

福祉サービス苦情解決体制整備・実施状況調査票

(1/2)

FAX送付先：0952 (28) 4950

佐賀県社会福祉協議会

佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

法人等名：_____

事業所名：_____

主な事業分野：①高齢者 ②障害者 ③児童 ④その他 _____

記入者（職・氏名）：_____

連絡先（電話・FAX・Eメール）：_____

1. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況について

I 苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置していますか

①設置している

②を選択された事業所にお尋ねします。設置されていない理由はどうですか。

②設置していない → i) 配置することを知らなかった ii) 特定の職員の負担となるため iii) その他

II 苦情解決責任者、苦情受付担当者を教えてください

①苦情解決責任者（役職：_____）

②苦情受付担当者（役職：_____、役職：_____、役職：_____）

2. 第三者委員の設置状況について

I 第三者委員を設置していますか

①設置している

②設置していない

II 第三者委員は何名配置されていますか

①1人 ②2人 ③3人 ④その他（___人）

III 第三者委員には主にどのような立場の方が選任されていますか。

①評議員：__人、②監事：__人、③社会福祉士：__人、④民生委員・児童委員：__人、

⑤大学教員：__人、⑥弁護士：__人、⑦利用者家族：__人、⑧その他（_____）：__人

IV 第三者委員の設置形態について

①事業所単位で設置 ②法人単位で設置 ③複数法人で共同設置（共同設置法人数：___）

④その他（_____）

V Iで第三者委員を設置されていないと回答された事業所にお尋ねします。

第三者委員を設置されていないのはどうしてですか。（複数選択可）

①適当な人材がない ②第三者委員に係る経費が必要なため

③第三者委員の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

3. 苦情解決に係るその他の取組みについて

I 苦情解決規程又は苦情解決マニュアルを設けていますか

①苦情解決規程を設けている

②苦情解決マニュアルを設けている

③いずれも設けていない

II 苦情解決の仕組みについて利用者や家族等にどのように周知していますか。（複数選択可）

- ① 事業所内へのポスター・リーフレットの掲示 ② 事業所の広報紙への掲載
 ③ ホームページへの掲載 ④ 利用者の会や家族会等での説明
 ⑤ パンフレット等の作成・配布 ⑥ 重要事項説明書や契約書への明記
 ⑦ その他（ _____ ）

III 貴事業所で実際に行っている苦情等の受付方法について（複数選択可）

- ① 面談・電話・書面等により随時受付 ② 意見箱・投書箱の設置
 ③ 苦情受付窓口・相談コーナーの設置 ④ 定期的な相談日を設けている
 ⑤ 利用者等にアンケートを実施 ⑥ 利用者・家族等との懇談会の開催
 ⑦ その他（ _____ ）

IV 苦情解決結果の公表、活用について（複数選択可）

- ① 職員等への周知・情報共有 ② 第三者委員への報告
 ③ 広報紙への掲載 ④ 事業所内での掲示
 ⑤ ホームページに掲載 ⑥ その他（ _____ ）

4.苦情受付・対応状況

I 平成30年度（平成30年4月～平成31年3月）に申出受付件数 _____件

II 申出人は誰でしたか

- ① 利用者本人 _____件 ② 利用者の家族 _____件
 ③ 利用者の知合い _____件 ④ その他 _____件 【合 計】 _____件

III 苦情内容は主にどのようなことでしたか

- ① 職員の接遇に関する事（態度、言葉遣いなど） _____件
 ② サービスの質や量に関する事（食事、入浴、排泄、余暇など） _____件
 ③ 説明・情報提供に関する事（説明のないサービス変更など） _____件
 ④ 利用料に関する事（請求内容や自己負担額など） _____件
 ⑤ 被害・損害に関する事（金銭トラブル、物品の破損など） _____件
 ⑥ 権利侵害に関する事（暴力、虐待、プライバシー侵害など） _____件
 ⑦ その他（ _____ ） _____件 【合計】 _____件

IV 苦情申出人の主な要望はどのようなことでしたか

- ① 話を聞いてほしい _____件 ② 教えてほしい _____件
 ③ 回答がほしい _____件 ④ 調査してほしい _____件
 ⑤ 改めてほしい _____件 ⑥ その他（ _____ ） _____件 【合計】 _____件

V 上記の苦情の最終的な解決はどのように行いましたか

- ① 事業所と申出人との話し合い解決 _____件
 ② 第三者委員同席のもとで話し合い解決 _____件
 ③ 他の機関の斡旋、調停などで解決 _____件
 ④ 解決に向けて継続中 _____件 【合 計】 _____件