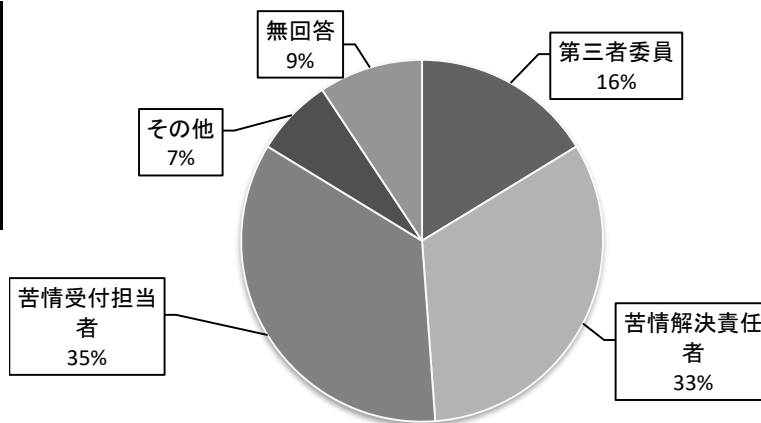


福祉サービス苦情解決研修会 参加者アンケート集計 (集計数：38人)

(1) あなたの福祉サービス事業所での苦情解決におけるお立場を教えてください。

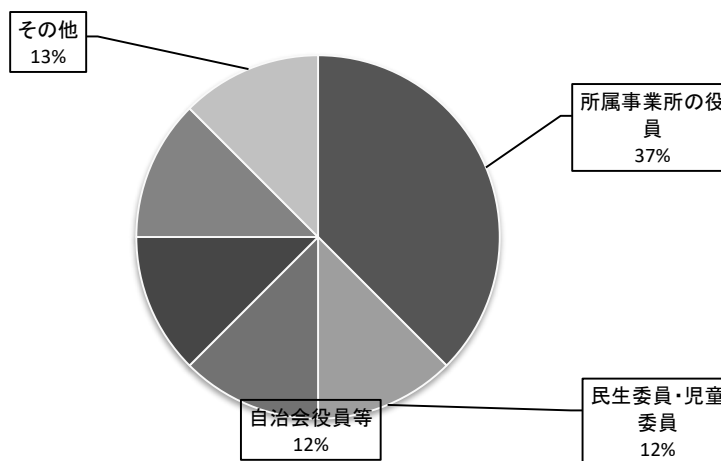
第三者委員	7
施設職員	32
苦情解決責任者	14
苦情受付担当者	15
その他	3
無回答	4
合計	43

(注：複数の選択があった。)



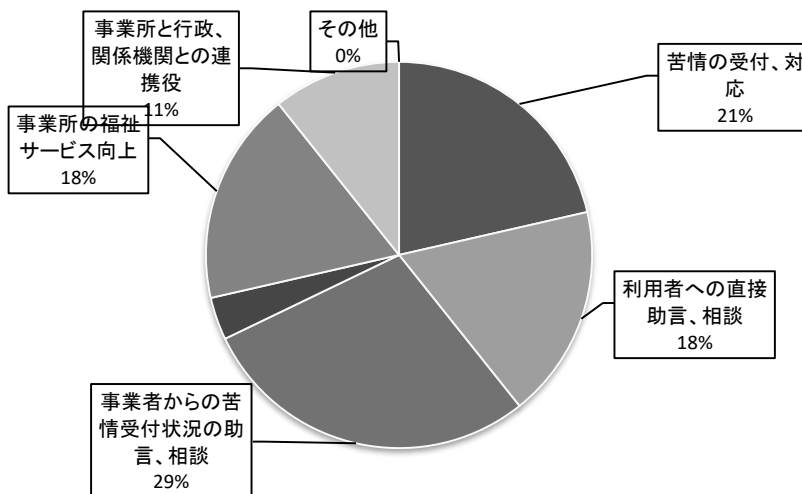
(2) 第三者委員の地域でのお立場を教えてください。(複数回答可)

所属事業所の役員	3
民生委員・児童委員	1
自治会役員等	1
一般会社員	1
利用者の家族	1
その他	1
合計	8



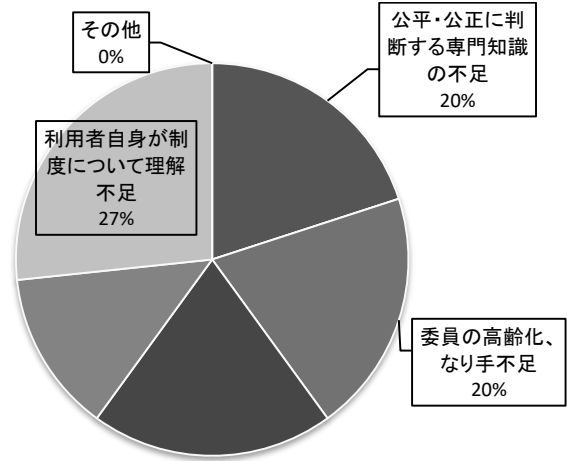
(3) 第三者委員に期待されている役割は何だと思いますか？(複数回答可)

苦情の受付、対応	6
利用者への直接助言、相談	5
事業者からの苦情受付状況の助言、相談	8
利用者の普段の生活に関する見守り、把握	1
事業所の福祉サービス向上	5
事業所と行政、関係機関との連携役	3
その他	0
合計	28



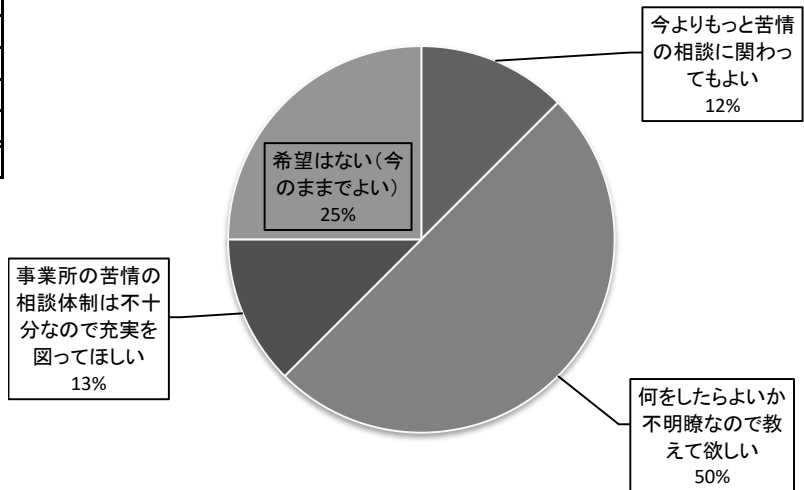
(4) 今、されている第三者委員について、どのような課題があると思いますか？（複数回答可）

公平・公正に判断する専門知識の不足	3
事業所に対する効果的な改善手段	0
委員の高齢化、なり手不足	3
事業所との連携不足	3
多くの役職があり忙しく、時間がとれない	2
利用者自身が制度について理解不足	4
その他	0
合計	15



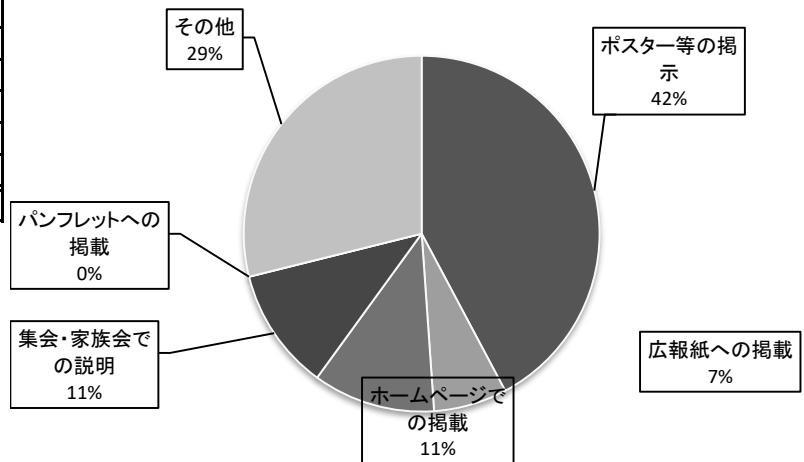
(5) 第三者委員として事業所との関わりについて、希望があれば教えてください。

今よりもっと苦情の相談に関わってもよい	1
今より苦情受付以外のことも手伝ってほしい	0
何をしたらよいか不明瞭なので教えて欲しい	4
事業所の苦情の相談体制は不十分なので充実を図ってほしい	1
希望はない(今のままでよい)	2
合計	8



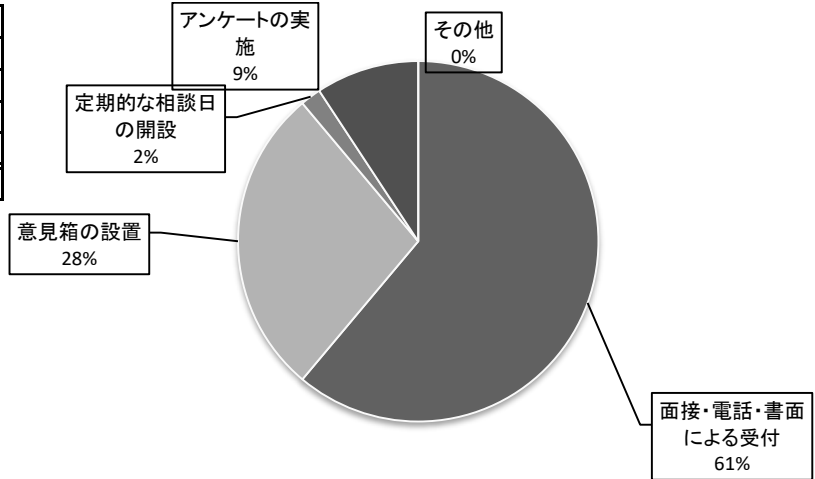
(6) 苦情解決の仕組みを利用者やご家族にどのように周知していますか？（複数回答可）

ポスター等の掲示	19
広報紙への掲載	3
ホームページでの掲載	5
集会・家族会での説明	5
パンフレットへの掲載	0
その他	13
合計	45



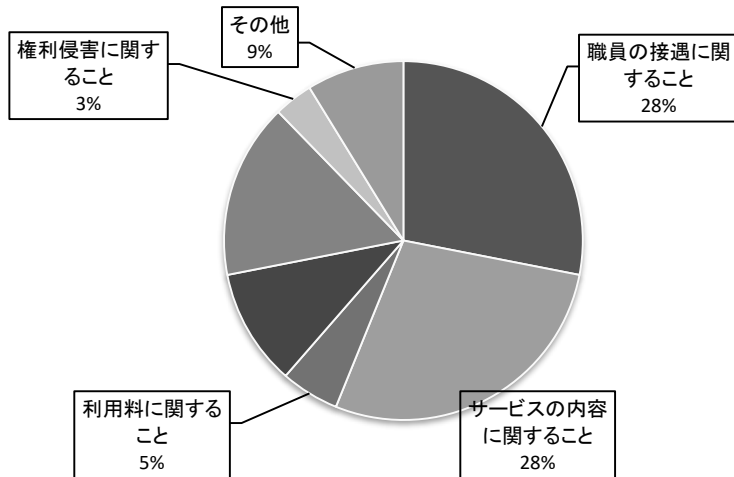
(7) 貴事業所で実際に行っている苦情の受付方法をお答えください。(複数回答可)

面接・電話・書面による受付	33
意見箱の設置	15
定期的な相談日の開設	1
アンケートの実施	5
その他	0
合計	54



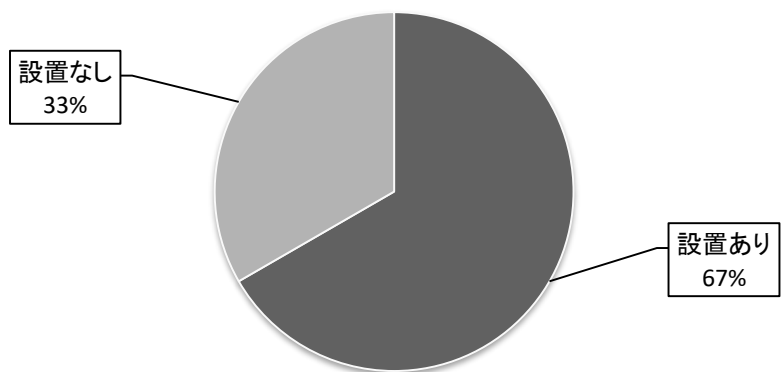
(8) 苦情の受付状況についてお答えください。(複数回答可)

職員の接遇に関すること	16
サービスの内容に関すること	16
利用料に関すること	3
説明・情報提供に関すること	6
被害・損害に関すること	9
権利侵害に関すること	2
その他	5
合計	57



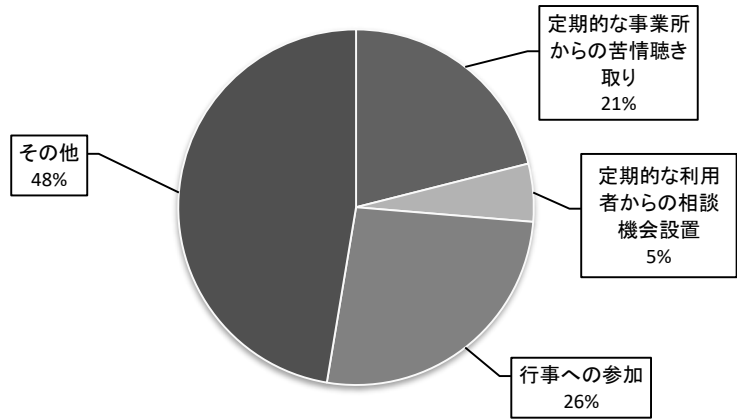
(9) 第三者委員の設置状況について教えてください。

設置あり	22
設置なし	11
合計	33



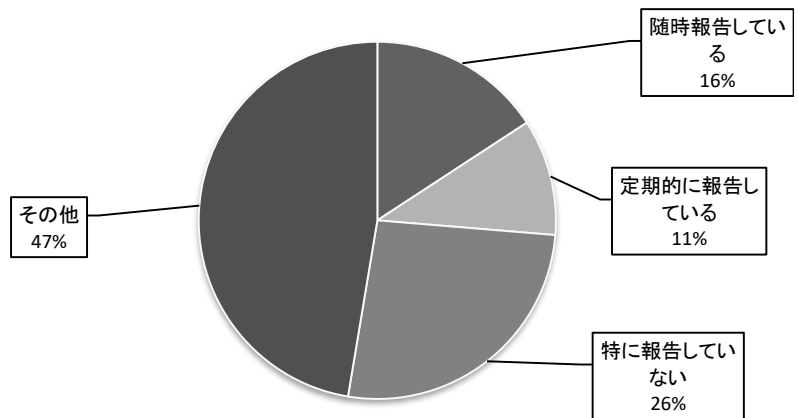
(10) 第三者委員設置の場合、活動内容についてお答えください。(複数回答可)

定期的な事業所からの苦情聴き取り	4
定期的な利用者からの相談機会設置	1
行事への参加	5
その他	9
合計	19



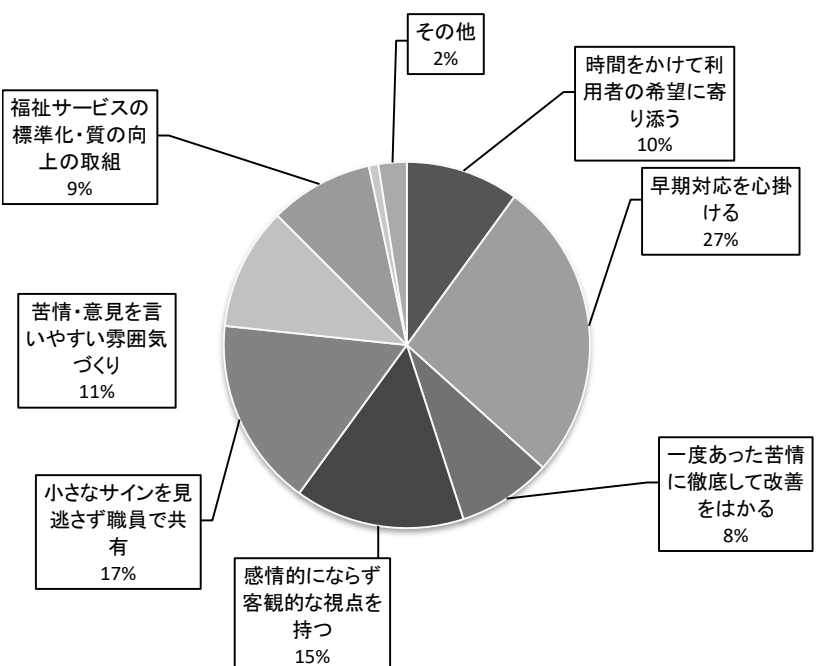
(11) 第三者委員設置の場合、苦情解決結果及び改善報告の頻度について教えてください。(複数回答可)

随時報告している	3
定期的に報告している	2
特に報告していない	5
その他	9
合計	19



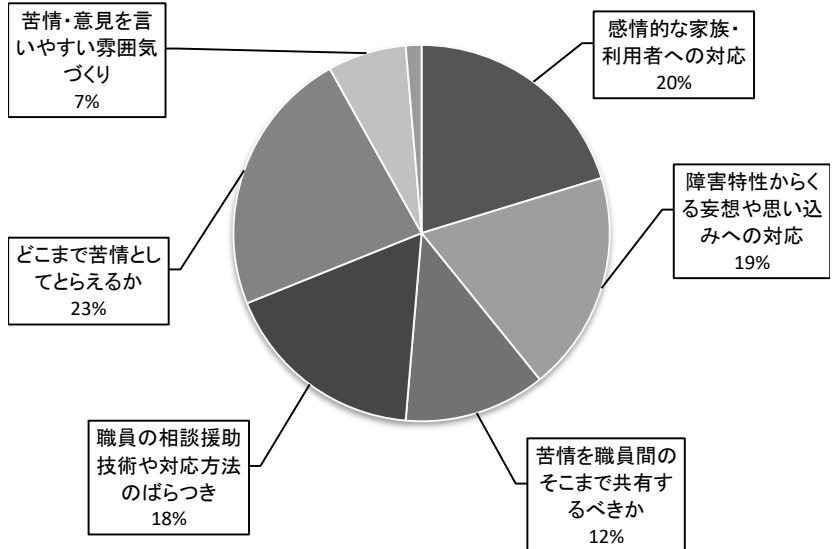
(12) 苦情やご意見の対応をすすめる中で職員全体で工夫していることがありますか？(複数回答可)

時間をかけて利用者の希望に寄り添う	12
早期対応を心掛ける	32
一度あった苦情に徹底して改善をはかる	10
感情的にならず客観的な視点を持つ	18
小さなサインを見逃さず職員で共有	20
苦情・意見を言いやすい雰囲気づくり	13
福祉サービスの標準化・質の向上の取組	11
特になし	1
その他	3
合計	120



(13) 苦情やご意見の対応をすすめるなかで、課題や困っていることなどありますか？（複数回答可）

感情的な家族・利用者への対応	15
障害特性からくる妄想や思い込みへの対応	14
苦情を職員間のそこまで共有すべきか	9
職員の相談援助技術や対応方法のばらつき	13
どこまで苦情としてとらえるか	17
苦情・意見を言いやすい雰囲気づくり	5
その他	1
合計	74



(14) 事業所として苦情解決に関して、相談したいこととしてどんなことがありますか？（複数回答可）

困難事例等を通じたケース対応方法	22
障害特性による相談援助技術	14
法律に関する相談(弁護士等)	6
福祉サービス諸施策など法令に関する相談	5
労使問題、雇用、保険などに関する相談	5
男女共同参画に関する相談	2
その他	2
合計	56

