

社会福祉事業者における苦情解決体制のあり方に関する調査研究
【事業所アンケート調査票】

基本属性

この調査は、法人及び依頼文に掲載されている事業所について伺います。

【すべての人にお聞きします】

問1. 依頼文に記載されている提供サービスで事業所名が記載されているサービス名を選択してください。

なお、以降の設問における各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。【複数選択可】

1. 介護老人福祉施設	5. 共同生活援助
2. 訪問介護	6. 放課後等デイサービス
3. 通所介護	7. 保育所
4. 就労継続支援B型	

問2. 貴法人の種類を教えてください。

【一つ選択】

1. 社会福祉法人	6. 有限会社
2. 一般社団法人・一般財団法人・公益社団法人・公益財団法人	7. 合同会社
3. 医療法人	8. 認定NPO法人
4. 学校法人	9. NPO法人
5. 株式会社	10. その他法人（ ）

問3. 貴法人と各事業所の事業継続年数及び従事者（常勤）数を教えてください。【数値記入】

（2020年から開始した場合、4年。1年未満は0と記入してください。従事者数は実人数をご記入してください）

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	事業継続年数	従事者（常勤）数
法人全体	（ ）年	（ ）人
介護老人福祉施設	（ ）年	（ ）人
訪問介護	（ ）年	（ ）人
通所介護	（ ）年	（ ）人
就労継続支援B型	（ ）年	（ ）人
共同生活援助	（ ）年	（ ）人
放課後等デイサービス	（ ）年	（ ）人
保育所	（ ）年	（ ）人

※問1で選択いただいた各サービスについて回答してください。（以降の灰色囲み部分の文字はWeb調査画面には表示されません）。

苦情解決体制について(苦情解決責任者・苦情受付担当者)

問4. **苦情解決責任者**と**苦情受付担当者**の配置状況を教えてください。【それぞれ1つずつ選択】
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情解決責任者 のみを配置している	1	1	1	1	1	1	1	1
苦情受付担当者 のみを配置している	2	2	2	2	2	2	2	2
苦情解決責任者 ・ 苦情受付担当者 両方を配置している(担当者は兼任である)	3	3	3	3	3	3	3	3
苦情解決責任者 ・ 苦情受付担当者 両方を配置している(担当者はそれぞれ別である)	4	4	4	4	4	4	4	4
どちらも配置できていない	5	5	5	5	5	5	5	5

※問1で選択いただいた各サービスについて回答してください。

【問4で選択肢3を選んだ法人全体と各サービスについてご回答してください】

問5. **苦情解決責任者**・**苦情受付担当者**両方を配置していて、**担当者は兼任である理由**について、あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
法人または事業所の人員不足のため	1	1	1	1	1	1	1	1
法人または事業所の規模が小さいため	2	2	2	2	2	2	2	2
兼任しても業務に支障がないと判断したため	3	3	3	3	3	3	3	3
一人の担当者が兼任することで、意思決定の迅速化や業務の効率化が図れるため	4	4	4	4	4	4	4	4
苦情が少なく、担当者を分ける必要がないため	5	5	5	5	5	5	5	5
第三者委員等の外部サポート体制が整っているため	6	6	6	6	6	6	6	6
その他()	7	7	7	7	7	7	7	7

【問4で選択肢1・3・4を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問6. **苦情解決責任者**の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。
 ※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。【それぞれ複数選択可】
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
施設長（事業所の長含む）	1	1	1	1	1	1	1	1
サービス管理・提供責任者	2	2	2	2	2	2	2	2
管理者	3	3	3	3	3	3	3	3
理事長・社長	4	4	4	4	4	4	4	4
課長・部長・主任	5	5	5	5	5	5	5	5
相談員（支援員含む）	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7
役職なし	8	8	8	8	8	8	8	8

【問4で選択肢2・3・4を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問7. **苦情受付担当者**の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。
 ※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。【それぞれ複数選択可】
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
施設長（事業所の長含む）	1	1	1	1	1	1	1	1
サービス管理・提供責任者	2	2	2	2	2	2	2	2
管理者	3	3	3	3	3	3	3	3
理事長・社長	4	4	4	4	4	4	4	4
課長・部長・主任	5	5	5	5	5	5	5	5
相談員（支援員含む）	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7
役職なし	8	8	8	8	8	8	8	8

苦情解決体制について(第三者委員)

問8. 第三者委員の設置状況を教えてください。【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
設置している	1	1	1	1	1	1	1	1
設置できていない	2	2	2	2	2	2	2	2

※問1で選択いただいた各サービスについて回答してください。

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問9. 第三者委員の人数を教えてください。【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
1人	1	1	1	1	1	1	1	1
2人	2	2	2	2	2	2	2	2
3人	3	3	3	3	3	3	3	3
4人	4	4	4	4	4	4	4	4
5人	5	5	5	5	5	5	5	5
6人以上	6	6	6	6	6	6	6	6

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問10. 第三者委員の役職について、あてはまるものすべてをお選びください。

【それぞれ複数選択可】

※複数いる場合は、それぞれの役職をお選びください。

※元職も含まれます。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
民生委員・児童委員	1	1	1	1	1	1	1	1
大学教授・学校教員等	2	2	2	2	2	2	2	2
弁護士	3	3	3	3	3	3	3	3
社会福祉士	4	4	4	4	4	4	4	4
地域住民（自治会長等）	5	5	5	5	5	5	5	5
監事又は監査役	6	6	6	6	6	6	6	6
評議員	7	7	7	7	7	7	7	7
他施設の長・役員	8	8	8	8	8	8	8	8
その他（ ）	9	9	9	9	9	9	9	9

【問8 = 「1. 設置している」を選んだ各サービスについてご回答ください（「法人全体」で設置している場合は問1でご回答いただいたサービスを表示しています）】

問11. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えていますか。 【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

※法人全体で第三者員を設置している場合には、サービスごとに第三者委員を設置していても、サービスごとに利用者に伝えているか、いないかご回答ください。

	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
設置していることを利用者に伝えている	1	1	1	1	1	1	1
設置していることを利用者に伝えていない	2	2	2	2	2	2	2

【問11でどれか一つでも「2. 設置していることを利用者に伝えていない」を選んだ場合ご回答ください】

問12. 第三者委員を設置していることを利用者に伝えてない理由を教えてください。【自由記述】

【問8でどれか一つでも「1. 設置している」を選んだ場合ご回答ください】

問13. ご自身が感じている、第三者委員を設置するメリットについて、あてはまるものすべてをお選びください。【複数選択可】

1. 苦情対応の透明性が向上する
 2. 利用者からの信頼性が高まる
 3. 問題の早期発見・解決が可能になる
 4. サービス品質の向上につながる
 5. 法令遵守の強化が図れる
 6. 職員の負担が軽減される
 7. 外部の視点で組織運営を見直せる
 8. リスク管理体制が強化される
 9. その他 ()
 10. 特になし

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問14. 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましいとされていますが、第三者委員の日当や旅費（交通費）は支払っていますか。

【それぞれ1つずつ選択】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
日当と旅費（交通費）の両方	1	1	1	1	1	1	1	1
旅費（交通費）のみ	2	2	2	2	2	2	2	2
日当のみ	3	3	3	3	3	3	3	3
支払っていない	4	4	4	4	4	4	4	4
その他 ()	5	5	5	5	5	5	5	5

【問8で「1. 設置している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問15. 第三者委員の過去1年間の活動回数を教えてください。【数値記入】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

法人全体	() 回
介護老人福祉施設	() 回
訪問介護	() 回
通所介護	() 回
就労継続支援B型	() 回
共同生活援助	() 回
放課後等デイサービス	() 回
保育所	() 回

【問15で1回以上と回答した法人全体と各サービスについてご回答ください】

問16. 第三者委員の活動内容について、あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情の話合いの立ち合い	1	1	1	1	1	1	1	1
苦情内容の確認、助言	2	2	2	2	2	2	2	2
解決案の調整	3	3	3	3	3	3	3	3
利用者からの相談の受付	4	4	4	4	4	4	4	4
苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	5	5	5	5	5	5	5	5
日常的な状況把握、助言	6	6	6	6	6	6	6	6
その他 ()	7	7	7	7	7	7	7	7

【問8で「2. 設置できていない」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください】

問17. 第三者委員を設置できていない理由について、あてはまるものすべてをお選びください。

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。【それぞれ複数選択可】

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
設置の必要性やメリットを感じていないため	1	1	1	1	1	1	1	1
既存の業務・役職の中で対応可能であるため	2	2	2	2	2	2	2	2
適任者を見つけられないため	3	3	3	3	3	3	3	3
設置することにコストがかかるため	4	4	4	4	4	4	4	4
法人全体で第三者委員を設置しているため ※「問8」で「法人全体」で「1. 設置」の場合表示	-	5	5	5	5	5	5	5
その他 ()	6	6	6	6	6	6	6	6

苦情の内容

問18. 貴法人全体における利用者からの過去1年間の苦情の件数を教えてください。【数値記入】

	件
--	---

【問18で1件以上の場合ご回答ください。】

問19. 貴法人全体における過去1年間の苦情の内容のうち、あてはまるものすべてをお選びください。【複数選択可】

1. サービスの質・量に関するもの	4. 事業所の運営に関するもの
2. 職員の接遇に関するもの	5. 利用者のトラブルに関するもの
3. 事故・被害・損害に関するもの	6. その他 ()

苦情解決の仕組みについて

問20. 苦情解決のための規程・マニュアルを定めていますか。 【それぞれ1つずつ選択】
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
規程のみ定めている	1	1	1	1	1	1	1	1
マニュアルのみ定めている	2	2	2	2	2	2	2	2
規程とマニュアルの両方を定めている	3	3	3	3	3	3	3	3
どちらも定めていない	4	4	4	4	4	4	4	4

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

問21. 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知していますか。あてはまるものすべてをお選びください。 【それぞれ複数選択可】
 ※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
施設内に掲示（ポスターや案内板など）	1	1	1	1	1	1	1	1
入所・利用時の説明	2	2	2	2	2	2	2	2
利用者・家族向けのパンフレットや書類配布	3	3	3	3	3	3	3	3
定期的な会議や面談での説明	4	4	4	4	4	4	4	4
事業所のホームページやSNSでの情報公開	5	5	5	5	5	5	5	5
その他（ ）	6	6	6	6	6	6	6	6
周知していない	7	7	7	7	7	7	7	7

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

問22. 苦情解決に関する職員研修を実施または研修に参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
法人または事業所ごとに実施している	1	1	1	1	1	1	1	1
運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している	2	2	2	2	2	2	2	2
運営適正化委員会等の巡回指導又は巡回訪問を受け入れている	3	3	3	3	3	3	3	3
実施していない、参加していない	4	4	4	4	4	4	4	4

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

【問22で「1. 法人または事業所ごとに実施している」「2. 運営適正化委員会等が実施する研修会・セミナーに参加している」を選んだ法人全体と各サービスについてご回答ください。】

問23. どのようなテーマで苦情解決に関する職員研修を実施または参加していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情解決の基本的な手順	1	1	1	1	1	1	1	1
利用者や家族とのコミュニケーションスキル向上	2	2	2	2	2	2	2	2
ストレスマネジメントやメンタルヘルスケア	3	3	3	3	3	3	3	3
第三者委員との連携方法	4	4	4	4	4	4	4	4
法律や規則に基づく対応方法	5	5	5	5	5	5	5	5
その他（ ）	6	6	6	6	6	6	6	6

問 24. 苦情申出・相談受付状況や結果に関して、どのような形で公表していますか。あてはまるものすべてをお選びください。【それぞれ複数選択可】

※各サービスは、依頼文に記載されている事業所についてご回答ください。

	法人全体	介護老人福祉施設	訪問介護	通所介護	就労継続支援B型	共同生活援助	放課後等デイサービス	保育所
苦情を申し出た人に報告している	1	1	1	1	1	1	1	1
利用者や家族集会で説明している	2	2	2	2	2	2	2	2
掲示板へ掲示している	3	3	3	3	3	3	3	3
広報誌等へ掲載している	4	4	4	4	4	4	4	4
ホームページへ掲載している	5	5	5	5	5	5	5	5
事業報告書へ掲載している	6	6	6	6	6	6	6	6
その他（ ）	7	7	7	7	7	7	7	7
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	8	8	8	8	8	8	8	8

※問1で選択いただいた各サービスについて回答ください。

苦情解決における課題

問25. 貴法人全体では苦情をどのように考えていますか。あてはまるものすべてをお選びください。
※カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）は除く 【複数選択可】

1. サービスの質を向上させるためのもの
2. 利用者とのコミュニケーションを深めるためのもの
3. 事務手続きや処理に時間がかかるやっかいもの
4. 第三者委員が解決するもの
5. 運営適正化委員会が解決するもの
6. その他（ ）
7. 特に考えてはいない

