

令和5年度福祉サービスに関する 苦情解決体制調査結果

＜確定版＞

島根県運営適正化委員会

～令和5年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査について～

1 調査目的

県内の社会福祉事業所における苦情解決体制の整備状況や苦情受付内容等の実態を把握することを目的に実施した。

2 調査方法

郵送により、依頼文を発送し Google フォーム上にアクセスのうえ、インターネット上での回答をいただき回収した。

【調査期間】

令和5年8月4日～令和5年9月5日

【調査対象】

県内の福祉サービス事業者（社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業所）
（2,976 か所 送付）

※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】

1,479 か所（回答率 49.7%）

【回答方法】

Google フォームによる回答

【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設置・役職、第三者委員の設置・役職、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解決体制整備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

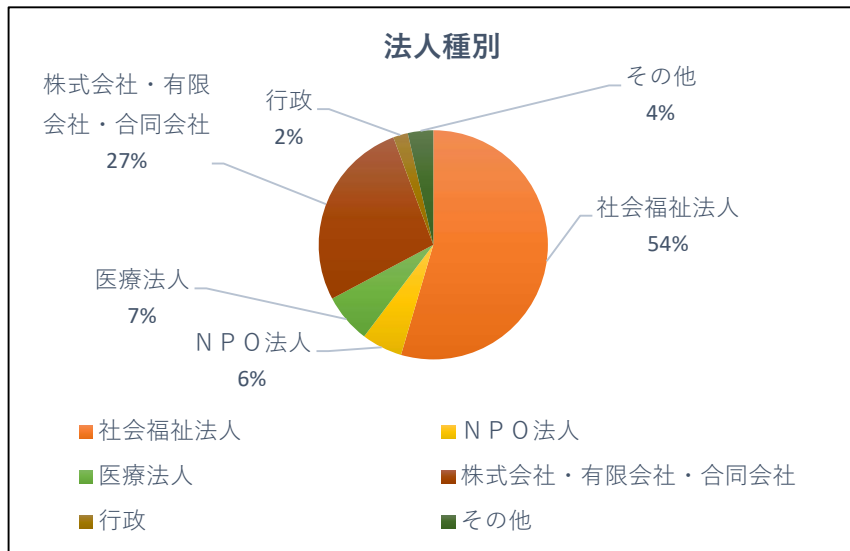
社会福祉法人	807
医療法人	102
NPO法人	85
株式会社・有限会社・合同会社	401
行政	31
その他	53
合計	1,479

《その他》

生活協同組合 16 件、一般社団法人 16 件、家庭的保育事業 2 件、学校法人 5 件、企業組合 2 件、公益財団法人 1 件、公益社団法人 3 件、公立保育園 1 件、社会医療法人 5 件、農業協同組合 1 件、認可保育園 1 件

○法人種別

社会福祉法人	807
N P O 法人	85
医療法人	102
株式会社・有限会社・合同会社	401
行政	31
その他	53
合計	1,479

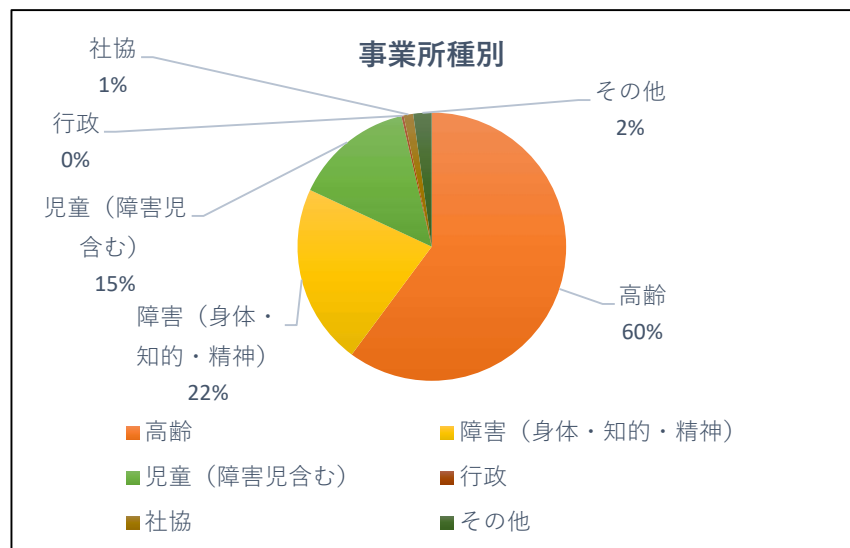


《その他》

一般社団法人16件、生活協同組合16件、社会医療法人5件、学校法人5件、公益社団法人3件、家庭的保育施設2件、企業組合2件、公益財団法人1件、公立保育園1件、認可保育園1件、農業協同組合1件

○事業所種別（複数回答あり）

高齢	890
障害（身体・知的・精神）	322
児童（障害児含む）	213
行政	4
社協	17
その他	33
合計	1,479



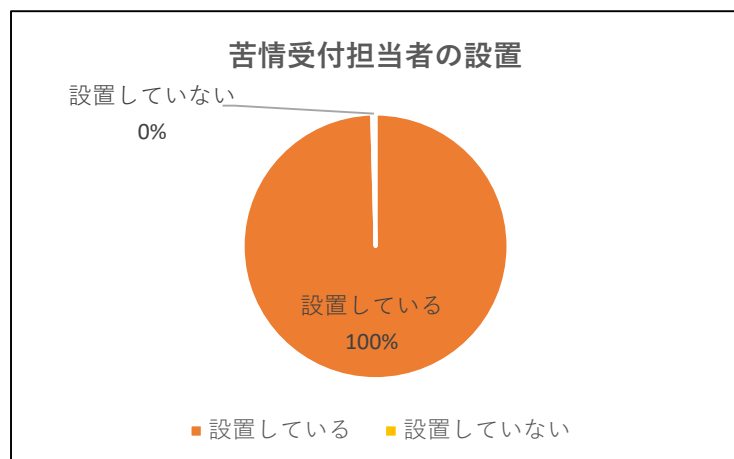
《その他》

訪問看護18件、保育施設（乳幼児）7件、通所介護4件、訪問介護3件、居宅介護1件

Q 1 - 1 苦情受付担当者の設置

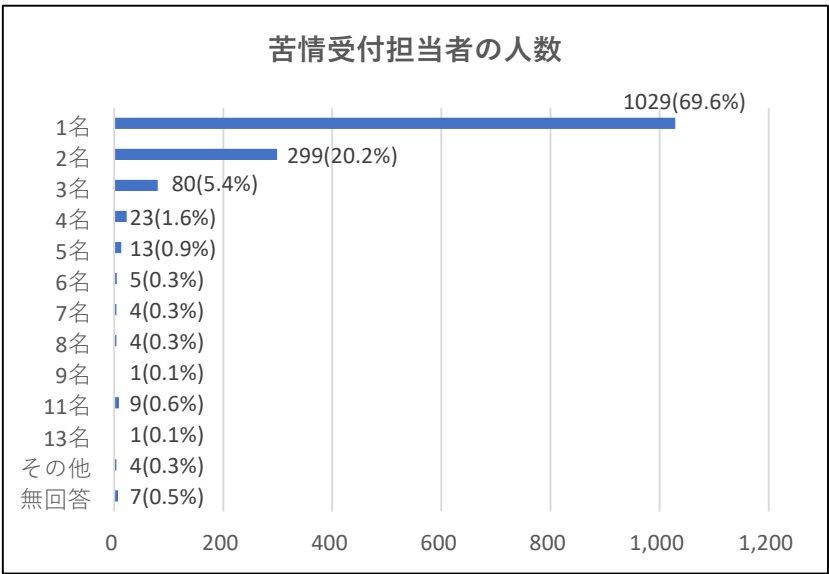
設置している	1,473
設置していない	6
合計	1,479

⇒ Q2-1へ



Q 1 - 2 苦情受付担当者の人数

1名	1,029
2名	299
3名	80
4名	23
5名	13
6名	5
7名	4
8名	4
9名	1
11名	9
13名	1
その他	4
無回答	7
合計	1,479



《その他》

・職員全員 1 件	・全職員及び施設設置のポストで受付可能 1 件
・責任者は代表取締役・各事業所の管理者が窓口 1 件	・法人の代表者・各事業所の管理者 1 件

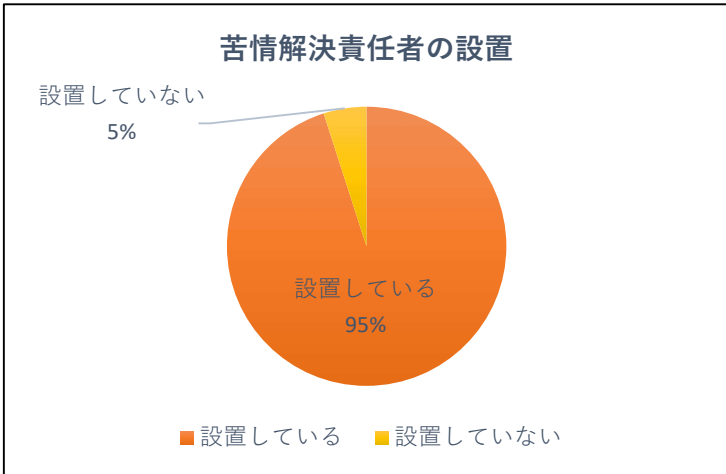
Q 1 - 3 苦情受付担当者の役職（複数回答あり）

① 施設長（事業所の長含む）	425	⑦ 理事長	16	⑬ 監事・監査役	2
② サービス管理・提供責任者	99	⑧ 代表社員	21	⑭ 弁護士	1
③ 管理者	524	⑨ 評議員	2	⑮ 社会福祉士	8
④ 課長・部長	169	⑩ 地域住民	13	⑯ 他施設の長・役員	3
⑤ 主任	295	⑪ 民生委員・児童委員	5	⑰ 元利用者家族	1
⑥ 相談員（支援員含む）	408	⑫ 大学・学校教員等	2	⑱ 役職なし	36
				⑲ その他	47
				合計	2,077

Q 2 - 1 苦情解決責任者の設置

設置している	1,405
設置していない	74
合計	1,479

⇒ Q3-1へ



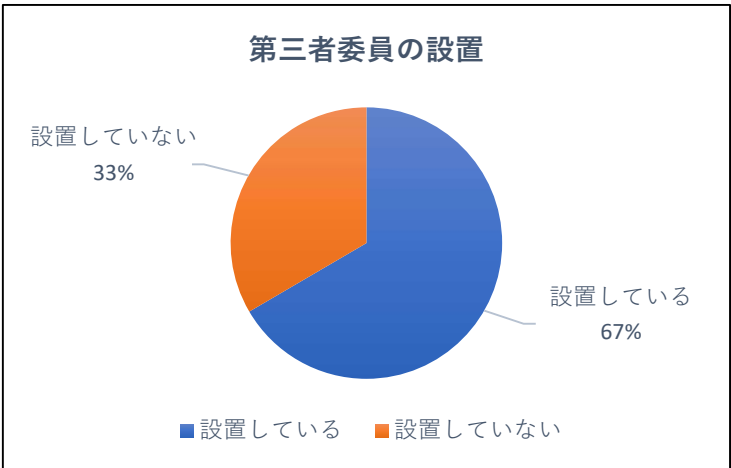
Q2-2 苦情解決責任者の役職（複数回答あり）

① 施設長（事業所の長含む）	805	⑦ 理事長	111	⑬ 監事・監査役	2
② サービス管理・提供責任者	69	⑧ 代表社員	27	⑭ 弁護士	1
③ 管理者	393	⑨ 評議員	2	⑮ 社会福祉士	9
④ 課長・部長	77	⑩ 地域住民	4	⑯ 他施設の長・役員	11
⑤ 主任	17	⑪ 民生委員・児童委員	2	⑰ 元利用者家族	0
⑥ 相談員（支援員含む）	28	⑫ 大学・学校教員等	1	⑱ 役職なし	3
				⑲ その他	43
				合計	1,605

Q3-1 第三者委員の設置

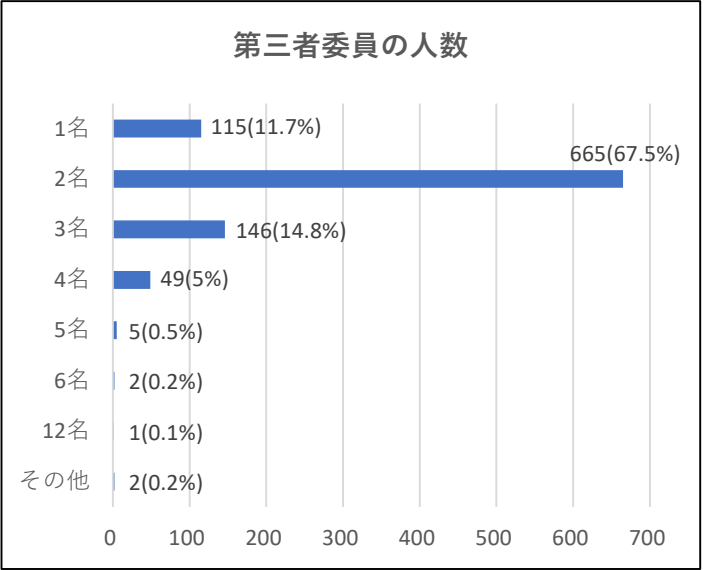
設置している	985
設置していない	494
合計	1,479

⇒ Q7へ



Q3-2 第三者委員の人数

1名	115
2名	665
3名	146
4名	49
5名	5
6名	2
12名	1
その他	2
合計	985

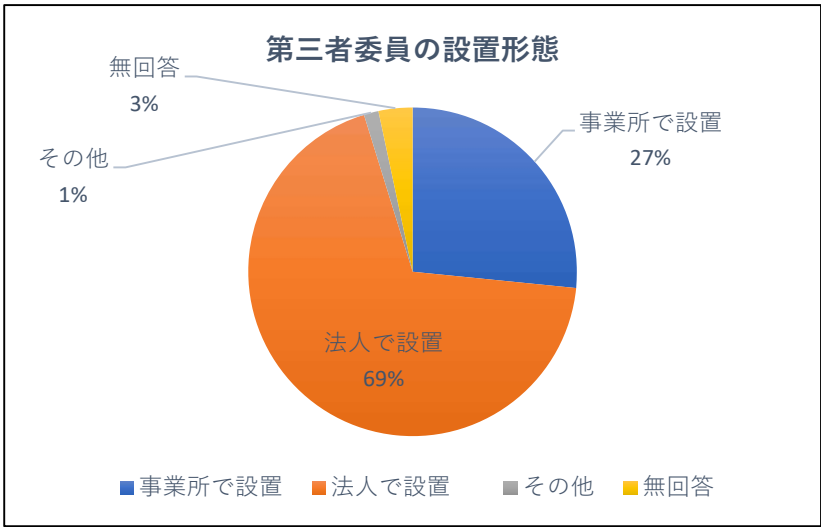


Q 3-3 第三者委員の役職（複数回答あり）

① 施設長（事業所の長含む）	16	⑦ 理事長	2	⑬ 監事・監査役	104
② サービス管理・提供責任者	5	⑧ 代表社員	4	⑭ 弁護士	25
③ 管理者	10	⑨ 評議員	177	⑮ 社会福祉士	45
④ 課長・部長	6	⑩ 地域住民	447	⑯ 他施設の長・役員	65
⑤ 主任	4	⑪ 民生委員・児童委員	238	⑰ 元利用者家族	34
⑥ 相談員（支援員含む）	8	⑫ 大学・学校教員等	38	⑱ 役職なし	61
				⑲ その他	58
				合計	1,347

Q 4 第三者委員の設置形態

事業所で設置	262
法人で設置	676
その他	14
無回答	33
合計	985



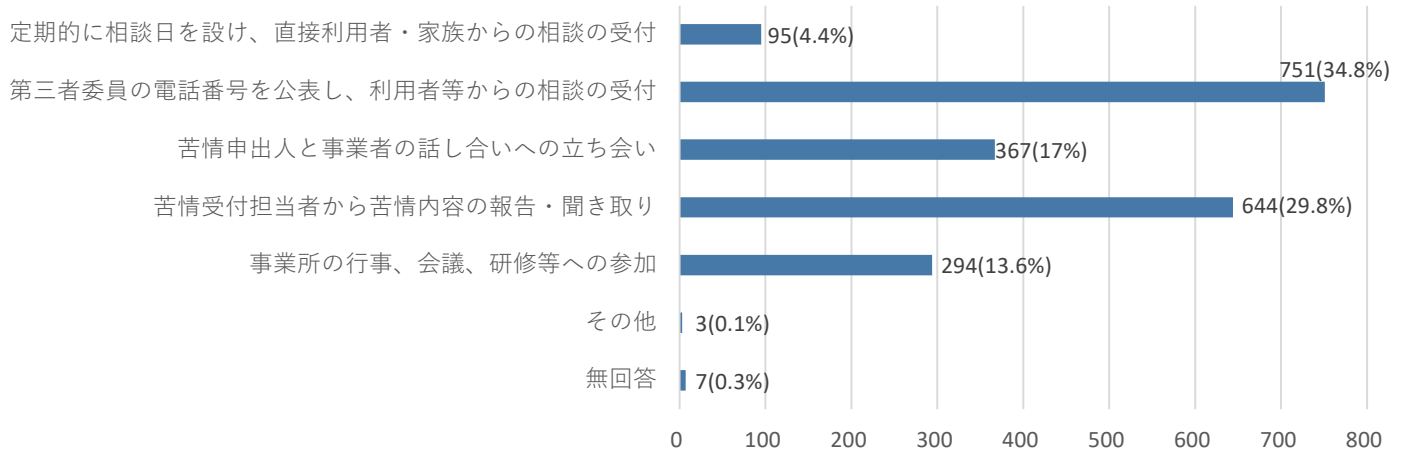
《その他》

・行政 13件	・他事業所 1件
---------	----------

Q5 第三者委員の活動内容（複数選択可）

定期的に相談日を設け、直接利用者・家族からの相談の受付	95
第三者委員の電話番号を公表し、利用者等からの相談の受付	751
苦情申出人と事業者の話し合いへの立ち会い	367
苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取り	644
事業所の行事、会議、研修等への参加	294
その他	3
無回答	7
合計	2,161

第三者委員の活動内容



《その他》

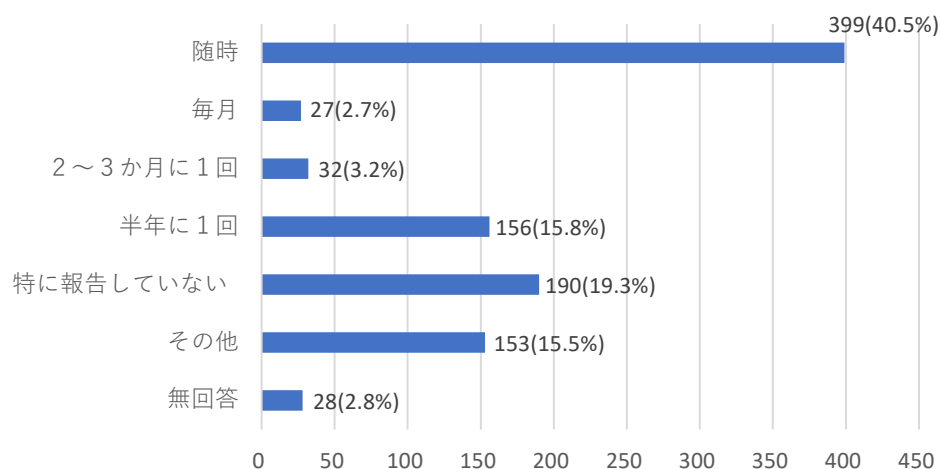
- ・クレーム投書、満足度調査への評価、年に一回の施設内巡視 1件 ・実績なし 1件
- ・必要時に動く 1件

Q 6 - 1 第三者委員に対する苦情解決の結果の報告の頻度

随時	399
毎月	27
2～3か月に1回	32
半年に1回	156
特に報告していない	190
その他	153
無回答	28
合計	985

⇒ Q 6 - 2も回答してください

第三者委員に対する苦情解決の結果の報告の頻度



《その他》

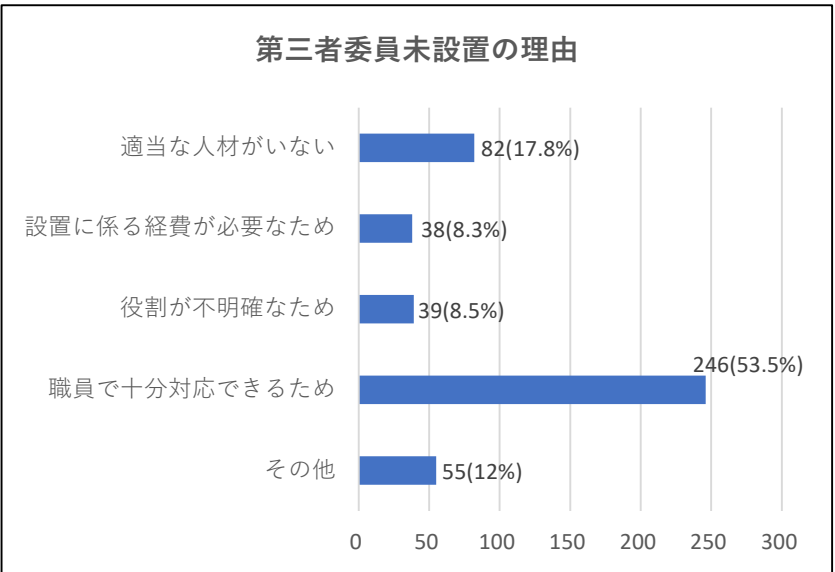
- ・年1回 120件 ・年2回 3件 ・第三者委員への報告を希望された場合のみ報告 2件
- ・苦情が発生した際に報告 18件 ・評議員会に報告 10件 ・苦情があった場合 6件

Q6-2 Q6-1で「特に報告していない」と回答された方は「報告しない理由」

- ・報告の案件がない
- ・ほとんど苦情はない
- ・事業所として第三者委員会に報告した事例がない
- ・現在苦情はないため、苦情が発生した際に報告 など

Q7 第三者委員未設置の理由

適当な人材がない	82
設置に係る経費が必要なため	38
役割が不明確なため	39
職員で十分対応できるため	246
その他	55
合計	460

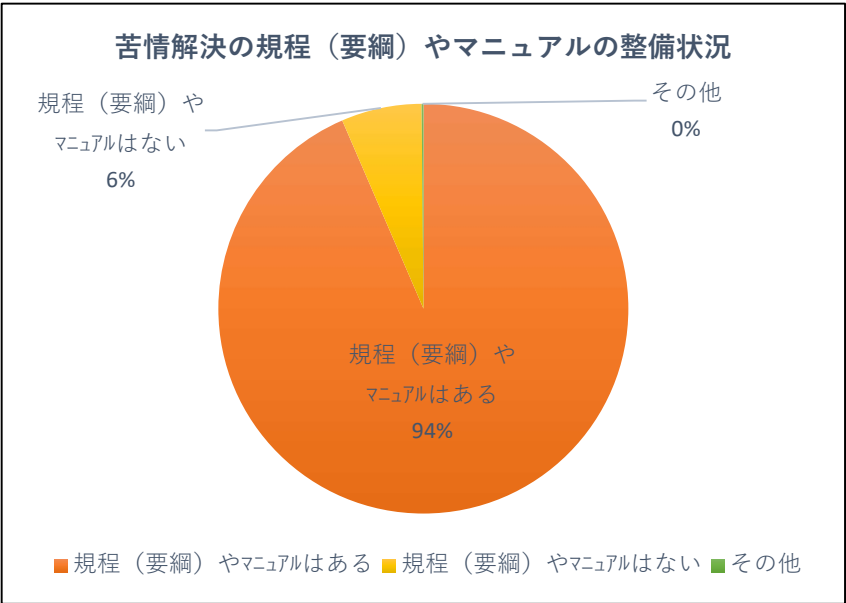


《その他》

- ・今後検討していきたい
- ・現在検討中
- ・設置の予定はあるが、実際に動けていない。
- ・現状、特に設置の必要性を感じていないため
- ・体制が整っていないため など

Q8 苦情解決の規程（要綱）やマニュアルの整備状況

規程（要綱）やマニュアルはある	1,383
規程（要綱）やマニュアルはない	94
その他	2
合計	1,479

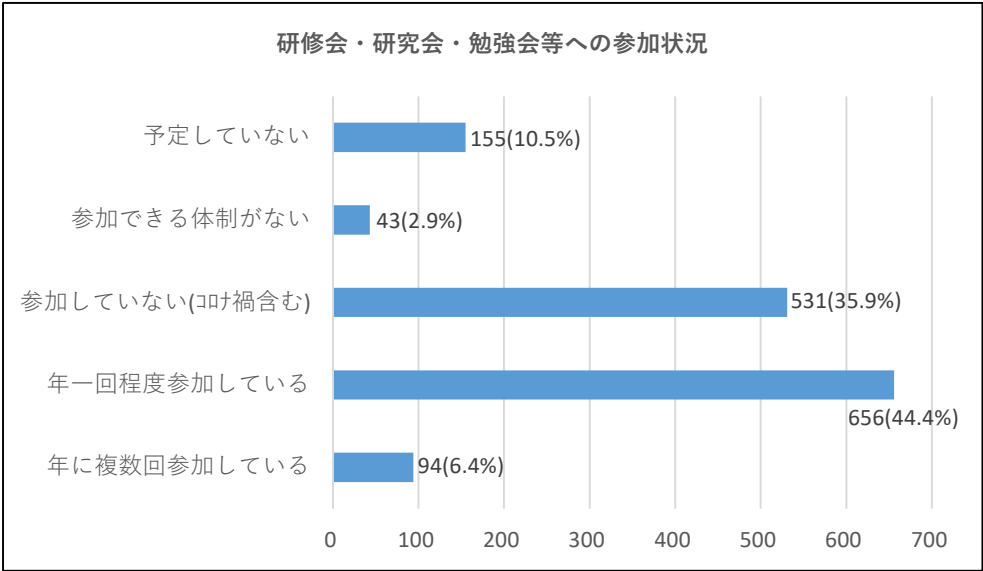


《その他》

- ・現代作成中 2件

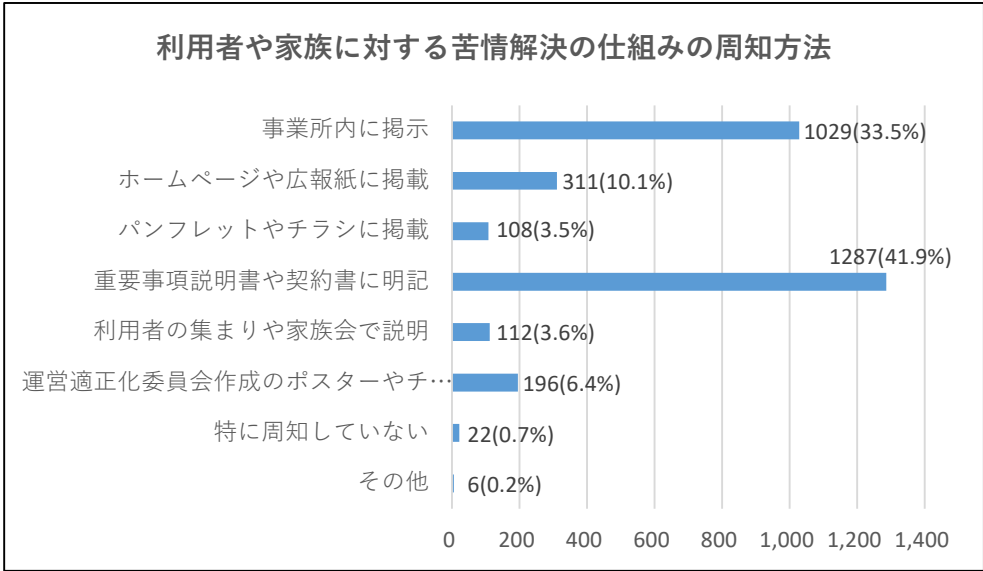
Q 9 研修会・研究会・勉強会等への参加状況

年に複数回参加している	94
年一回程度参加している	656
参加していない(ｺﾏｯﾄﾞ含む)	531
参加できる体制がない	43
予定していない	155
合計	1,479



Q 1 0 利用者や家族に対する苦情解決の仕組みの周知方法（複数選択可）

事業所内に掲示	1,029
ホームページや広報紙に掲載	311
パンフレットやチラシに掲載	108
重要事項説明書や契約書に明記	1,287
利用者の集まりや家族会で説明	112
運営適正化委員会作成のポスターやチラシを活用	196
特に周知していない	22
その他	6
合計	3,071

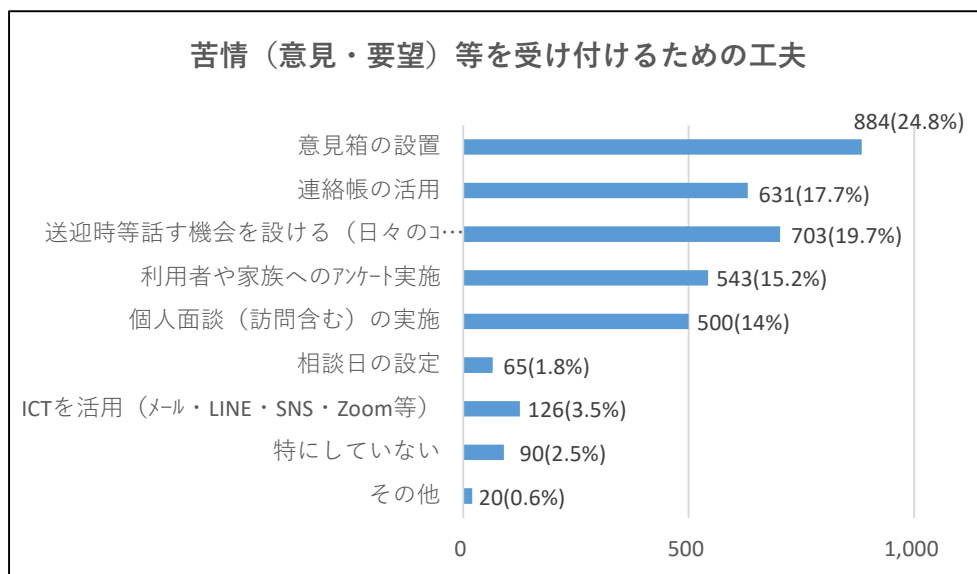


《その他》

- ・各種会議にて 3件
- ・運営委員会での報告 1件
- ・管理職会議で報告 1件
- ・事業報告書にて報告 1件

Q11 苦情（意見・要望）等を受け付けるための工夫（複数選択可）

意見箱の設置	884
連絡帳の活用	631
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）	703
利用者や家族へのアンケート実施	543
個人面談（訪問含む）の実施	500
相談日の設定	65
ICTを活用（メール・LINE・SNS・Zoom等）	126
特にしていない	90
その他	20
合計	3,562

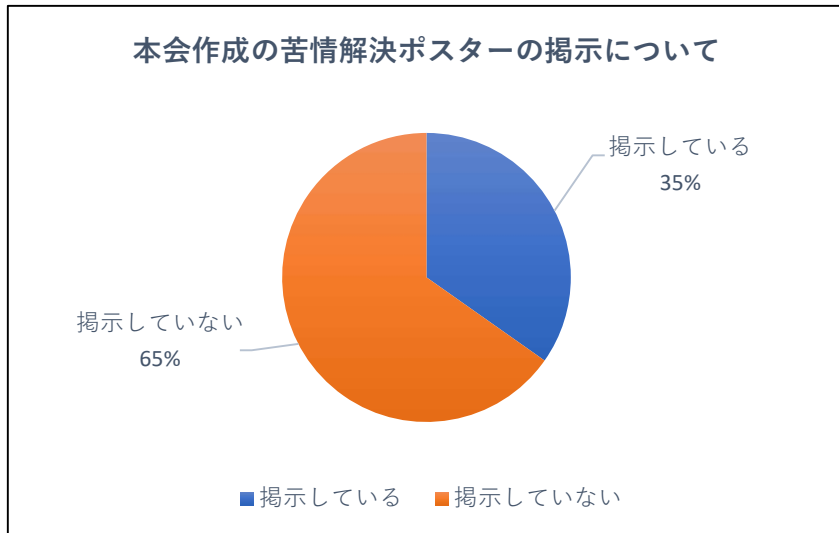


《その他》

- ・ケアマネとの情報共有の場 1件
- ・定期的なモニタリングで訪問面談 1件
- ・日頃の利用者本人及び家族との会話 3件
- ・訪問時に会話の中で聞き取りを行う 4件 など

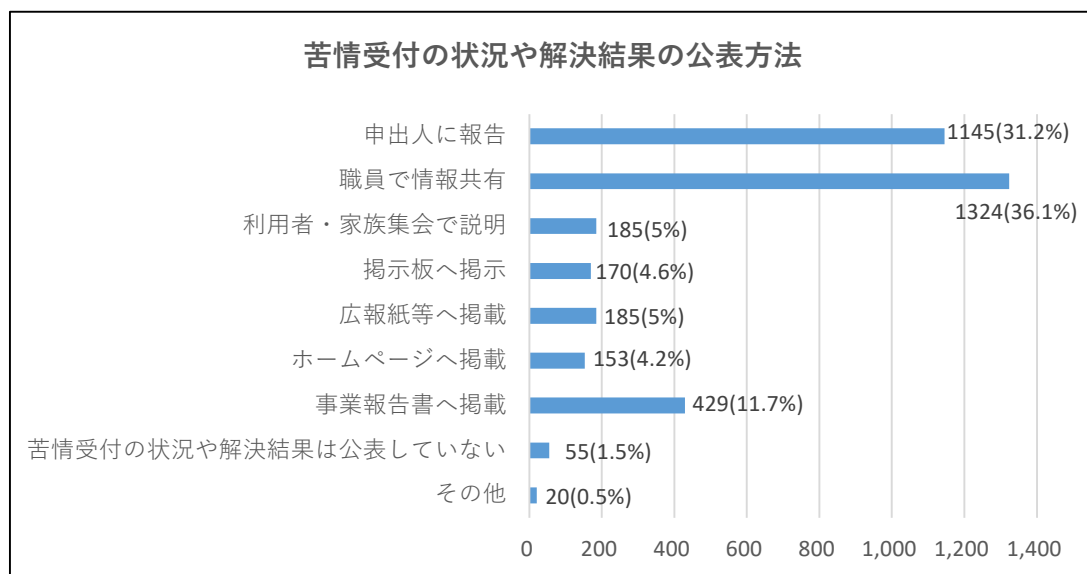
Q12 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

掲示している	514
掲示していない	965
合計	1,479



Q13 苦情受付の状況や解決結果の公表方法（複数選択可）

申出人に報告	1,145
職員で情報共有	1,324
利用者・家族集会で説明	185
掲示板へ掲示	170
広報紙等へ掲載	185
ホームページへ掲載	153
事業報告書へ掲載	429
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	55
その他	20
合計	3,666

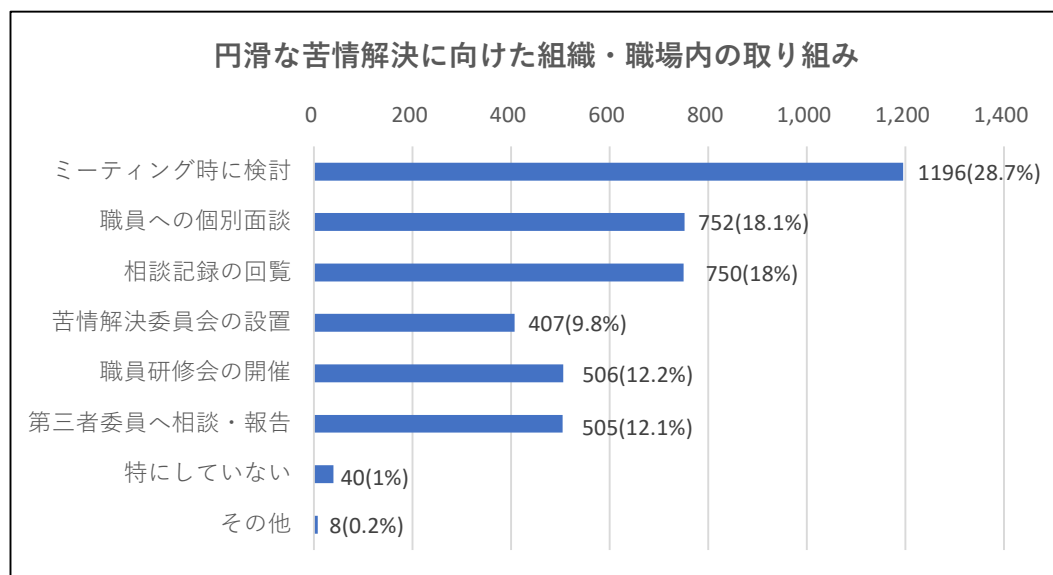


《その他》

・公表すべき苦情案件がない	19件	・苦情内容に応じて検討している	1件
---------------	-----	-----------------	----

Q14 円滑な苦情解決に向けた組織・職場内の取り組み（複数選択可）

ミーティング時に検討	1,196
職員への個別面談	752
相談記録の回覧	750
苦情解決委員会の設置	407
職員研修会の開催	506
第三者委員へ相談・報告	505
特にしていない	40
その他	8
合計	4,164



《その他》

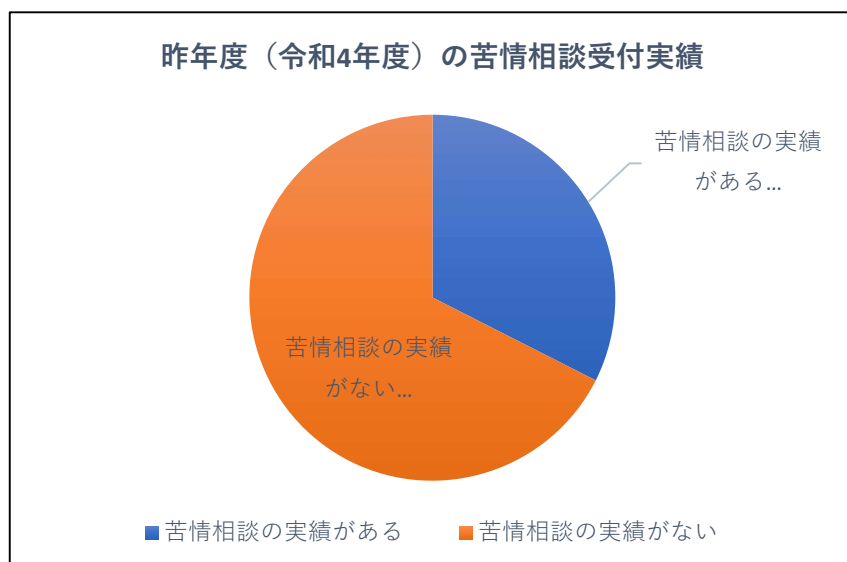
- ・リーダー会、職員会議にて周知・報告・意識の向上 2件 ・委員会での協議 1件
- ・本社に報告、相談 1件 ・今後検討 1件 苦情案件がない 3件

Q15-1 昨年度（令和4年度）の苦情相談受付実績

苦情相談の実績がある	480
苦情相談の実績がない	999
合計	1,479

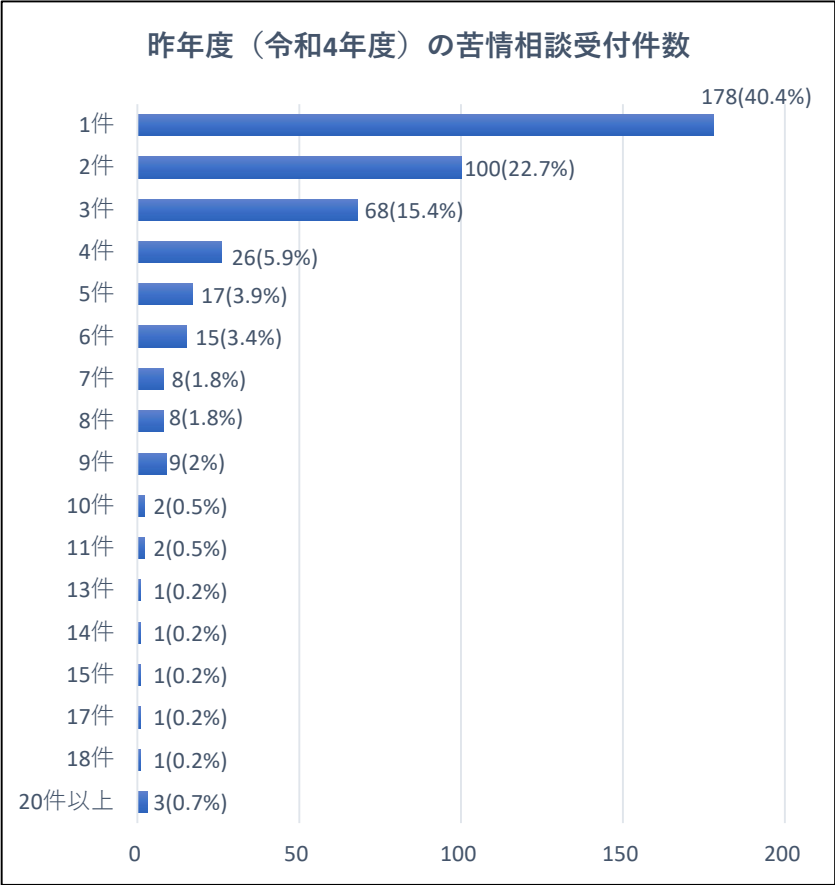
⇒ Q15-2～Q19も回答してください

⇒ Q20へ



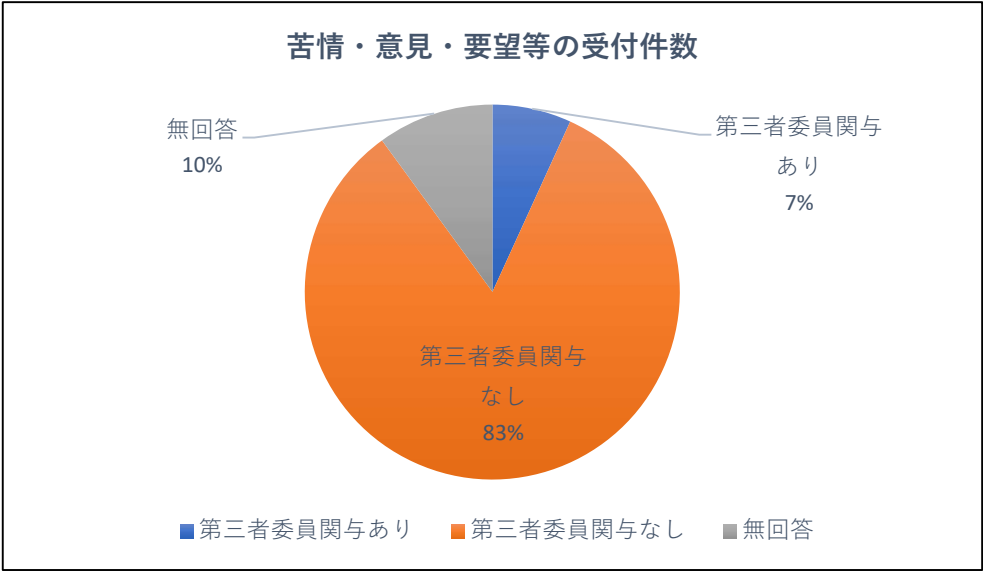
Q 1 5 - 2 昨年度(令和 4 年度)の苦情相談受付件数

1件	178
2件	100
3件	68
4件	26
5件	17
6件	15
7件	8
8件	8
9件	9
10件	2
11件	2
13件	1
14件	1
15件	1
17件	1
18件	1
20件以上	3
合計	441



Q 1 6 苦情・意見・要望等の受付件数
（うち、第三者委員が関与した件数も記載）

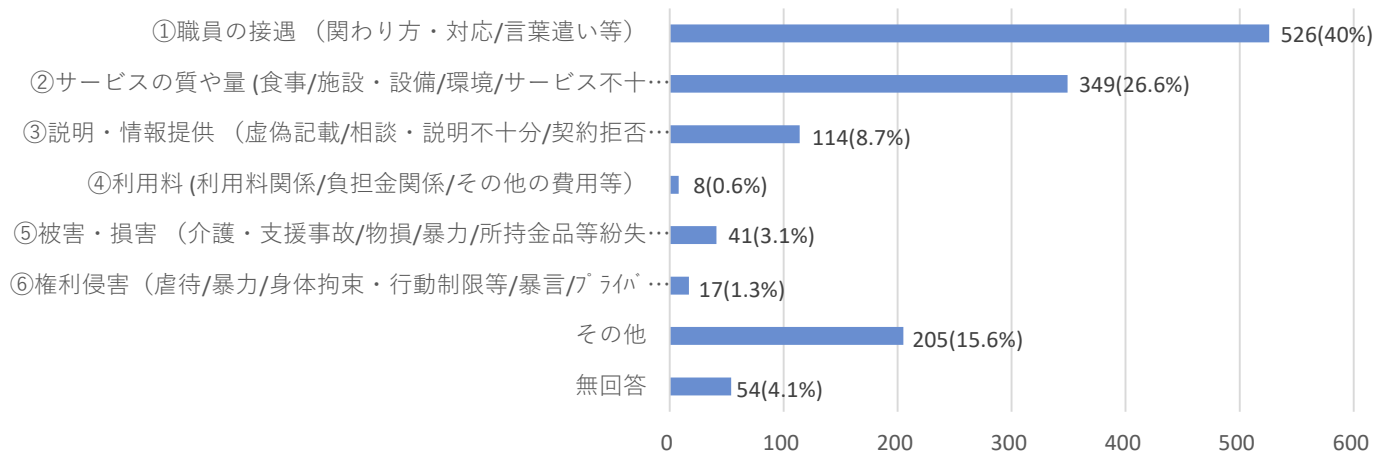
第三者委員関与あり	32
第三者委員関与なし	390
無回答	47
該当なし（苦情なし）	1,010
合計	1,479



Q1 7-2 苦情・意見・要望等の内容について

①職員の接遇（関わり方・対応/言葉遣い等）	526
②サービスの質や量（食事/施設・設備/環境/サービス不十分/退去、サービス提供中止/金銭管理等）	349
③説明・情報提供（虚偽記載/相談・説明不十分/契約拒否等）	114
④利用料（利用料関係/負担金関係/その他の費用等）	8
⑤被害・損害（介護・支援事故/物損/暴力/所持金品等紛失等）	41
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等）	17
その他	205
無回答	54
合計	1,314

苦情・意見・要望等の内容について

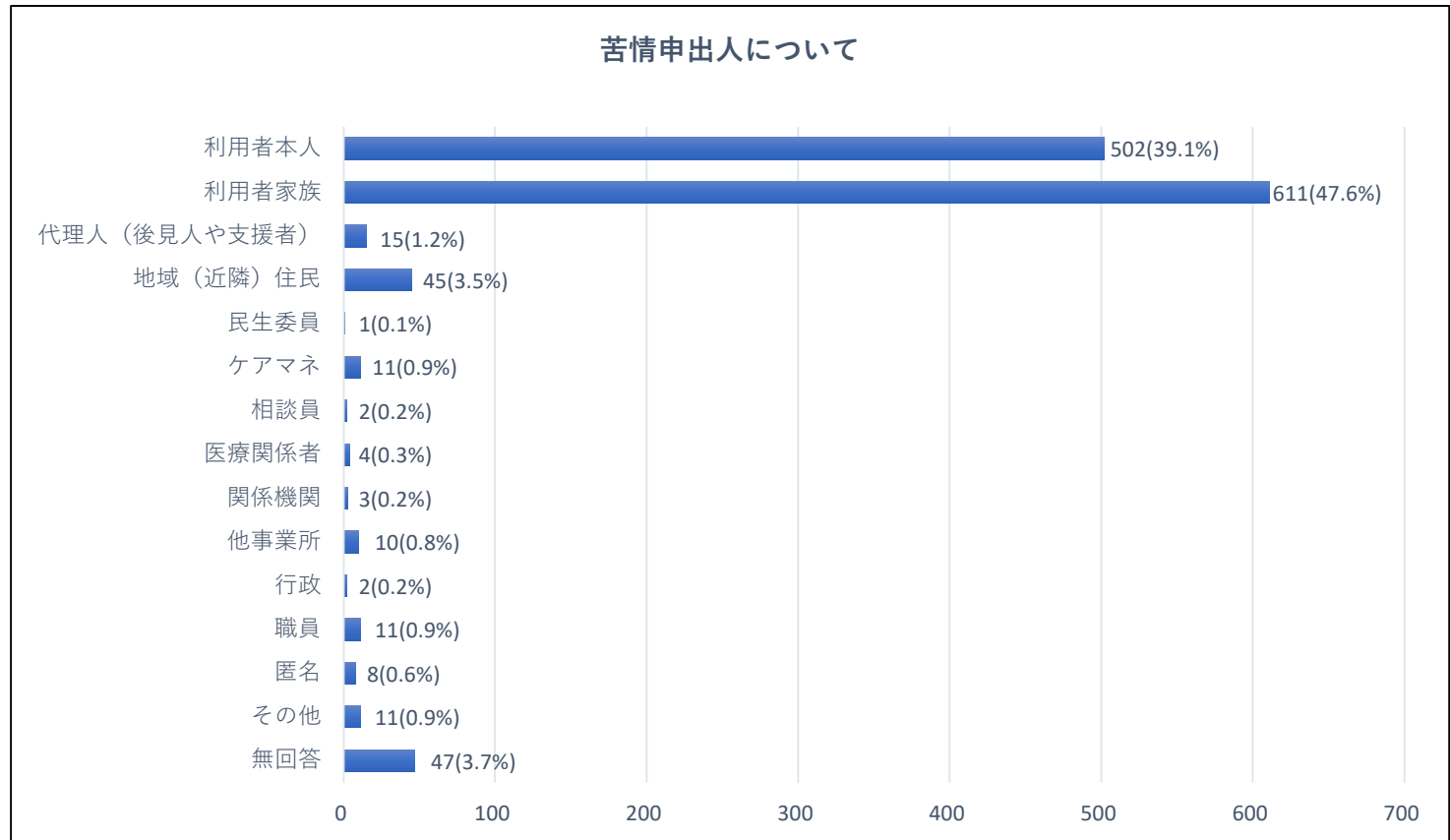


《その他一部抜粋》

○コロナ対策で面会を中止している入所施設（当施設利用中の入居者あり）からのクレーム、○コロナ感染に係る対応、○コロナウイルス感染症に関わること、○コロナ禍での行事を延期したことへの不満、○コロナ禍での休園、○製造商品・受注作業の苦情、○情報伝達のスピード感、○食事の異物混入（毛髪）○利用者同士による被害妄想、○作業分担の公平性について、○保育内容や近隣の交通マナーについて、○駐車場の利用等施設利用の仕方について、○他の利用者に対する要望、○地域における利用者の言動に対する地域からの苦情、○子供同士のトラブルから保護者間の相談について、○玩具の持ち込みについて、○利用者同士の関係、○入居者のモラルに対する苦情、○利用者の他利用者への悪口や態度、暴言等、○法人の今後について、○衣服関係の利用者取り間違え、○利用者の不適切行動、○保育内容について

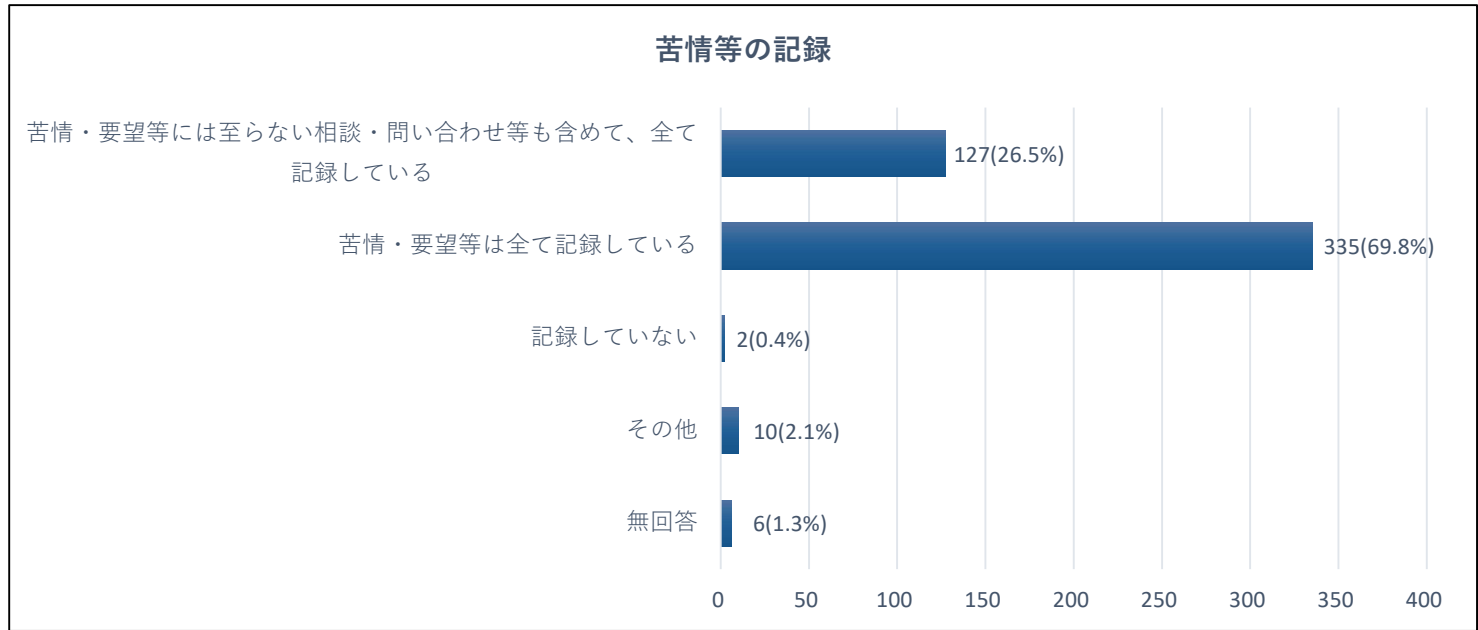
Q18 苦情申出人についての詳細および件数

利用者本人	502
利用者家族	611
代理人（後見人や支援者）	15
地域（近隣）住民	45
民生委員	1
ケアマネ	11
相談員	2
医療関係者	4
関係機関	3
他事業所	10
行政	2
職員	11
匿名	8
その他	11
無回答	47
合計	1,283



Q19 苦情等の記録

苦情・要望等には至らない相談・問い合わせ等も含めて、全て記録している	127
苦情・要望等は全て記録している	335
記録していない	2
その他	10
無回答	6
合計	480



《その他》

・ 苦情は記録しているが、意見、要望は記録していない	2件	・ 内容により記録している	2件
・ 苦情としての記録ではないが、職員共有ノートに記録	2件	・ 周知の必要なものは記録	1件
・ カンファレンスノートに記録	1件	・ 苦情申し出があった内容のみ記録	1件
・ 苦情等の記録はしていないが法人内で他事業所の第三者委員の方を含めた報告会では苦情に至らない相談、問い合わせも報告している。1件			

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: 島根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の整備状況や苦情受付内容等の実態を把握することを目的に実施するものです。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。
- また、本調査結果を速やかに開示できるよう、調査票フォームにアクセスのうえ、インターネット上での回答にご協力いただきますようお願いいたします。
- なお、調査結果につきましては、苦情解決研修会の資料として利用させていただきますとともに、ホームページ上で公開させていただきます。(事業所の回答内容を個別に公表することはありません。)

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. 障がい(身体・知的・精神) 3. 児童 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() 名 ⇒ 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 → Q7へ					
Q4 第三者委員設置形態 ⇒ 1. 事業所で設置 2. 法人で設置 3. その他()					
Q5 第三者委員の活動内容 (複数回答可) ⇒ 1. 定期的に相談日を設け、直接利用者・家族からの相談の受付 2. 第三者委員の電話番号を公表し、利用者等からの相談の受付 3. 苦情申出人と事業者の話し合いへの立ち会い 4. 苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取り 5. 事業所の行事、会議、研修等への参加 6. その他()					
Q6 第三者委員に対する苦情解決の結果の報告 ⇒ 1. 随時の報告 2. 一定の期間を定めて報告(頻度: 年に 回) 3. 特に報告していない(理由:) 4. その他(具体的に:)					
Q7 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					
Q8 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()					
Q9 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					

Q10 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()

Q11 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()

Q12 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

※ホ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。

1. 掲示している 2. 掲示していない 3. 見たことがない

Q13 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

- 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()

Q14 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

- 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 7.特にしていない 8.その他 ()

○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における昨年度の苦情相談実績について

Q15 昨年度(令和4年度)の苦情相談受付件数について

1. 苦情相談実績がある⇒(件) → Q16へ 2. 苦情相談実績がない → 終了

Q16 苦情・意見・要望・相談等の受付状況について

- 1.苦情・意見・要望等（ 件）（うち、第三者委員が関与した件数 件）

Q17 苦情・意見・要望等の内容について ※複数選択可 ○印記入

○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/言葉遣い等）	件
	② サービスの質や量 （食事/施設・設備/環境/サービス不十分/退去、サービス提供中止/金銭管理等）	件
	③ 説明・情報提供 （虚偽記載/相談・説明不十分/契約拒否等）	件
○利用料等に関すること	④ 利用料 （利用料関係/負担金関係/その他の費用等）	件
○安全等に関すること	⑤ 被害・損害 （介護・支援事故/物損/暴力/所持金品等紛失等）	件
	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等）	件
○その他	⑦ その他 （ ）	件
合計件数		件

Q18 苦情申出人について

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--------------------|--|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|--|
| 1.利用者本人（ 件） | | | | | | 2.利用者の家族（ 件） | | | | | | 3.代理人(後見人や支援者など)（ 件） | | | | | |
| 4.その他(具体的に: | | | | | | | | | | | | 合計件数（ 件） | | | | | |

Q19 苦情等の記録について

1. 苦情・要望等、利用者や家族からの声を全て記録している 2. 苦情のみ全て記録している
3. 記録していない

ご協力ありがとうございました。

～ 巡回指導(訪問)について回答にご協力をお願いいたします ～

Q20 巡回指導(訪問)について

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。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います。
※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。

- 1.巡回指導(訪問)を希望する 2.巡回指導(訪問)を希望しない 3.苦情解決体制の整備等について話を聞いてみたい

令和5年度【福祉サービスに関する苦情解決体制調査】

【調査実施機関：島根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の整備状況や苦情受付内容等の実態を把握することを目的に実施するものです。調査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に回答してください。

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。

○調査結果は、苦情解決研修会の資料として利用させていただきます。あわせてホームページ上で公開させていただきます。（事業所の回答内容を個別に公表することはありません。）

提出先：島根県運営適正化委員会事務局

回答期限 令和5年9月5日（火）

* 必須の質問です

1. 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: _____

2. 事業所名 *

（※行政の場合は市町村名）

3. 事業種別 *

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.高齢
- ☐ 2.障がい（身体・知的・精神）
- ☐ 3.児童
- ☐ 4.行政
- ☐ 5.社協
- ☐ その他: _____

4. 記入者名〔例：島根 太郎〕 *

5. 連絡先（電話番号）半角数字、ハイフンなし *

※市外局番を必ずお書きください

6. メールアドレス *

○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

※ Q1-3、2-2、3-3 の役職は、①～⑱より該当するものに☑を入れてください。

7. **Q1-1 苦情受付担当者の設置 ***

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ Q1-2、Q1-3も回答してください
- ☐ 2.設置していない ⇒ Q2-1へ

8. **Q1-2 苦情受付担当者の人数**

4名以上の場合は、「その他」に具体的な人数を記載してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1名
- ☐ 2名
- ☐ 3名
- ☐ その他: _____

9. **Q1-3 苦情受付担当者の役職**

①～⑱より該当する役職や役職として近いものに☑を入れてください。あてはまる役職がない場合は、「その他」に具体的な役職を記載してください。

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 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
- ☐ その他: _____

10. **Q2-1 苦情解決責任者の設置 ***

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ Q2-2も回答してください
- ☐ 2.設置していない ⇒ Q3-1へ

11. **Q2-2 苦情解決責任者の役職**

①～⑱より該当する役職や役職として近いものに☐を入れてください。あてはまる役職がない場合は、「その他」に具体的な役職を記載してください。

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 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
- ☐ その他: _____

12. **Q3-1 第三者委員の設置**

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している⇒Q3-2～Q6も回答してください
- ☐ 2.設置していない⇒Q7へ

13. **Q3-2 第三者委員の人数**

5名以上の場合は、「その他」に具体的な人数を記載してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1名
- ☐ 2名
- ☐ 3名
- ☐ 4名
- ☐ その他: _____

14. **Q 3-3 第三者委員の役職**

①～⑱より該当する役職や役職として近いものに☐を入れてください。あてはまる役職がない場合は、「その他」に具体的な役職を記載してください。

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 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
- ☐ その他: _____

15. **Q4 第三者委員の設置形態**

1,2以外の場合は、「その他」に記載してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.事業所で設置
- ☐ 2.法人で設置
- ☐ その他: _____

16. **Q5 第三者委員の活動内容（複数選択可）**

1～5以外の活動があれば、「その他」に記載してください。

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.定期的に相談日を設け、直接利用者・家族からの相談の受付
- ☐ 2.第三者委員の電話番号を公表し、利用者等からの相談の受付
- ☐ 3.苦情申出人と事業者の話し合いへの立ち会い
- ☐ 4.苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取り
- ☐ 5.事業所の行事、会議、研修等への参加
- ☐ その他: _____

17. **Q6-1 第三者委員に対する苦情解決の結果の報告の頻度**

※「5」を選択した場合は、Q6-2も回答してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 随時
- ☐ 2. 毎月
- ☐ 3. 2～3か月に1回
- ☐ 4. 半年に1回
- ☐ 5. 特に報告していない⇒Q6-2も回答してください
- ☐ その他: _____

18. **Q6-2 Q6-1で5.と回答された方は「報告しない理由」をお書きください。**

(例) 報告する案件がない

19. **Q7 第三者委員未設置の理由**

1～4以外の場合は「その他」に具体的に記載してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 適当な人材がない
- ☐ 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
- ☐ その他: _____

○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②

20. **Q8 苦情解決の規程（要綱）やマニュアルの整備状況 ***

1.2以外の場合は「その他」に記載してください。

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: _____

21. **Q9 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等への参加状況 ***

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. 年一回程度参加している
- ☐ 3. 参加していない(30ヶ所含む)
- ☐ 4. 参加できる体制がない
- ☐ 5. 予定していない

22. **Q10 利用者や家族に対する苦情解決の仕組みの周知方法（複数選択可）***
1～8以外の方法があれば「その他」に記載してください。

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. フリー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. 運営適正化委員会作成のポスターやチラシを活用
- ☐ 7. 特に周知していない
- ☐ その他: _____

23. **Q11 苦情（意見・要望）等を受け付けるための工夫（複数選択可）***
1～7以外の方法があれば「その他」に記載してください。

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. 特にしていない
- ☐ その他: _____

24. **Q12 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。

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

25. **Q13 苦情受付の状況や解決結果の公表方法（複数選択可）***
1～8以外の場合は「その他」に記載してください。

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: _____

26. **Q14 円滑な苦情解決に向けた組織・職場内の取り組み（複数選択可）***
1～6以外の取り組みがあれば「その他」に記載してください。

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
☐ 7.特にしていない
☐ その他: _____

○貴法人（事業所）・貴市町村の事業における昨年度の苦情相談実績

27. **Q15-1 昨年度（令和4年度）の苦情相談受付実績 ***

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.苦情相談の実績がある⇒Q15-2～Q19も回答してください
☐ 2.苦情相談の実績がない⇒Q20へ

28. **Q15-2 昨年度(令和4年度)の苦情相談受付件数**
〔例：受付件数 ○○件〕

29. **Q16 苦情・意見・要望等の受付件数**
（うち、第三者委員が関与した件数も記載）
〔例〕○○件 うち第三者委員関与○○件

30. **Q17-1 苦情・意見・要望等の内容（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職員の接遇（関わり方・対応/言葉遣い等）
☐ ②サービスの質や量（食事/施設・設備/環境/サービス不十分/退去、サービス提供中止/金銭管理等）
☐ ③説明・情報提供（虚偽記載/相談・説明不十分/契約拒否等）
☐ ④利用料（利用料関係/負担金関係/その他の費用等）
☐ ⑤被害・損害（介護・支援事故/物損/暴力/所持金品等紛失等）
☐ 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等）
☐ その他: _____

31. **Q17-2 苦情・意見・要望等の内容について、Q17-1で選択した項目ごとに件数を記載してください。**

<例>

①○○件 ②○○件

32. **Q18 苦情申出人について、申出人の詳細および件数を記載してください。**

<例> 本人 ○○件 家族 ○○件 代理人(後見人や支援者など) ○○件

33. **Q19 苦情等の記録**

1～3以外の場合は「その他」に記載してください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 苦情・要望等にはいたらない相談・問い合わせ等も含めて、全て記録している
- ☐ 2. 苦情・要望等は全て記録している
- ☐ 3. 記録していない
- ☐ その他: _____

～ 巡回指導（訪問）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。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います。

※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。

34. **Q20 巡回指導（訪問）について ***

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 巡回指導（訪問）を希望する
- ☐ 2. 巡回指導（訪問）は希望しない
- ☐ 3. 苦情解決体制の整備等について話を聞いてみたい

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