

令和5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 3,778 か所へ郵送し、回答があった1,925 か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5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5年11月14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 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5年7月7日～令和5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(3,778 か所)

※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した。

【有効回答数】

1,925 か所(回収率 50.9%)

【回答方法】

Google フォーム回答数 1,778 か所 92.4%

メール回答数 72 か所 3.7%

FAX 回答数 74 か所 3.8%

郵送回答数 1 か所 0.1%

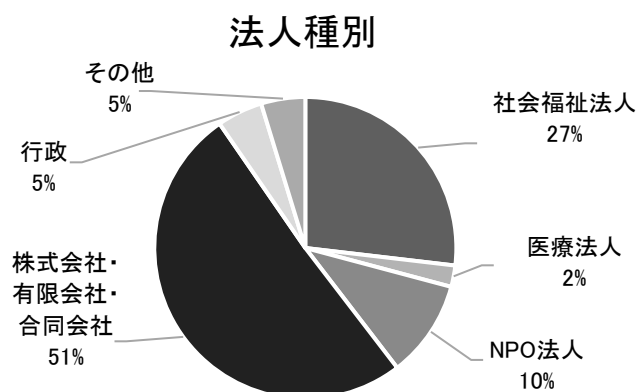
【調査項目】

事業所種別、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の設置・役職、第三者委員の設置・報酬、マニュアルや規程、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調査を実施した。

3 調査結果

○法人種別

社会福祉法人	517
医療法人	44
NPO 法人	201
株式会社・有限会社・合同会社	978
行政	94
その他	91
合計	1,925

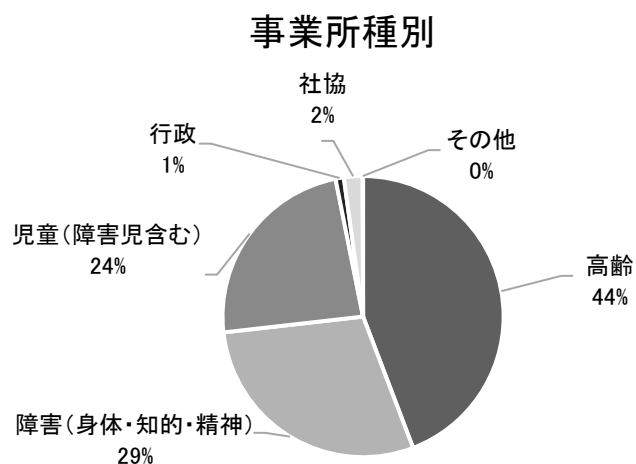


《その他》

一般社団法人 40 件、学校法人 21 件、公益財団法人 7 件、企業組合 5 件、一般財団法人 4 件、農業協同組合 4 件、公益社団法人 2 件、生活協同組合 2 件、地方独立行政法人 2 件、独立行政法人 1 件、ワークホーム 1 件、有限責任事業組合 1 件、個人立 1 件

○事業所種別（複数回答あり）

高齢	927
障害（身体・知的・精神）	608
児童（障害児含む）	496
行政	20
社協	45
その他	1
合計	2,097



《その他》

救護施設 1 件

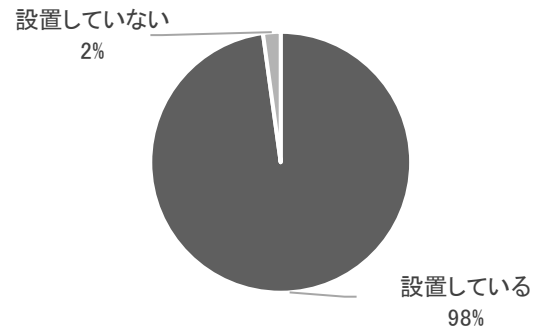
Q1 苦情受付担当者の設置について

設置している	1,883
設置していない	42

合計 1,925

⇒Q2 へ

苦情受付担当者の設置



(1) 苦情受付担当者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	382	⑥相談員(支援員含む)	312	⑪民生委員・児童委員	9	⑯他施設の長・役員	6
②サービス管理・提供責任者	371	⑦理事長	31	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0
③管理者	639	⑧代表社員	47	⑬監事・監査役	3	⑱役職なし	45
④課長・部長	58	⑨評議員	4	⑭弁護士	1	⑲その他	127
⑤主任	269	⑩地域住民	5	⑮社会福祉士	11	無回答	29
						該当なし(設置していない)	42
						合計	2,392

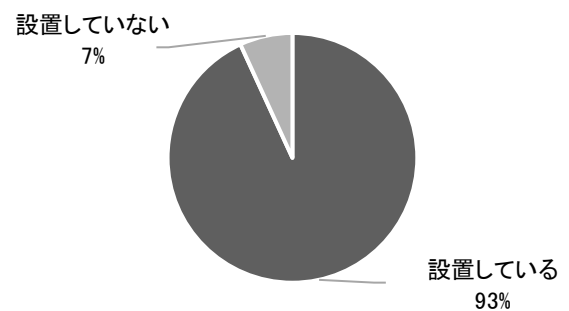
Q2 苦情解決責任者の設置について

設置している	1,793
設置していない	132

合計 1,925

⇒ Q3 へ

苦情解決責任者の設置



(2) 苦情解決責任者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	875	⑥相談員(支援員含む)	20	⑪民生委員・児童委員	1	⑯他施設の長・役員	13
②サービス管理・提供責任者	200	⑦理事長	102	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0
③管理者	399	⑧代表社員	113	⑬監事・監査役	3	⑱役職なし	5
④課長・部長	68	⑨評議員	1	⑭弁護士	1	⑲その他	52
⑤主任	18	⑩地域住民	0	⑮社会福祉士	4	無回答	12
						該当なし(設置していない)	132
						合計	2,020

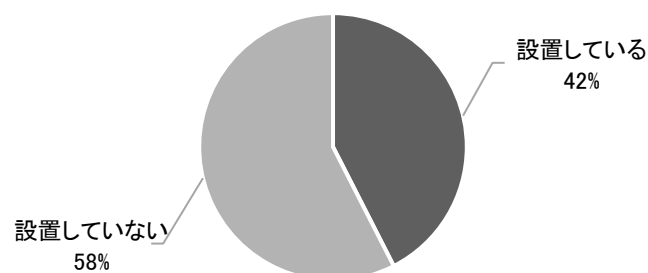
Q3 第三者委員の設置について

設置している	818
設置していない	1,107

合計 1,925

⇒ Q5 へ

第三者委員の設置



(3) 第三者委員の設置人数

1人	221	4人	18	7人	5	10人	6
2人	388	5人	16	8人	1	無回答	20
3人	136	6人	7	9人	0	該当なし(設置していない)	1,107

合計 1,925

(4) 第三者委員の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	35	⑥相談員(支援員含む)	20	⑪民生委員・児童委員	154	⑯他施設の長・役員	113
②サービス管理・提供責任者	14	⑦理事長	11	⑫大学・学校教員等	51	⑰元利用者家族	17
③管理者	17	⑧代表社員	11	⑬監事・監査役	116	⑱役職なし	61
④課長・部長	9	⑨評議員	134	⑭弁護士	47	⑲その他	168
⑤主任	4	⑩地域住民	116	⑮社会福祉士	18	無回答	28
						該当なし(設置していない)	1,107

合計 2,251

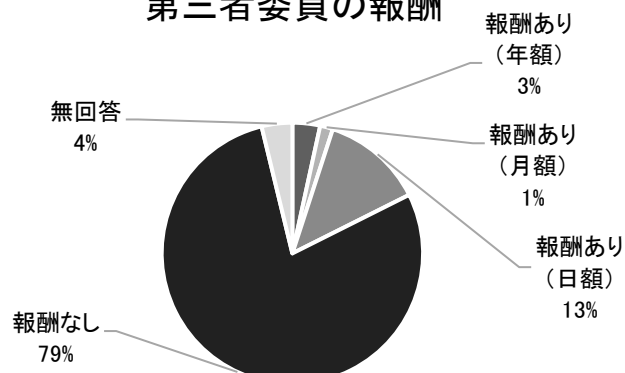
Q4 第三者委員の報酬について

報酬あり(年額)	29	報酬なし	643
報酬あり(月額)	13	無回答	31
報酬あり(日額)	102	該当なし(設置していない)	1,107

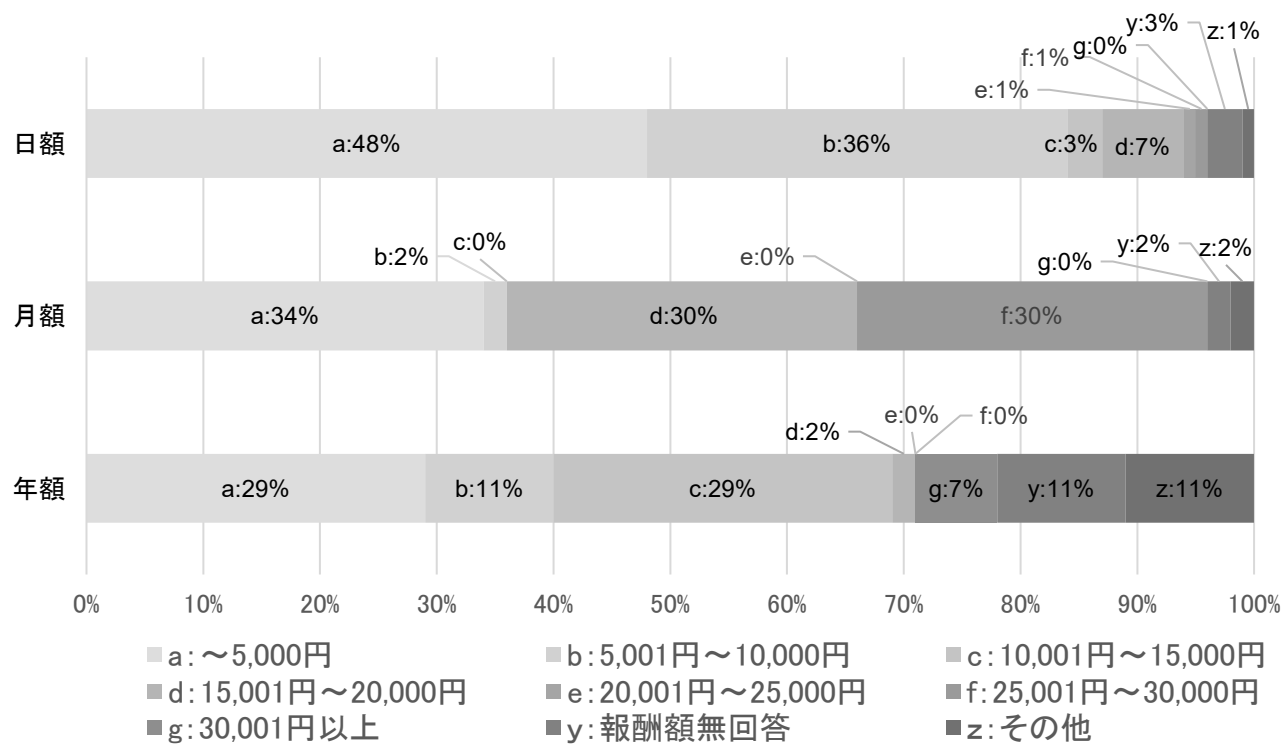
⇒「報酬あり」は(5)

合計 1,925

第三者委員の報酬



(5) 第三者委員の報酬額(報酬ありのみ)



《その他》

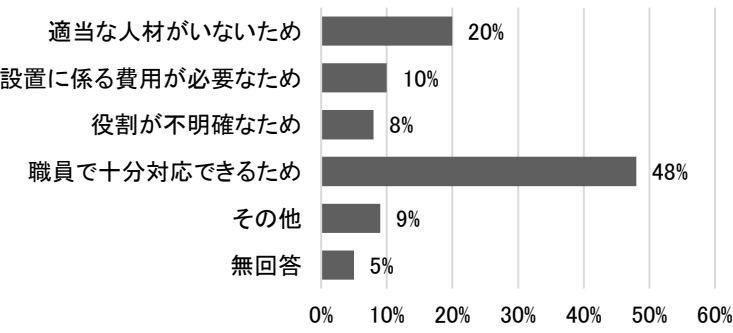
本社・本部での対応、顧問弁護士費用に含めているため第三者委員会としての金額は不明

Q5 第三者委員未設置理由について

適当な人材がないため	218
設置に係る費用が必要なため	117
役割が不明確なため	90
職員で十分対応できるため	527
その他	95
無回答	60
該当なし(設置している)	818

合計 1,925

第三者委員未設置理由(1,107か所)



《その他一部抜粋》

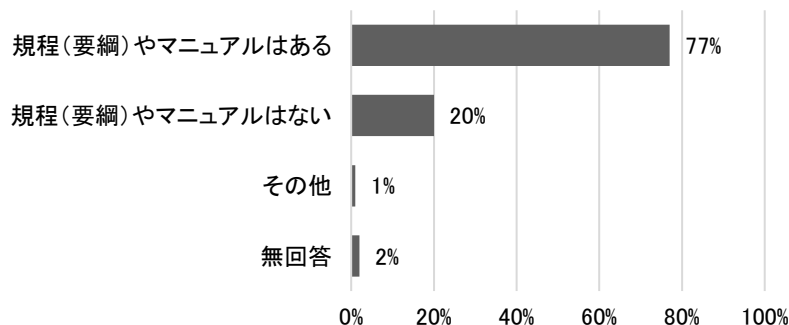
検討中(市で検討中など)、市と連携している、市の協議会に設置、加盟団体組織を利用している、市や県に外部の苦情相談窓口が設置されている、運営推進会議委員に依頼、法人内で設置、本社・本部での対応・意向や指針によるもの、必要性を感じない、設置義務ではない

Q6 苦情解決の規程(要綱)マニュアルについて

規程(要綱)やマニュアルはある	1,489
規程(要綱)やマニュアルはない	376
その他	29
無回答	31

合計 1,925

規程(要綱)やマニュアル



《その他一部抜粋》

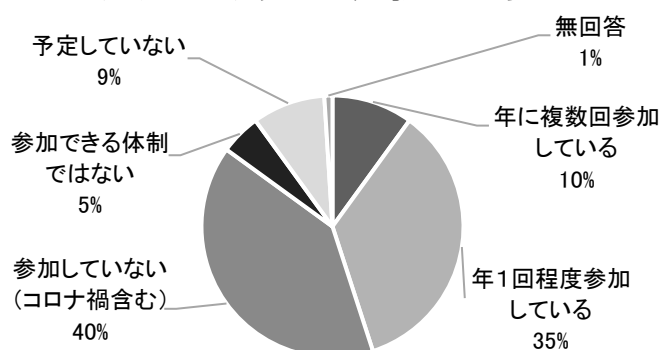
千葉県運営適正化委員会のマニュアルを活用、作成中、簡略的な指針やフローはある、苦情解決研修会のテキストを活用していたが今後はマニュアルの整備を行う、定期的なミーティングの開催

Q7 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

年に複数回参加している	186
年1回程度参加している	679
参加していない(コロナ禍含む)	766
参加できる体制ではない	99
予定していない	165
無回答	30

合計 1,925

研修会・研究会・勉強会の参加

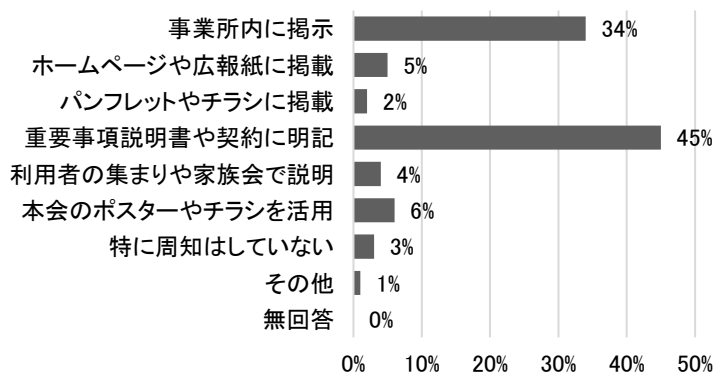


Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

事業所内に掲示	1,100
ホームページや広報紙に掲載	158
パンフレットやチラシに掲載	66
重要事項説明書や契約に明記	1,433
利用者の集まりや家族会で説明	134
本会のポスターやチラシを活用	203
特に周知はしていない	86
その他	23
無回答	14

合計 3,217

苦情解決の仕組みの周知方法



《その他一部抜粋》

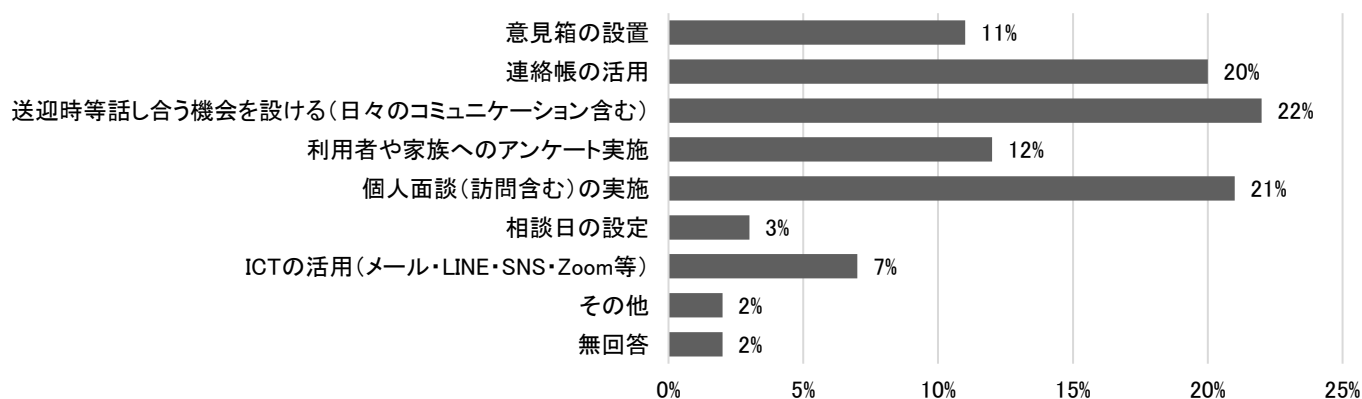
契約時に口頭説明、連絡帳、手紙や文書で周知、入所や入園のしおりに明記、園だより配布、閲覧可能な資料として事業所内に設置、保護者アンケート

Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について(複数回答あり)

意見箱の設置	472
連絡帳の活用	831
送迎時等話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーション含む)	902
利用者や家族へのアンケート実施	495
個人面談(訪問含む)の実施	886
相談日の設定	126
ICTの活用(メール・LINE・SNS・Zoom等)	280
その他	91
無回答	65

合計 4,148

苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について



《その他一部抜粋》

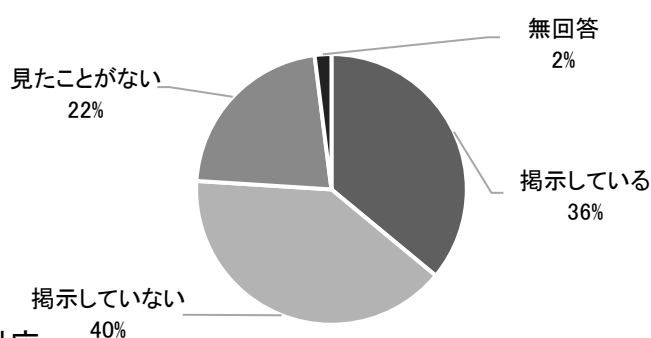
随時受付、電話・携帯・手紙での受付、定期発行の新聞に記載用紙を添付、ポスター掲示、第三者委員との面会・交流会、運営推進会議、懇談会や保護者会で周知、モニタリング時、関係機関(ケアマネや相談員等)との連携、手集金の際に聞き取り

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

掲示している	686
掲示していない	775
見たことがない	426
無回答	38

合計 1,925

苦情ポスターの掲示



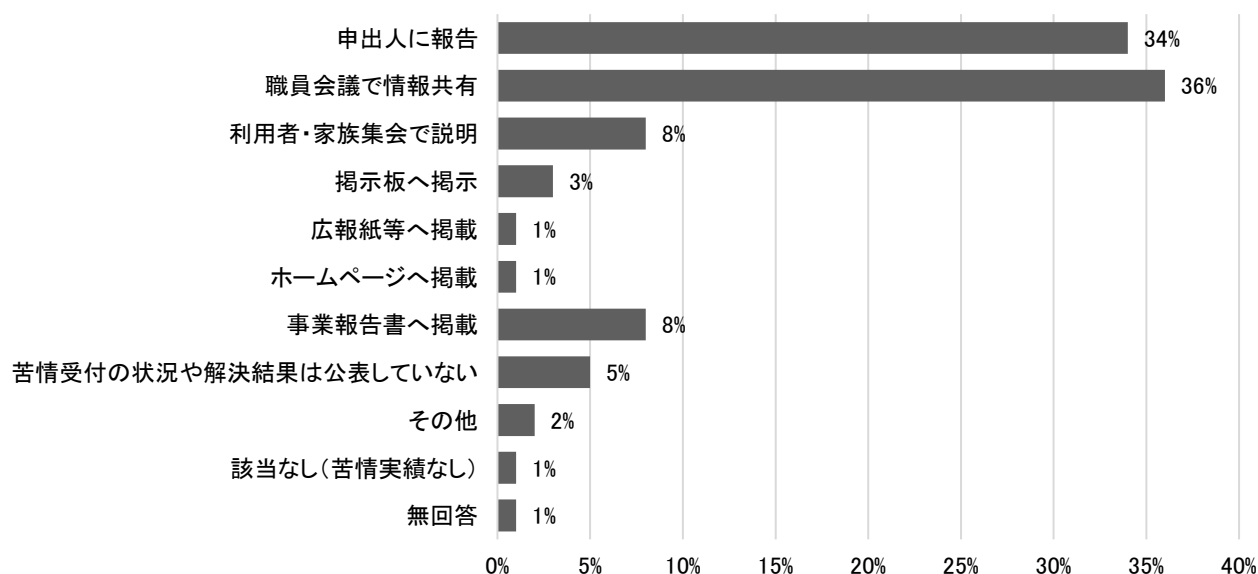
※7/13～8/31 までの期間ポスター等依頼 161 件対応

Q11 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について(複数回答あり)

申出人に報告	1,240
職員会議で情報共有	1,304
利用者・家族集会で説明	292
掲示板へ掲示	108
広報紙等へ掲載	23
ホームページへ掲載	55
事業報告書へ掲載	291
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	192
その他	74
該当なし(苦情実績なし)	49
無回答	31

合計 3,659

苦情受付状況や解決結果の公表方法



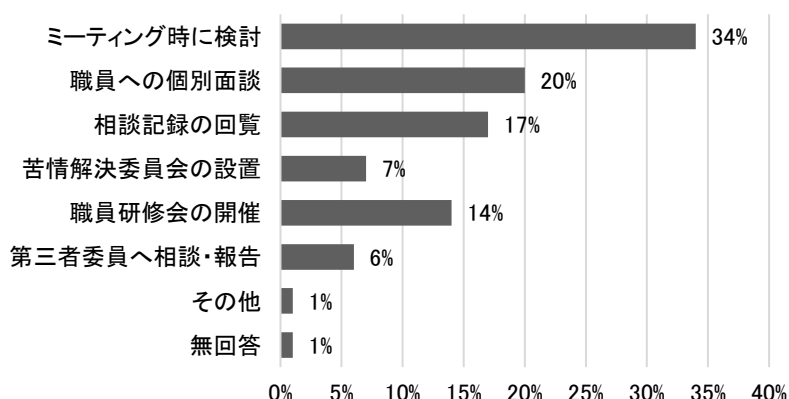
《その他一部抜粋》

会議(運営推進会議・定期委員会・担当者会議・理事会等)で報告、本社・本部へ報告、地域包括支援センターへ報告、行政や県への報告閲覧可能な資料として事業所内に設置、理事会資料に記載し回覧、公式 LINE にて公表、情報共有ツールを利用、保護者へのメール配信、園だよりに記載、毎朝の全体朝礼にて公表、社内システムで全社共有、年度末の事業所評価結果に掲載、法人本部・行政担当部署と共有、部門会議で対策対応の話し合いと資料を保存、アンケートに書かれたものは書面で回答し閲覧可能にしている、全体に対する意見は年一回のアンケートに併せて掲示と回答を載せる

Q12 円滑な苦情解決にむけて組織・職場内でどのような取り組みをしているかについて（複数回答あり）

ミーティング時に検討	1,624
職員への個別面談	955
相談記録の回覧	818
苦情解決委員会の設置	354
職員研修会の開催	639
第三者委員へ相談・報告	271
その他	33
無回答	39
合計	4,733

苦情に向けた組織・職場内での取り組み



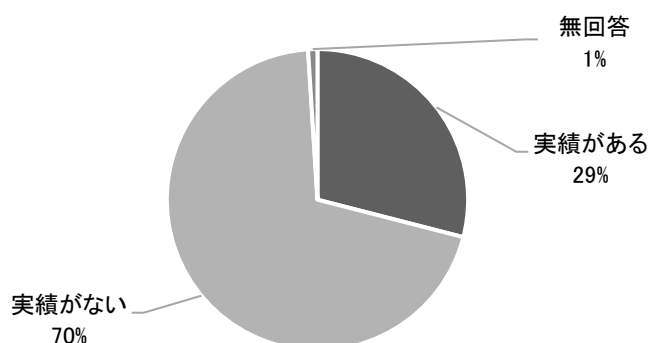
《その他一部抜粋》

法人や市への相談・報告、会議（全体会議・法人経営者会議・リーダー会議等）での共有・注意喚起、会議での報告と解決過程の検証・評価、運営推進会議にて開示し行政からアドバイスを貰う、オンブズマンとなる相談役がいる、地域包括支援センター・行政担当課等へ相談、行政や町内保育園で検討、顧問弁護士へ相談・助言を求める、苦情内容により委員に伝達し改善を図る

Q13 昨年度（令和4年度）の苦情受付について

実績がある	571
実績がない	1,338
無回答	16
合計	1,925

昨年度（令和4年度）の苦情受付



（6）昨年度（令和4年度総数）の苦情相談件数

1 件	203	6 件	4	11 件	1	16 件	2	21 件	0	26 件	0	31 件以上	7
2 件	114	7 件	9	12 件	5	17 件	2	22 件	1	27 件	0	無回答	99
3 件	59	8 件	4	13 件	5	18 件	0	23 件	1	28 件	0	該当なし（実績がない）	1,338
4 件	17	9 件	3	14 件	2	19 件	5	24 件	0	29 件	0	合計	1,925
5 件	32	10 件	9	15 件	2	20 件	1	25 件	0	30 件	0		

＜ 参 考 資 料 ＞

令和5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)

○メール・FAX(提出書式)

【裏面もご記入ください。】

回答期限 令和5年8月31日(木)

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

令和5年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

調査実施機関:千葉県運営適正化委員会

○本調査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。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。

例)同一法人内で特別養護老人ホーム・デイサービス・訪問介護事業3か所運営している場合は1か所ずつの回答となります。

○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/gNd7QU7QC2o7K4> 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。

法人種別	1.社会福祉法人 2.医療法人 3.NPO法人 4.株式会社・有限会社・合同会社 5.行政 6.その他()				
事業所名 (行政の場合は市町村名)					
事業種別	1.高齢 2.障害(身体・知的・精神) 3.児童(障害児含む) 4.行政 5.社協 6.その他()				
サービス区分名称					
記入者名			連絡先(電話番号)		
○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における苦情解決体制について ※ 役職は下記★役職選択語群より該当する①～⑯を記載してください。					
Q1 苦情受付担当者 ⇒ 1.設置している ⇒ 受付担当者の役職★() () () 2.設置していない					
Q2 苦情解決責任者 ⇒ 1.設置している ⇒ 解決責任者の役職★() 2.設置していない					
Q3 第三者委員 ⇒ 1.設置している(名) ⇒ 第三者委員の役職★() () () () 2.設置していない → Q5へ					
Q4 第三者委員への報酬 ⇒ 1.報酬あり(年額・月額・日額)に()円程度 → Q6へ 2.報酬なし → Q6へ					
Q5 第三者委員未設置理由 ⇒ 1.適当な人材がない 2.設置に係る経費が必要なため 3.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()					
★役職選択語群(下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください) ① 施設長(事業所の長含む)、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員(支援員含む)、 ⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、 ⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他					
Q6 苦情解決の規程(要綱)やマニュアルについて 1.規程(要綱)やマニュアルはある 2.規程(要綱)やマニュアルはない 3.その他()					
Q7 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 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(コロナ禍含む) 4.参加できる体制がない 5.予定していない					
Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※ 複数選択可 1.事業所内に掲示 2.ホームページや広報紙に掲載 3.パンフレットやチラシに掲載 4.重要事項説明書や契約書に明記 5.利用者の集まりや家族会で説明 6.本会のポスターやチラシを活用 7.特に周知していない 8.その他()					
Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について ※ 複数選択可 1.意見箱の設置 2.連絡帳の活用 3.送迎時等話す機会を設ける(日々のコミュニケーション含む) 4.利用者や家族へのアンケート実施 5.個人面談(訪問含む)の実施 6.相談日の設定 7.ICTを活用(メール・LINE・SNS・Zoom等) 8.その他()					

※ポスターはご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局もしくはメールにてお問い合わせください。(サイズはA3もしくはB3サイズです)

Q11 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について ※複数選択可

Q12 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 ※ 複数選択可

○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における昨年度の相談実績について

Q14 受理した苦情のうち1ケースについて概要等をご記入ください ※令和5年度のケースもしくは令和4年度分

概要・主訴	
対応状況・結果	
苦情から学んだ点	

《 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/その他）
	②サービスの質や量（食事/環境/サービス不十分/退去、サービス提供中止/金銭管理/その他）
	③説明・情報提供（虚偽記載/相談不十分/契約拒否/説明不十分/その他）
○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/その他）
○安全等に関すること	⑤被害・損害（介護・支援事故/物損/暴力/所持金品等紛失/その他）
	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）
○その他	⑦その他（ ）

○Googleフォーム(インターネット提出書式)

令和5年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

本調査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。
例えば、同一法人内で特別養護老人ホーム・デイサービス・訪問介護事業3か所運営している場合は1か所ずつの回答となります。

※ 調査結果については、集計のうえ、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、この結果は本委員会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5年8月31日（木）

*** 必須の質問です**

法人種別 *

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 社会福祉法人
- ☐ 2. 医療法人
- ☐ 3. NPO法人
- ☐ 4. 株式会社・有限会社・合同会社
- ☐ 5. 行政
- ☐ その他: _____

事業所名 (※ 行政の場合は市町村名) *

事業種別 *

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1. 高齢
- ☐ 2. 障害（身体・知的・精神）
- ☐ 3. 児童（障害児含む）
- ☐ 4. 行政
- ☐ 5. 社協
- ☐ その他: _____

サービス区分名称〔例：特別養護老人ホーム、訪問介護、就労継続支援B型、共同生活援助、保育所、放課後等デイサービス、社会福祉協議会 等〕

記入者名〔例：介護 花子〕 *

連絡先（電話番号）※ 半角数字、ハイフンなし 〔例：07012345678〕 *

(1) ～ (3) の役職については【★役職選択肢語群】より該当する①～⑯を記載してください。

Q1 苦情受付担当者について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (1) へ
☐ 2.設置していない ⇒ Q2 へ

(1) Q1で「1.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。

【★役職選択肢語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他〔例：②、③、⑥〕

Q2 苦情解決責任者について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (2) へ
☐ 2.設置していない ⇒ Q3 へ

(2) Q2で「1.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。

【★役職選択肢語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他〔例：①〕

Q3 第三者委員について

※ 事業所ごとに設置

をしている第三者委員の設置状況についてご回答をお願いいたします。なお、本会は第三者委員ではありませんのでご承知おきください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (3) へ
☐ 2.設置していない ⇒ Q5 へ

(3) Q3で「1.設置している」を選択した方は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
☐ 10人

(4) Q3で「1.設置している」を選択した方は第三者委員の役職を教えてください。

【★役職選択語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他　〔例：⑩、⑫、⑭〕

Q4 第三者委員への報酬について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.報酬あり（年額）⇒(5)へ
- ☐ 2.報酬あり（月額）⇒(5)へ
- ☐ 3.報酬あり（日額）⇒(5)へ
- ☐ 4.報酬なし⇒Q6へ

(5) Q4で「1～3 報酬あり」と選択した方は報酬金額を教えてください。〔例：5,000円程度〕

Q5 Q3で「2.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。

- ☐ 1.適当な人材がないため
- ☐ 2.設置に係る費用が必要なため
- ☐ 3.役割が不明確なため
- ☐ 4.職員で十分対応できるため
- ☐ その他: _____

Q6 苦情解決の規程（要綱）やマニュアルについて

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.規程（要綱）やマニュアルはある
- ☐ 2.規程（要綱）やマニュアルはない
- ☐ その他: _____

Q7 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。

- ☐ 1.年に複数回参加している
- ☐ 2.年1回程度参加している
- ☐ 3.参加していない（コロナ禍含む）
- ☐ 4.参加できる体制ではない
- ☐ 5.予定していない

Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.事業所内に掲示
- ☐ 2.ホームページや広報紙に掲載
- ☐ 3.パンフレットやチラシに掲載
- ☐ 4.重要事項説明書や契約に明記
- ☐ 5.利用者の集まりや家族会で説明
- ☐ 6.本会のポスターやチラシを活用
- ☐ 7.特に周知はしていない
- ☐ その他: _____

Q9 苦情（意見・要望）等を受け付けるための工夫について

※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.意見箱の設置
- ☐ 2.連絡帳の活用
- ☐ 3.送迎時等話し合う機会を設ける（日々のコミュニケーション含む）
- ☐ 4.利用者や家族へのアンケート実施
- ☐ 5.個人面談（訪問含む）の実施
- ☐ 6.相談日の設定
- ☐ 7.ICTの活用（メール・LINE・SNS・Zoom等）
- ☐ その他: _____

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

※ 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にお問い合わせもしくはこちらから（Googleフォーム）必要枚数をお申し込みください。（サイズはA3とB3サイズがあります）

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.掲示している
- ☐ 2.掲示していない
- ☐ 3.見たことがない

Q11 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。

- ☐ 1. 申出人に報告
- ☐ 2. 職員会議で情報共有
- ☐ 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
- ☐ その他: _____

Q12 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。

- ☐ 1. ミーティング時に検討
- ☐ 2. 職員への個別面談
- ☐ 3. 相談記録の回覧
- ☐ 4. 苦情解決委員会の設置
- ☐ 5. 職員研修会の開催
- ☐ 6. 第三者委員へ相談・報告
- ☐ その他: _____

○貴法人（事業所）・貴市町村における昨年度の相談実績について

Q13 昨年度（令和4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。

- ☐ 1. 相談実績がある ⇒ (5) へ
- ☐ 2. 相談実績がない ⇒ Q16 へ

(6) Q13で「1. 相談実績がある」を選択した方は 昨年度（令和4年度）の苦情相談件数について教えてください。
※ 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
- ☐ 2
- ☐ 30件
- ☐ 31件以上

Q14 受理した苦情のうち1ケースについて概要等をご記入ください。 ※ 令和5年度のケースもしくは令和4年度分
(実績がないもしくは提供不可な場合は空欄でも差し支えありません。)

なお、調査結果については、集計のうえ、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。
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をお願いします。

概要・主訴

例：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

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。

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。

Q15 上記(Q14)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 / その他)
- ☐ サービスの質や量 (食事 / 環境 / サービス不十分 / 退去、サービス提供中止/金銭管理/その他)
- ☐ 説明・情報提供 (虚偽記載/相談不十分 / 契約拒否/ 説明不十分 / その他)
- ☐ 利用料 (利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分 / その他)
- ☐ 被害・損害 (介護・支援事故 / 物損 / 暴力/所持金品等紛失 / その他)
- ☐ 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)
- ☐ その他