

**平成 2 3 年 度 福 祉 サ ー ビ ス に 関 す る 苦 情 解 決 体 制 の 実 施 状 況 等 調 査 票**

経営主体		事業内容	
事業所(施設)の名称			
記入者氏名 該当するものを ○で囲んでください。	1 解決責任者    2 受付担当者 3 その他 (                      )	事業所 (施設)の 連絡先	〒                      —  TEL                      (                      ) FAX                      (                      )

< 記載例 >

- 経営主体      ⇒経営主体を記載ください。(例：社会福祉法人、県・市町村立、株式会社、有限会社、医療法人、NPO法人、個人経営、その他)
- 事業内容      ⇒事業の種別を記載ください。(例：特別養護老人ホーム、訪問介護、就労移行支援、保育所、老人福祉センター、在宅介護支援センター等)
- 事業所名称    ⇒施設の名称を記載ください。(例：〇〇園、〇〇荘、〇〇所、〇〇支援センター等)

※ 貴事業所における苦情解決の体制についてお伺いします。  
以下の問いに対して、該当する番号を○で囲んだり、数字や文章を記入してください。

※ 問 1、2 は事業所長が回答下さい。

**仕組みの理解**

問 1 「苦情解決の仕組み」についての理解について

- 1) 社会福祉法第 8 2 条に基づき、「社会福祉事業の経営者は常に、その提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」ことをご存知でしたか。
  - 1 知っていた      2 知らなかった      3 本事業所は対象外と思っていた
  
- 2) 苦情解決の仕組みを整備するガイドラインとして、国が「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(平成 1 2 年 6 月 7 日・社援第 1 3 5 2 号)を示していることをご存知でしたか。
  - 1 知っていた      2 知らなかった      3 本事業所は対象外と思っていた
  
- 3) 上記の内容について、事業所職員への苦情解決のための周知・研修を行っていますか。
  - 1 行っている      2 行っていない

**事業所の体制について**

問 2 苦情解決体制の整備について

- 1) 苦情受付担当者を決定していますか。      1 決定している      2 決定していない
  
- 2) 苦情解決責任者を決定していますか。      1 決定している      2 決定していない

### 第三者委員について

3) 第三者委員を決定していますか。 1 決定している →①へ 2 決定していない →⑨へ

① 「1 決定している」と回答の場合、その第三者委員の設置形態は何ですか。

1 法人全体 2 各事業所単独 3 複数事業所で共同設置 4 その他 ( )

② その場合、第三者委員は何名ですか。

1 1人 2 2人 3 3人 4 4人 5 5人以上

③ 第三者委員の職種は何ですか。(複数回答可)

1 民生委員・児童委員 2 監事 3 評議員 4 事業所元役員等  
5 他社会福祉法人役職員 6 弁護士 7 人権擁護委員 8 大学教授  
9 医師 10 地区長 11 ボランティア 12 学校教員 14 社会福祉士  
15 その他(具体的に )

④ 第三者委員への報酬はありますか。

1 無償 2 実費弁償費のみ 3 実費弁償費+報酬 4 その他 ( )

⑤ 第三者委員の研修への参加としてどのような取り組みをしていますか。(複数回答可)

1 職場内研修に参加している 2 外部の第三者委員研修会等へ参加している  
3 外部の人権擁護関係の研修会に参加している 4 研修には参加したことがない  
5 その他 ( )

⑥ 利用者や家族等に対する第三者委員の周知方法は、どのようにしていますか。(複数回答可)

1 説明会(行事・懇談会)時 2 掲示板等に掲示 3 家族宛に文書を発送  
4 広報誌に掲載 5 チラシやパンフレット等を作成 6 ホームページへの記載  
7 利用者・家族等保護者会時 8 何もしていない  
9 その他(具体的に )

⑦ 貴事業所における第三者委員は、どのような役割がありますか。(複数回答可)

1 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取  
2 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知  
3 利用者からの苦情の直接受付  
4 苦情申出人への助言  
5 事業者への助言  
6 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言  
7 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取  
8 日常的な状況把握と意見聴取  
9 その他 ( )

- ⑧ 事業所において第三者委員が活動しやすいように工夫していることはありますか。(複数回答可)
- 1 委員が自ら苦情の受付窓口になり、相談にのっている
  - 2 委員が定期的に事業所を訪問し、相談や苦情を引き出す努力をしている
  - 3 委員が利用者や家族と懇談会をもっている
  - 4 委員が利用者宅を訪問している
  - 5 委員が家族会や保護者会へ参加している
  - 6 委員が職員会議や職員学習会へ参加している
  - 7 委員同士の意見交換や他施設への訪問や学習会などを行っている
  - 8 具体的な取り組みはない
  - 9 その他 ( )

- ⑨ 「2 決定していない」と回答の場合、第三者委員を設置しない理由は何ですか。(複数回答可)
- 1 職員で十分対応が可能のため
  - 2 第三者委員の役割が不明瞭なため
  - 3 適正な人材がないため
  - 4 第三者委員に係る経費が必要なため
  - 5 その他 (具体的に )

**<事業所内の整備状況>**

問3 事業所で、苦情対応の規程・要綱・マニュアル等を作成していますか。

- 1 作成している
- 2 作成していない

問4 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行っていますか。(複数回答可)

- 1 説明会(行事・懇談会)時
- 2 掲示板等に掲示
- 3 家族宛に文書を発送
- 4 広報誌に掲載
- 5 チラシやパンフ等を作成
- 6 重要事項説明書や契約書に明記
- 7 ホームページへの記載
- 8 利用者・家族等保護者会時
- 9 何もしていない
- 10 その他(具体的に )

問5 相談の方法は以下のうちどれですか。(複数回答可)

- 1 電話
- 2 面談
- 3 文書(郵便・FAX・意見箱等)
- 4 メール
- 5 その他(具体的に )

問6 利用者や家族の苦情・意見・要望を取り入れるために、どのような工夫をしていますか。(複数回答可)

- 1 意見箱等の設置
- 2 アンケートの実施
- 3 相談日の設定
- 4 家族・保護者会開催時に実施
- 5 特に何もしていない
- 6 その他(具体的な工夫 )

問7 利用者や家族への苦情や意見等の内容の報告・活用について、どのような方法をとっていますか。

※該当する番号に○をつけてください。(複数回答可)

- 1 利用者・保護者(家族)会に報告
- 2 第三者委員への定期(随時的)な報告
- 3 事業所内掲示等コーナーに表示
- 4 全職員へ定期的に報告周知
- 5 パンフレット・広報誌等への登載
- 6 経過と結果内容の記録保存
- 7 職員研修会等での検討資料
- 8 活用していない
- 9 法人等の役員会・理事会・評議員会への報告
- 10 その他(具体的に )

**苦情受付の状況**

問8 平成22年年度に貴事業所に寄せられた「苦情」についてお聞かせください。

※ (1)～(3)の合計がほぼ一致するようにご回答ください。

● 苦情の合計件数 \_\_\_\_\_ 件 (うち第三者委員が関与した件数 \_\_\_\_\_ 件)

(1) 苦情の内容は何でしたか？

苦情の項目	件数	苦情の項目	件数
① 設備環境等	_____ 件	⑤ 金銭管理	_____ 件
② 嗜好(酒・タバコ等)、趣味	_____ 件	⑥ サービス利用時の事故等	_____ 件
③ ケア(入浴・食事・介助など)	_____ 件	⑦ 利用料	_____ 件
④ 職員の接遇(態度・言葉使い)	_____ 件	⑧ その他(①～⑦以外の項目)	_____ 件

合計 ①～⑧の合計 \_\_\_\_\_ 件

(2) 苦情の申出人はどなたでしたか？

① 利用者本人	_____ 件	⑤ 事業所内の職員	_____ 件
② 利用者の家族親族	_____ 件	⑥ 外部の専門職(弁護士・社会福祉士等)	_____ 件
③ 利用者の知人	_____ 件	⑦ その他(①～⑤以外の申出人) (具体的に _____ )	_____ 件
④ 事業所で任命した第三者委員	_____ 件		

合計 ①～⑦の合計 \_\_\_\_\_ 件

(3) 苦情の最終的な解決方法は、以下のどれでしたか？

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で解決	_____ 件
② 第三者委員同席のもとに話し合いで解決	_____ 件
③ その他の方法で解決 ※簡潔に記載してください。 〔 _____ 〕	_____ 件
④ 継続中	_____ 件

合計 ①～④の合計 \_\_\_\_\_ 件

## 事例について

問9 今までに寄せられた苦情の内容や対応の概要を、差し支えない範囲（事例として紹介できる範囲）で、数件ご紹介願います。なお努力しても解決に至らなかった事例でも構いません。（平成20年度以降）また、スペースが足りない場合は、別紙で作成頂いて構いません。

<例1>

苦情内容：職員から威圧的な言葉づかいをされて傷ついたので、改めて欲しい。

対応概要：本人の心を傷つけてしまった事について、施設長と職員が謝罪するとともに、職員全員で改めて利用者の人権を尊重した対応の徹底を確認しあった。

<例2>

苦情内容：ヘルパーはずっと同じ人に来て欲しい。

対応概要：利用者及び家族と話し合いを持ち、勤務体制上、毎回同じヘルパーが関わる事は難しい事を丁寧に説明し、数名のヘルパーが関わる事について了承を得た。

	苦情内容	対応概要
1		
2		

## ご要望等

● 苦情解決事業について、運営適正化委員会へのご要望等がありましたらご記入ください。

参考：運営適正化委員会では、事業者の方々が苦情解決事業を円滑、適切に実施出来るよう、事業のPRや研修事業、巡回訪問、調査研究・情報提供事業等を行っています。

～ご協力、大変ありがとうございました。～