

【別紙2】

提出先：千葉県運営適正化委員会事務局    F A X : 0 4 3 - 2 4 6 - 0 2 9 8    /    メール：support@chibakenshakyō.com

## 福祉サービスに関する苦情解決アンケート調査票【令和2年度】

調査実施機関：千葉県運営適正化委員会

○本アンケートは事業者段階における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態を把握することを目的に毎年度実施しているものです。

○研修会の参加申込みに当たり、別紙①「参加申込書」とともに本アンケート調査票も併せてご提出ください。

○研修会に参加されない場合でも、大変お手数ですが、本アンケート調査のみご協力をお願いいたします。

法人・事業所名（行政の場合は市町村名）			
事業種別：	①高齢者    ②障害（身体・知的・精神）    ③児童（保育所・障害児）    ④その他（                      ）    ⑤行政    ⑥社協		
記入者名：		連絡先（電話番号）：	

Q1 貴法人（事業所）・貴市町村の苦情解決体制を教えてください。 ※ 役職名は「主任」「施設長」等を記入してください

- (1) 苦情受付担当者 ⇒ ①設置している ⇒ 受付担当者の役職名（                      ）    ②設置していない
- (2) 苦情解決責任者 ⇒ ①設置している ⇒ 解決責任者の役職名（                      ）    ②設置していない
- (3) 第三者委員 ⇒ ①設置している（                      名）⇒ 第三者委員の役職名（                      ）    ~~②設置していない ⇒(4)へ~~
- (4) 第三者委員未設置理由 ① 適当な人材がない    ② 第三者委員に係る経費が必要のため    ③ 第三者委員の役割が不明確なため
- ④ 職員で十分対応できるため    ⑤ その他（                      ）

Q2 苦情解決の規定や、対応マニュアルの有無をお知らせください。

- ①規定はある    ②規定はない    ③マニュアルがある    ④マニュアルはない

Q3 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加についてお知らせください。

- ①年に複数回参加している    ②年一回程度参加している    ③参加していない    ④参加できる体制がない    ⑤予定していない

Q4 昨年度（令和元年度）の苦情相談受付件数をお知らせください。 ※ 2019年度の総数

- ①相談実績がある⇒（                      件）    ②相談実績がない    ③苦情相談を受付けていなかった

Q5 苦情（意見・要望）等を受け付けるためにどのような工夫をしていますか？ ※ 複数選択可

- ①意見箱の設置    ②連絡帳の活用    ③アンケートの実施    ④個人面談の実施    ⑤相談日の設定    ⑥その他（                      ）

Q6 本会作成の苦情解決ポスターを館内で掲示していますか？

- ①掲示している    ②掲示していない    ③わからない    ④見たことがない    ⑤掲示しているポスターが古い

Q7 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか？ ※複数選択可

- ①申出人に報告    ②職員で情報共有    ③利用者・家族集会で説明    ④掲示板へ掲示
- ⑤広報紙等へ掲載    ⑥ホームページへ掲載    ⑦事業報告書へ掲載    ⑧その他（                      ）

Q8 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内でどのような取り組みをしていますか？ ※ 複数選択可

- ①ミーティング時に検討    ②相談記録の回覧    ③苦情解決委員会の設置    ④職員研修会の開催    ⑤その他（                      ）

Q9 受け付けた苦情のうち、1ケースについてその概要等をご記入ください。 ⇒ 【 令和2年度のケース（前年度分でも可） 】

◎概要・主訴	
◎対応状況・結果	
◎苦情から学んだ点	
◎対応に苦慮した点	

※ アンケート調査については、結果を集計の上、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。  
また、千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載する場面があることをご承知お願います。

## 【記載例】 福祉サービスに関する苦情解決アンケート調査票

調査実施機関：千葉県運営適正化委員会

法人・事業所名(行政の場合は市町村名)		社会福祉法人〇〇会 〇〇特別養護老人ホーム	
事業種別:	①高齢者 ②障害(身体・知的・精神) ③児童(保育所・障害児) ④その他( ) ⑤行政 ⑥社協		
記入者名:	介護 花子	連絡先(電話番号):	〇〇〇-〇〇〇〇-1234

Q1 貴法人(事業所)・貴市町村の苦情解決体制を教えてください。 ※ 役職名は「主任」「施設長」等を記入してください

- (1) 苦情受付担当者⇒ ①設置している ⇒ 受付担当者の役職名(フロアリーダー) ②設置していない
- (2) 苦情解決責任者⇒ ①設置している ⇒ 解決責任者の役職名(施設長) ②設置していない
- (3) 第三者委員 ⇒ ①設置している(2名) ⇒ 第三者委員の役職名(民生・児童委員) ②設置していない
- (3) 第三者委員 ⇒ ①設置している( )名 ⇒ 第三者委員の役職名( ) ②設置していない ⇒ (4)へ
- (4) 第三者委員未設置理由 ① 適当な人材がいない ② 第三者委員に係る経費が必要のため ③ 第三者委員の役割が不明確のため
- ④ 職員で十分対応できるため ⑤ その他( )

Q2 苦情解決の規定や、対応マニュアルの有無をお知らせください。

- ①規定はある ②規定はない ③マニュアルがある ④マニュアルはない

Q3 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加についてお知らせください。

- ①積極的に参加している ②年に一回程度参加している ③参加していない ④参加できる体制が整っていない

Q4 昨年度(令和元年度)の苦情相談受付件数をお知らせください。 ※ 2019年度の総数

- ①相談実績がある⇒(年間 12件) ②相談実績がない ③苦情相談を受付けていない

Q5 苦情(意見・要望)等を受け付けるためにどのような工夫をしていますか? ※ 複数選択可

- ①意見箱の設置 ②連絡帳の活用 ③アンケートの実施 ④個人面談の実施 ⑤相談日の設定 ⑥その他( )

Q6 本会作成の苦情解決ポスターを館内で掲示していますか?

- ①掲示している ②掲示していない ③わからない ④見たことがない ⑤掲示しているポスターが古い

Q7 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか? ※複数選択可

- ①申出人に報告 ②職員で情報共有 ③利用者・家族集会で説明 ④掲示板へ掲示 ⑤広報紙等へ掲載
- ⑥ホームページへ掲載 ⑦事業報告書へ掲載 ⑧その他( )

Q8 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内でどのような取り組みをしていますか? ※ 複数選択可

- ①ミーティング時に検討 ②相談記録の回覧 ③苦情解決委員会の設置 ④職員研修会の開催 ⑤その他( )

Q9 受け付けた苦情のうち、1ケースについてその概要等をご記入ください。

◎概要・主訴	施設職員が居室の扉をノックもせずに入室し挨拶もしなかった。また、おやつ時に離床介助もしてくれず、そのままおやつを置き、黙って退室していったので職員の横柄な態度に不満を感じたと利用者の家族より訴えがあった。
◎対応状況・結果	ご家族に対し不満に至った状況をお話しいただいたことに感謝し、職員の対応について謝罪を行った。また、今回の件を踏まえて、職員からの聞き取り並びに教育(接遇面等)の徹底を実施していくことを約束した。
◎苦情から学んだ点	入居者のご家族の中には、施設にお世話になっているとの思いから苦情を申し立てることに対する躊躇や諦めの念があると思われる。普段から円滑なコミュニケーションや信頼関係づくりを意識しながらよりよい環境づくりが大切であることを学んだ。
◎対応に苦慮した点	職員の聞き取りではきちんと声かけしたと報告を受けたが、利用者にはそのような対応ではなかったようで確認するべきがない。言った言わないの状況は福祉サービス提供書として回避しなければならない。

※ アンケート調査については、結果を集計の上、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。  
また、千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載する場面があることをご承知おき願います。