

平成19年度
福祉サービス苦情解決実施状況
に関するアンケート結果

社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
福島県運営適正化委員会

目 次

I 調査の概要	1
II 全体集計	2
III 調査票	18

I 調査の概要

1. 調査目的

各社会福祉事業者における苦情解決事業の実施状況について把握し、苦情解決事業の充実に資するため。

2. 実施主体

社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
福島県運営適正化委員会

3. 調査対象

社会福祉法第2条に基づく「社会福祉事業所・施設」及び障害者自立支援法に基づく事業所・施設、介護老人保健施設、地域包括支援センター、地域密着型サービス事業所（各社会福祉事業所・施設の長宛） 2,080

4. 調査期間

平成20年2月1日～25日

5. 調査方法

調査票を郵送し、郵送にて回答をいただいた。

6. 調査内容

別紙調査票のとおり

7. 回答結果

配布数	2,080
回答数	1,450
回答率	69.7%

8. 調査結果集計上の注意点等

- (1) 調査結果における百分比は、項目ごとに少数点第2位を四捨五入しており、合計は100.0%にならないことがある。
- (2) 複数の質問では、個々の百分比の合計は、100.0を超えることがある。
- (3) 百分比は、全員に対する質問では、100.0%としてあらわすが、一部に対する質問では該当数を100.0%としてあらわした。

全体集計

事業所種別回答率

表1-(1)

	NO	コード	事業所種別	対象事業所数	回答事業所数	回答率(%)	
社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業所(施設)	生活保護法	1 111	救護施設	6	6	100.0%	
		2 112	授産施設	3	3	100.0%	
	老人福祉法	3 131	養護老人ホーム	14	9	64.3%	
		4 132	特別養護老人ホーム	118	104	88.1%	
		5 133	軽費老人ホーム	33	31	93.9%	
		6 241	老人居宅介護等事業	447	246	55.0%	
		7 242	老人デイサービスセンター	343	251	73.2%	
		8 243	認知症対応型老人共同生活援助施設	138	84	60.9%	
		9 244	老人短期入所施設	14	12	85.7%	
		10 245	在宅介護支援センター	42	31	73.8%	
		11 246	生活支援ハウス(高齢者生活福祉センター)	12	8	66.7%	
		障害者自立支援法	12 247	障害福祉サービス事業所(施設系)	41	34	82.9%
			13 248	障害福祉サービス事業所(児童デイサービス)	30	20	66.7%
	14 249		障害福祉サービス事業所(グループホーム・ケアホーム)	69	44	63.8%	
	身体障害者福祉法	15 141	身体障害者更生施設	1	1	100.0%	
		16 142	身体障害者療護施設	6	5	83.3%	
		17 143	身体障害者授産施設	2	2	100.0%	
		18 253	点字図書館	1	1	100.0%	
		19 254	身体障害者福祉センター	2	2	100.0%	
		20 255	補装具製作施設	2	1	50.0%	
	知的障害者福祉法	21 151	知的障害者更生施設(入所・通所)	38	33	86.8%	
		22 152	知的障害者授産施設(入所・通所)	22	20	90.9%	
		23 153	知的障害者福祉ホーム	1	1	100.0%	
		24 154	知的障害者通動寮	4	2	50.0%	
		25 155	知的障害者小規模通所授産施設	2	2	100.0%	
	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律	26 271	精神障害者生活訓練施設	3	3	100.0%	
		27 272	精神障害者通所授産施設	2	2	100.0%	
		28 273	精神障害者福祉ホーム	3	2	66.7%	
		29 275	精神障害者小規模通所授産施設	2	2	100.0%	
	売春防止法	30 161	婦人保護施設	1	1	100.0%	
	母子福祉法	31 231	母子福祉センター	1	1	100.0%	
	児童福祉法	32 121	乳児院	1	1	100.0%	
		33 122	母子生活支援施設	4	4	100.0%	
		34 123	児童養護施設	8	8	100.0%	
		35 124	知的障害児施設	8	8	100.0%	
		36 125	知的障害児通園施設	2	2	100.0%	
		37 126	ろうあ児施設	1	1	100.0%	
		38 127	肢体不自由児施設・肢体不自由児通園施設	3	3	100.0%	
		39 128	重症心身障害児施設	1	1	100.0%	
		40 129	児童自立支援施設	1	1	100.0%	
		41 221	助産施設	8		0.0%	
		42 222	保育所	310	238	76.8%	
		43 223	児童館	66	54	81.8%	
		その他	44 171	授産施設	2	1	50.0%
			45 172	社会福祉協議会	60	49	81.7%
		介護保険法に規定されている事業所等	46 300	介護老人保健施設	64	39	60.9%
	47 301		地域包括支援センター	112	64	57.1%	
	48 302		小規模多機能型居宅介護	26	12	46.2%	
合計				2080	1450	69.7%	

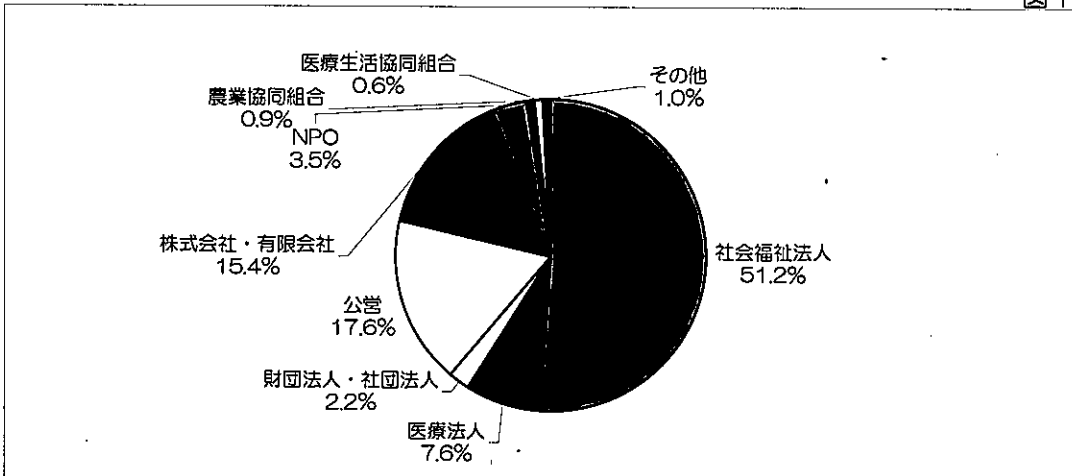
「社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業所(施設)」及び「介護老人保健施設」「地域包括支援センター」「小規模多機能型居宅介護」2,080事業所を調査対象とした。[前年比90事業所(4.1%)減]回収率は、今年度は69.7%と前年度(73.1%)に比べ3.4ポイント減少した。

事業所の経営主体(単数回答)

表1-(2)

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	社会福祉法人	743	51.2%
2	医療法人	110	7.6%
3	財団法人・社団法人	32	2.2%
4	公営	255	17.6%
5	株式会社・有限会社	223	15.4%
6	NPO	51	3.5%
7	農業協同組合	13	0.9%
8	医療生活協同組合	9	0.6%
9	その他	14	1.0%
	合計	1,450	100%

図1



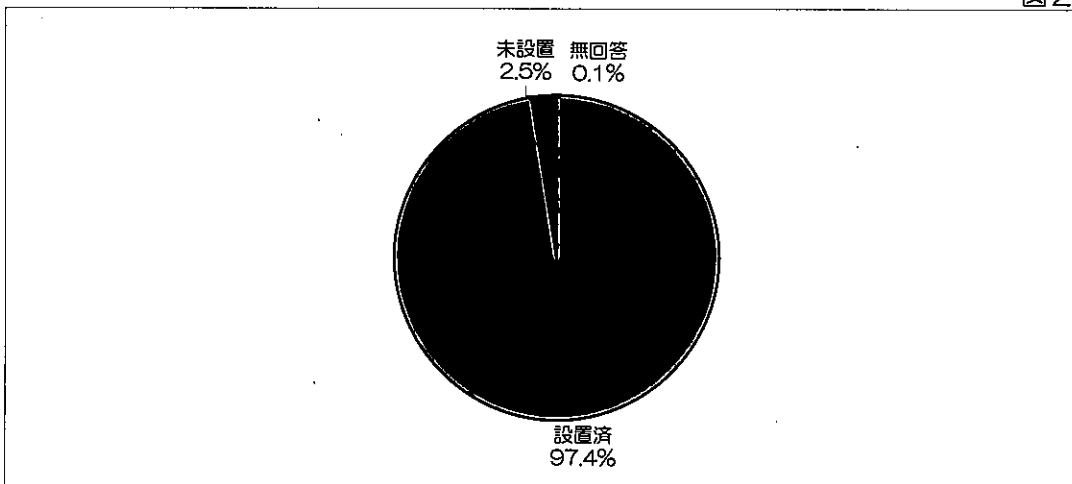
事業所の経営主体は、「株式会社・有限会社」が15.4%と前年度(14.1%)に比べ、1.3ポイント増加した。「社会福祉法人」は51.2%と前年度(53.4%)に比べ、2.2ポイント減少した。

問1 苦情解決責任者の設置(単数回答)

表2

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設置済	1,412	97.4%
2	未設置	36	2.5%
3	無回答	2	0.1%
	合計	1,450	100%

図2



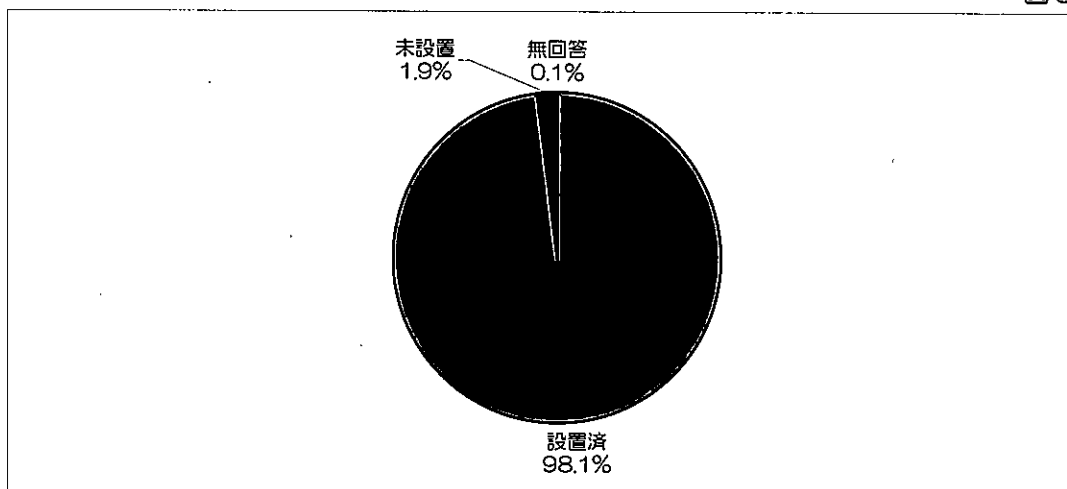
苦情解決責任者の設置率は、97.4%と前年度(96.6%)に比べ、0.8ポイント増加した。新規開設事業所においても、苦情解決責任者はすぐ設置されているようである。

問2 苦情受付担当者の設置(単数回答)

表3

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設置済	1,422	98.1%
2	未設置	27	1.9%
3	無回答	1	0.1%
	合計	1,450	100%

図3



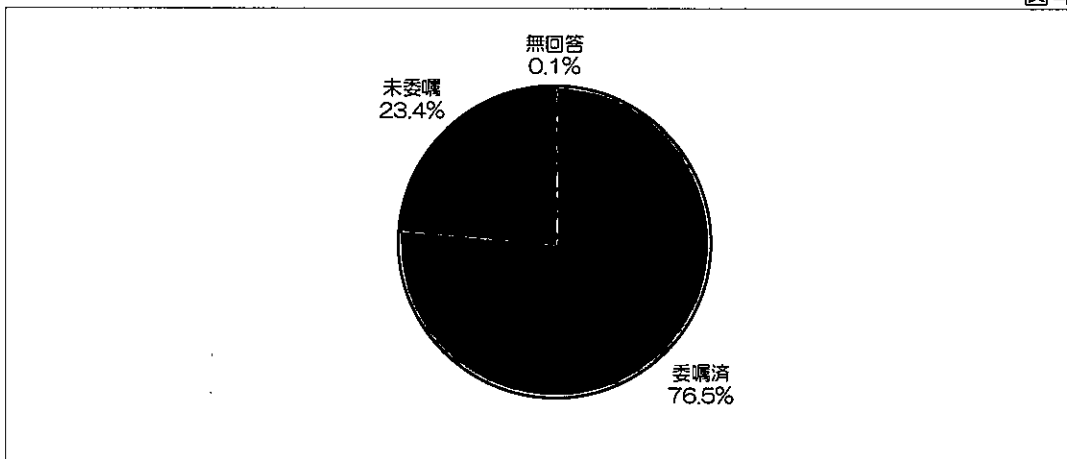
苦情受付担当者の設置率は、98.1%と前年度(97.8%)に比べ、0.3ポイント増加しており、ほとんどの事業所において設置されている。設置されていない27事業所の中で未設置の割合が高いのは在宅介護支援センター(6事業所、19.4%)となっている。

問3 第三者委員の委嘱(単数回答)

表4

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	委嘱済	1,109	76.5%
2	未委嘱	340	23.4%
3	無回答	1	0.1%
	合計	1,450	100%

図4



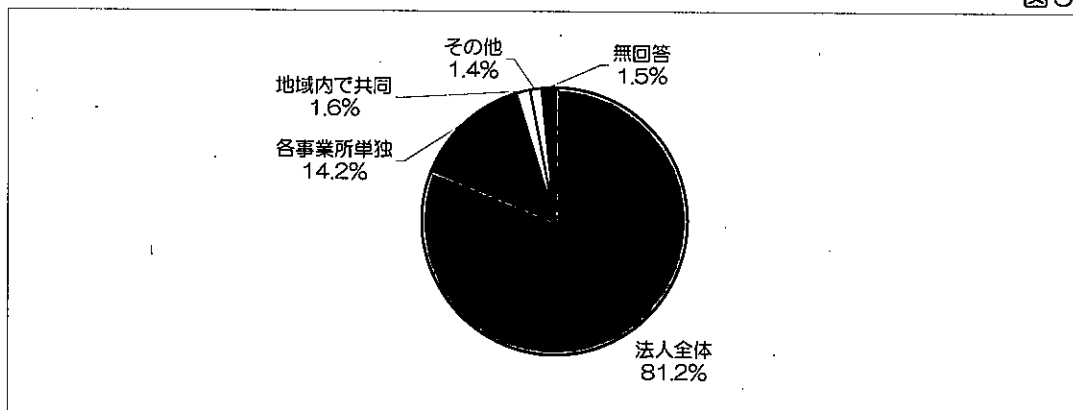
第三者委員の委嘱率は、76.5%と前年度(74.7%)に比べ、1.8ポイント増加した。委嘱していない340事業所の中で、未委嘱の割合が高いのは訪問介護事業所(124事業所、50.4%)、次いで認知症高齢者グループホーム(42事業所、50.0%)となっている。

問3-① 第三者委員の委嘱形態(単数回答)

表5

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	法人全体	901	81.2%
2	各事業所単独	157	14.2%
3	地域内で共同	18	1.6%
4	その他	16	1.4%
5	無回答	17	1.5%
	合計	1,109	100%

図5



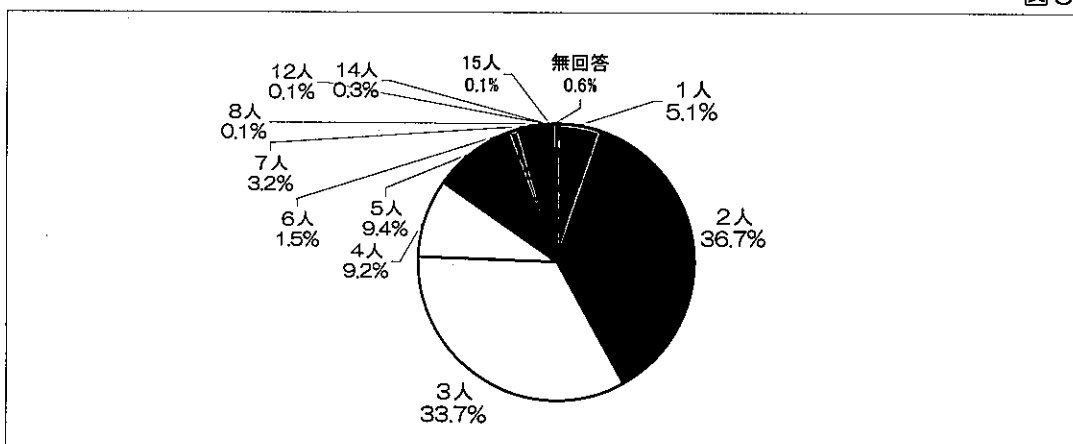
第三者委員の委嘱形態は、「法人全体」が81.2%である。「各事業所単独」で委嘱している157事業所の中で最も多いのは、保育所(42事業所)となっている。

問3-② 第三者委員の人数(単数回答)

表6

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	1人	57	5.1%
2	2人	407	36.7%
3	3人	374	33.7%
4	4人	102	9.2%
5	5人	104	9.4%
6	6人	17	1.5%
7	7人	35	3.2%
8	8人	1	0.1%
9	12人	1	0.1%
10	14人	3	0.3%
11	15人	1	0.1%
12	無回答	7	0.6%
	総計	1,109	100%

図6



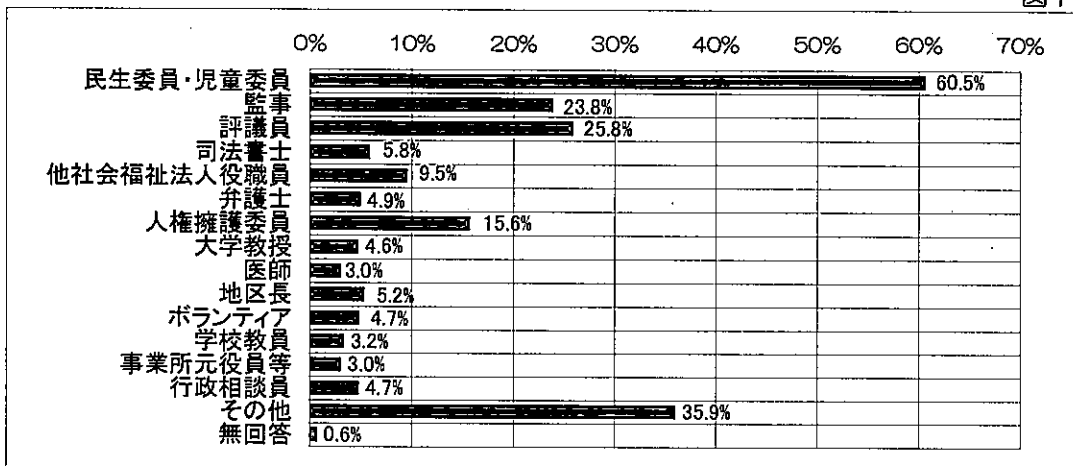
第三者委員の人数については、「2~3人」と回答した事業所が70.4%である。「1人」と答えた57事業所の中で最も多いのは、保育所(15事業所)となっている。

問3-③ 第三者委員の職種等(複数回答)

表7

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	民生委員・児童委員	671	60.5%
2	監事	264	23.8%
3	評議員	286	25.8%
4	司法書士	64	5.8%
5	他社会福祉法人役員	105	9.5%
6	弁護士	54	4.9%
7	人権擁護委員	173	15.6%
8	大学教授	51	4.6%
9	医師	33	3.0%
10	地区長	58	5.2%
11	ボランティア	52	4.7%
12	学校教員	36	3.2%
13	事業所元役員等	33	3.0%
14	行政相談員	52	4.7%
15	その他	398	35.9%
16	無回答	7	0.6%
合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)		1,109	100%

図7



※その他の内訳：「その他」の中で比較的多かったのは、学識経験者、行政職員（県、市町村、OB含む）になっている。

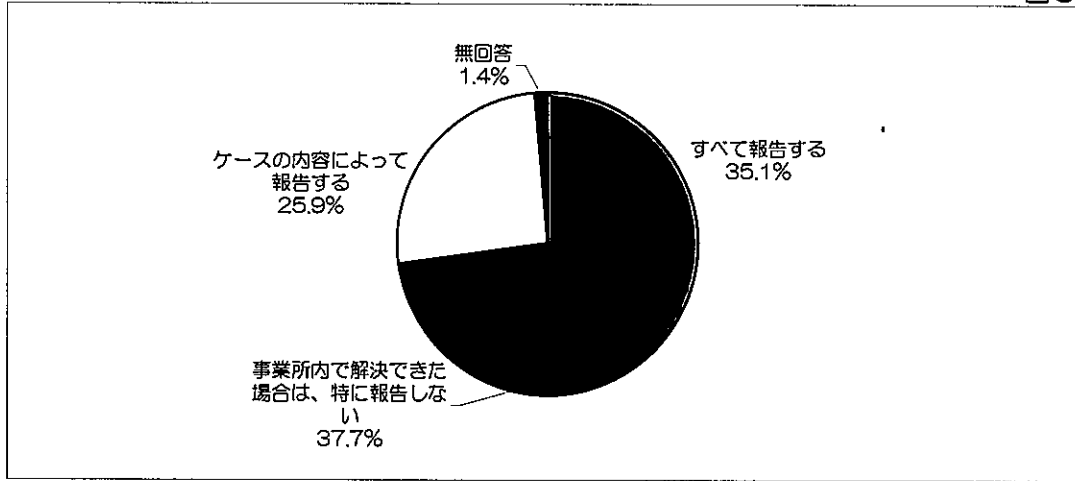
その他の職種：家族会、利用者代表、社会福祉士、住職、保護司、医療ソーシャルワーカー、保育士、元学校教員、大学助教授、スクールカウンセラー、裁判所調停委員、知的障害者相談員、親の会連絡協議会長、地域福祉権利擁護事業生活支援員、認知症の人と家族の会代表、県青少年育成指導員、介護保健運営協議会委員、心配事ごと談員、老人クラブ連合会長、会社役員、等

問3-④ 事業所で受け付けた苦情(要望も含む)の
第三者委員への報告(単数回答)

表8

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	すべて報告する	389	35.1%
2	事業所内で解決できた場合は、特に報告しない	418	37.7%
3	ケースの内容によって報告する	287	25.9%
4	特に報告は行わない	0	0.0%
5	無回答	15	1.4%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	1,109	100%

図8



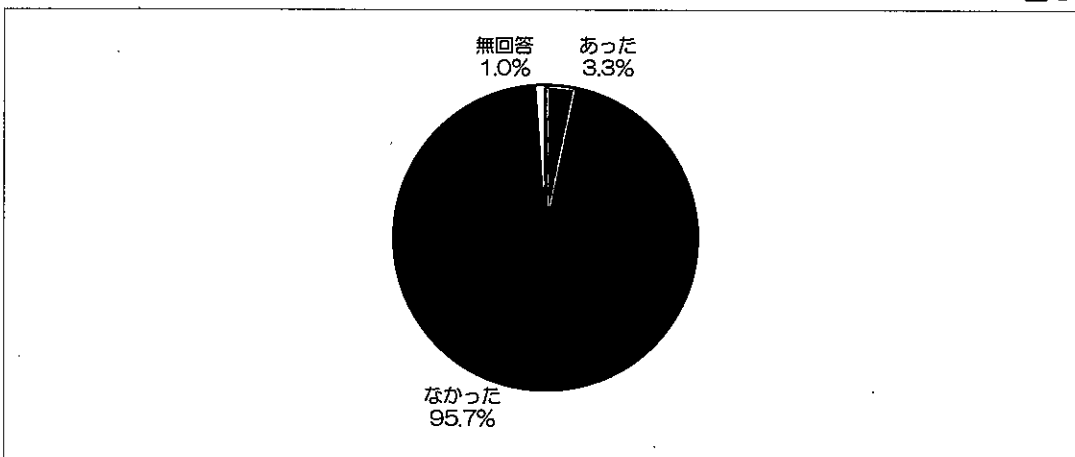
事業所内で受け付けた苦情(要望も含む)の第三者委員への報告については、前年度同様「事業所内で解決できた場合は、特に報告しない」が37.7%と最も多く、次いで「すべて報告する」が35.1%と多くなっている。

問3-⑤ 第三者委員に直接寄せられた苦情の有無(単数回答)

表9

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	あった	37	3.3%
2	なかった	1,061	95.7%
3	無回答	11	1.0%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	1,109	100%

図9

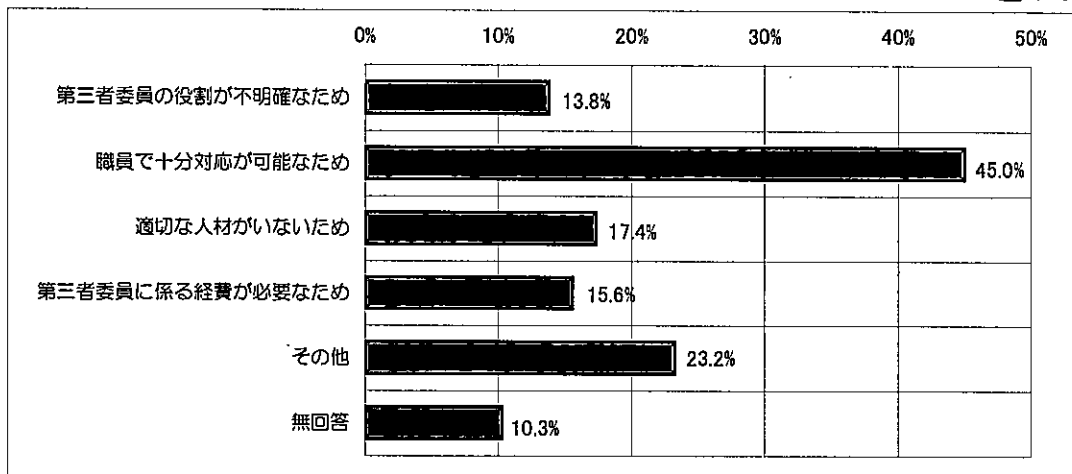


問3-⑥ 第三者委員を委嘱しない理由(複数回答)

表10

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	第三者委員の役割が不明確なため	47	13.8%
2	職員で十分対応が可能なため	153	45.0%
3	適切な人材がないため	59	17.4%
4	第三者委員に係る経費が必要なため	53	15.6%
5	その他	79	23.2%
6	無回答	35	10.3%
	合計(※第三者委員を委嘱していないと回答した事業所数)	340	100%

図10



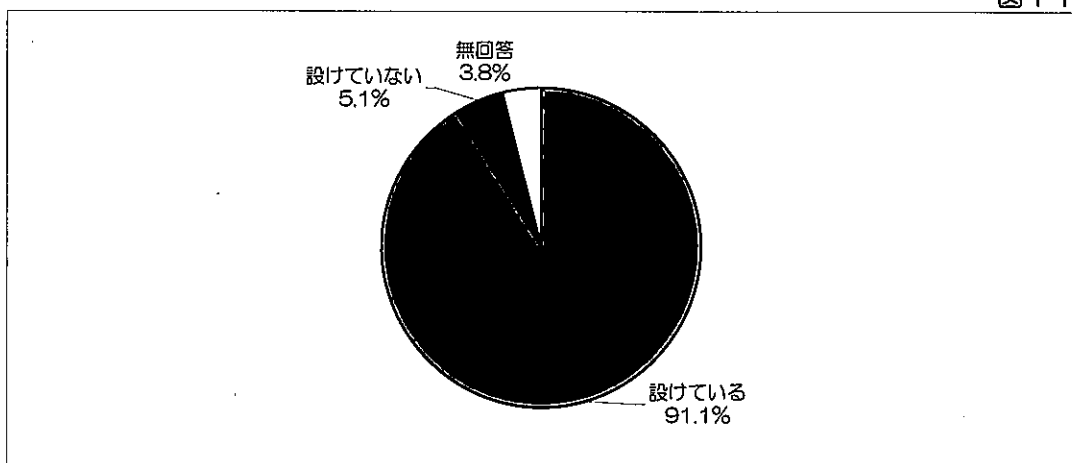
第三者委員を委嘱しない理由は、「職員で十分対応が可能なため」が今年度45.0%と最も多いが、前年度(47.3%)に比べ、2.3%減少した。また「適切な人材がないため」が17.4%で、前年度(13.4%)に比べ、4%増加した。

問4 苦情解決に関する要綱や規程等について(単数回答)

表11

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	設けている	1,321	91.1%
2	設けていない	74	5.1%
3	無回答	55	3.8%
	合計	1,450	100%

図11



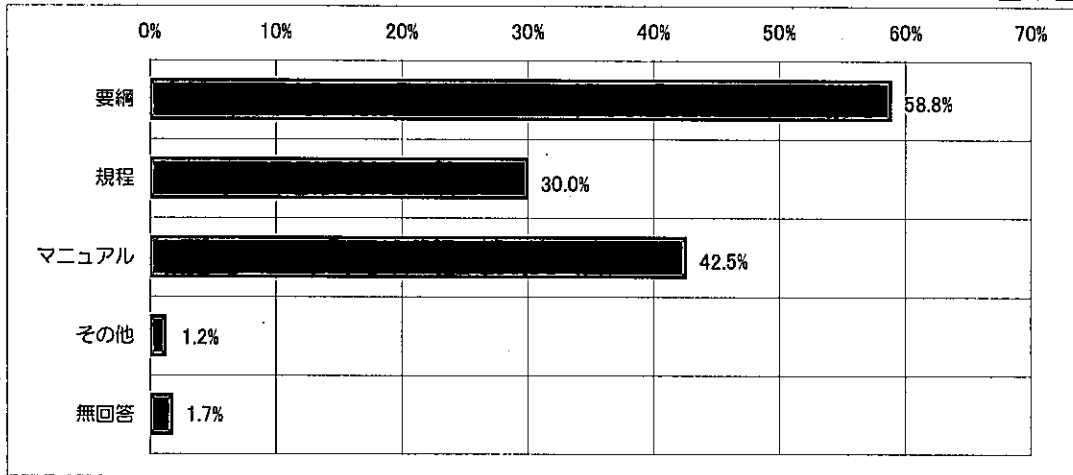
苦情解決に関する要綱や規程については「設けている」が91.1%と前年度(91.2%)とほぼ変わりがなく、「設けていない」も5.1%と前年度(5.0%)と比べほぼ変わりがなく、「設けていない」事業所の中で比率が高いのは、老人短期入所施設(3事業所、25.0%)、次いで在宅介護支援センター(6事業所、19.4%)となっている。

問4-① 苦情解決に関する要綱や規程等の種類(複数回答)

表12

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	要綱	777	58.8%
2	規程	396	30.0%
3	マニュアル	562	42.5%
4	その他	16	1.2%
5	無回答	23	1.7%
合計(※要綱や規程等があると回答した事業所数)		1,321	100%

図12



苦情解決に関する要綱や規程等の種類については、「要綱」及び「マニュアル」を整備している事業所が、前年度に比べわずかではあるが増えている。

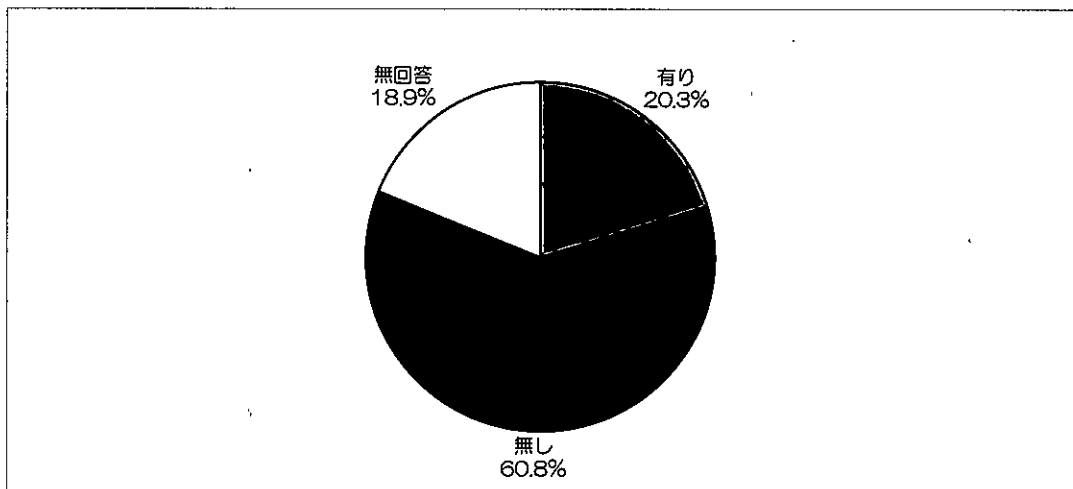
問4-② 苦情解決に関する要綱や規程等

を設けていない事業所の今後の作成予定(単数回答)

表13

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	有り	15	20.3%
2	無し	45	60.8%
3	無回答	14	18.9%
合計		74	100%

図13

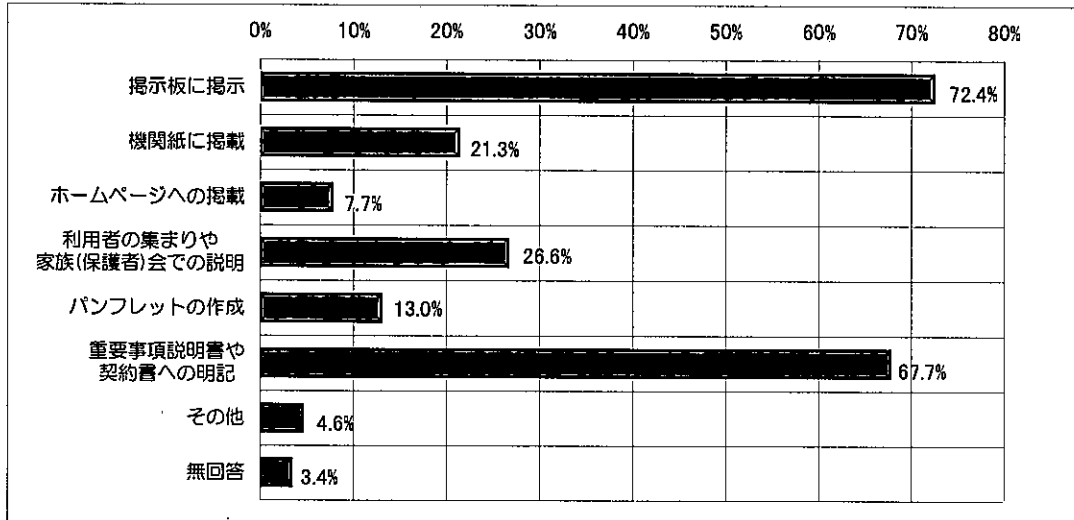


問5 苦情解決の仕組みや苦情受付担当者などの
利用者への周知方法（複数回答）

表14

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	掲示板に掲示	1,050	72.4%
2	機関紙に掲載	309	21.3%
3	ホームページへの掲載	112	7.7%
4	利用者の集まりや家族(保護者)会での説明	386	26.6%
5	パンフレットの作成	188	13.0%
6	重要事項説明書や契約書への明記	982	67.7%
7	その他	66	4.6%
8	無回答	49	3.4%
	合計	1,450	100%

図14



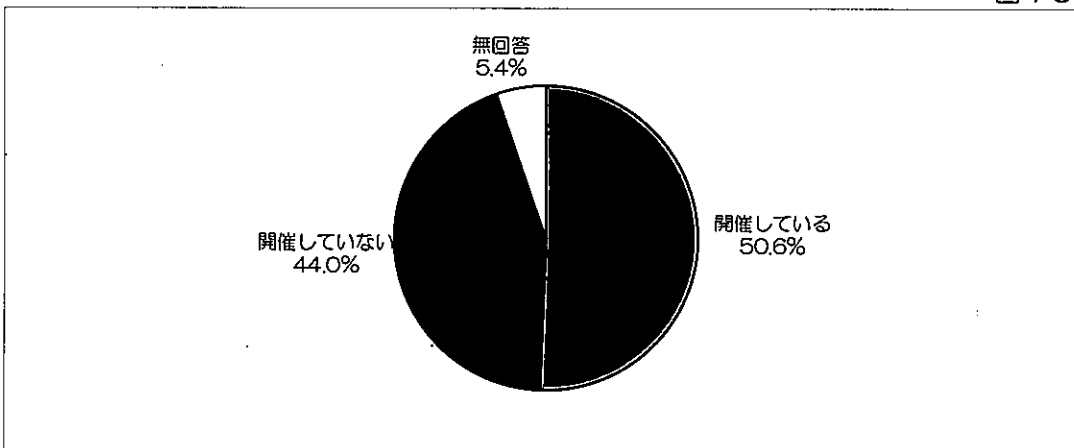
苦情解決の仕組みや苦情受付担当者などの利用者への周知方法については、「ホームページへの掲載」が7.7%と、前年度(5.8%)に比べ1.9ポイント増加したが、その他の方法についてはほぼ変わりがなかった。

問6-① 苦情解決に関する職場内研修会等の開催(単数回答)

表15

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	開催している	734	50.6%
2	開催していない	638	44.0%
3	無回答	78	5.4%
	合計	1,450	100%

図15

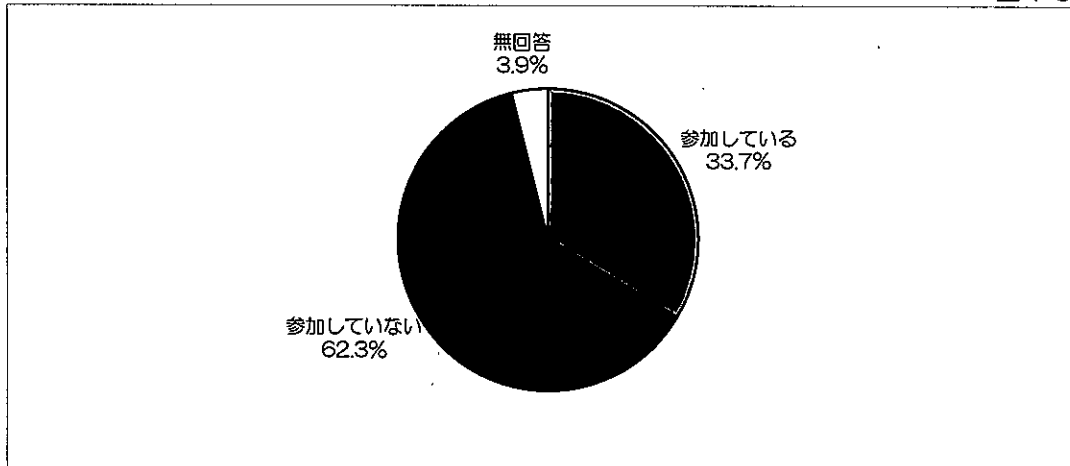


苦情解決に関する職場内研修会等の開催については、「開催している」事業所が今年度50.6%と前年度(46.8%)に比べ3.8ポイント増加した。「開催していない」638事業所の中で比率が高いのは、社会福祉協議会(75.5%)、次いで在宅介護支援センター(74.2%)と

問6-② 職員の苦情解決に関する外部の研修会等への参加(単数回答) 表16

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	参加している	489	33.7%
2	参加していない	904	62.3%
3	無回答	57	3.9%
	合計	1,450	100%

図16

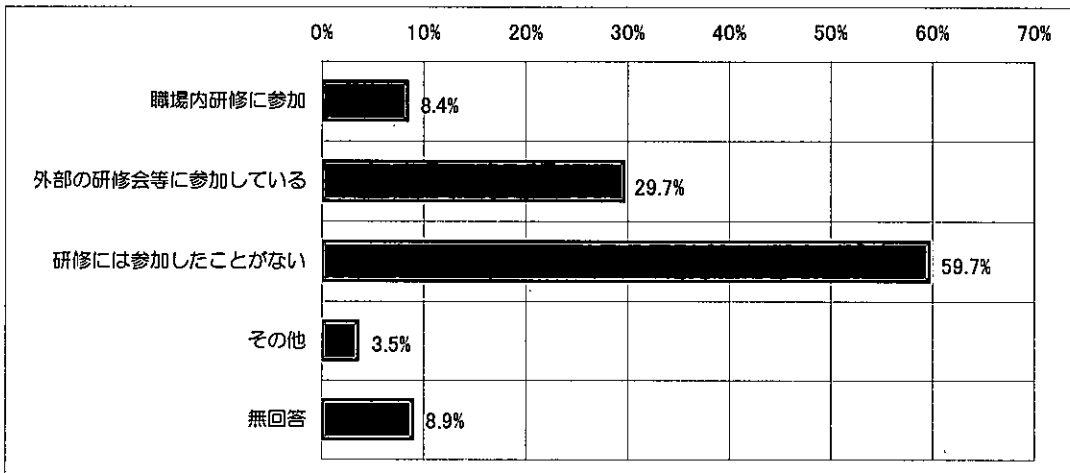


職員の苦情解決に関する外部研修会への参加については、「参加している」が今年度は33.7%と前年度(36.7%)に比べ3.0ポイント減少し、また一昨年度(48.7%)に比べ15ポイント減少した。

問6-③ 第三者委員の苦情解決に関する研修会等への参加(複数回答) 表17

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	職場内研修に参加	93	8.4%
2	外部の研修会等に参加している	329	29.7%
3	研修には参加したことがない	662	59.7%
4	その他	39	3.5%
5	無回答	99	8.9%
	合計(※第三者委員を委嘱していると回答した事業所数)	1,109	100%

図17



第三者委員の苦情解決に関する研修会等への参加については、「職場内研修に参加」が8.4%と前年度(8.9%)に比べ0.5ポイント減少し、「外部の研修会等に参加している」は29.7ポイントで前年度(27.6%)に比べ2.1ポイント増加した。「参加したことがない」662事業所事業所の中で比率が高いのは、児童館(36事業所、87.8%)、次いで認知症高齢者グループホーム(28事業所、66.7%)となっている。

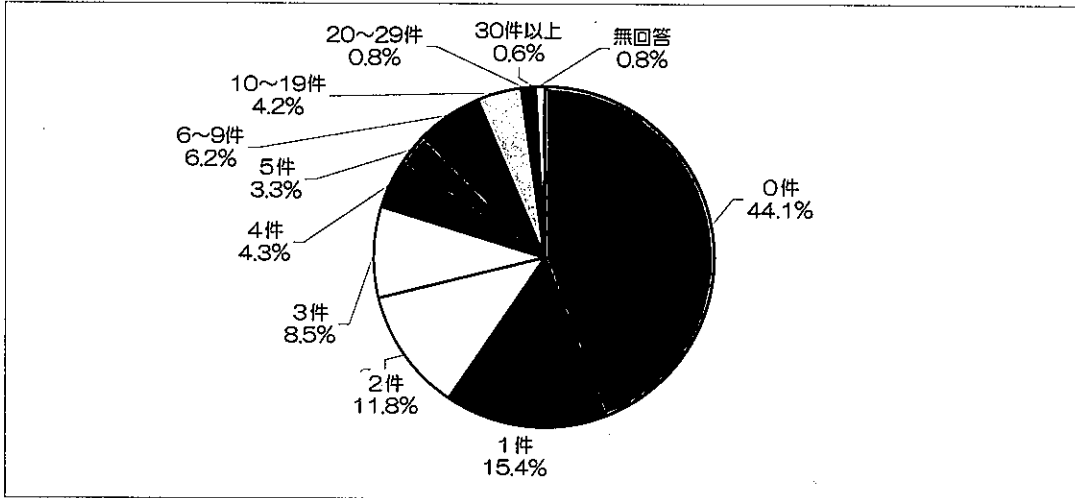
問7-1 平成19年度に寄せられた苦情受付件数(要望も含む)

(平成19年4月～平成20年1月末日) (単数回答)

表18

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	0件	639	44.1%
2	1件	223	15.4%
3	2件	171	11.8%
4	3件	123	8.5%
5	4件	63	4.3%
6	5件	48	3.3%
7	6～9件	90	6.2%
8	10～19件	61	4.2%
9	20～29件	12	0.8%
10	30件以上	9	0.6%
11	無回答	11	0.8%
	合計	1,450	100%

図18



平成19年度に寄せられた苦情受付件数(要望も含む)については、「0件」が44.1%と前年度に比べ7.9%減少した。

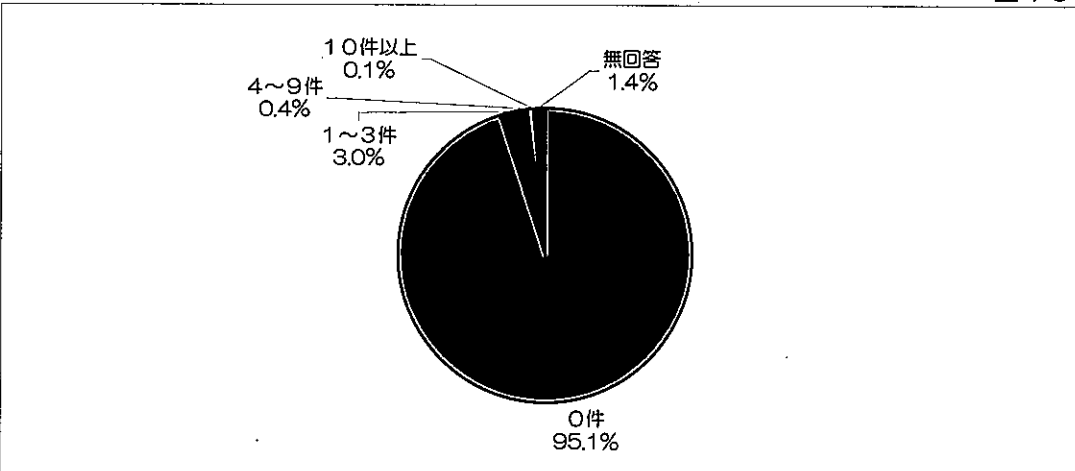
問7-2 受付した苦情(要望も含む)のうち、

第三者委員の助言、立会いを要した件数(単数回答)

表19

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	0件	761	95.1%
2	1～3件	24	3.0%
3	4～9件	3	0.4%
4	10件以上	1	0.1%
5	無回答	11	1.4%
	合計(※受付した苦情があると回答した事業所数)	800	100.0%

図19

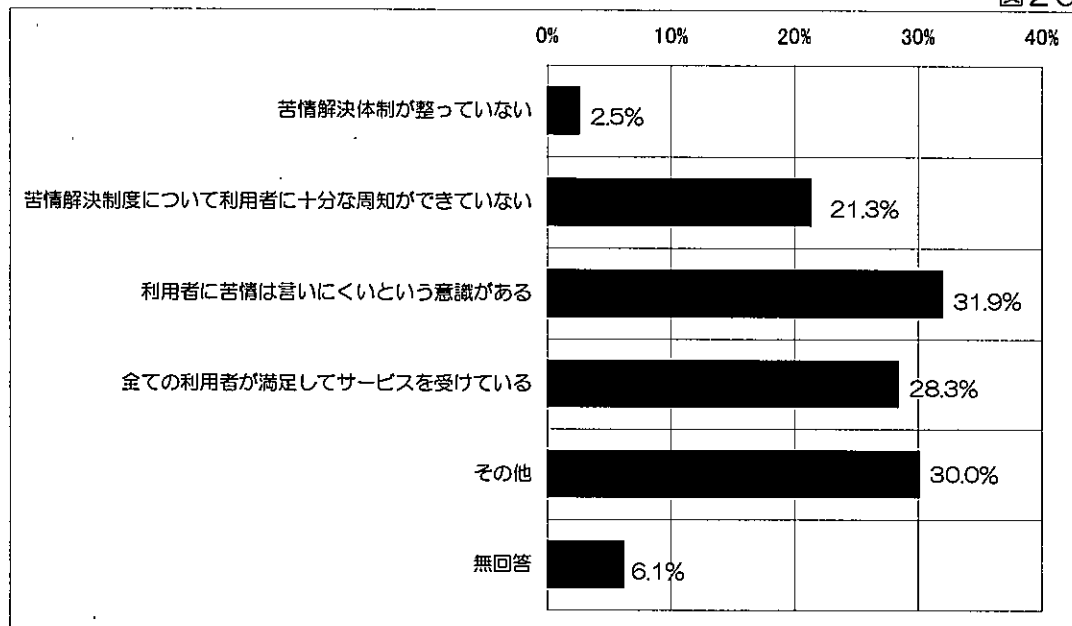


問7-① 要望や苦情が全く出てこない理由(複数回答)
(受付件数が0件の事業所)

表20

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	苦情解決体制が整っていない	16	2.5%
2	苦情解決制度について利用者に十分な周知ができていない	136	21.3%
3	利用者に苦情は言いにくいという意識がある	204	31.9%
4	全ての利用者が満足してサービスを受けている	181	28.3%
5	その他	192	30.0%
6	無回答	39	6.1%
	合計(※平成19年度の受付件数が0件と回答した事業所数)	639	100%

図20



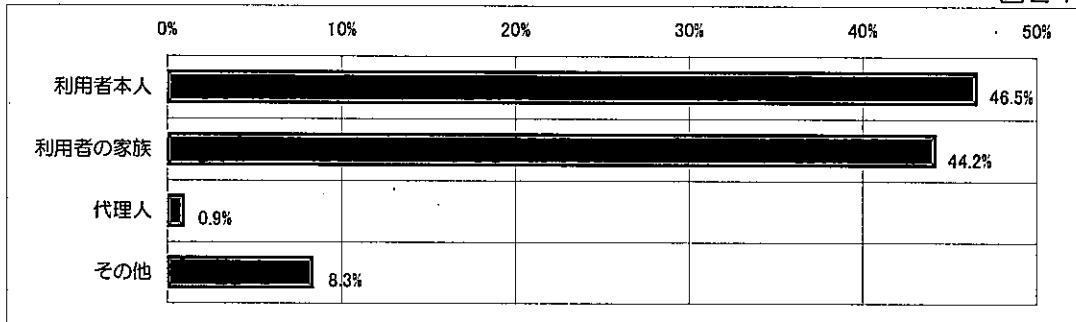
※その他内訳 ○自治会と協力し、苦情となる前の段階で対応している。
○定期的にアンケートを実施し、利用者の声をサービスに取り入れている。
○あらたまった形での苦情や要望というよりは、日常の相談援助業務内容で対応している。
○要望を出せない利用者に対しての職員側の理解が不十分かも知れない。
○各職員が利用者及びその家族の意見を苦情と認識し受付するまで、意識が育てられてい

※その他にあげている内容を見ると、受付件数が0件と回答していても要望や苦情を把握する努力をしており、要望や苦情が出てこないことについて、問題意識を持って検討会の開催を予定している事業所もあった。

問7-② 申出人は誰であったか(複数回答)(要望や苦情の受付件数1件以上の事業所)表21

NO	カテゴリ	件数	%
1	利用者本人	1,631	46.5%
2	利用者の家族	1,549	44.2%
3	代理人	33	0.9%
4	その他	292	8.3%
	総件数	3,505	100%

図21



申出人は、「利用者本人」が46.5%と前年度(46.3%)とほぼ変わらないが、「利用者の家族」からが44.2%と前年度(45.5%)に比べ1.3%減少し、「その他」が8.3%と前年度(7.1%)に比べ、1.2%増加した。
 その他内訳: 担当ケアマネジャー、地域住民、担当ホームヘルパー、民生委員、協力医療機関 委託理容師 利用者の親の会 職員 等

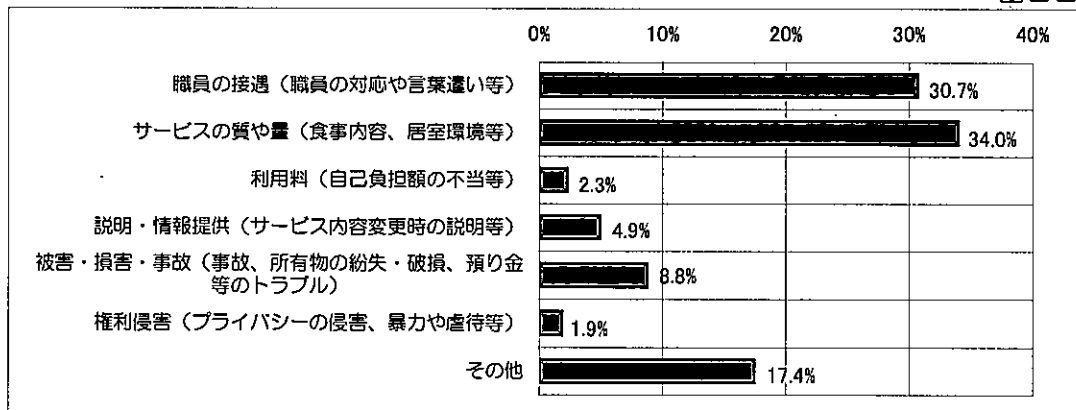
問7-③ 要望・苦情内容の主訴(複数回答)

(要望や苦情の受け付け件数が1件以上の事業所)

表22

NO	カテゴリ	件数	%
1	職員の接遇(職員の対応や言葉遣い等)	1,057	30.7%
2	サービスの質や量(食事内容、居室環境等)	1,172	34.0%
3	利用料(自己負担額の不当等)	78	2.3%
4	説明・情報提供(サービス内容変更時の説明等)	170	4.9%
5	被害・損害・事故(事故、所有物の紛失・破損、預り金等のトラブル)	303	8.8%
6	権利侵害(プライバシーの侵害、暴力や虐待等)	64	1.9%
7	その他	601	17.4%
	総件数	3,445	100%

図22



要望・苦情内容の主訴は「サービスの質や量」が30.7%と前年度(27.3%)に比べ、3.4ポイント増加しており、「利用料」が2.3%と前年度(7.1%)に比べ4.8ポイント減少した。
 ※その他の内訳: 利用者間のトラブル、駐車場の整備、担当ホームヘルパーの指名、送迎時間の遅れ、行事内容、守秘義務、宗教勧誘、人員配置、等

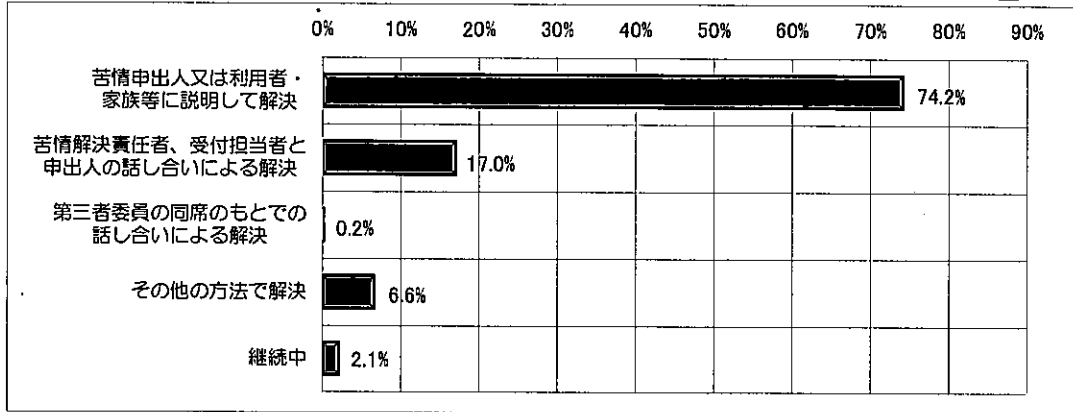
問7-④ 最終的な解決方法(複数回答)

(要望や苦情の受け付け件数が1件以上の事業所)

表23

NO	カテゴリ	総件数	%
1	苦情申出人又は利用者・家族等に説明して解決	2,540	74.2%
2	苦情解決責任者、受付担当者と申出人の話し合いによる解決	583	17.0%
3	第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決	6	0.2%
4	その他の方法で解決	225	6.6%
5	継続中	71	2.1%
	合計	3,425	100%

図23



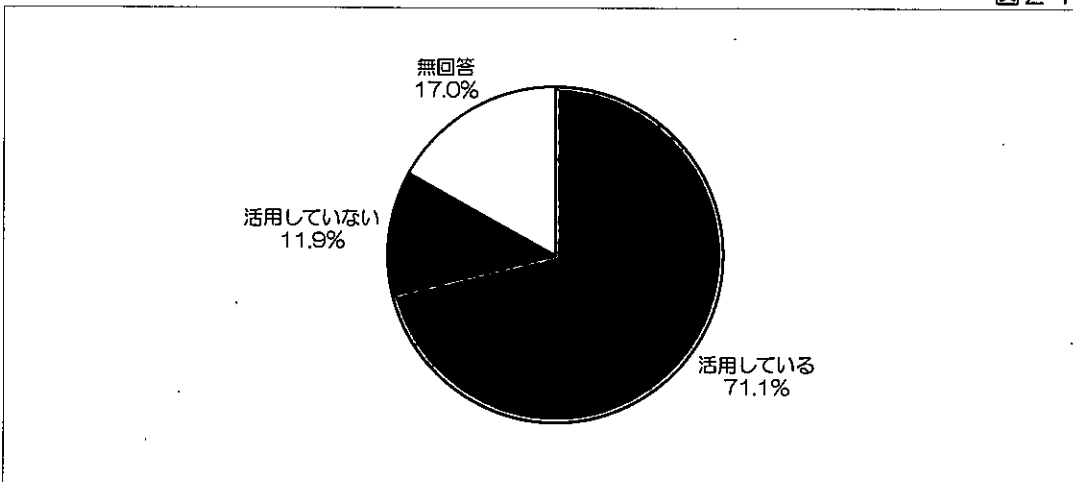
最終的な解決方法は、今年度あらたに設定した「苦情申出人又は利用者・家族等に説明して解決」が、74.2%をしめ、「苦情解決責任者、苦情受付担当者との話し合いによる解決」が17.0%と前年度(87.2%)に比べ70.2ポイント減少し、また「第三者委員の同席のもとでの解決」が6件0.2%と前年度(17件、0.5%)に比べ減少した。

問8 苦情解決経過・結果の活用(単数回答)

表24

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	活用している	1,031	71.1%
2	活用していない	173	11.9%
	無回答	246	17.0%
	合計	1,450	100%

図24



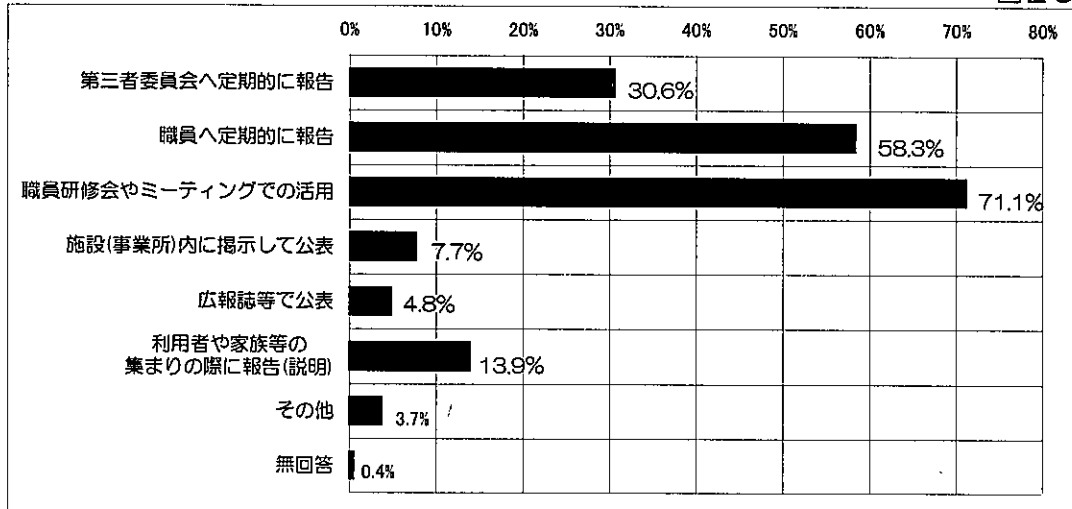
問8-① 苦情解決経過・結果の活用方法(複数回答)

(活用していると回答した事業所)

表25

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	第三者委員会へ定期的に報告	315	30.6%
2	職員へ定期的に報告	601	58.3%
3	職員研修会やミーティングでの活用	733	71.1%
4	施設(事業所)内に掲示して公表	79	7.7%
5	広報誌等で公表	49	4.8%
6	利用者や家族等の集まりの際に報告(説明)	143	13.9%
7	その他	38	3.7%
8	無回答	4	0.4%
	合計(※活用していると回答した事業所数)	1,031	100%

図25



苦情解決経過・結果を活用していると回答した施設(事業所)は1,031事業所71.1%であった。

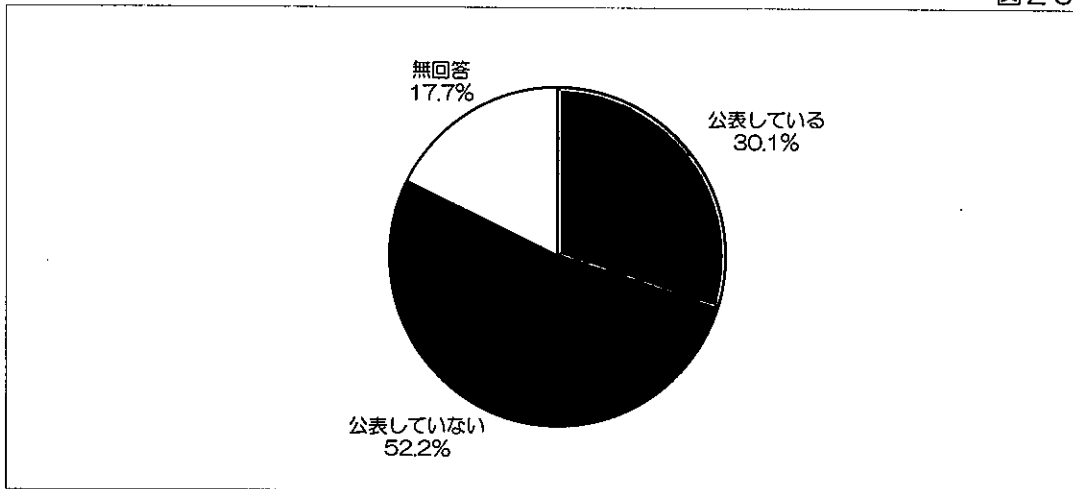
また、その活用方法としては、「職員研修会やミーティングでの活用」が733事業所71.1%、「職員へ定期的に報告」が601事業所58.3%と、施設事業所内での活用が大多数である。次いで「第三者委員へ定期的に報告」が315事業所30.6%のほか、「利用者や家族等の集まりの際に報告(説明)」が143事業所13.9%、「施設(事業所)内に掲示して公表」が79事業所7.7%とつづき、施設(事業所)外への公表は「広報誌等で公表」49事業所4.8%であった。

問9 苦情解決結果の公表(単数回答)

表26

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	公表している	437	30.1%
2	公表していない	757	52.2%
	無回答	256	17.7%
	合計	1,450	100%

図26



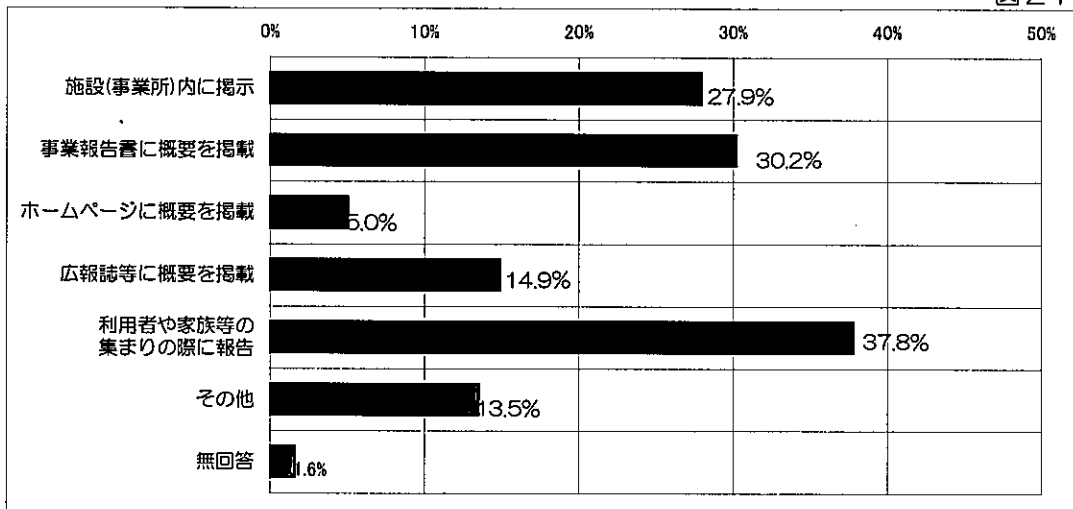
問9-① 苦情解決結果の公表方法(複数回答)

(公表していると回答した事業所)

表27

NO	カテゴリ	事業所数	%
1	施設(事業所)内に掲示	122	27.9%
2	事業報告書に概要を掲載	132	30.2%
3	ホームページに概要を掲載	22	5.0%
4	広報誌等に概要を掲載	65	14.9%
5	利用者や家族等の集まりの際に報告	165	37.8%
6	その他	59	13.5%
7	無回答	7	1.6%
	合計 (※公表していると回答した事業所数)	437	100%

図27



苦情解決結果を公表しているのは、437施設(事業所)30.1%であった。内訳は、「利用者や家族等の集まりの際に報告」が165事業所37.8%で、「事業報告書に概要を掲載」が132事業所30.2%、「施設(事業所)内に掲示」が122事業所27.9%であった。

施設(事業所)外への公表としては、「広報誌等に概要を掲載」が65事業所14.9%と「ホームページに概要を掲載」が22事業所5.0%であった。

Ⅲ 調 査 票

各社会福祉事業所(施設)の長 様

福島県運営適正化委員会委員長
(公印省略)
社会福祉法人
福島県社会福祉協議会事務局長
(公印省略)

「平成19年度福祉サービス苦情解決実施状況に関するアンケート調査」の
実施について(協力依頼)

福祉サービスに関する苦情解決につきましては、日頃からご支援をいただき厚くお礼申し上げます。

この調査は、県内の各事業所(施設)における苦情解決の実施状況を把握するとともに、本会が実施する研修会や事例集の作成等に活用するなどして今後の苦情解決の取り組みを充実するため毎年実施しているところですが、今年度も別紙調査票により実施することになりました。

つきましては、大変お忙しいこととは存じますが、下記事項を参照のうえご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、全ての事業所(施設)からご回答いただくことにより、今後の苦情解決の取組みを推進するデータが把握でき、より質の高いサービスの提供につながることに存じますので、是非ご協力いただきますようお願いいたします。

記

1. 提出方法

同封した「調査票」に回答を記入のうえ、同封した返信用封筒にて返送願います。
(FAX不可)

2. 提出期限

2月25日(月) 必着

3. その他

- (1) 設置者と経営者が異なる場合は、経営者において記入願います。
- (2) 複数の事業所を経営していても、事業所(種別)ごとに調査票を郵送しておりますので、必ず送付した調査票に事業所(種別)ごとに記入のうえ提出願います。なお、調査票が不足する場合は、お手数でもコピーをして記入願います。
- (3) 別紙「経営主体コード番号・事業所種別コード番号一覧」を参照の上、調査票の記入欄に該当するコード番号を記入願います。
- (4) 障害者自立支援法による事業所はサービス単位での回答ではなく、「施設系」「児童デイサービス」「グループホーム・ケアホーム」という単位で回答願います。また、旧法による事業所と重複していても、別事業所扱いとして回答願います。

4. 問合せ先・返送先

福島県運営適正化委員会事務局 担当: 小林

〒960-8141 福島市渡利字七社宮111 TEL024-523-2943

⑤今まで、第三者委員に直接（担当者や責任者を通さず）寄せられた苦情（要望も含む）はありましたか。

1. あった（ _____ 件） 2. なかった

（以下⑥は、Q 3. 2. 未委嘱に○印の場合のみお答え下さい。）

⑥委嘱しない理由は何ですか。（複数回答可）

1. 第三者委員の役割が不明確なため 2. 職員で十分対応が可能のため
3. 適切な人材がないため 4. 第三者委員に係る経費が必要なため
5. その他（ _____ ）

Q 4. 苦情解決に関する要綱や規程等がありますか。

1. ある（複数回答可）⇒ ア. 要綱 イ. 規程 ウ. マニュアル
エ. その他（ _____ ）
2. ない ⇒ 今後の作成予定 有（平成 _____ 年 _____ 月までに作成予定）
無

Q 5. 苦情解決の仕組みや苦情解決責任者・苦情受付担当者などを利用者にどのような方法で周知していますか。（複数回答可）

1. 掲示板に掲示
2. 機関紙（広報誌）に掲載
3. ホームページへの掲載
4. 利用者の集まりや家族（保護者）会での説明
5. パンフレットの作成
6. 重要事項説明書や契約書への明記
7. その他（ _____ ）

Q 6. 苦情解決に関する研修等の実施又は参加状況について(19年4月1日～20年1月31日)

①職員を対象に職場内研修会等（ミーティングを含む）を開催しましたか。

1. 開催した（ _____ 回） 2. 開催しなかった

②貴事業所の職員は外部の研修会等に参加しましたか。

1. 参加した（研修名： _____ ）
2. 参加しなかった

③貴事業所の第三者委員は研修に参加しましたか。（複数回答可）

1. 職場内研修に参加した
2. 外部の研修会等に参加した（運営適正化委員会主催研修会等）
3. 研修会には参加しなかった
4. その他（ _____ ）

Q 7. 平成19年4月1日～平成20年1月31日に寄せられた苦情受付件数（要望も含む）について教えてください。

対象期間	苦情受付件数 (要望も含めた件数)	うち、第三者委員の助言、 立会いを要した件数
平成19年4月1日～ 平成20年1月31日	件	件

（以下①は、要望や苦情の受付件数が0件と回答した事業所のみお答え下さい。）

①要望や苦情が全く出てこない理由について、どうお考えですか。（複数回答可）

1. 事業所における苦情解決のしくみが整っていない
2. 事業所における苦情解決のしくみについて利用者に十分な周知ができていない
3. 利用者に要望や苦情は言いにくいという意識がある
4. 全ての利用者が満足してサービスを受けている
5. その他（ _____ ）

(以下②～④は、要望や苦情の受付件数が1件以上ある事業所のみお答え下さい。)

②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. 代理人
(利用者の苦情を代弁する友人、オンブズマン、法定代理人等) | _____ | 件 |
| 4. その他(具体的に_____) | _____ | 件 |

③苦情内容(主訴)は以下のどれでしたか。

- | | | |
|---|-------|---|
| 1. 職員の接遇(職員の対応や言葉遣い等) | _____ | 件 |
| 2. サービスの質や量(食事内容、居室環境等) | _____ | 件 |
| 3. 利用料(自己負担額の不満等) | _____ | 件 |
| 4. 説明・情報提供(サービス内容変更時の説明等) | _____ | 件 |
| 5. 被害・損害・事故
(事故、所有物の紛失・破損、預り金等のトラブル) | _____ | 件 |
| 6. 権利侵害(プライバシーの侵害、暴力や虐待等) | _____ | 件 |
| 7. その他(内容:_____) | _____ | 件 |

④最終的な解決方法は以下のどれでしたか。

- | | | |
|--------------------------------|-------|---|
| 1. 苦情申出人又は利用者・家族等に説明して解決 | _____ | 件 |
| 2. 苦情解決責任者、受付担当者と申出人の話し合いによる解決 | _____ | 件 |
| 3. 第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決 | _____ | 件 |
| 4. その他の方法で解決(方法:_____) | _____ | 件 |
| 5. 継続中 | _____ | 件 |

Q 8. 苦情解決経過・結果を活用していますか。

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 活用している | 2. 活用していない |
| ↓①へ | |

①苦情解決経過・結果をどのように活用していますか。(複数回答可)

- | |
|-------------------------|
| 1. 第三者委員へ定期的に報告 |
| 2. 職員へ定期的に報告 |
| 3. 職員研修会やミーティングでの活用 |
| 4. 施設(事業所)内に掲示して公表 |
| 5. 広報誌等で公表 |
| 6. 利用者や家族等の集まりの際に報告(説明) |
| 7. その他 |

Q 9. 苦情解決結果を公表していますか。(複数回答可)

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 公表している | 2. 公表していない |
| ↓①へ | |

①苦情解決結果の公表をどのようにしていますか。(複数回答可)

- | |
|---------------------|
| 1. 施設(事業所)内に掲示 |
| 2. 事業報告書に概要を掲載 |
| 3. ホームページに概要を掲載 |
| 4. 広報誌等に概要を掲載 |
| 5. 利用者や家族等の集まりの際に報告 |
| 6. その他 |

Q10. 申し出があった苦情の事例のうち、事業所で解決しサービスの質の向上につながった事例、または、第三者委員が関わることで解決した事例について、個人が特定されない形で記入願います。(なお、今後研修会や事例集を作成する際に活用させていただきます。)

※ 今後、本会が事例集を作成する際の掲載の可否についてお聞かせ下さい。(可・否)

※ 今後、本会が開催する研修会での活用の可否についてお聞かせ下さい。(可・否)

経営主体 コード番号				事業所種別 コード番号			
受付方法		来所、手紙、FAX、電話、メール、他()					
苦情申出人		本人、親、子、他()					
利用者	性別	男・女	区分	高齢者 児童 知的障がい児者 精神障がい者 身体障がい児者 その他()			
	年齢	才	介護度	要支援1	要支援2	経過的要介護	要介護1 要介護2 要介護3 要介護4 要介護5
苦情申出の主旨・要約							
苦情申出の内容と申出人の要望・希望等							
対応の経過と結果							
反省点・今後の課題							

ご協力いただきありがとうございました。

平成19年度
福祉サービス苦情解決実施状況に関するアンケート結果

発行 平成20年3月
発行者 福島県運営適正化委員会
社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
〒960-8141 福島市渡利字七社宮111
(福島県総合社会福祉センター内)
TEL (024) 523-2943
