

令和5年度 福祉サービス相談・苦情解決体制 整備状況調査結果

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
令和6年3月

はじめに

福祉サービス運営適正化委員会では、各事業所における福祉サービス相談・苦情解決体制の整備状況等を把握し、その結果を広く事業所の皆様に情報提供することにより苦情解決体制の一層の強化・充実を図るため、令和5年度及び令和6年度の2年度にわたり、福祉サービス苦情解決体制について調査を実施することといたしました。

本年、令和5年度は県内の福祉サービスを実施する社会福祉法人を対象に調査を実施し、その調査結果を取りまとめましたので、今後の事業推進にご活用いただけましたら幸いです。

なお、業務ご多忙のところ、本調査にご協力くださいました各法人の皆様に心からお礼申し上げます。

目次

1. 相談・苦情解決体制整備状況調査結果【社会福祉法人】 …… P 1 ~ 8
2. 相談・苦情解決体制整備状況調査要領（調査票） …… P 9 ~ 13

【調査依頼対象】

県内の全社会福祉法人（社会福祉協議会を含む）589法人に調査票への回答を依頼

【調査基準日】

令和5年8月1日

【回答件数（回収率）】

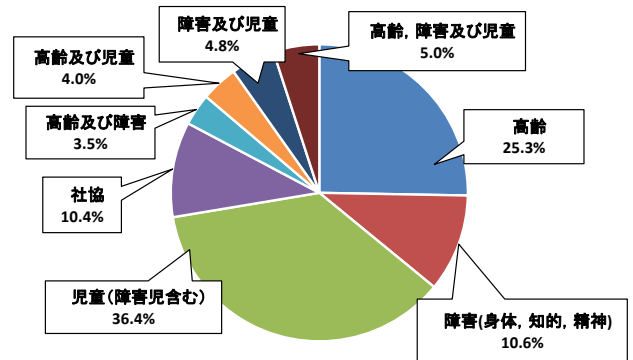
調査依頼件数	589 件	回答件数 :	376 件	回答率 :	63.8 %
--------	-------	--------	-------	-------	--------

令和5年度 福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果

【調査結果】

1 法人が運営する事業種別を教えてください。(複数選択可)

項目	法人数	割合(%)
高齢	95	25.3
障害(身体, 知的, 精神)	40	10.6
児童(障害児含む)	137	36.4
社協	39	10.4
高齢及び障害	13	3.5
高齢及び児童	15	4.0
障害及び児童	18	4.8
高齢, 障害及び児童	19	5.0
計	376	100



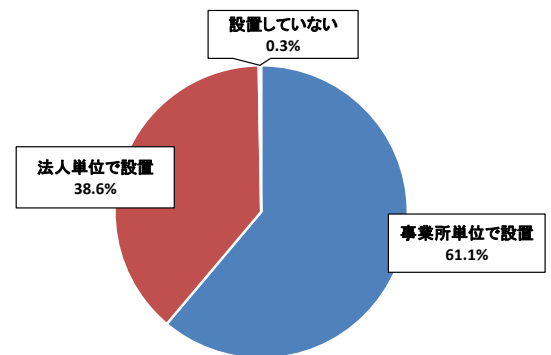
※ 社会福祉法人の8割以上が専門分野に特化した運営を行っていた。

2 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教えてください。

(1) 苦情受付担当者の設置状況

① 設置していますか

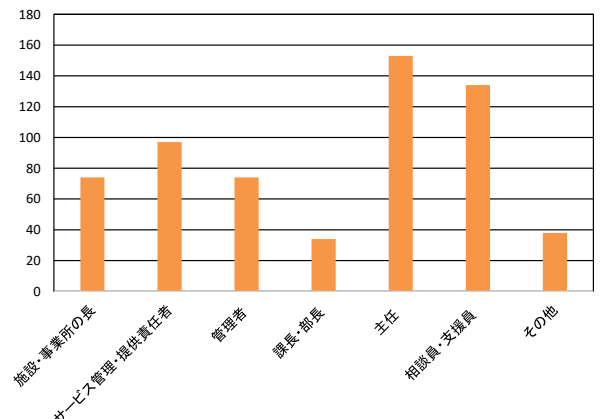
項目	法人数	割合(%)
事業所単位で設置	230	61.1
法人単位で設置	145	38.6
設置していない	1	0.3
計	376	100



※ ほぼすべての法人で設置されており、「事業所単位で設置」しているものが約6割であった。

② 苦情受付担当者の職名を教えてください(複数選択可)

項目	法人数	割合(%)
施設・事業所の長	74	19.7
サービス管理・提供責任者	97	25.8
管理者	74	19.7
課長・部長	34	9.0
主任	153	40.7
相談員・支援員	134	35.6
その他	38	10.1

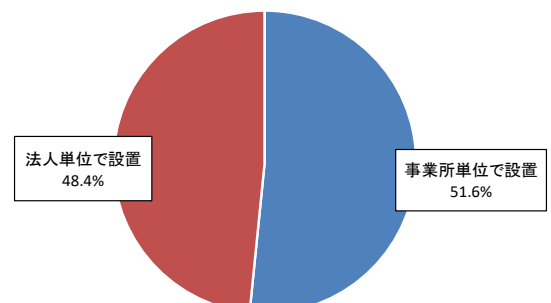


※ 「主任」や「相談員・支援員」といった利用者と直接対応する職員が担当している法人が多かった。

(2) 苦情解決責任者の設置状況

① 設置していますか

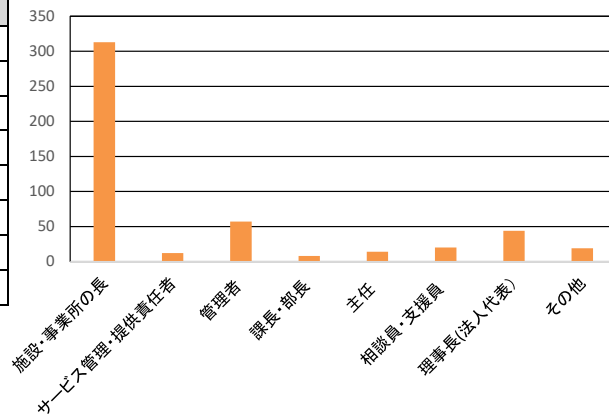
項目	法人数	割合(%)
事業所単位で設置	194	51.6
法人単位で設置	182	48.4
設置していない	0	0.0
計	376	100



※ 全ての法人で設置されており、「事業所単位で設置」、「法人単位で設置」の割合はほぼ半数だった。

② 苦情解決責任者の職名を教えてください（複数選択可）

項目	法人数	割合(%)
施設・事業所の長	313	83.2
サービス管理・提供責任者	12	3.2
管理者	57	15.2
課長・部長	8	2.1
主任	14	3.7
相談員・支援員	20	5.3
理事長(法人代表)	44	11.7
その他	19	5.1

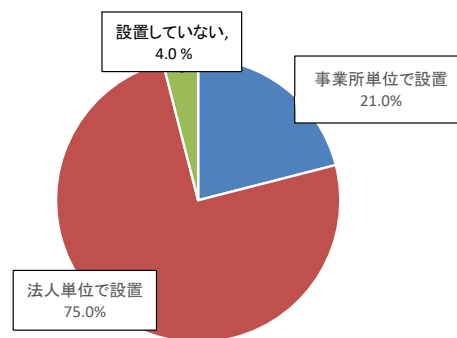


※ 「施設・事業所の長」や「サービス管理・提供責任者」といった事業所の管理職が務めている法人がほとんどで、「理事長(法人代表)」など法人全体の長が務めているものも見られた。

(3) 第三者委員の設置状況

① 第三者委員を設置していますか。

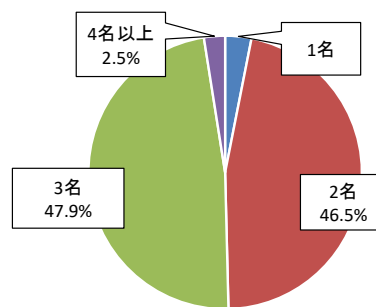
項目	法人数	割合(%)
事業所単位で設置	79	21.0
法人単位で設置	282	75.0
設置していない	15	4.0
計	376	100



※ 第三者委員の設置率は96%で、ほとんどの法人で設置されていた。

② 設置している場合、何人設置していますか。

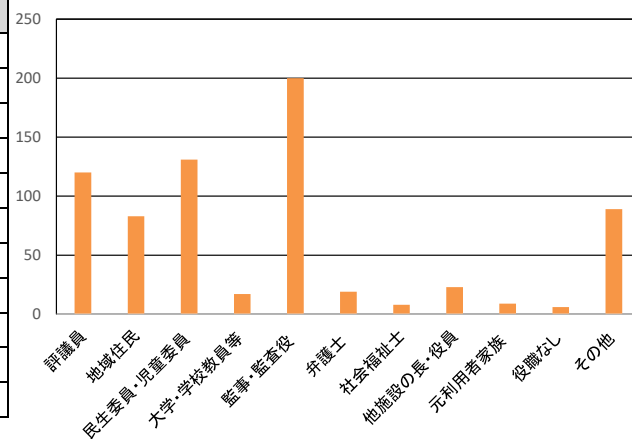
項目	法人数	割合(%)
1名	11	3.1
2名	168	46.5
3名	173	47.9
4名以上	9	2.5
計	361	100



※ 「2名」あるいは「3名」設置している法人がほぼ半数ずつで最も多く、「4名以上」設置している法人もあった。

③ 第三者委員の役職を教えてください。（近いものを選択してください。複数選択可）

項目	法人数	割合(%)
評議員	120	33.2
地域住民	83	23.0
民生委員・児童委員	131	36.3
大学・学校教員等	17	4.7
監事・監査役	200	55.4
弁護士	19	5.3
社会福祉士	8	2.2
他施設の長・役員	23	6.4
元利用者家族	9	2.5
役職なし	6	1.7
その他	89	24.7



◎ 「その他」の具体例

司法書士、心配ごと相談員、嘱託医、学識経験者、元職員、元民生委員、公認会計士、有識者、元教員、元利用者 等

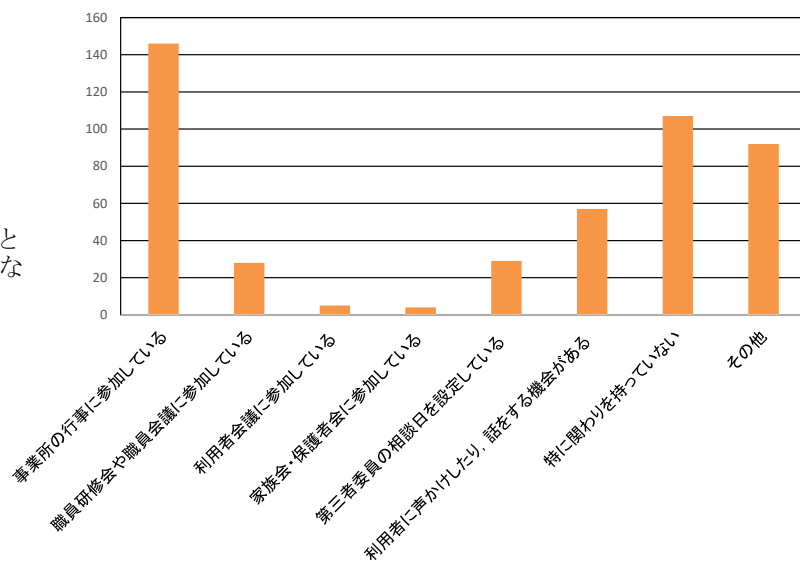
※ 「監事・監査役」への委嘱が55.4%と最も多く、次に「民生委員・児童委員」、「評議員」への委嘱が多かった。

④ 第三者委員の活動内容を教えてください。（複数選択可）

項目	法人数	割合 (%)
事業所の行事に参加している	146	40.4
職員研修会や職員会議に参加している	28	7.8
利用者会議に参加している	5	1.4
家族会・保護者会に参加している	4	1.1
第三者委員の相談日を設定している	29	8.0
利用者に声かけしたり、話をする機会がある	57	15.8
特に関わりを持っていない	107	29.6
その他	92	25.5

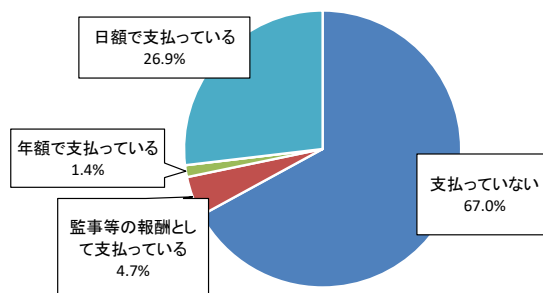
◎「その他」の具体例
 理事会・役員会等への参加、苦情・相談報告会議への出席、職員等との会談・情報交換会の実施、外部研修への参加、年間の苦情や相談内容について文書で報告等

※「事業所の行事に参加している」が4割と最も多かったが、「特にかかわりを持っていない」と回答も約3割あった。



⑤ 第三者委員に報酬を支払っていますか

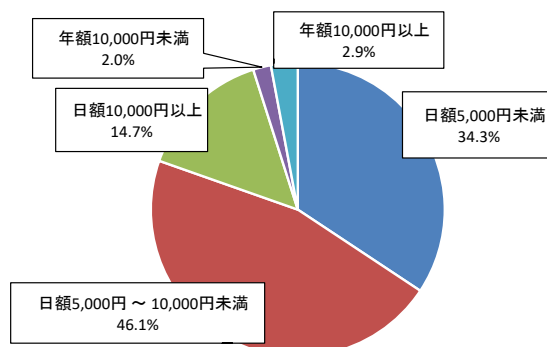
項目	法人数	割合 (%)
支払っていない	242	67.0
監事等の報酬として支払っている	17	4.7
年額で支払っている	5	1.4
月額で支払っている	0	0.0
日額で支払っている	97	26.9
計	361	100



※「支払っていない」が67.0%と最も多かった。支給ありの場合は、「日額」での支払いがほとんどで、一部「年額」も見られた。

⑥ 第三者委員に支払っている報酬額を教えてください。

項目	法人数	割合 (%)
日額5,000円未満	35	34.3
日額5,000円～10,000円未満	47	46.1
日額10,000円以上	15	14.7
年額10,000円未満	2	2.0
年額10,000円以上	3	2.9
計	102	100

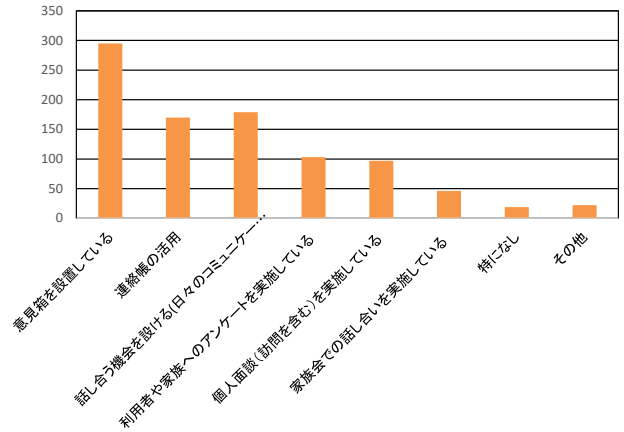


※「日額5,000円～10,000円未満」のが最も多く、次いで「日額5,000円未満」が多かった。

3 苦情解決を適切に実施するための工夫について教えてください。

(1) 苦情・意見・要望を取り入れるためどのような工夫をしていますか。(近いものを選択してください。複数選択可)

項目	法人数	割合(%)
意見箱を設置している	295	78.5
連絡帳の活用	170	45.2
話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーションを含む)	179	47.6
利用者や家族へのアンケートを実施している	103	27.4
個人面談(訪問を含む)を実施している	97	25.8
家族会での話し合いを実施している	46	12.2
特になし	19	5.1
その他	22	5.9

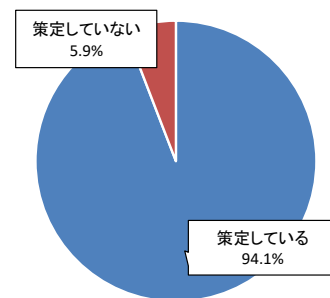


※ 「意見箱の設置」が最も多く、次いで「話し合う機会を設ける」や「連絡帳の活用」が多かった。

(2) 相談・苦情解決規程・要綱・要領を策定していますか。

項目	法人数	割合(%)
策定している	354	94.1
策定していない	22	5.9
計	376	100

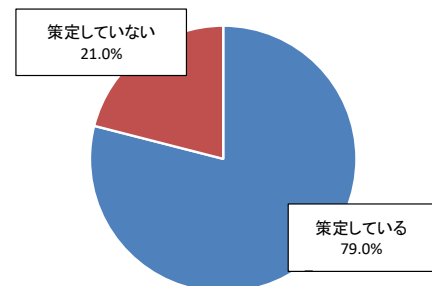
※ 9割以上の法人で策定されていた。



(3) 苦情解決マニュアルを策定していますか。

項目	法人数	割合(%)
策定している	297	79.0
策定していない	79	21.0
計	376	100

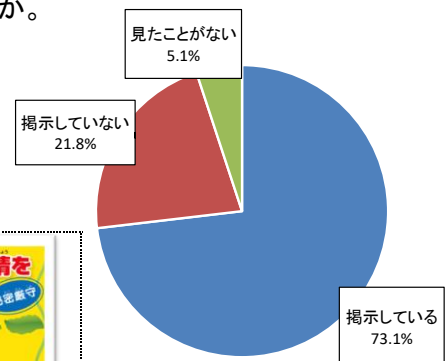
※ 8割近くの法人で策定されていた。



(4) 運営適正化委員会作成の苦情解決ポスターを掲示していますか。

項目	法人数	割合(%)
掲示している	275	73.1
掲示していない	82	21.8
見たことがない	19	5.1
計	376	100

※ 7割以上の法人で掲示されているが、「見たことがない」というところも見られた。

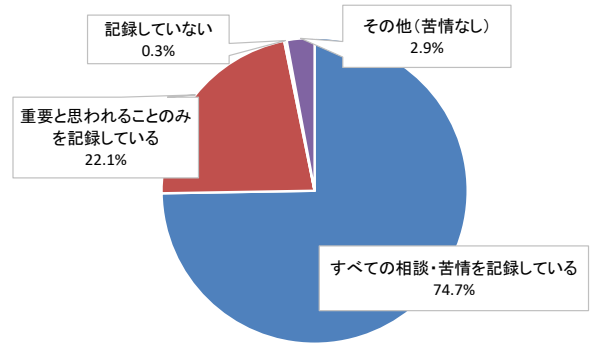


苦情解決ポスター
(見本)

4 苦情解決結果の公表・活用について教えてください。

(1) 相談・苦情は記録していますか。

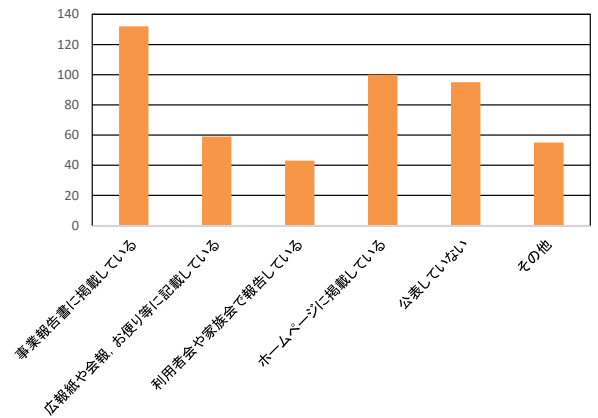
項目	法人数	割合(%)
すべての相談・苦情を記録している	281	74.7
重要と思われることのみを記録している	83	22.1
記録していない	1	0.3
その他(苦情なし)	11	2.9
計	376	100



※ ほとんどの法人で記録がなされていた。

(2) 苦情解決結果は公表していますか。(複数選択可)

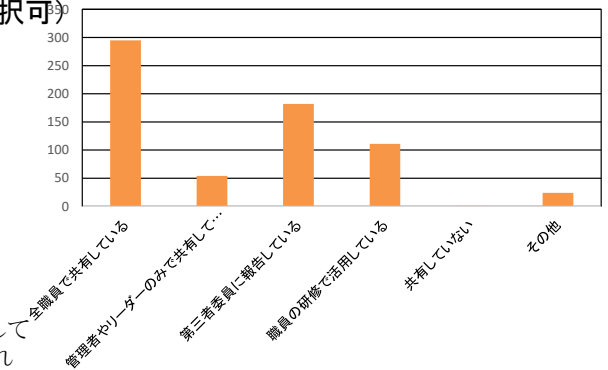
項目	法人数	割合(%)
事業報告書に掲載している	132	35.1
広報紙や会報, お便り等に記載している	59	15.7
利用者会や家族会で報告している	43	11.4
ホームページに掲載している	100	26.6
公表していない	95	25.3
その他	55	14.6



※ 多くの法人で結果の公表がなされているが、「公表していない」としている法人も見られた。

(3) 苦情解決結果を共有・活用していますか。(複数選択可)

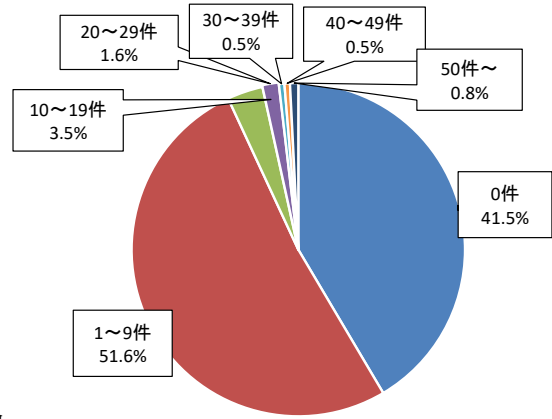
項目	法人数	割合(%)
全職員で共有している	295	78.5
管理者やリーダーのみで共有している	54	14.4
第三者委員に報告している	182	48.4
職員の研修で活用している	111	29.5
共有していない	1	0.3
その他	24	6.4



※ 多くの法人が、全職員で共有するなど積極的に活用していたが、一部の職員のみで共有しているとしたものも見られた。

5 前年度(令和4年度), 苦情は何件ありましたか。

項目	法人数	割合(%)
0件	156	41.5
1~9件	194	51.6
10~19件	13	3.5
20~29件	6	1.6
30~39件	2	0.5
40~49件	2	0.5
50件~	3	0.8
計	376	100



※ 「10件未満」とした法人がほとんどであったが、「50件以上」としたものも見られた。「苦情」の捉え方の違いによるものと思われる。

(2) 苦情の事例〈主なもの〉

※令和4年度若しくは3年度に対応した苦情の概要等について、差し支えない範囲で記入頂いた事例から一部抽出したものです。

a 職員の接遇態度に関すること(かかわり方・対応/言葉遣い/説明不足)

苦情 対応	車椅子に乗って居室へ戻る際、車椅子を押していた職員に前輪を持ち上げられ、怖い思いをした。(高齢) 冗談のつもりでの行動が相手に恐怖心を与えることがあることを再認識し、当該職員が申出人に対して謝罪し、利用者も了解された。
苦情 対応	業務が忙しい時、職員の対応が悪い。頼みごとをすると、いい顔をしない。言葉使いが荒い。通所利用を強要される時がある。等(高齢) 利用者へ直接謝罪するとともに、施設長が職員全員を対象に接遇態度について指導を行い再認識した。
苦情 対応	家族が、手荷物を利用者本人の手の届かない所で管理して欲しいと伝えていたが、実際はそうになっていない。保湿剤を塗布して欲しいと伝えていたが、保湿剤を使用した形跡がない。(高齢) いずれも本人の意向がかなり強く、バッグの位置の指定や保湿剤の拒否が続いていたことを家族に説明した上で、今後は家族の意向であることを利用者きちんと伝える事で本人の理解を得られるようにした。
苦情 対応	利用者が入浴したくないと申し出たところ、職員から強い口調で「入らないとダメ」と言われた。(高齢) 当該職員に強い口調で言った自覚はなかったが、不快な思いをさせてしまったことは事実なので、今後声掛けには気を付けるよう指導し、ほかの職員とも共有した。
苦情 対応	入所者が服用している薬の副作用などを看護師にたずねたところ、看護師の対応が、施設側に対するクレームへの対応のように感じられた。(高齢) 不快な思いをさせてしまったことについてお詫びし、改めて看護課長から今後の方向性も含め説明を行い、不満は解消された。また、苦情の内容及び今後の対応について職員間で共有した。
苦情 対応	ヘルパーが雨戸の開閉やエアコンの温度調整をしていなかった。(高齢) 訪問介護の職員が、利用者がデイサービスを利用する日であると間違えていた。デイサービスの利用日やマニュアルを再度共有した。また、当日にも必ず確認を行うようにし、再発防止に努めることとした。
苦情 対応	買い物を代行したヘルパーから財布を返してもらっていない。(障害) 訪問したヘルパーに状況を確認したところ、本人におつりの額も説明し、財布を手渡したとのこと。利用者宅を訪問すると、玄関に本人が座って待っており、財布は本人が正座している横に置いてあった。本人に「財布は膝の横に置いてありますよ。」と声をかけ、確認してもらった。視覚障害があるため、ヘルパーから手渡された後に床に置いたのを忘れていた様子。 大事なものは、本人がその場でいつもの位置に戻すよう声かけを行うようにした。
苦情 対応	他の利用者から罵声を浴びせられたが、職員がその利用者に注意しなかった。(障害) 利用者へ謝罪し、利用者間のトラブルへの対応について研修を行い、職員の共通理解を図ると共に、人権同和問題についての人権感覚・人権意識の研修も併せて行った。
苦情 対応	子どもが怪我をしたが、担任が休みだったため、保護者への説明が遅くなってしまった。(児童) 担任から保護者に改めて謝罪し、今後は怪我をした時にはすぐにその状況や処置について丁寧に保護者に報告できるよう周知した。園庭で遊ぶ場合、未満児と以上児で時間やスペースを分けて使用するなど、怪我を防ぐよう工夫することとした。

b サービスの質や量(食事/環境/サービス不十分/退居,サービス中止/金銭管理)

苦情 対応	衣類に事業所側で記載した名前の文字が大きく、表まで透けてしまい、着られなくなった。(障害) 利用者本人や該当職員に聞き取りを行い、名前記載により着られなくなった分を施設負担で新たに購入した。利用者全員分の衣類を確認し、今後は、複数職員で確認し名前を記入することとした。
苦情 対応	連絡帳の記載内容が定型化しており、日中どのように過ごしているかがわからない。排泄の状況や摂取した水分量などの記載がない。(障害) 連絡帳への記入が間に合わない際は、保護者への引き渡し時に口頭で引き継ぐようにした。また、記載方法を記述式からチェック式へ簡素化し、短時間でしっかりと情報提供が出来るよう工夫した。
苦情 対応	通所利用者の送迎内容の変更(利用日、欠席日、乗降場所の変更等)について職員間の情報共有不足による不手際が発生した。(障害) 利用者及び保護者に謝罪すると共に、職員間での情報共有のため、送迎計画等の掲示場所に変更等が明確となるよう記入することとした。併せて、職場内のSNS(グループウェア)内でも情報共有を図るため情報を入力し、配信する措置をとった。
苦情 対応	給食で苦手な食材が提供され、食事の進みが悪い中、職員に早く食べるようせかされたことで、施設に行きたくないと言うようになった。(児童) 担当職員は、本利用者に対し個別に「時間があるから大丈夫。」と伝えていたが、集団に対しては食べ終える目安時間を伝えていた。当日は、担当職員が休みで、代替りの職員が支援に当たっていたが、本利用者への対応についての引継ぎが出来ていなかった。集団への言葉かけを利用者自身に対する言葉かけだと利用者が受け取った可能性がある。担当職員以外が支援に入る際は、個々の利用者の様子や個別支援の方法について確実に情報共有を行っていくこととした。

c 説明・情報提供(虚偽記載/相談不十分/契約拒否/説明不十分)

苦情	褥瘡が悪化し入院に至ったが、褥瘡を悪化させた経緯やケアの内容について十分な説明がされていない。(高齢)
対応	ご家族へ謝罪するとともに、専門医を紹介し当該医療機関への入院調整を行った。職員に対し、褥瘡についての記録・報告、褥瘡評価に関する指導を行った。
苦情	手続きに必要な書類の作成を職員に依頼したが、2週間たっても書類が届かない。(障害)
対応	依頼を受けた担当者が作成することを失念していた。ご家族へ謝罪を行うと共に書類を整え送付した。ご家族等から依頼があった場合は担当に限らず、職員間で情報の共有に努め、漏れをなくすよう努めることとした。
苦情	施設入所からグループホームへの移行を進めないでほしい。(障害)
対応	移行を進めていたわけではなく、本人の意思確認を行った段階であったが、本人が保護者へ伝えたことで施設を出なければならないと思ったようだ。相談支援事業所などとも連携して説明を行い納得していただいた。

d 利用料(利用料関係/負担金関係/その他の費用/説明不十分)

苦情	短時間保育利用児で、降園時間を過ぎたため延長保育料金が発生したと告げられたが、保護者は降園時間前には園内にいたので延長料金が発生することには納得できない。(児童)
対応	保護者に園児を引き渡すまでが保育時間と捉えており、降園時間間際のお迎えでなく、時間に余裕を持って迎えに来ていただけるよう説明し理解して頂いた。

e 被害・損害(介護・支援事故/物損/暴力/所持金等紛失)

苦情	ショートステイの利用中にてんかん発作が起こり、病院で検査したところ、左肩を骨折していることが分かったが、負傷したことについて謝罪がない。(高齢)
対応	キーパーソンへ電話し、てんかん発作があった当日を含む利用中の様子について報告を行うとともに、詳細について報告書を作成し送付した。
苦情	施錠してある部屋で管理しているTVのリモコンを使用したいとの利用者の要望に対し、他利用者への影響も考えて、使わせることができないことを伝えていたが、他の用件で開錠した際に当該利用者に部屋の中に入られた。リモコンは渡せないことを伝えるが、利用者が手放さず、職員と狭い室内でもみ合いになり、利用者が怪我をしたことについて、利用者のご家族から説明が不足しているとの苦情が寄せられた。(障害)
対応	受傷直後から、ご家族に3回の説明及び現場の確認、当日のカメラ映像の公開などを実施するも、ご納得いただかず。ご家族の要望及び園としての希望として、法人の相談苦情解決第三者委員の立会を要請する。受傷の1ヶ月半後に第三者委員を交えて4回目の話し合いを行い、第三者委員から園に対して過失に対する責任を明確にすることや再発防止の徹底が示され、ご家族も納得される。翌月、管理者等に理事長から嚴重注意の処分が出されるとともに、全職員に対し、利用者の要望への対処法(狭い場所での対応しない等)を示し、再発防止に取り組んでいる。

f 権利侵害(虐待/暴力/身体拘束/行動制限等/暴言/プライバシーの侵害)

苦情	他の利用者から「バカ」と言われたり、使い走りをさせられる。(障害)
対応	匿名で申し出があった。職員にはミーティングで共有し、利用者間のトラブル等に十分注意するよう指導した。
苦情	子どもが職員から叩かれた。(児童)
対応	第三者委員会・行政へ報告するとともに、調査結果を利用者へ報告した。(他児童への危険があった為、当該児童の手を掴んでしまった。)また、トラブルの発生に備え、防犯カメラを設置した。

g その他

苦情	コロナウイルスに罹患し、死亡した利用者について、納体袋の使用や故人との接触制限等、厚労省のガイドライン通りの取扱いを行ったことについて、「人の死に対し、非情である」との苦情が寄せられ、遺族として納得がいけないとして利用料金の支払いを拒否された。(高齢)
対応	葬儀・告別式を終えた後に弔問し、コロナ禍における生活変容を伴う特例措置である旨を説明し、了承を得た。債権についても回収することができた。
苦情	業務車両の運転にあたり、交通規則に沿った安全運転がなされていない。(高齢)
対応	申出者からの情報を基に、各支所等に安全運転の注意喚起を行うとともに、安全運転の5原則や道路交通法の一部を紹介したり、職員に対し安全運転の意識付けをするよう共有を図った。
苦情	事業所の音楽がうるさい。(障害)
対応	確認すると、事業所の屋上で音楽を流しながら活動を行っていた。活動内容の点検を行い、近隣住民の迷惑とならないような活動とした。
苦情	施設近隣の道路に送迎のための保護者の車が長時間駐車し迷惑である。(児童)
対応	施設の駐車場が空いていない時のために、隣接のコインパーキングを利用できるよう、チケットを事前購入し提供するようにした。

福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査要領

1 調査の目的

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内の運営団体について、事業所段階における苦情解決体制の整備状況や第三者委員の設置状況、各事業所で受け付けた苦情の内容等を把握するとともに、その結果を広く関係者に情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てることを目的とする。

2 主 催

福祉サービス運営適正化委員会

3 調査の対象

県内の社会福祉事業運営団体（約1,740団体）

4 調査項目 ※ 詳細は別紙調査票のとおり。

- (1) 団体の事業種別
- (2) 相談・苦情解決体制の整備状況
- (3) 苦情解決を適切に実施するための工夫
- (4) 苦情解決結果の公表・活用
- (5) 近年寄せられた苦情
- (6) 委員会への意見・要望等
- (7) その他

5 調査実施期間（2か年）

- (1) 令和5年度：令和5年8月1日～令和5年9月20日
社会福祉法人（社協41，社協以外の社会福祉法人548）
- (2) 令和6年度：令和6年8月（予定）
社会福祉法人以外の運営団体（約1,150団体）

6 調査方法

相談・苦情解決事業研修会（初級編）の案内に同封して郵送により調査を依頼し、回答はgoogle フォームを利用する。

これは調査票のサンプルです。回答についてはWEB上にて行ってください。

福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査 調査票

本調査は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営む県内の社会福祉法人について、事業所段階における苦情解決体制の整備状況や第三者委員の設置状況、各事業所で受け付けた苦情の内容等を把握するとともに、その結果を広く関係者に情報提供することにより、苦情解決事業の充実に役立てることを目的として実施いたしますので、ご協力いただきますようお願いいたします。

なお、調査結果については、集計の上、法人名や個人が特定されない形で、鹿児島県社会福祉協議会のホームページに掲載・公開いたしますことをご承知おき願います。

なお、本調査結果をスムーズに開示するため、

調査票フォーム URL <https://forms.gle/VdsHSokmsUNaxhEU> にアクセスの上、
インターネット上でのご回答をお願いします。 (QRコード)

問合せ先

福祉サービス運営適正化委員会

事務局：社会福祉法人鹿児島県社会福祉協議会

長寿社会推進部(担当今和泉、鶴田)

電話 099-286-2200 Fax 099-257-5707

メールアドレス tekisei@kaken-shakyo.jp



<回答期限：令和5年9月20日>

I 回答基本情報

メールアドレス ()

法人名 ()

記入者・連絡先 所属 () 氏名 () 電話番号 ()

II 調査項目 (各設問の該当する項目を選択または記入してください。)

1 法人が運営する事業種別を教えてください。

(複数選択可。) ※ただし、市町村社協は「d社協」のみ選択してください。

a 高齢 b 障害(身体・知的・精神) c 児童(障害児を含む) d 社協

2 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教えてください。

(1) 苦情受付担当者の設置状況

① 設置していますか。

a 事業所単位で設置している b 法人体位で設置している c 設置していない

② 苦情受付担当者の職名を教えてください。

(近いものを選択してください。複数選択可。)

a 施設・事業所の長 b サービス管理・提供責任者 c 管理者 d 課長・部長
e 主任 f 相談員・支援員 g その他

(2) 苦情解決責任者の設置状況

① 設置していますか。

- a 事業所単位で設置している b 法人体位で設置している c 設置していない

② 苦情解決責任者の職名を教えてください。

(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 施設・事業所の長 b サービス管理・提供責任者 c 管理者 d 課長・部長
e 主任 f 相談員・支援員 g 理事長(法人代表) h その他

(3) 第三者委員の設置状況

① 設置していますか。

- a 事業所単位で設置している b 法人体位で設置している c 設置していない

② 設置している場合、何人設置していますか。

- a 1名 b 2名 c 3名 d 4名以上

③ 第三者委員の職名を教えてください。(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 評議員 b 地域住民 c 民生委員・児童委員 d 大学・学校教員等 e 監事・監査役
f 弁護士 g 社会福祉士 h 他施設の長・役員 i 元利用者家族 j 役職なし k その他

④ 第三者委員の活動状況を教えてください。(複数選択可。)

- a 事業所の行事に参加している
b 職員研修会や職員会議に参加している
c 利用者会議に参加している
d 家族会・保護者会に参加している
e 第三者委員の相談日を設定している
f 利用者に声かけしたり、話をする機会がある
g 特に関わりを持っていない
h その他

⑤ 第三者委員に報酬を支払っていますか。

- a 支払っていない b 監事等の報酬として支払っている
c 年額で支払っている d 月額で支払っている
e 日額で支払っている

⑥ 第三者委員に支払っている報酬額を教えてください。

()円

3 苦情解決を適切に実施するための工夫について教えてください。

(1) 苦情・意見・要望を取り入れるためどのような工夫をしていますか。

(近いものを選択してください。複数選択可。)

- a 意見箱を設置している b 連絡帳の活用
c 話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーションを含む)
d 利用者や家族へのアンケートを実施している
e 個人面談(訪問を含む)を実施している f 家族会での話し合いを実施している
g 特になし h その他

(2) 相談・苦情解決規程・要綱・要領を策定していますか。

- a 策定している b 策定していない

(3) 苦情解決マニュアルを策定していますか。

- a 策定している b 策定していない

(4) 運営適正化委員会作成の苦情解決ポスターを掲示していますか。

※ 本委員会では窓口掲示に活用いただくよう、苦情解決ポスターを作成し配布しております。お取り寄せはお電話または、委員会ホームページ内の Google フォームからお申し込みください。

- a 掲示している b 掲示していない c 見たことがない

4 苦情解決結果の公表・活用について教えてください。

(1) 相談・苦情は記録していますか。

- a すべての相談・苦情を記録している b 重要と思われることのみを記録している
c 記録していない d その他

(2) 苦情解決結果は公表していますか。(複数選択可。)

- a 事業報告書に掲載している
b 広報紙や会報、お便り等に記載している
c 利用者会や家族会で報告している
d ホームページに掲載している
e 公表していない
f その他

(3) 苦情解決結果を共有・活用していますか。(複数選択可。)

- a 全職員で共有している
b 管理者やリーダーのみで共有している
c 第三者委員に報告している
d 職員の研修で活用している
e 共有していない
f その他

5 近年、貴法人内の事業所に寄せられた苦情について教えてください。

(1) 前年度(令和4年度)、苦情は何件ありましたか。

なかった場合でも、「0件」と記入してください。

() 件

(2) 令和4年度もしくは令和3年度に対応した苦情のうち1ケースについて、以下、差し支えない範囲で概要等を教えてください。

① ケースの分類(近いものを一つ選択してください。)

- a 職員の接遇態度に関すること (かかわり方・対応/言葉遣い/説明不足)
b サービスの質や量 (食事/環境/サービス不十分/退居, サービス中止/金銭管理)
c 説明・情報提供 (虚偽記載/相談不十分/契約拒否/説明不十分)
d 利用料 (利用料関係/負担金関係/その他の費用/説明不十分)
e 被害・損害 (介護・支援事故/物損/暴力/所持金等紛失)
f 権利侵害 (虐待/暴力/身体拘束・行動制限等/暴言/プライバシーの侵害)
g その他

② 訴えの概要

(記載例：職員にあいさつをしても返って来ないことがある。)

③ 対応状況・結果

(記載例：利用者へ謝罪するとともに、利用者に対する言葉づかいやマナーについて勉強会を開くなど職員の意識改革を行った。)

6 運営適正化委員会へのご意見・要望等があればお聞かせください。

Ⅲ その他

本委員会が行う、事業所段階における苦情解決体制の構築促進のための巡回訪問の希望についてご回答ください。

※ 運営適正化委員会では、事業所段階における苦情解決体制の構築を促進するため、事業所を訪問し、苦情解決体制の整備状況の聞き取りや、苦情解決についての具体的な助言等を行っております。

- a 訪問を希望する b 希望しない c 内容について説明を聞きたい