

令和3年度 福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査

- ・この調査は、かながわ福祉サービス運営適正化委員会が実施しています。
- ・神奈川県内の福祉サービス事業所の苦情解決体制の整備状況等を把握し、その結果を広く情報提供するとともに、利用者等からの苦情が適切に解決される仕組みづくりを推進することを目的として、事業ごとに無作為抽出をした 3,500 事業所を対象に実施するものです。
- ・つきましては、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださるようお願いいたします。
- ・ご回答いただいた内容は統計処理を行い、個別に公表されることはありません。
- ・調査結果は集計・分析し、報告書にまとめ、調査対象事業所あてに送付及びホームページで公開します。
- ・同封の依頼状に記載された URL にアクセスいただき、
令和3年8月31日（火）までに、WEB 上にてアンケートにご回答いただきますようお願いいたします。

- 本調査の回答は、苦情受付担当者の方を想定してお願いしています。該当者が不在の場合は、苦情等の状況を把握されている方をお願いします。
- 同一事業所で複数の事業（サービス）を実施されている場合は、依頼文の〔回答いただきたいサービス〕をご確認いただき、ご回答ください。
- 法人本部（経営主体）には調査票は送付していません。法人本部が一括で苦情解決の体制整備をしている場合には、調査票が届いた事業所ごとにご回答ください。
- 本調査依頼を送った貴事業所宛名に報告書をお送りいたします。送付先に変更がございましたら、アンケート内の「設問 20 ご意見・ご要望等」欄に変更後の送付先をご入力をお願いいたします
- 本調査は、**令和3年8月1日現在**でご回答ください。

《ご回答いただいた情報の取扱いについて》

- ・ご回答いただきました調査内容は、原則、神奈川県社会福祉協議会と株式会社エスミが取り扱いますが、十分な情報管理体制を整え、情報漏洩や滅失がないよう適切に取り扱います。
- ・お預かりする個人情報は、当社の「個人情報保護方針」(<https://www.esumi.co.jp/privacy.php>)に従って、適切に取り扱います。
- ・ご回答いただいた情報について、個別の事業所が特定される形で公表されることは一切ございません。

[問合せ先]

●調査趣旨・内容

かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
TEL:045-534-5754(平日 9時から17時まで)
E-mail:tekisei@knsyk.jp

●WEB 入力方法

株式会社エスミ:水野
TEL:03-5385-7322(平日 10時から17時まで)
E-mail:research@esumi.co.jp

(裏面へつづく)

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。

I 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて

苦情受付担当者の設置状況について

設問1 苦情受付担当者を設置していますか（1ヶ所選択）

1. 設置している → 平成・令和 年設置

→ 付問1 苦情受付担当者とはどのような方が担っていますか（1ヶ所選択）

1. 相談員、生活相談員等	2. サービス管理責任者、サービス提供責任者等
3. 施設長、管理者等	4. 法人の理事等
5. その他（	）

付問2 苦情受付担当者の配置方法をお答えください（1ヶ所選択）

1. 法人全体として設置	2. 事業所ごとに設置
3. その他	

2. 設置していない

苦情解決責任者の設置状況について

設問2 苦情解決責任者を設置していますか（1ヶ所選択）

1. 設置している } 平成・令和 年設置

2. 苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している }

1又は2と回答 → 付問1 苦情解決責任者とはどのような方が担っていますか（1ヶ所選択）

1. 法人の理事等	2. 施設長、管理者等	3. その他（	）
-----------	-------------	---------	---

付問2 苦情解決責任者の配置方法をお答えください（1ヶ所選択）

1. 法人全体として設置	2. 事業所ごとに設置	3. その他
--------------	-------------	--------

3. 設置していない

第三者委員の設置状況について

設問3 第三者委員を設置していますか（1ヶ所選択）

1. 設置している → 平成・令和 年設置 → 設問3-1へ

2. 設置していない

→ 付問 第三者委員を設置していない理由は何ですか（該当する内容すべて選択）

1. 適切な人材がないため	2. 第三者委員にかかる経費不足のため	
3. 第三者委員の役割が不明確のため	4. 職員で十分対応が可能であるため	
5. 設置の方向で検討、調整中であるため	6. その他（	）

→ 設問4へ

設問3-1 第三者委員には、どのような方を選任していますか（複数いる場合は複数回答可）

1. 評議員（理事をのぞく）	2. 監事、監査役	3. 社会福祉士	4. 民生委員・児童委員	
5. 自治会長	6. 大学教員等	7. 弁護士	8. 元利用者の家族（OB）	
9. 他施設の施設長、役員	10. 社協関係者	11. 医療関係者	12. その他（	）

設問 3-2 第三者委員の設置形態をお答えください（該当する内容すべて選択）

- | |
|-----------------------------|
| 1. 事業所ごとに設置 |
| 2. 法人全体で設置 |
| 3. 他の法人・施設と共通で設置 → 具体的名称() |
| 4. 福祉オンブズマン等が兼ねている |

設問 3-3 第三者委員の人数は何人ですか（1ヶ所選択）

- | | | | |
|-------|-------|-------|---------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人 | 4. 4人以上 |
|-------|-------|-------|---------|

設問 3-4 第三者委員をどのような方法で探していますか（該当する内容すべて選択）

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. 法人、事業所独自で探している | 2. 他の法人、施設からの紹介 |
| 3. 関係団体等からの推薦 | 4. その他 |

設問 3-5 第三者委員への報酬についてお伺いします（1ヶ所選択）

1. 報酬・交通費一切なし 2. 交通費実費程度のみ支払い
3. 報酬を支払っている

→ 付問 最も近い方法と金額を選択してください（1ヶ所選択）

- | | | |
|---------------------------|---|---|
| A. 報酬は、 <u>年額</u> で支払っている | → | 1. 年額 3 千円未満
2. 年額 3 千円～1 万円未満
3. 年額 1 万円～3 万円未満
4. 年額 3 万円以上 |
| B. 報酬は、 <u>月額</u> で支払っている | → | 5. 月額 3 千円未満
6. 月額 3 千円～1 万円未満
7. 月額 1 万円～3 万円未満
8. 月額 3 万円以上 |
| C. 報酬は、 <u>日額</u> で支払っている | → | 9. 日額 3 千円未満
10. 日額 3 千円～1 万円未満
11. 日額 1 万円～3 万円未満
12. 日額 3 万円以上 |

設問 3-6 利用者への周知(工夫)についてお答えください（該当する内容すべて選択）

- | | | |
|--|-----------------------|---------------------|
| 1. 事業所内に掲示 | 2. 利用案内、パンフレットに記載 | 3. 利用契約書・重要事項説明書に記載 |
| 4. 広報誌・機関紙に掲載 | 5. 会議や家族会等の会合で紹介または参加 | |
| 6. 親しみやすい愛称をつけている(お悩み相談員、サービス向上委員、ふれあい窓口等) | | |

設問 3-7 利用者から第三者委員への相談方法をどのように行っていますか（該当する内容すべて選択）

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. 直接、相談することができる(職員を介さずに連絡できる) | 2. 職員を介して連絡する |
| 3. 意見箱(連絡箱)を設けている | 4. 定期的な第三者委員の訪問日(相談日)を設けている |
| 5. その他() | 6. 特に決めていない |

設問 3-8 事業所で受けた苦情の報告(共有)の仕組みについてお答えください（該当する内容すべて選択）

- | |
|---|
| 1. 本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、随時相談や報告をして共有することになっている |
| 2. 本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合のみ、相談・報告することになっている |
| 3. 年に数回、定期的に報告を行うことになっている |
| 4. 年に1回、事業報告等と併せて行うことになっている |
| 5. その他() |
| 6. 第三者委員への相談・報告は特に行っていない |

設問 3-9 第三者委員の役割、機能を高めるためにどのような取り組みをしていますか(該当する内容すべて選択)

- | |
|---|
| 1. 第三者委員のための研修を行っている |
| 2. 第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修に参加できる体制を整えている |
| 3. 第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている |
| 4. 第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加できるようにしている |
| 5. 第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている |
| 6. 特に、取り組みはしていない |

設問 3-10 第三者委員は施設・事業所へどのくらいの頻度で訪問していますか (1ヶ所選択)

- | | | |
|------------|-------------|-------------|
| 1. 毎月1回程度 | 2. 3ヶ月に1回程度 | 3. 6ヶ月に1回程度 |
| 4. 1年に1回程度 | 5. 特に決めていない | |

設問 3-11 第三者委員の設置によって、どのような利点を感じますか (1ヶ所選択)

1. 利点がある

→ 付問 第三者委員を設置した具体的な利点は何ですか
(該当する内容すべて選択)

1. 事業所の提供するサービスや環境が改善される
2. 客観的な意見を取り入れることができる
3. 中立的な立場から助言が得られる
4. 解決にむけて一緒に考えてもらえる
5. 利用者、事業所の間に入ってもらうことで、負担感を和らげることができる
6. 第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解を得られやすい
7. 職員が気がつかない利用者の声をくみ取り、伝えてくれる
8. 話を聞いてもらうことにより、利用者が気持ちの安定を図れる
9. 職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる
10. 苦情解決後のアフターフォローをしてくれる
11. 苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる

2. 利点は特に感じない

3. どちらともいえない

II 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について

苦情解決の仕組みについて、利用者への周知方法をお答えください

設問 4 苦情解決体制の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか (該当する内容すべて選択)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. ポスター等を事業所内に掲示 | 2. 利用案内、パンフレットに記載 |
| 3. 広報誌・機関紙に掲載 | 4. 利用開始時に口頭で説明 |
| 5. 契約書、重要事項説明書に記載 | 6. 家族会・懇談会で説明 |
| 7. その他() | 8. 周知していない |

設問 5 事業所、法人以外の外部の苦情相談先として、どのような機関を周知していますか (該当する内容すべて選択)

- | | |
|--------------------------|------------------|
| 1. 運営適正化委員会 | 2. 国保連(介護サービスのみ) |
| 3. 横浜市福祉調整委員会(横浜市内事業所のみ) | 4. 行政所管課 |
| 5. その他() | 6. 特になし |

設問 6 苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫をしていますか (該当する内容すべて選択)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 利用者・家族との面談を行う | 2. 家族会・懇談会等を行う |
| 3. 意見箱を設置している | 4. アンケートを行っている |
| 5. 連絡帳を利用している | 6. その他() |
| 7. 特になし | |

事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ

設問 7 苦情解決のための要綱等を作成していますか（1ヶ所選択）

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 要綱や規程で明文化している | 2. 今後、要綱等を作成予定 |
| 3. 要綱等は作成していない | |

設問 8 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置していますか（1ヶ所選択）

- | | | | |
|------------|-----------|--------------|-------------|
| 1. 設置している | → 平成・令和 年 | に設置 | |
| | 付問 | 開催頻度をお答えください | |
| | 1. 定期的 | に開催 | 2. 必要に応じて開催 |
| | 3. その他 | () | |
| 2. 設置していない | | | |

設問 9 苦情解決体制について、職員への周知をどのように行っていますか（該当する内容すべて選択）

- | | | |
|----------------------|-----------------|------------|
| 1. 職員会議で周知している | 2. 施設内研修で周知している | |
| 3. 職員向け文書や回覧等で周知している | 4. 特に決めていない | 5. 周知していない |
| 6. その他 () | | |

苦情内容や解決経過を、今後に役立てていくための取り組みについて

設問 10 苦情の内容、経過などを記録していますか（1ヶ所選択）

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 記録している | 2. 記録していない |
|-----------|------------|

設問 11 苦情の内容や解決結果はどのように掲載・報告していますか（該当する内容すべて選択）

- | |
|----------------------------|
| 1. 苦情の申出人のみ直接、回答・報告している |
| 2. 利用者集会、保護者会（家族会）等で報告している |
| 3. 理事会や評議会に報告している |
| 4. 事業所内の掲示板等に掲載（報告）している |
| 5. 機関紙やおたより等にて掲載（報告）している |
| 6. ホームページに掲載（報告）している |
| 7. その他 () |

設問 12 事業者内での苦情内容や解決経過等を共有していますか（1ヶ所選択）

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. 職員会議やミーティングで共有している | 2. 申し送りノート等で共有している |
| 3. 回覧や掲示物で共有している | 4. その他 () |
| 5. 共有していない | |

設問 13 日頃の業務や職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映（活用）させていますか（1ヶ所選択）

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. 反映（活用）している | 2. 反映（活用）していない |
|---------------|----------------|

設問 14 苦情解決の研修に参加したことがありますか（該当する内容すべて選択）

- | |
|---------------------------------------|
| 1. 苦情解決や権利擁護等について、事業所（または法人）で研修を受けている |
| 2. 外部研修に参加したことがある |
| 3. これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない |

付問 1 研修を受けたことがない理由をお知らせください（該当する内容すべて選択）

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 研修を受けている時間がない | 2. 人手不足で受けられない |
| 3. 研修にかかる費用を出せない | 4. 参加希望者がいない |
| 5. 必要性を感じない | 6. その他 () |

Ⅲ令和2年度(令和2年4月1日～令和3年3月31日)の苦情受付件数等について苦情の有無および件数をご記入ください

設問 15 令和2年度の苦情受付・件数についてお伺いします

1. 苦情の受付あり 件 → うち第三者委員がかかわった案件 件

付問 1 苦情件数の内訳について「苦情申出者別」にご記入ください

1. 利用者	件	2. 利用者の親族	件
3. 利用者の代理人	件	4. 地域の住民	件
5. その他()	件		

付問 2 苦情件数の内訳について「苦情内容別」にご記入ください(重複可)

1. 職員の接遇………	関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足	件
2. サービスが不十分……	食事・入浴・排泄・施設の環境、プログラム、回数や利用時間への不満	件
3. 契約に関すること……	内容変更・中止・退去・説明や情報が不十分	件
4. 利用料について……	利用料関係・負担金・その他の費用・説明不十分	件
5. 事故・損害………	介護支援事故(施設内の事故等)・物損	件
6. 権利侵害………	暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害	件
7. 利用者間トラブル……	利用者同士のトラブル・他の利用者の家族等とのトラブル・仲裁した職員の対応	件
8. 住民や他事業所等とのトラブル………	地域住民や他事業所等とのトラブル・職員の対応	件
9. 雇用に関すること……	利用者の雇用形態、賃金、休暇	件
10. その他………	制度について・その他	件

付問 3 苦情件数の内訳について「最終的な解決方法別」にご記入ください

1. 苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決	件
2. 第三者委員立ち会いによる話し合いで解決	件
3. 適正化委員会、国保連、行政等苦情相談機関を介して解決	件
4. 弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決	件
5. 継続中	件
6. 解決できなかった、不調	件
7. その他()	件

2. 苦情の受付なし

IV 苦情を生まないための取り組み

設問 16 安心してサービスを利用してもらうために、取り組んでいることは何ですか
(該当する内容すべて選択)

- | | | |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている | |
| 2. | 利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている | |
| 3. | 利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている | |
| 4. | 職員へヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている | |
| 5. | 権利擁護や虐待防止に関する倫理規定、心得等を作成している | |
| 6. | 職員に対して、権利擁護や虐待防止の考え方を徹底するための研修等を行っている | |
| 7. | その他() | |

設問 17 苦情解決の担当者として、何が求められていると思いますか (該当する内容3つまで選択)

- | | | |
|----|--|--|
| 1. | 利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができること | |
| 2. | 利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者や責任者等への報告、記録の蓄積ができること | |
| 3. | 苦情につながりかねない事象を見逃さないこと | |
| 4. | 苦情に迅速に対応できるチームマネジメント | |
| 5. | 苦情に適切な対応ができる人材を育成すること | |
| 6. | 利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネージメント | |
| 7. | その他() | |

V 苦情解決事業について、課題として認識されていることを、お書きください

設問 18 苦情への対応について、課題は何ですか (該当する内容すべて選択)

- | | | |
|----|------------------------|-----|
| 1. | 苦情の考え方の共有化(苦情のとらえ方) | () |
| 2. | 苦情内容の複雑・多様化 | () |
| 3. | 苦情に対する法人や事業所の体制整備 | () |
| 4. | 利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション | () |
| 5. | 苦情への迅速・丁寧な対応 | () |
| 6. | 苦情をサービスに活かしていくための工夫 | () |
| 7. | 特にない | () |
| 8. | その他 | () |

設問 19 第三者委員について、課題は何ですか (該当する内容すべて選択)

- | | | |
|----|--------------|-----|
| 1. | 第三者委員とのかかわり方 | () |
| 2. | 第三者委員の形骸化 | () |
| 3. | なり手の不足 | () |
| 4. | 利用者への周知 | () |
| 5. | 苦情への対応 | () |
| 6. | 特にない | () |
| 7. | その他 | () |

VI 苦情解決事業、その他(研修、マニュアルの整備など)ご意見・ご要望等ご自由にお書きください。
※事業所の住所変更等がありましたらご記入ください。

設問 20 ご意見・ご要望等

--