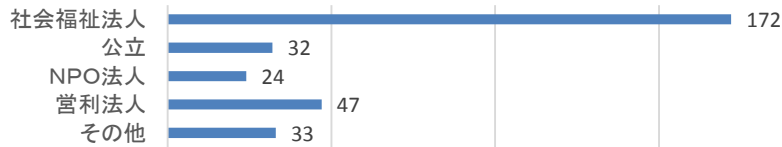


# 平成30年度苦情解決アンケート調査結果

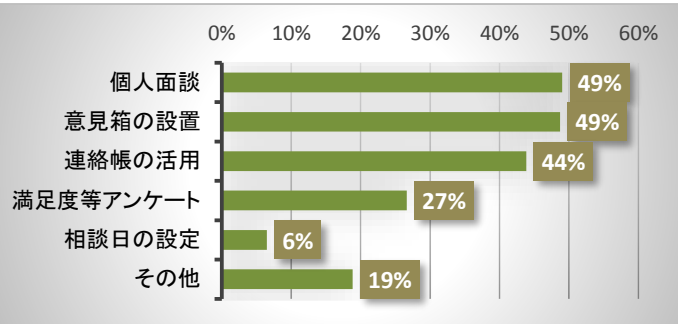
このアンケート調査は、兵庫県福祉サービス運営適正化委員会が平成30年11月及び12月に開催した「平成30年度苦情解決セミナー」に並行して実施したものであり、回答のあった308事業所について集計しています。

回答のあった事業所(308)



## Q1 苦情や意見、要望を受け付ける工夫（複数回答）

個人面談	49%
意見箱の設置	49%
連絡帳の活用	44%
満足度等アンケート	27%
相談日の設定	6%
その他	19%

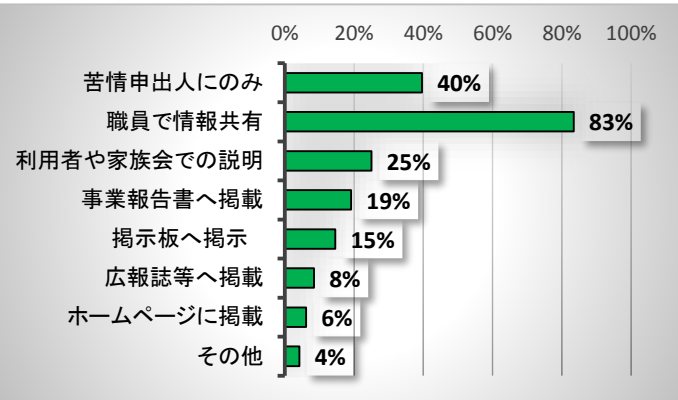


その他の内訳

相談電話・窓口の設置	8
利用者会議・保護者会報告	7
ご意見伺りカード等を配布	2
意見が出せる話し合いお茶会	1

## Q2 苦情受付の状況や解決結果の公表の範囲（複数回答）

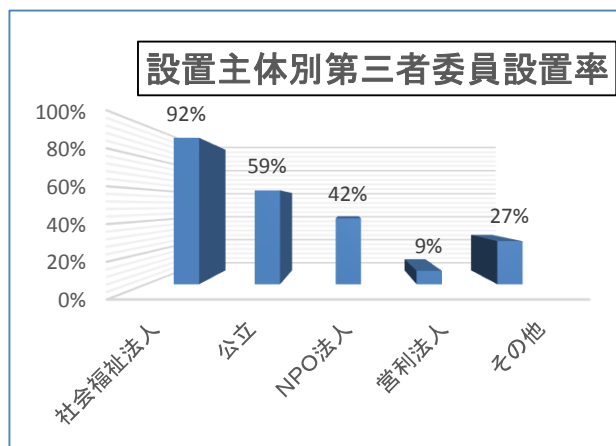
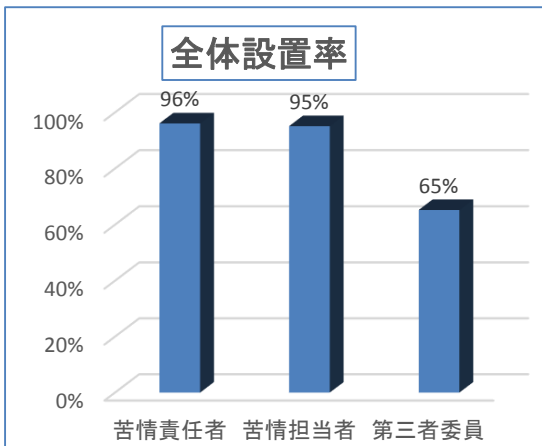
苦情申出人にのみ	40%
職員で情報共有	83%
利用者や家族会での説明	25%
事業報告書へ掲載	19%
掲示板へ掲示	15%
広報誌等へ掲載	8%
ホームページに掲載	6%
その他	4%



その他の内訳

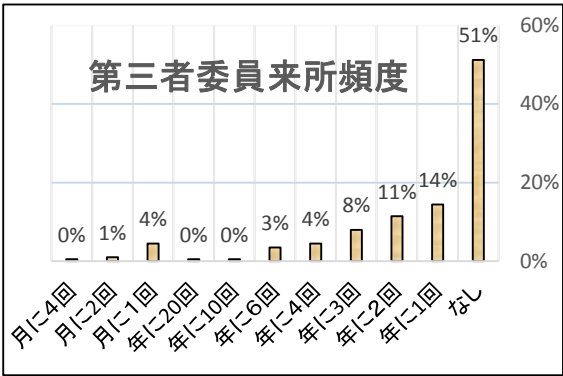
理事会・評議員会への報告	4
苦情解決委員会、運営推進会議等で報告	3

## Q3 苦情解決体制の状況



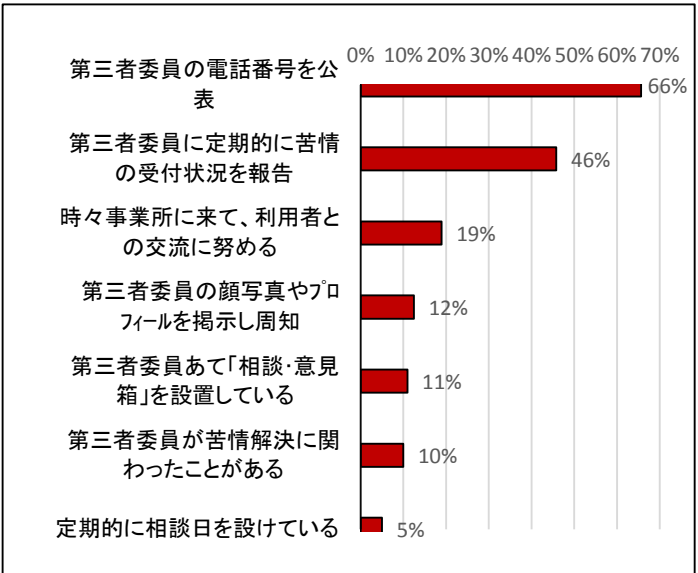
**Q4 第三者委員の来所の頻度（第三者委員設置200事業所中の割合）**

月に4回	1	0%
月に2回	2	1%
月に1回	9	4%
年に20回	1	0%
年に10回	1	0%
年に6回	7	3%
年に4回	9	4%
年に3回	16	8%
年に2回	23	11%
年に1回	29	14%
なし	103	51%
計	201	



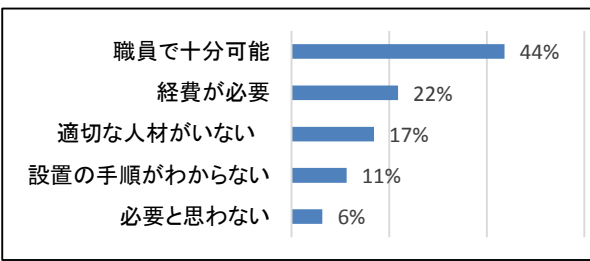
**Q5 第三者委員の活動（第三者委員設置201事業所中の割合）**

第三者委員の電話番号を公表	66%
第三者委員に定期的に苦情の受付状況を報告	46%
時々事業所に来て、利用者との交流に努める	19%
第三者委員の顔写真やプロフィールを掲示し周知	12%
第三者委員あて「相談・意見箱」を設置している	11%
第三者委員が苦情解決に関わったことがある	10%
定期的に相談日を設けている	5%



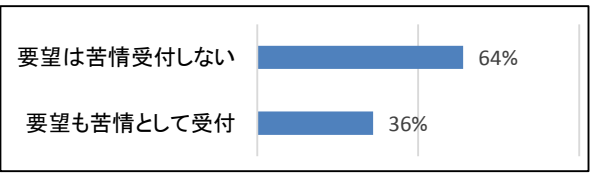
**Q6 第三者委員を設置していない場合、その理由**

	件数	割合
職員で十分可能	62	44%
経費が必要	31	22%
適切な人材がない	24	17%
設置の手順がわからない	16	11%
必要と思わない	9	6%
合計	142	



**Q7 苦情受付の取扱い範囲**

	件数	割合
要望も苦情として受付	107	36%
要望は苦情受付しない	190	64%
計	297	



\* 苦情には<要望>レベル、<請求>レベル、<責任追及>レベルの3段階があるとされ、<要望>レベルからの対応が重要と考えられます。

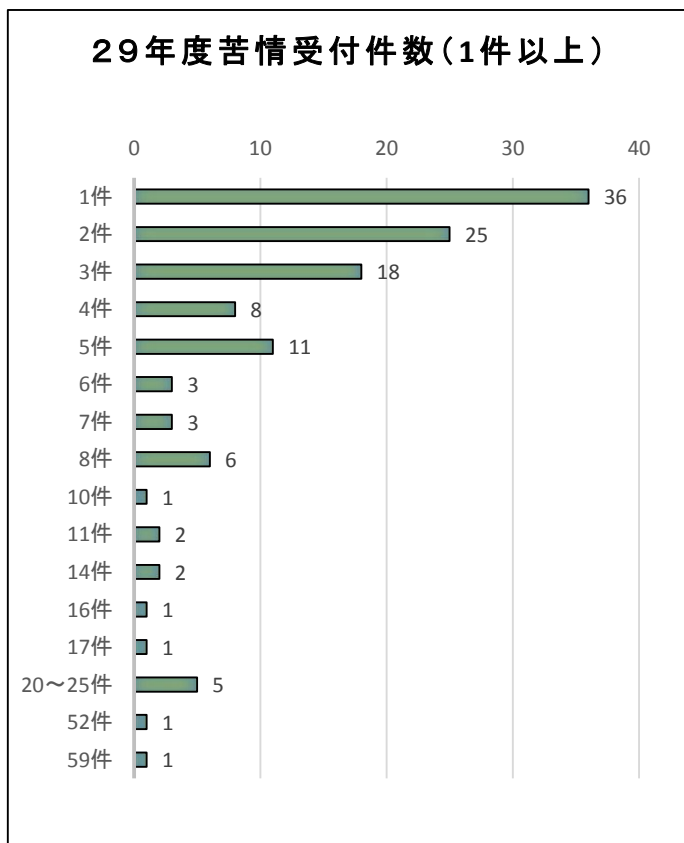
Q8 苦情を述べやすい環境整備のため、事業所・第三者委員で取り組んだ事例

1	第三者委員には地域の各種団体に活躍され、地域の声をあつめやすい立場の方を選任。第三者委員には、苦情のみならず、要望や疑問に関する問い合わせなど細かいことまで声を拾い、隔月で報告、意見交換をさせて頂いている。提案や意見を頂き参考にもさせて頂いている。
2	苦情解決委員会を定例(半年に1回)で開いている。メンバーは、第三者委員、利用者、家族会、各事業所リーダー、サービス管理責任者、施設長、理事長。
3	利用者、ご家族を含めた運営懇親会を年2回開いている。
4	ご入居者のご家族へ年1回、アンケートを実施している。ご入居者の自治会の会議に(月に1回)苦情など尋ねている。
5	定期的なアンケートの実施。心理カウンセラーによる面談の実施
6	保護者、利用者に対しアンケートを実施した。保護者会の出欠依頼書の配布の際、要望、苦情等を記載する欄を設けている。
7	施設内に意見箱を設置。ご利用者に対して満足度アンケートを定期的実施
8	話し合いの場をもった。アンケート調査をした。
9	アンケートの実施。
10	利用契約時。重要事項説明書に記載し、説明機会を設ける。相談窓口の掲示。
11	常に苦情の種にならない様に個人面談を行って要望などの聞きとりをしている。相談員、ケアマネージャー等と個々の方向性、要望について情報を共有化しております。
12	個別に利用者宅訪問し、意見を聞いている。
13	苦情提示者の面談場所(会議室)や掲示板等への設定等。
14	積極的な面談を増す。
15	利用者はいつでも相談課を訪れることができます。
16	保護者会でちょっと気になることも含めて聞きだしてもらい会長を通じて事業所側に伝わるようにしている。
17	利用者主体の会議にて意見交換や、書面に記入してもらう。
18	定期面談以外に利用者の様子により面談を行っている。
19	職員は利用者、保護者とよく話をするようにしている(日頃の会話から汲みとる)
20	意見箱を4つ設置して気づいた時に書けるように配慮した。
21	意見箱の設置、連絡帳の活用など。
22	意見箱には無記名で記入は苦情・要望のみにしている。職員には情報共有し、苦情について目を向けるようにしている。
23	意見箱の設置
24	少人数のグループホームなので、利用者さん含め支援員も家族のような雰囲気作りをしているので、何かあっても食事中に話し合えるようになっている。皆で認め合っています。
25	本人から申し出があった際、本人の了解を得てご家族にも報告し、苦情として対応するか本人とご家族にも了解を得た。(障害特性が療育だったこともある) この件について本人家族には窓口等を別途説明。
26	朝夕の送迎時に保護者と面談、きめ細かい対応をおこなう。

**Q9 平成29年度受け付けた苦情件数**

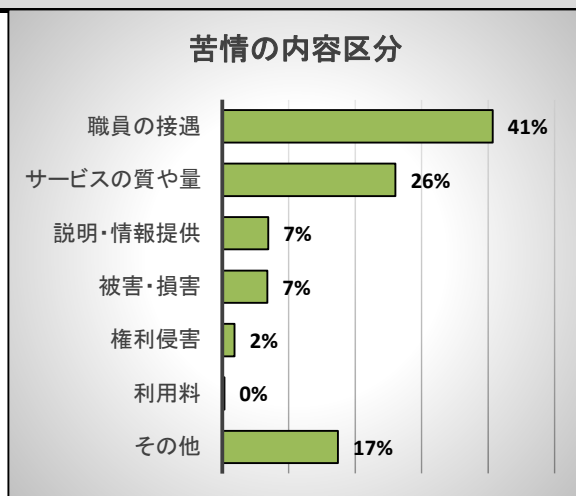
受付件数	箇所
0件	184
1件	36
2件	25
3件	18
4件	8
5件	11
6件	3
7件	3
8件	6
10件	1
11件	2
14件	2
16件	1
17件	1
20～25件	5
52件	1
59件	1
総計	308

苦情が1件もなかった事業所 184件(全事業所の60%)



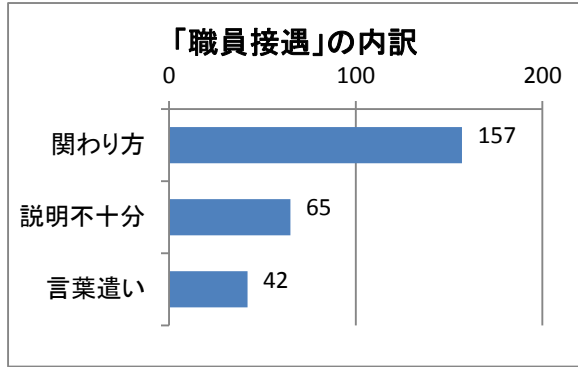
**Q10 どのような苦情でしたか？**

職員の接遇	264	41%
サービスの質や量	169	26%
説明・情報提供	45	7%
被害・損害	44	7%
権利侵害	12	2%
利用料	2	0%
その他	113	17%
合計	649	

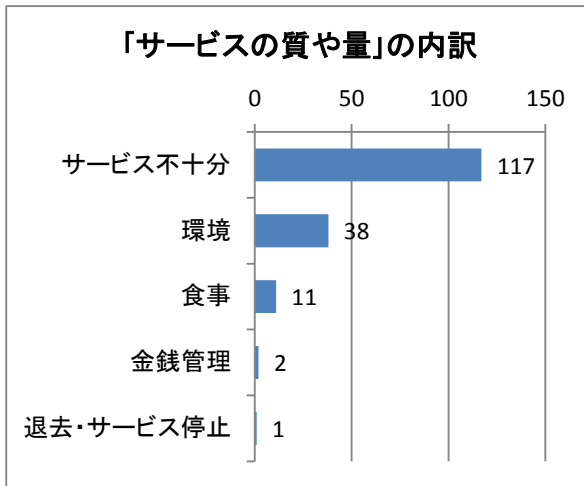


<それぞれの内訳>

職員の接遇	関わり方	157
	説明不十分	65
	言葉遣い	42



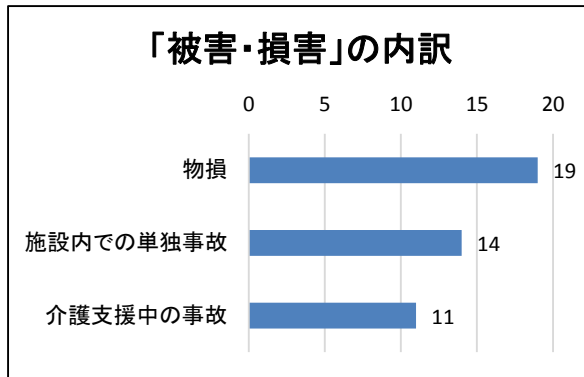
サービスの質や量	サービス不十分	117
	環境	38
	食事	11
	金銭管理	2
	退去・サービス停止	1



説明・情報提供	説明不十分	41
	相談不十分	3
	虚偽記載	1
	契約拒否	0

利用料	利用料金の	1
	その他費用	1

被害・損害	物損	19
	施設内での	14
	介護支援中	11



権利侵害	暴力・虐待	3
	プライバシー侵害	4
	職員等からの暴言	4
	身体拘束・行動制限	1

その他	制度への要望等	4
	その他	109