

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

(令和2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 (_____)

Q4 苦情解決に関する規程や要綱等を作成していますか。
 a はい（ 規程 要綱 マニュアル その他 ）【該当するものに○を付してください】
 b いいえ

Q5 苦情の仕組みや苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者等にどのように周知していますか。（複数回答可）
 a 事業所内の掲示版に張り出している
 b 広報誌等に掲載している
 c チラシを作成した
 d ホームページへの掲載
 e 利用者の集まりや家族会での説明
 f パンフレットの作成
 g 重要事項説明書や契約書への明記
 h その他（ ）

Q6 平成31年4月1日から令和元年12月31日の期間に申出のあった要望や意見、苦情の有無及び件数について
 a 要望・意見（ _____ 件）
 b 苦情（ _____ 件）（Q6で「b 苦情」がある場合、「Q6-1～4」にお答えください。）

Q6-1
 Q6で回答した苦情について、苦情申出人の内訳に○を付して、各々の件数をご記入ください。（件数の合計がQ6の回答件数と一致するようにご記入ください。）
 a 利用者本人（ _____ 件） b 利用者の家族（保護者）（ _____ 件）
 c 代理人（ _____ 件） d 民生委員・児童委員（ _____ 件）
 e その他（ _____ ） （ _____ 件）

Q6-2
 Q6で回答した苦情について、苦情内容の内訳に○を付して、各々の件数をご記入ください。（件数の合計がQ6の回答件数と一致するようにご記入ください。）
 a 職員の待遇（ _____ 件） b サービスの質や量（ _____ 件）
 c 説明・情報提供（ _____ 件） d 利用料（ _____ 件）
 e 被害・損害（ _____ 件） f 権利侵害（ _____ 件）
 g その他（ _____ ） （ _____ 件）

Q6-3
 Q6で回答した苦情について、最終的な解決方法の内訳に○を付して、各々の件数をご記入ください。（件数の合計がQ6の回答件数と一致するようにご記入ください。）
 a 苦情解決責任者・受付担当者や苦情申出人との話し合いで解決（ _____ 件）
 b 第三者委員同席のもと、話し合いで解決（第三者委員が介入をした）（ _____ 件）
 c 解決に向けて現在も継続中（ _____ 件）
 d その他の方法で解決（ _____ ） （ _____ 件）

Q6-4
 苦情解決に向けての経過・結果内容は、どのように活用していますか。
 該当するものに○を付してください。（複数回答可）
 a 苦情解決の経過・結果内容の記録と保存
 b 第三者委員への定期的な報告
 c 職員への定期的な周知
 d 職員研修への活用
 e 施設（事業所）内の掲示板等で公表
 f 広報誌等での公表
 g 利用者の集まり、保護者会（家族）での報告
 h 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。