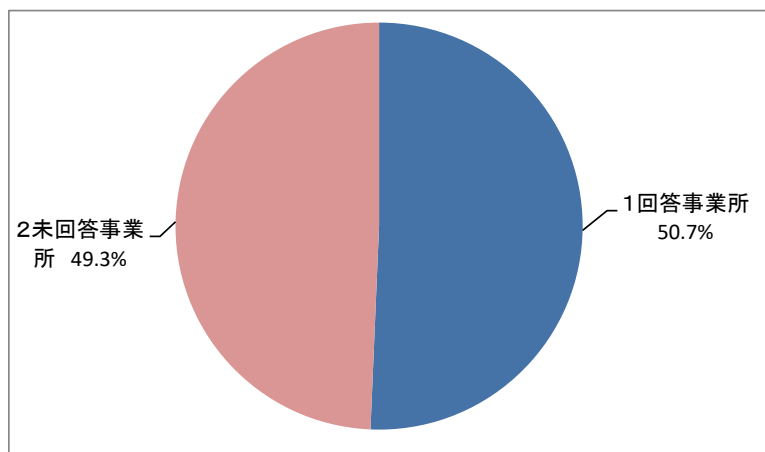


調査結果

○ 回答状況

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	配布事業所	回答事業所	未回答事業所	事業所回答率
児童養護施設	15	13	2	86.7%
保育所	266	129	137	48.5%
幼保連携型認定こども園	142	71	71	50.0%
保育所型認定こども園	23	13	10	56.5%
合 計	446	226	220	50.7%
	100.0%	50.7%	49.3%	

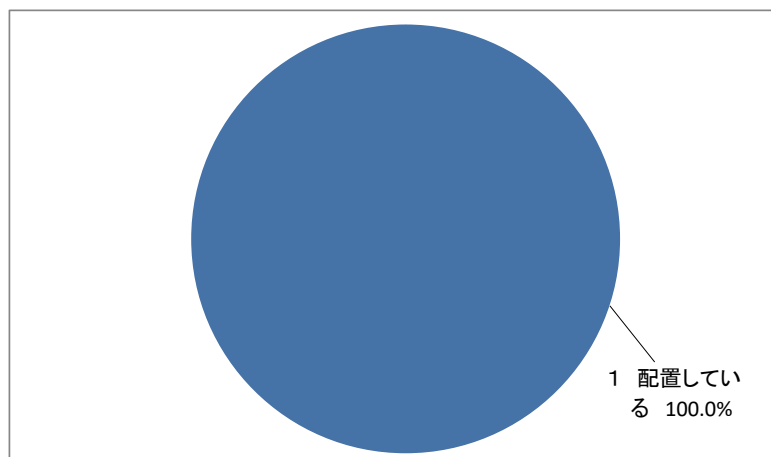


I 苦情解決体制・第三者委員について

問1 苦情解決責任者を配置していますか。

(単位：事業所数)

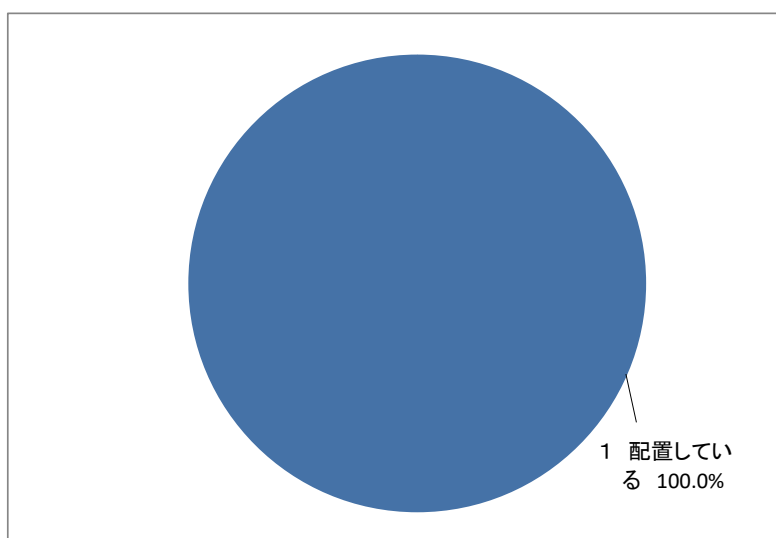
事業所（施設）の種類	1 配置している	2 配置していない	無記入	合 計
児童養護施設	13	0	0	13
保育所	129	0	0	129
幼保連携型認定こども園	71	0	0	71
保育所型認定こども園	13	0	0	13
合 計	226	0	0	226
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%



問2 苦情受付担当者を配置していますか。

(単位：事業所数)

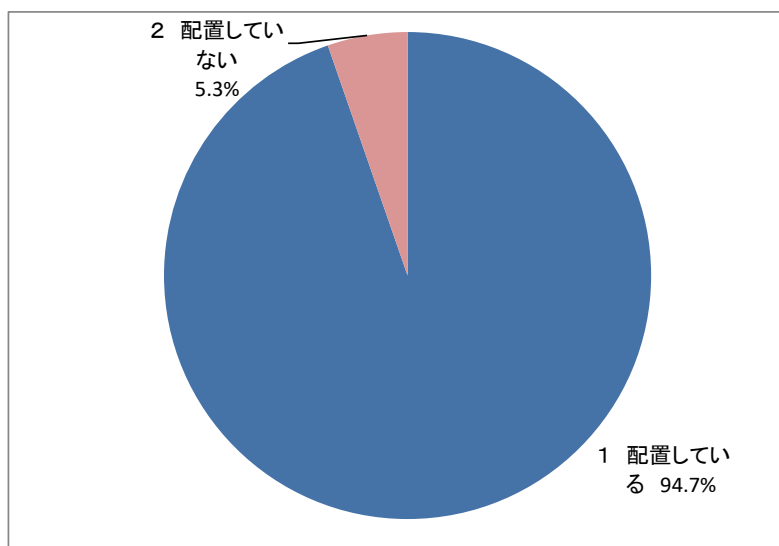
事業所(施設)の種類	1 配置している	2 配置していない	無記入	合計
児童養護施設	13	0	0	13
保育所	129	0	0	129
幼保連携型認定こども園	71	0	0	71
保育所型認定こども園	13	0	0	13
合計	226	0	0	226
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%



問3 第三者委員を配置していますか。

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 配置している	2 配置していない	無記入	合計
児童養護施設	13	0	0	13
保育所	119	10	0	129
幼保連携型認定こども園	70	1	0	71
保育所型認定こども園	12	1	0	13
合計	214	12	0	226
	94.7%	5.3%	0.0%	100.0%

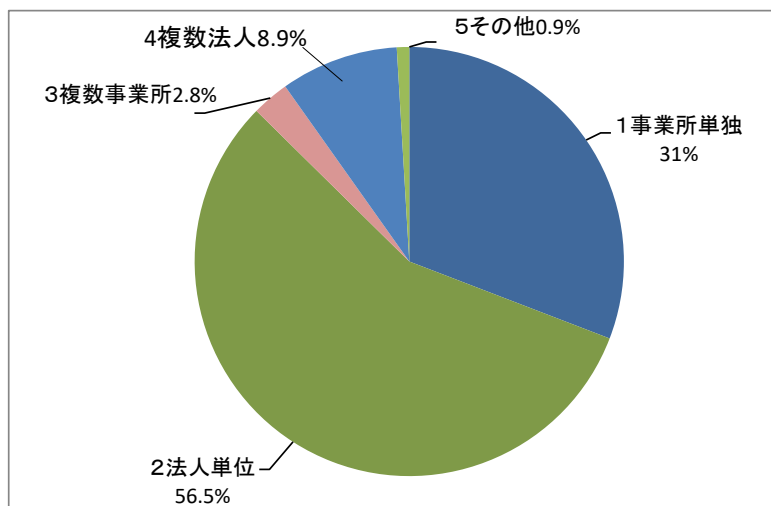


問3-1-① 第三者委員の配置形態はどのようにしていますか。

- 1 事業所単独で設置している 2 法人単位で設置している
 3 複数事業所で共同で設置している 4 複数法人で共同で設置している 5 その他

(単位：事業所数)

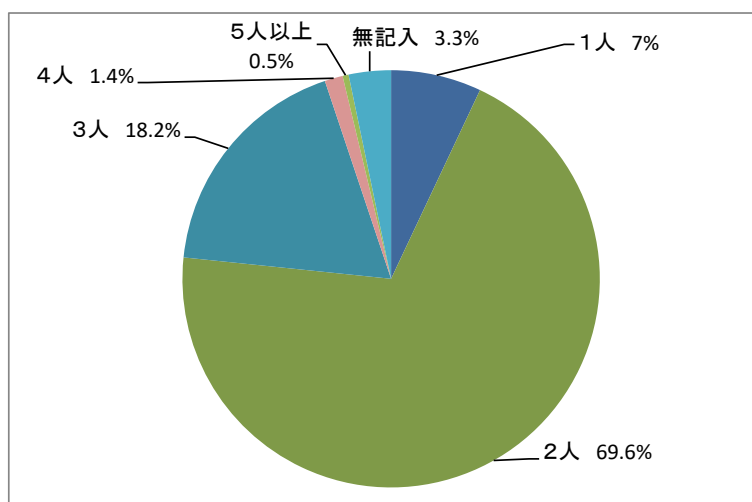
事業所（施設）の種類	1 事業所単独	2 法人単位	3 複数事業所	4 複数法人	5 その他	無記入	合計
児童養護施設	5	7	1	0	0	0	13
保育所	36	69	4	9	1	0	119
幼保連携型認定こども園	21	40	1	7	1	0	70
保育所型認定こども園	4	5	0	3	0	0	12
合計	66	121	6	19	2	0	214
	31%	56.5%	2.8%	8.9%	0.9%	0.0%	100.0%



問3-1-② 第三者委員の人数は何人ですか。

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1人	2人	3人	4人	5人以上	無記入	合計
児童養護施設	3	8	2	0	0	0	13
保育所	11	81	20	1	0	6	119
幼保連携型認定こども園	1	52	14	2	1	0	70
保育所型認定こども園	0	8	3	0	0	1	12
合計	15	149	39	3	1	7	214
	7%	69.6%	18.2%	1.4%	0.5%	3.3%	100.0%



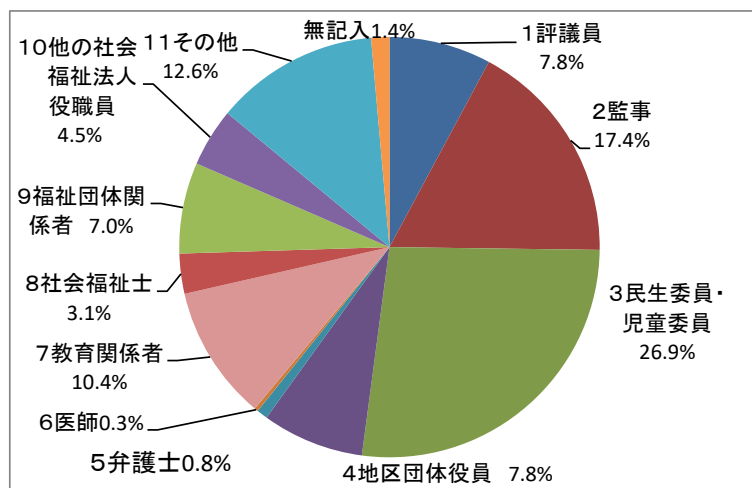
問3-1-③ 第三者委員にはどのような方が選任されていますか。

- 1 評議員 2 監事 3 民生委員・児童委員 4 地区団体役員
 5 弁護士 6 医師 7 教育関係者 8 社会福祉士
 9 福祉団体関係者 10 他の社会福祉法人の役職員 11 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 評議員	2 監事	3 民生委員・ 児童委員	4 地区 団体 役員	5 弁 護 士	6 医 師	7 教 育 関 係 者	8 社 会 福 祉 士	9 福 祉 団 体 関 係 者	10 他 の 社 会 福 祉 法 人 の 役 職 員	11 そ の 他 *	無 記 入	合 計
児童養護施設	1	2	6	3	0	0	2	1	4	5	3	0	27
保育所	17	38	55	16	1	0	15	3	11	9	23	3	191
幼保連携型認定こども園	8	16	33	8	2	1	19	6	9	2	15	2	121
保育所型認定こども園	2	6	2	1	0	0	1	1	1	0	4	0	18
合 計	28	62	96	28	3	1	37	11	25	16	45	5	357
	7.8%	17.4%	26.9%	7.8%	0.8%	0.3%	10.4%	3.1%	7.0%	4.5%	12.6%	1.4%	100.0%



* その他

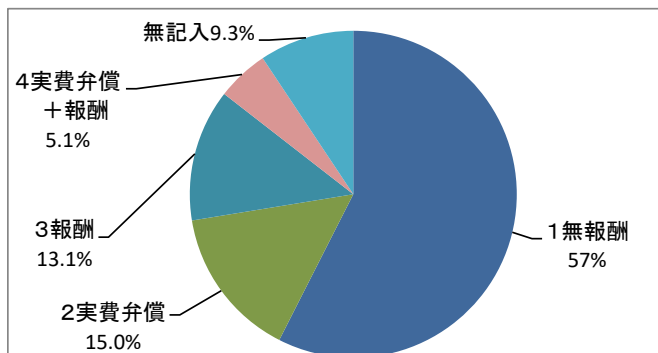
- ・自営業
- ・元役員
- ・社労士
- ・元公民館長
- ・保護者
- ・元保護者
- ・保護司
- ・元保護司
- ・税理士
- ・元社会福祉法人職員
- ・子育て支援員
- ・行政書士
- ・僧侶
- ・地区有識者
- ・学校カウンセラー
- ・法人功勞者
- ・児童厚生員
- ・市議会議員
- ・商人
- ・グループ法人職員
- ・元民生委員

問3-1-④ 第三者委員の報酬はどのようにしていますか。

- 1 無報酬 2 実費弁償 3 報酬(1回 円又は年間 円)
 4 実費弁償+報酬(1回 円又は年間 円)

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 無報酬	2 実費弁償	3 報酬※1	4 実費弁償+報酬※2	無記入	合 計
児童養護施設	10	1	2	0	0	13
保育所	71	21	13	5	9	119
幼保連携型認定こども園	34	9	11	5	11	70
保育所型認定こども園	8	1	2	1	0	12
合 計	123	32	28	11	20	214
	57%	15.0%	13.1%	5.1%	9.3%	100.0%



※1		※2	
1回(円)	年間(円)	1回(円)	年間(円)
3,000	3,000	3,000	5,340
4,000	10,000	3,200	
4,500	240,000	4,000	
5,000		5,000	
6,000		6,000	
7,000			
10,000			

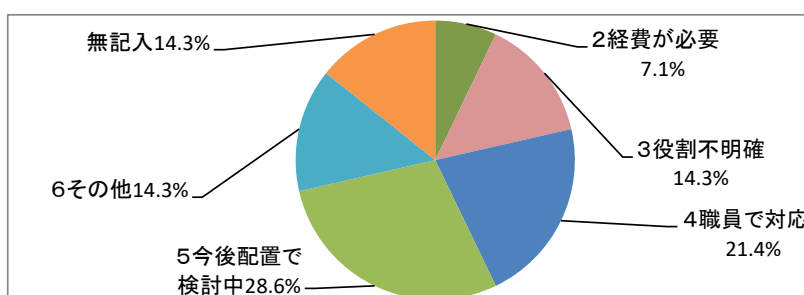
問3-2 第三者委員を配置していないと回答した事業所は、その理由についておたずねします。

- 1 適当な人材がない 2 第三者委員に要する経費が必要なため
 3 第三者委員の役割が不明確なため 4 職員で十分対応が可能なため
 5 今後配置の方向で検討・調整中 6 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 人材がない	2 経費が必要	3 役割不明確	4 職員で対応	5 今後配置で 検討中	6 その他	無記 入	合計
児童養護施設	0	0	0	0	0	0	0	0
保育所	0	0	1	2	3	2	2	10
幼保連携型認定こども園	0	0	0	0	1	0	0	1
保育所型認定こども園	0	1	1	1	0	0	0	3
合 計	0	1	2	3	4	2	2	14
	0.0%	7.1%	14.3%	21.4%	28.6%	14.3%	14.3%	100.0%



II 第三者委員の活動について

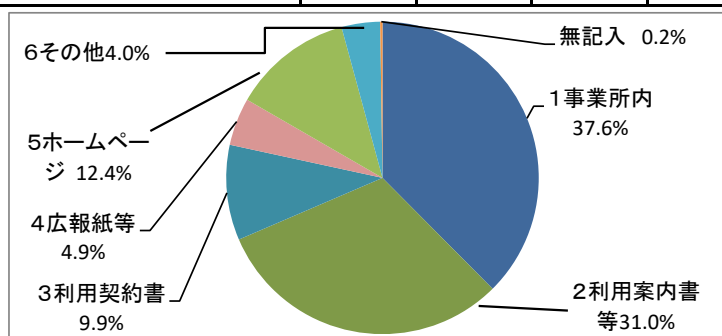
問4 第三者委員の氏名や連絡先、面接日時などについて、利用者等にどのように周知していますか。

- 1 事業所内に掲示 2 利用案内書・パンフレットなどに記載 3 利用契約書に記載
 4 広報紙・機関紙に記載 5 ホームページに記載 6 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 事業所内に 掲示	2 利用案内書 等に記載	3 利用契約書 に記載	4 広報紙等に 掲載	5 ホームペー ジに掲載	6 その他*	無記 入	合計
児童養護施設	11	6	1	4	4	0	0	26
保育所	94	73	16	13	23	11	0	230
幼保連携型認定こども園	47	44	22	4	23	6	1	147
保育所型認定こども園	8	9	3	0	3	0	0	23
合 計	160	132	42	21	53	17	1	426
	37.6%	31.0%	9.9%	4.9%	12.4%	4.0%	0.2%	100.0%



* その他

- ・重要事項説明書に明記
- ・駐車場

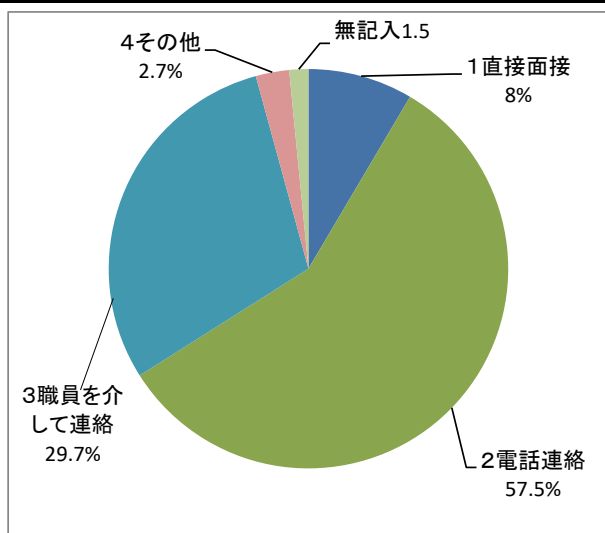
問5 利用者等が第三者委員に相談する際、どのような方法を講じていますか。

- 1 直接面接の機会を設けている(月・年 回程度、随時、その他)
- 2 第三者委員に電話連絡ができる(固定電話、携帯電話、その他)
- 3 職員を介して連絡する
- 4 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 直接面接	2 電話連絡	3 職員を介して 連絡	4 その他	5 無記入	合計
児童養護施設	0	8	5	0	0	13
保育所	15	80	45	4	3	147
幼保連携型認定こども園	7	53	22	2	1	85
保育所型認定こども園	0	8	5	1	0	14
合計	22	149	77	7	4	259
	8%	57.5%	29.7%	2.7%	1.5%	100.0%

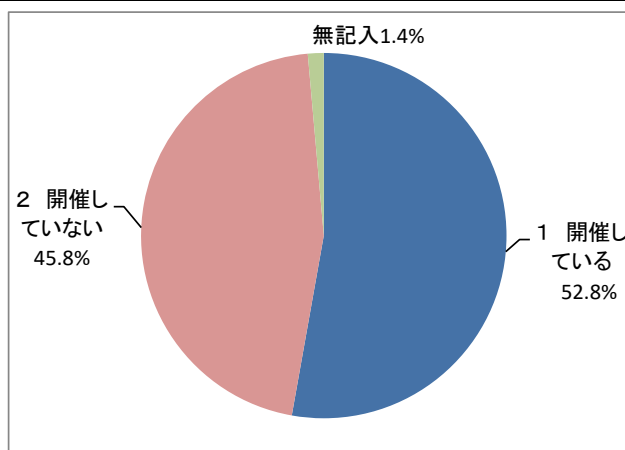


問6 第三者委員と事業所との会合・話し合いは定期的に行っていますか。

- 1 開催している(年 回)
- 2 開催していない

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 開催している	2 開催していない	無記入	合計
児童養護施設	12	1	0	13
保育所	52	66	1	119
幼保連携型認定こども園	42	27	1	70
保育所型認定こども園	7	4	1	12
合計	113	98	3	214
	52.8%	45.8%	1.4%	100.0%

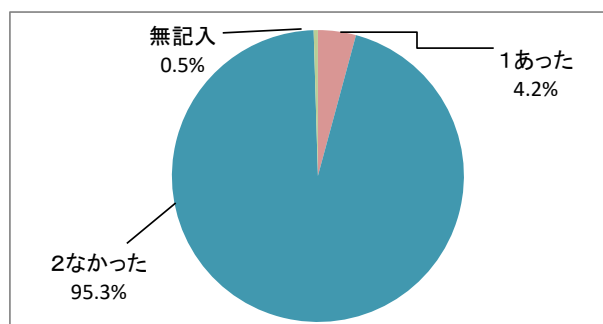


問7 第三者委員に直接寄せられた苦情はありましたか（令和元年度以降）。

1 あった(件) 2 なかった

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 あった	2 なかった	無記入	合計
児童養護施設	0	12	1	13
保育所	2	117	0	119
幼保連携型認定こども園	7	63	0	70
保育所型認定こども園	0	12	0	12
合計	9	204	1	214
	4.2%	95.3%	0.5%	100.0%



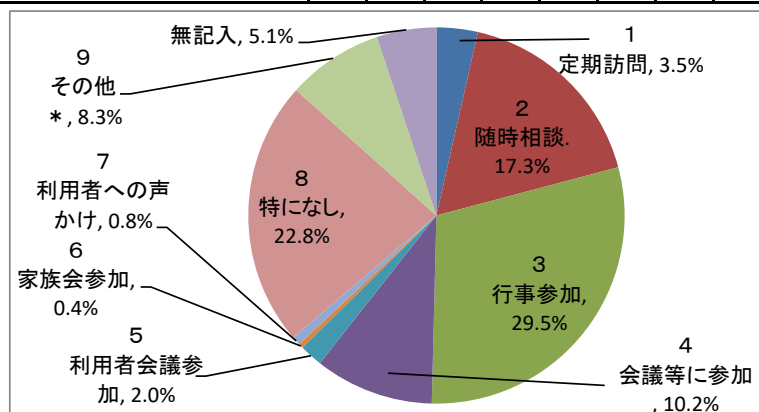
問8 第三者委員はどのような活動をされていますか。

- 1 定期的に事業所を訪問して、利用者からの相談を受けている(月・年 回)
- 2 随時利用者や家族から相談を受けている
- 3 事業所の行事に参加
- 4 職員研修会や会議に参加
- 5 利用者会議に参加
- 6 家族会に参加
- 7 利用者の部屋を訪問し、声かけをしたり話を聞く
- 8 特に関わりをもっていない
- 9 その他
- 10 上記に関連して、特に工夫していることなどがありましたら記入してください

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 定期訪問	2 随時相談	3 行事参加	4 会議等に参加	5 利用者会議参加	6 家族会参加	7 利用者への声かけ	8 特になし	9 その他*	無記入	合計
児童養護施設	1	0	10	6	3	0	0	0	1	0	21
保育所	3	22	37	12	0	1	1	43	13	9	141
幼保連携型認定こども園	5	18	26	6	2	0	1	12	6	4	80
保育所型認定こども園	0	4	2	2	0	0	0	3	1	0	12
合計	9	44	75	26	5	1	2	58	21	13	254
	3.5%	17.3%	29.5%	10.2%	2.0%	0.4%	0.8%	22.8%	8.3%	5.1%	100.0%



*その他

- ・理事会に参加
- ・定期的な話し合い、情報交換
- ・事業所訪問(随時)
- ・委員会に参加
- ・保護者アンケートによる施設評価

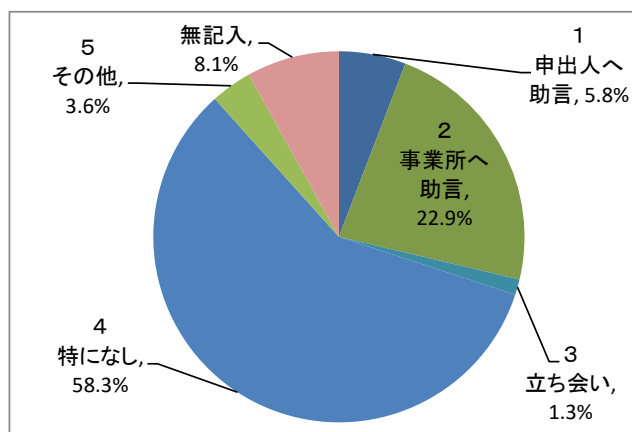
問9 第三者委員の苦情解決への支援について

- 1 苦情申出人へ助言を行った 2 事業所又は苦情解決責任者等へ助言を行った
 3 苦情申出人と事業者等との話し合いの場で立ち会いを行った
 4 特に支援活動はなかった 5 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 申出人へ助 言	2 事業所へ助 言	3 立ち会い	4 特になし	5 その他	無記入	合 計
児童養護施設	0	9	0	3	1	0	13
保育所	7	25	1	77	4	12	126
幼保連携型認定こども園	5	16	2	40	3	6	72
保育所型認定こども園	1	1	0	10	0	0	12
合 計	13 5.8%	51 22.9%	3 1.3%	130 58.3%	8 3.6%	18 8.1%	223 100.0%

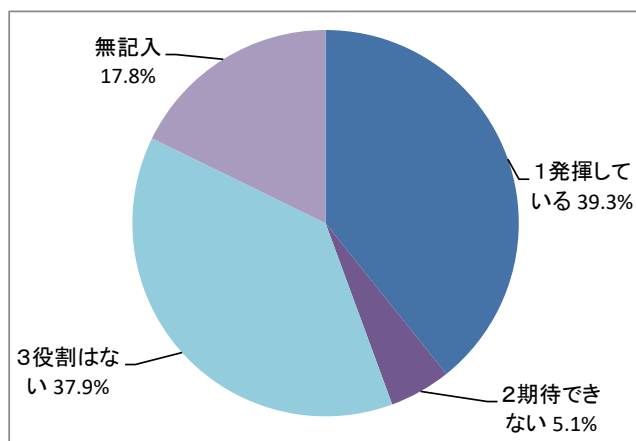


問10 第三者委員の活動の効果について

- 1 苦情解決の効果を発揮している 2 苦情解決への効果はあまり期待できない
 3 苦情解決に対して第三者委員の役割は、ほとんどない 4 その他

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 発揮している	2 期待できない	3 役割はない	無記入	合 計
児童養護施設	10	0	3	0	13
保育所	38	7	48	26	119
幼保連携型認定こども園	31	4	25	10	70
保育所型認定こども園	5	0	5	2	12
合 計	84 39.3%	11 5.1%	81 37.9%	38 17.8%	214 100.0%



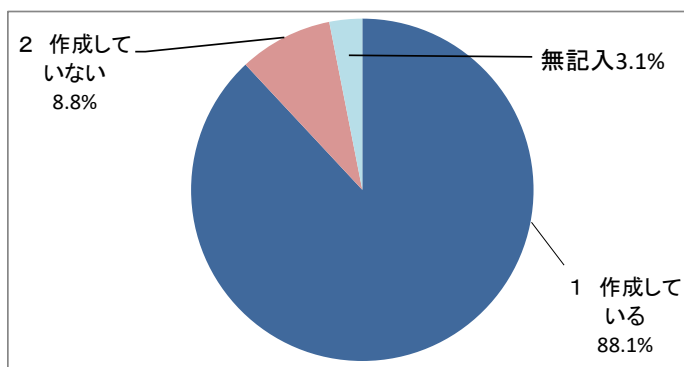
Ⅲ 事業所における苦情解決への取り組みについて

問 1 2 苦情解決のマニュアルや規程等を作成していますか。

- 1 作成している(①マニュアル ②規程 ③要綱 ④その他)
 2 作成していない(①今後作成する ②作成しない)

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 作成している	内訳（複数回答）				2 作成していない	内訳		無記入	合 計
		① マニュアル	② 規程	③ 要綱	④ その他*		① 今後 作成	② 作成 しない		
児童養護施設	13	5	4	3	0	0	0	0	13	
保育所	111	38	47	15	1	14	6	2	129	
幼保連携型認定こども園	62	26	30	3	0	6	2	3	71	
保育所型認定こども園	13	6	5	3	0	0	0	0	13	
合 計	199	75	86	24	1	20	8	5	226	
	88.1%	—	—	—	—	8.8%	—	—	3.1%	100.0%



* その他

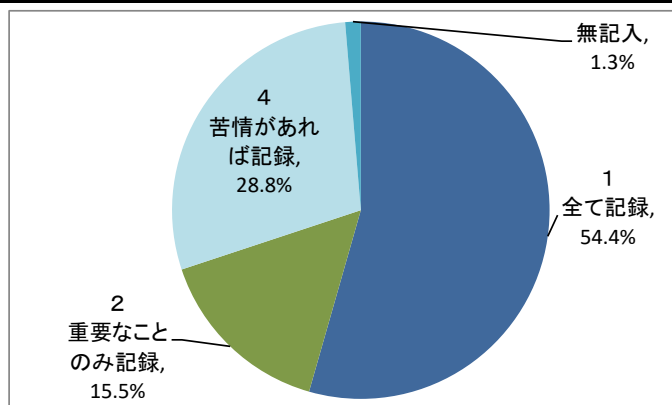
- ・危機管理マニュアル

問 1 3 苦情を記録していますか。

- 1 全ての苦情相談を記録している 2 重要と思われることのみ記録している
 3 記録していない 4 苦情はないが、あれば記録する 5 その他

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 全て記録	2 重要なこと のみ記録	3 記録してい ない	4 苦情があれ ば記録	5 その他	無記入	合 計
児童養護施設	7	2	0	4	0	0	13
保育所	68	19	0	42	0	0	129
幼保連携型認定こども園	40	12	0	17	0	2	71
保育所型認定こども園	8	2	0	2	0	1	13
合 計	123	35	0	65	0	3	226
	54.4%	15.5%	0.0%	28.8%	0.0%	1.3%	100.0%



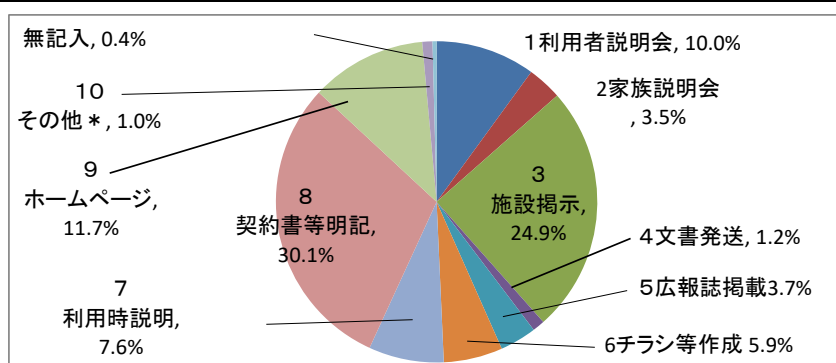
問 1 4 貴事業所の苦情解決の仕組みを利用者等に周知するためにどのような方法をとられましたか。

- 1 利用者への説明会を開催 2 家族への説明会を開催 3 施設内に掲示
 4 家族あてに文書を発送 5 広報紙に掲載 6 チラシやパンフレット等を作成
 7 サービス利用時に説明 8 重要事項説明書や契約書に明記
 9 ホームページに掲載 10 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 利用者説明会	2 家族説明会	3 施設掲示	4 文書発送	5 広報紙掲載	6 チラシ等作成	7 利用時説明	8 契約書等明記	9 ホームページ	10 その他*	無記入	合計
児童養護施設	3	0	10	0	1	2	1	1	3	1	0	22
保育所	29	12	71	2	11	15	23	90	26	3	1	283
幼保連携型認定こども園	15	4	32	4	4	9	10	48	23	1	1	151
保育所型認定こども園	2	1	9	0	2	3	3	8	5	0	0	33
合計	49	17	122	6	18	29	37	147	57	5	2	489
	10.0%	3.5%	24.9%	1.2%	3.7%	5.9%	7.6%	30.1%	11.7%	1.0%	0.4%	100.0%



*その他

- ・キッズノート
- ・父母会総会
- ・入園説明会

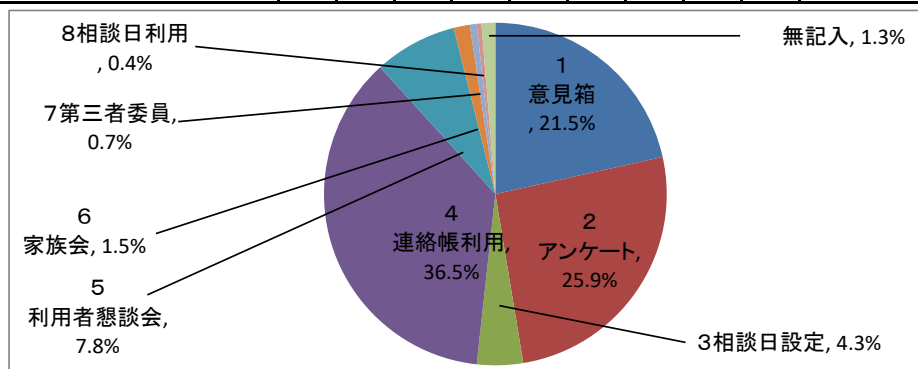
問 1 5 利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるために、どのような工夫をされていますか。

- 1 意見箱の設置 2 アンケートの実施 3 職員による相談日の設定
 4 連絡帳の利用 5 利用者懇談会の実施 6 家族会での話し合い
 7 第三者委員による相談日の設定 8 相談日を利用

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 意見箱	2 アンケート	3 相談日設定	4 連絡帳利用	5 利用者懇談会	6 家族会	7 第三者委員	8 相談日利用	無記入	合計
児童養護施設	11	6	0	0	0	0	0	0	0	17
保育所	52	63	10	100	19	5	0	1	4	254
幼保連携型認定こども園	29	44	8	56	15	2	3	0	2	159
保育所型認定こども園	7	6	2	12	2	0	0	1	0	30
合計	99	119	20	168	36	7	3	2	6	460
	21.5%	25.9%	4.3%	36.5%	7.8%	1.5%	0.7%	0.4%	1.3%	100.0%

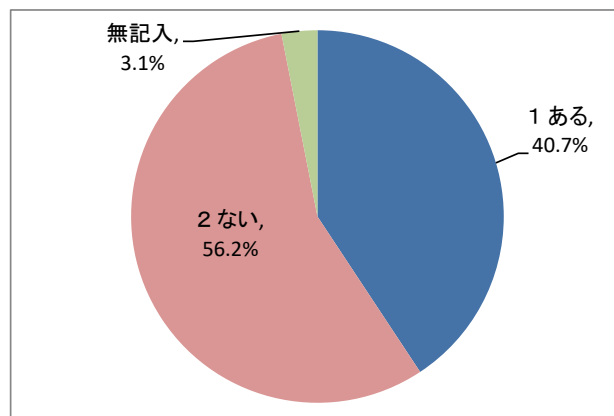


問16 苦情を解決するための委員会等の組織はありますか。

1 ある 2 ない

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 ある	2 ない	無記入	合計
児童養護施設	13	0	0	13
保育所	46	80	3	129
幼保連携型認定こども園	25	42	4	71
保育所型認定こども園	8	5	0	13
合計	92	127	7	226
	40.7%	56.2%	3.1%	100.0%



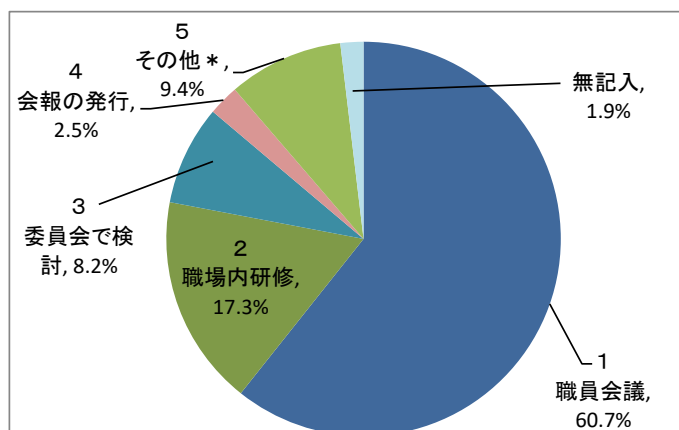
問17 職員に対しては、受け付けた苦情についてどのような形で周知していますか。

1 職員会議の中で周知している(年 回実施) 2 職場内研修の実施(年 回実施)
3 委員会で検討し職員に周知(年 回実施) 4 会報の発行(年 回発行) 5 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 職員会議	2 職場内研修	3 委員会で検討	4 会報の発行	5 その他*	無記入	合計
児童養護施設	11	3	5	0	1	0	20
保育所	113	33	14	3	16	2	181
幼保連携型認定こども園	58	14	7	4	11	3	97
保育所型認定こども園	11	5	0	1	2	1	20
合計	193	55	26	8	30	6	318
	60.7%	17.3%	8.2%	2.5%	9.4%	1.9%	100.0%



*その他

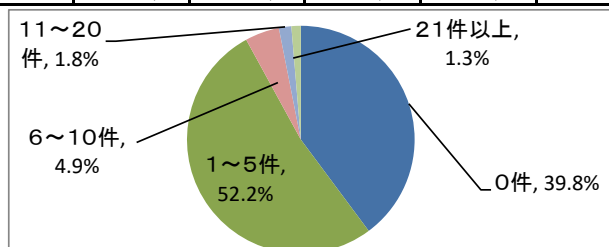
- ・朝礼
- ・終礼
- ・苦情処理簿回覧
- ・面談記録回覧
- ・クレーム対策書回覧
- ・苦情処理等回覧
- ・職場内メール
- ・その都度職員に報告、周知
- ・発生時協議、職員へ通知
- ・毎週リーダー会議

IV 貴事業所に寄せられた苦情への対応について

問18-① 令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）に貴事業所に寄せられた苦情・その他（要望、希望、相談等）について教えてください。

苦情件数 (単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	0件	1～5件	6～10件	11～20件	21件以上	無記入	合計
児童養護施設	5	4	1	2	1	0	13
保育所	53	69	6	1	0	0	129
幼保連携型認定こども園	28	37	4	1	1	0	71
保育所型認定こども園	4	8	0	0	1	0	13
合計	90	118	11	4	3	0	226
	39.8%	52.2%	4.9%	1.8%	1.3%	0.0%	100.0%

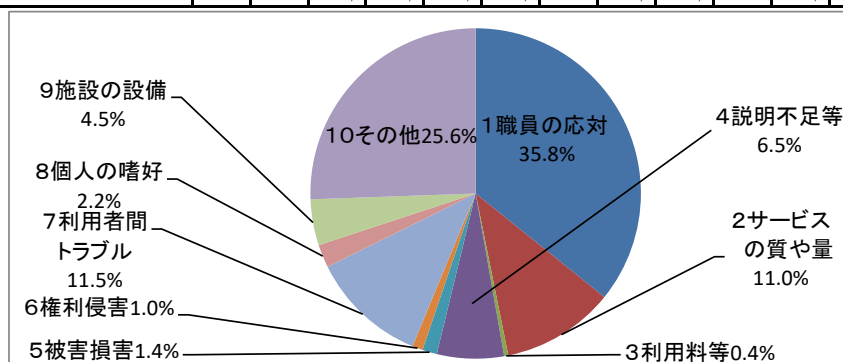


問18-② 苦情の内容は、以下のどれでしたか（主訴で分類してください）。

- 1 職員の対応に関する事(態度や言葉遣いが悪いなど)
- 2 サービスの質や量に関する事(食事内容、居室の環境、入浴、排泄など)
- 3 利用料等に関する事(請求内容や自己負担額の内容の説明がなされないなど)
- 4 説明不足・情報提供に関する事(説明なくサービスが変更された、契約内容と実際のサービス内容が違うなど)
- 5 被害・損害に関する事(金銭トラブル・紛失など)
- 6 権利侵害に関する事(暴力・虐待・プライバシー侵害など)
- 7 利用者間のトラブルに関する事
- 8 個人の嗜好、選択に関する事
- 9 施設の設備に関する事
- 10 その他

(単位：苦情件数)

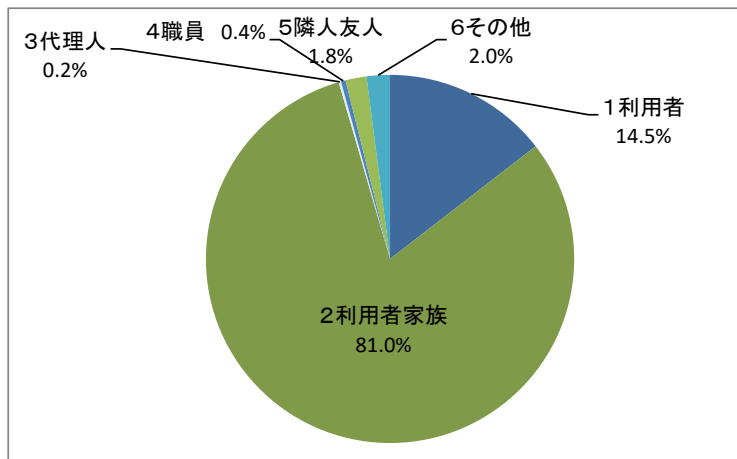
事業所（施設）の種類	1 職員の対応	2 サービスの質や量	3 利用料等	4 説明不足等	5 被害損害	6 権利侵害	7 利用者間トラブル	8 個人の嗜好等	9 施設の設備	10 その他	無記入	合計
児童養護施設	21	8	0	0	3	0	35	3	1	2	0	73
保育所	103	12	1	17	2	1	14	1	16	45	0	212
幼保連携型認定こども園	44	33	0	14	2	4	5	4	5	56	0	167
保育所型認定こども園	7	1	1	1	0	0	2	3	0	22	0	37
合計	175	54	2	32	7	5	56	11	22	125	0	489
	35.8%	11.0%	0.4%	6.5%	1.4%	1.0%	11.5%	2.2%	4.5%	25.6%	0.0%	100.0%



問18-③ 申出人は誰でしたか。

1 利用者 2 利用者家族 3 代理人 4 職員 5 隣人・友人 6 その他
(単位：苦情件数)

事業所（施設）の種類	1 利用者	2 利用者家族	3 代理人	4 職員	5 隣人・友人	6 その他*	無記入	合計
児童養護施設	71	1	0	0	0	1	0	73
保育所	0	200	0	2	4	6	0	212
幼保連携型認定こども園	0	158	1	0	5	3	0	167
保育所型認定こども園	0	37	0	0	0	0	0	37
合計	71	396	1	2	9	10	0	489
	14.5%	81.0%	0.2%	0.4%	1.8%	2.0%	0.0%	100.0%

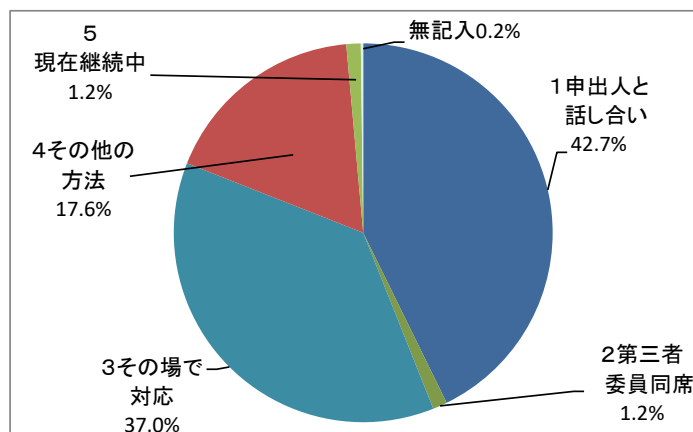


* その他
・保護者会

問18-④ 苦情の最終的な解決方法は以下のどれですか。

1 苦情解決責任者・受付担当者と苦情申出人との話し合い
2 第三者委員同席のもとで話し合いによる解決
3 その場で対応し解決 4 その他の方法で解決 5 解決に向けて現在継続中
(単位：苦情件数)

事業所（施設）の種類	1 申出人と話し合い	2 第三者委員同席	3 その場で対応	4 その他の方法	5 現在継続中	無記入	合計
児童養護施設	18	0	11	44	0	0	73
保育所	102	1	79	23	6	1	212
幼保連携型認定こども園	85	5	58	19	0	0	167
保育所型認定こども園	4	0	33	0	0	0	37
合計	209	6	181	86	6	1	489
	42.7%	1.2%	37.0%	17.6%	1.2%	0.2%	100.0%



V 苦情解決の公表について

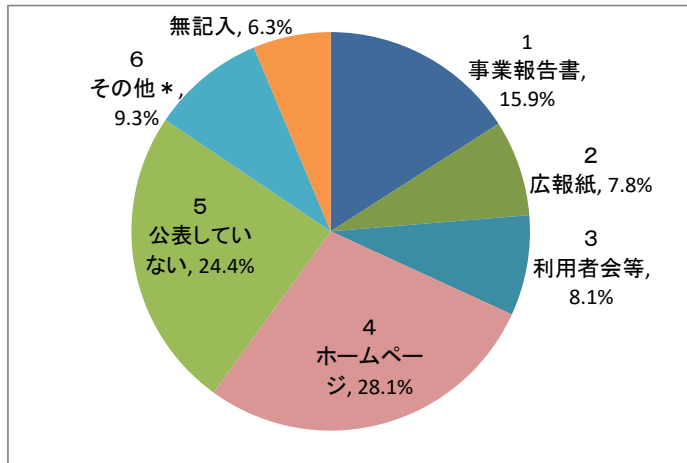
問19 苦情解決の公表についてはどのようにしていますか。

- 1 事業報告書に記載 2 広報紙に掲載 3 利用者会や家族会で報告
4 ホームページに掲載 5 公表していない 6 その他

《複数回答》

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 事業報告書	2 広報紙	3 利用者会等	4 ホームペー ジ	5 公表してい ない	6 その他*	無記 入	合 計
児童養護施設	3	1	1	3	4	2	0	14
保育所	22	12	9	35	43	14	14	149
幼保連携型認定こども園	16	7	11	33	16	7	2	92
保育所型認定こども園	2	1	1	5	3	2	1	15
合 計	43	21	22	76	66	25	17	270
	15.9%	7.8%	8.1%	28.1%	24.4%	9.3%	6.3%	100.0%



*その他

- ・文書配布
- ・施設内掲示
- ※第三者委員への報告
- ※市に報告

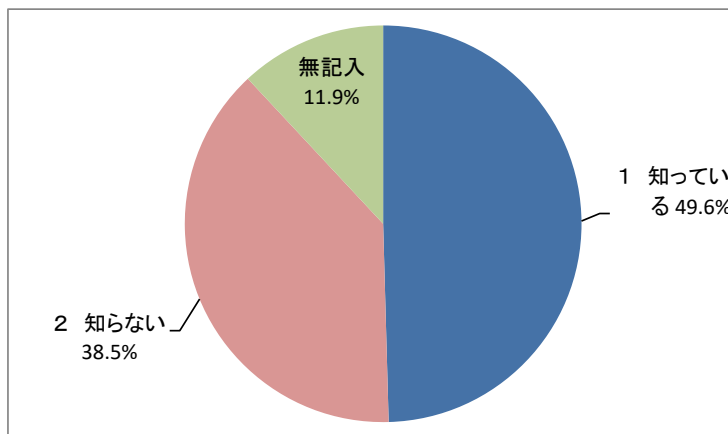
VII 運営適正化委員会への要望等について

問22-① 運営適正化委員会を御存知ですか。

- 1 知っている 2 知らない

(単位：事業所数)

事業所(施設)の種類	1 知っている	2 知らない	無記入	合 計
児童養護施設	9	3	1	13
保育所	65	45	19	129
幼保連携型認定こども園	28	36	7	71
保育所型認定こども園	10	3	0	13
合 計	112	87	27	226
	49.6%	38.5%	11.9%	100.0%



VIII 運営適正化委員会による事業所の巡回訪問について

問23 貴事業所は巡回訪問を希望されますか。

1 希望する 2 希望しない

(単位：事業所数)

事業所（施設）の種類	1 希望する	2 希望しない	無記入	合計
児童養護施設	1	12	0	13
保育所	3	112	14	129
幼保連携型認定こども園	7	58	6	71
保育所型認定こども園	1	12	0	13
合計	12	194	20	226
	5.3%	85.8%	8.8%	100.0%

