(n=726)	60.6	45.5	31.8	20.8	19.1	7.9
社会福祉法人(n=342)	69.9	54.4	28.9	27.8	22.5	8.5
営利企業(n=245)	53.5	39.2	33.9	14.7	15.1	6.1
NPO法人（認定含む）(n=85)	52.9	34.1	37.6	10.6	10.6	9.4
その他法人(n=54)	46.3	35.2	31.5	20.4	29.6	9.3

※項目の並び順は全体の回答の降順

【法人全体】苦情解決の規程・マニュアルの有無

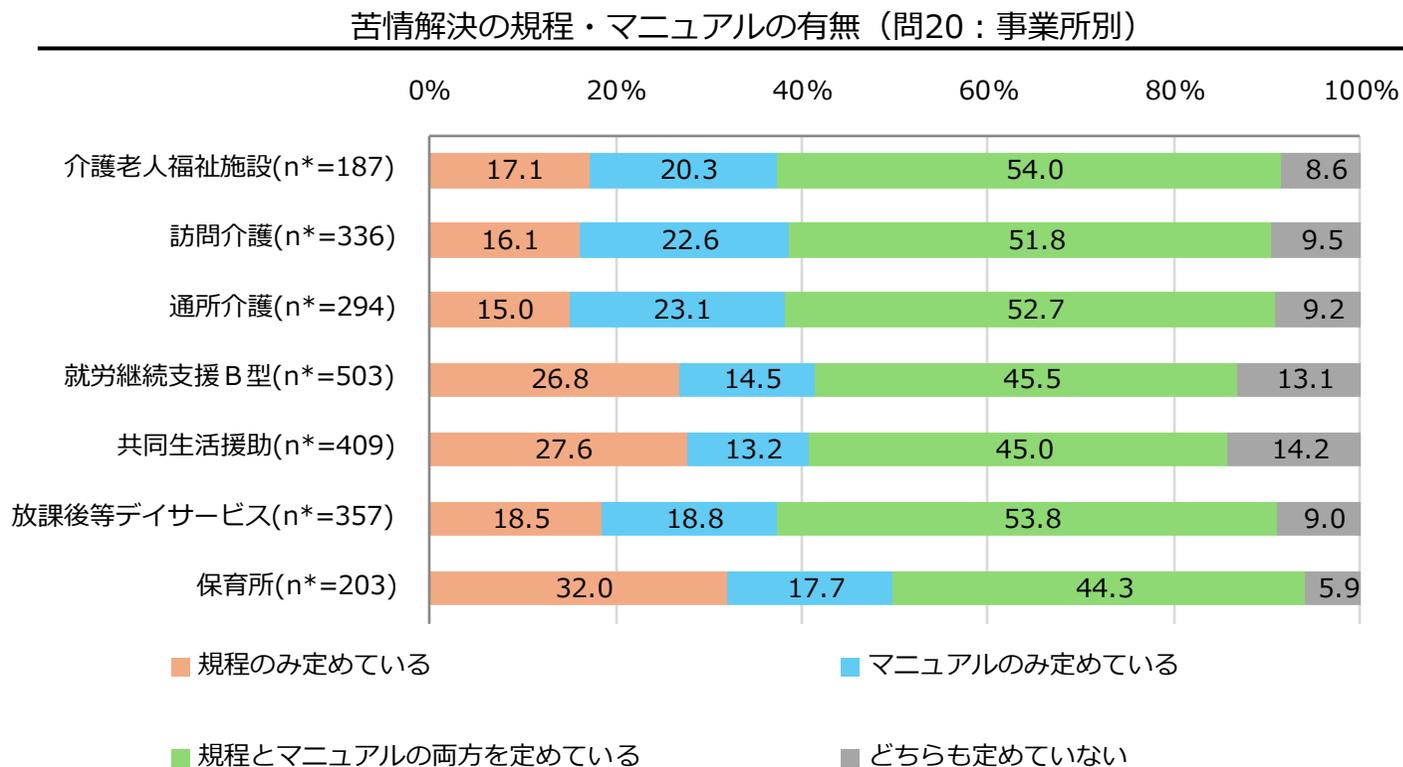
- 苦情解決の規程・マニュアルの有無に関して、全体では「規程のみ定めている」が25.9%、「マニュアルのみ定めている」が14.1%、「規程とマニュアルの両方を定めている」が47.7%、「どちらも定めていない」が12.3%であった。
- 法人種類別では、大きな違いは見られなかった。

苦情解決の規程・マニュアルの有無（問20：法人全体）



【事業所別】苦情解決の規程・マニュアルの有無

- 苦情解決の規程・マニュアルの有無に関して、事業所別にみると、大きな違いは見られなかった。



問20. 苦情解決のための規程・マニュアルを定めていますか。
※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法

- 苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法に関して、全体では「入所・利用時の説明」が60.3%と最も高く、次いで「施設内に掲示（ポスターや案内板など）」が50.2%であった。
- 法人種類別では、社会福祉法人は他の法人よりも「施設内に掲示（ポスターや案内板など）」の回答割合が高かった。

苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法（問21：法人全体）

	入所・利用時の説明	施設内に掲示（ポスターや案内板など）	利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	事業所のホームページやSNSでの情報公開	定期的な会議や面談での説明	その他	周知していない
全体(n=1432)	60.3	50.2	17.5	15.5	9.3	2.0	9.2
社会福祉法人(n=570)	55.1	70.7	21.4	26.0	7.5	2.1	6.1
営利企業(n=535)	65.6	31.4	16.1	8.0	11.0	1.9	11.4
NPO法人（認定含む）(n=204)	62.3	45.1	13.7	8.3	9.3	2.5	8.8
その他法人(n=123)	58.5	45.5	12.2	11.4	9.8	0.8	14.6

※項目の並び順は全体の回答の降順

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法

- 苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法に関して、事業所別にみると、「保育所」は他の事業所よりも「入所・利用時の説明」の回答割合が低く、「利用者・家族向けのパンフレットや書類配布」の回答割合が高かった。

苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法（問21：事業所別）

	入所・利用時の説明	施設内に掲示（ポスターや案内板など）	利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	事業所のホームページやSNSでの情報公開	定期的な会議や面談での説明	その他	周知していない
介護老人福祉施設(n*=187)	79.1	73.3	21.9	22.5	9.6	1.6	0.5
訪問介護(n*=336)	77.7	51.8	21.1	16.1	10.7	2.1	1.8
通所介護(n*=294)	79.6	62.6	23.8	16.0	8.8	2.0	0.7
就労継続支援B型(n*=503)	81.1	58.4	19.5	10.7	12.1	2.0	2.2
共同生活援助(n*=409)	80.2	56.7	18.1	8.6	14.9	2.0	1.7
放課後等デイサービス(n*=357)	78.7	44.8	20.2	12.3	11.5	1.4	2.8
保育所(n*=203)	59.6	77.3	46.3	31.5	8.9	2.5	1.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況

- 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況に関して、全体では「法人または事業所ごとに実施している」が58.5%と最も高く、次いで「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」が21.8%であった。「実施していない、参加していない」は28.0%であった。
- 法人種類別では、営利企業は他の法人よりも「法人または事業所ごとに実施している」の割合が高く、「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」の割合が低かった。

苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況（問22：法人全体）

	法人または事業所ごとに実施している	運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	実施していない、参加していない
全体(n=1432)	58.5	21.8	2.2	28.0
社会福祉法人(n=570)	53.7	31.4	3.3	26.1
営利企業(n=535)	65.4	11.8	1.1	27.5
NPO法人（認定含む）(n=204)	54.4	22.1	1.5	32.8
その他法人(n=123)	57.7	20.3	3.3	30.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況

- 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況に関して、事業所別では大きな違いは見られなかった。

苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況（問22：事業所別）

	法人または事業所ごとに実施している	運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	実施していない、参加していない
介護老人福祉施設(n*=187)	70.1	29.9	2.1	12.8
訪問介護(n*=336)	69.0	16.4	0.9	22.0
通所介護(n*=294)	70.1	19.0	0.3	18.4
就労継続支援B型(n*=503)	56.9	27.0	2.4	26.0
共同生活援助(n*=409)	55.3	22.2	1.5	31.1
放課後等デイサービス(n*=357)	63.0	19.9	1.4	25.5
保育所(n*=203)	50.7	19.2	2.5	33.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ

- 実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマに関して、全体では「苦情解決の基本的な手順」が83.2%で最も高く、次いで「利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上」が42.8%であった。
- 法人種類別では、大きな違いは見られなかった。

実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ（問23：法人全体）

*問22で「法人または事業所ごとに実施している」「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」場合、回答

	苦情解決の基本的な手順	利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上	ストレスマネジメントやメンタルヘルスケア	法律や規則に基づく対応方法	第三者委員との連携方法	その他
全体(n=1018)	83.2	42.8	34.2	28.0	7.3	1.2
社会福祉法人(n=413)	80.1	40.0	39.7	26.9	9.0	1.9
営利企業(n=385)	84.2	43.6	26.8	29.9	5.2	0.5
NPO法人（認定含む）(n=137)	86.9	45.3	32.8	24.8	8.8	1.5
その他法人(n=83)	88.0	49.4	43.4	30.1	6.0	-

※項目の並び順は全体の回答の降順

問23. どのようなテーマで苦情解決に関する職員研修を実施または参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ

- 実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマに関して、事業所別では大きな違いは見られなかった。

実施・研修参加している苦情解決に関する職員研修のテーマ（問23：事業所別）

*問22で「法人または事業所ごとに実施している」「運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」場合、回答

	苦情解決の基本的な手順	利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上	ストレスマネジメントやメンタルヘルスケア	法律や規則に基づく対応方法	第三者委員との連携方法	その他
介護老人福祉施設(n*=163)	79.1	54.6	44.2	31.9	6.1	2.5
訪問介護(n*=261)	81.6	54.8	38.3	35.6	3.4	0.8
通所介護(n*=240)	79.2	50.8	36.7	30.0	5.0	1.7
就労継続支援 B型(n*=368)	80.4	45.7	37.8	27.7	6.5	1.1
共同生活援助(n*=281)	78.6	46.3	34.2	24.2	5.7	1.4
放課後等デイサービス(n*=265)	84.2	56.2	30.6	21.9	4.9	0.8
保育所(n*=132)	80.3	56.1	31.8	14.4	11.4	1.5

※項目の並び順は全体の回答の降順

問23. どのようなテーマで苦情解決に関する職員研修を実施または参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人全体】苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法

- 苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法に関して、全体では「苦情を申し出た人に報告している」が62.8%と最も高く、次いで「事業報告書へ掲載している」が18.4%であった。
- 法人種類別では、「社会福祉法人」はその他の法人よりも「事業報告書へ掲載している」「ホームページへ掲載している」の回答割合が高かった。

苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法（問24：法人全体）

	苦情を申し出た人に報告している	事業報告書へ掲載している	利用者や家族集会で説明している	ホームページへ掲載している	掲示板へ掲示している	広報誌等へ掲載している	その他	苦情受付の状況や解決結果は公表していない
全体(n=1432)	62.8	18.4	15.2	9.6	6.8	4.0	8.3	15.1
社会福祉法人(n=570)	65.1	29.5	11.4	17.9	9.6	6.8	5.6	11.1
営利企業(n=535)	62.8	9.3	18.7	3.6	3.2	2.1	9.0	17.2
NPO法人（認定含む）(n=204)	57.4	14.7	18.1	2.5	5.4	2.0	10.8	20.1
その他法人(n=123)	61.8	13.0	12.2	8.9	11.4	2.4	13.8	16.3

※項目の並び順は全体の回答の降順

問24. 苦情申出・相談受付状況や結果に関して、どのような形で公表していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【事業所別】苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法

- 苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法に関して、事業所別では「保育所」は他の事業所よりも「ホームページへ掲載している」の回答割合が高かった。

苦情申出・相談受付状況や結果の公表方法（問24：事業所別）

	苦情を申し出た人に報告している	事業報告書へ掲載している	利用者や家族集会で説明している	ホームページへ掲載している	掲示板へ掲示している	広報誌等へ掲載している	その他	苦情受付の状況や解決結果は公表していない
介護老人福祉施設(n*=187)	75.4	27.8	13.4	8.6	11.8	9.1	6.4	6.4
訪問介護(n*=336)	73.2	21.7	15.8	5.7	6.5	5.4	5.7	10.4
通所介護(n*=294)	75.9	22.8	13.6	7.1	8.8	5.4	5.1	6.8
就労継続支援 B型(n*=503)	67.2	17.9	19.1	5.8	5.2	4.2	8.5	13.7
共同生活援助(n*=409)	69.7	18.1	20.8	5.6	5.1	3.7	8.8	12.5
放課後等デイサービス(n*=357)	63.9	14.0	13.7	8.7	4.8	4.8	12.6	13.7
保育所(n*=203)	64.0	28.6	14.8	31.0	17.7	6.9	7.9	5.4

※項目の並び順は全体の回答の降順

問24. 苦情申出・相談受付状況や結果に関して、どのような形で公表していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

法人全体において苦情をどのように考えているか

- 「法人全体において苦情をどのように考えているか」に関して、全体では「サービスの質を向上させるためのもの」が94.0%で最も高く、次いで「利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの」が67.9%であった。
- 法人種類別にみて、大きな違いは見られなかった。

法人全体において苦情をどのように考えているか（問25）

	サービスの質を向上させるためのもの	利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの	事務手続きや処理にかかるやっかいなもの	運営適正化委員会が解決するもの	第三者委員が解決するもの	その他	特に考えてはいない
全体(n=1432)	94.0	67.9	3.5	0.8	0.5	1.9	1.4
社会福祉法人(n=570)	95.8	64.6	4.0	0.7	0.9	1.8	1.1
営利企業(n=535)	93.6	69.2	2.2	0.9	0.4	1.9	1.7
NPO法人（認定含む）(n=204)	91.7	69.6	4.4	-	-	2.0	1.0
その他法人(n=123)	91.1	75.6	4.9	1.6	-	2.4	2.4

※項目の並び順は全体の回答の降順

問25. 貴法人全体では苦情をどのように考えていますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）は除く

法人全体での苦情対応での課題

- 法人全体での苦情対応での課題に関して、全体では「職員のスキル不足」が41.1%で最も高く、次いで「適切な人材の確保が難しい」が33.0%であった。
- 法人種類別にみると、「社会福祉法人」は「営利企業」よりも「利用者や家族とのコミュニケーションが難しい」の回答割合が高かった。

法人全体での苦情対応での課題（問26）

	職員のスキル不足	適切な人材の確保が難しい	利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	苦情対応のためのリソース（人員、時間）が不足している	苦情がエスカレートすることがある	相談先がない	その他	課題を感じていない
全体(n=1432)	41.1	33.0	31.4	30.4	24.3	5.2	4.5	17.4
社会福祉法人(n=570)	45.1	31.2	39.8	31.6	30.2	4.7	4.7	12.8
営利企業(n=535)	39.8	34.6	24.9	29.0	22.8	6.7	3.6	20.6
NPO法人（認定含む）(n=204)	39.7	31.4	29.4	30.9	16.7	3.4	5.9	16.7
その他法人(n=123)	30.9	37.4	24.4	30.1	16.3	4.1	5.7	26.0

※項目の並び順は全体の回答の降順

法人全体での第三者委員に関する課題

- 法人全体での第三者委員に関する課題に関して、全体では「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」が45.7%で最も高く、次いで「利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない」が11.2%であった。
- 法人種類別にみると、「営利企業」「NPO法人（認定含む）」は「社会福祉法人」よりも「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」の回答割合が高かった。

法人全体での第三者委員に関する課題（問27）

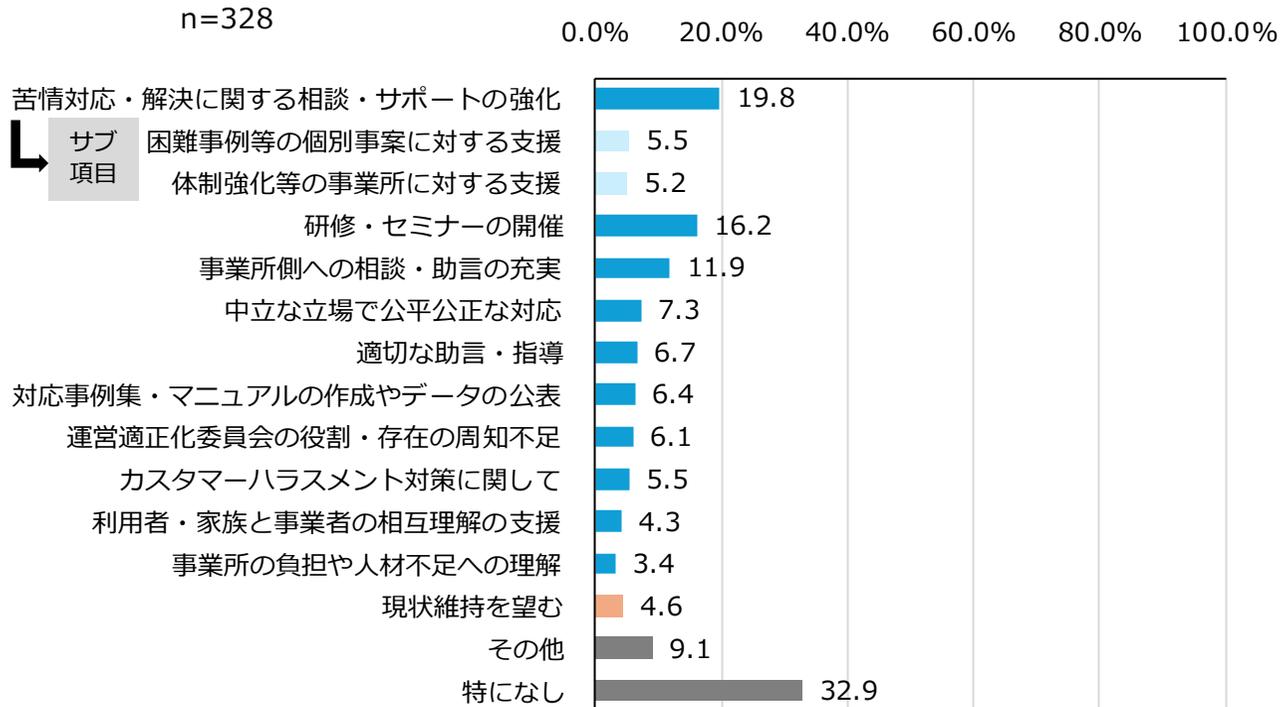
	適切な第三者委員を見つけるのが難しい	利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない	第三者委員との連携が難しい	第三者委員に対する報酬が十分でない	第三者委員の活動時間や頻度が足りない	第三者委員が十分な役割を果たしていない	その他	課題を感じていない
全体(n=1432)	45.7	11.2	10.5	9.3	6.5	4.2	3.2	35.8
社会福祉法人(n=570)	36.0	16.3	10.7	6.8	9.3	5.3	2.1	41.1
営利企業(n=535)	53.1	5.2	9.7	9.9	3.7	3.7	3.4	32.9
NPO法人（認定含む）(n=204)	52.9	12.7	12.7	14.2	7.4	3.9	2.5	28.9
その他法人(n=123)	46.3	10.6	9.8	9.8	4.1	1.6	8.9	35.8

※項目の並び順は全体の回答の降順

運営適正化委員会への期待

- 運営適正化委員会への期待に関して、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」が19.8%で最も高く、次いで「研修・セミナーの開催」が16.2%、「事業所側への相談・助言の充実」が11.9%であった。

運営適正化委員会への期待（問28）



※項目の並び順は回答の降順

※自由回答意見を分類わけ（FAコーディング）。

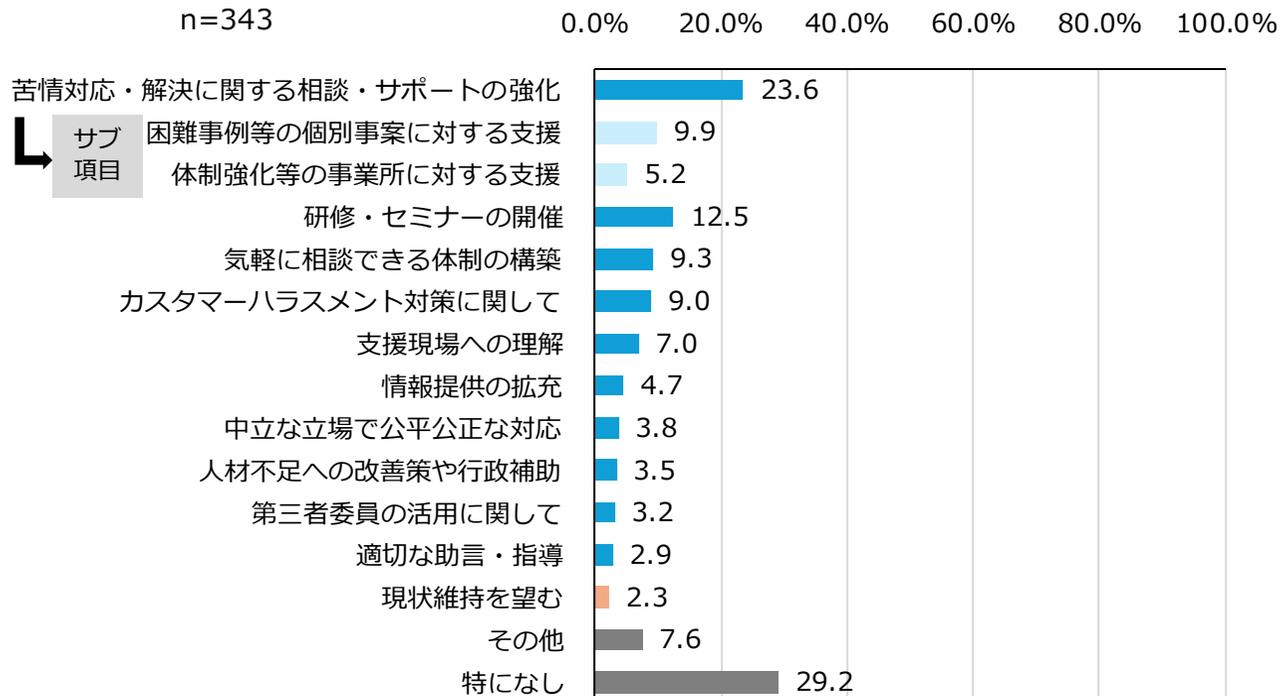
1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

※サブ項目は、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」のうち、「困難事例等の個別事案に対する支援」・「体制強化等の事業所に対する支援」に関する内容の記載があった場合に分類したもの（明確に分類できる場合のみ）。

都道府県・市町村への期待

- 都道府県・市町村への期待に関して、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」が23.6%で最も高く、次いで「研修・セミナーの開催」が12.5%、「気軽に相談できる体制の構築」が9.3%であった。

都道府県・市町村への期待（問28）



※項目の並び順は回答の降順

※自由回答意見を分類わけ（FAコーディング）。

1つの意見が複数のカテゴリーに該当することがあり、各カテゴリーの意見の合計と自由意見の件数が一致しない場合がある。

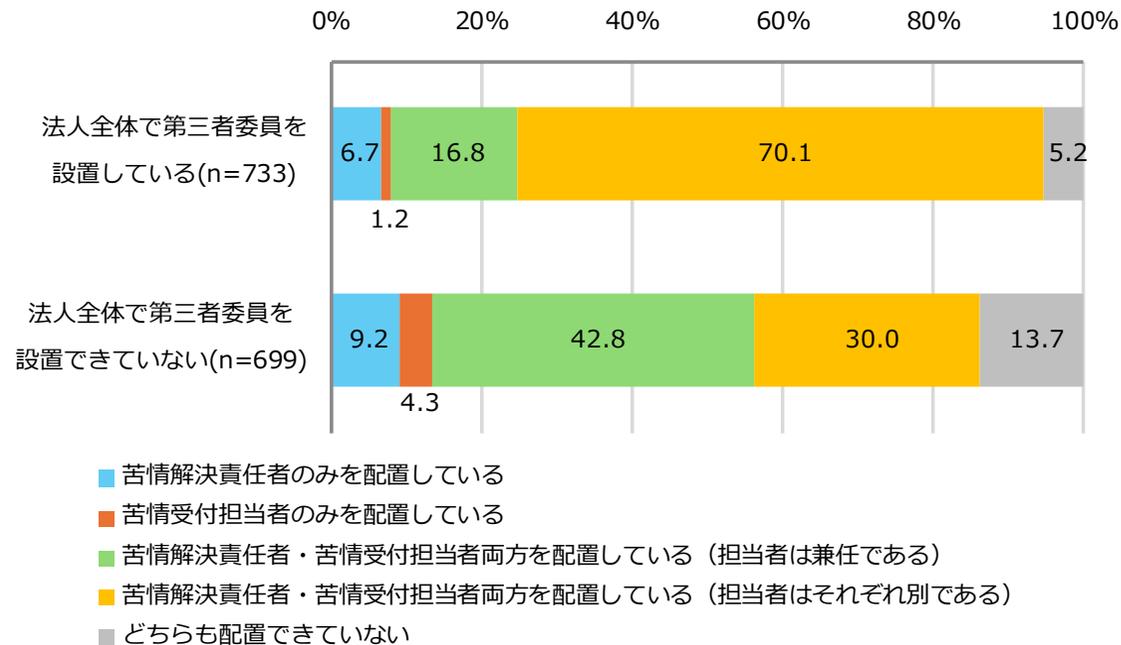
※サブ項目は、「苦情対応・解決に関する相談・サポートの強化」のうち、「困難事例等の個別事案に対する支援」・「体制強化等の事業所に対する支援」に関する内容の記載があった場合に分類したもの（明確に分類できる場合のみ）。

問8-1：法人全体の第三者委員設置状況別集計

【問8-1】 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 法人全体の苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は別）」の回答割合が高く、「苦情解決責任者・苦情受付担当者両方配置（担当者は兼任）」「どちらも設置できていない」の割合が低かった。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4-1×問8-1）



【問8-1】 法人全体における利用者からの過去 1 年間の苦情件数と苦情内容

- 法人全体における利用者からの過去 1 年間の苦情件数に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも平均苦情件数が多かった。
- また、法人全体における過去 1 年間の苦情の内容に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「職員の接遇に関するもの」「サービスの質・量に関するもの」の回答割合が高かった。

法人全体における利用者からの過去 1 年間の苦情件数（問18 ×問8-1）

	0件	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件以上	平均値
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	46.9	12.7	7.5	6.7	2.7	5.2	2.2	1.1	1.8	0.4	12.8	5.0件
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	51.8	14.7	11.3	5.7	2.6	4.0	1.6	1.3	0.7	0.1	6.2	2.5件

法人全体における過去 1 年間の苦情の内容（問19 ×問8-1）

*問18で法人全体における過去 1 年間に苦情が 1 件以上ある場合、回答

	職員の接遇に関するもの	サービスの質・量に関するもの	利用者のトラブルに関するもの	事故・被害・損害に関するもの	事業所の運営に関するもの	その他
法人全体で第三者委員を設置している(n=389)	66.3	51.4	29.3	24.9	21.6	8.5
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=337)	54.0	38.6	34.7	16.0	16.3	7.1

※項目の並び順は全体の回答の降順

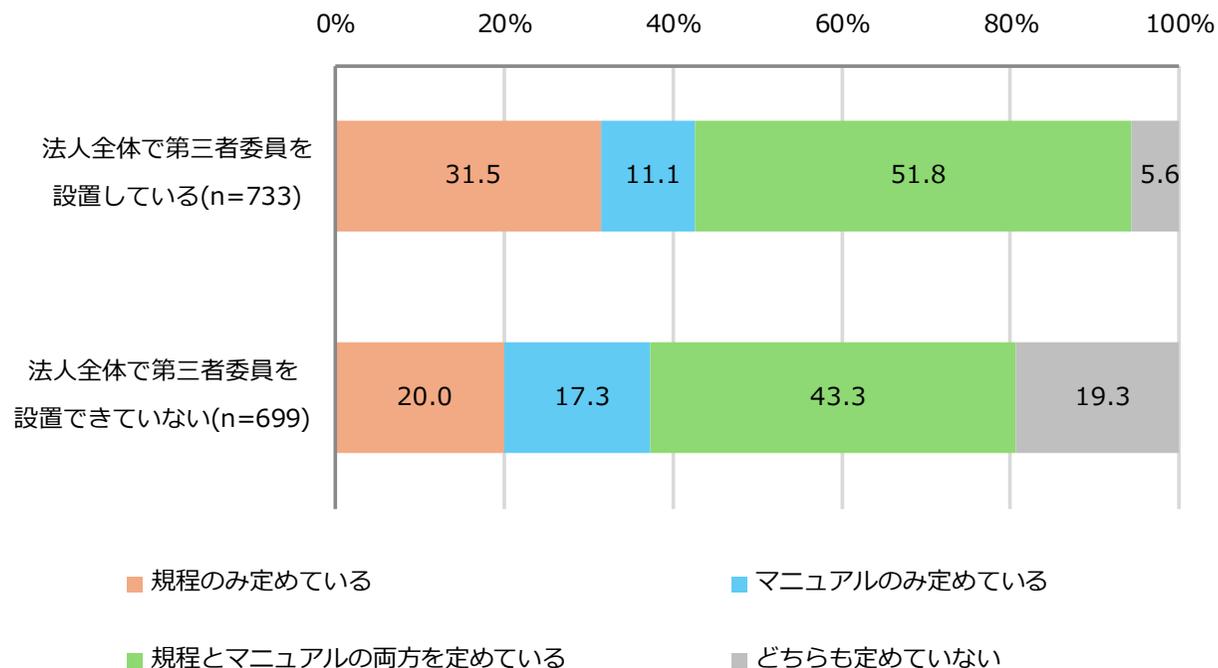
問18. 貴法人全体における利用者からの過去 1 年間の苦情の件数を教えてください。

問19. 貴法人全体における過去 1 年間の苦情の内容のうち、あてはまるものすべてをお選びください。

【問8-1】 苦情解決の規程・マニュアルの有無

- 法人全体の苦情解決の規程・マニュアルの有無に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「どちらも定めていない」の回答割合が低かった。

苦情解決の規程・マニュアルの有無（問20-1×問8-1）



【問8-1】 苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法

- 法人全体の苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人より「施設内に掲示（ポスターや案内板など）」の回答割合が高く、「周知していない」の回答割合が低かった。

苦情解決の仕組みを利用者や家族へ周知する方法（問21-1×問8-1）

	入所・利用時の説明	施設内に掲示（ポスターや案内板など）	利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	事業所のホームページやSNSでの情報公開	定期的な会議や面談での説明	その他	周知していない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	61.4	68.8	22.1	22.4	8.5	1.5	3.0
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	59.2	30.8	12.7	8.3	10.2	2.4	15.7

※項目の並び順は全体の回答の降順

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【問8-1】 苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況

- 法人全体の苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「実施していない、参加していない」の回答割合が低かった。

苦情解決に関する職員研修実施・研修参加状況（問22-1×問8-1）

	法人または事業所ごとに実施している	運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	実施していない、参加していない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	58.3	28.6	3.0	23.3
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	58.8	14.6	1.4	32.9

※項目の並び順は全体の回答の降順

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【問8-1】法人全体での苦情対応での課題

- 法人全体での苦情対応での課題に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「利用者や家族とのコミュニケーションが難しい」の回答割合が高かった。

法人全体での苦情対応での課題（問26×問8-1）

	職員のスキル不足	適切な人材の確保が難しい	利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	苦情対応のためのリソース（人員、時間）が不足している	苦情がエスカレートすることがある	相談先がない	その他	課題を感じていない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	42.0	32.5	37.0	28.9	25.8	3.5	4.9	16.1
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	40.2	33.6	25.6	31.9	22.7	7.0	4.1	18.7

※項目の並び順は全体の回答の降順

【問8-1】法人全体での第三者委員に関する課題

- 法人全体での第三者委員に関する課題に関して、第三者委員を設置している法人は設置できていない法人よりも「課題を感じていない」の回答割合が高く、「適切な第三者委員を見つけるのが難しい」の回答割合が低かった。

法人全体での第三者委員に関する課題（問27 ×問8-1）

	適切な第三者委員を見つけるのが難しい	利用者や家族に第三者委員の存在が十分に周知されていない	第三者委員との連携が難しい	第三者委員に対する報酬が十分にない	第三者委員の活動時間や頻度が足りない	第三者委員が十分な役割を果たしていない	その他	課題を感じていない
法人全体で第三者委員を設置している(n=733)	33.0	15.4	10.9	8.3	9.8	5.2	2.3	43.7
法人全体で第三者委員を設置できていない(n=699)	58.9	6.7	10.2	10.3	3.0	3.1	4.1	27.6

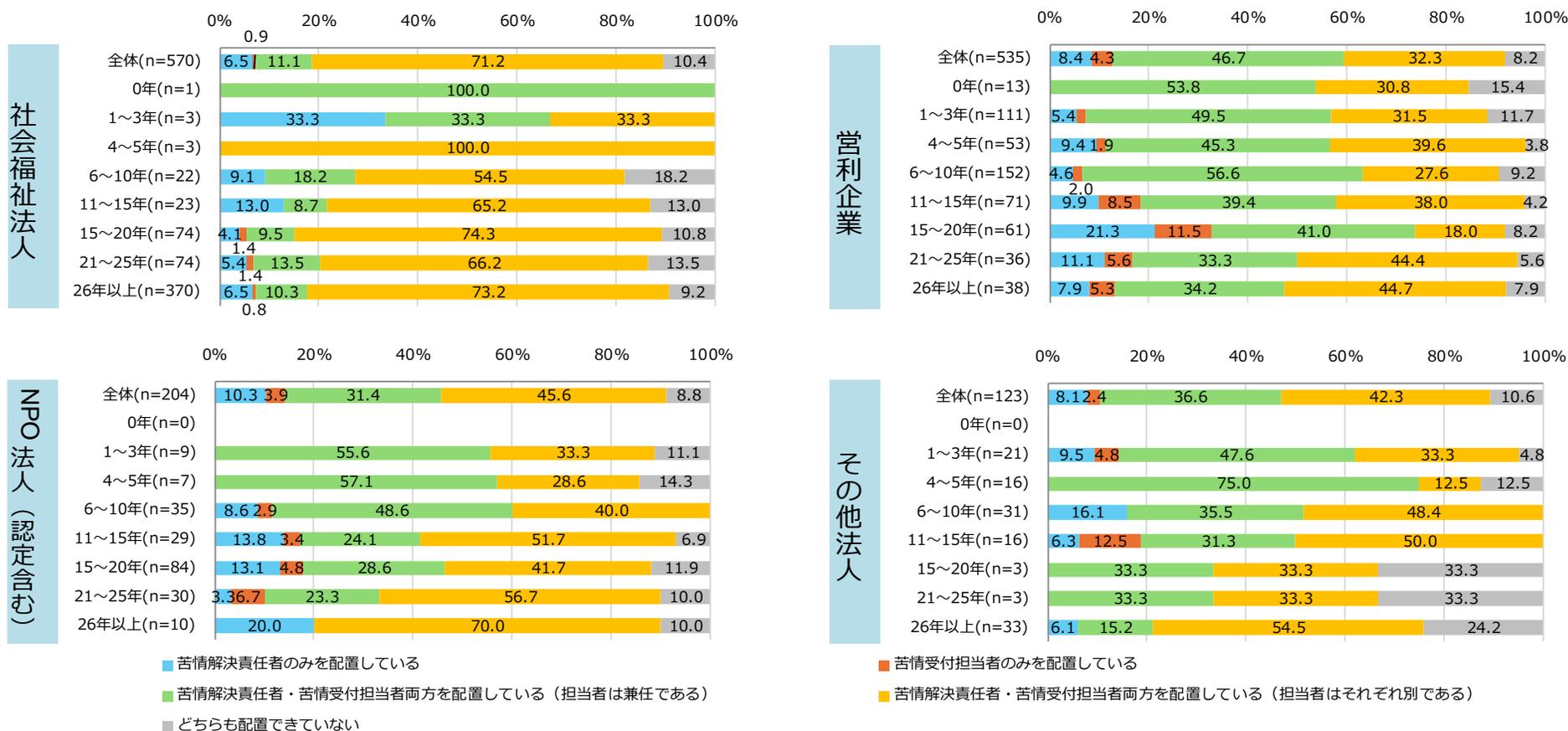
※項目の並び順は全体の回答の降順

問2：法人種別×
問3-1-1：法人全体事業継続年数別
集計

【法人×事業継続年数】苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況

- 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況に関して、どの法人種別においても、事業継続年数によらず、一定数「どちらも配置できていない」がみられる。
- 事業継続年数が増すごとに、「苦情解決責任者と苦情受付担当者両方を配置している（担当者はそれぞれ別である）」の割合が高くなる傾向がみられる。

苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況（問4：法人全体）

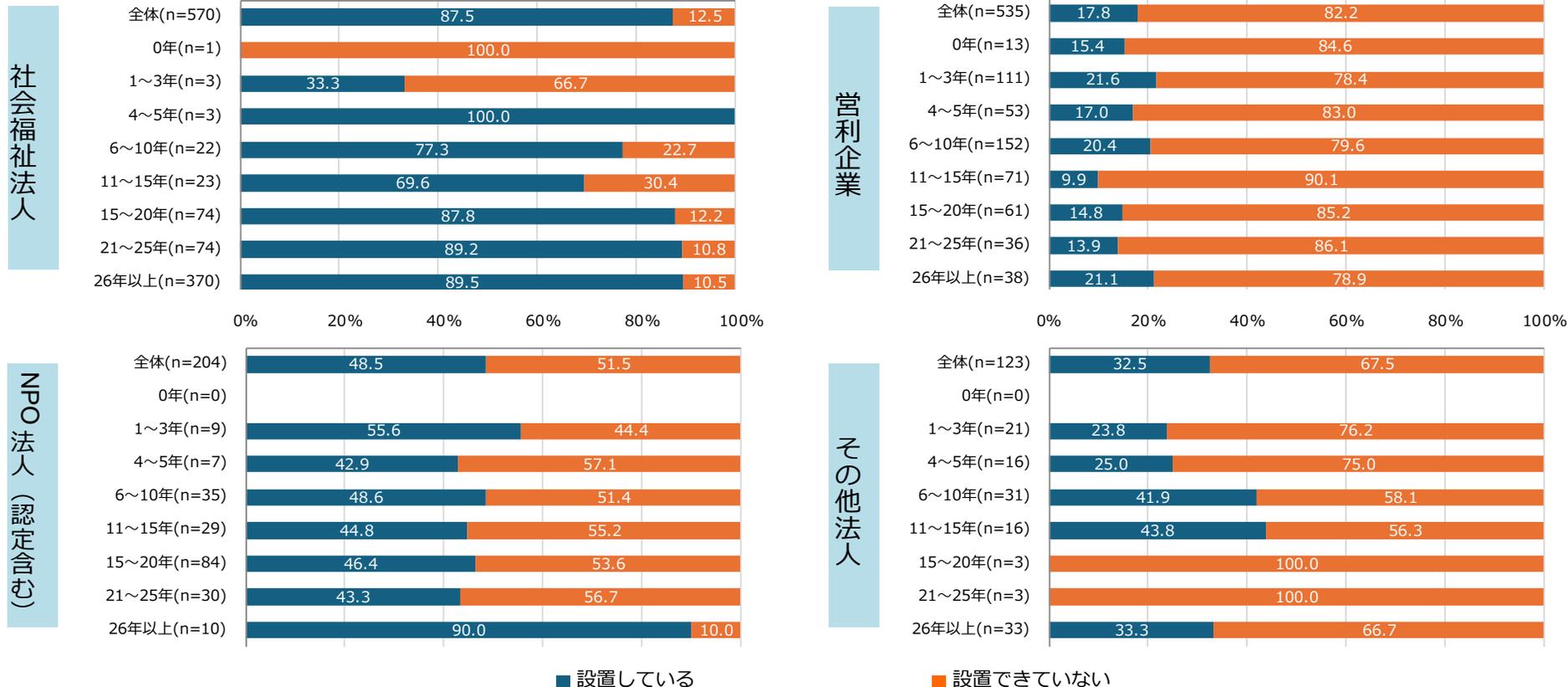


問4. 苦情解決責任者と苦情受付担当者の配置状況を教えてください。
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

【法人×事業継続年数】第三者委員の設置状況

- 第三者委員の設置状況に関して、法人別では、どの法人においても、事業継続年数によらず、一定数「設置できていない」がみられる。
- また、これらの法人について、継続年数別でも「設置できていない」の割合に大きな差がみられない。

第三者委員の設置状況（問8：法人全体）



問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。