

平成 26 年度

福祉サービス苦情解決事業 実施状況アンケート調査報告書

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
岩手県福祉サービス運営適正化委員会

は じ め に

日頃から、利用者の苦情や要望等を適切に受け止め、質の高い福祉サービスの提供にご尽力されている関係各位に、心から敬意と感謝を申し上げます。

さて、今般、皆様方の協力のもとに実施した「福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査」は、苦情解決の実態を明らかにし、今後の運営に役立てていただくことを目的としたものです。

今回の調査では、大きな特徴として以下の3点があげられます。

第1は、これは初めて取り入れた項目ですが、「社会福祉事業者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」（平成12年6月7日付／厚生省）を常備している事業者が90.1%に達し、そのうち81.4%が「指針」の取り組みに関して、「苦情解決規程を作成し、担当者を設置している」と回答しており、おおむね体制整備が図られていると思われます。

しかしながら、苦情解決情報交換会等において現場職員にまで周知されていないケースが散見され、苦情解決責任者だけでなく全職員に「指針」の内容を徹底することが重要です。

第2は、苦情解決に関する研修会について、前回の調査結果を6.7%上回る82.7%が取り組んでおり、うち77.3%が職場内研修を実施しています。また、満足度調査等に取り組んでいる事業者は39.0%を占め、積極的な事業者が増加していることがうかがえます。

第3は、苦情の内容に関することです。最も多い回答は、前回の調査同様「職員の対応」の48.9%でしたが、その割合は前回から7.5%減少し、一方、「個人的な要望（嗜好等）」が8.2%増加しており、新たな対応が求められます。

このようなことから、今後、より多様化、個別化の傾向にある苦情について、利用者の権利を擁護する観点から適切に対応していくために、研修会を通じて組織的な苦情解決能力の向上を図ることに加えて、第三者委員による聴き取り調査やアンケート調査等、事業者の能動的な取り組みを促進していくことが望まれます。

この報告書が、皆様方の業務推進に有効活用され、福祉サービスの質向上の一助になることを期待しております。

最後になりましたが、調査に当たり多くの事業者からご協力をいただき、心から感謝を申し上げますとともに、今後とも、当委員会の事業推進について一層のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成27年3月

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮城好郎

目 次

I	調査概要	3
II	調査内容	4
III	要旨	6
IV	集計結果	8
V	調査様式	32

I 調査概要

1 調査の目的

県内の社会福祉事業所における苦情解決状況等を把握し、事業の課題を明らかにする。
また、その結果を取りまとめ、参考資料として事業所に提供することにより、業務の見直し等に活用いただく。

2 調査対象

県内の社会福祉事業を運営している法人等 1,047 箇所

3 調査方法

配布：メール便で通知及び調査票を送付（希望者にはメールで様式を送付）。

回収：メール及びファックスにて回収。

4 実施期間

調査票発送日 平成 26 年 10 月 1 日

調査票返送締切日 平成 26 年 10 月 31 日

5 回収数

548（回収率 52.3%）

Ⅱ 調査内容

- 1 回答者の属性
 - (1) 経営主体
 - (2) 主な事業分野
- 2 「社会福祉事業者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」について
 - (1) 「指針」の有無
 - (2) 「指針」の取り組み
- 3 苦情解決体制の整備状況
 - (1) 苦情解決規程（要綱等）の整備
 - (2) 苦情解決責任者の配置
 - (3) 苦情受付担当者の配置
 - (4) 利用者・家族等に対する苦情解決の仕組みの周知
 - (5) 苦情の記録
 - (6) 受け付けた苦情の職員への周知
 - (7) 解決した苦情の公表
- 4 苦情を受け付けるための工夫
 - (1) 意見箱の設置
 - (2) 相談日の設定
 - (3) 連絡帳の活用
 - (4) 苦情解決に関する研修会の実施や参加
 - (5) アンケート調査（満足度調査等）
- 5 第三者委員
 - (1) 設置の有無
 - (2) 設置形態
 - (3) 委員の人数
 - (4) 職業・役職等
 - (5) 報酬
 - (6) 交通費
 - (7) 第三者委員との会議
 - (8) 第三者委員が受け付けた苦情の件数（平成 25 年度）

(9) 第三者委員の活動

6 苦情受付状況

(1) 受付件数（平成 25 年度）

(2) 苦情の内容

(3) 申出人

(4) 最終的な解決方法

7 平成 25 年度以降に受け付けた苦情の内容と対応

Ⅲ 要旨

1 回答者の属性

- 回答者の経営主体は「社会福祉法人」が最も多く 58.4%で、「営利法人」は 16.1%、「自治体」は 13.0%。
- 主な事業分野は、「高齢者」が 41.2%、「児童」は 39.6%、「障がい者」が 18.6%。

2 「社会福祉事業者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」について

- 「指針」が「ある」法人等は 90.1%。
- 「指針」の取り組みについて、「苦情解決規程を作成し、苦情解決業務担当者を置いている」法人等は 81.4%。「苦情解決業務担当者の配置のみ（規程は未作成）」との回答が次いで多く、13.4%。

3 苦情解決体制

- 苦情解決規程（要綱等）は、81.0%が作成。苦情解決責任者は 95.1%、苦情解決担当者は 94.5%が配置。
- 苦情解決の仕組みを利用者等に周知している法人等は 94.5%。周知方法は、前回の調査では「契約時に口頭で説明」が最も多かったが、本調査では「事業所内に掲示」が最も多く、66.6%が実施。
- 苦情の記録は、「すべての苦情を記録」が 62.4%。「重要な苦情のみ記録」は 29.9%。
- 受け付けた苦情を職員に周知している法人等は、94.9%。周知方法は、前回に引き続き、「職員会議、ミーティング」が最も多い（構成比 91.7%）。
- 解決した苦情の公表については、49.8%が実施している。方法は、前回の調査同様、「事業報告書に掲載」が最も多い（構成比 39.1%）。「事業所内に掲示」は 24.5%。

4 苦情を受け付けるための工夫

- 意見箱は、71.0%が設置。投書数（平成 25 年度）は、「0 件」が最も多く、63.8%（前回から 4.9%減）。
- 相談日は、19.0%が設定。「職員による相談受付」が最も多く、73.1%がこの方法で実施。「第三者委員による相談受付」は 39.4%。
- 連絡帳は、52.9%が活用。
- 苦情解決に関する研修会は、82.7%が実施または参加（前回から 6.7%増）。取り組みの内容は、前回の調査では「適正化委員会主催の研修会に参加」が最も多かったが、本調査では「職場内研修」が最も多く、77.3%が取り組んでいる（前回から 20.5%増）。
- アンケート調査（満足度調査等）は、「定期的に実施」が 21.7%、「不定期に実施」が

17.3%。合わせて 39.0%が何らかの方法でアンケート調査を実施している。調査方法は、「無記名（回答者を特定しない）」が 74.2%。

5 第三者委員

- 第三者委員は、77.6%が設置。設置形態は、前回の調査では「単独」が最も多かったが、本調査では「法人単位」が最も多く、43.3%（前回から 8.6%増）。人数は、前回に引き続き「2 人」が最も多く、42.4%。
- 職業・役職は、「民生委員・児童委員」が 55.3%、「その他（自治会役員、元民生委員等）」が 37.4%。
- 報酬は、「無償」が最も多く、74.1%。有償の場合の金額（年額）は、5,000 円以上 10,000 円未満が 79.2%。
- 交通費は、「支給なし」が 55.3%。
- 第三者委員との会議は、「定期的に行っている」法人等が 43.8%、「不定期に行っている」法人等が 20.5%。
- 定期的な会議の頻度（平成 25 年度）は、「1 回」が最も多く、47.3%。不定期な会議の場合も「1 回」が最も多く、36.8%。
- 第三者委員が受け付けた苦情の件数（平成 25 年度）は、前回の調査同様「0 件」が最も多く、87.8%。「1～3 件」は 3.1%、「4 件以上」は 1.2%。
- 第三者委員の活動は、77.4%が「あり」。活動内容は、前回に引き続き「事業所行事に参加」が最も多く、72.6%が実施している。「事業所への訪問」は、43.2%が実施。
- 年間の訪問回数は、1～3 回が 62.0%。4～6 回は 26.1%、7 回以上は 8.5%。

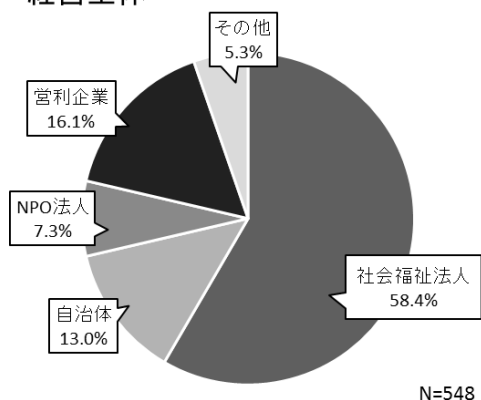
6 苦情受付状況

- 平成 25 年度の受付件数は、「0 件」が最も多く、45.1%。「1～3 件」は 31.4%、「4～6 件」は 10.2%。
- 苦情の内容は、前回の調査同様、「職員の対応」が最も多く、48.9%（前回から 7.5%減）。「サービスの質や量」は 16.2%（0.3%増）、「個人的な要望（嗜好等）」は 15.2%（8.2%増）。
- 申出人の分類は、「利用者」が 44.6%、「家族（保護者）」は 43.9%。
- 苦情の最終的な解決方法は、前回に引き続き「その場で対応し、解決」が最も多く、58.3%（前回から 13.7%増）。「苦情解決責任者と申出人との話し合い」は、23.3%（13.4%減）。

IV 集計結果

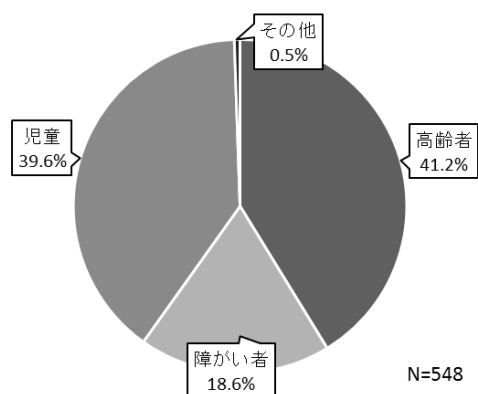
回答者の属性

経営主体



単位：件	
社会福祉法人	320
自治体	71
NPO 法人	40
営利企業（株式会社等）	88
その他	29
合計	548

主な事業分野

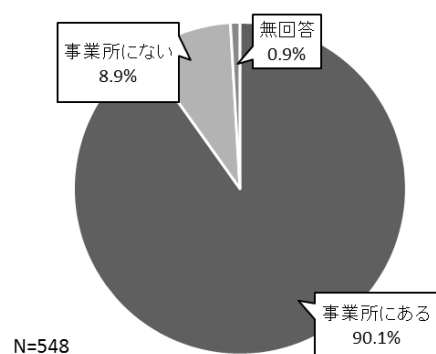


単位：件	
高齢者	226
障がい者	102
児童	217
その他	3
合計	548

前回の調査と比較すると、自治体が 4.7%減少する一方、社会福祉法人、NPO 法人、営利法人がそれぞれ 1～2%程度増加しています。
今後も、様々な経営主体の参入が進むものと考えられます。

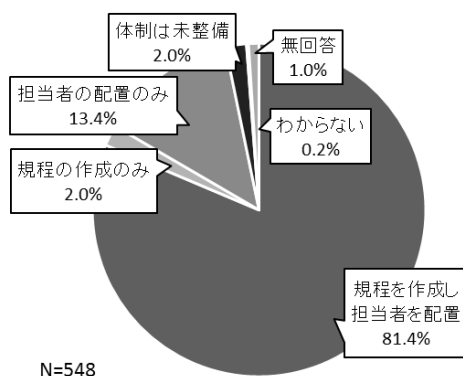
1 「社会福祉事業者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」（平成 12 年 6 月 7 日付／厚生省）についてお答えください。

1 「指針」の有無



単位：件	
事業所にある	494
事業所にない	49
無回答	5
合計	548

2 「指針」の取り組み

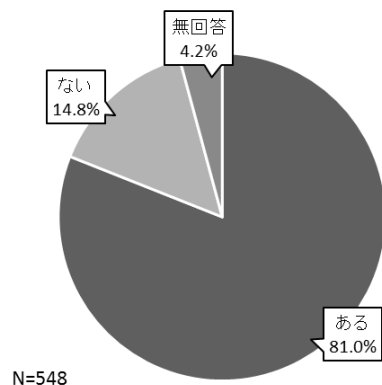


単位：件	
苦情解決規程を作成し、苦情解決業務担当者を配置	402
苦情解決規程の作成のみ（担当者は未設置）	10
苦情解決業務担当者の配置のみ（規程は未作成）	66
指針は理解しているが、体制は未整備	10
指針はあるが、内容はわからない	1
合計	548

90.1%の法人等に「指針」がありますが、指針に沿って苦情解決体制を整備している法人等は81.4%にとどまっています。
責任者だけでなく、全職員に指針の内容を周知することで、組織的な苦情解決が図られるようになります。

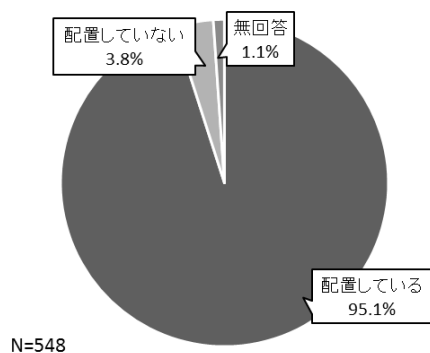
2 「苦情解決体制の整備状況」についてお答えください。

1 苦情解決規程(要綱)の整備



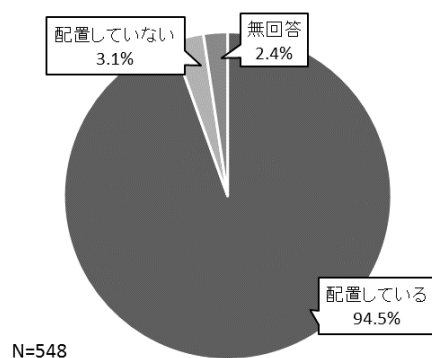
単位：件	
ある	444
ない	81
無回答	23
合計	548

2 苦情解決責任者の配置



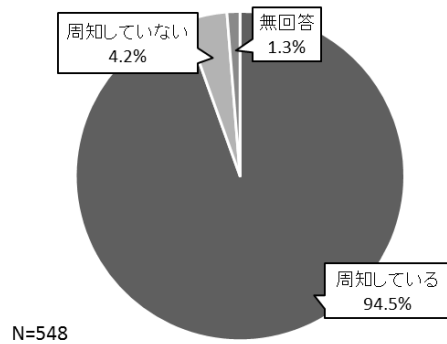
単位：件	
配置している	521
配置していない	21
無回答	6
合計	548

3 苦情受付担当者の配置



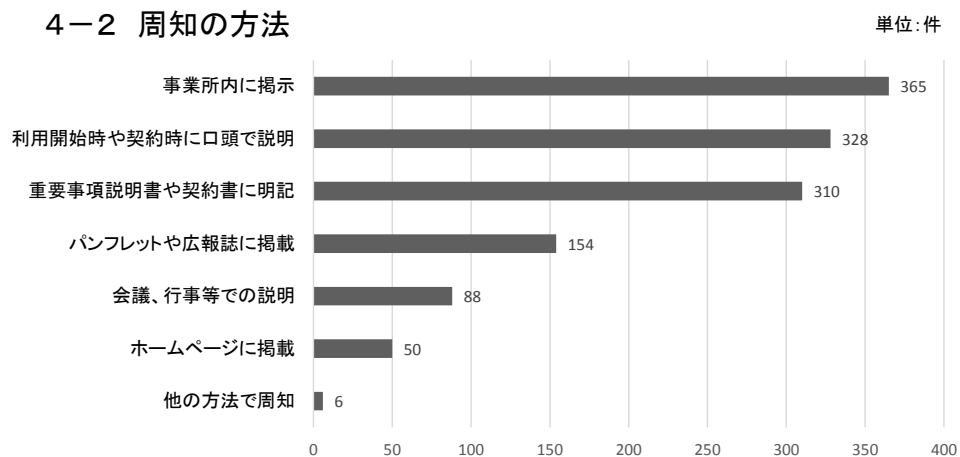
単位：件	
配置している	518
配置していない	17
無回答	13
合計	548

4-1 利用者・家族等に対する 苦情解決の仕組みの周知

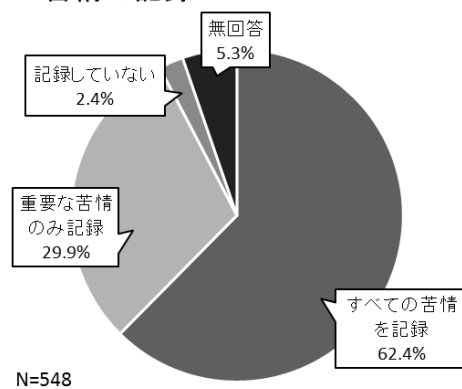


単位：件	
周知している	518
周知していない	23
無回答	7
合計	548

4-2 周知の方法

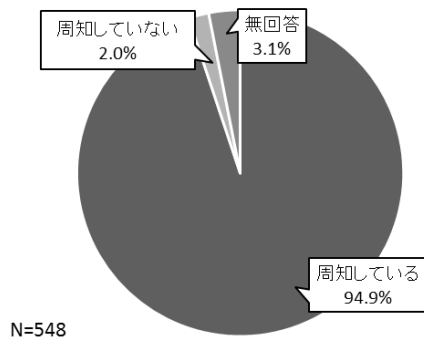


5 苦情の記録



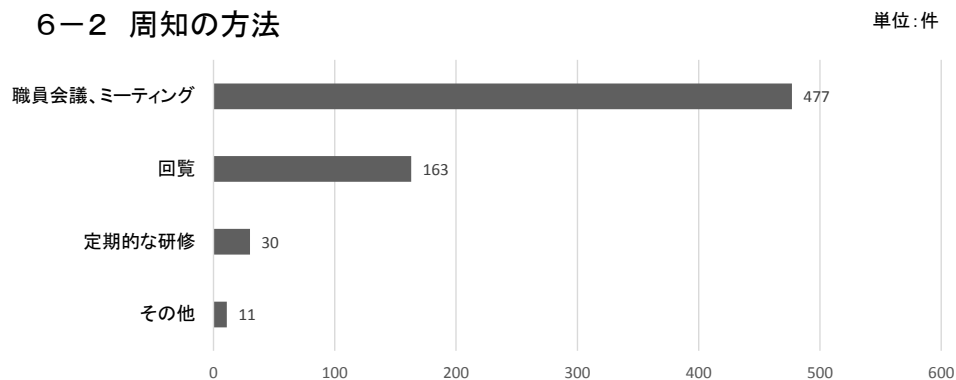
単位：件	
すべての苦情を記録	342
重要な苦情のみ記録	164
記録していない	13
無回答	29
合計	548

6-1 受け付けた苦情の 職員への周知



単位：件	
周知している	520
周知していない	11
無回答	17
合計	548

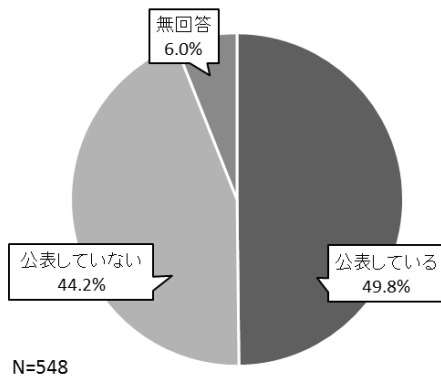
6-2 周知の方法



苦情の記録は、事実確認や原因の分析等に役立つものです。
あらかじめ「苦情の範囲」や「申出人の範囲」を規程に定め、該当するものはすべて記録することが望ましいと考えられます。

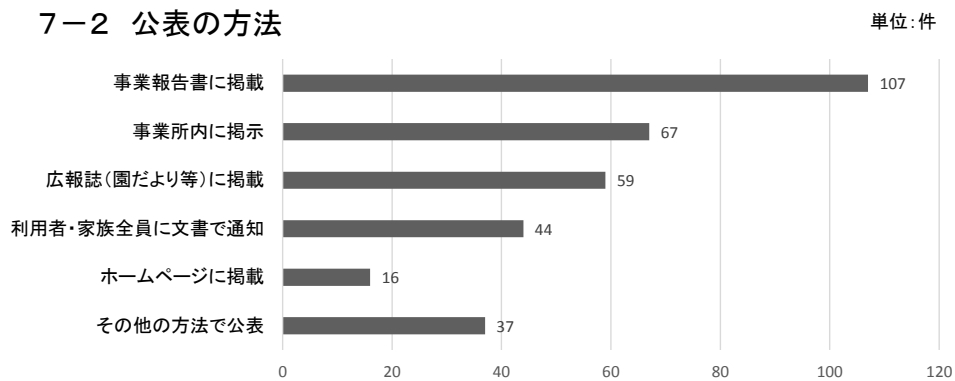
苦情解決には、組織的な取り組みが重要です。
受け付けた苦情を職員が共有し、同じ認識をもって対応することで、福祉サービスの質の向上が図られます。

7-1 解決した苦情の公表



単位：件	
公表している	273
公表していない	242
無回答	33
合計	548

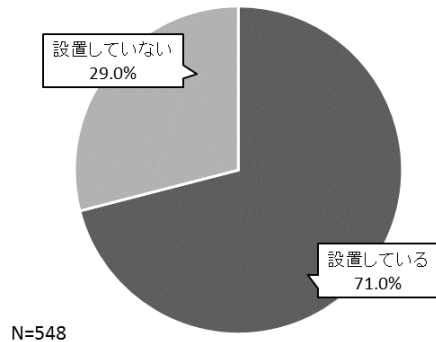
7-2 公表の方法



前回の調査結果に引き続き、解決した苦情の公表が不十分です。
事業所の社会性・透明性を確保するために、利用者のプライバシーに配慮しつつ、
苦情解決結果を公表する必要があります。

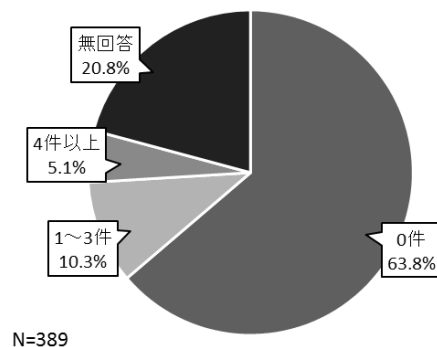
3 「苦情を受け付けるための工夫」についてお答えください。

1-1 意見箱の設置



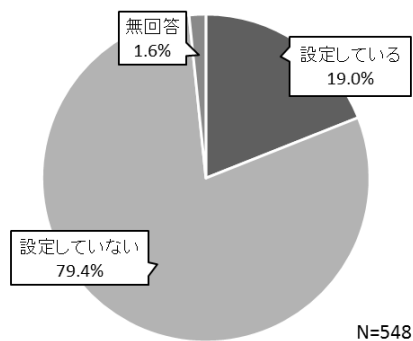
単位：件	
設置している	389
設置していない	159
合計	548

1-2 意見箱への投書数 (H25年度)



単位：件	
0 件	248
1～3 件	40
4 件以上	20
無回答	81
合計	389

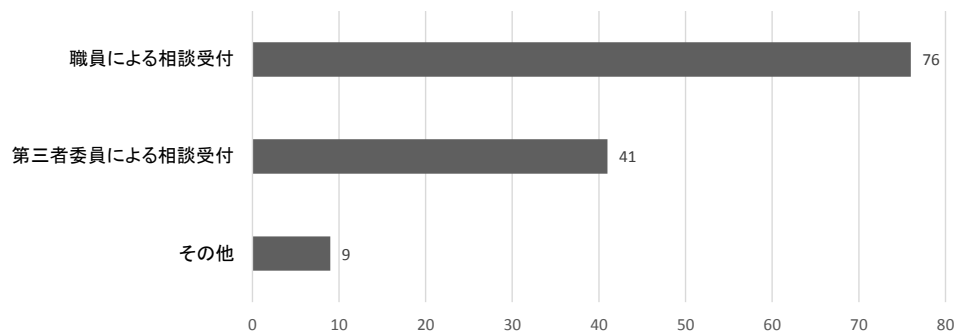
2-1 相談日の設定



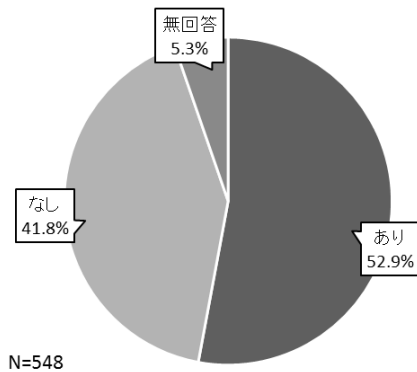
単位：件	
設置している	104
設置していない	435
無回答	9
合計	548

2-2 相談日の内容

単位：件



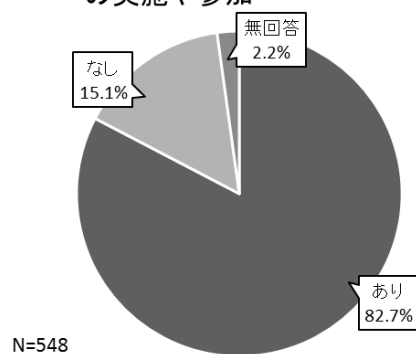
3 連絡帳の活用



単位：件

あり	290
なし	229
無回答	29
合計	548

4-1 苦情解決に関する研修会の実施や参加



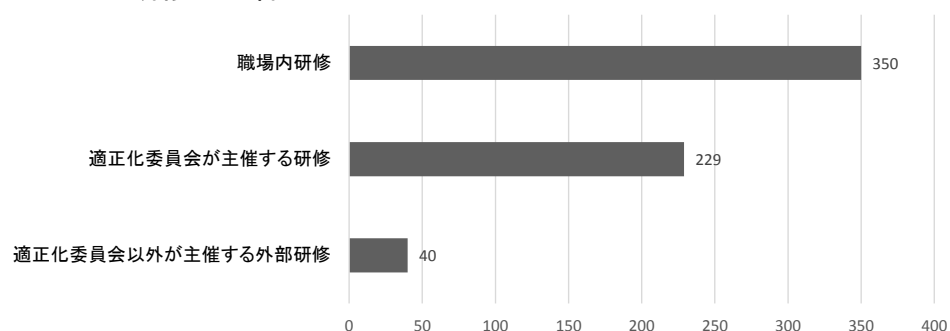
単位：件

あり	453
なし	83
無回答	12
合計	548

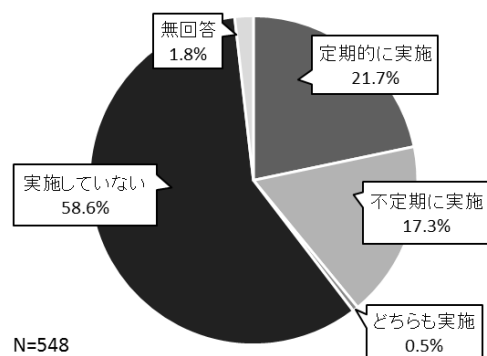
適正化委員会では、毎年「苦情を考えるセミナー」と「苦情解決情報交換会」を開催しています。多くの職員が計画的に研修を受けられるよう、配慮が必要です。

4-2 研修の内容

単位：件



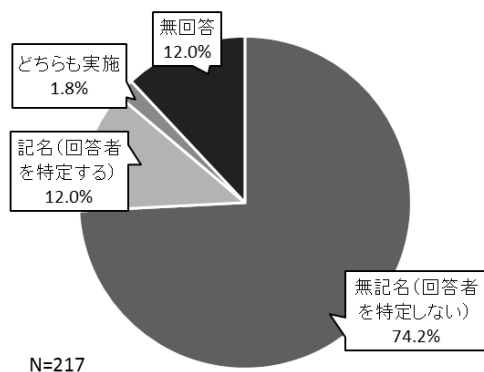
5-1 アンケート調査 (満足度調査等)



単位：件

定期的に実施	119
不定期に実施	95
定期的・不定期どちらも実施	3
実施していない	321
無回答	10
合計	548

5-2 アンケートの方法



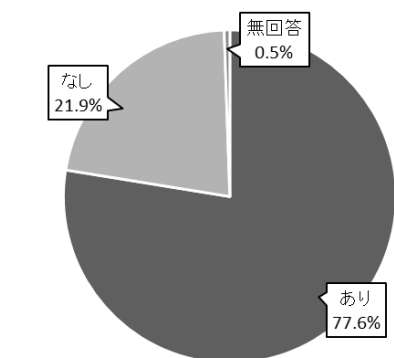
単位：件

無記名(回答者を特定しない)	161
記名(回答者を特定する)	26
記名・無記名どちらも実施	4
無回答	26
合計	217

潜在化している苦情を掘り起こすためには、無記名のアンケートが効果的です。

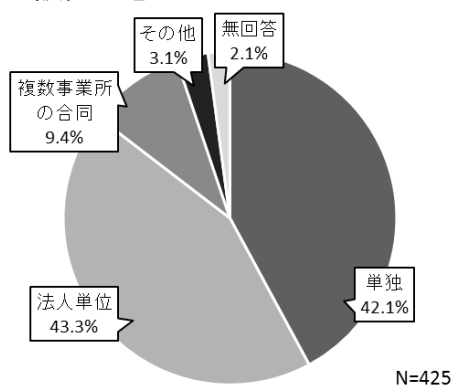
4 「第三者委員」についてお答えください。

1 設置の有無



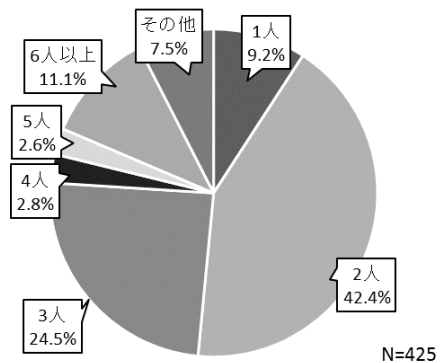
単位：件	
あり	425
なし	120
無回答	3
合計	548

2 設置形態



単位：件	
単独	179
法人単位	184
複数事業所の合同	40
その他	13
無回答	9
合計	425

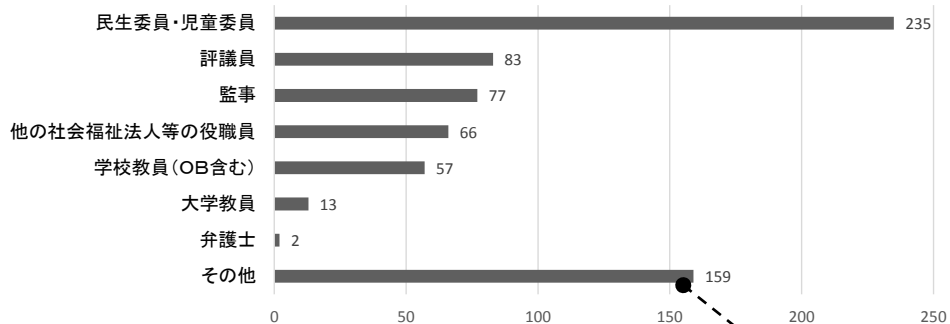
3 委員の人数



単位：件	
1人	39
2人	180
3人	104
4人	12
5人	11
6人以上	47
その他	32
合計	425

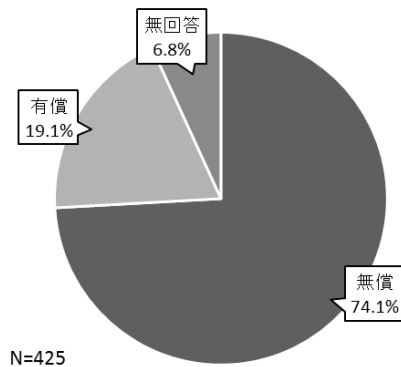
4 職業・役職等

単位：件



自治会役員、元民生委員等

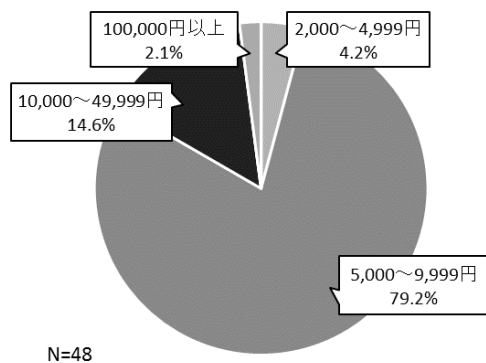
5-1 報酬



単位：件

無償	315
有償	81
無回答	29
合計	425

5-2 報酬金額(年額)

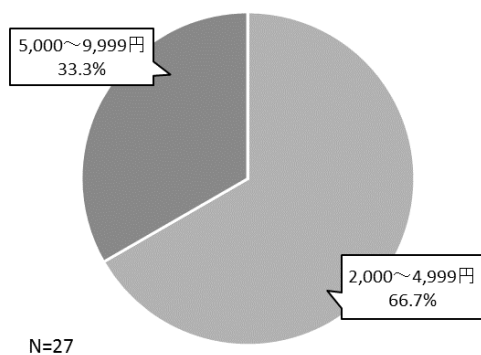


単位：件

2,000円未満	0
2,000～4,999円	2
5,000～9,999円	38
10,000～49,999円	7
50,000～99,999円	0
100,000円以上	1
合計	48

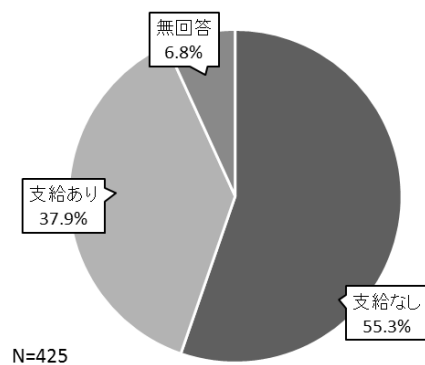
中立性・公平性を確保する観点から、法人の理事や利用者の家族を第三者委員に委嘱することは、望ましくないものと考えられています。

5-3 報酬金額(回数ごと)



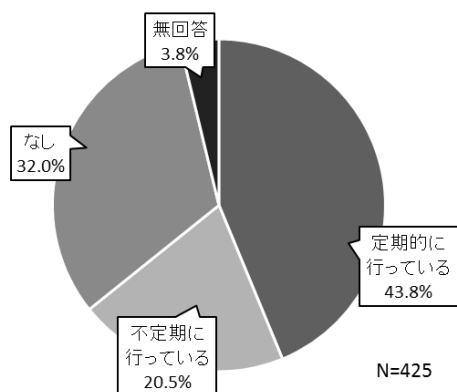
単位：件	
2,000 円未満	0
2,000~4,999 円	18
5,000~9,999 円	9
10,000~49,999 円	0
50,000~99,999 円	0
100,000 円以上	0
合計	27

6 交通費



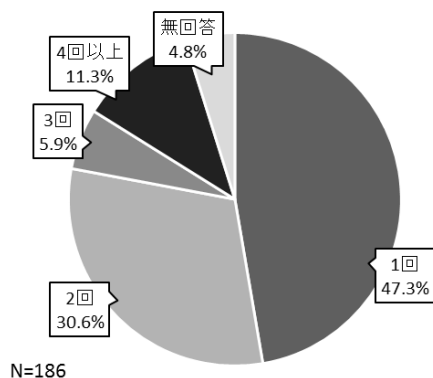
単位：件	
支給なし	235
支給あり	161
無回答	29
合計	425

7-1 第三者委員との会議



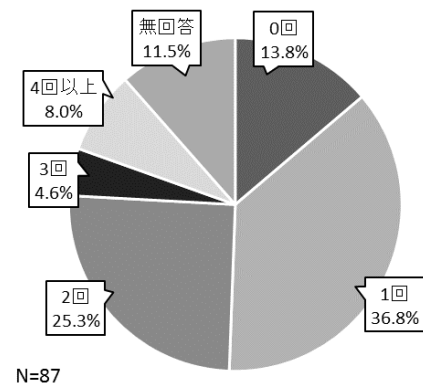
単位：件	
定期的に行っている	186
不定期に行っている	87
なし	136
無回答	16
合計	425

7-2 会議の頻度 (H25・定期)



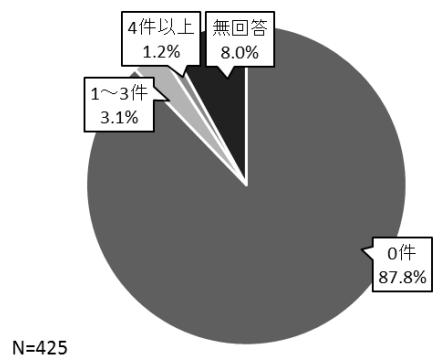
単位：件	
1回	88
2回	57
3回	11
4回以上	21
無回答	9
合計	186

7-3 会議の頻度 (H25・不定期)



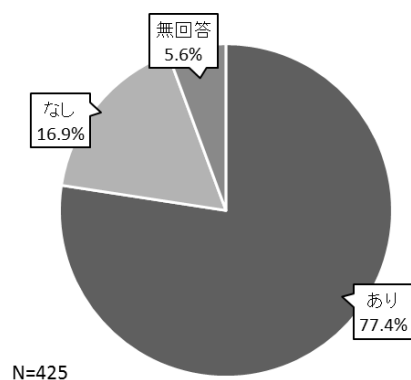
単位：件	
0回	12
1回	32
2回	22
3回	4
4回以上	7
無回答	10
合計	87

8 第三者委員が受け付けた苦情の件数 (H25)



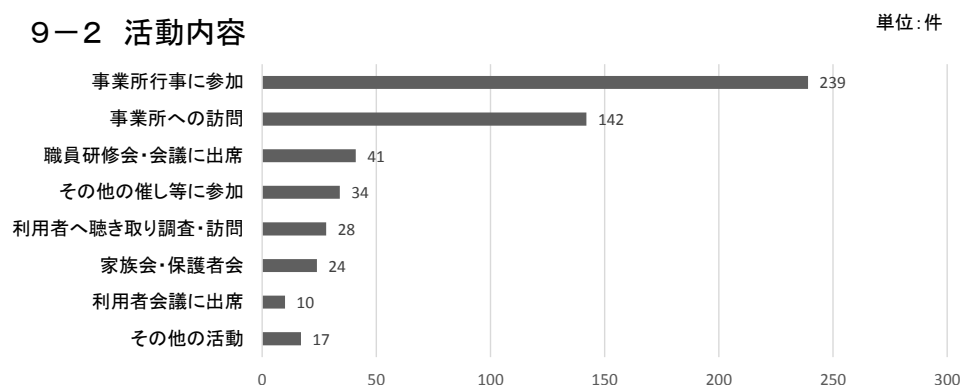
単位：件	
0件	373
1~3件	13
4件以上	5
無回答	34
合計	425

9-1 第三者委員の活動

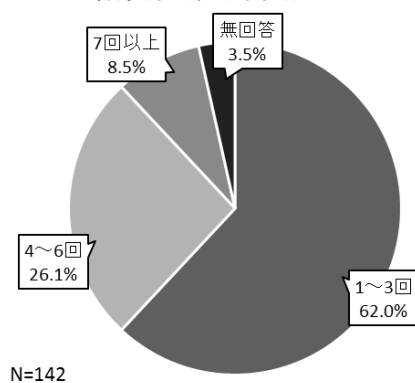


単位：件	
あり	329
なし	72
無回答	24
合計	425

9-2 活動内容



9-3 訪問回数(年間)

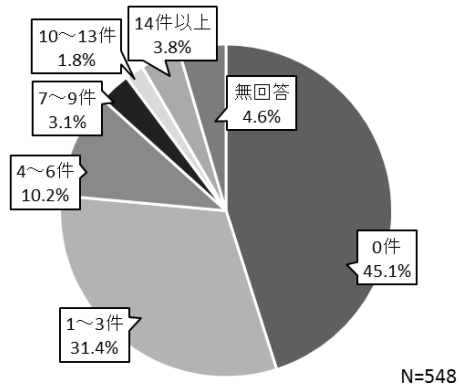


単位：件	
1～3回	88
4～6回	37
7回以上	12
無回答	5
合計	142

第三者委員が行事に参加したり、事業所を訪問することで、利用者・家族が相談しやすい身近な存在になります。

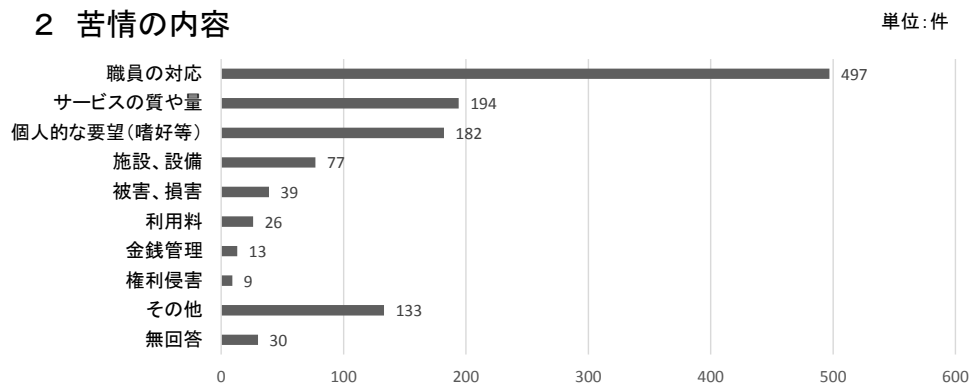
5 「苦情受付状況」についてお答えください。

1 受付件数(H25)

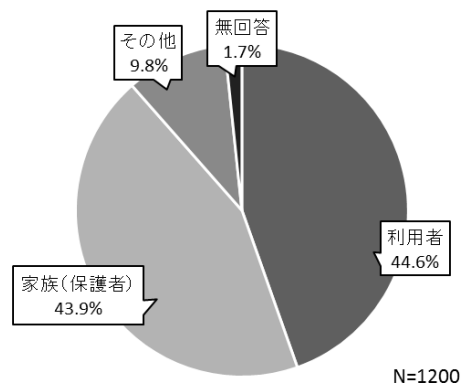


単位：件	
0件	247
1~3件	172
4~6件	56
7~9件	17
10~13件	10
14件以上	21
無回答	25
合計	548

2 苦情の内容

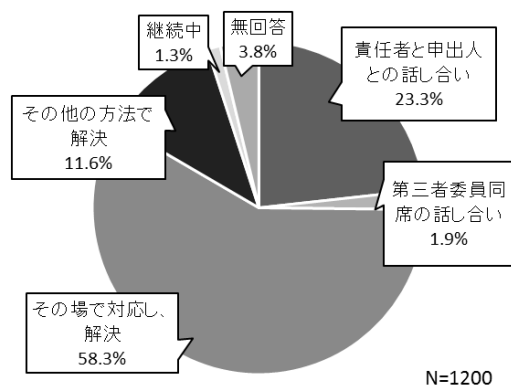


3 申出人



単位：件	
利用者	535
家族（保護者）	527
その他	118
無回答	20
合計	1200

4 最終的な解決方法



単位：件	
責任者と申出人との話し合い	279
第三者委員同席の話し合い	23
その場で対応し、解決	699
その他の方法で解決	139
継続中	15
無回答	45
合計	1200

苦情の内容について、前回の調査と比較すると、「職員の対応」の構成比が 7.5%減少する一方、「個人的な要望（嗜好等）」が 8.1%増加しています。より個別具体的なニーズへの対応が求められています。

場当たりの対応ではなく、規程やマニュアル等、一定のルールに基づいて組織的に対応することにより、組織の苦情解決能力が向上します。

6 平成25年度以降に受け付けた苦情の内容と対応

高齢者分野

	苦情内容	対応概要
1	本人が、夜間は尿意があってもトイレに誘導してもらえないと言っている。本人が気を使って訴えられないでいることをわかってほしい。(特別養護老人ホーム／家族)	熟睡されている時を避けて、夜間帯に最低1度はトイレ誘導を行うこととした(訴えがあればその都度誘導)。
2	職員に「トイレに連れて行ってほしい」と頼んだが、「オムツに(排せつ)してください。後で取り換えましょう」と言われた。当たり前の行為も手伝わってもらえないのか。(通所介護／利用者)	管理者と当該職員が申出人及び家族に謝罪し、解決。後日、苦情内容を全職員で共有し、対応を改める。
3	土曜日の午前中、ホールの職員による見守り態勢が弱い。1人でトイレに行こうとする人やフラフラ歩いている人がいて、転倒しないかと心配している。(通所介護／利用者)	職員を1人増やしてホールの見守り係を置くこととする。本人に説明し、納得いただく。
4	〇〇職員が、他の利用者のことを話していた。利用者の前で、他の利用者の噂話をするのは良くない。(通所介護／利用者)	施設長及び当該職員が申出人に謝罪。ミーティングで全職員に注意喚起する。後日、接遇に関する研修を行った。
5	早朝、開閉音のような物音がうるさくて目が覚めてしまう。(短期入所／利用者)	調査の結果、冷蔵庫の開閉音が原因と判明。調理担当者に開閉をゆっくり行うように伝え、音の軽減を図った。
6	短期入所利用日、看護師から連絡があり、「赤みと腫れがあるが、自宅ではどのような介護をしているのか。気づいていたのか」と強い口調で問い詰められ、傷ついた。(短期入所／家族)	当該職員に事実確認をしたところ、事実を認めたため、不適切な言動について謝罪。言動に充分注意するよう全職員に周知した。また、申出人から自宅介護の辛さをうかがい、気持ちを受け止めた。
7	職員が、送迎車を自宅と反対側の道路に停めて迎えにくる。本人は在宅酸素を使用しており、歩くとすぐに呼吸が苦しくなるのに、交通量の多い道路を急いで渡らされる。もう少し配慮してほしい。(通所介護／家族)	利用者及び家族に謝罪。また、ミーティングで苦情を全職員に周知し、対応を徹底した。
8	本人が出来ることまで職員が手を貸すので、どんどん他者を頼るようになってしまった(靴の脱ぎ履き、ズボンの上げ下げ等)。自宅でも大変になるので、出来ることは見守ってほしい。(通所介護／家族)	職員間で、介護が統一されていなかった。申出人に、今までの過介護について謝罪。今後は、一人で出来ることは時間がかかっても見守るという姿勢で取り組んでいく旨を説明し、納得いただく。
9	ヘルパーに洗濯物を盗られた。(訪問介護／利用者)	視覚障がいのある利用者からの苦情。今後、洗濯物を返却する時は、一つ一つ説明しながら手渡しし、確認していくことで納得いただく。
10	面会時、居室温度が肌寒かった。夏場は冷房の調整が難しいと思うが、適切な室温管理をお願いしたい。(特別養護老人ホーム／家族)	職員が居室に入る度に温度計・湿度計を確認し、こまめに調整することで室内温度が25度前後になるよう徹底する。
11	丁寧語ではあるが、強い口調のヘルパーがいる。本人がそのヘルパーに対して苦手意識を持ったようで、食事が減少している。食事介助からは外してほしい。(訪問介護／家族)	サービス提供責任者が、不快な思いをさせたことを謝罪。当該ヘルパー及び本人に事実確認。不適切行為はなかったが、本人の苦手意識が強いいため、今後は別のヘルパーで対応することで納得いただく。
12	〇〇職員が、利用者に対し、「コーヒー、飲む飲まない、どっち」とぶっきらぼうに聞いていた。利用者への接し方に疑問を感じる。(特別養護老人ホーム／家族)	生活相談部長・介護部長・ユニットリーダーから、苦情内容について状況を説明。職員の発言により不快な思いをさせたことに対し、謝罪した。

13	短期入所を利用する際、着替えを持たせたのに着替えずに帰ってきた。着替えをさせてほしい。(短期入所／家族)	本人は認知症があり、着替えを拒否したため、職員の判断で着替えさせなかった。職員が謝罪し、短期入所中の本人の状況を説明。今後の利用時には、介助にて着替えをすることで納得いただく。
14	短期入所利用中、頼んでいないのに散髪されて、請求書が届いた。どうなっているのか。(短期入所／家族)	ケアマネージャーから床屋の依頼があったため実施したのだが、家族は頼んでいないと主張。理容希望カードを新たに作成し、確認を徹底することとした。また、ケアマネージャー等からの連絡は書面で残すように改善した。
15	面会時、本人に食事を食べさせていた時、職員に勝手にお膳を下げられた。食が進まなくなったから下げたのだろうが、本人は一度も「たくさんだ」「食べたくない」と言っていない。(特別養護老人ホーム／家族)	普段関わりのない家族からの苦情。身元引受人である家族から、「誤嚥のリスクが高くなるので、無理して全量摂取しなくても良い」との希望がある旨と、一日トータルの食事量で調整していることを説明し、理解いただく。
16	若い職員に、次回の通院日時を確認したら「わかりません」と言われた。わからない時は誰かに確認する等、対応について指導するべきだ。(特別養護老人ホーム／家族)	相談員が直ぐに謝罪。当該職員から事情聴取し、今後の対応について指導する。また、リーダー会議・ユニット会議にて苦情内容を周知する。
17	送りの時、職員が認知症の本人を家の前に置き去りにした。家族に引き継ぎをしてほしい。(通所介護／家族)	本人が「ここで良いと言ったため、そのまま立ち去ってしまった。全職員で送迎時のマニュアルを再確認。申出人に、今後は家族への引き継ぎを徹底することを約束し、了承いただく。
18	ある職員が、常にマスクをして仕事をしている。体調が悪いのか、面倒くさそうにしている。しっかり治してから勤務してほしい。(特別養護老人ホーム／家族)	申出人に、当該職員はアレルギー体質のためにマスクを使用していることを説明。職員には誤解されないよう気を引き締めてケアに当たるよう指導した。
19	退所時の荷物チェックがいつまで待っても来なかった。もう来るなということか。(短期入所／本人)	担当職員及び相談員が本人と家族に謝罪。業務多忙につき、定刻にチェックに行けなかったことが原因のため、荷物チェックのやり方を見直すこととし、解決した。
20	風船バレーの活動中、職員が、「風船が強くとつくと痛がる利用者もいるので、手加減してほしい」と職員に言われたが、納得できない。風船がぶつかったくらいで体が痛くなるとは思えない。(特別養護老人ホーム／利用者)	申出人は、バレーボール経験者の男性。風船バレーは、認知症や障がいがある方も参加する活動のため、思わぬところで事故になることがある旨を説明。職員の言葉に他意はないことを伝え、誤解を生じさせたことを謝罪。今後発言に注意すること、納得いただく。
21	短期入所利用日、職員が、持参した衣類に黒マジックで大きく名前を書いた。病院受診もあるのに、このようなことをされては困る。(短期入所／家族)	洗濯する際、紛失防止のために目立つように記入してしまった。確認を怠り、個人の尊厳を傷つけてしまったことについて、管理者及び担当職員が謝罪した。
22	面会時の、ベッドでの本人の状態について、不満がある。体に添えてあるクッションが曲がっていた。腕も曲がった状態でタオルケットにくるまり、全身に汗をかいていた。そのような状態になる前に気づいてほしい。(特別養護老人ホーム／家族)	申出人に謝罪。サービス計画書の内容を再度職員に周知し、適切なケアを徹底した。
23	迎え時、職員が家族に何も告げずに本人を連れていったため、徘徊していると思って探しに出た。その際、デイサービスに問い合わせたが、確認が取れるまでに時間がかかった。(通所介護／家族)	問合せ時に送迎車両と連絡が取れず、時間を要してしまった。送迎時の対応の見直し(ドアチャイムを鳴らす等)、連絡用電話の確実な携帯(朝礼の際、全車両分テーブルに準備)を徹底し、改善した。
24	ヘルパーが本人の部屋以外に入室しているようだ。物の位置が変わっていたり、オムツを取り出した形跡がある。オムツも着替えも充分すぎるくらい部屋に置いているので、そのようなことはやめてほしい。(訪問介護／家族)	ヘルパーに事実確認。1名のヘルパーから、オムツが足りない時に隣室から補給したとの回答あり。その旨を申出人に伝えたが、「足りなくなるはずがない」と否定。今後、オムツ等が足りない時は事業所に連絡を入れ、家族の承諾を得ることを約束し、了解いただく。
25	本人が施設内で転倒、骨折したことについて、状況を説明してほしい。介護職員が少ないのではないか。(特別養護老人ホーム／家族)	施設長及び担当職員が状況を伝え、見守りが不十分だったことを謝罪する。職員体制については、人材確保が困難な状況のため、すぐに常勤職員を増員することは難しいことを説明する。今後は、パート職員を採用して見守りの強化を図ることを約束し、理解いただく。

26	本人が退院する時、迎えに来ていた職員の態度が横柄だった。家族もその場にいたのだが、無視された。態度を改めてほしい。(特別養護老人ホーム／家族)	担当職員及び当該職員から、当日の状況を説明の上、謝罪し、納得いただく。後日、内部研修にて、全職員に適切な言葉づかいや対応をするよう注意喚起した。
27	夜間、ナースコールにて「薬を服用させてほしい」と頼むと、「自分でできるでしょ!」と乱暴な態度をとられた。(特別養護老人ホーム／利用者)	当該職員の上司が謝罪し、解決。また、ケースカンファレンスにて待遇・拘束(言葉による)に関する研修を行う。
28	短期入所を長期間利用したら、本人が歩行出来なくなった。利用する前は、押し車を使用して歩いていたのだが…。短期入所中、歩行する機会を確保して、今の状態を保ってほしい。(短期入所／家族)	申出人に謝罪し、職員間で今後の対応を検討。今後は、車椅子から椅子への移乗時、数歩歩いていただくほか、1日1回歩行訓練を行うこととする。また、ミーティング及びケアプラン会議にて話し合い、対応の統一を図った。
29	朝、便意があったのでトイレに連れて行ってもらったが、出なかった。その際、職員に「ほら、出るって言ったのに出なかったでしょ」と責められた。自分は何も悪いことをしていない。(特別養護老人ホーム／利用者)	当該職員が本人に謝罪し、解決。ナースコールが重なった時は、利用者に待っていただくことになるが、事情を説明して失礼のない対応と声掛けを行うよう徹底した。
30	内服薬2錠が裸の状態で靴に入っていた。(短期入所／家族)	薬を分包した時、利用日数分より2錠多く入っていることに気付いた。そのため、薬のシートに2錠戻して靴に入れたのだが…。申出人に説明と謝罪をし、次回からは短期利用の日数分だけの薬を用意いただくことで了解を得た。
31	職員に、就寝前の薬を用意してもらおうとしたら、「自分で取りに来い」と言われ、嫌な思いをした。思うように動けないので、配慮してほしい。(短期入所／利用者)	施設長及び職員が、申出人及び家族から事情をうかがい、謝罪。職員会議にて反省点をまとめ、全職員への周知を行い、適切な対応を行うようにした。
32	朝の迎えが遅い。また、送迎車が狭い道を無理やり通っているらしいが、乗っている側もこわいと思うし、いかがなものか。(通所介護／家族)	迎えの時間は、個々の利用者宅の都合で若干遅れることがある旨を説明し、理解いただく。運行経路については、職員間で話し合い、安全に走行できる経路を確認した。
33	ご飯の盛り方に不満がある。職員に訴えても改善されない。(特定施設入居者生活介護／利用者)	全職員に周知し、盛り付け方の統一を図る。後日、申出人から「良くなった」と報告いただく。
34	〇〇ヘルパーに買い物頼むと、「それは買わない方が良い」と言われるし、頼んでない物を買ってくる。また、布巾をハイターに浸けたまま何も言わずに帰っていく。自分は手の力が弱く、布巾を絞るのも大変なので中途半端にされると困る。このヘルパーには来てほしくない。(訪問介護／利用者)	申出人に、他の訪問との兼ね合いもあるため、当該ヘルパーを外すことは難しい旨を伝える。ヘルパー間で話し合い、今後は援助の仕方の統一を図ることを約束し、了解いただく。
35	ヘルパーが作る食事が美味しくない。味が薄い。(訪問介護／利用者)	サービス提供責任者立会いのもと、味付けを利用者に確かめていただき、納得がいく味付けを決め、全ヘルパーに周知。その後は苦情なし。
36	ヘルパーが調理した食事に黒いビニールが入っていた。本人の命を任せているのに、何を考えているのか。(訪問介護／家族)	当該ヘルパーが確認したところ、包丁の柄に巻いてあったビニールテープが劣化して混入したようだった。謝罪し、再発防止のため許可を得て柄を修復。その際、申出人からサービス外の要求(「酒を買ってこい」等)があったが、お断りした。
37	短期入所利用中、本人が体調を崩したので家族が病院に連れて行っただが、施設で対応すべきではないか。以前利用した老人保健施設では対応してくれた。(短期入所／家族)	申出人に、特別養護老人ホームには医師が常駐していないため、施設で診ることはできない旨を説明し、了解いただく。
38	職員から電話があったが、夫(キーパーソン)が不在であることを伝えると、用件を告げられず、電話を切られた。同じ家族なのに、何も伝えてもらえず不快な思いをした。(小規模多機能型居宅介護／家族)	管理者が謝罪し、解決した。全職員で苦情内容を共有し、適切な言葉使いや対応を徹底した。

39	〇〇ヘルパーに物を盗られた。あのヘルパーを担当から外してほしい。(訪問介護／利用者)	サービス提供責任者が当該ヘルパー、本人、家族に聞き取り調査を実施したが、窃盗の事実は確認されなかった。他のヘルパーが訪問することとし、現在は問題なく利用されている。物を返してほしいという訴えもない。
40	くも膜下出血発症時の対応に不満がある。発症から受診まで、なぜ2日もかかったのか。今後は、このようなことがないようにしてほしい。(特別養護老人ホーム／家族)	嘱託医には連絡していたが、経過観察に終始し、適切な対応がなされなかった。不十分な対応を謝罪し、今後、同様の事態が発生した場合は、看護師だけで判断せず、他職種と連携して速やかな対応を取ることを約束した。
41	本人は、外出が伴う行事によく参加しているが、その都度自己負担の費用が必要になるので、頻繁だと困る。(通所介護／家族)	本人は認知症がない方なので、参加については本人だけにかがっていた。今後は、家族にも確認することとした。
42	迎えの際、職員が「お預かりします」と言って連れて行く。物でも扱っているような言葉で気分が悪い。改めてほしい。(通所介護／家族)	管理者が謝罪。ミーティングにて、全職員に不適切な言葉を使わないよう注意喚起した。
43	職員が、食事に用いる氷を、手を洗わずに直接つかんでいる。不衛生ではないか。(特別養護老人ホーム／家族)	給食委員会にて報告し、全職員に注意喚起。氷の扱い方について、食事のマニュアルに追加するほか、氷はさみを購入することとし、理解いただく。

障がい者分野

	苦情内容	対応概要
1	靴箱に入れていた長靴に傷がついていた。カッターでつけられたものだと思う。誰かが嫌がらせをしているのではないか。(就労継続支援B型／利用者)	利用者に聞き取り調査をしたが、嫌がらせ行為は確認されなかった。その後、利用者主導のミーティングにより、「長靴は鍵付きの個人ロッカーで管理すること」「長靴には記名すること」等のルールが作られ、これらの取り組みを職員がフォローすることで、解決した。
2	バスを待っている時に、周りの人の服を触る利用者がいる。バスの中で、本人が触られるのではないかと心配である。(就労継続支援B型／家族)	バスの席と降車順を変更して対応した。
3	選挙の時期に、他の利用者から特定の候補者への投票を呼び掛ける電話が何度もあり、迷惑だった。止めるように注意してほしい。(就労継続支援B型／利用者)	相手側利用者へ、利用者間での宗教活動や選挙活動は禁止されていることを伝えた。また、同様のケースがないか職員間で話し合い、対応を確認した。
4	本人専用の洗体用スポンジがなくなった。探してほしい。(障害者支援施設／家族)	寮棟内を探したが見当たらず、家族にその旨を伝えて謝罪した。今後は、所持品の確認を徹底するよう全職員に注意喚起した。
5	職員に「アトピーの人は肉を食べるな」と言われたらしく、その日の夕食の肉を食べなかった。根拠のない言葉で障がいのある人を振り回すことは慎んでほしい。(就労継続支援B型／家族)	職員に事実確認の上、申出人に謝罪。事情聴取した内容を説明し、解決した。
6	送迎車の停車中、利用者がバスから飛び出しそうになっていた。その時、職員は、他の利用者の誘導のためにバスから出ていたが、バス内に留まるべきではないか。(就労継続支援B型／家族)	職員が誘導した利用者は、退院したばかりで歩行が困難であるため、職員はバス内の様子が見える範囲で付き添ったことを説明。また、停車中は運転者も目配りしていることを伝え、今後は、ドアをその都度閉めることとし、納得いただく。
7	他の利用者から、ちょっとしたことで頭を小突かれて嫌だ。相手はふざけているつもりかも知れないが、自分は不快である。(障害者支援施設／利用者)	本人は、気持ちを相手に伝えられない様子であった。職員が間に入って、本人の気持ちを伝え、今後はしないように助言した。
8	研修旅行の際、通りかかった利用者の実家を職員が勝手に教えた。知られたいと思っている人もいるのに、この様なことをされては困る。(就労継続支援B型／利用者)	事実確認をしたところ、職員ではなく他の利用者が教えたことが判明。申出人には、「個人情報の取扱いは慎重に行うよう職員に指導しているが、苦情を機に再度注意喚起したい」と伝え、納得いただく。後日、職員が情報を漏らしたという誤解は解けた。
9	買い物に出かけた際、ほしい物があったのに職員が探すのを手伝ってくれなかった。また、移動する際に押されたり、腕を引っ張られた。(障害者支援施設／利用者)	聞き取り調査を行ったが事実は確認されなかった。職員会議にて、職員の基本姿勢を全体で確認したことを申出人に説明し、了承いただく。
10	歯磨きの際、職員から「急いで急いで」と急かされて嫌な思いをした。歯磨きくらいゆっくりさせてほしい。(障害者支援施設／利用者)	当該職員から事情聴取し、申出人に謝罪。また、全職員に、接遇に関する資料を配布し、学習を促した。
11	問い合わせの電話をかけた際、職員の応答が不親切だった。日頃は良い相談対応をしているのだが…。電話対応の印象は大事なので、改善してほしい。(障害者支援施設／家族)	謝罪と改善方針について、申出人に文書で報告した。併せて、全職員に苦情内容を周知し、改善に向けての意思統一を行った。
12	支援員に、部屋に飾っていたワンピースを見せたところ、ウエストのゴムの部分を引っ張られた。大切な物なので、勝手に触らないでほしい。(共同生活援助／利用者)	管理者及び支援員が本人に謝罪し、解決した。後日、定例会で苦情内容を共有し、些細な事でも、必ず本人の許可を得てから行動するよう徹底した。
13	〇〇入居者から、毎日自分の行動について口出しされる。「ルールが守れない奴は出て行け」とも言われた。どうすればいいのかわからない。助けてほしい。(共同生活援助／利用者)	申出人、〇〇入居者、他の入居者、世話人に事実確認。当該入居者の言動に困っていると一様に回答があったため、共同生活のルールを当該入居者に説明。その後、当該入居者が申出人に謝罪し、和解した。

14	夜間帯の汚物カートの音がうるさいので、気をつけてほしい。(障害者支援施設／利用者)	カートのタイヤ部分のゴミ等をこまめに掃除することを約束し、理解いただく。
15	〇〇利用者がいつも更衣室の入り口付近で寝ているため、ロッカーを開けるのが大変で、他の利用者も困っている。直接話すと反論されるので、職員から注意してほしい。(就労継続支援B型／利用者)	担当職員がその場を確認し、〇〇利用者に説明したところ、〇〇利用者から謝罪の言葉があった。申出人に対応した内容を伝え、今後も同様のことがあった場合は職員に伝えるようお願いし、了承いただく。
16	送りの際は、本人がバスを降りて玄関に入るまでを見届けてほしい。(就労継続支援B型／家族)	職員ミーティングで話し合い、玄関に入るまでの見守りの徹底を図った。
17	本人が持参した飲み物を飲んでいると、いつも〇〇利用者に「ちょうだい」と言われ、あげているらしい。本人は自分が飲むために持参しており、断りたい時もある。職員から言ってほしい。(就労継続支援B型／家族)	申出人と〇〇利用者に事実確認を行う。事実として両者が認めたため、担当職員から〇〇利用者に申出人の心情を伝える。〇〇利用者は理解を示し、和解した。
18	職員が、有給休暇の取り方を説明してくれない。言葉使いも乱暴である。(就労継続支援A型／利用者)	申出人、管理者、職員とで話し合いの場を設ける。有給休暇については利用者全員に周知することとし、乱暴な言葉使いについては申出人に謝罪することで解決した。
19	年上の利用者には、丁寧な言葉使いで接してほしい。(障害者支援施設／利用者)	職員研修を行い、年上、年下に関わらず丁寧な言葉使いで接するように改善した。
20	施設からの通知文書が来ないことがある。また、行事参加について、我が子だけ「どうですか」と声をかけられ、気分を害した。(障害者支援施設／家族)	文書配布の手順を職員間で確認し、担当が責任を持って行うように徹底。参加の確認については、「〇〇さんだけ特別でない」ことを説明し、納得いただく。
21	作業中に他の利用者のお喋りがうるさい。(就労継続支援B型／利用者)	朝礼にて、施設長から全利用者に対して、作業中の必要以上のお喋りを慎むよう注意喚起した。
22	〇〇(好きな飲み物)を毎朝食事に付けてほしい。(自立訓練／利用者)	自治会にて、できるだけ要望に応えるが、栄養バランスや他メンバーの要望も考慮してメニューを作成していることを説明し、了承いただく。

その他

1	健康のために廊下を歩いているが、他の利用者に邪魔されたり、「いたい何回歩くんか」などと言われて不快である。担当職員に注意してもらったが、効果がない。(その他／利用者)	全利用者に対して、ミーティングや自治会を通して注意喚起。それでも効果がないようであれば、再度申し出いただくこととした。
2	喫煙室を24時間開放してほしい。(その他／利用者)	深夜や早朝の開放は火災防止の観点から対応できないことを説明し、了承いただく。

児童分野

	苦情内容	対応概要
1	子どもが他の子に噛まれたが、翌朝の登園時に何も言われなかった。噛みつきがあったことを、職員は把握しているのか。(保育所／家族)	子どもに噛みつきがあることは、職員会議で共有しているが、その都度全職員に伝えているわけではなかった。個別面談にて申出人に説明し、翌朝の対応が不十分であったことを謝罪する。今後は、噛みつき等の傷があった場合は、メモ書きで翌朝の職員に申し送ることとした。
2	仕事の都合で、どうしても迎えが遅れてしまうことがあるが、その都度、「もっと早く来てください」と言われてつらい。また、土曜日に利用する時に、理由をしつこく聞かれて不快である。(保育所／家族)	園長が直接謝罪し、解決した。その後、全職員で保護者対応について話し合い、確認した。
3	子どもを迎えに行った途端、挨拶もなく、きつい口調で着替えのストックを確認すると言われ、傷ついた。(保育所／家族)	園長が当該職員に事実確認をした上で、保護者に文書と口頭で謝罪した。職員会議でも取り上げ、保護者に対する言動について注意喚起した。
4	連絡帳に、毎回「早く登園してください」と記入されている。子どもは発達障がいがあるため、登園の準備に時間がかかり、努力しているが対応しきれず、疲れ切っている。どうしてわかってくれないのか。(保育所／家族)	園長が個別面談の上、申出人と課題を共有し、職員の対応について謝罪。園外保育に出かける際は、当該園児が登園するまで担当保育士が待つよう改善する。後日、当該児童及び保護者の支援について、臨床発達心理士を招いて研修した。
5	冬場は戸外での活動が少ないので、子どもが運動不足になる。体力作りかけっこを取り入れているようだが、子どもに聞くと、いつも「今日はなかった」と答える。冬場も運動させてほしい。(保育所／家族)	戸外の活動は、「運動遊び計画」を立てて適切に行っている旨を説明。全家庭に計画を周知した。
6	お迎えの時、同じクラスの園児に子どもが「〇〇ちゃん小さい」「遊ばない」などと言われた。側にいたその子の保護者は注意もしない。こういった環境のところに子どもを預けることが不安である。(保育所／家族)	三歳児は様々な言葉を覚えて使う年齢であることを伝える。保護者に対しては、子どもの言動を通してともに学ぶよう助言していることを説明し、納得いただく。職員には、送迎時の園児の行動等を意識して目配りするよう注意喚起した。
7	お迎えの時に子どもが靴下を履いておらず、雪の中、裸足で帰された。靴下を履かせてほしい(なくした場合は、園のものを貸してほしい)。(保育所／家族)	次の登園時、園長及び主任保育士が謝罪。全職員で園の理念でもある「相手を思いやる気持ち」について研修し、日中に脱いだ衣類は必ず通園バッグに入れることなどを徹底した。
8	子どもが、「〇〇先生に怒られるので、保育園に行きたくない」と登園を嫌がるようになり、困っている。子どもが怖がるような叱り方はしないでほしい。(保育所／家族)	当該保育士から事情聴取したところ、「当該園児を叱ったことはないが、側で他の園児を叱ったことがある」とのことだった。子どもへの伝え方、叱り方について、全職員で話し合い、適切な言葉使いを確認する。申出人には、園長が謝罪の上、上記の対応を説明し、納得いただく。
9	子どもが、特定の子からいじめを受けているようだ。何度か担任の保育士に話したが、何もしてくれない。担任を変えてほしい。(保育所／家族)	園長が個別面談を行い、親の気持ちを聞き取った。今後は、担任だけでなく全職員で連絡を取り合い、子どもの様子を見ていくと同時に、申出人に日々の様子を細かく伝えていくことで、納得いただく。
10	子どもの左手首にボールペンで引っ掻いたような傷があった。気を付けてほしい。(保育所／家族)	気付かずに降園させてしまったことを謝罪。職員がボールペンをエプロンのポケットに入れる傾向があるので、今後は入れないように徹底する旨を伝えた。
11	子どもが精勤賞を取りたいがために園を欠席したくないと言っている。平日休みの就労者としては、休みの日に子どもとふれあいの時間を持ちたいので困る。(保育所／家族)	以前から同じ要望があり、保護者の勤務体系が多様化している現状との整合性が見られなくなったため、保護者にアンケート調査を実施した上で、精勤賞を廃止した。
12	保育士が子どもを呼び捨てで呼んだ。毎回呼び捨てであることがわかり、とても不快である。呼んでるのは一部の保育士だが、対応を話し合うべきではないか。(保育所／家族)	匿名の投書。緊急職員会議を開き、全職員で話し合う。親の立場、子どもの立場になって考え、良識ある言動を心掛けるとともに、決して呼び捨てにしないことを確認し合った。匿名であったため、参観日に全保護者に報告した。
13	弁当をひっくり返した友達に、子どもが自分のご飯を分けようとしたら、保育士に「食中毒になるからあげないで！」と言われたらしい。子どもがショックを受けている。季節柄そう注意したのだと思うが、子どもに伝える言葉を使ってほしい。(保育所／家族)	その場で言葉が適切でなかったことを謝罪。その後、職員会議で話し合い、言葉使いについて再確認した。

14	迎えに行った時に「発熱がある」と聞かされた。発熱があった時点ですぐに連絡してほしい。(保育所／家族)	当該園児は、夕方通院予定になっていたのに、すぐに連絡せずに待っていた。園長及び担当保育士が謝罪し、解決する。各家庭によって体調不良時の連絡条件が異なるので、保護者とのコミュニケーションを密にしていくこととする。
15	登園した際、子ども達が園庭のジャングルジムに縄跳びの縄を結び付けて遊んでいた。危険ではないか。(保育所／家族)	園庭にいる職員が注意して見守るほか、他の遊び方についても再確認した。また、自治体を經由しての苦情であったため、保護者との信頼関係についても話し合い、園だよりで苦情受付窓口について周知する。
16	卵の除去食をお願いしているのに、フレンチトーストを食べさせられた。つなぎへの少量使用は可としているが、フレンチトーストは卵料理である。二度とこういうことのないようにしてほしい。(保育所／家族)	「少量」について、保護者と認識の違いがあった。確認不足を謝罪するとともに、今後の対応について確認し、了承いただく。他の園児についても、同様に確認した。
17	子どもが他の園児に何度もたたかれたり、引っ掻かれる。保育園の対応が甘いのではないか。相手の親から謝罪してほしい。(保育所／家族)	園長が個別面談を行い、子どもの発達の段階にこういった喧嘩も含まれていることを説明。また、「傷は保育園に責任があると考えているため、相手の親には知らせない」という方針を伝え、理解いただく。
18	子ども同士が喧嘩をしても、職員が注意してくれない。適切に対応してほしい。(児童館／家族)	関係する児童を交えて話し合いの場を設け、喧嘩に至る経緯や状況を説明することで納得いただく。
19	子どもが他の児童に仲間外れにされる等、いじめを受けている。(児童館／家族)	関係する児童と周囲の児童から事実確認。結果を当該児童双方の保護者に伝え、理解と協力をお願いした。また、利用児童全員にアンケート調査を実施し、同様のケースがないか確認した。
20	児童館で子どもの傘がなくなった。指導員に言ったが、何もしてくれない。(児童館／家族)	職員の対応について謝罪。傘の特徴を添えて貼りをしたり、他の児童に聞き取り調査をしたところ、後日、傘立てに返却されていた。後日、紛失があった場合の対応を全職員で確認。学年別に傘立てを分ける等、再発防止に取り組んだ。

※「紹介できる範囲のもの」として、記入いただいた事例の一部です。

※掲載した事例は、個人情報保護の観点から一部加工しています。

平成 26 年度
福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査

このアンケートは、県内の社会福祉事業所における苦情解決状況等を把握し、事業の課題を明らかにすることを目的に実施するものです。

つきましては、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力願います。

なお、ご記入いただいた内容は、個別に公表されることはありません。

また、結果は報告書として取りまとめ、業務の参考資料として対象法人等に提供します。

1 提出期限

平成 26 年 10 月 31 日（金）

2 回答、提出方法

本用紙にご記入の上、FAX（019-637-9712）にてご提出ください。

※メールでの提出を希望する場合は、調査票の様式（word データ）をお送りしますので、お手数ですが下記メールアドレスまでご連絡ください。

3 回答の注意点

（１）貴法人等における社会福祉事業の苦情解決状況についてご回答ください。

（２）事業を複数行っている場合は、主たる事業についてご回答願います。

4 お問い合わせ先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 事務局 （担当：千葉真弓）

TEL 019-637-8871 FAX 019-637-9712 E-mail tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

平成 年 月 日

経営主体	
事業所名	
主な事業分野 (○をつけて下さい)	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ その他 ()
記入者 (職・氏名)	
連絡先 (TEL)	() -

1 「社会福祉事業者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」
(平成 12 年 6 月 7 日付／厚生省) についてお答えください。

☐ 事業所に原本またはコピーがある

「指針」の内容について	<input type="checkbox"/> 指針に基づき、規程を作成し、苦情解決業務担当者を置いている <input type="checkbox"/> 指針に基づき、規程を作成している（担当者等は未設置） <input type="checkbox"/> 指針に基づき、苦情解決業務担当者を置いている（規定は未作成） <input type="checkbox"/> 指針の内容は理解しているが、体制整備には至っていない <input type="checkbox"/> 指針はあるが、内容はわからない
-------------	---

☐ 事業所に原本またはコピーはない（見たことがない）

2「苦情解決体制の整備状況」についてお答えください。

苦情解決規程（要綱）	<input type="checkbox"/> 規程がある <input type="checkbox"/> 規程はない
苦情解決責任者の配置	<input type="checkbox"/> 配置している <input type="checkbox"/> 配置していない
苦情受付担当者の配置	<input type="checkbox"/> 配置している <input type="checkbox"/> 配置していない
利用者や家族等に対する、 苦情解決のしくみの周知 <small>※該当するもの全てにチェック</small>	<input type="checkbox"/> 周知している 方法： <input type="checkbox"/> サービス利用開始時や契約時に口頭で説明 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書や契約書に明記 <input type="checkbox"/> パンフレットや広報誌（園だより等）に掲載 <input type="checkbox"/> 事業所内に掲示 <input type="checkbox"/> 会議、行事等での説明 <input type="checkbox"/> ホームページに掲載 <input type="checkbox"/> 他の方法で周知（ ）
	<input type="checkbox"/> 周知していない
苦情の記録	<input type="checkbox"/> すべての苦情を記録 <input type="checkbox"/> 重要だと思われる苦情のみ記録 <input type="checkbox"/> 記録していない
受け付けた苦情を職員に 周知することについて	<input type="checkbox"/> 周知している 方法： <input type="checkbox"/> 職員会議、ミーティング <input type="checkbox"/> 回覧 <input type="checkbox"/> 定期的な研修 <input type="checkbox"/> その他（ ）
	<input type="checkbox"/> 周知していない
解決した苦情の公表に ついて	<input type="checkbox"/> 公表している 方法： <input type="checkbox"/> 事業報告書に掲載 <input type="checkbox"/> 事業所内に掲示 <input type="checkbox"/> 広報誌（園だより等）に掲載 <input type="checkbox"/> ホームページに掲載 <input type="checkbox"/> 利用者・家族全員に文書で通知 <input type="checkbox"/> その他の方法で公表（ ）
	<input type="checkbox"/> 公表していない

3 「苦情を受け付けるための工夫」についてお答えください。

意見箱	<input type="checkbox"/> 設置している（投書数：H25 年度 件） <input type="checkbox"/> 設置していない
相談日	<input type="checkbox"/> 設定している 内容： <input type="checkbox"/> 職員による相談受付 <input type="checkbox"/> 第三者委員による相談受付 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 設定していない
連絡帳等	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
苦情解決に関する研修会 ※該当するもの全てにチェック	<input type="checkbox"/> 職場内研修（接遇やコミュニケーション、事例検討等）を実施している <input type="checkbox"/> 運営適正化委員会が主催する研修に参加している <input type="checkbox"/> 運営適正化委員会以外が主催する外部研修に参加している （主催者： ） <input type="checkbox"/> 研修会の実施や参加はしていない
アンケート調査 （満足度調査等）	<input type="checkbox"/> 定期的に実施している <input type="checkbox"/> 不定期に実施している 調査方法： <input type="checkbox"/> 無記名（回答者個人を特定しない） <input type="checkbox"/> 記名（回答者個人を特定する） <input type="checkbox"/> 実施していない

4 「第三者委員」についてお答えください。

☐ 設置している

設置形態	<input type="checkbox"/> 単独 <input type="checkbox"/> 複数事業所の合同	<input type="checkbox"/> 法人単位 <input type="checkbox"/> その他 ()
人数	人	
職業・役職等 ※該当するもの全てにチェック	<input type="checkbox"/> 評議員 <input type="checkbox"/> 民生委員・児童委員 <input type="checkbox"/> 弁護士 <input type="checkbox"/> 他の社会福祉法人等の役職員 <input type="checkbox"/> その他 ()	
報酬	<input type="checkbox"/> 無償 <input type="checkbox"/> 有償 (年額 円)	
交通費 (旅費) 等	<input type="checkbox"/> 支給なし <input type="checkbox"/> 支給あり	
第三者委員との会議	<input type="checkbox"/> 定期的に行っている (年 回) <input type="checkbox"/> 不定期に行っている (H25 年度 回) <input type="checkbox"/> 行っていない	
第三者委員が直接 受け付けた苦情の件数	平成 25 年度 件	
第三者委員の活動内容 ※該当するもの全てにチェック	<input type="checkbox"/> 行事等への参加 内容: <input type="checkbox"/> 事業所行事 <input type="checkbox"/> 利用者会議 <input type="checkbox"/> 家族会・保護者会 <input type="checkbox"/> 職員研修会・会議 <input type="checkbox"/> その他の催し等 () <input type="checkbox"/> 事業所への訪問 (年 回) <input type="checkbox"/> 利用者へ聴き取り調査・訪問 <input type="checkbox"/> 上記以外の活動 () <input type="checkbox"/> 特に関わりを持っていない	

☐ 設置していない

5 「苦情受付状況」についてお答えください。

(1) 平成 25 年度に、貴事業所に寄せられた苦情について

受付件数	平成 25 年度 件
苦情の内容 ※合計件数が「受付件数」と一致するようにご回答ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの内容 (職員の対応) に関すること () 件 ・ サービスの内容 (質や量) に関すること () 件 ・ 施設、設備に関すること () 件 ・ 金銭管理に関すること () 件 ・ 個人的な要望 (嗜好等) に関すること () 件 ・ 被害、損害に関すること () 件 ・ 権利侵害に関すること () 件 ・ 利用料に関すること () 件 ・ その他 () 件 <div style="border-left: 2px solid #007bff; border-right: 2px solid #007bff; padding: 0 10px; margin-top: 5px;">その他の内容</div>

申出人の分類 ※合計件数が「受付件数」と一致するようにご回答ください。	・利用者 () 件 ・利用者の家族（保護者） () 件 ・その他 () 件 [その他の内容]
最終的な解決方法 ※合計件数が「受付件数」と一致するようにご回答ください。	・苦情解決責任者と申出人との話し合い () 件 ・第三者委員の同席のもとでの話し合いによる解決 () 件 ・その場で対応し、解決 () 件 ・その他の方法で解決 () 件 ・継続中 () 件 [その他の内容]

(2) 平成 25 年度以降に寄せられた苦情の内容と対応を、事例として紹介できる範囲で、1 件ご紹介願います。(個人情報を除き、簡潔にご記入ください。スペースが不足する場合は別紙でご提出ください。)

(記入例)

苦情内容：職員から「〇〇しろ」という威圧的な言葉づかいをされて傷ついた。職員の配置を変えるか、改めてほしい。

対応概要：施設長及び職員が本人に謝罪し、解決した。また、後日、全職員で接遇に関する研修を行い、適切な言葉遣いと対応を徹底した。

苦情内容	
対応概要	

(3) 苦情解決を円滑に行うために、独自に取り組んでいることがあればご記入下さい。(別紙可)

--

(4) 苦情解決事業において困っていることや、運営適正化委員会への意見要望等がありましたらご記入ください。(別紙可)

--

ご協力ありがとうございました。

提出先 FAX 番号 019-637-9712 (添書不要)

平成 26 年度
福祉サービス苦情解決事業実施状況
アンケート調査報告書

発行 平成 27 年 3 月

(社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会)
岩手県福祉サービス運営適正化委員会

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3

(ふれあいランド岩手内)

電 話 019-637-8871・9718

F A X 019-637-9712

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp