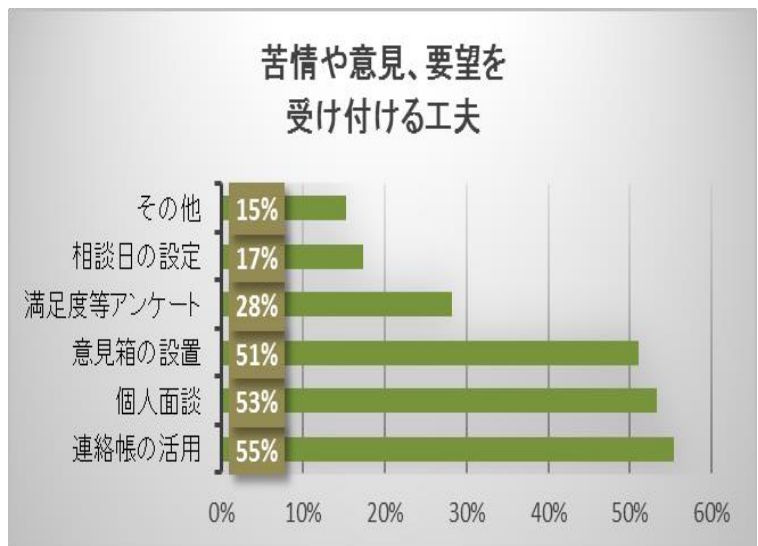


平成 29 年度第2回苦情解決アンケート調査結果

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29年11月に開催した「第2回苦情解決セミナー（神戸・阪神・淡路ブロック）」で実施したもので、回答のあった92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）

連絡帳の活用	55%
個人面談	53%
意見箱の設置	51%
満足度等アンケート	28%
相談日の設定	17%
その他	15%

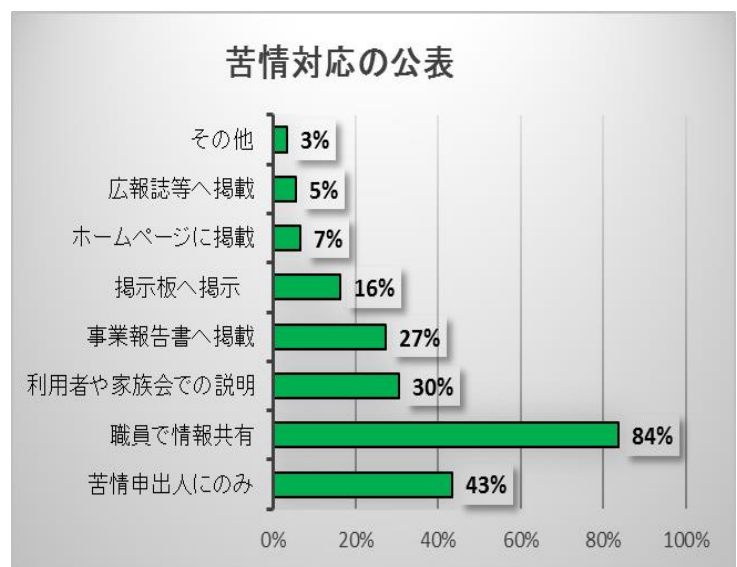


その他の内訳

電話・メール相談	4
保護者会に報告・受付等	3
アンケート調査の実施	3
ご意見伺いカードを毎月配布	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	43%
職員で情報共有	84%
利用者や家族会での説明	30%
事業報告書へ掲載	27%
掲示板へ掲示	16%
ホームページに掲載	7%
広報誌等へ掲載	5%
その他	3%

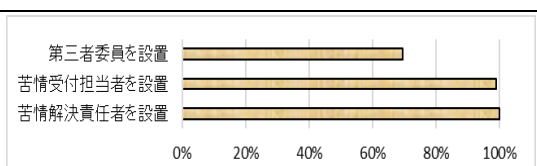


その他の内訳

理事会・評議員会への報告
苦情解決委員会で報告
父母会が公表

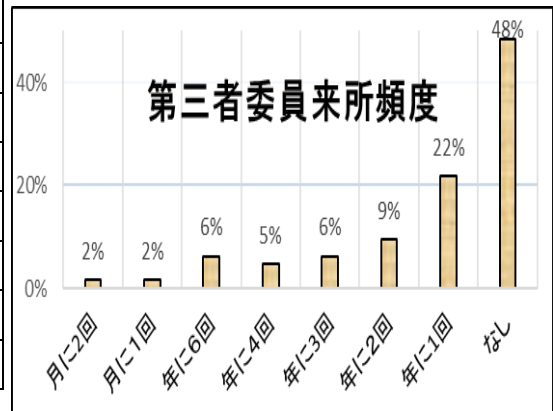
Q3 苦情解決体制の状況

苦情解決責任者を設置	92	100%
苦情受付担当者を設置	91	99%
第三者委員を設置	64	70%



Q4 第三者委員の来所の頻度（第三者委員設置 64 事業所中の割合）

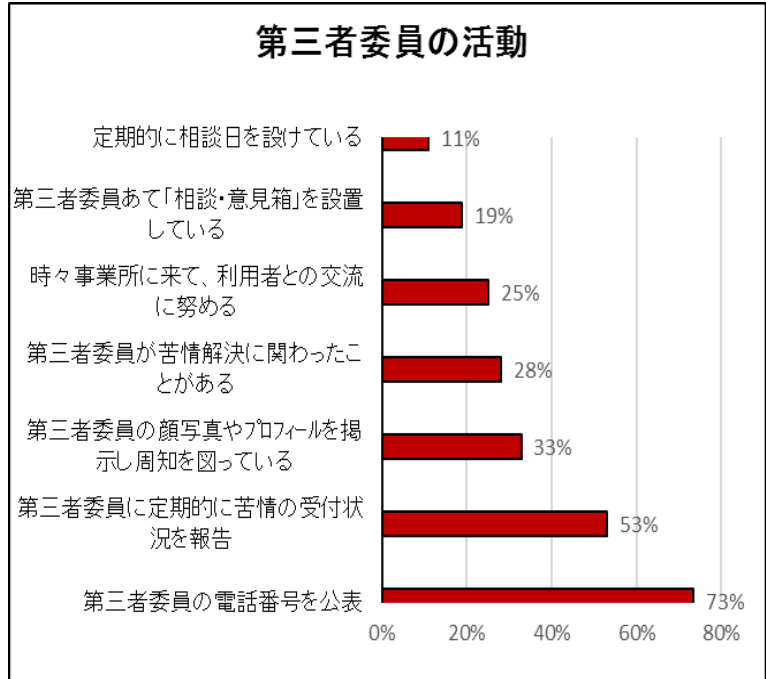
月に2回	1	2%
月に1回	1	2%
年に6回	4	6%
年に4回	3	5%
年に3回	4	6%
年に2回	6	9%
年に1回	14	22%
なし	31	48%
合計	64	



*第三者委員設置の事業所

Q5 第三者委員の活動（第三者委員設置 64 事業所中の割合）

第三者委員の電話番号を公表	73%
第三者委員に定期的に苦情の受付状況を報告	53%
第三者委員の顔写真やプロフィールを掲示し周知を図っている	33%
第三者委員が苦情解決に関わったことがある	28%
時々事業所に来て、利用者との交流に努める	25%
第三者委員あて「相談・意見箱」を設置している	19%
定期的に相談日を設けている	11%

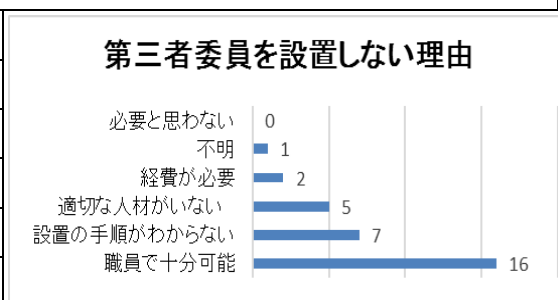


(その他)

父母会と第三者委員と園、3者で懇談会開催

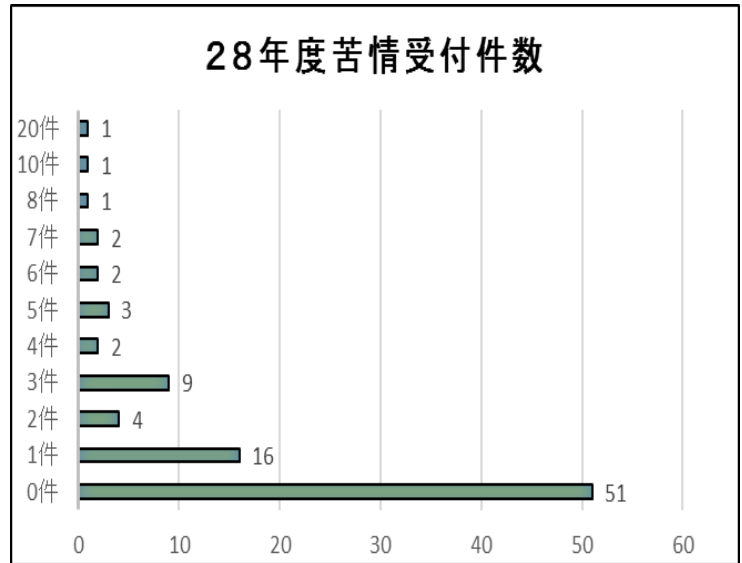
Q6 第三者委員を設置していない場合、その理由

職員で十分可能	16	52%
設置の手順がわからない	7	23%
適切な人材がない	5	16%
経費が必要	2	6%
不明	1	3%
必要と思わない	0	0%



Q7 28年度受け付けた苦情件数

受付件数	事業所数
0	51
1	16
2	4
3	9
4	2
5	3
6	2
7	2
8	1
10	1
20	1



Q8 どのような苦情でしたか？

職員の接遇	関わり方	48
	言葉遣い	25
	説明不十分	8
サービスの質や量	サービス不十分	21
	環境	12
	食事	1
説明・情報提供	説明不十分	10
	相談不十分	1
利用料	利用料の説明不足	1
被害・損害	介護支援中の事故	6
	施設内での単独事故	2
	物損	1
権利侵害	暴力・虐待	2
	プライバシー侵害	1
その他	制度への要望等	2
	その他	15

