

平成２８年度 苦情解決体制アンケート結果

◆掲載にあたって

本アンケート結果は、本会主催の「福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会」の開催にあたり、平成２８年１０月２０日までに提出のあった４９１名分を掲載しています（研修会不参加の回答も含む）。

自由記載部分は主なものを抜粋し、修正・加工してあります。

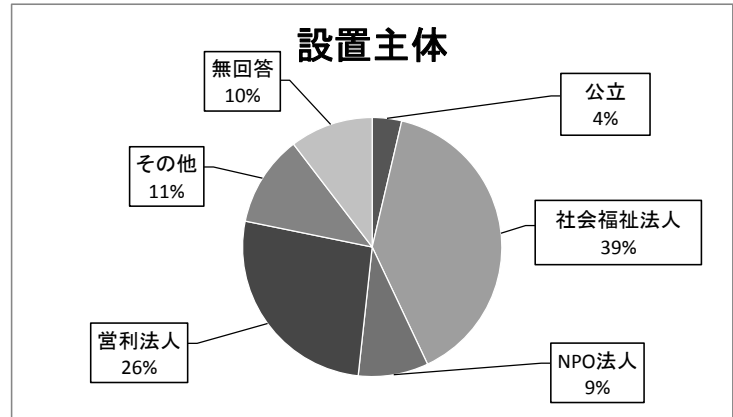
平成28年度 社会福祉法人・各事業者段階における 福祉サービス苦情解決体制アンケート

集計数 491名(平成28年10月20日までの受付分)

※円グラフの「%」について
小数点以下を四捨五入したため、100%にならない場合があります。

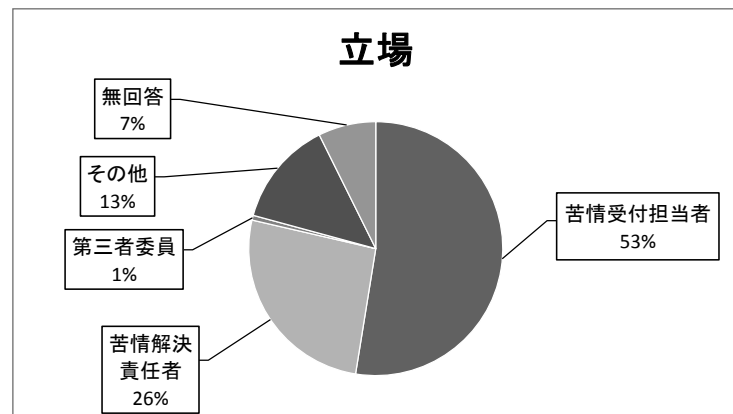
1.設置主体

公立	18人
社会福祉法人	193人
NPO法人	43人
営利法人	130人
その他	56人
無回答	51人
合計	491人



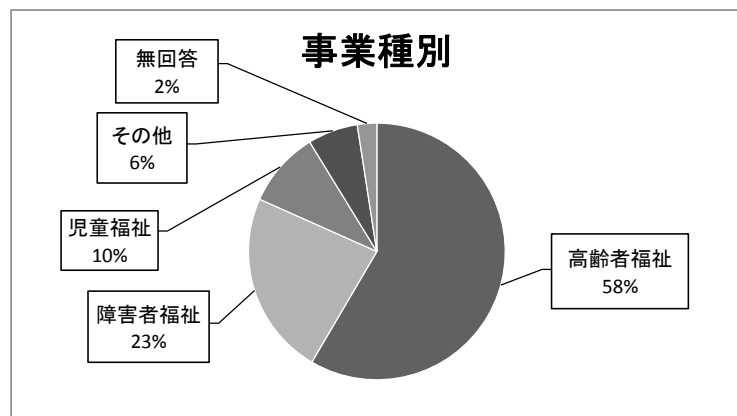
2.立場

苦情受付担当者	258人
苦情解決責任者	128人
第三者委員	3人
その他	66人
無回答	36人
合計	491人



3.事業種別

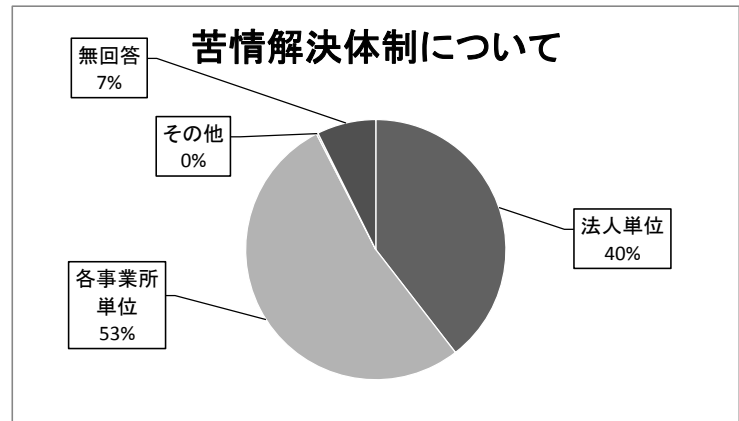
高齢者福祉	287人
障害者福祉	114人
児童福祉	47人
その他	31人
無回答	12人
合計	491人



Q1.貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。

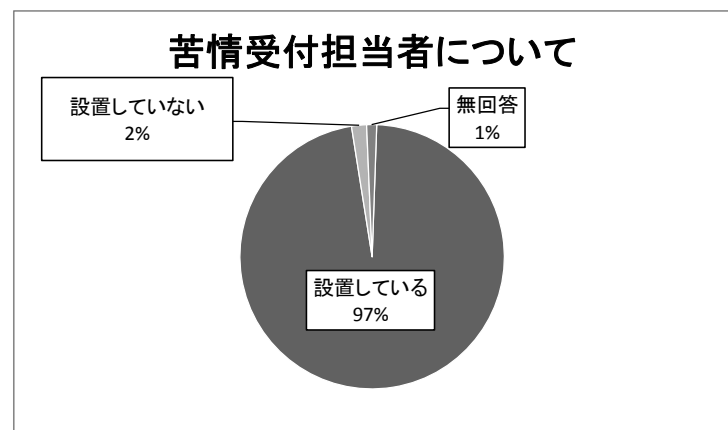
ア.苦情解決体制について

法人単位	194人
各事業所単位	260人
その他	1人
無回答	36人
合計	491人



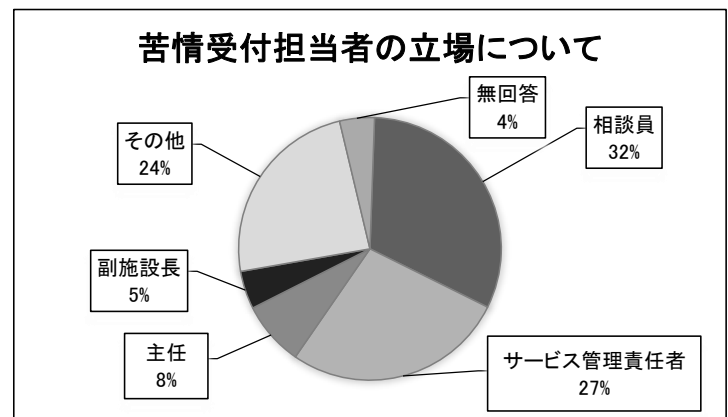
イ.苦情受付担当者について

設置している	476人
設置していない	9人
無回答	6人
合計	491人



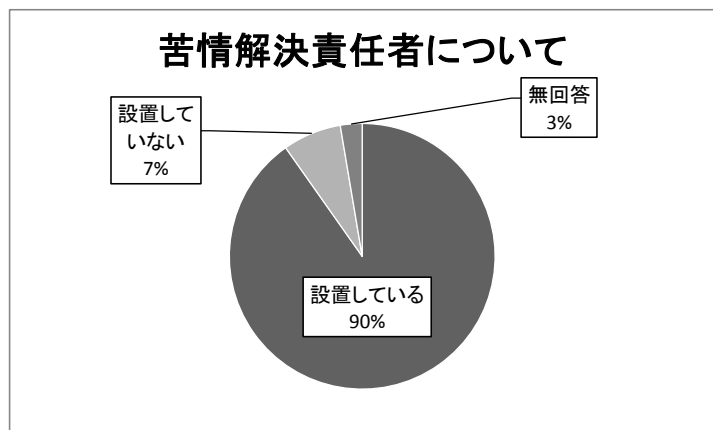
イー2 苦情受付担当者の立場について(複数回答)

相談員	156人
サービス管理責任者	134人
主任	39人
副施設長	23人
その他	118人
無回答	21人
合計	491人



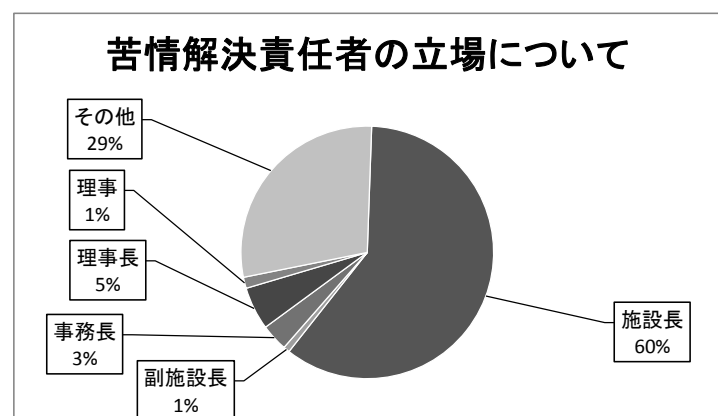
ウ.苦情解決責任者について

設置している	443人
設置していない	35人
無回答	13人
合計	491人



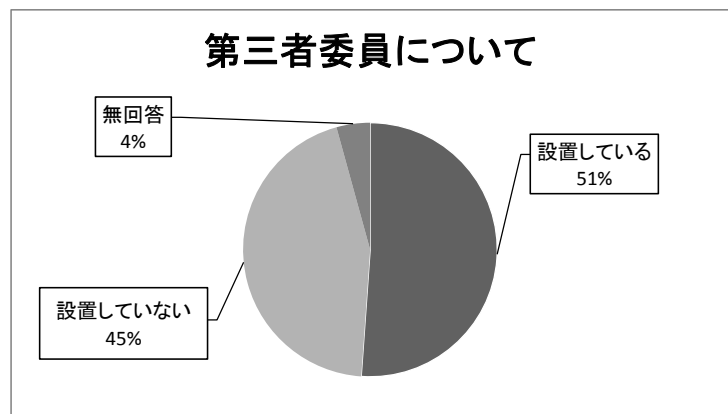
ウー2 苦情解決責任者の立場について

施設長	295人
副施設長	4人
事務長	17人
理事長	27人
理事	7人
その他	141人
合計	491人



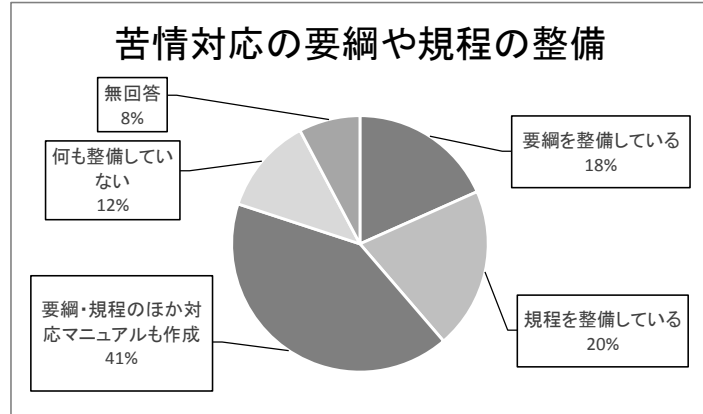
エ.第三者委員について

設置している	251人
設置していない	219人
無回答	21人
合計	491人



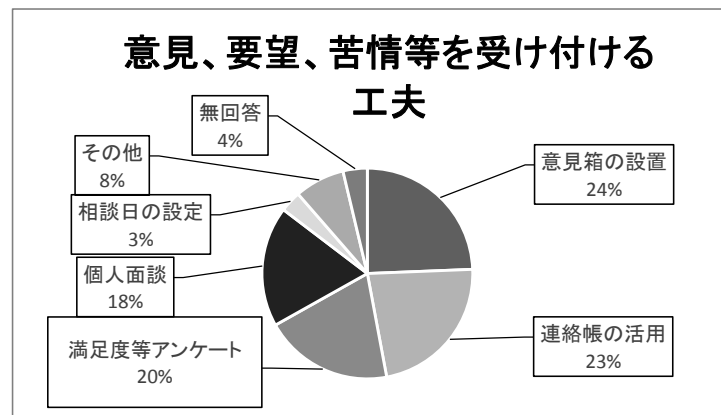
Q2.貴法人(事業所)では、苦情対応の要綱や規程を整備するなど対応方法に共通ルールがありますか。

要綱を整備している	90人
規程を整備している	100人
要綱・規程のほか対応マニュアルも作成	203人
何も整備していない	60人
無回答	38人
合計	491人



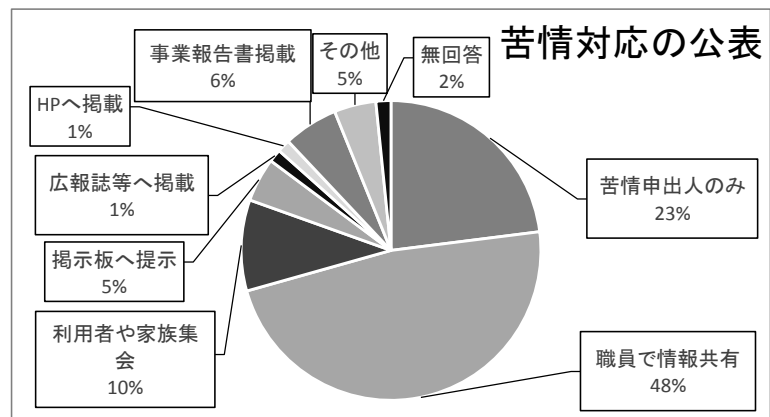
Q3.意見、要望、苦情等を受け付ける工夫をしていますか(複数回答)。

意見箱の設置	203人
連絡帳の活用	189人
満足度等アンケート	165人
個人面談	154人
相談日の設定	27人
その他	64人
無回答	31人
合計	833人



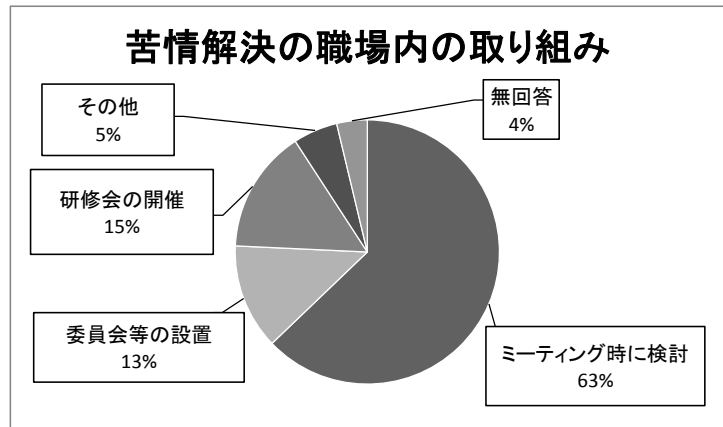
Q4.苦情受付の状況や解決結果は公表していますか(複数回答)。

苦情申出人のみ	199人
職員で情報共有	412人
利用者や家族集会	85人
掲示板へ提示	41人
広報誌等へ掲載	12人
HPへ掲載	12人
事業報告書掲載	51人
その他	39人
無回答	14人
合計	865人



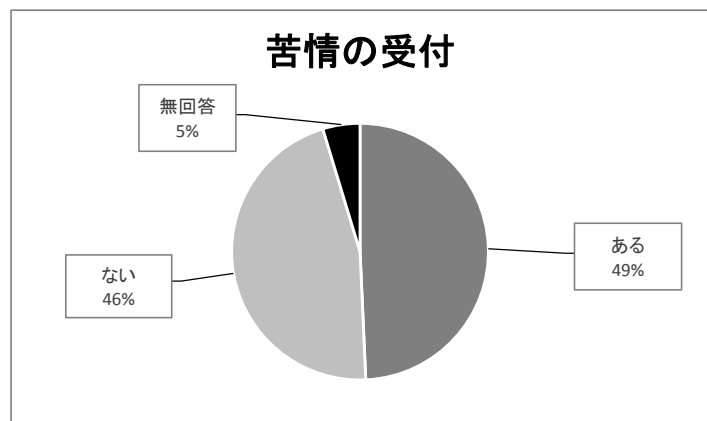
Q5.円滑な苦情解決について職場内でどのような取り組みを行っていますか(複数回答)。

ミーティング時に検討	404人
委員会等の設置	83人
研修会の開催	97人
その他	35人
無回答	24人
合計	643人



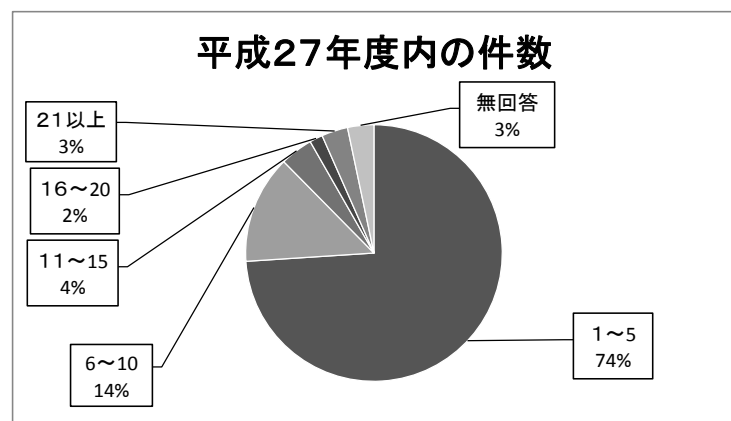
Q6.昨年度(平成27年度)、苦情相談を受け付けたことがありますか。

ある	242人
ない	226人
無回答	23人
合計	491人



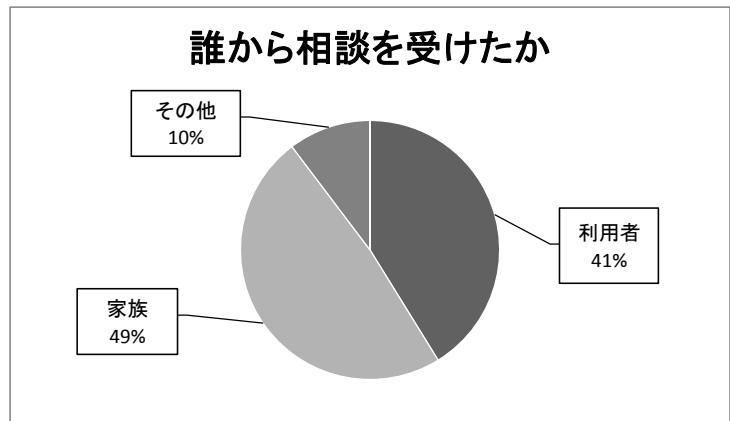
(「ある」と答えた方) 平成27年度内の件数

1～5	179人
6～10	33人
11～15	10人
16～20	4人
21以上	8人
無回答	8人
合計	242人



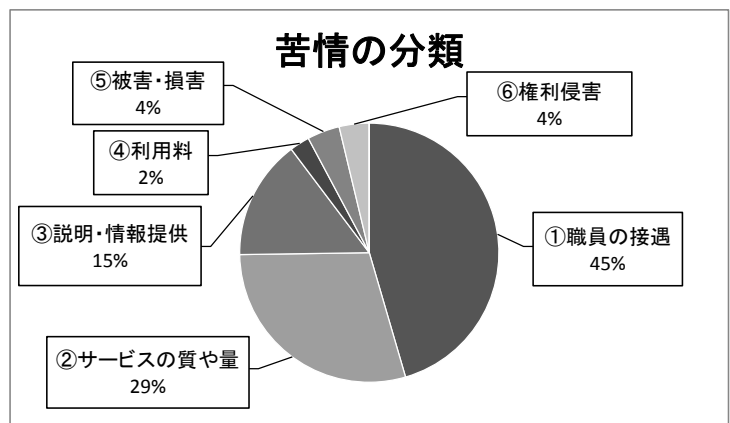
Q7.(Q6で「ある」と答えた方)どなたからの相談を受け付けましたか(複数回答)。

利用者	152人
家族	179人
その他	38人
無回答	0人
合計	369人



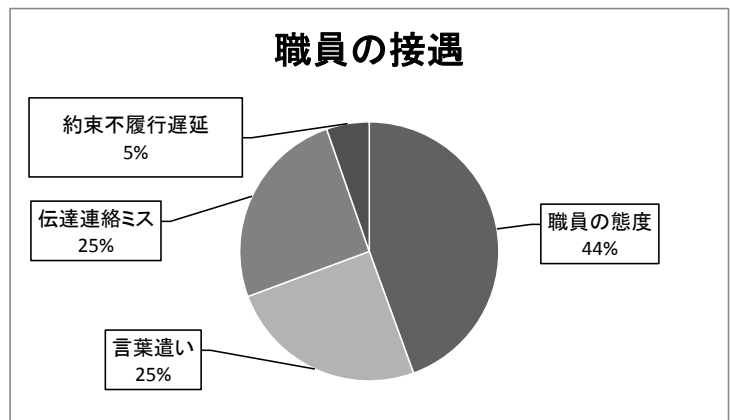
Q8.(Q6で「ある」と答えた方)どのような苦情でしたか(複数回答)。

苦情の分類	
①職員の接遇	146人
②サービスの質や量	94人
③説明・情報提供	48人
④利用料	8人
⑤被害・損害	13人
⑥権利侵害	12人
⑦その他	0人
合計	321人



☆苦情の分類の内訳

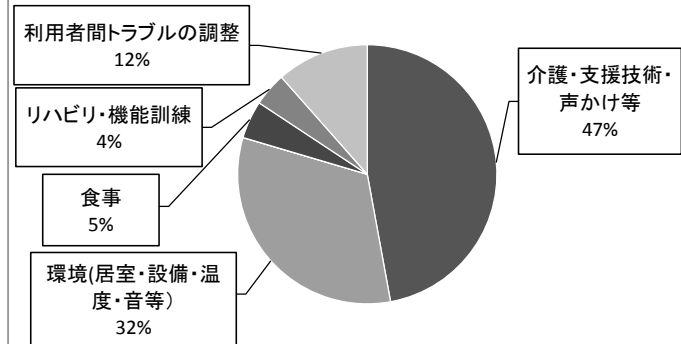
①職員の接遇	
職員の態度	100人
言葉遣い	56人
伝達連絡ミス	57人
約束不履行遅延	12人
合計	225人



②サービスの質や量

介護・支援技術・声かけ等	90人
環境(居室・設備・温度・音等)	62人
入浴	0人
食事	9人
リハビリ・機能訓練	8人
利用者間トラブルの調整	22人
合計	191人

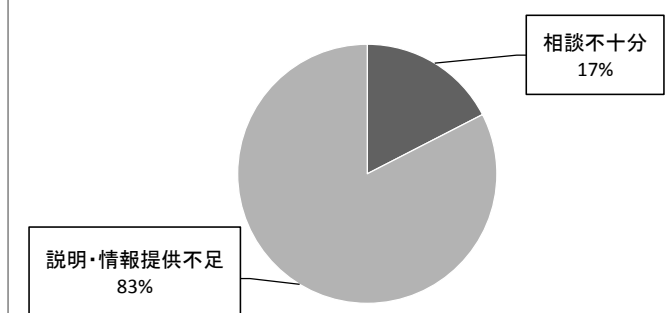
サービスの質や量



③説明・情報提供

相談不十分	15人
説明・情報提供不足	71人
合計	86人

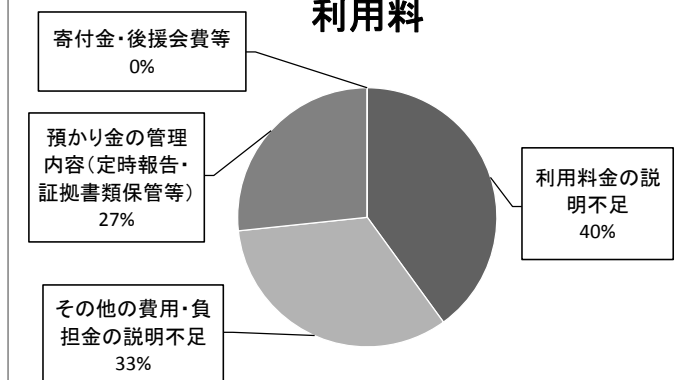
説明・情報提供



④利用料

利用料金の説明不足	6人
その他の費用・負担金の説明不足	5人
預かり金の管理内容(定時報告・証拠書類保管等)	4人
寄付金・後援会費等	0人
合計	15人

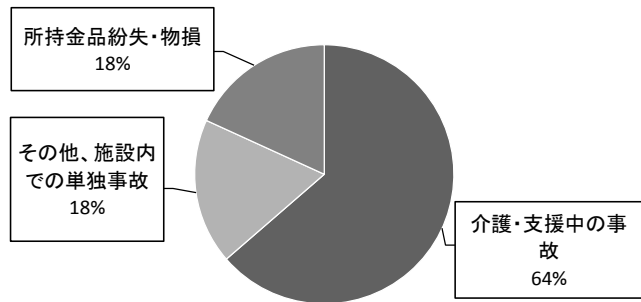
利用料



⑤被害・損害

介護・支援中の事故	14人
その他、施設内での単独事故	4人
所持金品紛失・物損	4人
合計	22人

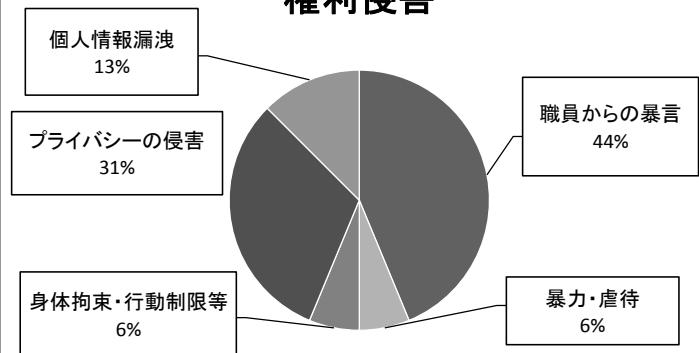
被害・損害



⑥権利侵害

職員からの暴言	7人
暴力・虐待	1人
身体拘束・行動制限等	1人
プライバシーの侵害	5人
個人情報漏洩	2人
合計	16人

権利侵害



⑦その他

制度への要望	7人
その他	0人
合計	7人

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	デイサービス	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 送迎時、車イスを花壇にまたぐ位置で置き、接地面が不安定なまま移乗介助を行い、家族から「怖くて見ていられなかった。」と該当職員に苦情を言われた。	○解決できた 利用者に謝罪。該当職員がヒヤリハット記録に記入。会社やケアマネに報告。車イス対応方法をミーティングにて再確認。	車イス介助の安全確認。 速やかに会社、関係者に報告する。
2	デイサービス	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 振替利用の連絡を受けていたにもかかわらず、パソコン入力が抜けてしまい迎えに行くのが大幅に遅れてしまった。	○解決できた 当日、本人、家族に謝罪をし、経緯と今後の改善策の説明。	ダブルチェックの重要性・伝達方法の見直し。
3	デイサービス	職員の接遇	○職員の態度 本人が聞こえる所で、本人の妻に尿臭が強いのでリハパンやパットの使用を依頼した。本人に聞こえてしまい、その後からデイを休みがちになった。妻からは、発言する場所を配慮してほしいと言われた。	○解決できなかった 該当職員には、口頭注意。本人宅に行き謝罪予定であったが、本人による拒否が続く、また本人に認知症があり今回の件を忘れてしまっているようだ。現在も利用には至っていない。	利用者の自尊心を傷つける事もあるため、時間や場所を考えて伝える。
4	デイサービス	被害・損害	○介護支援中の事故 デイサービス利用中、転倒事故により骨折したのに対応が遅い。	○解決できた 謝罪をして事故の経緯と再発防止策を説明した。治療費用は保険で対応することも説明した。	事故が起きた先は素早く連絡すること。日頃の態度や信頼関係が重要であること。
5	デイサービス	その他	○他利用者からの暴言 送迎時の車内で他利用者から「臭い」と言われたのに職員は黙っていた。	○解決できた 担当者は軽く捉えており、利用者の気持ちに気づけなかった。 家族の希望で利用日を変更し、その利用者と利用が重ならないようにした。	気づきの重要性。
6	デイサービス	その他	○契約解除について 入院により契約解除となり、ケアマネ、家族には伝えていたが本人に伝わっていなかった。そのため本人から利用再開希望が出たが、定員超過で受け入れ出来ず、苦情となる。	○解決できた 本人へ話しをしなかったこと等を訪問にて謝罪。	契約解除する際には、本人への口頭説明と文書での説明など、丁寧な対応が必要。
7	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 他の利用者の入浴介助中、トイレ介助の希望者がおり、入浴介助後に対応すると返答するも、結局トイレ介助が出来ず、他のスタッフが対応した。本人はお漏らしすることが嫌で激怒してしまった。	○解決できた 即日、責任者と共に本人に謝罪。	トイレ介助の希望には即座に対応する必要があるため、すぐに出来ない約束はしない。他のスタッフと情報共有して引き継ぐ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
8	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術 本人から「居室の掃除ができていない。自分は虐められている。」と訴えがあった。	○解決できた 居室を確認したところ、他の部屋と比べて日当たりが悪く湿気が多いため、窓に結露が生じやすくカビが生えていた。担当者、CM、相談員で話し合い、窓の清掃や換気をできるだけ行うことにした。本人、家族にも説明、謝罪をした。	部屋毎に汚れが溜まりやすい箇所が無いかを点検し、清掃の際は留意して行うことにした。
9	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○食事 妻から、夫が普通の常食を希望していると申し出たのに、まだ何も対応してくれないと言われた。	○解決できた 本人、家族の要望と疾病のズレがあったが、各職員含め話し合い、食事形態を変えて対応。	普段から本人や家族の声や要望に耳を傾けること。全てにおいて十分な提供は難しいが、声を無視せずにできる限り利用者の要望に添えるようにする。
10	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 入浴後、浴室の退室を待ってもらよう説明したが、その伝え方や態度に不快感を持たれた。本人も体調がすぐれずイライラしていた。	○解決できた 直後は興奮されていたので、少し間をあけて謝罪した。職員教育を徹底し再発防止に努める旨を伝えた。	利用者の心情を察すること、利用者を誘導する時は指示的にならないように丁寧に伝える。
11	特別養護老人ホーム	被害・損害	○所持金品紛失・物損 入所者から居室のクローゼットの衣類が2点紛失したとして、「職員が誰かが持って行った」、「前にもなくなった」と訴えがあった。	○解決できなかった 不安な思いをさせたことについては謝罪をし、2週間捜索したが見つからなかった。やむなく購入代金をご家族に弁償した。持参した衣類をチェック表を使って管理するようにしたところ紛失は無くなった。	誰かが居室から持って行ってしまったのか、そもそも家から持ってきていないのか紛失の原因は不明。今後、受け入れの際は施設側が確認を徹底する必要がある。
12	訪問介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 入浴介助前の設定温度(38℃)が、入浴中(33℃)になり本人体温が35.7℃になってしまった。(本人体調不良にはならず)。家族から事故ではないか、状況説明が不足してると言われた。	○解決できた 家族へ連絡が遅れ、説明が不十分であったので、改めて文書で報告した。	給湯温度は、手と目視のダブルチェックをする。 利用者・家族の苦情を丁寧に傾聴し、状況説明と改善内容を速やかに伝える。
13	訪問介護	職員の接遇	○職員の態度 利用者が「汚い家でごめんねえ」と言っていたが、特に会話をせず、もくもくと掃除をしていると、嫌々やっていると言われてしまった。	○解決できた コミュニケーション不足から不信感を持たれることになったので、もっと積極的に声掛けを行うように指示、改善した。	コミュニケーションの大切さ。
14	訪問介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 利用者の希望でキャンセル。その後キャンセル取り消し、訪問するが、時間変更の連絡をしたと、立腹しその日は結局キャンセルとなった。	○解決できた 職員に確認したが、利用者からの時間変更の連絡は受けておらず、利用者の思い込みと判明。しかし、これ以上の利用者とのトラブルを避けるため、今回は職員が勘違いしたという事にした。	思い込みで「言った、言わない。」の行き違いのトラブルを避けるため、変更の際は、変更内容を記録する。前日に再確認の連絡を入れる。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
15	訪問介護	職員の接遇	○遅延 ヘルパーの勘違いで訪問時間を間違えた。	○解決できた 利用者の状況と対応できるヘルパーを調整。利用者と家族に事情説明と謝罪。	利用日時の管理をしっかりとしていく。
16	有料老人ホーム	職員の接遇	○言葉遣い 依存傾向が強い入居者の入浴介助中職員が、「世話してもらって当たり前だと思っている。あんたが原因で職員が辞めた。やってくれる職員ばかりに頼ってんじゃないよ。」と言われた。	○解決できた 該当職員に注意し、本人、家族へ報告。施設長から謝罪した。ミーティングで業務に望む姿勢を話し合い、苦情を記録することを徹底。風呂場の壁に「運営理念」「介助中の注意事項」を貼り徹底を図った。	心の不安定さ等から依存せざるをえない利用者の苦しみを理解し、介護職員としての意識を持つこと。
17	有料老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 居室、洗面が汚れていたり、チェスト内の洋服が整理されていない。	○解決できた 居室全体に目配りをし、洗面台、トイレは使用したらすぐ確認。チェスト内の洋服は居室担当者が出勤時確認する。	職員自身の行動を振り返り見直さなければ、同様の苦情が続く。
18	有料老人ホーム	職員の接遇	○言葉遣い 介助中の職員の声掛け、態度が乱暴だという訴え。	○解決できた 該当職員から聞き取りを行う。声掛けの方法にぶっきらぼうな点はあったが虐待とはいえなかった。 施設長から謝罪をし、今後は丁寧な言葉遣いをさせることを約束した。	仕事に慣れてくると雑な対応になる職員もいるので、常に初心を忘れずに丁寧な対応を心掛ける必要があるし、そのことを施設として徹底させる必要性。
19	有料老人ホーム	その他	○病院の受診について 当ホームの担当病院では信用できないので、他の病院を受診したい。	○解決できた 家族の希望に沿い、他病院を受診。しかし当ホームの担当病院と診断結果が同様であり、結局当ホームの病院を利用する。	家族の気持ちを一旦は受け入れ、尊重する。
20	ショートステイ	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 ショートステイより帰宅後、左大腿部に2～3cmの皮がむけていた。	○解決できた 排泄や入浴介助時に皮膚の状態確認を徹底し、異変が見られた時は速やかに対応し、報告することにした。	職員間の情報共有や、状態変化を把握した時点で適切な対応を行い、再発防止に努める。
21	ショートステイ	被害・損害	○所持品紛失 ショートステイ退所後、家族よりポーチが見当たらないと連絡。	○解決できた 職員が他の利用者のバッグに間違っ入れていた。。	荷物チェック時に細かく記入し(類似品等)職員のダブルチェックが必要。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
22	ショートステイ	職員の接遇	○伝達・連絡ミス ショート利用中に褥瘡の状態が悪化。連絡ノートへの記入や送りの際に職員からの説明がなかった。	○解決できた 褥瘡の状況が変化しやすい事は家族も分かっていたが、家族への報告、説明が十分にできておらず、コミュニケーション不足が原因だった。 送迎時に自宅や施設での様子を情報交換することにした。	普段からの関係作りが大切。
23	養護老人ホーム	その他	○行事の際の匂いについて 施設庭でサンマを焼いて入所者が庭で食べる行事を行ったが、行事当日朝、近隣住民に説明。 近隣住民からは、煙が洗濯物等につくので、もっと早く知らせてもらいたかったと苦情。	○解決した 対応した職員から丁寧にお詫びした。	近隣にも影響を及ぼすような行事は前もって近隣に伝える。
24	養護老人ホーム	その他	○他施設の入所説明について 特養への入所が決まった利用者に、誤った料金情報を伝えてしまった。	○解決できた 補足説明を行い、納得された。	説明前に十分確認することと、至らなかった部分を、誠意をもって謝罪すること。
25	ケアハウス	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 ケアハウスでは、緊急搬送になると退所指導になるのか。しっかり親を見て、病院の受診も同行してほしい。	○解決できた 直ぐに退所指導するとは言及していないと伝えた。 退所指導は緊急対応が頻繁になる、身の回りが1人で出来なくなった場合等事前に相談協議して行くと説明した。	入所契約時に退所等について、入所者及び家族と施設側の双方が共通認識するよう詳細な説明が重要。
26	ケアハウス	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 軽度の認知症のある方の入浴について。 シャワーの飛沫が他の利用者にかかっても気にしない。 石鹸やタオルを持参せず、他の利用者に借りる。 他の利用者からの苦情。	○解決できた デイスサービスやヘルパー利用の入浴に切り替えてほしいと本人、家族に依頼し理解を得た。	入居者の共有部分の利用については、定期的に入居者の声に耳を傾ける機会が必要。
27	介護老人保健施設	サービスの質や量	○環境(設備) 車イスが汚い。	○解決できた すぐに車イスを確認。訴え通りであり、謝罪。 別車イスと交換し汚れた車イスは清掃。	職員は見慣れてしまっていて、何も感じなくなっていた。改めて新鮮な目で見ることが必要。
28	居宅介護支援	職員の接遇	○職員の態度 ケアマネが事務的なミスをしたためお詫びし修正したが、誠意ある態度で謝罪していないとの苦情。	○解決できた 担当ケアマネを交替した。 ケアマネには、利用者、家族に丁寧な対応をするよう指導。	利用者や家族に対して丁寧に対応することの大切さ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
29	サービス付き 高齢者向け住宅	権利侵害	○プライバシーの侵害 重度認知症の人が居室に入ってくるため落ち着かない。このような人を入居させてよいのか。	○解決できた 職員が、認知症の方が慣れるまで付き添い居室間違いを減らしていった。 苦情申出人が自室を施錠した。	重度認知症の方とない方が同じフロアに住む難しさと、入居者の理解が得難い事を認識した。
30	不明	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 事前に家族から「サービスのやり取りは直接本人としないほしい。」と言われていたが、直接本人と電話で話してしまった事からの苦情。	○解決できた 直ぐに連絡をとり、改めて今後の連絡、サービスのやり取りは家族を通して行う事を確認。	利用者ごとに連絡を誰に取っていくのか、キーパーソンは誰かの確認の徹底が必要。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	生活介護	サービスの質や量	○支援技術 近隣住民から、行事や活動の際の音響や利用者の声(特性による奇声)に対して、騒音だと苦情を受けた。	○解決できなかった 音量の配慮や、窓を閉める等で対応する事を伝えた承を得たものの、度々騒音ととらえられ苦情が続く。利用者の声に対しては静かにできるよう促したり、騒音ととらえられる状況が続かないよう配慮する。	根気よく理解を促すとともに、事前に行事や活動の内容を伝えて理解してもらうよう、配慮できる事をしていく。
2	生活介護	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 視覚障害者(申し出人)が他利用者の生活音が耳障りに感じる。	○解決できた 視覚障害者の方に状況を話し理解してもらう。 落ち着ける場所へ誘導する。	利用者同士の状況を把握し、視覚障害者に周囲の環境を伝える事で安心される。
3	生活介護	職員の接遇	○職員の態度 職員がふざけた態度で接してくる。 施設の近所で運転マナーの悪い職員がいる。	○解決できた 申し出人に謝罪。 会議で苦情内容を周知。	伝え方、接し方によって相手には苦痛となる事がある。
4	生活介護	職員の接遇	○約束の不履行・遅延 送迎車の到着時間が遅れると困る。	○解決できた 道路状況により5～10分は変動する事があることを説明し了承を得る。別のコースや時間を提案。 別コースにより丁度いい時間に変更できた。	説明の重要性。
5	生活介護	その他	○生活面 新聞を見る時間が決まっており(入所棟)、「決まった時間よりも早く職員が新聞を通所棟へ持って行き、新聞が読めなかった。」と意見箱に投書。	○解決できた 決められている内容で徹底していくよう職員間で統一。 投書の返事を掲示板で公表した。	決められたルールの徹底。 変更の際は事前に利用者へ確認する。
6	就労継続支援B型	サービスの質や量	○環境(温度) 冷房が寒いので、扉で隔てた部屋で作業をしているが、扉を閉めると暑いので物理的に閉まらないようにしてほしい。	○解決できた 扉が閉まっている状況はなかった事を説明。 要望(扉を閉めない)を職員間で周知徹底する事で、その後の訴えはない。	早期対応の必要性。
7	就労継続支援B型	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 他者との距離感を上手く持てない方(過度のスキンシップ)の関わりにより不快な思いをした。	○解決できた 該当の利用者には個別に注意。 両者の席や活動内容を離す。 職員間で情報を共有し両者の関係を留意していくことで、以降は同様の訴えはない。	利用者同士の関わり、関係性の把握の重要性。 障害状況による他者との関わり方の許容の違い、関係構築の難しさ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
8	就労継続支援B型	その他	○自主製品の異物混入 お客様から、自主製品のパンに髪の毛が入っていたという苦情。	○解決できた 謝罪し、返金及び商品の交換。 混入に至った経緯を振り返り記録し問題点を探る。	衛生管理の徹底。
9	就労継続支援B型	その他	○ボランティアへの苦情 利用者の作業への干渉(急かす、仕切る等) 利用者への言葉遣い(利用者に対し、可哀想という言葉かけ)	○解決できた ボランティアに対して、事業所の目的と障害特性を説明し、理解を促した。	問題が生じた時、速やかに対応する。
10	就労移行支援	職員の接遇	○言葉遣い 精神障害のある利用者が、自分勝手な行動をしているので職員が説得したがやめず、別の職員が厳しい言葉を掛けると、翌日からその利用者が来なくなった。	○解決できた 利用者宅を訪問し、誤解を解き、今後どのようにすれば問題が起こらないかを話し合った。	原因が何かを探り、理解する。日頃から利用者の状況把握に努めすぐに気付ける環境をつくる。
11	就労移行支援	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 精神障害者の方から、自閉症の利用者が「睨んでくる、近づいてくる。」等の苦情があった。	○解決中 自閉症の理解を深めてもらうため、テキストを使い話し合った。 利用する時間をずらした。	障害特性ごとに様々な支援が必要。 個性に配慮した作業配置が必要ということ。
12	就労移行支援	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 モニタリングの内容について、各論しか記載されておらず、総論がないため、娘の成長の度合いが分からない。数値化できないのか。	○解決できた 面談し、職業準備性アセスメント(総論)に基づき、個別課題の抽出(各論)をしている事と、記載方法について説明。就労までの成長の度合いを数値化する事は難しい事も説明し、納得を得る。	書式及び内容について丁寧な説明を心掛ける。
13	居宅介護	職員の接遇	○言葉遣い 利用者に対して、友人のような言葉遣いをする。	○解決できた 謝罪し、該当ヘルパーを担当から外した。	何度も支援に入り楽しく話しているようでも、ヘルパーという立場を忘れてはならない。適切な距離感や態度に気を付ける。
14	居宅介護	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 事前に本人に許可を取らず、洗濯物をいつもと違う場所に干した。	○解決できた いつもより洗濯物が多く、干す場所がなかった。担当者全員で話し合い、利用者へ謝罪し今後の対応を報告。	いつもと違う事を行う際は必ず利用者に伝え許可を取る。援助終了時に物の位置等を利用者と一緒に確認する。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
15	居宅介護	その他	○利用者の職員に対するセクハラ・パワハラ 男性利用者が女性ヘルパーに対し執拗に求愛したり、宗教に勧誘する。	○解決できた 月例会議の場で対応マニュアルを作成。	利用者との適度な距離を保つスキルが必要となること。ヘルパー本人が無理なら、上司からできないことはできないと毅然とした態度で断ることも必要ということ。
16	施設入所支援	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 タバコを吸いたいが電子タバコに変わってしまった。以前のようにタバコを吸いたい。	○解決できた タバコをフィルター(持つ部分)まで吸ってしまい火傷を負うため、電子タバコに変更した。本人が説明を理解しないまま安全重視(火傷防止)で進めてしまった。その後、フィルターに部品を装着し喫煙。	健康面や安全面を重視するあまり起きた結果。説明理解の確認と、タバコを吸いたいという思いに添い、火傷を負う事なく喫煙できるよう対応すべきであった。
17	施設入所支援	権利侵害	○プライバシーの侵害 血糖値の高い利用者が飲酒希望あり、施設では週に2回と制限。以前外泊から帰所した際、お酒を隠し持ち込んだ為、了解の上、帰所日には荷物確認する事になった。その時缶が入らないウエストポーチまで確認されたと言情。	○解決できた 以前他の利用者で、ウエストポーチにあめやガムなどを入れて持ち込んだ人がいたため、同じ対応をしてしまった事を説明し配慮が足りなかったことを謝罪した。	個々の対応の重要性。
18	施設入所支援	被害・損害	○物損 ご家族から行事の時に展示してほしいと預かった絵画を職員が破損してしまい、そのことを報告もしていなかった。	○解決できた 施設長が謝罪し納得いただけた。	常識的なこととはいえ、物を破損した場合は必ず上司に報告をするよう、改めて周知する必要があるということ。
19	グループホーム	職員の接遇	○職員の態度 他の利用者に比べ、自身に対する世話人の態度が冷たい。	○解決できた トラブルを起こす頻度の高い利用者で、注意を促す事が多いためと思われる。本人と管理者による話し合い。家庭的な問題を抱えている利用者でもありスタッフ間で共通認識をしていく。	どうしても、マイナス面に目がいきがちになるが、トラブルを起こす本人も好かれたい、可愛がられたい、と強い願望がある事を再確認した。
20	不明	職員の接遇	○職員の態度 職員の言動がそっけなく、とても冷たいと感じた。	○解決できた 苦情の出た職員にヒアリングした結果、そっけないつもりはなかったが、笑顔は少ないと思うとの話だった。利用者には上司から不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。	笑顔が無いと、ちょっとした事でも誤解を生み苦情に繋がるということ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	保育所	職員の接遇	○送迎バス運転手の態度について 住宅街の細い道を通る際、強引で横柄な態度であるとのこと。	○解決できた バスの運転手(バス会社委託)に苦情の内容を伝え対応の仕方等を話し合っていた。同乗していた保育士にも同じ状況にあったら報告する様徹底した。	正規・非常勤・委託・すべての職員の報告や連絡で防げる苦情もある。
2	保育所	説明・情報提供	○園児の怪我について 園でおきた怪我の報告を園児の母親に説明。母親の報告を受けた父親から園に「園で怪我が多すぎる」との苦情の電話が入った。	○解決できた 怪我の状況を改めて父親に説明。来園の際に再度詳しく説明をした。実際に怪我の状態を目で確認した父親は想像していたよりも軽い怪我だったと安心していた。	怪我をした経緯、状況、その後の対応を明確に伝える。人づてに伝わった情報は意図せずに誇張され正確に伝わらないこともあるので、当事者が正確に報告する。職員で情報共有し相互理解を図る。
3	保育園	その他	○園で頼んでいる布団乾燥車の騒音 土曜日におこなっている布団乾燥車のアイドリングがうるさい。	○解決できた 不快な思いをさせたことに対し謝罪。衛生面から乾燥させる必要性を伝えた。即日、近隣住民50軒に対して謝罪と必要性、今後の対応を記した手紙をポストイングした。	保育園の内容に関心のある方が多いと受け止め、事前に取り組み内容を理解して頂けるような周知の大切さ(事前説明の重要性)。
4	保育園	その他	○園からの説明に対する問い合わせ、要望 産休に入った利用者が時間外保育を利用する際に連絡をする様に指導されたが、連絡をしなければならぬ根拠を示してほしい。	○解決できた 園の考えを伝えたと、利用者との間に誤解があることが分かった。毎日連絡をする必要はない旨説明し理解を得た。	利用者に対して丁寧な説明を心がける。
5	保育園	その他	○園の行事中に駐車場から車を出せない 行事の途中で仕事に行く為に駐車場へ行ったが、ある車が通路を塞いでいた為出せなかった(園は行事に合わせて手紙を発行し、駐車マナーと途中の車の移動は出来ないことを呼び掛けている)。	○解決できた 園長、主任保育士に連絡をした。結果的に通路を塞いでいた車の持ち主が来るまで待っていた事になった。迷惑をおかけした旨謝罪をした。	駐車場をあける時間を決め、誘導係を配置することにした。また、途中で車の移動はできない旨、再度事前に手紙で周知することとした。
6	保育園	その他	○近隣住民からの苦情 園外活動や行事等でよく使っている公園の使い方や保育士の態度が悪いとの意見が電話や市への手紙で寄せられた。また、保護者に対しても送迎時の駐車マナーについて苦情が入った。	○解決できなかった 保護者全体会や月のお便りで駐車マナーについて伝えている。公園の使い方は先に公園で遊んでいる人に挨拶をしで欲しい、大勢で使わないでほしい等の要望があり、対応に苦慮している。	毎日のようにテレビ等マスコミで保育園のニュースが流れている。保育園に対して厳しい意見を持っている人が多い印象を受ける。
7	放課後等デイサービス	サービスの量や質	○介護・支援技術・声かけ等 児童に痛ければ痛いと言うように伝えて準備体操をしたが、その時は何も言わず帰宅後に痛みを訴え暴れた。運動量を減らす等の対応をしてほしいと訴えられた。	○解決できなかった 運動量は多くなく、肥満解消のために個別支援計画で合意した最低限の運動しかしていないと説明するも、運動は望まないとされ解約を申し出られてしまった。	事業所のサービス方針や内容を理解してくれる保護者ばかりではなく、感情的になる方もおり、児童のためを思ってサービスを提供したくてもできない現実があることを学んだ。
8	放課後等デイサービス	サービスの量や質	○介護・支援技術・声かけ等 児童が送迎車を降車した後には暴れてしまい暫く家へ入れなかった。施設ではどのような対応をしていたのかという苦情。	○解決できた 職員が振り返りをしたところ、児童は施設でゲーム機で遊んでいたが、帰宅時間になり急に職員が終了させてしまった。そのため児童が受け入れられずに暴れたことがわかった。保護者には今後の改善を伝えた。	ゲーム機を終わらせる時は急にはではなく、少し前にボリュームを下げることで終わりを知らせていくことが重要。叱りつけることは逆効果だとわかった。不適切な支援の結果パニックを起こすので、振り返りや改善が重要だと思った。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
9	放課後等 デイサービス	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 我が子が他害したことだけ何回も言われ、我が子が赤あざを作って帰ってきてても何の報告も無いのはおかしいのと母親から苦情があった。	○解決できた 怪我をした際の状況報告が不十分だったことをお詫びした。他害を減らすための工夫をしたいと伝えた。	親は我が子を信じ、他害する原因も知りたいということ。他の子から怪我をさせられた時も我慢していることを理解した。一方的に責めずに他害の原因を探るため他害前の状況を研究し、他害を減らす工夫を職員皆で話し合った。
10	児童養護施設	被害・損害	○所持金品紛失・物損 保護者が購入して利用者が施設内で使用していたゲームソフトが紛失。保護者から弁償を求められた。	○解決できた ゲームソフトを弁償するとともに管理について謝罪をした。	利用者の所持品の管理に当たり、利用者本人はもとより、購入した保護者の立場に立ち、より注意を払い対応をする。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

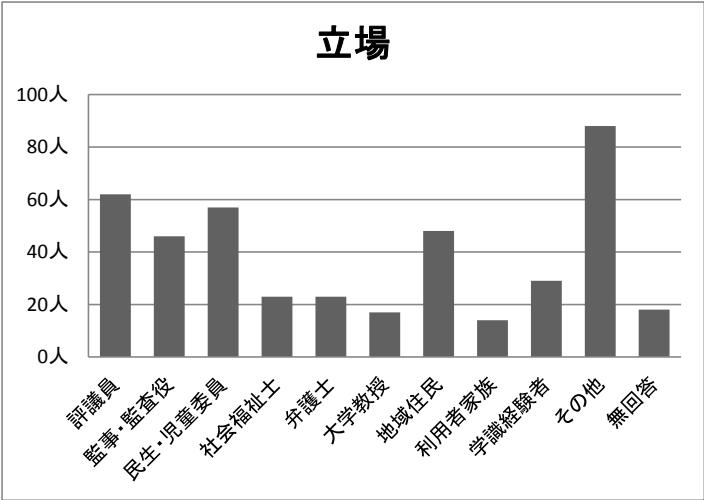
《その他の事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	社会福祉協議会	サービスの質や量	○食事 高齢者の給食(配食)サービスで、キャベツの胡麻和えの中にビニールみたいな物が入っていたと連絡があった。担当者が確認したところ枝豆の内側の皮と説明したが、納得してもらえなかった。	○解決できた 給食サービス委託元の市へ報告。製造元に現物を渡して調査した結果、やはり枝豆の内側の皮であることが判明。利用者に検査結果を報告して納得いただいた。	食べ物への異物混入がニュースになるなか、利用者の不安も大きい。利用者が納得できるよう、根拠を持ったきちんとした対応が重要だと感じた。
2	社会福祉協議会	職員の接遇	○職員の態度 以前、ボランティアセンターに活動の相談に行ったところ、「あなたが活動するのですか？」と言われた。自身は精神障害者だが、「あなたなんかにできるものか！」と言われた気がしてショックを受けた。	○解決できた 昔のことで対応した職員も記憶になかった。しかし苦情の内容を職員で共有し、市民に不快な思いをさせないように改めて窓口対応について注意喚起した。	こちらは普通に対応したつもりでも相手の受け取り方によっては不快感を抱かれる場合もある。常日頃から窓口対応には丁寧な対応を心掛けなければならないと感じた。
3	地域包括支援センター	職員の接遇	○職員の態度 母親が介護保険の説明を受けたが、職員の態度や言葉遣いがきつく不満に思ったらしい。担当者を変更してほしいと息子から連絡があった。	○解決できた 苦情受付当日に担当者と責任者で経緯を確認。担当者が業務への慣れと疲労から職員自身の精神状態が悪く一方的な説明になってしまったことを確認。翌日、本人宅を訪問し、謝罪するとともに担当者の変更を伝えた。	職員の精神状態が悪いと相手の状態に応じた柔軟で丁寧な説明が難しくなる。相談や説明を行う時は特に冷静に相談者の話を十分聞いて対応するよう周知した。
4	訪問看護	権利侵害	○プライバシーの侵害 学生実習生(男性)の同行訪問時、オムツ交換の場面があった。家族より、「突っ立ってただ見ているだけだった。妻の気持ちを考えてほしい」と苦情があった。	○解決できた まずはご家族へ配慮が至らなかったことを謝罪。管理者、ケアマネ等関係機関に報告と連携。所内で今後の注意点を共有し、ご家族から理解を得られた。	学生同行時の注意点として、声掛け・性別・立ち位置等の配慮が必要。苦情は今後もサービスをよりよく利用したいというご家族の思いから出ていると理解した。

Q10.貴法人(事業所)の第三者委員の状況を教えてください。

※第三者委員設置済みはアンケート提出者中251名であるため、本項目は251名について集計を行っている。

①施設・事業所から見てどのような立場の方ですか(複数回答)。

評議員	62人	15%
監事・監査役	46人	11%
民生・児童委員	57人	13%
社会福祉士	23人	5%
弁護士	23人	5%
大学教授	17人	4%
地域住民	48人	11%
利用者家族	14人	3%
学識経験者	29人	7%
その他	88人	21%
無回答	18人	4%
合計	425人	99%



Q10-② 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 第三者委員の選任の方法(第三者委員の探し方、依頼方法等)

①<<高齢者福祉施設・事業所>> 計93人

- ・民生委員児童委員に打診(9人)
- ・評議員に打診(23人)
- ・社会福祉協議会に相談(1人)
- ・市役所に相談(1人)
- ・法人理事が選任(35人)
- ・有識者に打診(10人)
- ・ボランティアに打診(3人)
- ・弁護士に打診(6人)
- ・施設運営委員会の推薦(1人)
- ・全国有料老人ホーム協会に相談(2人)
- ・地区民生委員児童委員協議会に相談(1人)
- ・自治会長に打診(1人)

②<<障害者福祉施設・事業所>> 計55人

- ・民生委員児童委員に打診(9人)
- ・評議員に打診(6人)
- ・社会福祉協議会に相談(1人)
- ・有識者に打診(11人)
- ・法人理事が選任(10人)
- ・近隣施設や他施設に打診(6人)
- ・ボランティアに打診(5人)
- ・弁護士に打診(7人)

③<<児童福祉施設・事業所>> 計23人

- ・民生委員児童委員に打診(6人)
- ・評議員に打診(2人)
- ・市役所に相談(3人)
- ・有識者に打診(1人)
- ・法人理事が選任(8人)
- ・ボランティアに打診(1人)
- ・保護司に打診(1人)
- ・株式会社の第三者委員サービスで契約(1人)

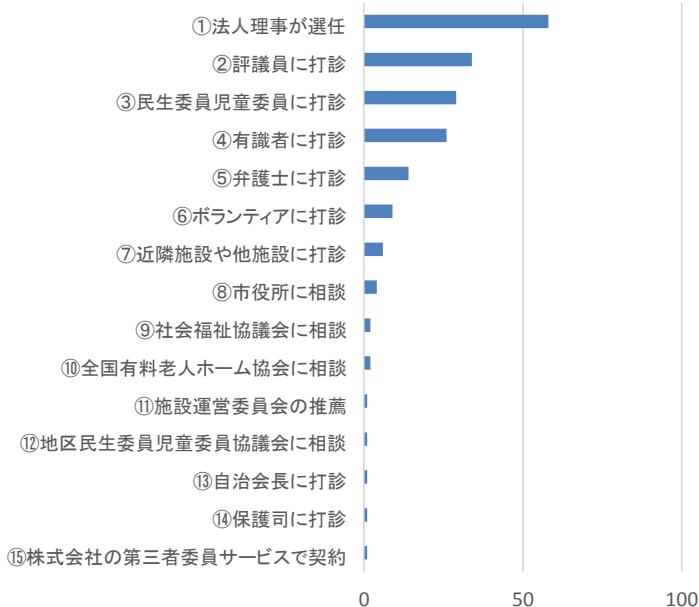
④<<その他の事業所>> 計18人

- ・民生委員児童委員に打診(5人)
- ・評議員に打診(3人)
- ・有識者に打診(4人)
- ・法人理事が選任(5人)
- ・弁護士に打診(1人)

①～④の合計189人

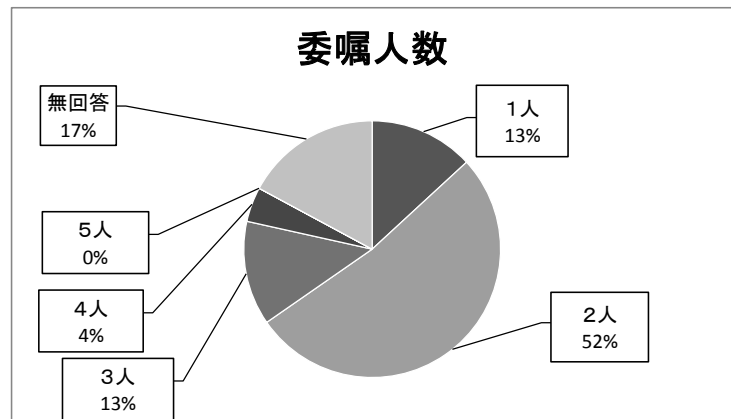
- ①法人理事が選任(58人)
- ②評議員に打診(34人)
- ③民生委員児童委員に打診(29人)
- ④有識者に打診(26人)
- ⑤弁護士に打診(14人)
- ⑥ボランティアに打診(9人)
- ⑦近隣施設や他施設に打診(6人)
- ⑧市役所に相談(4人)
- ⑨社会福祉協議会に相談(2人)
- ⑩全国有料老人ホーム協会に相談(2人)
- ⑪施設運営委員会の推薦(1人)
- ⑫地区民生委員児童委員協議会に相談(1人)
- ⑬自治会長に打診(1人)
- ⑭保護司に打診(1人)
- ⑮株式会社の第三者委員サービスで契約(1人)

第三者委員選任の方法(①～④の合計189人)



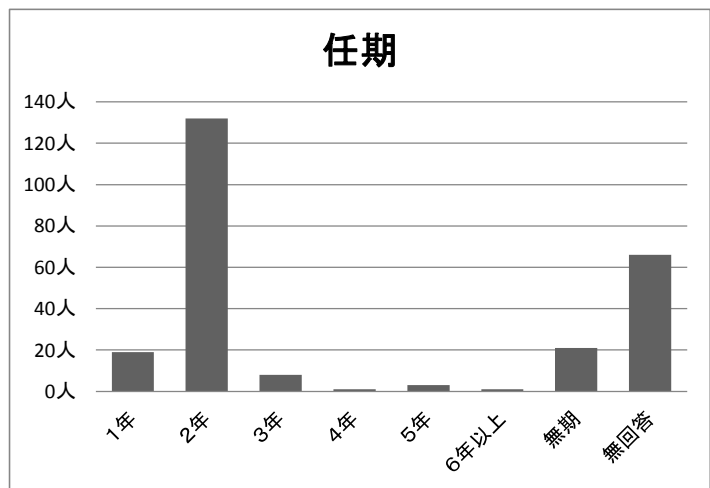
③委嘱している方は何人ですか。

1人	33人
2人	131人
3人	33人
4人	11人
5人	0人
無回答	43人
合計	251人



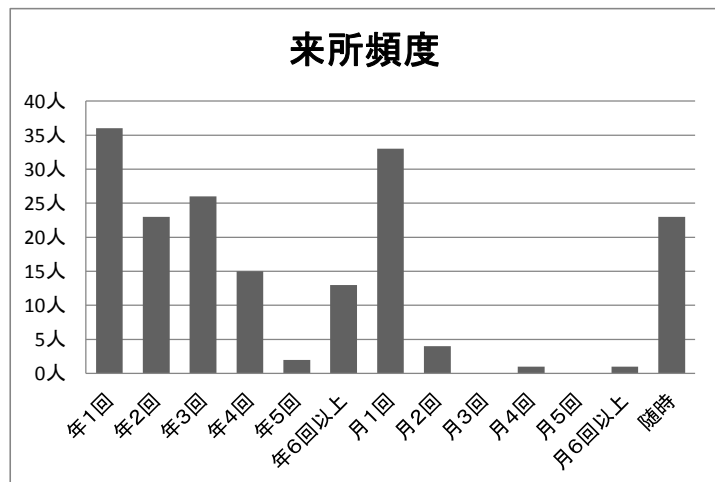
④任期は何年ですか。

1年	19人	8%
2年	132人	53%
3年	8人	3%
4年	1人	0%
5年	3人	1%
6年以上	1人	0%
無期	21人	8%
無回答	66人	26%
合計	251人	99%



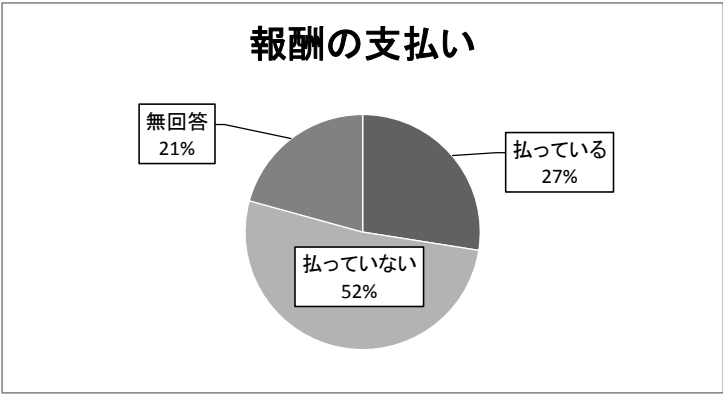
⑤第三者委員はどの位の頻度で施設(事業所)に来所されていますか。

年1回	36人	14%
年2回	23人	9%
年3回	26人	10%
年4回	15人	6%
年5回	2人	1%
年6回以上	13人	5%
月1回	33人	13%
月2回	4人	2%
月3回	0人	0%
月4回	1人	0%
月5回	0人	0%
月6回以上	1人	0%
随時	23人	9%
無回答	74人	29%
合計	251人	98%



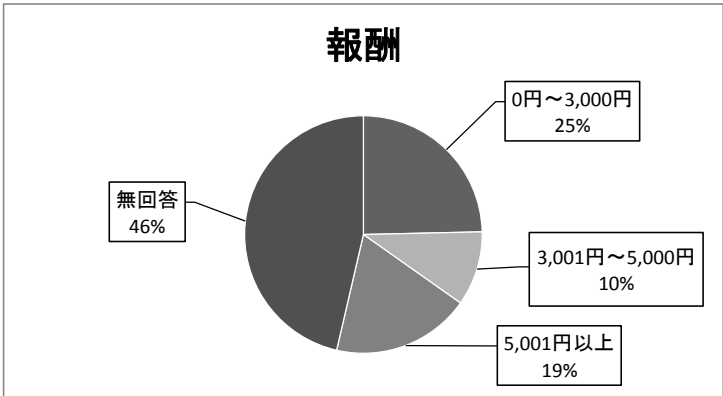
⑥報酬は支払っていますか。

払っている	69人
払っていない	130人
無回答	52人
合計	251人



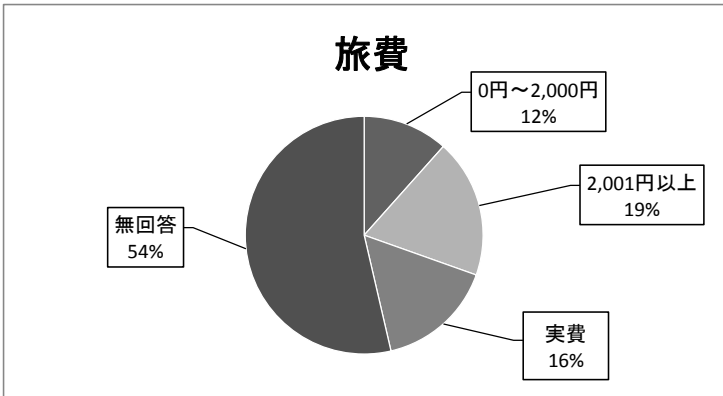
○払っていると回答された方

報酬 1回	
0円～3,000円	17人
3,001円～5,000円	7人
5,001円以上	13人
無回答	32人
合計	69人



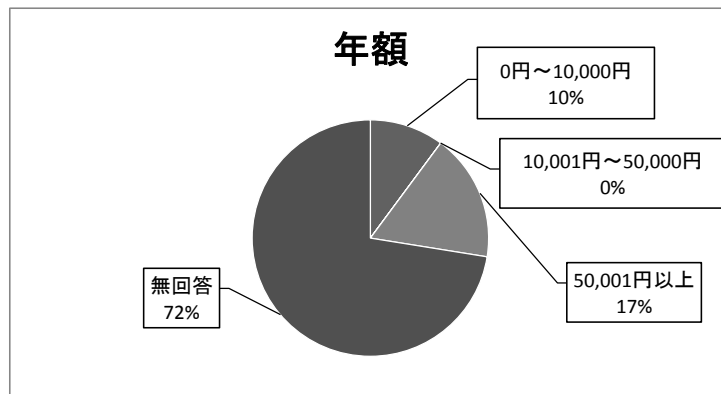
○払っていると回答された方

旅費 1回	
0円～2,000円	8人
2,001円以上	13人
実費	11人
無回答	37人
合計	69人



○払っていると回答された方

報酬＋旅費の年額	
0円～10,000円	7人
10,001円～50,000円	0人
50,001円以上	12人
無回答	50人
合計	69人

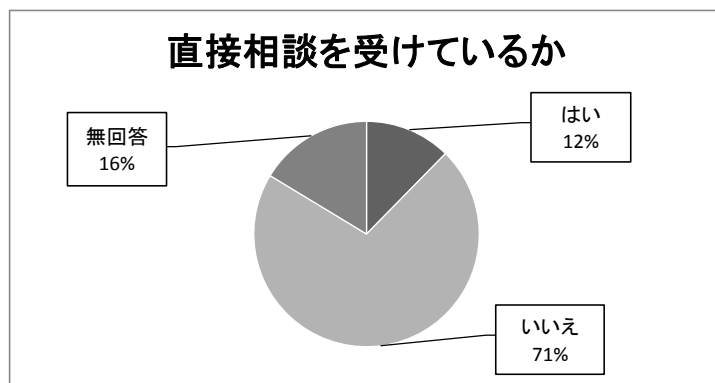


Q11.第三者委員の活動について教えてください。

※第三者委員設置済みはアンケート提出者中251名であるため、本項目は251名について集計を行っている。

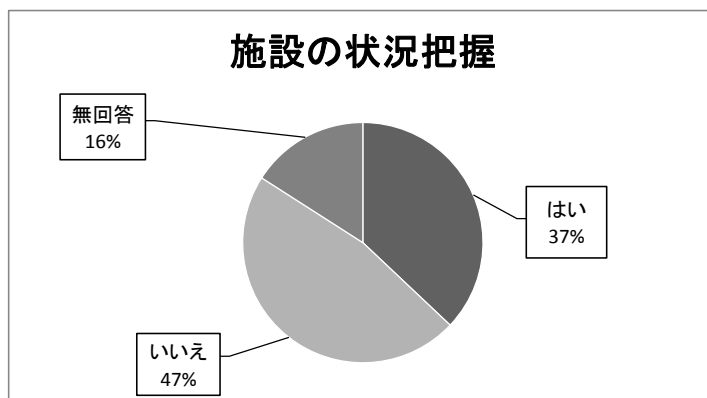
①定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けている。

はい	31人
いいえ	179人
無回答	41人
合計	251人



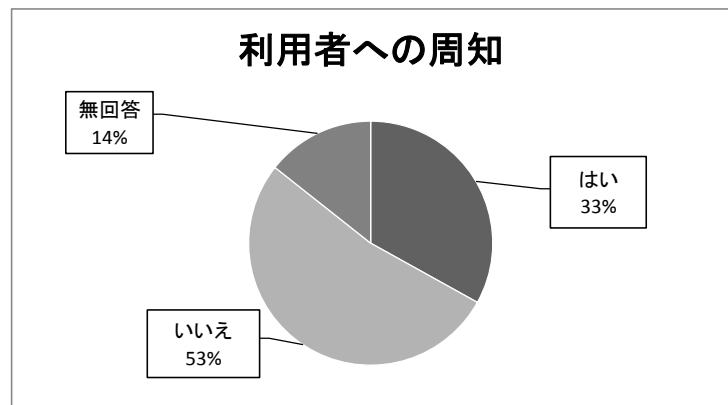
②時々施設へ来て、利用者(家族)と交流しながら、施設の状況把握に努めている。

はい	93人
いいえ	118人
無回答	40人
合計	251人



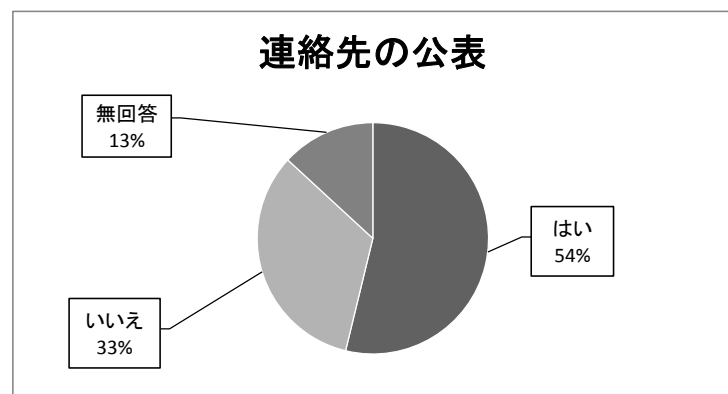
③写真入りのポスターやプロフィールを掲示するなど第三者委員の属性を利用者に周知している。

はい	83人
いいえ	132人
無回答	36人
合計	251人



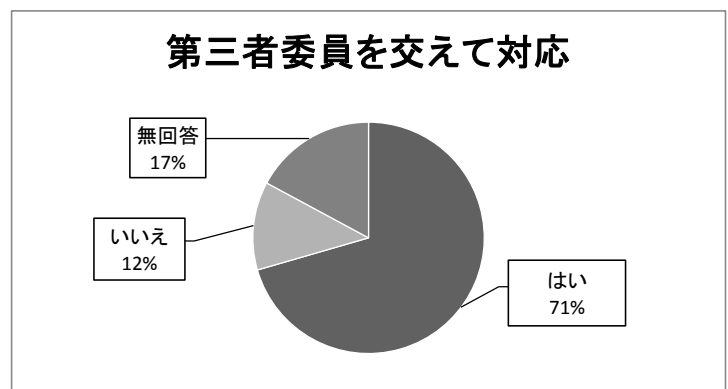
④第三者委員の電話番号を公表し、利用者等から直接電話できる体制にしている。

はい	135人
いいえ	83人
無回答	33人
合計	251人



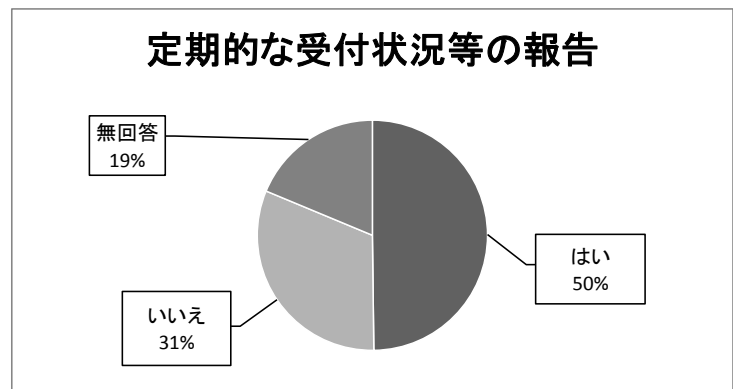
⑤申出人が希望する場合は第三者委員を交えて対応している。

はい	177人
いいえ	31人
無回答	43人
合計	251人



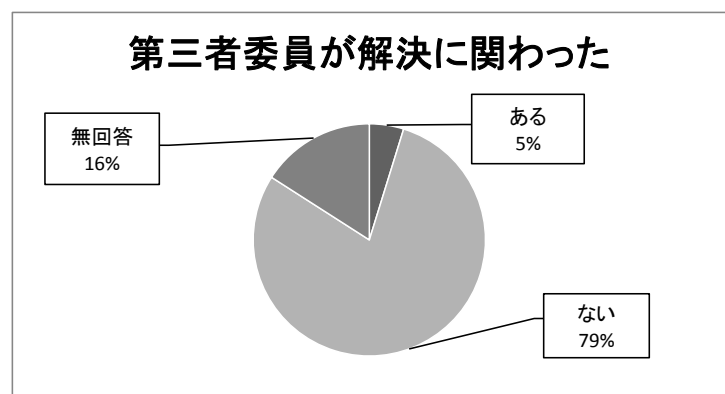
⑥第三者委員に対し、定期的に苦情の受付状況等の報告をしている。

はい	125人
いいえ	79人
無回答	47人
合計	251人



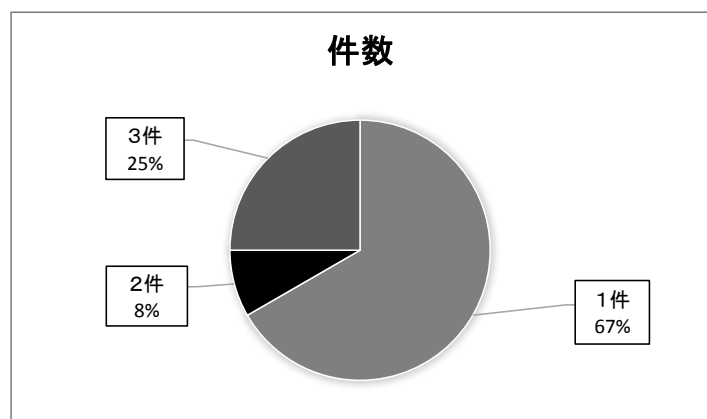
⑦第三者委員が苦情解決に関わったことがある。

ある	12人
ない	199人
無回答	40人
合計	251人



○あると回答された方

1件	8人
2件	1人
3件	3人
合計	12人



Q11-⑧ 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

第三者委員が苦情解決に関わった主な1ケースをご記入ください。

＜高齢者福祉施設・事業所＞					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	有料老人ホーム	職員の対応	○職員の態度 第三者委員が廊下を巡回中、入居者から「ナースコールを押してもすぐに来てくれない」と苦情を言われた。	○解決できた 主任から、すぐに伺えなくて申し訳ないとお詫びし、今後は「何分後に伺います」と時間の目安を伝えることにした。	他の利用者さんの事も対応していることを理解して頂き、無視しているわけではないことを伝え、誠実に対応すれば良かったらもらえるということ。

＜障害者福祉施設・事業所＞					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	生活介護	その他	○施設行事への苦情 第三者委員へ家族から行事の内容について苦情が入った。	○解決できた 家族へ謝罪をし、翌年以降の行事での改善を図った。	直接施設へ訴えづらいものも第三者委員を通すことで訴えやすくなるのでは、と考えるきっかけになった。
2	生活介護	被害・損害	○所持金品紛失・物損 雑誌や新聞等、物がなくなるので困る。	○解決できた 第三者委員から鍵のかかるところに保管、必要なものを買って直す等の提案をもらい、利用者にも納得を得られた。	本人の訴えには日ごろから耳を傾けているつもりでも、全て聞き取れているわけではない。もっと本人に寄り添う支援が必要だと感じた。
3	就労移行支援	職員の接遇	○言葉遣い 精神障害のある利用者が作業中に自分勝手な行動をしているので、職員がやめるように説得したが応じなかった。通りかかった別職員が厳しい言葉をかけると、次の日から利用者は来なくなった。	○解決できた 第三者委員と一緒に訪問し、互いに誤解をといた。職員間では今後どのようにすれば問題が起らないかを話し合った。	自分勝手なことをする原因が何か探り、理解をする。理解するためには日常のコミュニケーションが大事なので、利用者とは話をする時間を作る。異変にすぐに気付く環境をつくること。

＜児童福祉施設・事業所＞					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	保育所	その他	○園の対応や方針 園の対応や方針に納得が出来ない。	○解決できなかった 何回も説明をしたが、納得をされることは無く、逆に要望が増えていった。運営適正化委員会等の他相談機関にも関わってもらったが、理解を得ることは難しかった。	苦情を受けて、担当者自身が専門的に学んでいくきっかけとなる。しかし、精神的に潰れてしまうこともあるので、担当者のメンタル研修などが必要。

【別紙 2】

★提出先：京成トラベルサービス（株）

FAX番号：043-297-2122 / E-mail：chiba-event@keiseitravel.co.jp

平成28年度

福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会 苦情解決体制アンケート

該当に○印を願います	研修会に参加する	参加しないがアンケートのみ提出する
------------	----------	-------------------

平成 年 月 日

施設・事業所名 ※（ ）内のいずれかに○	(設置主体：公立・社会福祉法人・NPO法人・営利法人・その他[])	記入者名 (お立場) ※（ ）内のいずれかに○	(苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員・その他[]) ☎ (- -)
事業形態 ※該当に○ (複数可)	①高齢者福祉 ②障害福祉 ③児童福祉 ④その他（救護施設、婦人保護施設、社協、市町村行政など）		
<p>※これ以降の質問に対し、該当に○印をお願いします。</p> <p>Q1 貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。</p> <p>① 苦情解決体制⇒ 法人単位・各事業所単位・その他（※1法人1事業者の場合は法人単位に○）</p> <p>② 苦情受付担当者⇒ 設置している ・ 設置していない</p> <p>③ 苦情受付担当者の立場⇒ 相談員・サービス管理責任者・主任・副施設長・その他（ ）</p> <p>④ 苦情解決責任者⇒ 設置している ・ 設置していない</p> <p>⑤ 苦情解決責任者の立場⇒ 施設長・副施設長・事務長・理事長・理事・その他（ ）</p> <p>⑥ 第三者委員⇒ 設置している ・ 設置していない</p>			
<p>Q2 貴法人（事業所）で苦情対応の要綱や規程を整備するなど共通のルールがありますか。</p> <p>① 要綱を整備済み ② 規程を整備済み ③ 要綱・規程のほか対応マニュアルを作成済み</p> <p>④ 何も整備していない</p>			
<p>Q3 意見、要望、苦情等を受け付ける工夫をしていますか。※複数可</p> <p>① 意見箱の設置 ② 連絡帳の活用 ③ 満足度等アンケートの実施 ④ 個人面談の実施</p> <p>⑤ 相談日の設定 ⑥ その他（ ）</p>			
<p>Q4 苦情受付の状況や解決結果は公表していますか。※複数可</p> <p>① 苦情申出人のみに報告 ② 職員で情報共有 ③ 利用者や家族集会での説明 ④ 掲示板へ掲示</p> <p>⑤ 広報誌等へ掲載 ⑥ HPへ掲載 ⑦ 事業報告書へ掲載 ⑧その他（ ）</p>			
<p>Q5 円滑な苦情解決について職場内でどのような取り組みを行っていますか。※複数可</p> <p>① ミーティング時にケース対応を検討 ② 苦情を解決するための委員会等の設置</p> <p>③ 職員向けに苦情解決に関する研修会を開催 ④ その他（ ）</p>			

【別紙 2】

Q 6 昨年度、苦情相談を受け付けたことがありますか。

① ある ⇒ _____ 件 ※Q 7 へ進んでください。

② ない ※第三者委員を設置している場合は、Q 1 0 へ進んでください。未設置の場合は回答終了です。

Q 7 どなたからの相談を受け付けましたか。※複数可

① 利用者 ② 家族 ③ その他 ()

Q 8 どのような苦情でしたか。※①～⑦の(1)～(6)に○ ※複数可

＜苦情の分類＞	＜苦情の種類＞
① 職員の接遇	(1)職員の態度 (2)言葉遣い (3)伝達・連絡ミス (4)約束の不履行・遅延
② サービスの質や量	(1)介護・支援技術・声掛け等 (2)環境(居室・設備・温度・音等) (3)入浴 (4)食事 (5)リハビリ・機能訓練 (6)利用者間トラブルの調整
③ 説明・情報提供	(1) 相談不十分 (2)説明・情報提供不足
④ 利用料	(1)利用料金についての説明不足 (2)その他の費用・負担金についての説明不足 (3)預り金の管理内容(定時報告・証拠書類保管等) (4) 寄付金・後援会費等
⑤ 被害・損害	(1)介護・支援中の事故 (2)その他、施設内での単独事故 (3)所持金品紛失・物損
⑥ 権利侵害	(1)職員からの暴言 (2)暴力・虐待 (3) 身体拘束・行動制限等 (4)プライバシーの侵害 (5)個人情報漏洩
⑦ その他	(1) 制度への要望 (2)その他 ()

Q 9 上記「Q 8」の苦情で主な 1 ケースをご記入ください。

※該当に○ ≪苦情の分類 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦≫ / ≪苦情の種類 (1) (2) (3) (4) (5) (6)≫

【苦情の概要】

【対応状況や結果】 ※該当に○ ≪解決できた / 解決できなかった≫

【苦情から学んだ点】

Q 1 0 第三者委員の状況について教えてください。

① 立場 ※複数可

⇒ 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、利用者家族、学識経験者 ()、その他 ()

② 選任の方法 (第三者委員の探し方、依頼方法等)

【別紙 2】

③ 委嘱の人数 ⇒	人
④ 任期 ⇒	年
⑤ 第三者委員の来所頻度 ⇒1ヶ月	回 又は 年 回
⑥ 報酬等	ア あり（報酬1回 円、旅費1回 円、報酬+旅費の年額 円） イ なし
Q11 第三者委員の活動について教えてください。	
① 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
② 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
③ 第三者委員の写真入りポスターやプロフィールを掲示し、利用者に周知している。	はい・いいえ
④ 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
⑤ 申出人が希望する場合は第三者委員を交えて対応している。	はい・いいえ
⑥ 第三者委員に対し、定期的に苦情の受付状況等の報告をしている。	はい・いいえ
⑦ 第三者委員が苦情解決に関わったことがある。	ある 件・ない
⑧ （上記⑦で「ある」と回答された方）第三者委員が苦情解決に関わった主な1ケースをご記入ください。	
【苦情の概要】	
【対応状況や結果】 ※該当に○ 《解決できた / 解決できなかった》	
【苦情から学んだ点】	

★御協力いただきありがとうございました。

【連絡事項】

- ・アンケート様式は千葉県社会福祉協議会ホームページに掲載しています。
- ・研修会に申込み方は、できる限り申込書とともにFAXかE-mailで提出してください。申込書とは別に提出する場合も、提出期限は参加申込締切日の10月18日（火）になりますので、ご協力をお願いします。
- ・事前アンケートの内容は、氏名や所属事業所名を除き内容を集計して講師へ資料提供します。また、当日配布する資料や千葉県社会福祉協議会ホームページでも、氏名や所属事業所名を除き一部掲載する予定です。