提出先：千葉県運営適正化委員会　ＦＡＸ：043‐246‐0298 / メール：support@chibakenshakyo.com

別紙②

福祉サービスに関する苦情解決アンケート調査票 （平成29年度）

**千葉県運営適正化委員会**

○研修会の参加に当たり、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事業所についても、本アンケート調査へのご協力をお願いします。

*※以下の質問項目への回答及び該当する箇所に○印をお願いします。*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **法人・事業所名：** | **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行政 ⑤社協 ⑥その他 | **記入者名：** |
| **問１　貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。**(1) 苦情受付担当者⇒　①設置している（担当者の役職：　　　　　　　　　　　）　　②設置していない(2) 苦情解決責任者⇒　①設置している（責任者の役職：　　　　　　　　　　　）　　②設置していない |
| **問２　第三者委員の設置状況について教えてください。**(1) 設置⇒　①設置している　②設置していない（理由：　　　　　　　　　　　　　　　　）***⇒問３へ進んでください***(2) 立場⇒　①評議員　②監事･監査役　③民生･児童委員　④社会福祉士　⑤弁護士　⑥大学教授　⑦地域住民　⑧利用者家族　⑨学識経験者　⑩その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）(3) 委嘱人数と任期⇒（　　　　　　人・　　　　　　年）(4) 報酬等の有無⇒　①ある（報酬１回　　　　　　円・交通費１回　　　　　　円 ・ 実費）　②ない(5) 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ますか？　　　（はい・いいえ）(6) 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ますか？　 （はい・いいえ）(7) 昨年度、第三者委員が苦情解決に関わったことがありますか？　　　 　　　　　　　　 （ある ・ ない） |
| **問３　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面談の実施　⑤苦情相談ﾎﾟｽﾀｰの活用　⑥その他（　　　　　　） |
| **問４　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）　　　②ない　***⇒問７へ進んでください*** |
| **問５　どのような苦情でしたか？　*※複数選択可***　①職員の待遇　②ｻｰﾋﾞｽの質や量　③説明・情報提供　④利用料　⑤被害・損害　⑥権利侵害　⑦その他（　　　　　　　） |
| **問６　「問４」の苦情相談のうち１ケースについて概要等をご記入ください。***※人物等が特定されないようご配慮ください。*【概要・主訴】 |
| 【対応結果】 |
| 【苦情から学んだ点・苦慮した点】 |
| **問７　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申出人のみに報告　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ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞへ掲載　⑦事業報告書へ掲載　⑧その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| **問８　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ﾐｰﾃｨﾝｸﾞ時に検討　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（　　　　　　　　） |
| **問９　今回の研修会で講師に質問したい内容等があればご記入ください。　　*※研修会申込者のみご記入ください。***【 質問したい回 ： 第１回 ・ 第２回 ・ 第３回 ・ 第４回 ・ 第５回 】 |

・このアンケート調査については結果を集計の上、事業所や個人が特定されない形で講師へ資料提供します。また、問６の苦情相談の概要等も含めて、研修会当日に配布する資料や千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載します。

・問９の内容は参考として講師に資料提供しますが、研修会ですべて回答するものではありませんのでご承知おきください。

**ご協力ありがとうございました。**