

平成24年度

福祉サービス相談・苦情
解決体制整備状況等に
関する実態調査結果

福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

平成24年度 福祉サービスに関する相談・苦情解決体制整備状況等に関する調査結果

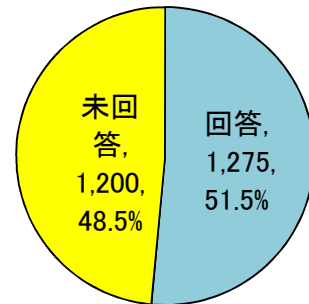
この度、福祉サービス運営適正化委員会では、県内の福祉サービス事業所・施設での相談・苦情解決体制整備の状況を把握し、県内の福祉サービスの向上を図るため、「福祉サービスに関する相談・苦情解決体制整備状況等に関する調査」を実施し、調査結果の集計を行った。今回は、各事業所に直接調査票を送付する方法で調査を行い、対象事業所2,475事業所のうち、1,275事業所から回答を得ました。(回答率51.5%)

なお、お忙しい中、本調査にご協力いただいた各事業所の皆様に心からお礼申し上げます。

<表1:回答結果>

調査対象事業所数	回答事業所数	未回答事業所数
2,475	1,275	1,200
回答率(%)	51.5%	48.5%

回答の有無

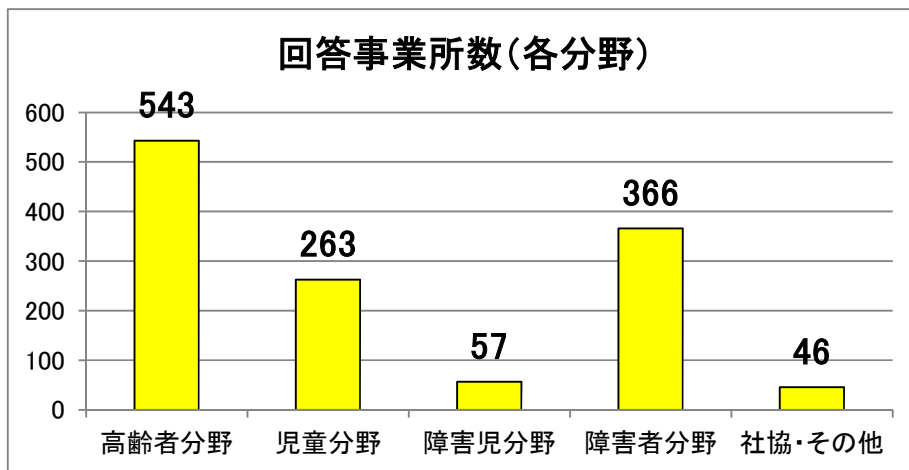


<表2:事業所における各分野の回答内訳>

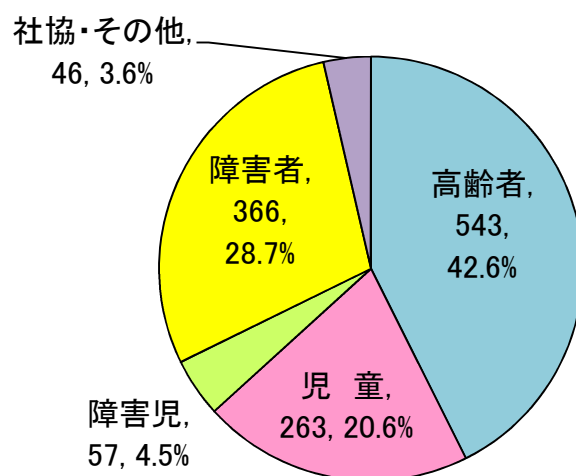
各分野

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 高齢者分野	543	21.9	42.6	42.6
児童分野	263	10.6	20.6	63.2
障害児分野	57	2.3	4.5	67.7
障害者分野	366	14.8	28.7	96.4
社協・その他	46	1.9	3.6	100.0
合計	1275	51.5	100.0	
欠損値 システム欠損値	1200	48.5		
合計	2475	100.0		

回答事業所数(各分野)



回答事業所内訳(各分野)

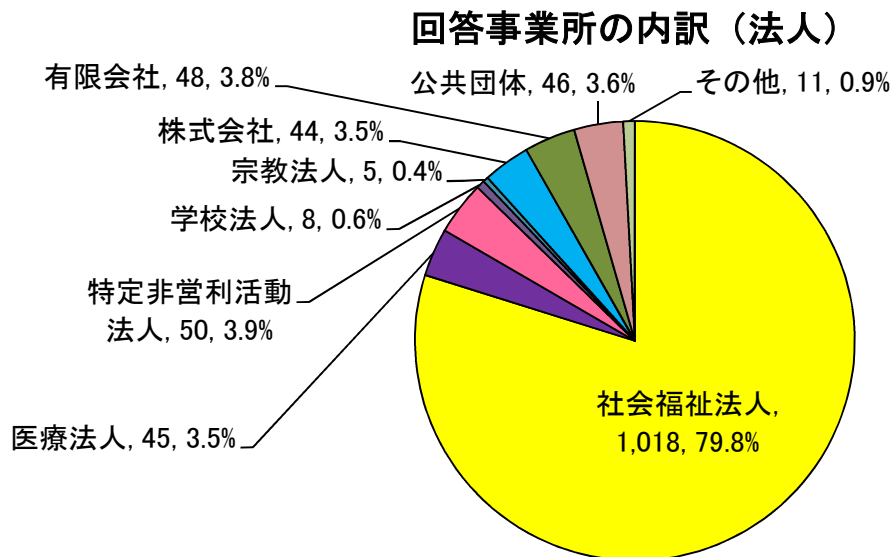
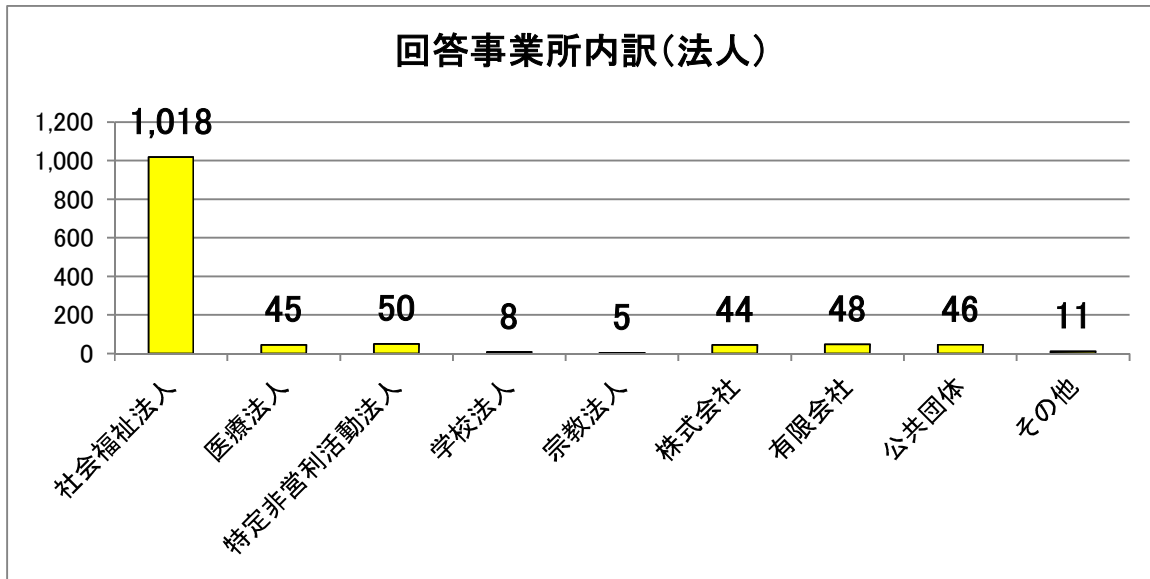


回答事業所を5つの分野に区分した時、高齢者分野が42.6%で最も多く、続いて障害者分野が28.7%、児童分野が20.6%、障害児分野が4.5%、社協・その他が3.6%の順であった。

<表3:事業所法人ごとの回答内訳>

法人

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
社会福祉法人	1018	41.1	79.8	79.8
医療法人	45	1.8	3.5	83.4
特定非営利活動法人	50	2.0	3.9	87.3
学校法人	8	0.3	0.6	87.9
宗教法人	5	0.2	0.4	88.3
株式会社	44	1.8	3.5	91.8
有限会社	48	1.9	3.8	95.5
公共団体	46	1.9	3.6	99.1
その他	11	0.4	0.9	100.0
合計	1275	51.5	100.0	
欠損値				
システム欠損値	1200	48.5		
合計	2475	100.0		

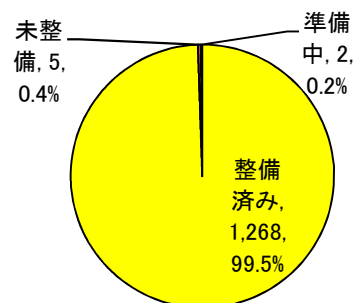


回答事業所を9つの法人等に区分した時、社会福祉法人が79.8%で最も多く、続いて特定非営利活動法人(NPO)が3.9%、有限会社が3.8%、公共団体が3.6%、医療法人、株式会社が3.5%、その他が0.9%、学校法人が0.6%、宗教法人が0.4%の順であった。

<表4:相談・苦情体制整備の有無>

体制整備の有無

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	整備済み	1268	51.2	99.5	99.5
	未整備	5	0.2	0.4	99.8
	準備中	2	0.1	0.2	100.0
	合計	1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		

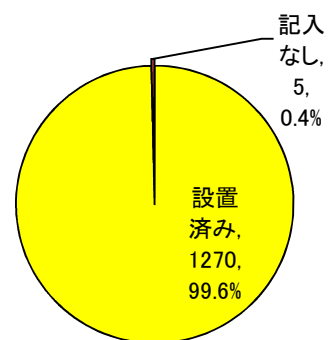


福祉サービスに関する相談・苦情体制整備の有無では、「設置済み」が99.5%、「未整備」が0.4%、「準備中」が0.2%であった。

<表5:相談・苦情解決責任者の設置有無>

解決責任者

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	設置済み	1270	51.3	99.6	99.6
	記入なし	5	0.2	0.4	100.0
	合計	1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		

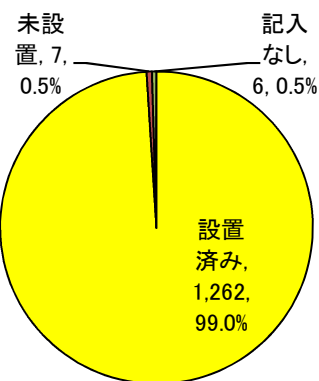


相談・苦情解決責任者の設置有無では、「設置済み」が99.6%、「記入なし」が0.4%であった。

<表6:相談・苦情受付担当者の設置有無>

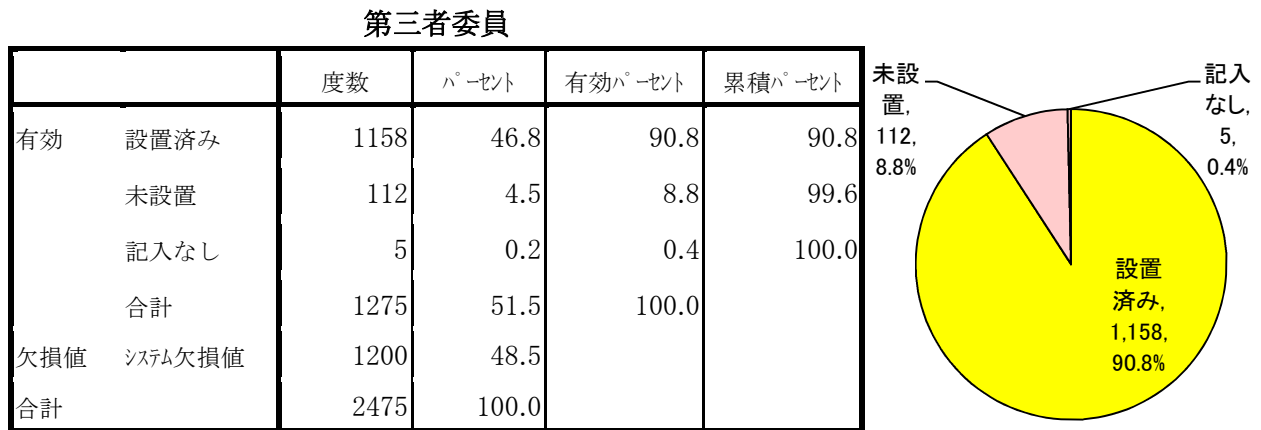
受付担当者

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	設置済み	1262	51.0	99.0	99.0
	未設置	7	0.3	0.5	99.5
	記入なし	6	0.2	0.5	100.0
	合計	1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		



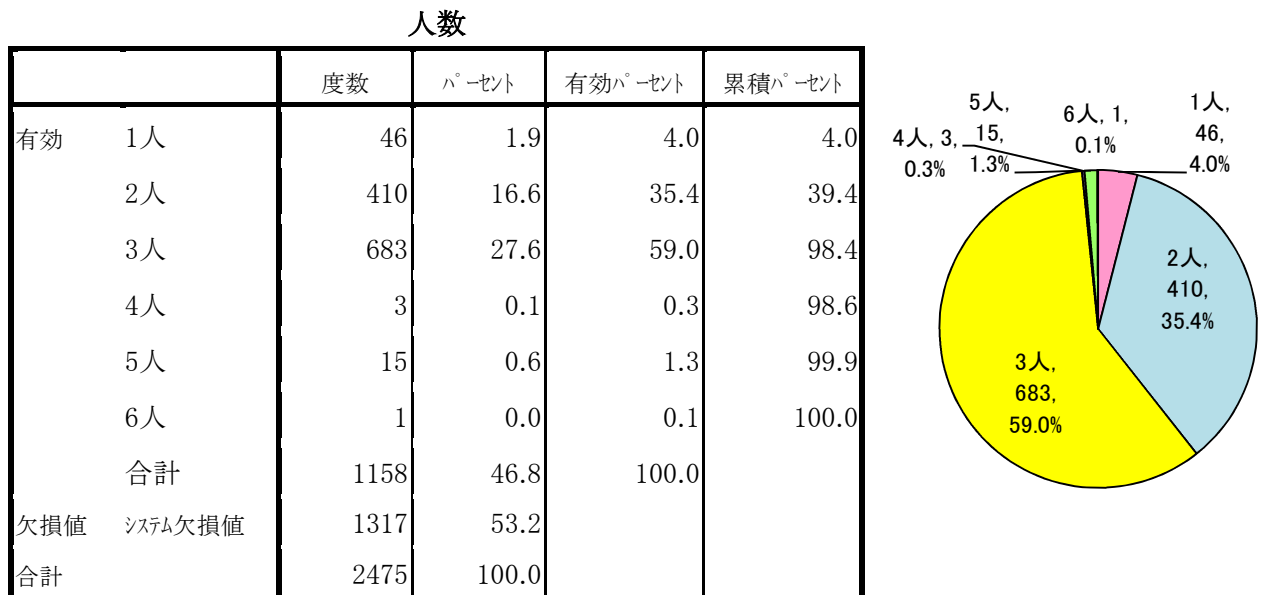
苦情受付担当者の設置有無では、「設置済み」が99.0%、「未設置」が0.5%、「記入なし」が0.5%であった。

<表7:第三者委員の設置有無>



第三者委員の設置有無では、「設置済み」が90.8%、「未設置」が8.8%、「記入なし」が0.4%であった。

<表8:第三者委員の設置人数>



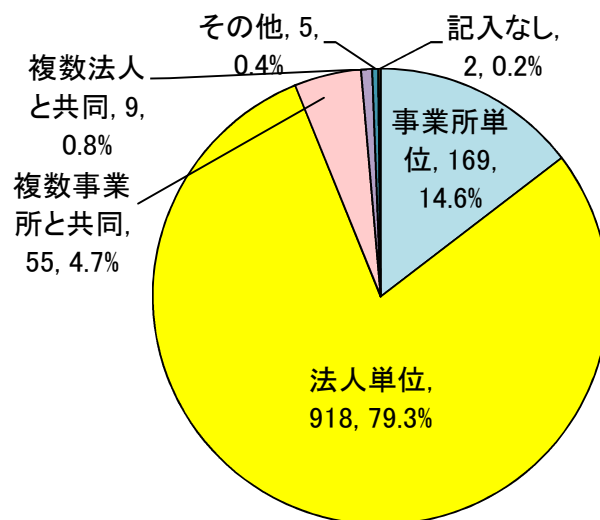
(平均 : 総計3,008人 ÷ 1,158事業所 = 2.597人 ≒ 2.6人)

第三者委員の設置人数では、「3人」が53.6%で最も多く、続いて「2人」が32.2%、「1人」が3.6%、「5人」が1.2%、「4人」が0.2%、「6人」が0.1%の順であった。なお、回答事業所での平均は、2.6人となった。

<表9: 第三者委員の設置形態>

		設置形態			
		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	事業所単位	169	6.8	14.6	14.6
	法人単位	918	37.1	79.3	93.9
	複数事業所と共同	55	2.2	4.7	98.6
	複数法人と共同	9	0.4	0.8	99.4
	その他	5	0.2	0.4	99.8
	記入なし	2	0.1	0.2	100.0
	合計	1158	46.8	100.0	
欠損値	システム欠損値	1317	53.2		
合計		2475	100.0		

第三者委員の設置形態

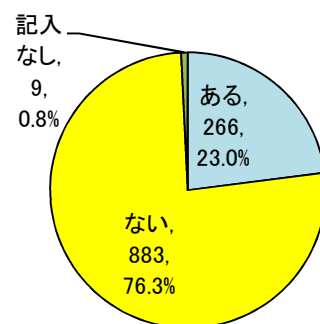


第三者委員の設置形態では、「法人単位」が79.3%で最も多く、続いて「事業所単位」が14.6%、「複数事業所と共同」が4.7%、「複数法人と共同」が0.8%、「その他」が0.4%、「記入なし」が0.2%の順であった。

<表10:これまで第三者委員を交えての話し合いの有無>

話し合いの有無

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ある	266	10.7	23.0	23.0
	ない	883	35.7	76.3	99.2
	記入なし	9	0.4	0.8	100.0
	合計	1158	46.8	100.0	
欠損値	システム欠損値	1317	53.2		
合計		2475	100.0		

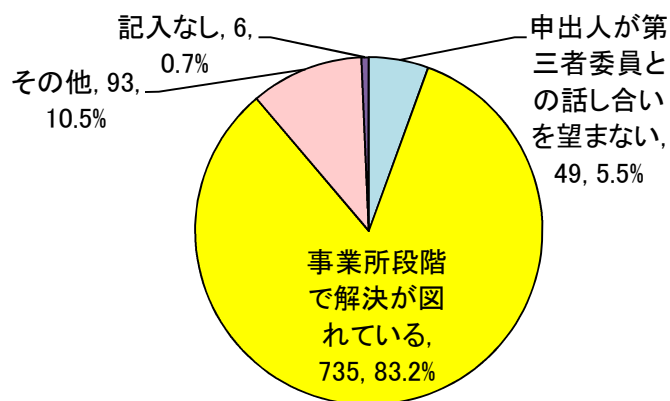


これまで第三者委員を交えての話し合いの有無では、「ない」が76.3%で最も多く、「ある」が23.0%、「記入なし」が0.8%であった。

<表10-1:第三者委員を交えない理由(話し合いがないと回答した883事業所のみ)>

交えない理由

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	申出人が第三者委員との話し合いを望まない	49	2.0	5.5	5.5
	事業所段階で解決が図れている	735	29.7	83.2	88.8
	その他	93	3.8	10.5	99.3
	記入なし	6	0.2	0.7	100.0
	合計	883	35.7	100.0	
欠損値	システム欠損値	1592	64.3		
合計		2475	100.0		

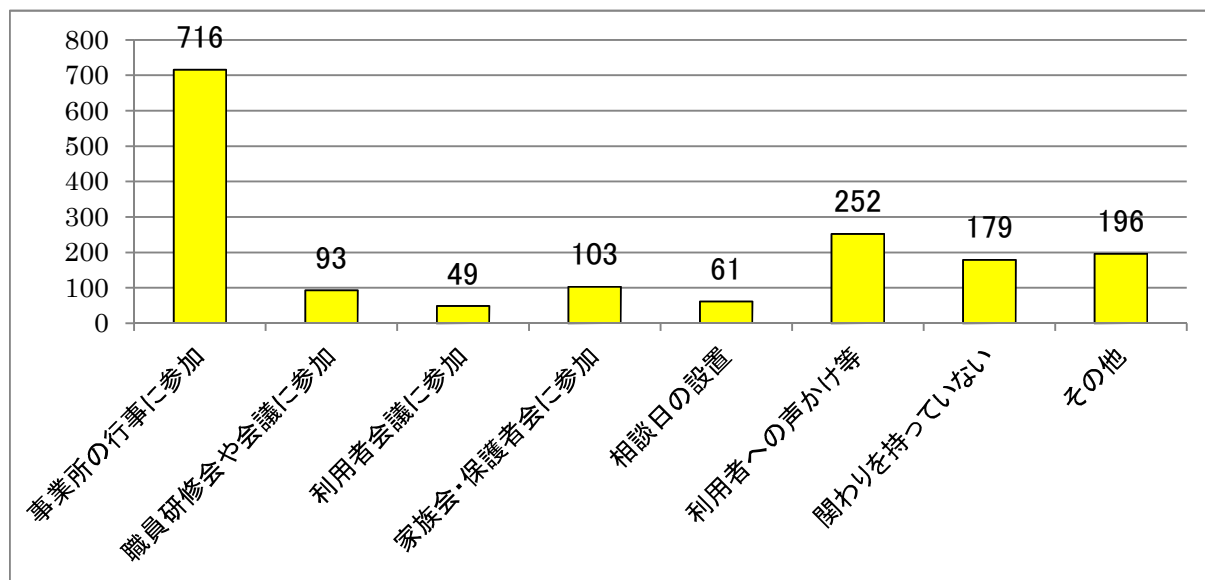


第三者委員を交えない理由として、「事業所段階で解決が図れている」が83.2%で最も多く、「その他」が10.5%、「申出人が第三者委員との話し合いを望まない」が5.5%、「記入なし」が0.7%であった。

<表11:事業所における第三者委員の活動内容(複数回答)>

第三者委員の活動 度数分布表 (複数回答)

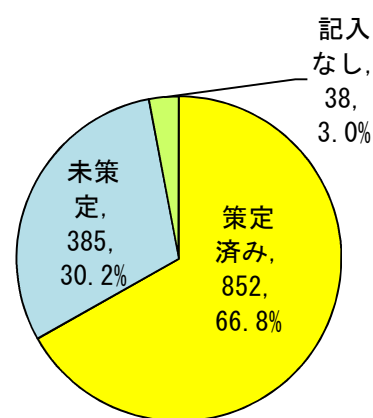
項目	回答数		
	回答数	パーセント	ケースのパーセント
第三者委員の活動			
事業所の行事に参加	716	43.4%	66.0%
職員研修会や会議に参加	93	5.6%	8.6%
利用者会議に参加	49	3.0%	4.5%
家族会・保護者会に参加	103	6.2%	9.5%
相談日の設置	61	3.7%	5.6%
利用者への声かけ等	252	15.3%	23.2%
関わりを持っていない	179	10.9%	16.5%
その他	196	11.9%	18.1%
合計	1649	100.0%	152.0%



事業所における第三者委員の活動内容としては、「事業所の行事に参加」が最も多く、続いて「利用者への声かけ等」、「家族会・保護者会に参加」の順であった。また、第三者委員と「関わりを持っていない」と回答した事業所も見られた。(15.5%:関わりを持っていない事業所179カ所/第三者委員を設置している事業所1,158カ所)

<表12:事業所における相談・苦情解決規程の策定有無>

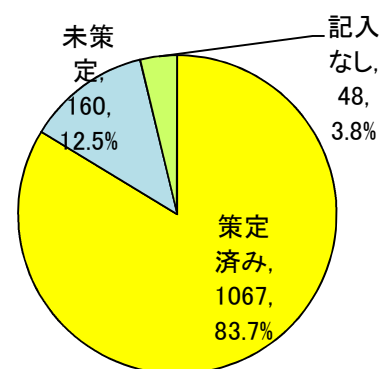
		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	策定済み	852	34.4	66.8	66.8
	未策定	385	15.6	30.2	97.0
	記入なし	38	1.5	3.0	100.0
合計		1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		



事業所における相談・苦情解決規程の策定有無として、「策定済み」が66.8%、「未策定」が30.2%、「記入なし」が3.0%であった。

<表13:事業所における相談・苦情解決要綱・要領の策定有無>

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	策定済み	1067	43.1	83.7	83.7
	未策定	160	6.5	12.5	96.2
	記入なし	48	1.9	3.8	100.0
合計		1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		

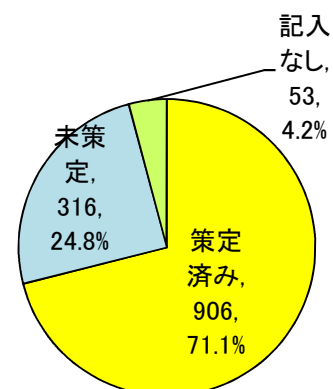


事業所における相談・苦情解決要綱・要領の策定有無として、「策定済み」が83.7%、「未策定」が12.5%、「記入なし」が3.8%であった。

<表14:事業所における苦情解決マニュアルの策定有無>

苦情解決マニュアル

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	策定済み	906	36.6	71.1	71.1
	未策定	316	12.8	24.8	95.8
	記入なし	53	2.1	4.2	100.0
	合計	1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		

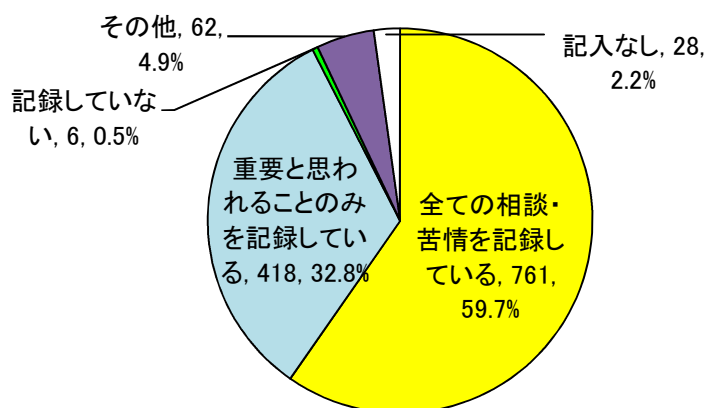


事業所における苦情解決マニュアルの策定有無として、「策定済み」が71.1%、「未策定」が24.8%、「記入なし」が4.2%であった。

<表15:事業所における相談・苦情の記録>

相談・苦情の記録

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	全ての相談・苦情を記録している	761	30.7	59.7	59.7
	重要と思われることのみを記録している	418	16.9	32.8	92.5
	記録していない	6	0.2	0.5	92.9
	その他	62	2.5	4.9	97.8
	記入なし	28	1.1	2.2	100.0
合計		1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		

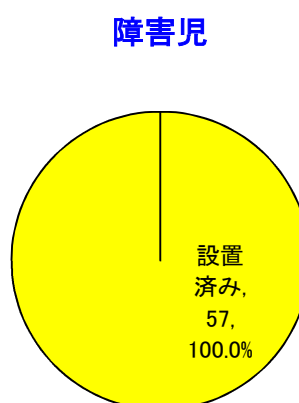
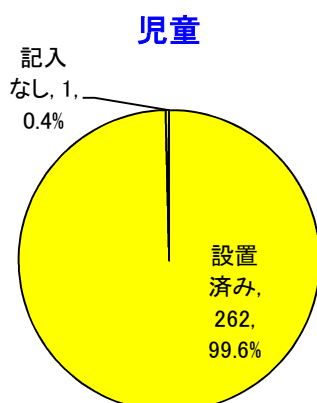
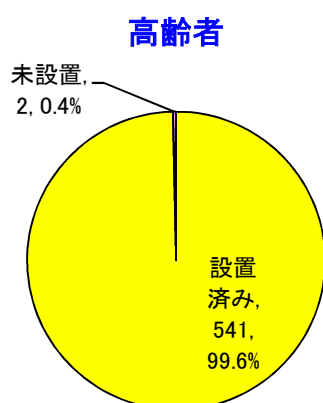


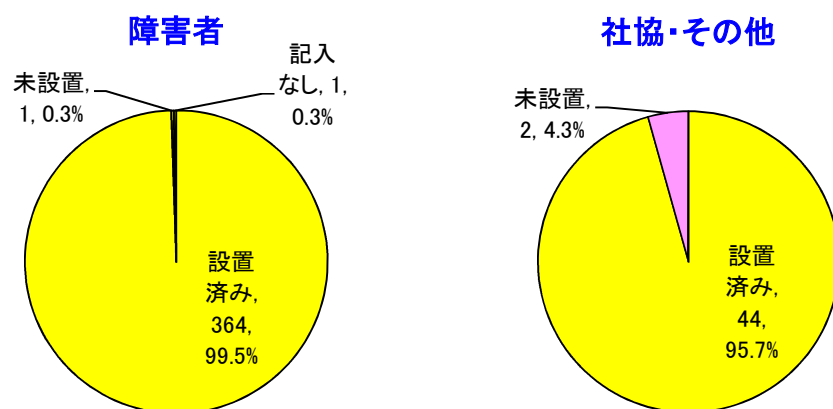
事業所における相談・苦情の記録として、「全ての相談・苦情を記録している」が59.7%、「重要と思われることのみを記録している」が32.8%、「記録していない」が0.5%、「その他」が4.9%、「記入なし」が2.2%の順であった。

<表16: 各分野と相談・苦情体制整備に関するクロス集計>

各分野 と 整備有無 のクロス表

			整備有無			
			整備済み	未整備	準備中	合計
各分野	高齢者分野	度数	541	2	0	543
		各分野の%	99.6%	0.4%	0.0%	100.0%
	児童分野	度数	262	0	1	263
		各分野の%	99.6%	0.0%	0.4%	100.0%
	障害児分野	度数	57	0	0	57
		各分野の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	障害者分野	度数	364	1	1	366
		各分野の%	99.5%	0.3%	0.3%	100.0%
	社協・その他	度数	44	2	0	46
		各分野の%	95.7%	4.3%	0.0%	100.0%
合計		度数	1268	5	2	1275
		各分野の%	99.5%	0.4%	0.2%	100.0%





各分野の事業所と体制整備をクロス集計した結果、すべての分野において、高い設置率であった。体制整備の設置率は、「高齢分野」が99.6%、「児童分野」が99.6%、「障害児分野」が100%、「障害者分野」が99.5%、「社協・その他」が95.7%であった。

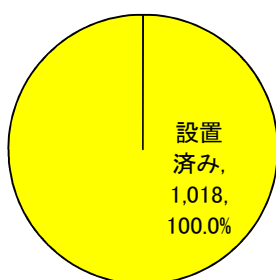
<表17:各法人と相談・苦情体制整備のクロス集計>

法人 と 整備有無 のクロス表

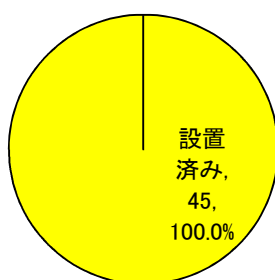
	整備有無				
	整備済み	未整備	準備中	合計	
法人 社会福祉法人	度数	1018	0	0	1018
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
医療法人	度数	45	0	0	45
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人	度数	49	0	1	50
	法人の%	98.0%	0.0%	2.0%	100.0%
学校法人	度数	8	0	0	8
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
宗教法人	度数	5	0	0	5
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
株式会社	度数	42	2	0	44
	法人の%	95.5%	4.5%	0.0%	100.0%
有限会社	度数	48	0	0	48
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

公共団体	度数	43	2	1	46
	法人の%	93.5%	4.3%	2.2%	100.0%
その他	度数	10	1	0	11
	法人の%	90.9%	9.1%	0.0%	100.0%
合計	度数	1268	5	2	1275
	法人の%	99.5%	0.4%	0.2%	100.0%

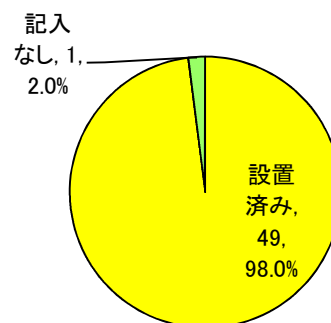
社会福祉法人



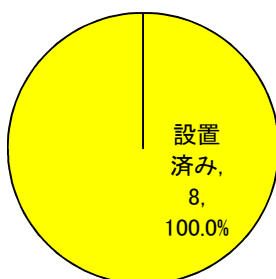
医療法人



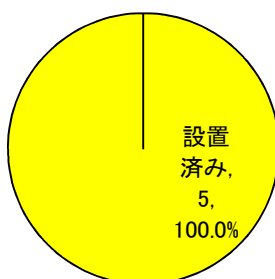
特定非営利活動法人



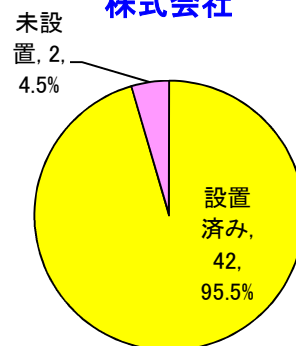
学校法人



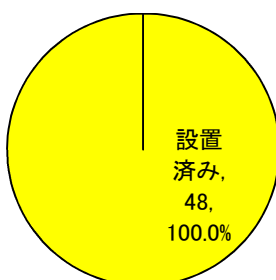
宗教法人



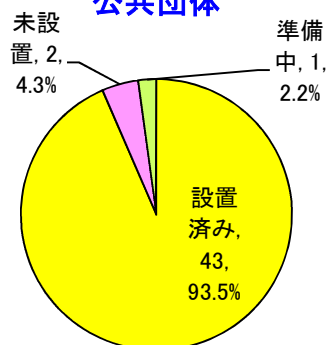
株式会社



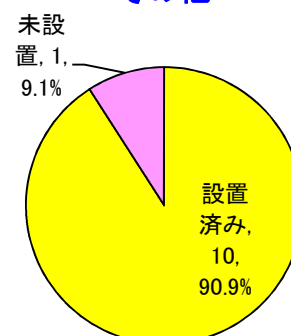
有限会社



公共団体



その他

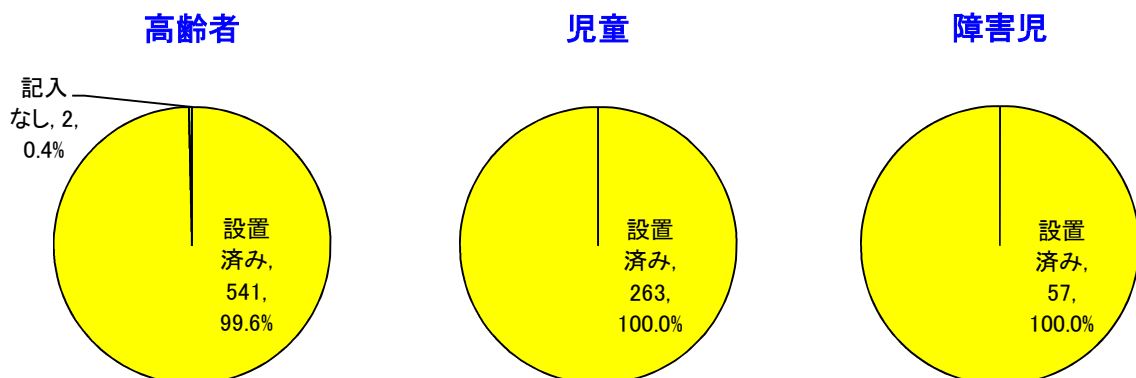


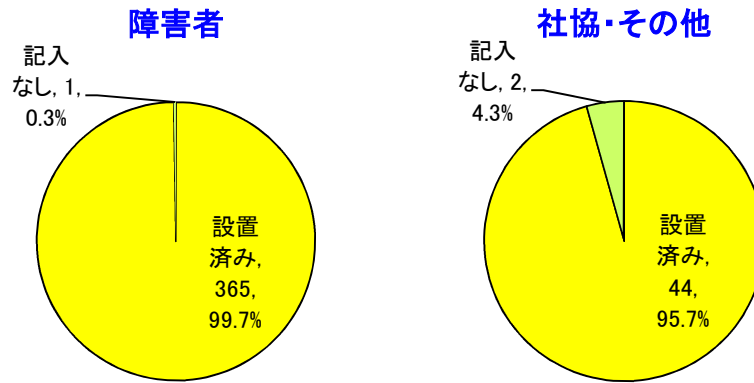
各法人と体制整備をクロス集計した結果、すべての法人において、高い設置率であった。体制整備の設置率は、「社会福祉法人」が100%、「医療法人」が100%、「特定非営利活動法人」が98.0%、「学校法人」が100%、「宗教法人」が100%、「株式会社」が95.5%、「有限会社」が100%、「公共団体」が93.5%、「その他」が90.9%であった。

<表18:各分野と苦情解決責任者の設置に関するクロス集計>

各分野 と 苦情解決責任者 のクロス表

			責任者		
			設置済み	記入なし	合計
各分野	高齢者分野	度数	541	2	543
		各分野の%	99.6%	0.4%	100.0%
	児童分野	度数	263	0	263
		各分野の%	100.0%	0.0%	100.0%
	障害児分野	度数	57	0	57
		各分野の%	100.0%	0.0%	100.0%
	障害者分野	度数	365	1	366
		各分野の%	99.7%	0.3%	100.0%
	社協・その他	度数	44	2	46
		各分野の%	95.7%	4.3%	100.0%
合計	度数	1270	5	1275	
	各分野の%	99.6%	0.4%	100.0%	





各分野の事業所と苦情解決責任者をクロス集計した結果、すべての分野において、高い設置率であった。苦情解決責任者の設置率は、「高齢分野」が99.6%、「児童分野」が100%、「障害児分野」が100%、「障害者分野」が99.7%、「社協・その他」が95.7%であった。

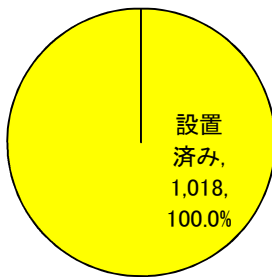
<表19:各法人と苦情解決責任者の設置に関するクロス集計>

法人 と 苦情解決責任者 のクロス表

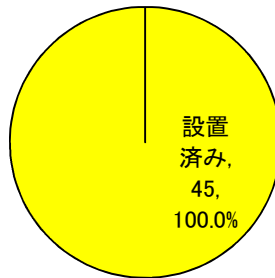
			責任者		
			設置済み	記入なし	合計
法人	社会福祉法人	度数	1018	0	1018
		法人の%	100.0%	0.0%	100.0%
	医療法人	度数	45	0	45
		法人の%	100.0%	0.0%	100.0%
	特定非営利活動法人	度数	49	1	50
		法人の%	98.0%	2.0%	100.0%
	学校法人	度数	8	0	8
		法人の%	100.0%	0.0%	100.0%
	宗教法人	度数	5	0	5
		法人の%	100.0%	0.0%	100.0%
	株式会社	度数	42	2	44
		法人の%	95.5%	4.5%	100.0%
	有限会社	度数	48	0	48
		法人の%	100.0%	0.0%	100.0%

公共団体	度数	44	2	46
	法人の%	95.7%	4.3%	100.0%
その他	度数	11	0	11
	法人の%	100.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	1270	5	1275
	法人の%	99.6%	0.4%	100.0%

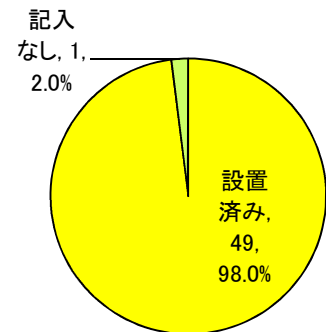
社会福祉法人



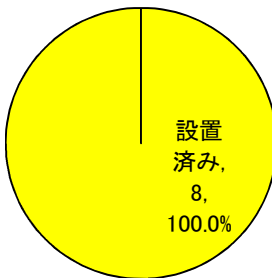
医療法人



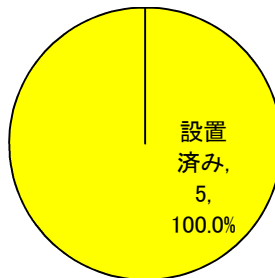
特定非営利活動法人



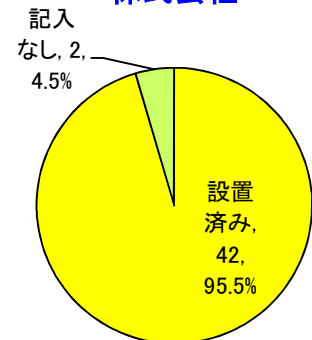
学校法人



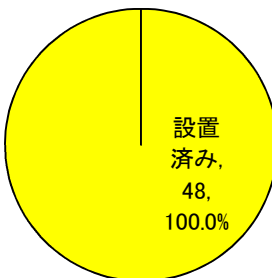
宗教法人



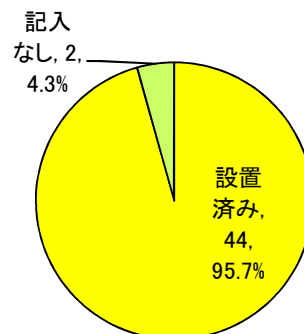
株式会社



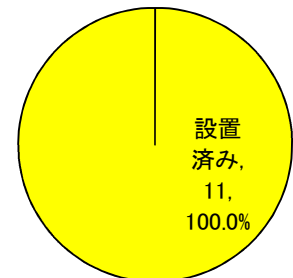
有限会社



公共団体



その他

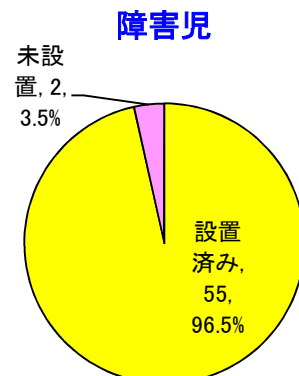
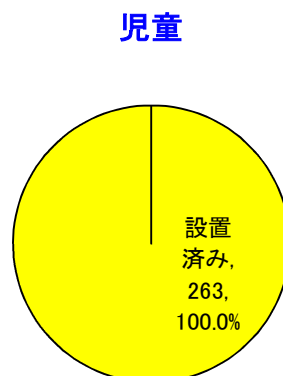
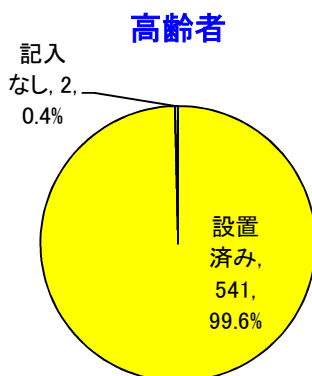


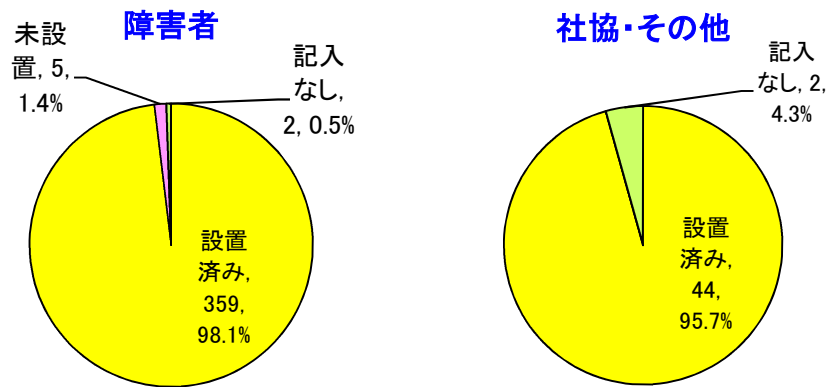
各法人と苦情解決責任者をクロス集計した結果、すべての法人において、高い設置率であった。苦情解決責任者の設置率は、「社会福祉法人」が100%、「医療法人」が100%、「特定非営利活動法人」が98.0%、「学校法人」が100%、「宗教法人」が100%、「株式会社」が95.5%、「有限会社」が100%、「公共団体」が95.7%、「その他」が100%であった。

<表20:各分野と苦情受付担当者の設置に関するクロス集計>

各分野 と 受付担当者 のクロス表

			受付担当者			
			設置済み	未設置	記入なし	合計
各分野	高齢者分野	度数	541	0	2	543
		各分野の%	99.6%	0.0%	0.4%	100.0%
	児童分野	度数	263	0	0	263
		各分野の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	障害児分野	度数	55	2	0	57
		各分野の%	96.5%	3.5%	0.0%	100.0%
	障害者分野	度数	359	5	2	366
		各分野の%	98.1%	1.4%	0.5%	100.0%
	社協・その他	度数	44	0	2	46
		各分野の%	95.7%	0.0%	4.3%	100.0%
合計		度数	1262	7	6	1275
		各分野の%	99.0%	0.5%	0.5%	100.0%





各分野の事業所と苦情受付担当者をクロス集計した結果、すべての分野において、高い設置率であった。苦情解決責任者の設置率は、「高齢分野」が99.6%、「児童分野」が100%、「障害児分野」が96.5%、「障害者分野」が98.1%、「社協・その他」が95.7%であった。

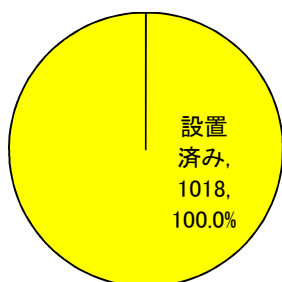
<表21:各法人と苦情受付担当者の設置に関するクロス集計>

法人 と 苦情受付担当者 のクロス表

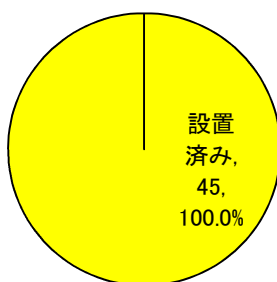
	受付担当者				
	設置済み	未設置	記入なし	合計	
法人 社会福祉法人	度数	1018	0	0	1018
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
医療法人	度数	45	0	0	45
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人	度数	42	7	1	50
	法人の%	84.0%	14.0%	2.0%	100.0%
学校法人	度数	8	0	0	8
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
宗教法人	度数	5	0	0	5
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
株式会社	度数	42	0	2	44
	法人の%	95.5%	0.0%	4.5%	100.0%
有限会社	度数	48	0	0	48
	法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公共団体	度数	44	0	2	46

	法人の%	95.7%	0.0%	4.3%	100.0%
その他	度数	10	0	1	11
	法人の%	90.9%	0.0%	9.1%	100.0%
合計	度数	1262	7	6	1275
	法人の%	99.0%	0.5%	0.5%	100.0%

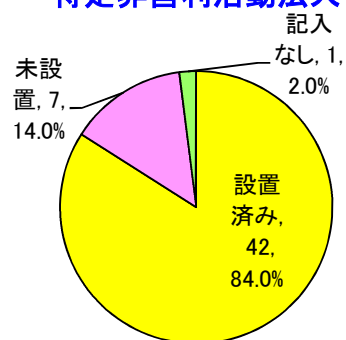
社会福祉法人



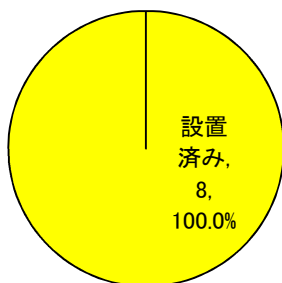
医療法人



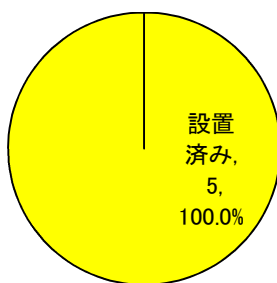
特定非営利活動法人



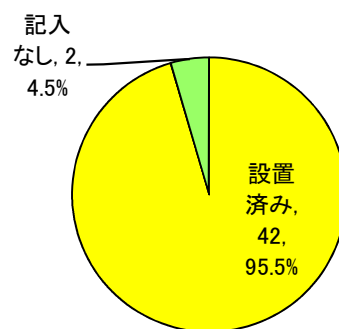
学校法人



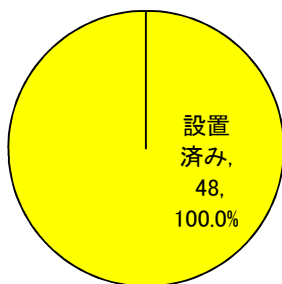
宗教法人



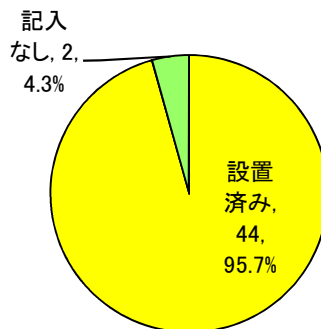
株式会社



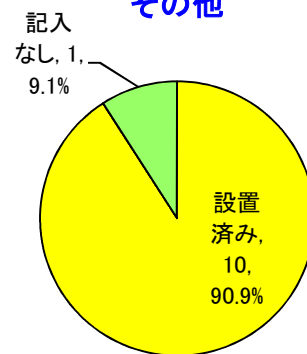
有限会社



公共団体



その他

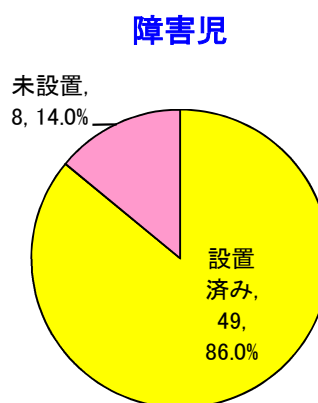
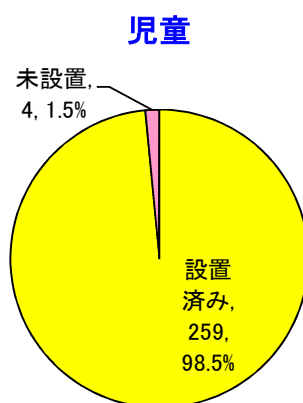
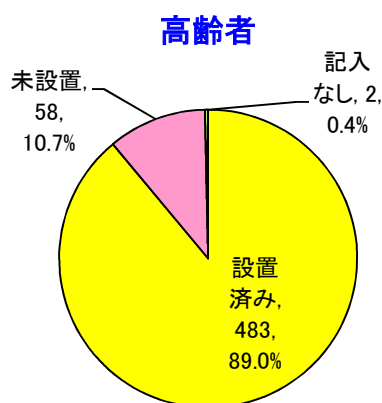


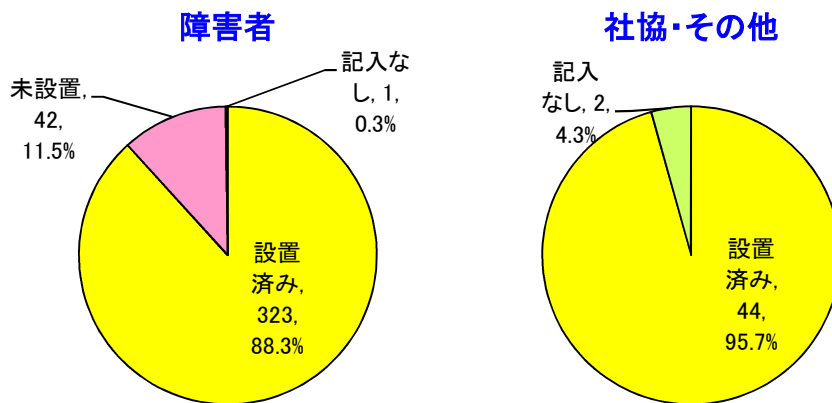
各法人と苦情受付担当者をクロス集計した結果、特定非営利活動法人以外の法人において、高い設置率であった。苦情受付担当者の設置率は、「社会福祉法人」が100%、「医療法人」が100%、「学校法人」が100%、「宗教法人」が100%、「株式会社」が95.5%、「有限会社」が100%、「公共団体」が95.7%、「その他」が90.9%であった。なお、「特定非営利活動法人」は、84.0%で他法人に比べて設置率が低かった。

<表22:各分野と第三者委員の設置に関するクロス集計>

各分野 と 第三者委員 のクロス表

			第三者委員			
			設置済み	未設置	記入なし	合計
各分野	高齢者分野	度数	483	58	2	543
		各分野の%	89.0%	10.7%	0.4%	100.0%
	児童分野	度数	259	4	0	263
		各分野の%	98.5%	1.5%	0.0%	100.0%
	障害児分野	度数	49	8	0	57
		各分野の%	86.0%	14.0%	0.0%	100.0%
	障害者分野	度数	323	42	1	366
		各分野の%	88.3%	11.5%	0.3%	100.0%
	社協・その他	度数	44	0	2	46
		各分野の%	95.7%	0.0%	4.3%	100.0%
合計		度数	1158	112	5	1275
		各分野の%	90.8%	8.8%	0.4%	100.0%





各分野の事業所と第三者委員をクロス集計した結果、「児童分野」が98.5%と高い設置率であった。続いて、「社協・その他」が95.7%、「高齢分野」が89.0%、「障害者分野」が88.3%、「障害児分野」が86.0%の順であった。

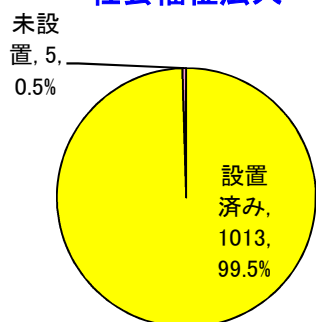
<表23: 各法人と第三者委員の設置に関するクロス集計>

法人 と 第三者委員 のクロス表

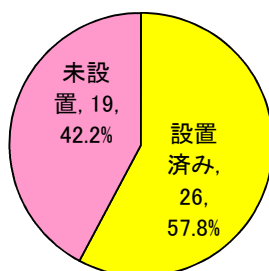
			第三者委員			
			設置済み	未設置	記入なし	合計
法人	社会福祉法人	度数	1013	5	0	1018
		法人の%	99.5%	0.5%	0.0%	100.0%
	医療法人	度数	26	19	0	45
		法人の%	57.8%	42.2%	.0%	100.0%
	特定非営利活動法人	度数	14	35	1	50
		法人の%	28.0%	70.0%	2.0%	100.0%
	学校法人	度数	7	1	0	8
		法人の%	87.5%	12.5%	0.0%	100.0%
	宗教法人	度数	5	0	0	5
		法人の%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	株式会社	度数	12	30	2	44
		法人の%	27.3%	68.2%	4.5%	100.0%
	有限会社	度数	32	16	0	48
		法人の%	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%

公共団体	度数	43	1	2	46
	法人の%	93.5%	2.2%	4.3%	100.0%
その他	度数	6	5	0	11
	法人の%	54.5%	45.5%	0.0%	100.0%
合計	度数	1158	112	5	1275
	法人の%	90.8%	8.8%	0.4%	100.0%

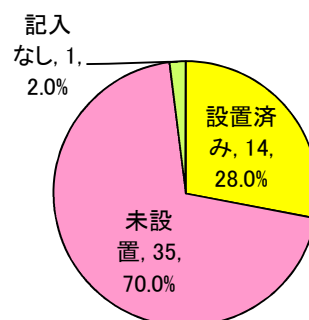
社会福祉法人



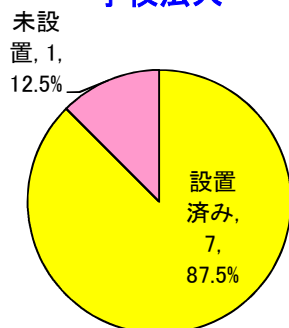
医療法人



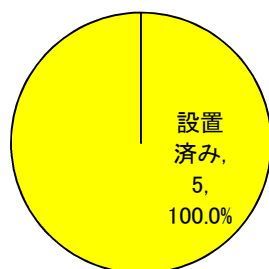
特定非営利活動法人



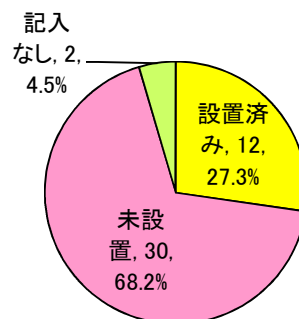
学校法人



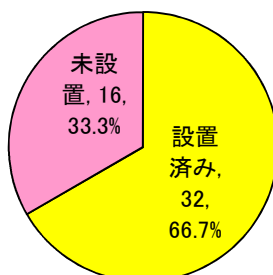
宗教法人



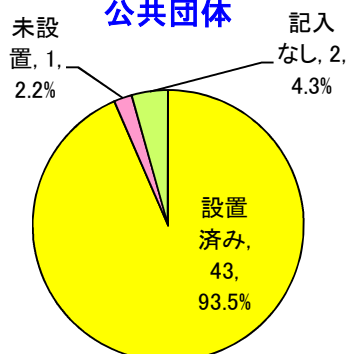
株式会社



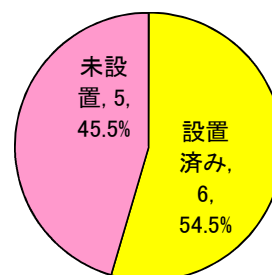
有限会社



公共団体



その他

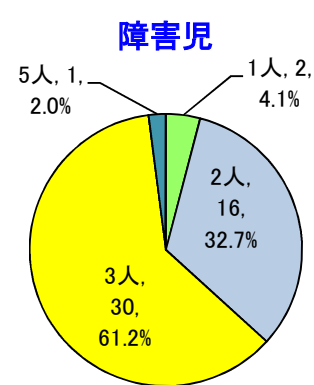
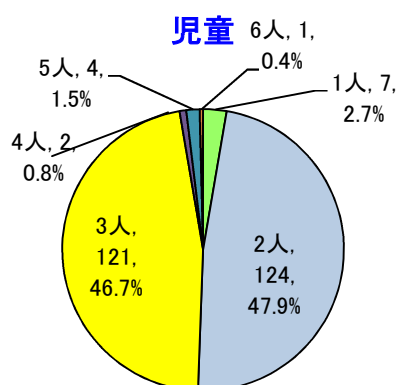
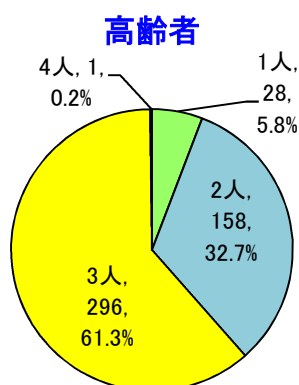


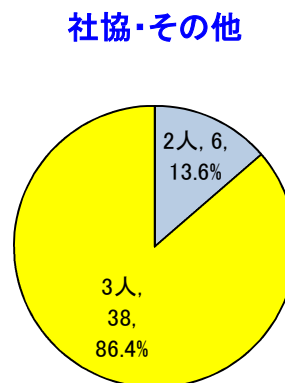
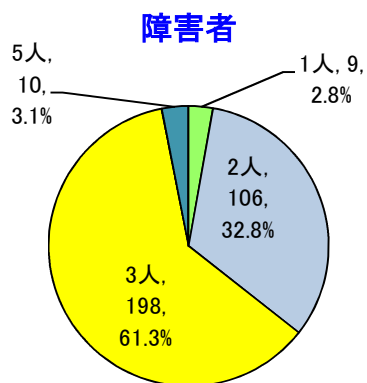
各法人と第三者委員をクロス集計した結果、「社会福祉法人」、「学校法人」、「宗教法人」、「公共団体」では設置率が高かったが、「医療法人」、「特定非営利活動法人」、「株式会社」、「有限会社」、「その他」では設置率が低かった。第三者委員の設置率は、「社会福祉法人」が99.5%、「医療法人」が57.8%、「特定非営利活動法人」が28.0%、「学校法人」が87.5%、「宗教法人」が100%、「株式会社」が27.3%、「有限会社」が66.7%、「公共団体」が93.5%、「その他」が54.5%であった。

<表24:各分野と第三者委員の設置人数に関するクロス集計>

各分野 と 人数 のクロス表

		人数						合計
		1人	2人	3人	4人	5人	6人	
各分野	高齢者 度数	28	158	296	1	0	0	483
	各分野 の %	5.8%	32.7%	61.3%	0.2%	0.0%	0.0%	100.0%
児童	度数	7	124	121	2	4	1	259
	各分野 の %	2.7%	47.9%	46.7%	0.8%	1.5%	0.4%	100.0%
障害児	度数	2	16	30	0	1	0	49
	各分野 の %	4.1%	32.7%	61.2%	0.0%	2.0%	0.0%	100.0%
障害者	度数	9	106	198	0	10	0	323
	各分野 の %	2.8%	32.8%	61.3%	0.0%	3.1%	0.0%	100.0%
社協・ その他	度数	0	6	38	0	0	0	44
	各分野 の %	0.0%	13.6%	86.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	46	410	683	3	15	1	1158
	各分野 の %	4.0%	35.4%	59.0%	0.3%	1.3%	0.1%	100.0%





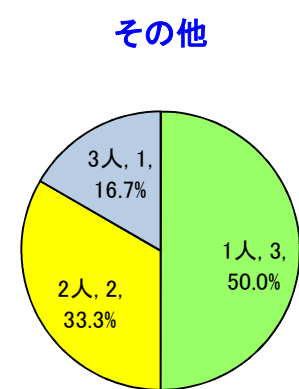
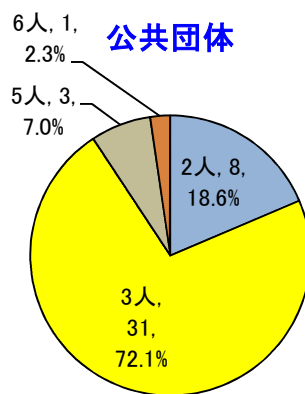
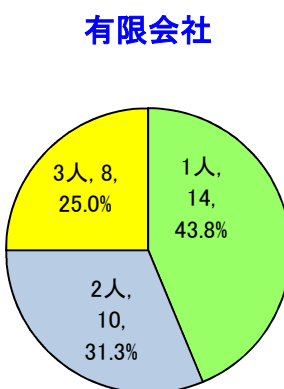
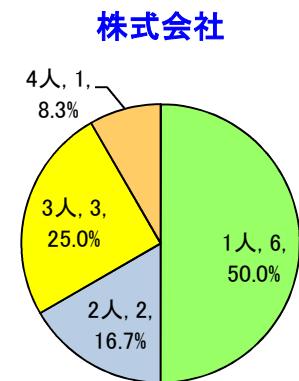
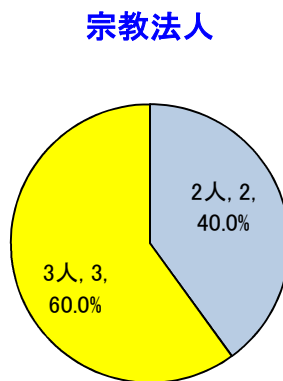
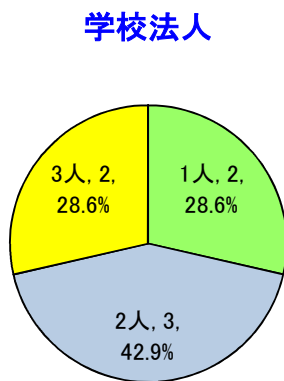
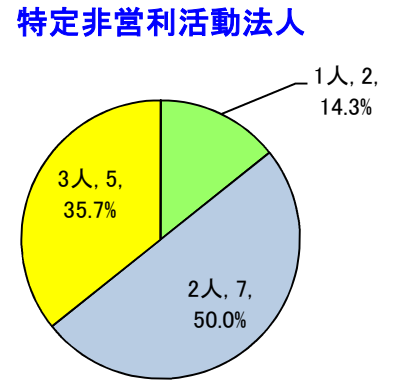
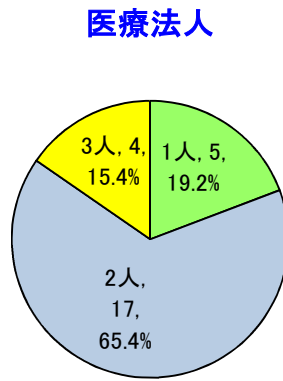
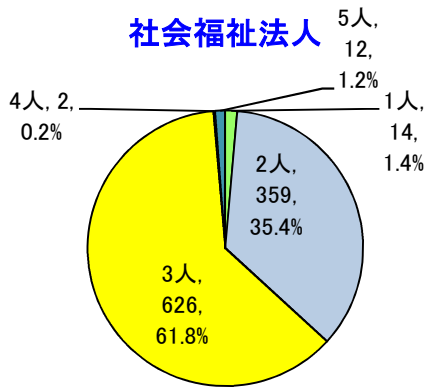
各分野と第三者委員の人数に関するクロス集計を行った結果、第三者委員を「3人」設置している割合が高い分野が、「高齢者」、「障害児」、「社協・その他」、「障害者」で、「2人」設置している割合が高い分野が、「児童」であった。「児童」分野では、第三者委員を「6人」設置している事業所もあった。

<表25:各法人と第三者委員の設置人数に関するクロス集計>

法人 と 人数 のクロス表

			人数					合計	
			1人	2人	3人	4人	5人		6人
法人	社会福祉	度数	14	359	626	2	12	0	1013
	法人	法人の%	1.4%	35.4%	61.8%	0.2%	1.2%	0.0%	100.0%
医療法人	度数	5	17	4	0	0	0	26	
	法人の%	19.2%	65.4%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
特定非営利 活動法人	度数	2	7	5	0	0	0	14	
	法人の%	14.3%	50.0%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
学校法人	度数	2	3	2	0	0	0	7	
	法人の%	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
宗教法人	度数	0	2	3	0	0	0	5	
	法人の%	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
株式会社	度数	6	2	3	1	0	0	12	
	法人の%	50.0%	16.7%	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
有限会社	度数	14	10	8	0	0	0	32	
	法人の%	43.8%	31.2%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
公共団体	度数	0	8	31	0	3	1	43	
	法人の%	0.0%	18.6%	72.1%	0.0%	7.0%	2.3%	100.0%	
その他	度数	3	2	1	0	0	0	6	

	法人の%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	46	410	683	3	15	1	1158
	法人の%	4.0%	35.4%	59.0%	0.3%	1.3%	0.1%	100.0%

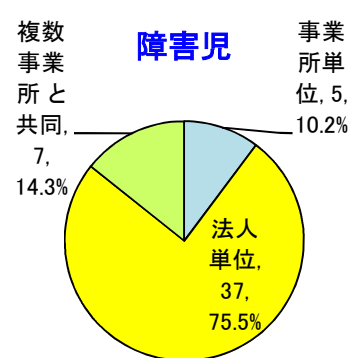
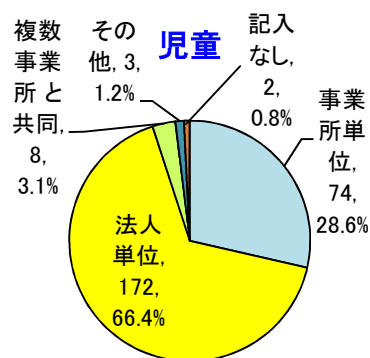
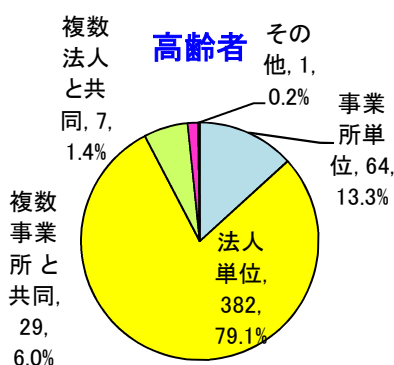


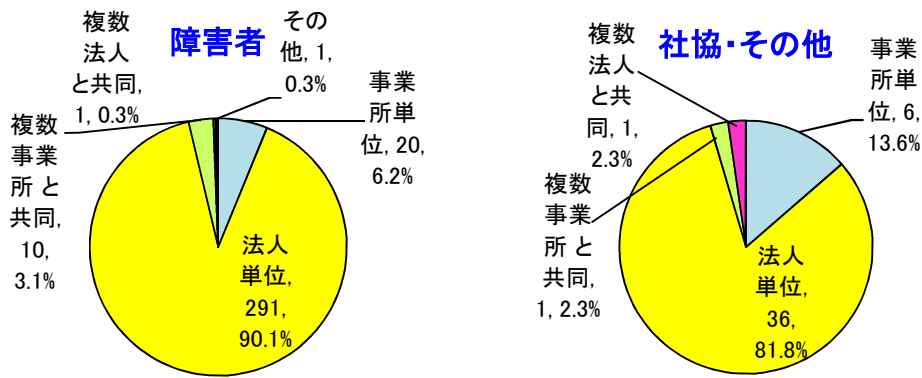
各法人と第三者委員の人数に関するクロス集計を行った結果、第三者委員を「3人」設置している割合が高い法人が、「社会福祉法人」、「宗教法人」、「公共団体」で、「2人」設置している割合が高い分野が、「医療法人」、「特定非営利活動法人」、「学校法人」であった。「株式会社」と「有限会社」は、「1人」の設置している割合が高かった。

<表26:各分野と第三者委員の設置形態に関するクロス集計>

各分野 と 第三者委員の設置形態 のクロス表

		設置形態						合計
		事業所単位	法人単位	複数事業所 と共同	複数法人 と共同	その他	記入 なし	
各分野 高齢者	度数	64	382	29	7	1	0	483
	各分野の%	13.3%	79.1%	6.0%	1.4%	0.2%	0.0%	100.0%
児童	度数	74	172	8	0	3	2	259
	各分野の%	28.6%	66.4%	3.1%	0.0%	1.2%	0.8%	100.0%
障害児	度数	5	37	7	0	0	0	49
	各分野の%	10.2%	75.5%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
障害者	度数	20	291	10	1	1	0	323
	各分野の%	6.2%	90.1%	3.1%	0.3%	0.3%	0.0%	100.0%
社協・ その他	度数	6	36	1	1	0	0	44
	各分野の%	13.6%	81.8%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	169	918	55	9	5	2	1158
	各分野の%	14.6%	79.3%	4.7%	0.8%	0.4%	0.2%	100.0%





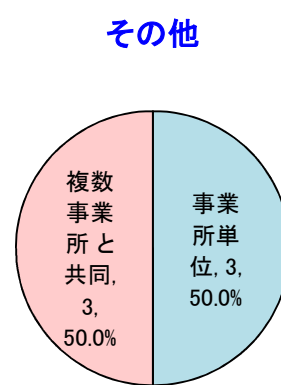
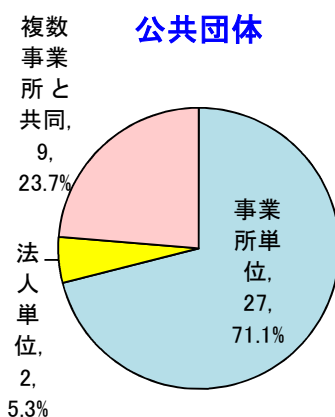
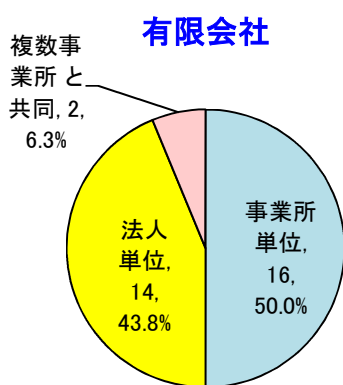
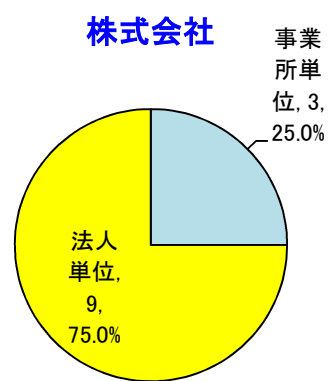
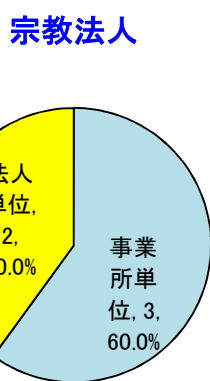
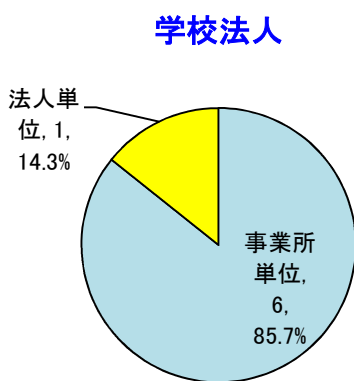
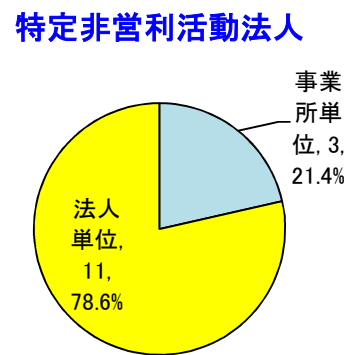
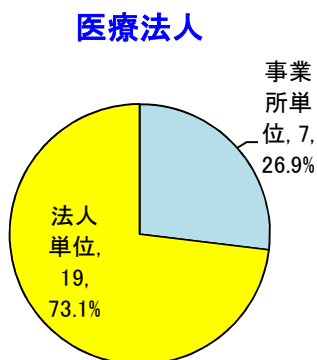
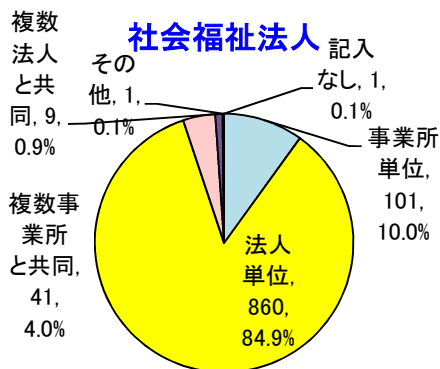
各分野の事業所と第三者委員の設置形態をクロス集計した結果、すべての分野において「法人単位」の設置形態が多かった。また、「児童分野」においては、「事業所単位」が他の分野に比べて設置が多かった。その他に、「複数事業所と合同」や「複数法人と合同」の設置形態も見られた。

<表27: 各法人と第三者委員の設置形態に関するクロス集計>

法人 と 設置形態 のクロス表

		設置形態						合計
		事業所単位	法人単位	複数事業所と共同	複数法人と共同	その他	記入なし	
法人	社会福祉	101	860	41	9	1	1	1013
	法人	10.0%	84.9%	4.0%	0.9%	0.1%	0.1%	100.0%
医療法人	度数	7	19	0	0	0	0	26
	法人の%	26.9%	73.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人	度数	3	11	0	0	0	0	14
	法人の%	21.4%	78.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
学校法人	度数	6	1	0	0	0	0	7
	法人の%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
宗教法人	度数	3	2	0	0	0	0	5
	法人の%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
株式会社	度数	3	9	0	0	0	0	12
	法人の%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
有限会社	度数	16	14	2	0	0	0	32
	法人の%	50.0%	43.8%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公共団体	度数	27	2	9	0	4	1	43
	法人の%	62.8%	4.7%	20.9%	0.0%	9.3%	2.3%	100.0%

その他	度数	3	0	3	0	0	0	6
	法人の%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	169	918	55	9	5	2	1158
	法人の%	14.6%	79.3%	4.7%	0.8%	0.4%	0.2%	100.0%

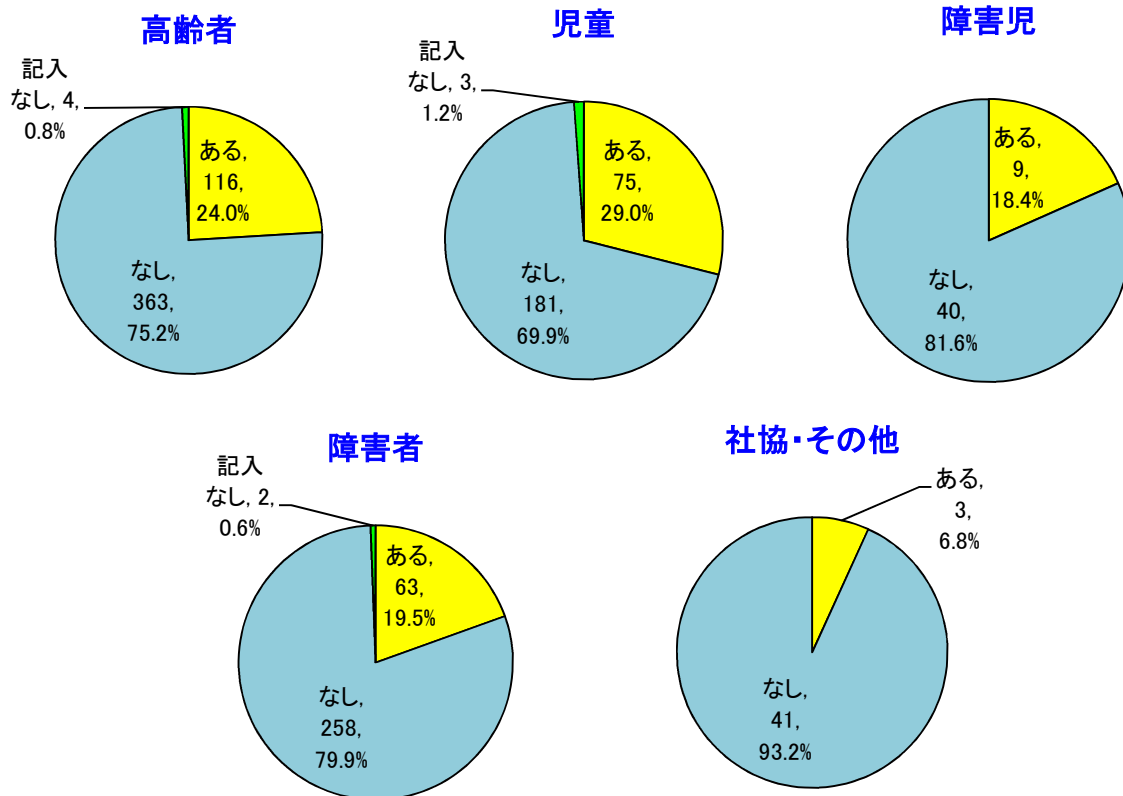


各法人と第三者委員の設置形態に関するクロス集計を行った結果、「社会福祉法人」、「医療法人」、「特定非営利活動法人」、「株式会社」で「法人単位」の設置形態の割合が高かった。また、「学校法人」、「宗教法人」、「公共団体」では、「事業所単位」の設置形態の割合が高かった。

<表28: 各分野と第三者委員を交えての話し合いに関するクロス集計>

各分野 と 話し合いの有無 のクロス表

			話し合いの有無			
			ある	ない	記入なし	合計
各分野	高齢者	度数	116	363	4	483
		各分野の%	24.0%	75.2%	0.8%	100.0%
	児童	度数	75	181	3	259
		各分野の%	29.0%	69.9%	1.2%	100.0%
	障害児	度数	9	40	0	49
		各分野の%	18.4%	81.6%	0.0%	100.0%
	障害者	度数	63	258	2	323
		各分野の%	19.5%	79.9%	0.6%	100.0%
	社協・その他	度数	3	41	0	44
		各分野の%	6.8%	93.2%	0.0%	100.0%
合計	度数	266	883	9	1158	
	各分野の%	23.0%	76.3%	0.8%	100.0%	

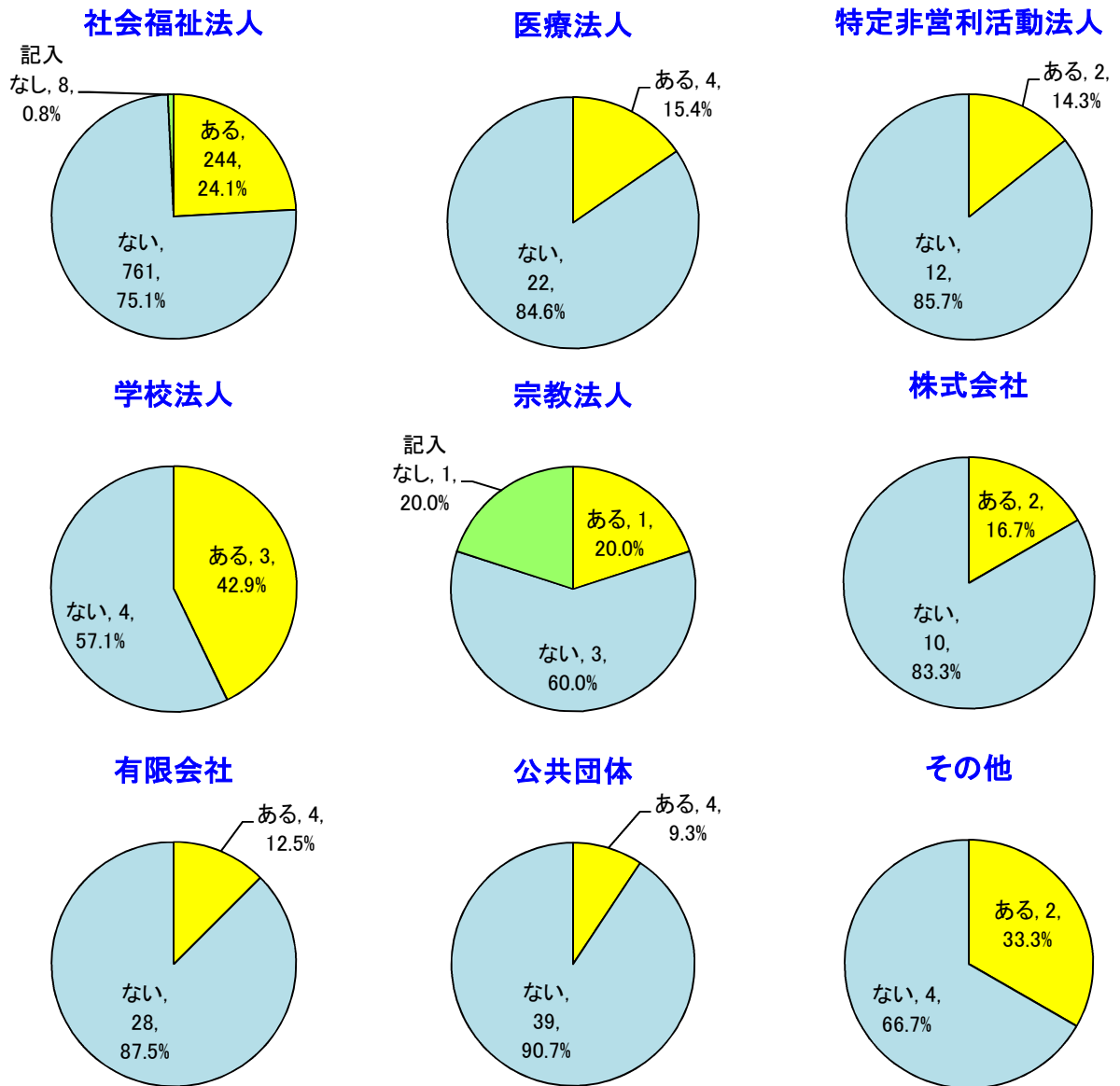


各分野の事業所と第三者委員を交えての話し合いに関するクロス集計を行った結果、すべての分野において、第三者委員を交えての話し合いは少ない状況であった。総計すると、「話し合いがある」が23.0%、「話し合いがない」が76.3%、「記入なし」が0.8%であった。

<表29:各法人と第三者委員を交えての話し合いに関するクロス集計>

法人 と 話し合いの有無 のクロス表

			話し合いの有無			
			ある	ない	記入なし	合計
法人	社会福祉法人	度数	244	761	8	1013
		法人の%	24.1%	75.1%	0.8%	100.0%
	医療法人	度数	4	22	0	26
		法人の%	15.4%	84.6%	0.0%	100.0%
	特定非営利活動法人	度数	2	12	0	14
		法人の%	14.3%	85.7%	0.0%	100.0%
	学校法人	度数	3	4	0	7
		法人の%	42.9%	57.1%	0.0%	100.0%
	宗教法人	度数	1	3	1	5
		法人の%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	株式会社	度数	2	10	0	12
		法人の%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%
	有限会社	度数	4	28	0	32
		法人の%	12.5%	87.5%	0.0%	100.0%
	公共団体	度数	4	39	0	43
		法人の%	9.3%	90.7%	0.0%	100.0%
	その他	度数	2	4	0	6
		法人の%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
合計		度数	266	883	9	1158
		法人の%	23.0%	76.3%	0.8%	100.0%



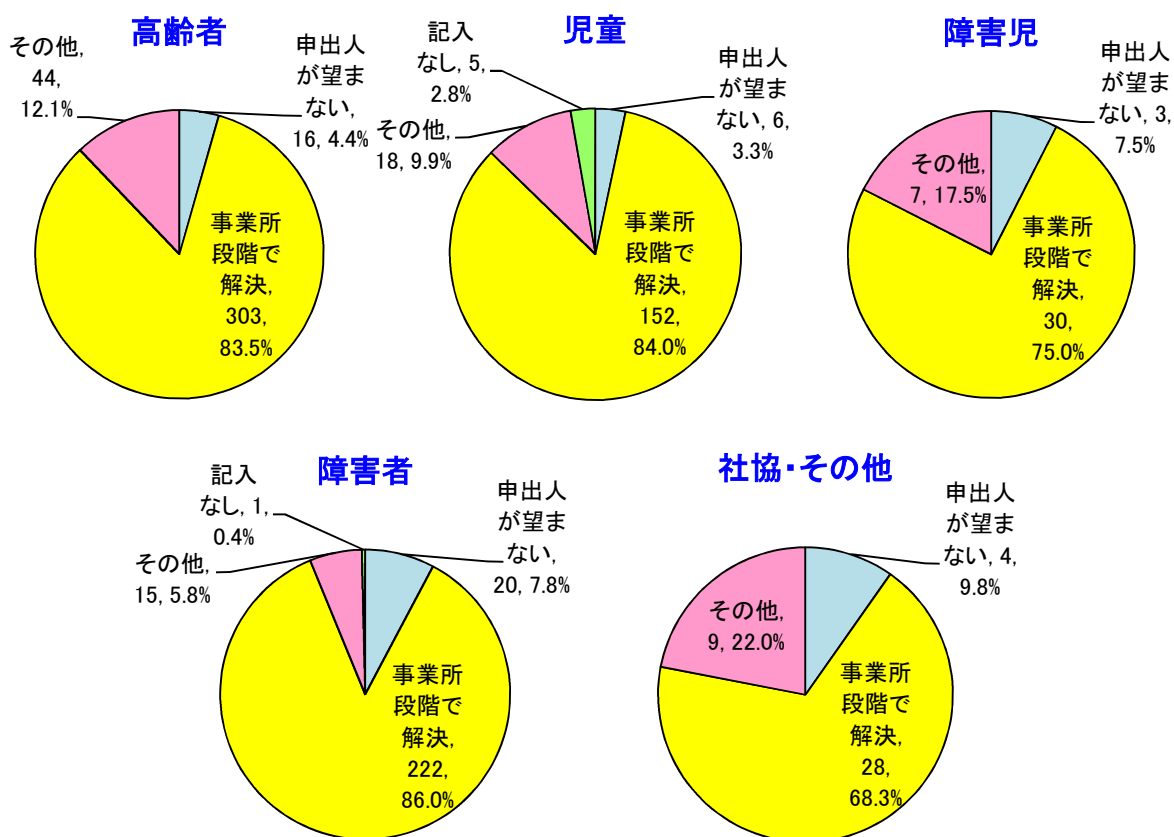
各法人と第三者委員を交えての話し合いに関するクロス集計を行った結果、全体的に「第三者委員を交えての話し合い」は少ない傾向であった。特に、「特定非営利活動法人」、「有限会社」、「公共団体」は85%を超えて、「第三者委員を交えてとの話し合い」がない結果であった。

<表29-1:各分野と第三者委員を交えない理由に関するクロス集計>
(話し合いがないと回答した883カ所の事業所のみ)

各分野 と 交えない理由 のクロス表

	理由				合計
	申出人が第三者委員との話し合いを望まない	事業所段階で解決が図れている	その他	記入なし	
各分野 高齢者 度数	16	303	44	0	363
各分野 の %	4.4%	83.5%	12.1%	0.0%	100.0%

児童	度数	6	152	18	5	181
	各分野の%	3.3%	84.0%	9.9%	2.8%	100.0%
障害児	度数	3	30	7	0	40
	各分野の%	7.5%	75.0%	17.5%	0.0%	100.0%
障害者	度数	20	222	15	1	258
	各分野の%	7.8%	86.0%	5.8%	0.4%	100.0%
社協・その他	度数	4	28	9	0	41
	各分野の%	9.8%	68.3%	22.0%	0.0%	100.0%
合計	度数	49	735	93	6	883
	各分野の%	5.5%	83.2%	10.5%	0.7%	100.0%

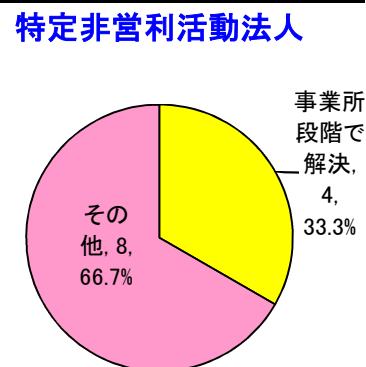
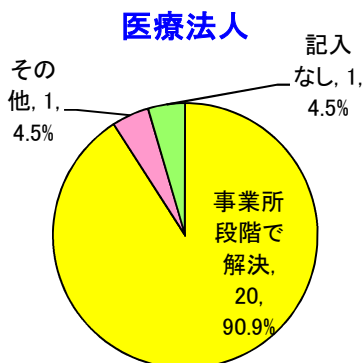
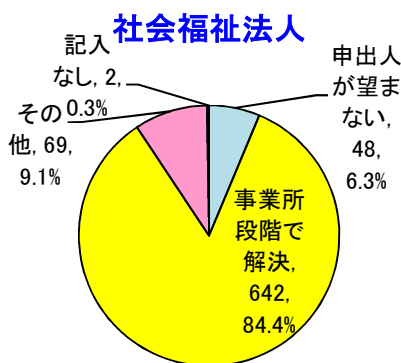


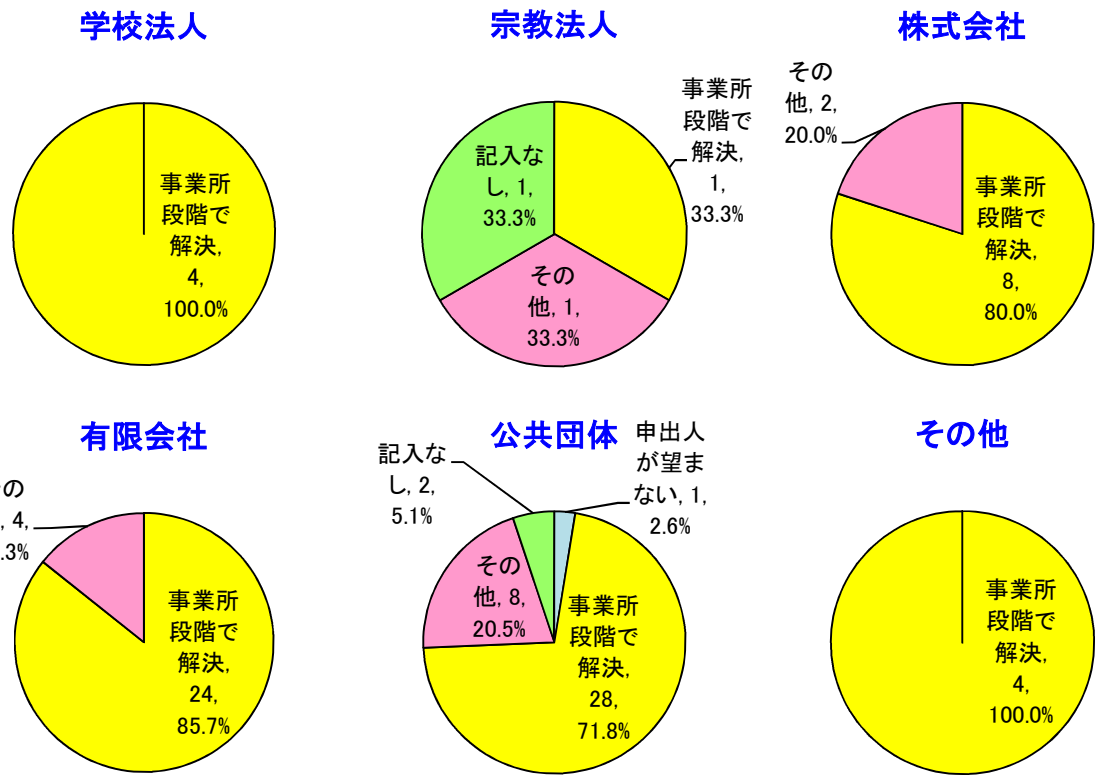
各分野の事業所と第三者委員を交えない理由に関するクロス集計を行った結果、すべての分野において、「事業所段階で解決が図れている」と回答が多かった。また、回答項目にある「日程調整に時間がかかる」との回答はなかった。

<表29-2:各法人と第三者委員を交えない理由に関するクロス集計>
(話し合いがないと回答した883カ所の事業所のみ)

法人と交えない理由のクロス表

			理由				合計
			申出人が第三者委員との話し合いを望まない	事業所段階で解決が図れている	その他	記入なし	
法人	社会福祉法人	度数	48	642	69	2	761
		法人の%	6.3%	84.4%	9.1%	0.3%	100.0%
	医療法人	度数	0	20	1	1	22
		法人の%	0.0%	90.9%	4.5%	4.5%	100.0%
	特定非営利活動法人	度数	0	4	8	0	12
		法人の%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	学校法人	度数	0	4	0	0	4
		法人の%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	宗教法人	度数	0	1	1	1	3
		法人の%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
	株式会社	度数	0	8	2	0	10
		法人の%	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	有限会社	度数	0	24	4	0	28
		法人の%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	100.0%
	公共団体	度数	1	28	8	2	39
		法人の%	2.6%	71.8%	20.5%	5.1%	100.0%
	その他	度数	0	4	0	0	4
		法人の%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計		度数	49	735	93	6	883
		法人の%	5.5%	83.2%	10.5%	0.7%	100.0%





各法人の事業所と第三者委員を交えない理由に関するクロス集計を行った結果、「特定非営利活動法人」と「宗教法人」を除く法人においては、「事業所段階で解決が図れている」と回答が多かった。

<表30:各分野と第三者委員の活動に関するクロス集計>

各分野 と 活動 クロス表

		活動								合計
		活動1	活動2	活動3	活動4	活動5	活動6	活動7	活動8	
各分野	高齢者 度数	306	19	32	54	18	108	83	86	706
	合計数に対する割合 (%)	18.6%	1.2%	1.9%	3.3%	1.1%	6.5%	5.0%	5.2%	42.8%
	児童 度数	175	22	8	11	12	35	37	30	330
	合計数に対する割合 (%)	10.6%	1.3%	0.5%	0.7%	0.7%	2.1%	2.2%	1.8%	20.0%
	障害児 度数	18	7	1	1	5	9	12	12	65
	合計数に対する割合 (%)	1.1%	0.4%	0.1%	0.1%	0.3%	0.5%	0.7%	0.7%	3.9%
	障害者 度数	202	40	8	37	26	98	26	61	498
	合計数に対する割合 (%)	12.2%	2.4%	0.5%	2.2%	1.6%	5.9%	1.6%	3.7%	30.2%
	社協・ 度数	15	5	0	0	0	2	21	7	50
	その他 合計数に対する割合 (%)	0.9%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	1.3%	0.4%	3.0%

合計	度数	716	93	49	103	61	252	179	196	1649
	合計数に対する割合 (%)	43.4%	5.6%	3.0%	6.2%	3.7%	15.3%	10.9%	11.9%	100.0%

パーセンテージと合計は応答数を基に計算されます。

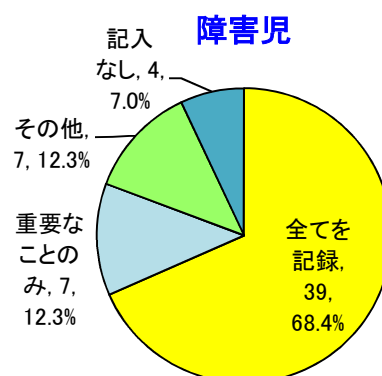
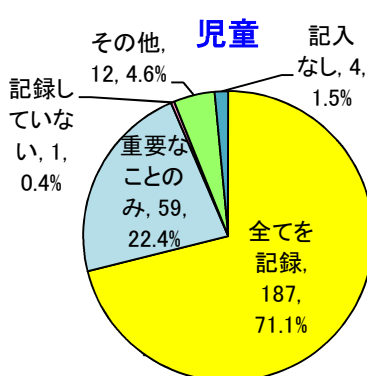
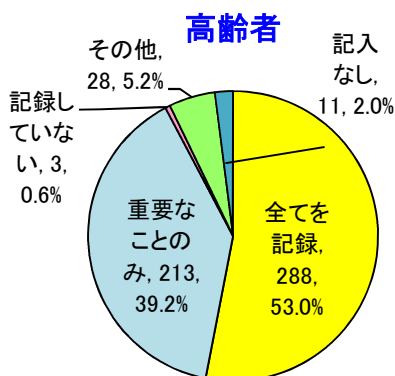
活動1: 事業所の行事に参加している
 活動2: 職員研修会や職員会議に参加している
 活動3: 利用者会議に参加している
 活動4: 家族会: 保護者会に参加している
 活動5: 第三者委員の相談日を設置している
 活動6: 利用者に声かけしたり, 話をしたりしている
 活動7: 特に関わりを持っていない
 活動8: その他

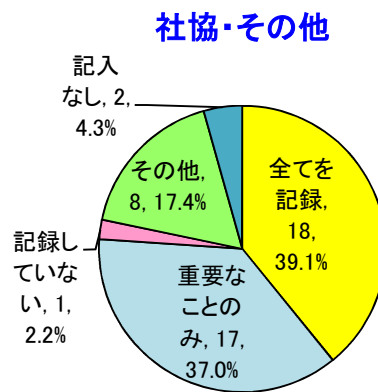
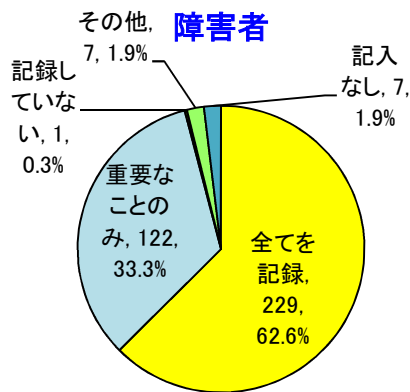
各分野の事業所と第三者委員の活動に関するクロス集計を行った結果, すべての分野において, 「事業所の行事に参加している」との回答が最も多く, 続いて「利用者に声かけしたり, 話をしたりしている」, 「特に関わりを持っていない」の順であった。

<表31: 各分野と記録に関するクロス集計>

各分野 と 記録 のクロス表

		記録					合計	
		全ての相談・苦情を記録	重要と思われることのみを記録	記録していない	その他	記入なし		
各分野	高齢者	度数	288	213	3	28	11	543
		各分野の%	53.0%	39.2%	0.6%	5.2%	2.0%	100.0%
各分野	児童	度数	187	59	1	12	4	263
		各分野の%	71.1%	22.4%	0.4%	4.6%	1.5%	100.0%
各分野	障害児	度数	39	7	0	7	4	57
		各分野の%	68.4%	12.3%	0.0%	12.3%	7.0%	100.0%
各分野	障害者	度数	229	122	1	7	7	366
		各分野の%	62.6%	33.3%	0.3%	1.9%	1.9%	100.0%
各分野	社協・その他	度数	18	17	1	8	2	46
		各分野の%	39.1%	37.0%	2.2%	17.4%	4.3%	100.0%
合計	度数	761	418	6	62	28	1275	
	各分野の%	59.7%	32.8%	0.5%	4.9%	2.2%	100.0%	





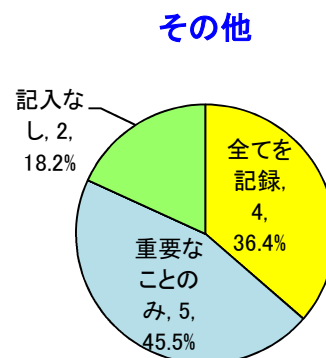
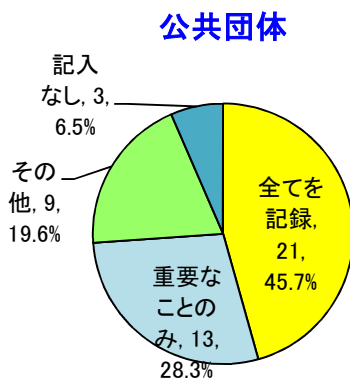
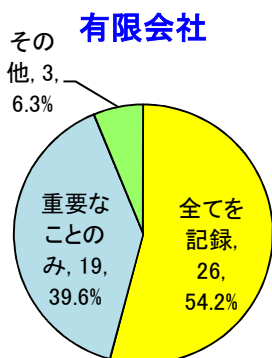
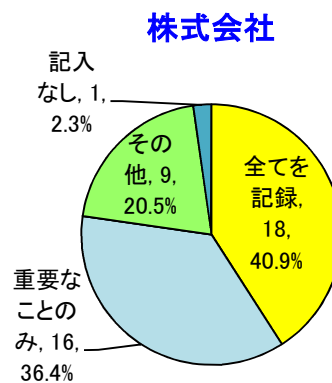
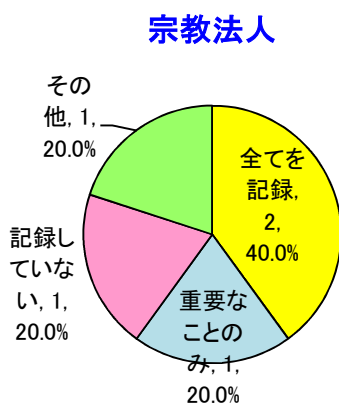
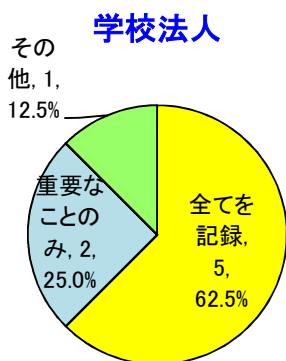
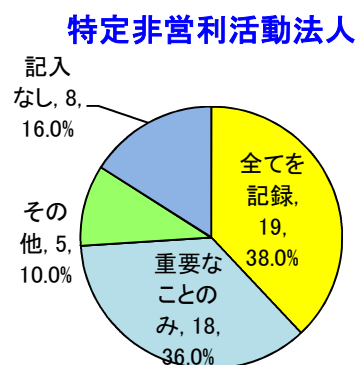
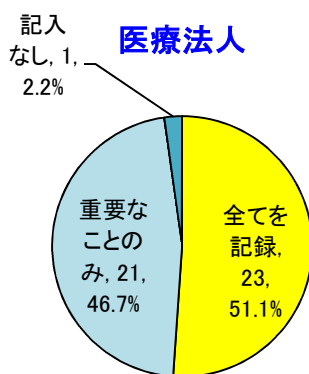
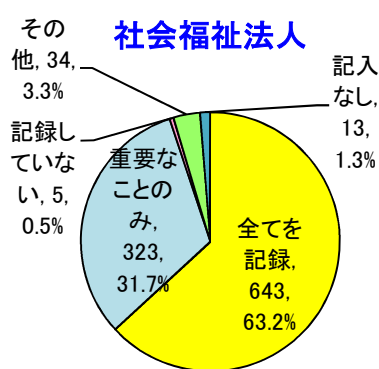
各分野の事業所と記録に関するクロス集計を行った結果、「全ての相談・苦情を記録」に関して「児童分野」が高い割合を示し、続いて「障害児」、「障害者」、「高齢者」、「社協・その他」の順であった。また、「重要と思われることのみ記録」に関しては「高齢者」が高い割合を示し、続いて「社協・その他」、「障害者」、「児童」、「障害児」の順であった。

<表32:各法人と記録に関するクロス集計>

法人 と 記録 のクロス表

		記録					合計
		全ての相談・苦情を記録している	重要と思われることのみを記録している	記録していない	その他	記入なし	
法人 社会福祉 法人	度数	643	323	5	34	13	1018
	法人の%	63.2%	31.7%	0.5%	3.3%	1.3%	100.0%
医療法人	度数	23	21	0	0	1	45
	法人の%	51.1%	46.7%	0.0%	0.0%	2.2%	100.0%
特定非営利活動法人	度数	19	18	0	5	8	50
	法人の%	38.0%	36.0%	0.0%	10.0%	16.0%	100.0%
学校法人	度数	5	2	0	1	0	8
	法人の%	62.5%	25.0%	0.0%	12.5%	0.0%	100.0%
宗教法人	度数	2	1	1	1	0	5
	法人の%	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	100.0%
株式会社	度数	18	16	0	9	1	44
	法人の%	40.9%	36.4%	0.0%	20.5%	2.3%	100.0%
有限会社	度数	26	19	0	3	0	48
	法人の%	54.2%	39.6%	0.0%	6.2%	0.0%	100.0%

公共団体	度数	21	13	0	9	3	46
	法人の%	45.7%	28.3%	0.0%	19.6%	6.5%	100.0%
その他	度数	4	5	0	0	2	11
	法人の%	36.4%	45.5%	0.0%	0.0%	18.2%	100.0%
合計	度数	761	418	6	62	28	1275
	法人の%	59.7%	32.8%	0.5%	4.9%	2.2%	100.0%



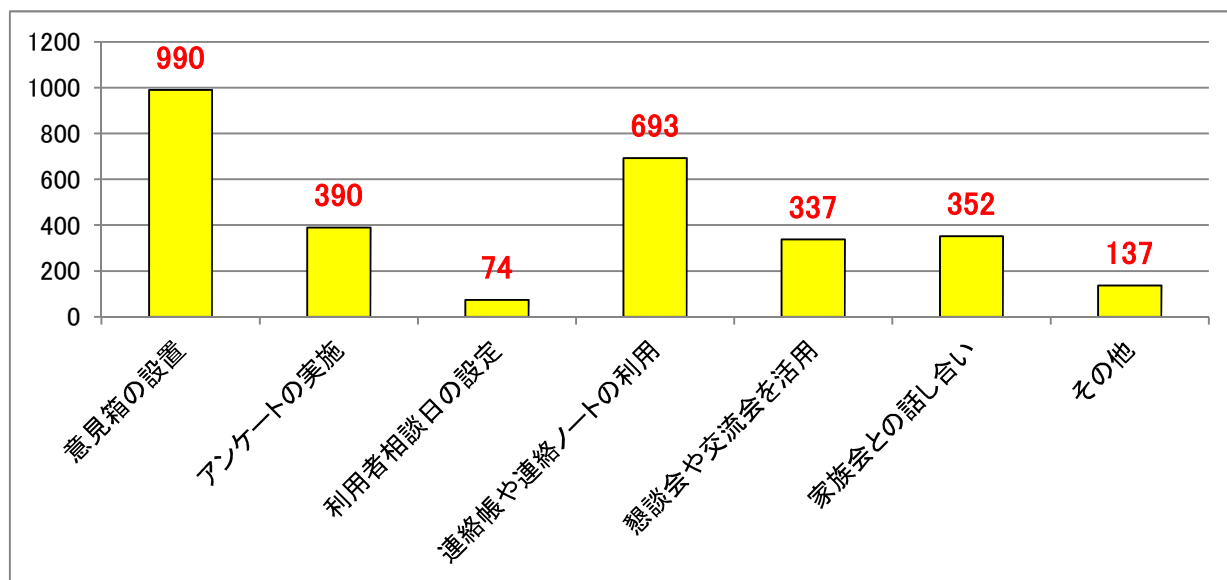
各法人の事業所と記録に関するクロス集計を行った結果、「全ての相談・苦情を記録」に関して「社会福祉法人」が高い割合を示し、続いて「学校法人」、「有限会社」、「医療法人」、「公共団体」、「株式会社」、「宗教法人」、「特定非営利活動法人」、「その他」の順であった。また、「重要と思われることのみ記

録」に関しては「医療法人」が高い割合を示し、続いて「その他」、「有限会社」、「株式会社」、「特定非営利活動法人」、「社会福祉法人」、「公共団体」、「学校法人」、「宗教法人」の順であった。

<表33:事業所における苦情・意見・要望を取り入れるための工夫(複数回答)>

工夫 度数分布表

工夫	回答数		
	回答	パーセント	ケースのパーセント
意見箱の設置	990	33.3%	79.3%
アンケートの実施	390	13.1%	31.2%
利用者相談日の設定	74	2.5%	5.9%
連絡帳や連絡ノートの利用	693	23.3%	55.5%
懇談会や交流会を活用	337	11.3%	27.0%
家族会との話し合い	352	11.8%	28.2%
その他	137	4.6%	11.0%
合計	2973	100.0%	238.2%

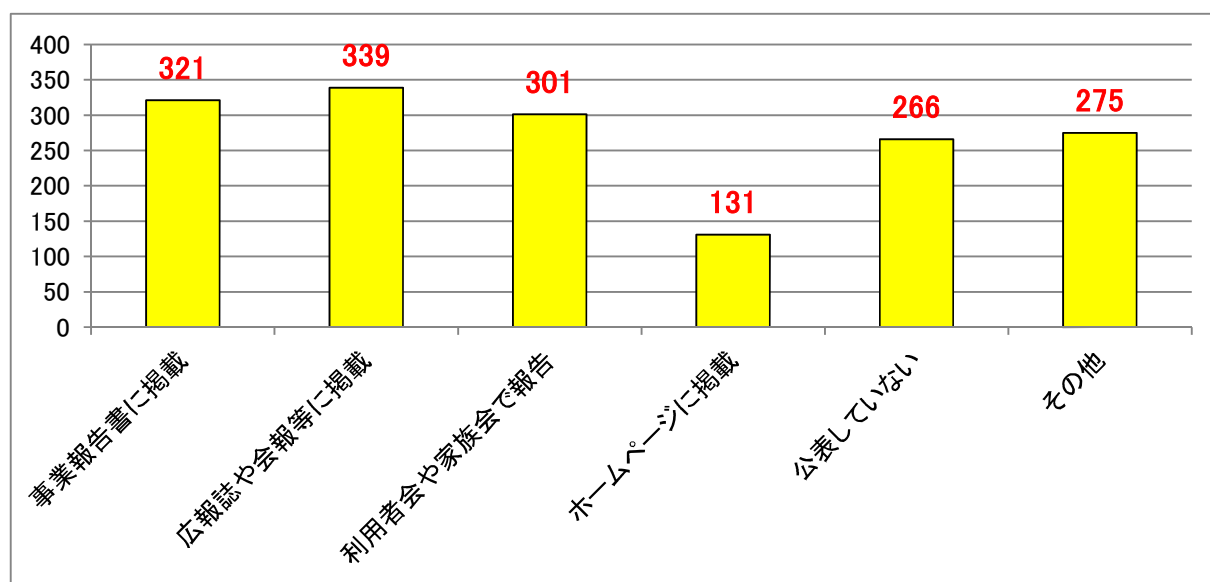


事業所における苦情・意見・要望を取り入れるための工夫として、「意見箱の設置」が最も多く、続いて「連絡帳や連絡ノートの利用」、「アンケートの実施」、「家族会との話し合い」、「懇談会や交流会を活用」の順であった。

<表34:事業所における苦情解決結果の公表>

公表 度数分布表

		回答数		
		回答	パーセント	ケースのパーセント
公表	事業報告書に掲載	321	19.7%	25.8%
	広報誌や会報等に掲載	339	20.8%	27.3%
	利用者会や家族会で報告	301	18.4%	24.2%
	ホームページに掲載	131	8.0%	10.5%
	公表していない	266	16.3%	21.4%
	その他	275	16.8%	22.1%
	合計	1633	100.0%	131.5%



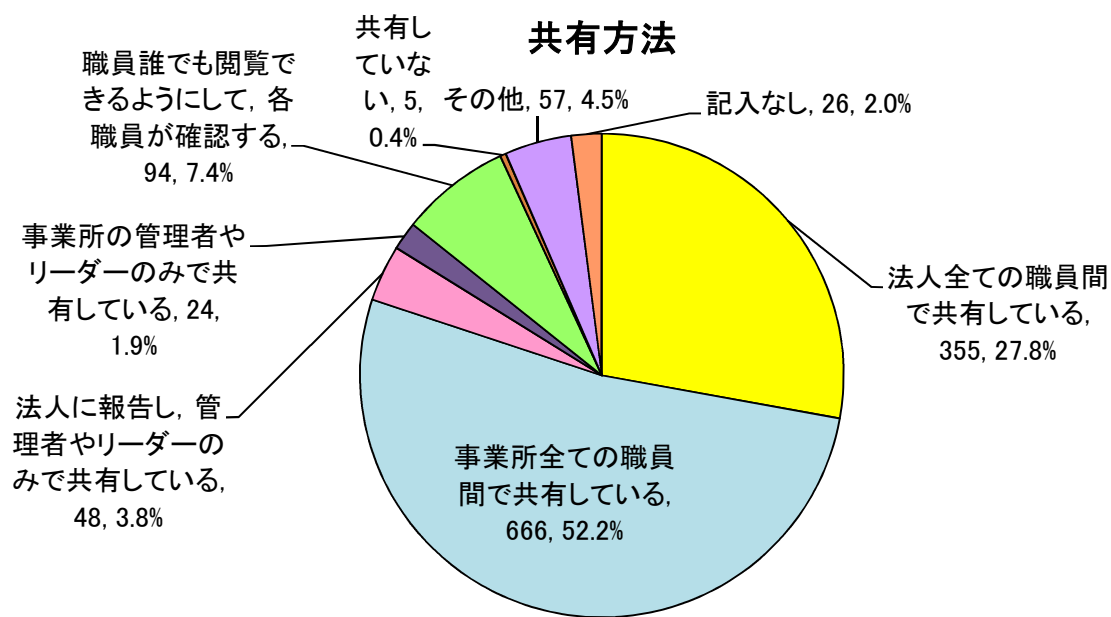
事業所における苦情解決結果の公表として、「広報誌や会報等に掲載」が最も多く、続いて「事業報告書に掲載」、「利用者会や家族会で報告」、「ホームページに掲載」の順であった。また、第三者委員と「公表していない」と回答した事業所も見られた。

<表35:事業所における苦情解決結果の共有方法>

共有方法

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	法人全ての職員間で共有している	355	14.3	27.8	27.8
	事業所全ての職員間で共有している	666	26.9	52.2	80.1

	法人に報告し，管理者やリーダーのみで共有している	48	1.9	3.8	83.8
	事業所の管理者やリーダーのみで共有している	24	1.0	1.9	85.7
	職員誰でも閲覧できるようにして，各職員が確認する	94	3.8	7.4	93.1
	共有していない	5	0.2	0.4	93.5
	その他	57	2.3	4.5	98.0
	記入なし	26	1.1	2.0	100.0
	合計	1275	51.5	100.0	
欠損値	システム欠損値	1200	48.5		
合計		2475	100.0		



事業所における苦情解決結果の共有方法として、「事業所全ての職員間で共有」が最も多く、続いて「法人全ての職員間で共有」、「職員誰でも閲覧できるようにして、各職員が確認する」の順であった。また、苦情解決結果を「共有していない」と回答した事業所も見られた。

福祉サービスに関する相談・苦情解決整備体制状況等に関する調査「事業所等区分コード」

区分	施設・事業所の種類	区分コード	設置数
施設・事業所 高齢者福祉	特別養護老人ホーム	A1	154
	軽費老人ホーム(ケアハウス含む)	A2	33
	老人デイサービスセンター	A3	440
	在宅介護支援センター	A4	91
	生活支援ハウス(高齢者生活福祉センター)	A5	14
	養護老人ホーム	A6	39
	老人福祉センター等	A7	52
	認知症対応型共同生活介護事業所(グループホーム)	A8	334
施設・事業所 児童福祉	助産施設	B1	3
	乳児院	B2	3
	母子生活支援施設(旧母子寮)	B3	8
	保育所	B4	488
	児童養護施設	B5	14
	情緒障害児短期治療施設	B6	1
	児童自立支援施設	B7	1
施設・事業所 障害児福祉	障害児入所施設	C1	12
	保育所等訪問支援	C2	5
	児童発達支援センター	C3	5
	児童発達支援事業	C4	62
	放課後等デイサービス	C5	65
サービス事業所 障害福祉	療養介護	D1	3
	生活介護	D2	89
	自立訓練(生活訓練)	D3	36
	自立訓練(機能訓練)	D4	4
	自立訓練(宿泊型)	D5	4
	就労移行支援	D6	40
	就労継続支援(A型)	D7	13
	就労継続支援(B型)	D8	115
	相談支援	D9	69
	共同生活介護(ケアホーム)	D10	38
	施設入所支援	D11	39
	共同生活援助(グループホーム)	D12	90
	地域活動支援センター	D13	57
	宿泊型自立支援	D14	7
その他	生活保護施設 救護施設	E	1
	母子福祉施設 母子福祉センター	F	1
	婦人保護施設	G	1
	社会福祉協議会	H	44
計		-	2,475

※施設・事業所数は、平成24年2月3日現在「保健・福祉施設一覧」をもとに計上

平成24年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況等に関する実態調査票

(基準日:平成24年4月1日)

法人名		代表者名	
電話番号		記入者名	
事業所等区分コード (※1)	1	事業所名	
	2	事業所名	
	3	事業所名	
	4	事業所名	
	5	事業所名	

※1 別紙の「事業所等区分コード」の中のコードを記入してください(訂正の際は、Deleteを使用)
 記入所が足りない場合は、調査票をコピーしてご記入ください
 同一事業所で複数の福祉サービス事業を展開されている場合は、該当する「事業所等区分コード」をすべて記入してください

各設問の該当する項目に○または数字を記入してください。(データ入力する際は、プルダウン(セルにカーソルを合わせると▼が表示され、その中から選択)を活用してください)

1 福祉サービスに関する相談・苦情解決体制の整備状況について(体制があるかどうか)

①	整備済み → ②の設問へ	未整備	準備中
	↓ (次に進む)		(平成 年 月頃整備予定)
②	相談・苦情解決責任者	設置済み	未設置
③	相談・苦情受付担当者	設置済み	未設置
④	第三者委員	設置済み→⑤へ	未設置
⑤	第三者委員の設置人数	← (1名 or 2名 or 3名以上)	
⑥	第三者委員の職種	↑ (例 民生委員, 自治会長, 学識経験者, ボランティア 等)	
⑦	第三者委員の設置形態 (1カ所選択)	事業所単位で設置している	
		法人単位で設置している	
		複数事業所と共同で設置している	
		複数法人と共同で設置している	
		その他()	
⑧	苦情解決を図るため、これまで第三者委員を交えての話し合い	ある → ⑩へ	ない → ⑨へ
⑨	第三者委員を交えない理由 (1カ所選択)	申出人が第三者委員との話し合いを望まない	
		事業所段階で解決が図れている	
		日程調整等に時間がかかる	
		その他()	

⑩ 第三者委員の活動 (複数回答可)		事業所の行事に参加している
		職員研修会や職員会議に参加している
		利用者会議に参加している
		家族会・保護者会に参加している
		第三者委員の相談日を設置している
		利用者に声かけしたり、話をしたりしている
		特に関わりをもっていない
		その他()

⑪	相談・苦情解決規程	策定している	策定していない
---	-----------	--------	---------

⑫	相談・苦情解決要綱・要領	策定している	策定していない
---	--------------	--------	---------

⑬	苦情解決マニュアル	策定している	策定していない
---	-----------	--------	---------

⑭ 相談・苦情の記録 (1カ所選択)		全ての相談・苦情を記録している
		重要と思われることのみを記録している
		記録していない
		その他()

2 福祉サービスに関する苦情解決を適切に実施するための工夫について

① 苦情・意見・要望を 取り入れるための工夫 (複数回答可)		意見箱の設置している
		アンケートの実施している(行事やイベントなど)
		利用者相談日を設定している
		連絡帳や連絡ノートを利用している
		利用者の懇談会・交流会を活用している
		家族会での話し合いを開催している
		その他()

3 苦情解決結果の公表と職員間での共有方法について

① 苦情解決結果の公表 (複数回答可)		事業報告書に掲載している
		広報紙や会報、お便り等に記載している
		利用者会や家族会で報告している
		ホームページに掲載している
		公表していない
		その他()

② 苦情解決結果の共有方法 (1カ所選択)		法人全ての職員間で共有している
		事業所全ての職員間で共有している
		法人に報告し、管理者やリーダーのみで共有している
		事業所の管理者やリーダーのみで共有している
		職員誰でも閲覧できるようにして、各職員が確認する
		共有していない
	その他()	