

令和4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 3,793 か所へ郵送し、回答があった1,198 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4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4年10月19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 4 年 7 月 11 日～令和 4 年 9 月 12 日

【調査対象】

県内福祉サービス事業所及び行政機関等(3,797 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】

1,198 か所(回収率 31.6%)

【回答方法】

Google フォーム回答数 1,088 か所 90.8%

メール回答数 47 か所 3.9%

FAX 回答数 61 か所 5.1%

郵送回答数 2 か所 0.2%

【調査項目】

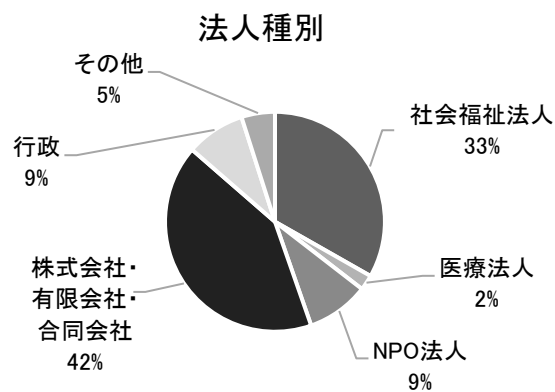
事業所種別、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の設置・役職、第三者委員の設置・報酬、マニュアルや規程、苦情受付件数の実績等県内の福祉サービスにおける苦情対応の取り組み状況についてアンケート調査を実施した。

3 調査結果

○法人種別

社会福祉法人	398
医療法人	27
NPO 法人	110
株式会社・有限会社・合同会社	500
行政	104
その他	59

合計 1,198



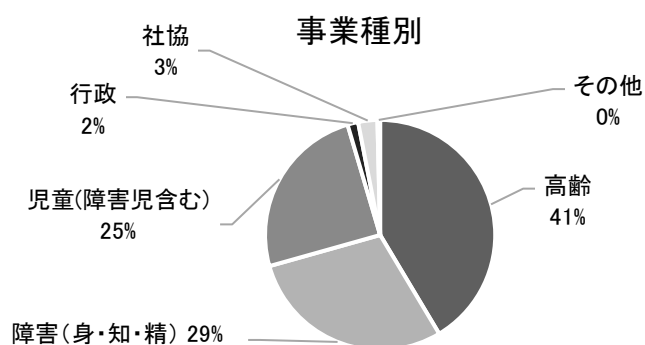
《その他》

法人なし 1 件、ワークホーム 2 件、一般財団法人 1 件、一般社団法人 29 件、学校法人 10 件、企業組合 2 件、公益財団法人 6 件、公益社団法人 2 件、合資会社 2 件、宗教法人 1 件、農業共同組合 3 件

○事業所種別（複数回答あり）

高齢	553
障害（身体・知的・精神）	390
児童（障害児含む）	331
行政	20
社協	36
その他	5

合計 1,335



《その他》

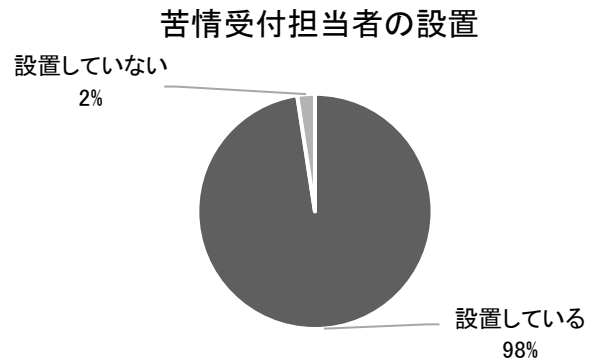
訪問看護 3 件、医療機関 1 件、福祉用具貸与・販売 1 件

Q1 苦情受付担当者の設置について

設置している	1,169
設置していない	29

⇒ Q2 へ

合計 1,198



(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)	263	⑥相談員(支援員含む)	177	⑪民生委員・児童委員	4	⑯他施設の長・役員	6
②サービス管理・提供責任者	211	⑦理事長	13	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0
③管理者	339	⑧代表社員	25	⑬監事・監査役	3	⑱役職なし	44
④課長・部長	47	⑨評議員	0	⑭弁護士	2	⑲その他	47
⑤主任	218	⑩地域住民	0	⑮社会福祉士	6	無回答	10

該当なし(設置していない) 29

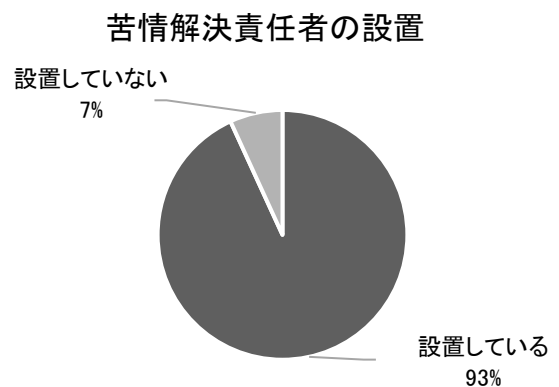
合計 1,445

Q2 苦情解決責任者の設置について

設置している	1,116
設置していない	82

⇒ Q3 へ

合計 1,198



(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)	608	⑥相談員(支援員含む)	16	⑪民生委員・児童委員	2	⑯他施設の長・役員	13
②サービス管理・提供責任者	70	⑦理事長	79	⑫大学・学校教員等	2	⑰元利用者家族	0
③管理者	281	⑧代表社員	39	⑬監事・監査役	1	⑱役職なし	2
④課長・部長	43	⑨評議員	1	⑭弁護士	1	⑲その他	21
⑤主任	6	⑩地域住民	2	⑮社会福祉士	2	無回答	2

該当なし(設置していない) 82

合計 1,273

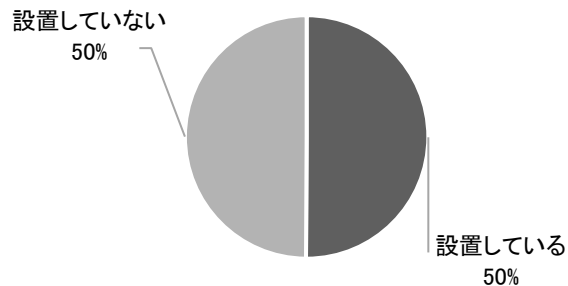
Q3 第三者委員の設置について

設置している	600
設置していない	598

合計 1,198

⇒ Q5 へ

第三者委員の設置



(3) 第三者委員の設置人数

1人	128	4人	20	7人	3	10人	2
2人	313	5人	8	8人	2	無回答	12
3人	107	6人	4	9人	1	該当なし	598

合計 1,198

(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)	11	⑥相談員(支援員含む)	19	⑪民生委員・児童委員	166	⑯他施設の長・役員	63
②サービス管理・提供責任者	8	⑦理事長	10	⑫大学・学校教員等	48	⑰元利用者家族	11
③管理者	19	⑧代表社員	4	⑬監事・監査役	79	⑱役職なし	47
④課長・部長	8	⑨評議員	109	⑭弁護士	64	⑲その他	131
⑤主任	3	⑩地域住民	99	⑮社会福祉士	20	無回答	9
						該当なし(設置していない)	598

合計 1,526

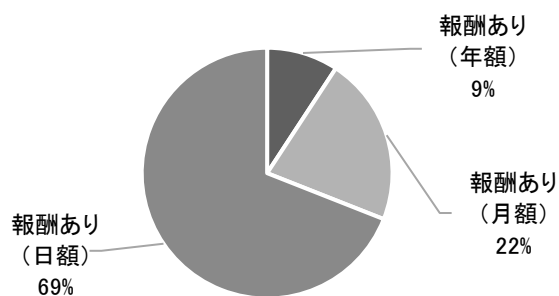
Q4 第三者委員の報酬について

報酬あり(年額)	17	報酬なし	400
報酬あり(月額)	40	無回答	16
報酬あり(日額)	127	該当なし	598

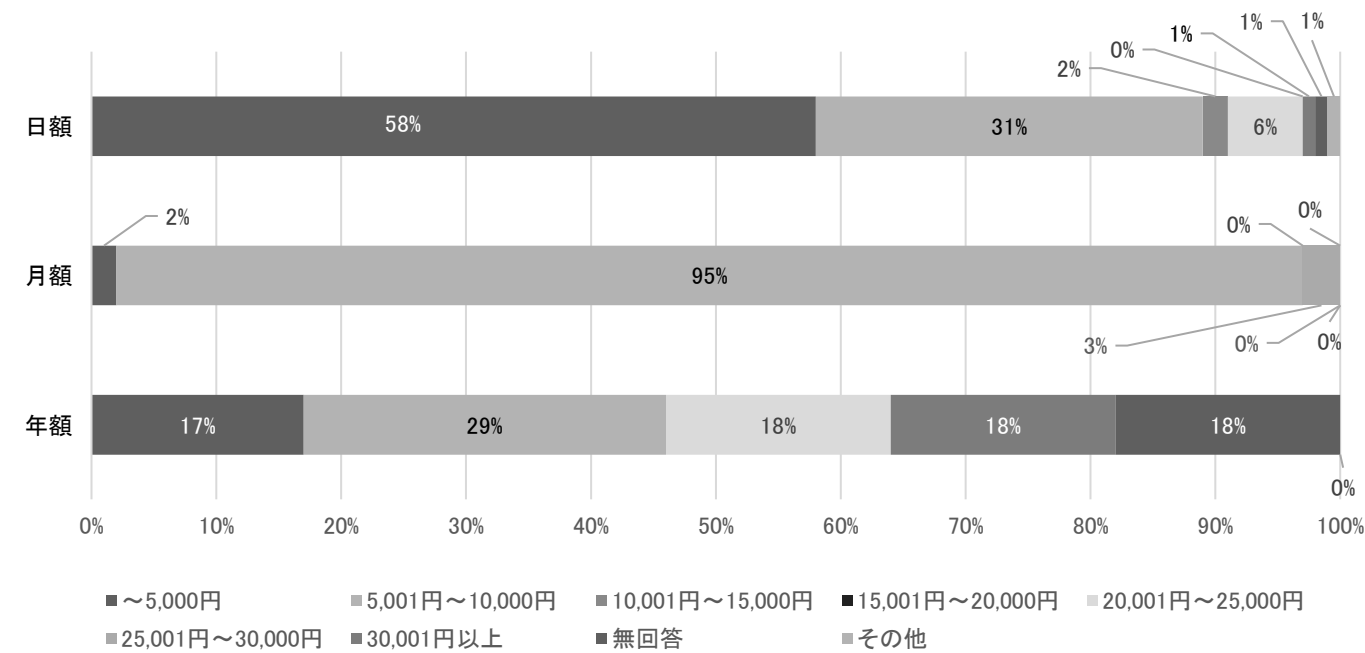
合計 1,198

→ (5) へ

第三者委員の報酬



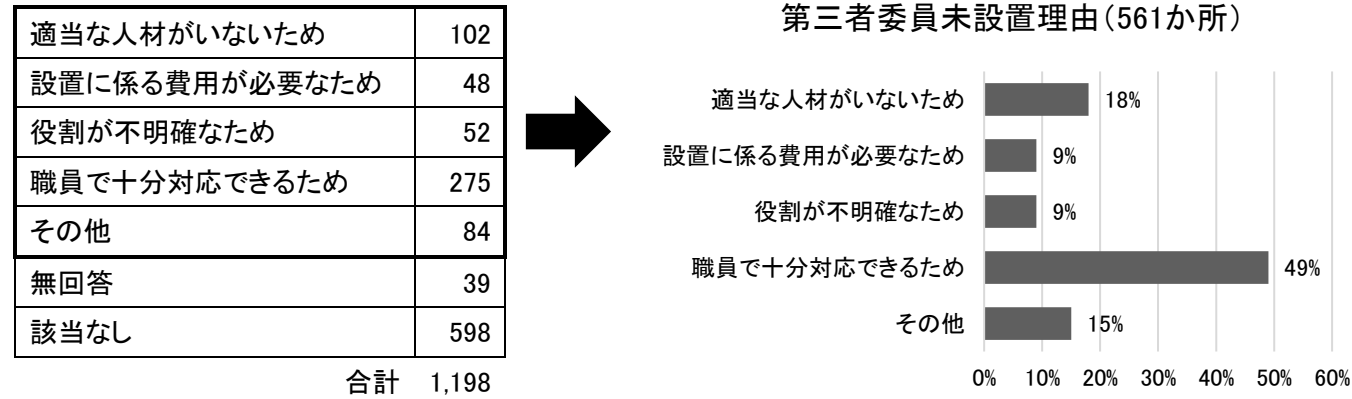
(5) 第三者委員の報酬額



《その他一部抜粋》

本社・本部の対応、職員数の問題、検討中、市(指定管理者)に委ねている、顧問弁護士(苦情解決含む)を契約している、市や関係機関との連携、必要性を感じない、設置義務ではない、運営推進会議で代用

Q5 第三者委員未設置理由について



《その他一部抜粋》

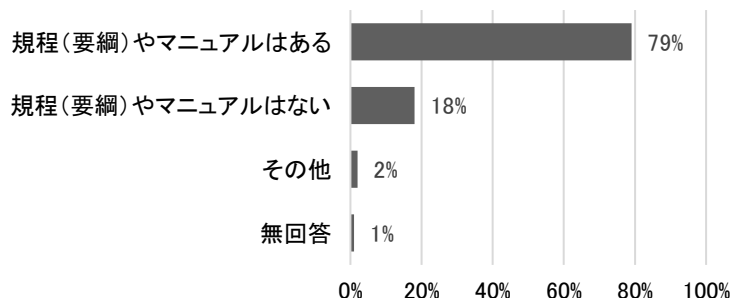
本社・本部の対応、職員数の問題、検討中、市(指定管理者)に委ねている、顧問弁護士(苦情解決含む)を契約している、市や関係機関との連携、必要性を感じない、設置義務ではない、運営推進会議で代用

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	947
規程(要綱)やマニュアルはない	219
その他	21
無回答	11

合計 1,198

規程(要綱)やマニュアル



《その他一部抜粋》

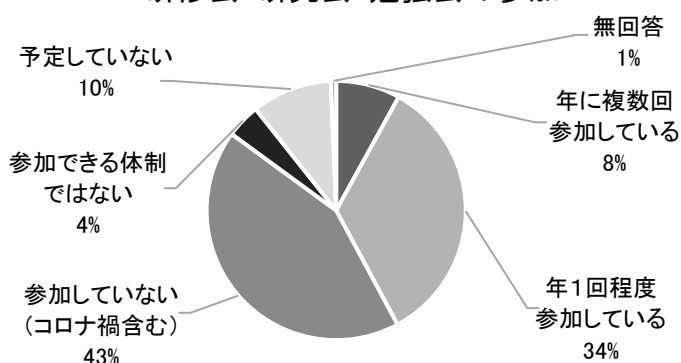
千葉県運営適正化委員会のハンドブックを活用、作成中、社内フローはある、不当要求行為等対策マニュアル、運営会議で解決、外部機関へ委託している、契約書・重要事項説明書に記載、ポスター掲示

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	96
年1回程度参加している	409
参加していない(コロナ禍含む)	514
参加できる体制ではない	51
予定していない	120
無回答	8

合計 1,198

研修会・研究会・勉強会の参加

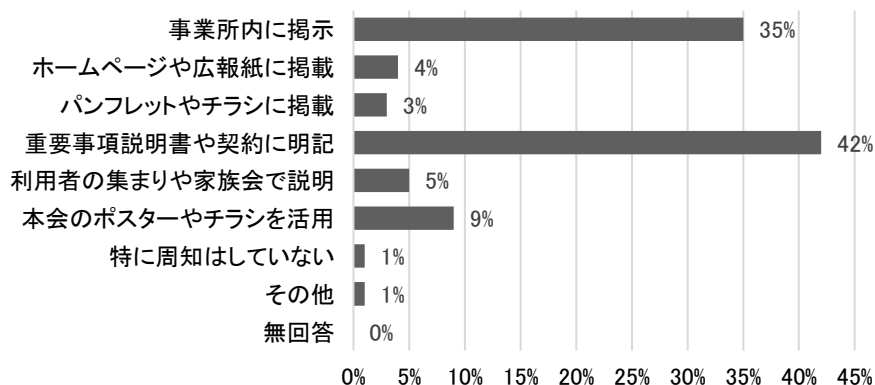


Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

事業所内に掲示	727
ホームページや広報紙に掲載	89
パンフレットやチラシに掲載	52
重要事項説明書や契約に明記	876
利用者の集まりや家族会で説明	107
本会のポスターやチラシを活用	198
特に周知はしていない	29
その他	14
無回答	3

合計 2,095

苦情解決の仕組みの周知方法



《その他一部抜粋》

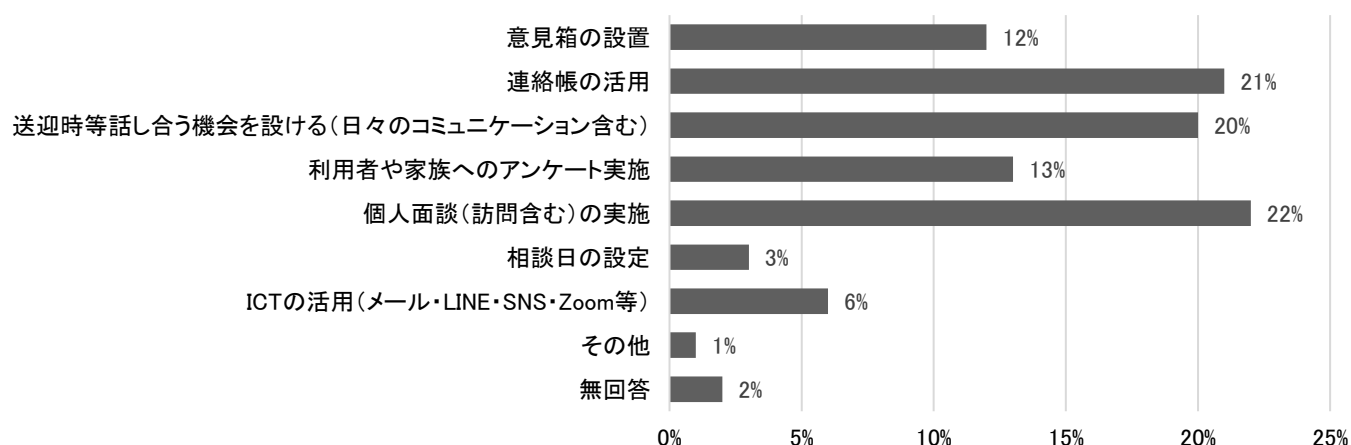
閲覧可能な資料として事業所内に設置、推進運営会議で説明、リスク委員会にて報告、ご家族に口頭で伝えている
送迎時や面談時に周知、お便りを配布、配信、文書や手紙で周知、入所や入園のしおりに明記、契約時に説明、理事会

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	320
連絡帳の活用	550
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)	539
利用者や家族へのアンケート実施	360
個人面談(訪問含む)の実施	600
相談日の設定	73
ICTの活用(メール・LINE・SNS・Zoom等)	148
その他	37
無回答	57

合計 2,684

苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫



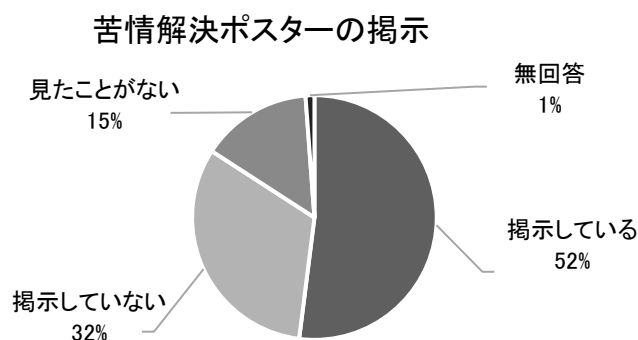
《その他一部抜粋》

随時受付、電話・携帯・手紙での受付、受付番号の設置、定期的に発行する施設新聞により「要望苦情等」の受付を実施、理事長宛親展封筒の年1回配布、事業所に伝えにくい場合は直接施設長へ連絡していただく等、葉書を設置し本社窓口に送付できるようにしている、家族会に定期出席や意見・要望等話し合い、関係機関との連携(ケアマネ・相談員など)、運営推進会議、苦情相談窓口について複数案内し説明を行うことを徹底

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	623
掲示していない	385
見たことがない	176
無回答	14

合計 1,198

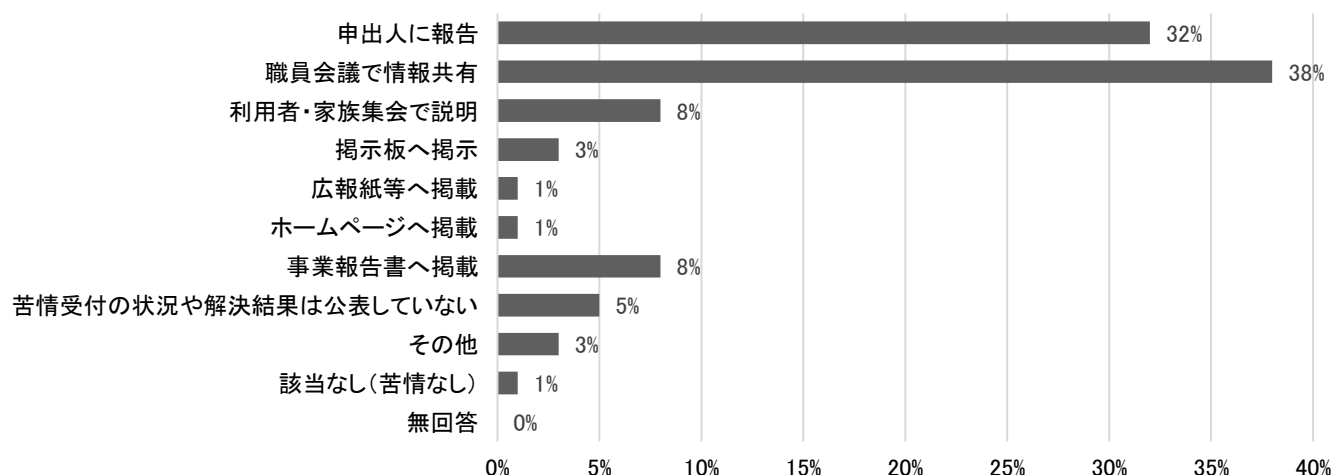


Q11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表しているかについて(複数回答あり)

申出人に報告	795
職員会議で情報共有	924
利用者・家族集会で説明	200
掲示板へ掲示	66
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	193
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	112
その他	71
該当なし(苦情なし)	28
無回答	7

合計 2,455

苦情受付状況や解決結果の公表方法

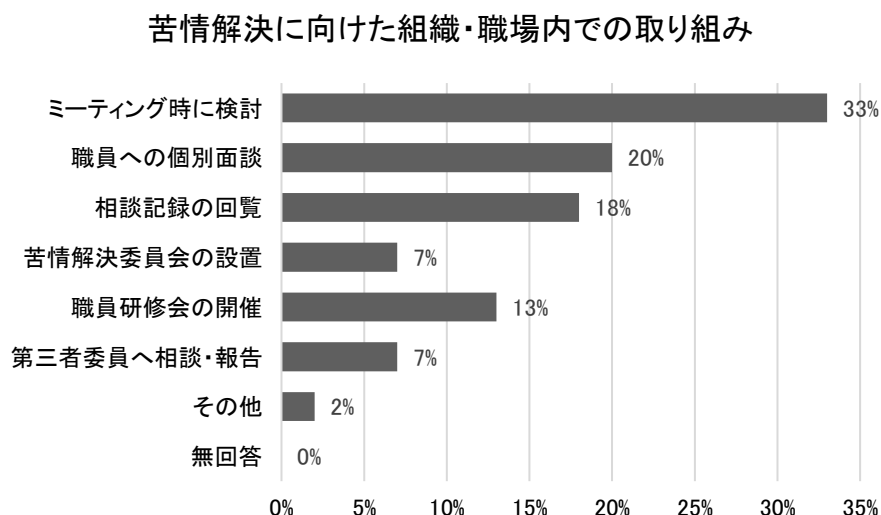


《その他一部抜粋》

運営推進会議で報告、第三者委員会議で報告、福祉サービス調整委員会議で報告、評議員会で報告、理事会で報告、リスク管理委員会で報告、ケアマネジャーへ報告、市担当課や法人への報告・相談・情報共有、保険者へ報告、民生委員や地域包括職員に報告、会報や園だよりにて家族に報告、文書配布、連絡帳で報告、メール配信、アンケート実施や公開、運営連絡会報告書、苦情報告書や事故報告書、保護者へ携帯アプリでの周知、苦情解決処理簿の記入、苦情相談受付書の回覧、書面記録を所管に報告・提出

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	1,003
職員への個別面談	614
相談記録の回覧	531
苦情解決委員会の設置	208
職員研修会の開催	405
第三者委員へ相談・報告	223
その他	48
無回答	13
合計 3,045	

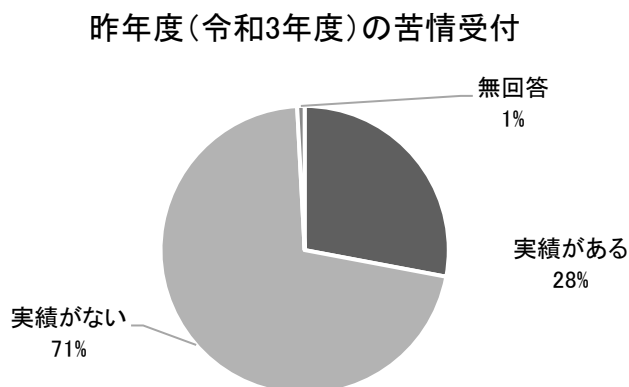


《その他一部抜粋》

早急な対応 お詫び、法人内リスク管理委員会に位置付けている、本社へ報告・連絡・相談、市担当課への報告・連絡、社内安全対策委員会に報告・相談、必要な場合に記録、分析を実施、運営適正化委員会への報告相談、理事会、職員間や会議にて対応の相談、施設長、受付担当、相談担当等複数の関係者で話し合い、職員会議にて事例及び解決について説明

Q13 昨年度（令和3年度）の苦情受付について

実績がある	335
実績がない	853
無回答	10
合計 1,198	



（6）昨年度（令和3年度総数）の苦情相談件数

1 件	124	6 件	5	11 件	3	16 件	1	21 件	1	26 件	1	31 件以上	8
2 件	67	7 件	5	12 件	3	17 件	1	22 件	0	27 件	0	無回答	7
3 件	46	8 件	6	13 件	1	18 件	1	23 件	0	28 件	1	該当なし	863
4 件	20	9 件	3	14 件	2	19 件	0	24 件	1	29 件	1	合計	1,198
5 件	21	10 件	4	15 件	1	20 件	1	25 件	0	30 件	0		

< 参 考 資 料 >

令和4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4年9月12日(月)

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4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回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/EUazwQKEzevNERd99> 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()				
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.適当な人材がいない 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()					
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) 1.掲示している 2.掲示していない 3.見たことがない					

[illegible]

令和4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。

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願います。

回答期限：令和4年9月12日(月)

*必須

○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
- ☐ 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: _____

○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〕 *

○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

（１）～（３）の役職については【★役職選択肢語群】より該当する①～⑱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。

※プルダウンから選択

1つだけマークしてください。

- ☐ 1人
- ☐ 2人
- 2
- ☐ 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もしくはメールにてお問い合わせください。（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3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3年度総数）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
- ☐ 3件
- ☐ 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4年度のケースもしくは令和3年度分

(実績がないもしくは提供不可な場合は空欄でも問題ありません。)

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おき願います。

◎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。

◎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。

◎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すべがない。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。

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）
- ☐ 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）
- ☐ 説明・情報提供（虚偽記載/相談不十分 / 契約拒否/ 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 / 暴力/所持金品等紛失）
- ☐ 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

～ 最後に巡回サポート事業について回答にご協力をお願いいたします ～

本委員会では、苦情解決の役割について理解を深めるとともに事業者段階における苦情解決体制整備を進めております。苦情解決部会委員と事務局で事業所へ伺い、事業所内での課題や困難ケースへの対応等について意見交換を行っております。※実施の際は事業所ごとの新型コロナウイルス感染症対策に考慮し実施する予定です。

Q16 巡回サポート事業について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.事業実施を希望したい
- ☐ 2.事業に興味があり、話を聞きたい
- ☐ 3.事業実施を希望しない
- ☐ 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