

児童養護施設における苦情解決制度及び第三者委員 (施設アンケート追加実施結果①)

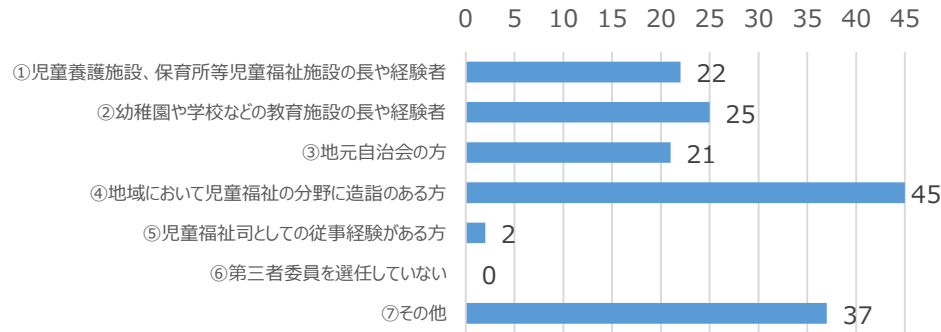
【調査概要】

児童養護施設における苦情解決制度の運用及び第三者委員の活動状況の実態把握のためアンケート調査を実施

- ・実施時期：令和3年5月～令和4年3月
- ・回答率：100%（65施設／65施設）

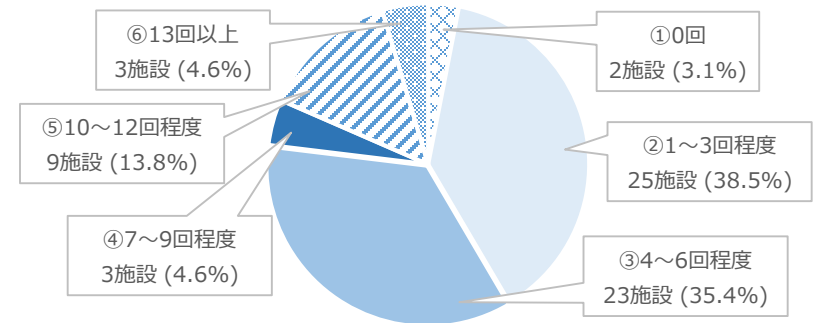
【結果概要（第三者委員について）】

質問1 第三者委員はどのような人を選定しているか（複数回答可）



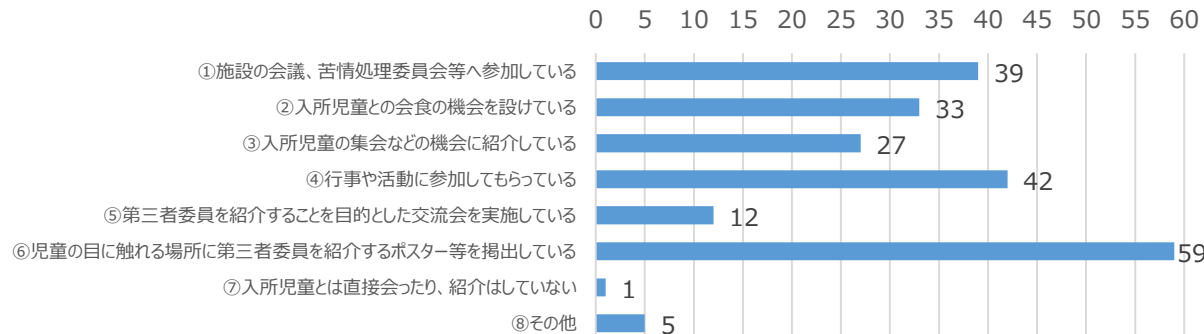
- ✓ 「地域において児童福祉の分野に造詣のある方」が45施設と最も多かった
- ✓ 次に「教育施設の長や経験者」が25施設、「児童福祉施設等の長や経験者」が22施設、「地元自治会の方」が21施設であった

質問2 第三者委員の施設の訪問回数



- ✓ 「1～3回程度」、「4～6回程度」で合計48施設あり、全体の73.9%を占めた
- ✓ 「0回」の2施設は、新型コロナの影響で訪問を控えており、新型コロナ流行以前は、いずれも1～3回程度であった
- ✓ 平均訪問回数は、約5.0回/年であった

質問3 第三者委員の活動、子供が第三者委員を知るための取組やその内容（複数回答可）

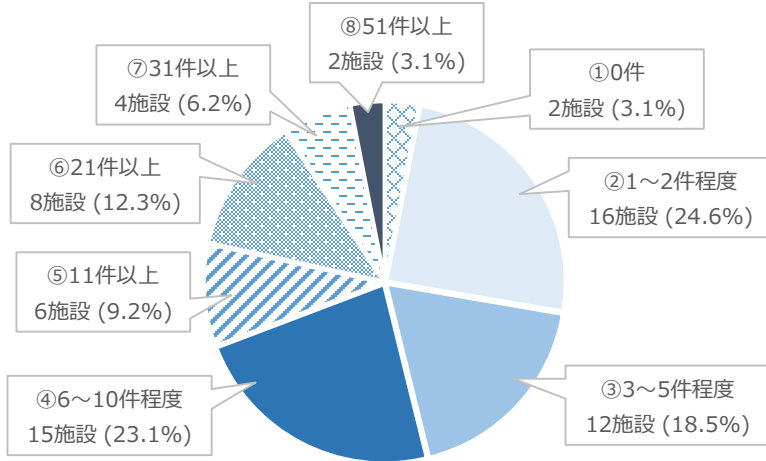


- ✓ 「施設の会議、苦情処理委員会等へ参加」は39施設（60.0%）が実施していた
- ✓ 子供への紹介方法は、「ポスター等を掲出」が59施設（90.8%）と最も多かった
- ✓ 多くの施設が児童と直接交流する機会を設けている一方、「入所児童とは直接会ったり、紹介はしていない」が1施設（1.5%）あった

児童養護施設における苦情解決制度及び第三者委員 (施設アンケート追加実施結果②)

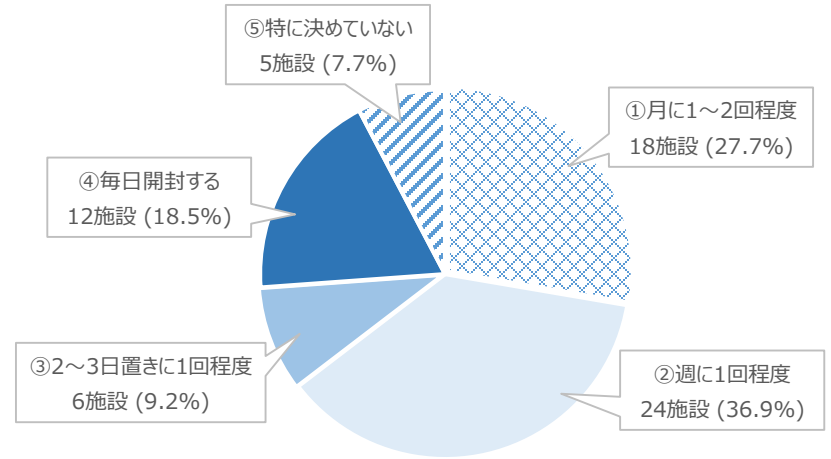
【結果概要（苦情箱（意見箱）について）】

質問4 苦情箱（意見箱）の年間の投書実績



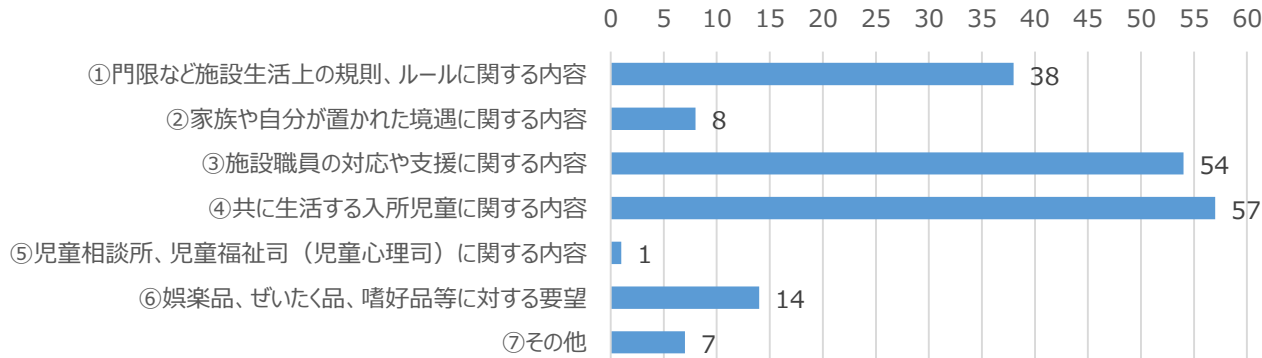
- ✓ 「1~2件程度」が16施設（24.6%）と最も多く、次いで「6~10件程度」が15施設（23.1%）、「3~5件程度」が12施設（18.5%）であった
- ✓ 10件超が合計20施設（30.8%）ある一方で、0件も2施設（3.1%）あり、バラつきがある

質問5 苦情箱（意見箱）を開封する頻度



- ✓ 「週に1回程度」「2~3日置きに1回程度」が合計30施設（46.1%）であり、約半数を占めた
- ✓ 「毎日開封する」が12施設（18.5%）ある一方、「月に1~2回程度」が18施設（27.7%）あり、バラつきがある
- ✓ 「特に決めていない」は5施設（7.7%）であった

質問6 苦情箱（意見箱）に投書される主な内容（上位3つを回答）



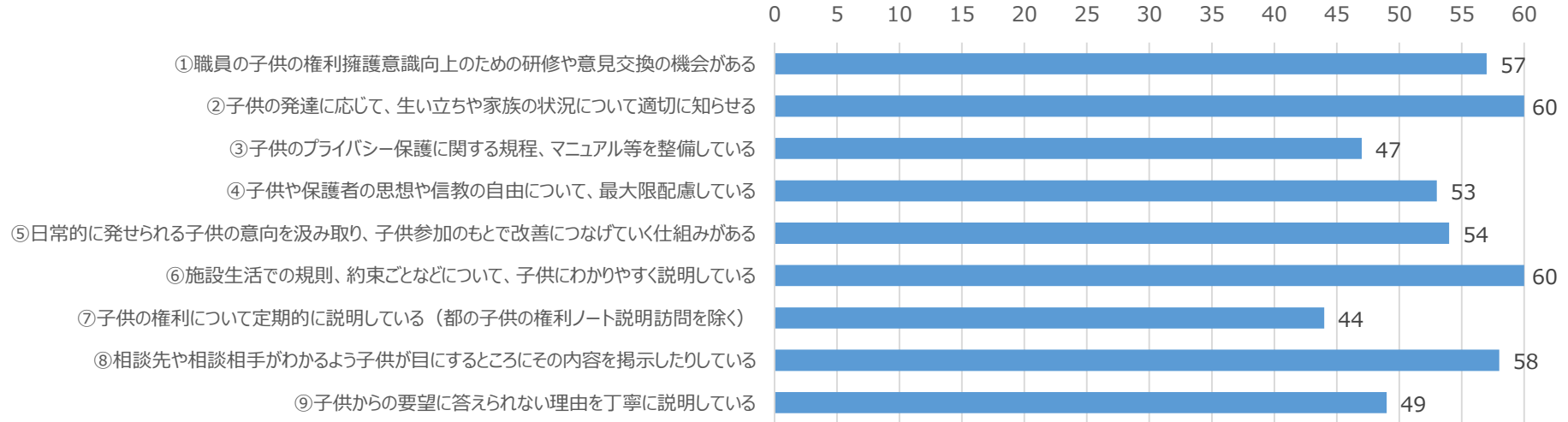
- ✓ 「共に生活する入所児童に関する内容」が57施設（87.7%）と最も多く、次いで「施設職員の対応や支援に関する内容」が54施設（83.1%）、「門限など施設生活上の規則、ルールに関する内容」が38施設（58.5%）であり、施設での生活に関する投書が多くを占めた

児童養護施設における苦情解決制度及び第三者委員 (施設アンケート追加実施結果③)

資料4-③

【結果概要（施設の取組）】

質問7 子供の権利擁護に係る施設の取組について（複数回答可）



- ✓ 児童養護施設運営指針に定める権利擁護の取組について、全ての施設で何らかの対応をしているが、取組内容にはばらつきがある
- ✓ 「職員の子供の権利擁護意識向上のための研修や意見交換の機会」の確保については、57施設（87.7%）が実施していた
- ✓ 「相談先や相談相手がわかるよう子供が目にするところにその内容を掲示」が58施設（89.2%）ある一方で、「子供の権利について定期的に説明」は44施設（67.7%）にとどまった