

平成29年度第1回苦情解決アンケート調査結果(その1)

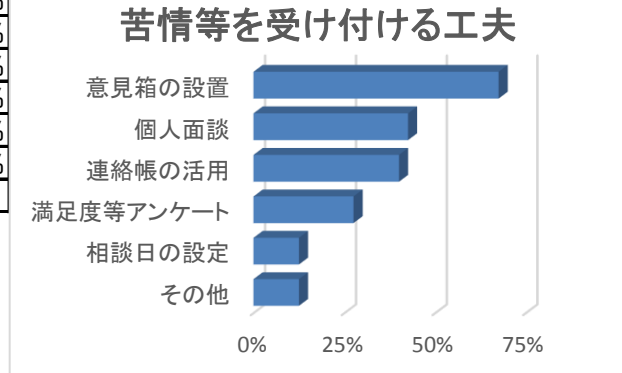
このアンケート調査は、兵庫県福祉サービス運営適正化委員会が平成29年6月に開催した「第1回苦情解決セミナー(但馬・丹波ブロック)」開催に並行して実施したものであり、回答のあった40事業所について集計しています。

Q1 苦情や意見、要望を受け付ける工夫(複数回答)

意見箱の設置	27	68%
個人面談	17	43%
連絡帳の活用	16	40%
満足度等アンケート	11	28%
相談日の設定	5	13%
その他	5	13%
合計	81	

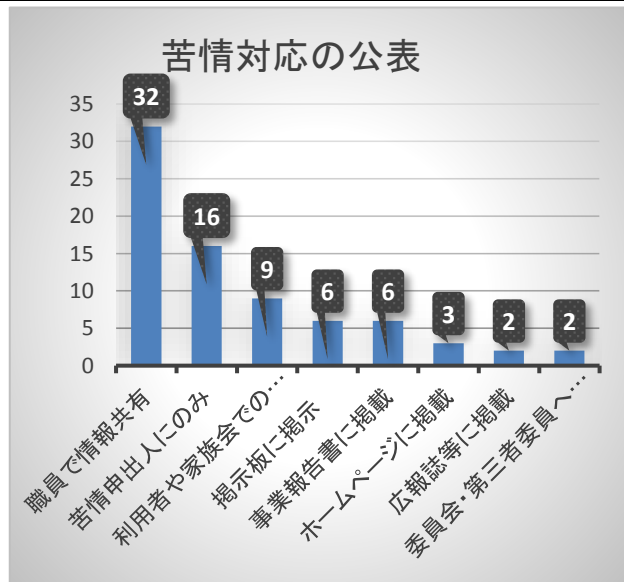
その他の内訳

電話相談
利用者自治会との会議
ホームページの活用
随時受付、相談
入所児童との話し合い



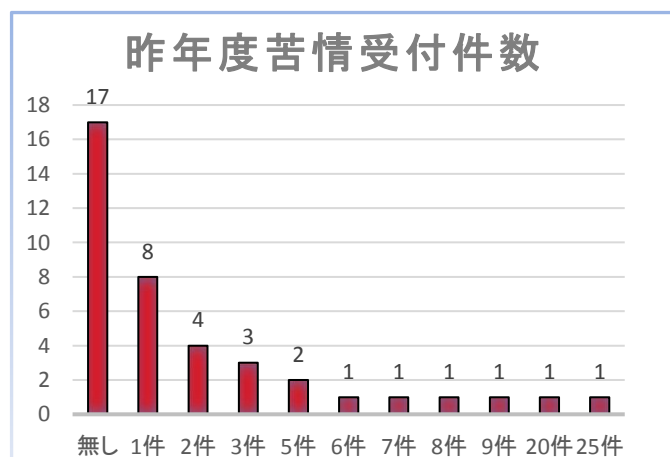
Q2 苦情受付の状況や解決結果の公表の範囲(複数回答)

職員で情報共有	32
苦情申出人にのみ	16
利用者や家族会での説	9
掲示板に掲示	6
事業報告書に掲載	6
ホームページに掲載	3
広報誌等に掲載	2
委員会・第三者委員へ報告	2
合計	44



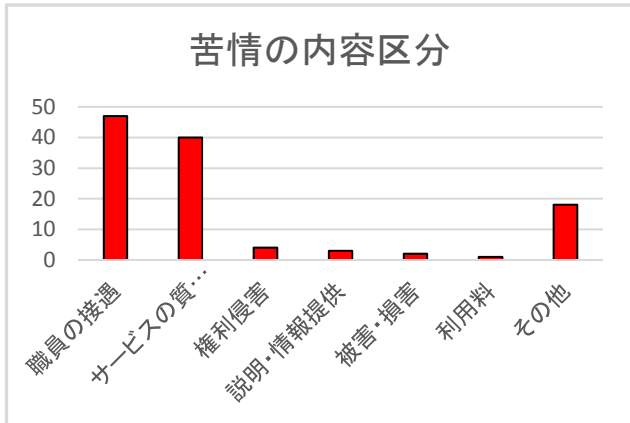
Q3 昨年度受け付けた苦情件数

受付件数	事業所数
無し	17
1件	8
2件	4
3件	3
5件	2
6件	1
7件	1
8件	1
9件	1
20件	1
25件	1



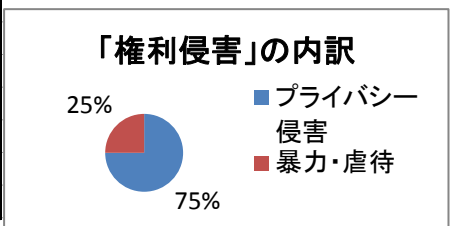
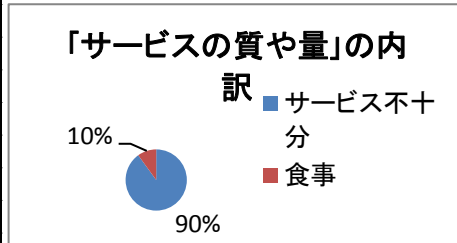
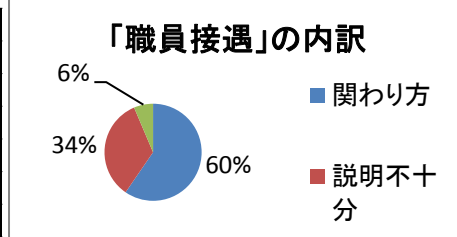
Q4 どのような苦情でしたか？(複数回答)

職員の接遇	47
サービスの質や量	40
権利侵害	4
説明・情報提供	3
被害・損害	2
利用料	1
その他	18
合計	115



<それぞれの内訳>

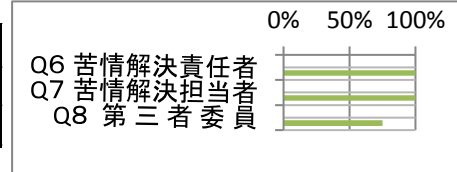
職員の接遇	関わり方	28
	説明不十分	16
	言葉遣い	3
サービスの質や量	サービス不十分	36
	食事	4
	環境	0
	退去・サービス停止	0
	金銭管理	0
説明・情報提供	説明不十分	3
	虚偽記載	0
	相談不十分	0
利用料	契約拒否	0
	その他費用等説明不足	1
	利用料金の説明不足	0
被害・損害	施設内での単独事故	1
	物損	0
	介護支援中の事故	1
権利侵害	プライバシー侵害	3
	暴力・虐待	1
	職員等からの暴言	0
	身体拘束・行動制限	0
その他	制度への要望等	4
	その他	14



Q5 上記「Q4」の苦情のうち主な1ケースをご記入ください。 ⇒

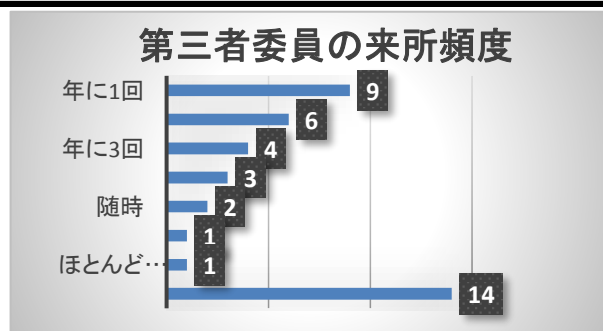
***この報告の「その2」に掲載。**

Q6 苦情解決責任者	は設置されていますか？	100%
Q7 苦情解決担当者	は設置されていますか？	100%
Q8 第三者委員	は設置されていますか？	75%



Q9 第三者委員の来所の頻度は？

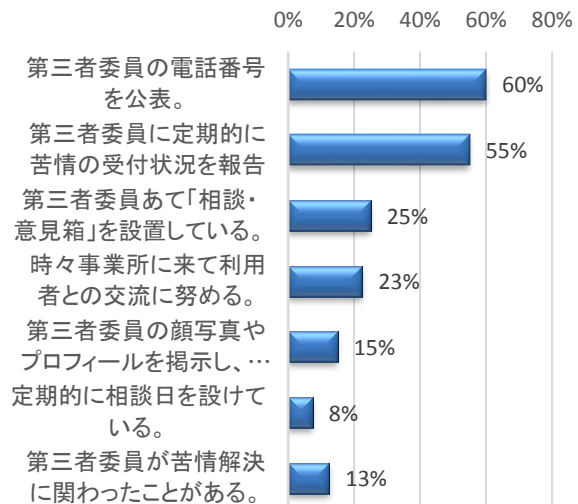
年に1回	9
年に2回	6
年に3回	4
月に1回	3
随時	2
3年に1回	1
ほとんどない	1
無回答	14
合計	40



Q10 第三者委員の活用状況

第三者委員の電話番号を公表。	24	60%
第三者委員に定期的に苦情の受付状況を報告	22	55%
第三者委員あて「相談・意見箱」を設置している。	10	25%
時々事業所に来て利用者との交流に努める。	9	23%
第三者委員の顔写真やプロフィールを掲示し、周知	6	15%
定期的に相談日を設けている。	3	8%
第三者委員が苦情解決に関わったことがある。	5	13%

第三者委員の活用状況



その他の取組み

第三者委員に利用者自治会案内
入所時に説明。ポスター等の掲示

Q11 第三者委員を設置していない場合、その理由

職員で十分可能	3
適切な人材がない	1
経費が必要	1
設置の手順がわからない	1
必要と思わない	0

第三者委員未設置の理由

