

# 令和3年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査結果

＜暫定版＞

県内福祉サービス事業所及び行政機関等 4,066 カ所へ郵送し、回答があった1,050 カ所の結果をまとめたものです。

事例については相談者や利用者のプライバシーに配慮するとともに、事業者等の特定を避けるため内容を一部加工・修正し、令和3年度内を目途にホームページに掲載する予定としています。

千葉県運営適正化委員会

（令和3年10月5日時点）

## 1 調査目的

福祉サービス事業者段階の苦情解決体制の実情を把握し支援するため実施した。

## 2 調査方法

郵送により、依頼文を発送しインターネット(Google フォーム)上の回答及びメール・FAX で回答を回収した。

### 【調査期間】

令和3年6月25日～令和3年8月31日

### 【調査対象】

県内福祉サービス事業所及び行政機関等(4,066カ所)

※法人内で複数事業を展開及び行政より委託している場合は調査周知を依頼。

### 【有効回答数】

1,050カ所(回収率 25.8%)

### 【回答方法】

Google フォーム回答数 956カ所 91%

メール回答数 28カ所 3%

FAX 回答数 66カ所 6%

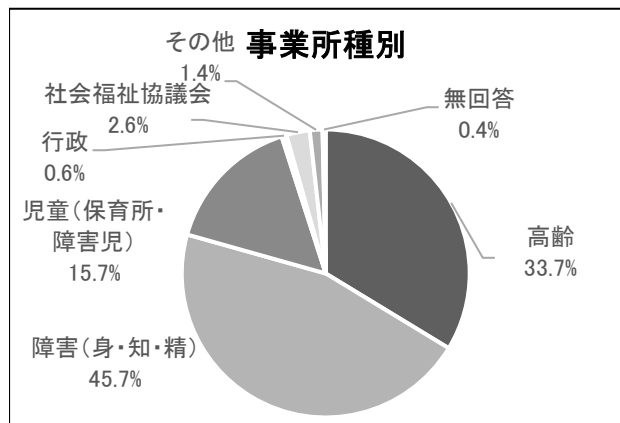
### 【調査項目】

事業所種別・苦情受付担当者及び苦情解決責任者の体制・第三者委員の設置・苦情受付件数の実績、等県内の福祉サービスにおける苦情対応の取り組み状況についてアンケート調査を実施した。

### 3 調査結果

#### (1) 事業所種別 (複数回答あり)

高齢	475
障害(身体・知的・精神)	644
児童(保育所・障害児)	221
行政	8
社会福祉協議会	37
その他	20
無回答	5
合計	1,410

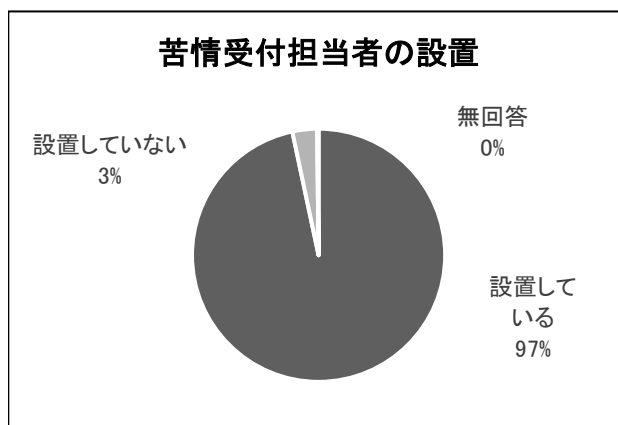


#### その他内容

幼保連携型認定こども園 5 件、児童養護施設 4 件、第 2 種社会福祉事業(相談業務)1 件、居宅介護支援事業所 2 件、地域密着型通所介護 2 件、放課後児童クラブ(学童クラブ)2 件、学童保育 2 件、介護タクシー2 件

#### (2) 苦情受付担当者の設置

設置している	1,015
設置していない	33
無回答	2
合計	1,050



#### (3) 苦情受付担当者の役職 (複数回答の場合は上位役職でカウント)

管理者(事業所含む)	293	代表社員	13	部長(事務・業務・総務・統括含む)	5	主任相談員	2
主任(事務含む)	103	支援員(主任含む)	13	世話人	4	取締役	2
生活相談員	79	主任保育士	11	ケアマネ	2	責任者(現場含む)	2
施設長	68	副園長(園長補佐含む)	10	支援相談員	4	副主任	2
サービス管理責任者	56	代表	9	事務局(事務含む)	4	主幹	2
所長(センター/ホーム長・寮長・代理含む)	34	指導員(職業・児童・生活含む)	9	事務員(事務担当含む)	2	施設代表	2
課長	28	事務長	8	事務局長	3	室長	2
相談員	24	主査(長・補含む)	8	統括マネージャー(統括含む)	3	主任主事	2
サービス提供責任者	24	生活支援員(主任含む)	7	主幹保育教諭	3	役員	2
係長	18	介護支援専門員(主任含む)	8	相談支援専門員	3	役職なし	44
代表取締役	17	園長	7	副主査	3	その他	23
児童発達支援管理責任者	15	理事長(副含む)	7	主事	3	該当なし(設置していない)	33
副施設長	14	理事(代表含む)	6	保育士	2	無回答	2

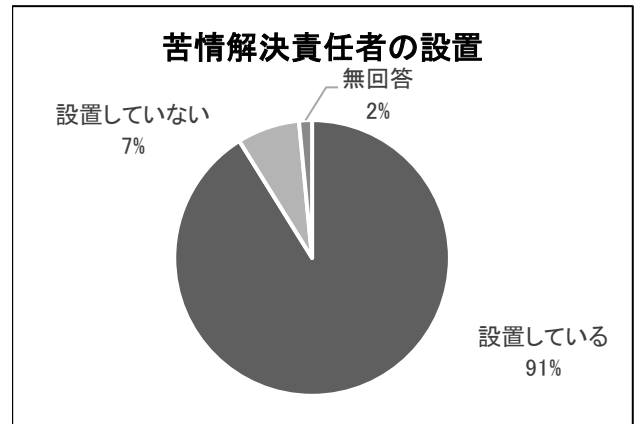
合計 1,050

## その他内容

療育指導室長、クラス担任、サブリーダー、チームリーダー、専務取締役、利用者相談係、看護師長、介護主任、業務執行社員、業務課員、教室長、権利擁護委員会委員、支所長、事務局次長、指導主任、主任介護福祉士、総務課グループリーダー、相談役、社長、次長、専務執行役、副会長、班長

### (4) 苦情解決責任者の設置

設置している	957
設置していない	77
無回答	16
合計	1,050



### (5) 苦情解決責任者の役職 (複数回答の場合は上位役職でカウント)

施設長(副含む)	301	課長	9	児童発達支援管理責任者	2
管理者(副含む)	263	部長	9	専務取締役	2
園長	50	サービス提供責任者	8	会長(副含む)	2
代表取締役	47	責任者	7	常務理事	2
理事長(副含む)	46	相談員	5	室長	2
所長(センター/ホーム長・副含む)	46	取締役	5	役職なし	18
事務局長	37	生活相談員	4	その他	15
代表	19	主任	4	該当なし(設置していない)	77
サービス管理責任者	17	事務局次長	3	無回答	16
代表社員	15	教室長	3		
理事(代表・業務執行含む)	13	役員	3		

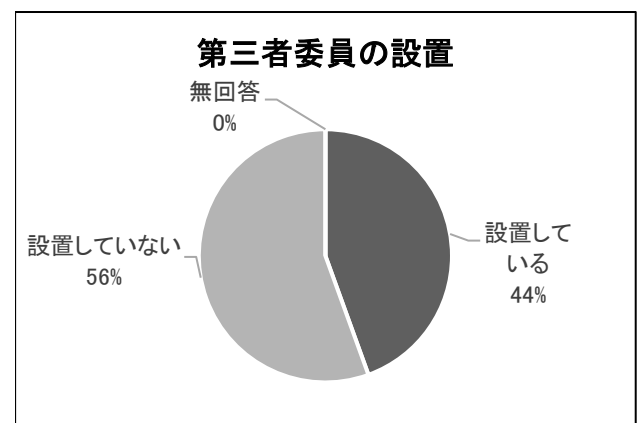
合計 1,050

## その他内容

施設代表、常務取締役、専務執行役、相談専門支援員、事務局、常務、係長、主幹、エリアマネージャー、生活支援員、支店長、介護支援専門員、保育士、院長、業務課員

### (6) 第三者委員の設置

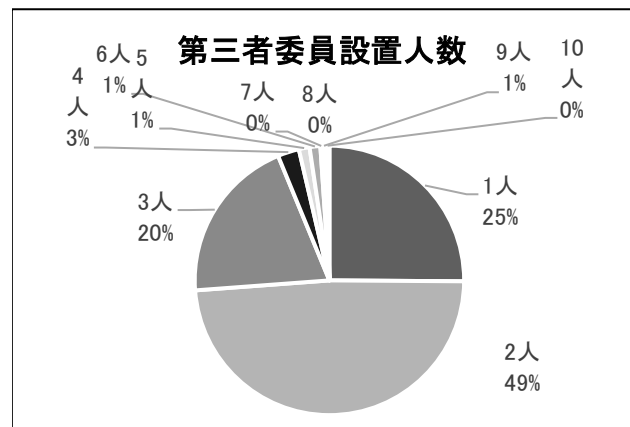
設置している	467
設置していない	583
無回答	0
合計	1,050



## (7) 第三者委員設置人数

1人	117
2人	227
3人	93
4人	12
5人	6
6人	6
7人	1
8人	0
9人	2
10人	2
該当なし(設置していない)	583
無回答	1

合計 1,050



※グラフに該当なし(設置していない)・無回答 584 力所含まず

## (8) 第三者委員の役職 (複数回答あり)

評議員(元含む)	101	地域・福祉団体職員(元含む)	10	相談員(元含む)	5	介護支援専門員	3
地域住民	88	職員・社員(元含む)	10	社会保険労務士	4	運営推進員	2
民生委員・児童委員(元含む)	87	利用者・保護者(元含む)	10	保育士(元含む)	4	税理士	2
学識経験者	78	人権擁護委員	8	委託事業者	4	看護師	2
監事・監査役	72	他法人職員	8	行政書士	3	その他	19
弁護士	48	行政職員(元含む)	7	医師	3	役職なし	2
学校教員(OB含む)	42	市議会議員(元含む)	6	役員(取締役含む)	3	該当なし(設置していない)	583
法人責任者(園長・施設長・管理者元含む)	25	理事	6	第三者評価調査員	3	無回答	34
社会福祉士	22	他法人理事(元含む)	6	司法書士	3		

合計 1,313

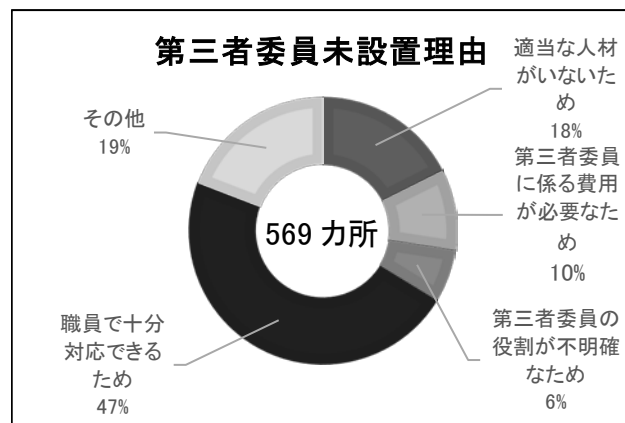
## その他内容

公認会計士、臨床発達心理士、薬剤師、教会保育園委員、学校法人学園長、牧師、住職、地域福祉推進員、労働組合、児童福祉司、ボランティアコーディネーター、地域包括、後見人、教育福祉施設従事者、保護司会、精神保健福祉士、医療ソーシャルワーカー、地域活動支援センター運営委員会委員、基幹相談支援センター

## (9) 第三者委員未設置理由

適当な人材がいないため	100
第三者委員に係る費用が必要なため	56
第三者委員の役割が不明確なため	36
職員で十分対応できるため	268
その他	109
該当なし(設置している)	467
無回答	14

合計 1,050

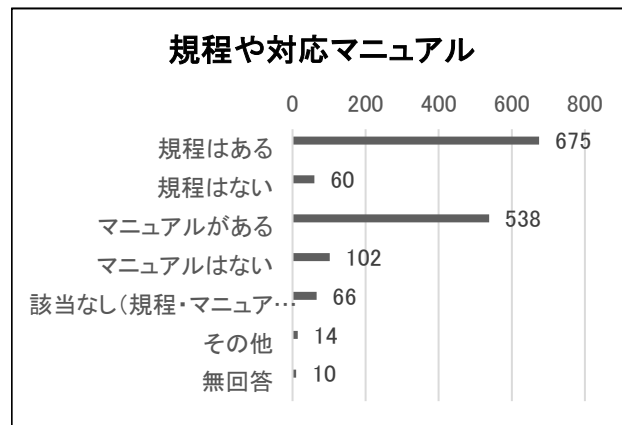


※グラフに該当なし(設置している)・無回答 481 力所含まず

(10) 苦情解決の規程や対応マニュアル (複数回答あり)

規程はある	675
規程はない	60
マニュアルがある	538
マニュアルはない	102
該当なし(規程・マニュアルなし)	66
その他	14
無回答	10

合計 1,465



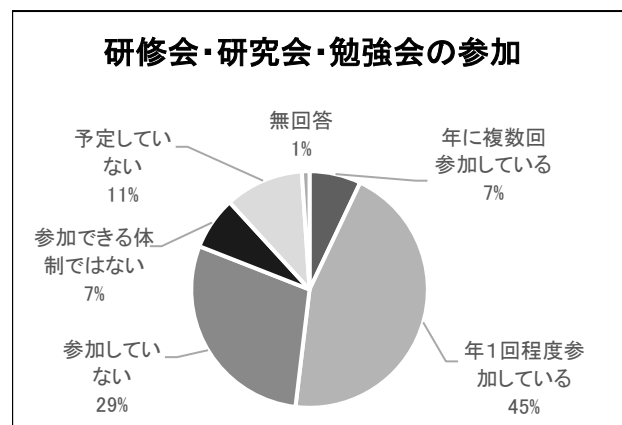
その他内容

要綱はある 3 件,意見や要望をお聞きした時は,すぐに職員間で共有 2 件, 運営規定の中に基本的な考え方を記述 2 件,苦情処理の概要・手順 2 件,『福祉サービスにおける苦情解決のポイント』を利用 1 件,重要事項説明書 1 件,都度対応 1 件,作成検討中 1 件,苦情と思われる事案があれば日誌と報告書に記載し,解決, 契約時に相談窓口を紹介 1 件

(11) 研修会・研究会・勉強会の参加

年に複数回参加している	74
年1回程度参加している	471
参加していない	305
参加できる体制ではない	76
予定していない	113
無回答	11

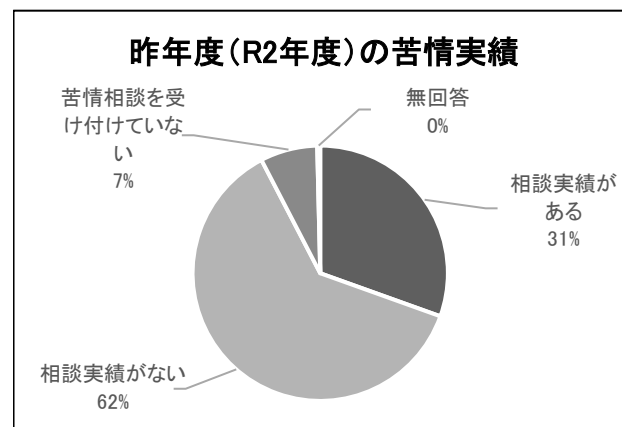
合計 1,050



(12) 昨年度(R2年度)の苦情実績

相談実績がある	320
相談実績がない	650
苦情相談を受け付けていない	76
無回答	4

合計 1,050



### (13) 昨年度(R2 年度)の苦情受付件数

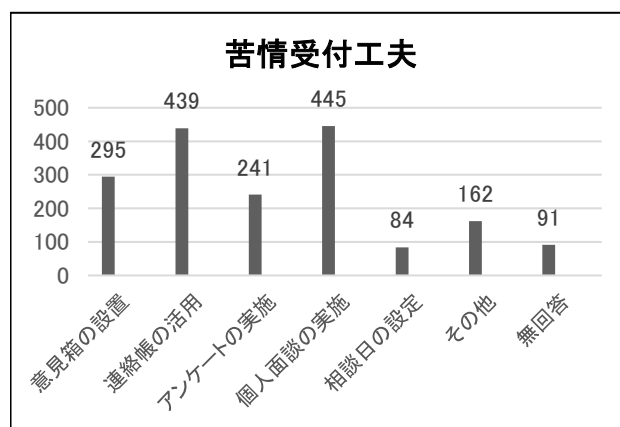
1 件	108	9 件	0	17 件	0
2 件	81	10 件	5	18 件	0
3 件	47	11 件	2	19 件	1
4 件	18	12 件	1	20 件	3
5 件	20	13 件	1	31 件以上	1
6 件	6	14 件	1	該当なし (相談実績なし・苦情相談を受け付けていない)	726
7 件	9	15 件	2	無回答	14
8 件	4	16 件	0		

合計 1,050

### (14) 苦情受付工夫 (複数回答あり)

意見箱の設置	295
連絡帳の活用	439
アンケートの実施	241
個人面談の実施	445
相談日の設定	84
その他	162
無回答	91

合計 1,757



### その他内容 (記述は該当する内容に応じてまとめています。)

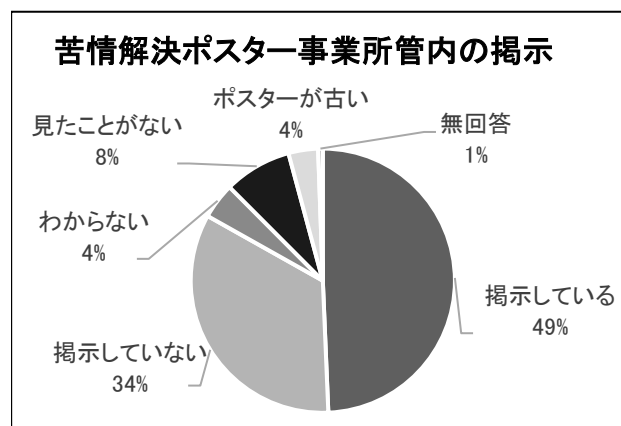
電話相談や連絡 29 件,日頃からのコミュニケーション(関係性構築含む)・雰囲気づくり(時間の確保含む) 16 件,訪問時の聞き取り・モニタリング時 15 件,契約書,重要事項説明書,事業計画に記載及び説明等 13 件,利用(ミーティング)時に直接話を聞く 12 件,送迎時のコミュニケーション 11 件,電話や訪問(面談含む) 10 件,ホームページや広報紙掲載,ポスター,第三者委員の掲示 9 件,LINE・SNS・Zoom の活用 6 件,相談窓口周知(パンフレット含む) 5 件,メール(チャット含む) 4 件,お客様ご意見ハガキの送付 4 件,委員会・座談会開催や利用者会議(利用者自治会)の設定 4 件,電話やメール 4 件,相談窓口の設定 4 件,都度受付(24H 受付含む) 3 件,苦情受付シートの活用や書類の整備 3 件,職員からの情報収集 3 件,第三者委員による面談 2 件,ケアマネへの相談・連携 2 件,アンケートの実施 1 件,第三者委員会にて対策を検討し実施 1 件,サービス管理責任者への個別連絡体制 1 件

### (15) 苦情解決ポスター事業所管内の掲示

掲示している	518
掲示していない	355
わからない	46
見たことがない	87
掲示しているポスターが古い	38
無回答	6

合計 1,050

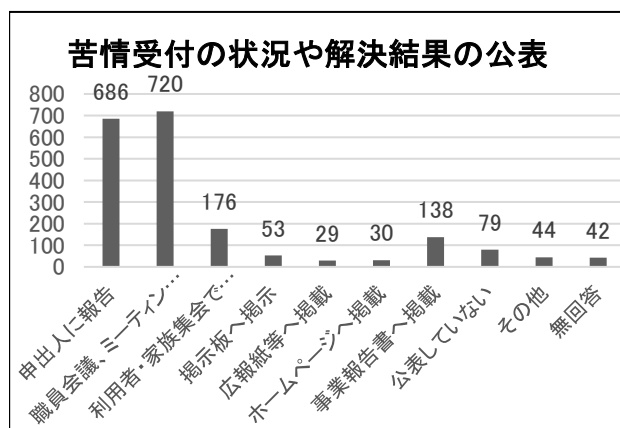
※6/25～8/31 まで 32 件ポスター郵送対応しました。



(16) 苦情受付の状況や解決結果の公表 (複数回答あり)

申出人に報告	686
職員会議、ミーティングで共有 (職員で情報共有)	720
利用者・家族集会で説明	176
掲示板へ掲示	53
広報紙等へ掲載	29
ホームページへ掲載	30
事業報告書へ掲載	138
苦情受付の状況や 解決結果は公表していない	79
その他	44
無回答	42

合計 1,997



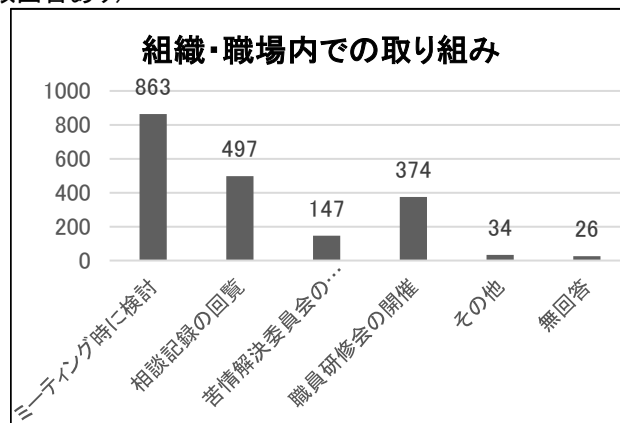
その他内容 (記述は該当する内容に応じてまとめています。)

監督行政(県・市)担当課、包括、申出人関係者へ報告 10 件、運営推進会議 8 件、苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員と情報共有 5 件、役員(理事・監事)及び法人内で共有 4 件、ホームページ・園だよりへ掲載 3 件、苦情報告書へ記載や提出 3 件、業務日誌・ファイリング等で共有 2 件、書面でのアンケート評価の報告 2 件、第三者委員を委託している外部団体の苦情解決委員会に共有 1 件、個人情報消してカウンターに設置 1 件、福祉サービス調整委員会議で報告 1 件、地域活動支援センター運営委員会で報告 1 件、重要事項説明書へ記載 1 件、担当者会議での共有・生活相談会議の実施 1 件、内容に応じて、公表する範囲を検討 1 件

(17) 苦情解決に向けた組織・職場内での取り組み (複数回答あり)

ミーティング時に検討	863
相談記録の回覧	497
苦情解決委員会の設置	147
職員研修会の開催	374
その他	34
無回答	26

合計 1,941



その他内容 (記述は該当する内容に応じてまとめています。)

職員への個人面談・ミーティング(コロナ禍のため、LINE 活用)8 件、苦情発生時の対応・心構えについて 6 件、研修会への参加 2 件、随時協議・共有 2 件、第三者委員へ報告・助言・連絡会議の開催 2 件、毎年利用者・家族利用満足度調査を実施し、苦情となる以前にどのような取り組みをするべきかを法人全体で共有している等 2 件、包括への相談 1 件、虐待防止・権利擁護委員会で検討 1 件、理事会で検討 1 件、介護職員定例会に掲示 1 件、主任会議で報告 1 件、系列園長会時に検討 1 件、運営推進会議における解決過程の検証、評価 1 件、週一回の責任者会議に報告 1 件、年度初めに各所管課に周知 1 件、日頃から保育・福祉等の経験者らを中心に問題提起と啓発 1 件、毎月、リスク管理委員会定例会議を行い、アクシデント、インシデントとともに苦情を受けた報告があった場合、原因の分析と対応の再検討、再発防止策の検討を行っている 1 件、本部役員会から全職員参加のケアミーティング等で共有し解決策を出し実施 1 件



## **< 参 考 資 料 >**

### **令和3年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査票**

○メール・FAX(提出書式)

○Google フォーム(インターネット提出書式)

【裏面もご記入ください。】

提出先：千葉県運営適正化委員会事務局   FAX：043-246-0298   /   メール：[support@chibakenshakyo.com](mailto:support@chibakenshakyo.com)

調査実施機関：千葉県運営適正化委員会

- なお、本調査結果をスムーズに開示するため、調査票フォームURL：<https://forms.gle/CjbbiCCkAXAjrAg78>  
にアクセスのうえ、インターネット上での回答に御協力いただきますようお願いいたします。

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、対応マニュアルについて教えてください。**

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 ⑤その他( )

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教えてください。

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2年度)の苦情相談受付件数について教えてください。 ※ 令和2年度の総数

①相談実績がある⇒(                      件)      ②相談実績がない      ③苦情相談を受け付けていない

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るか教えてください。 ※ 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について教えてください。**

- 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るか教えてください。 ※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苦情受付の状況や解決結果は公表していない    ⑨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るかについて教えてください。 ※ 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 受理した苦情のうち1ケースについてその概要等をご記入ください。⇒【令和3年度のケース(令和2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	

**Q10 上記(Q9)の1ケースについて、どのような内容に関する苦情でしたか。  
※ 該当する《苦情の分類 ①～⑦》 に○をつけてください。**

《 苦情の分類 》

○サービスの利用等に関すること	①職員の接遇（関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分）
	②サービスの質や量（食事 / 環境 / サービス不十分 / 金銭管理）
	③説明・情報提供（相談不十分 / 説明不十分）
○利用料等に関すること	④利用料（利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分）
○安全等に関すること	⑤被害・損害（介護・支援事故 / 物損 / 所持金品等紛失 / 暴力）
	⑥権利侵害（虐待 / 暴力 / 身体拘束・行動制限等 / 暴言 / プライバシーの侵害）
○その他	⑦その他（

● ご協力ありがとうございました。  
※ 調査結果については、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、苦情解決研修会資料及び千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載することをご承知おきます。

## 令和3年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

本調査票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実施しているものです。調査への回答にご協力をお願いいたします。

※法人内で事業所を複数力所運営している場合は可能な範囲で事業所ごとの回答にご協力をお願いします。

※調査票の調査については、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、この結果は千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載することをご承知おきます。

回答期限：令和3年8月31日（火）

1. (1) 貴法人・事業所名 ※行政の場合は市町村名 [例：社会福祉法人 ○○○会 ○○特別養護老人ホーム]

---

2. (2) 事業所種別

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 高齢  
☐ 障害（身体）  
☐ 障害（知的）  
☐ 障害（精神）  
☐ 児童（保育所）  
☐ 児童（障害児）  
☐ 行政  
☐ 社会福祉協議会

その他: ☐ \_\_\_\_\_

3. (3) 記入者名 [例：介護 花子]

---

4. (4) 連絡先（電話番号）※ハイフンなし [例：07012345678]

---

### 1. 苦情解決体制について

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。※役職は「主任」「施設長」等を記入してください。

5. (1) 苦情受付担当者の設置について

1つだけマークしてください。

- ☐ 設置している ⇒ (2) へ  
☐ 設置していない ⇒ (3) へ

6. (2) (1) で「設置している」を選択した方は受付担当者の役職について教えてください。〔例：主任〕

---

7. (3) 苦情解決責任者の設置について

1つだけマークしてください。

☐ 設置している ⇒ (4) へ

☐ 設置していない ⇒ (5) へ

8. (4) (3) で「設置している」を選択した方は苦情解決責任者の役職を教えてください。〔例：施設長〕

---

9. (5) 第三者委員の設置について

1つだけマークしてください。

☐ 設置している ⇒ (6) へ

☐ 設置していない ⇒ (7) へ

10. (6) (5) で「設置している」を選択した方は設置している第三者委員の人数を教えてください。※ブルダウンから選択

1つだけマークしてください。

☐ 1人

☐ 2人

☐ 3人

☐ 4人

☐ 5人

☐ 6人

☐ 7人

☐ 8人

☐ 9人

☐ 10人

11. (7) 第三者委員の職業について ※複数選択可⇒(9)へ

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 評議員
- ☐ 監事・監査役
- ☐ 民生委員・児童委員
- ☐ 学校教員（OB含む）
- ☐ 弁護士
- ☐ 社会福祉士
- ☐ 地域住民
- ☐ 学識経験者

その他: ☐ \_\_\_\_\_

12. (8) (5)で「設置していない」を選択した方は第三者委員未設置理由について教えてください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 適当な人材がないため
- ☐ 第三者委員に係る費用が必要なため
- ☐ 第三者委員の役割が不明確なため
- ☐ 職員で十分対応できるため
- ☐ その他

13. (9) 苦情解決の規程や対応マニュアルについて ※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 規程はある
- ☐ 規程はない
- ☐ マニュアルがある
- ☐ マニュアルはない

その他: ☐ \_\_\_\_\_

14. (10) 苦情解決の体制整備としての研修会・研究会・勉強会等の参加について

1つだけマークしてください。

- ☐ 年に複数回参加している
- ☐ 年1回程度参加している
- ☐ 参加していない
- ☐ 参加できる体制ではない
- ☐ 予定していない

15. (11) 昨年度（令和2年度）の苦情相談受付について

1つだけマークしてください。

- ☐ 相談実績がある⇒(12)へ
- ☐ 相談実績がない⇒(13)へ
- ☐ 苦情相談を受け付けていない⇒(13)へ

16. (12) (11) で「実績がある」と回答した方で、昨年度（令和2年度総数）の苦情相談受付件数について ※プルダウンから選択

1つだけマークしてください。

- ☐ 1件
- ☐ 2件
- ☐ 3件
- ☐ 4件
- ☐ 5件
- ☐ 6件
- ☐ 7件
- ☐ 8件
- ☐ 9件
- ☐ 10件
- ☐ 11件
- ☐ 12件
- ☐ 13件
- ☐ 14件
- ☐ 15件
- ☐ 16件
- ☐ 17件
- ☐ 18件
- ☐ 19件
- ☐ 20件
- ☐ 21件
- ☐ 22件
- ☐ 23件
- ☐ 24件
- ☐ 25件
- ☐ 26件
- ☐ 27件
- ☐ 28件
- ☐ 29件
- ☐ 30件
- ☐ 31件以上

17. (13) 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

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 意見箱の設置
- ☐ 連絡帳の活用
- ☐ アンケートの実施
- ☐ 個人面談の実施
- ☐ 相談日の設定

その他: ☐ \_\_\_\_\_

18. (14) 本会作成の苦情解決ポスターを貴法人事業所館内での掲示について ※ポスターのご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局（043-246-0294もしくは[support@chibakenshakyo.com](mailto:support@chibakenshakyo.com)）までお問い合わせください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 掲示している
- ☐ 掲示していない
- ☐ わからない
- ☐ 見たことがない
- ☐ 掲示しているポスターが古い

19. (15) 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るか教えてください。 ※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 申出人に報告
- ☐ 職員会議で情報共有
- ☐ 利用者・家族集会で説明
- ☐ 掲示板へ掲示
- ☐ 広報紙等へ掲載
- ☐ ホームページへ掲載
- ☐ 事業報告書へ掲載
- ☐ 苦情受付の状況や解決結果は公表していない

その他: ☐ \_\_\_\_\_

20. (16) 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内での取り組みについて ※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ ミーティング時に検討
- ☐ 相談記録の回覧
- ☐ 苦情解決委員会の設置
- ☐ 職員研修会の開催

その他: ☐ \_\_\_\_\_



## 2. 令和3年度中に 受理した苦情につい て

令和3年度中に受理した苦情のうち1ケースについて下記項目に概要等をご記入ください。（ケースは令和2年度でも可）※ケースがなければ以下項目は空欄でも問題ありません。

### 21. ◎概要・主訴

例：施設職員が居室の扉をロ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。

---

---

---

---

---

### 22. ◎対応状況・結果

例：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。

---

---

---

---

---

### 23. ◎苦情から学んだ点

例：入居者のご家族の中には、施設にお世話になっている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。

---

---

---

---

---

### 24. ◎対応に苦慮した点

例：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者として回避しなければならない。

---

---

---

---

---

25. 上記に入力していただいた受理したケースの分類について

1つだけマークしてください。

- ☐ 職員の接遇制度に関すること（関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分）
- ☐ サービスの質や量（食事 / 環境 / サービス不十分 / 金銭管理）
- ☐ 説明・情報提供（相談不十分 / 説明不十分）
- ☐ 利用料（利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分）
- ☐ 被害・損害（介護・支援事故 / 物損 / 所持金品等紛失 / 暴力）
- ☐ 権利侵害（虐待 / 暴力 / 身体拘束・行動制限等 / 暴言 / プライバシーの侵害）
- ☐ その他

---

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。

Google フォーム