

# 福祉サービスに関する苦情解決体制整備状況アンケート

(平成31年1月1日現在)

|          |     |         |     |
|----------|-----|---------|-----|
| 法人名      |     |         |     |
| 主となる事業所名 |     |         |     |
| 記入者氏名    | 役職名 | 連絡先(電話) | FAX |
|          |     |         |     |
| 総事業所数    | 事業所 |         |     |

**Q1 苦情解決責任者について** ※設置事業所数と未設置事業所数を合わせると総事業所数になります。  
 a 設置済み事業所数 ( \_\_\_\_\_ 事業所)    b 未設置事業所数 ( \_\_\_\_\_ 事業所)

**Q2 苦情受付担当者について** ※設置事業所数と未設置事業所数を合わせると総事業所数になります。  
 a 設置済み事業所数 ( \_\_\_\_\_ 事業所)    b 未設置事業所数 ( \_\_\_\_\_ 事業所)

**Q3 第三者委員について**

a 法人単位で設置済み ( \_\_\_\_\_ 人)  
 b 事業所単位で設置済み ( \_\_\_\_\_ 事業所 \_\_\_\_\_ 人)  
 c 未設置 ( \_\_\_\_\_ 事業所)                      → Q3-4にお答えください。

} Q3-1~3にお答えください。

**Q3-1 第三者委員には、どのような方が選任されていますか。**  
 (該当するもの全てに○を付してください)

a 民生委員・児童委員 ( \_\_\_\_\_ 人)    b 自治会代表 ( \_\_\_\_\_ 人)  
 c 評議員 ( \_\_\_\_\_ 人)                      d 監事・調査役 ( \_\_\_\_\_ 人)  
 e 弁護士・司法書士 ( \_\_\_\_\_ 人)    f 学識経験者 ( \_\_\_\_\_ 人)  
 g その他 ( \_\_\_\_\_ ) ( \_\_\_\_\_ 人)

**Q3-2 貴事業所において第三者委員の活動として具体的にどのような活動が行われていますか。**  
 (複数回答可)

a 第三者委員が苦情受付担当者から苦情内容の報告・聞き取りをしている。  
 b 第三者委員が自ら苦情受付窓口になり、利用者等から苦情を受付けている。  
 c 第三者委員が定期的に事業所訪問し、利用者からの相談を聞いている。  
 d 第三者委員が、利用者・家族との懇談会に参加している。  
 e 苦情申出人への助言  
 f 事業者への助言  
 g 苦情申出人と事業者との話し合いへの立会い  
 h その他 ( \_\_\_\_\_ )

**Q3-3 苦情を受付けた時、第三者委員への報告はどのくらいの期間で行っていますか。**

a 直ちに                      b 2週間以内                      c 1カ月以内                      d 3カ月以上  
 e 特に報告していない                      f その他 ( \_\_\_\_\_ )

(Q3で、c未設置の場合のみお答えください)

**Q3-4 現在、第三者委員が未設置の理由について該当するものに○を付してください。(複数回答可)**

a 適切な人材がないため                      b 施設・事業所内で十分対応が可能なため  
 c 第三者委員の役割が不明確なため                      d 第三者委員にかかる経費が必要なため  
 e その他 ( \_\_\_\_\_ )



**Q7** 第三者委員を活用して苦情解決に取り組んだ事例があればご記入ください。

**Q8** 苦情解決事業についての課題やご意見、ご要望があればご記入ください。