

別紙

運営適正化委員会 (FAX番号: 043-246-0298)

福祉サービス苦情解決事業に係る第三者委員研修会 事前アンケート

記入日: 平成 年 月 日

施設名・事業所名	記入者名 (立場)	(担当者・責任者・第三者委員)
種別	高年齢・身体障害・知的障害・精神障害・児童(保育所・児童養護施設・母子生活支援施設・児童自立支援施設)・社協・行政・その他()	サービス提供形態 入所施設・通所施設・グループホーム・訪問介護・作業所 その他()
Q1. 貴方の法人における苦情解決の実施体制の整備状況を教えてください。 該当に○ ア. 苦情受付担当者について 設置している ・ 設置していない イ. 苦情解決責任者について 設置している ・ 設置していない		
Q2. これまで施設として苦情を受け付けたことがありますか? 該当に○をつけてください。 ア. ない イ. ある 約 _____ 件 そのうち、平成22年度に受け付けた苦情の件数は何件ですか? 約 _____ 件		
Q3. 第三者委員の設置状況等について教えてください。		
(1) 第三者委員について 設置している ・ 設置していない		
(2) 第三者委員専任に際し、評議員会への諮問や利用者(家族)からの意見聴取を行っていますか? ア. 実施している イ. 実施していない		
(3) 委嘱している方は何人ですか? _____ 人		
(4) 施設・事業所から見てどのような立場の方ですか? 評議員、監事・監査役、民生委員・児童委員、社会福祉士、弁護士、大学教授等、地域住民、 利用者の家族、学識経験者()、その他()		
(5) 任期は何年ですか? _____ 年		
(6) 第三者委員はどの位の頻度で施設に来ていますか? _____ 月 _____ 回 又は 年 _____ 回		
(7) 報酬は支払っていますか? 支払っている(報酬/1回 _____ 円)(旅費/1回 _____ 円) 支払っていない		
Q4. 第三者委員は普段施設においてどのような活動をしていますか? 次の各事項に該当していれば「はい」に○を、該当していなければ「いいえ」に○をしてください。		
定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けている。		はい・いいえ
時々施設へ来て、利用者(家族)と交流しながら、施設の状況把握に努めている。		はい・いいえ
顔写真入りのポスターやプロフィールを掲示するなど第三者委員の属性を利用者に周知している。		はい・いいえ
第三者委員の電話番号を公表し、利用者等から直接電話できる体制にしている。		はい・いいえ
苦情については基本的にすべて第三者委員を交えて解決に当たっている。		はい・いいえ
苦情については申出人が希望する場合のみ第三者委員を交えて対応している。		はい・いいえ
定期的に施設側から苦情受付の状況等の報告をしている。		はい・いいえ
具体的な活動内容は第三者委員に任せている。		はい・いいえ
上記以外の内容で第三者委員として独自に活動している事項があれば自由に記入してください。		

2枚目に続きます。引き続き記入をお願いします。

Q 5 . 第三者委員が実際に苦情相談の解決に関わったことがありますか？

ア . ない

ない場合はQ 6 の質問へ進んでください

イ . ある

_____件

ある場合は次 (Q 5 - 2) の項目へ進んでください

Q 5 - 2 . 第三者委員が解決に関わった苦情ケースの概要と、そこでの第三者委員の関わりについて記入してください。

施設名、苦情申出人等が特定されないように記入してください。

例：知的障害者施設>

利用者の家族から、帰省時に体の何カ所かに痣があるとのことで、「虐待ではないか」との苦情が寄せられた。直ちに担当者に確認し、日中の様子等や記録を確認したが、結局原因は分からず、その後の利用者家族との話し合いが拗れたため、第三者委員の仲介により数回の話し合いを持った。「以前にもそういった痣があった」とのことで、その折も施設からは何の説明もなく、家族として一層不信感を募らせていたことが判明した。話し合いの過程において、施設側からは、当該利用者の日中活動の中で気付かなかった様々な点や帰宅時の説明不足等、丁寧な謝罪が行われ、第三者委員からは、「今後も話し合いながら、利用者のためにより良いサービスを」との助言があり、利用者家族からは「今後の推移を見たい」との回答が示されるに至った。これを機会に、第三者委員と利用者家族との定期的な交流の場が設けられるに至り、従前は施設の行事に殆ど参加されていなかった当該利用者家族も、積極的に施設のイベント等に参加されるようになり、利用者家族同士の交流も密になってきた。

Q 6 . 第三者委員は設置しているものの、施設側として具体的にどう第三者委員に関わってもらったらいいか分からず、戸惑っている点や分からない点があれば記入してください。
(なお、第三者委員が記入する場合は「自分が第三者委員としてどのように施設に対して関わっていけばよいかわからないという状況はありませんか?」という質問として回答してください。)

Q 7 . 今後の研修会で取り上げてもらいたい内容、聞いてみたい事柄があれば記入してください。

ご協力ありがとうございました。

【記入上の注意事項】

注 1) 基本的に施設等職員が記入してください。もちろん第三者委員が記入しても差し支えありません。

注 2) 参加申込書とともに F A X で提出してください。なお、アンケートは後日提出でも構いませんが、**提出期限を 8 月 1 2 日 (金) とします。**ご協力をお願いします。

注 3) 事前アンケートの内容は講師及び報告者兼パネリストへ資料提供します。また当日配布する資料の中で一部掲載させていただきます。なお、掲載に当たっては個人が特定されないよう配慮します。