ご記入のうえ、メール、FAX等にてご提出ください。

E-mail：tekiseika@iwate-shakyo.or.jp　FAX：019-637-9712（添書不要）

令和5年度　福祉サービス苦情解決巡回訪問　調査票

記入年月日　　　　　令和　　年　　月　　日

記入者(職・氏名)

１　事業所の概要について

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 事業所名 |  | 利用者数  ※主たる事業についてご記入ください | 定員　　　　　　　人  実利用者　　　　　人 |
| 所在地 |  | 職員数  ※主たる事業についてご記入ください | 人  (うち、非常勤　　　人) |
| メールアドレス |  | 電話番号 |  |

**※オンラインで実施する場合は、上記メールアドレス宛に接続先URLを送信します。また、メールアドレスは当委員会からの研修案内等に使用しますのでご了承ください。**

２　規程・マニュアルの整備、苦情対応・解決体制について

※苦情解決規程…利用者や家族に、苦情受付体制や対応の流れ等を周知するもの

苦情対応マニュアル…職員間で共有する、具体的な対応手順を示したもの

|  |  |
| --- | --- |
| 苦情解決規程または  苦情解決要綱 | □規程・要綱がある  （作成年月日　令和・平成・昭和　　　　年　　　月） |
| □規程・要綱はない |
| 苦情対応マニュアル | □マニュアルがある  （作成年月日　令和・平成・昭和　　　　年　　　月） |
| □マニュアルはない |
| 苦情解決責任者、  苦情受付担当者の  配置について | □配置している  　苦情解決責任者：職名  　苦情受付担当者：職名  　　　　　　　　　職名 |
| □配置していない |
| 利用者や家族等への  苦情解決(対応)体制の  周知状況  ※該当するもの全てにチェック | □周知している  　方法：□サービス利用開始時や契約時に口頭で説明  　　　　□重要事項説明書や契約書等、配布資料に明記  　　　　□周知用の文書を作成し、配布  　　　　□パンフレットや広報紙(園だより等)に掲載  　　　　□会議、行事等での説明　　□ホームページに掲載  　　　　□その他の方法で周知（　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □周知していない |

３　苦情受付状況等について

|  |  |
| --- | --- |
| 苦情受付件数 | 令和4年度　　　　　件  (うち、第三者委員が関わったもの　　　　件) |
| 相談・要望等受付件数 | 令和4年度　　　　　件 |
| 主な苦情の内容と対応  ※可能な範囲でご記入ください。詳細は当日お伺いします。 | 内容 |
| 対応 |
| 相談・要望等の主な内容  ※苦情と区別している場合 |  |
| 苦情・相談の記録 | □記録している  　内容：□すべての苦情・相談等を記録　　□苦情のみすべて記録  　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  　方法：□受付票に記録　　□個別のケース記録等に記録  　　　　□職員間で共有する媒体(申送ノート、電子端末等)に記録  　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □記録していない |
| 苦情内容等の  職員間での共有状況  ※該当するもの全てにチェック | □共有している  　内容：□苦情内容　□対応経過　□対応結果　□今後の対応(改善)  　対象：□全職員で共有　□関係する職員のみで共有  　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）  　方法：□職員会議、ミーティング等で口頭で周知・共有  　　　　□受付票等、書面の回覧  　　　　□職員間で共有する媒体(申し送りノート、電子端末等)で周知 |
| □共有していない |
| 苦情解決状況の公表  ※該当するもの全てにチェック | □苦情解決の内容を個人情報を除き公表している  □苦情受付や解決状況の実績数値を公表している  　公表方法：□事業報告書に掲載　　　□事業所内に掲示  　　　　　　□広報紙に掲載　　　　　□ホームページに掲載  　　　　　　□その他の方法で公表（　　　　　　　　　　　　　） |
| □苦情受付の有無に関わらず公表していない  （理由：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |

４　利用者や家族等からの声を受け付けるための工夫について

|  |  |
| --- | --- |
| 苦情等への対応に関する内部組織(委員会等)の設置  ※該当するもの全てにチェック | □内部組織がある(組織せず、会議のみ開催している場合も含む)  　名称：  　構成員(出席者)：□苦情解決責任者　　□苦情受付担当者  　　　　　　　　　□第三者委員　　□その他（　　　　　　　　　）  　活動状況：□定期的に開催（年　　　回）　　□不定期に開催  　活動内容：□苦情受付状況の報告　　□苦情解決方法の検討  　　　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □組織等はない |
| 投書箱 | □設置している（投書数：昨年度　　　　件）  　箱の名称：　　　　　　　　　　　　設置場所： |
| □設置していない |
| 特定の相談日 | □設定している  　回　数：□定期的に設定（年・月　　　回）　　□不定期に設定  　対応者：□職員　　□外部委員(第三者委員等)  　　　　　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □設定していない（随時受付） |
| 利用者等への職員の名前の周知  ※該当するもの全てにチェック | □名札を活用　　□事業所内に掲示　　□文書で周知  □広報紙(園だより等)に掲載　　□その他（　　　　　　　　　　　） |
| アンケート調査  (満足度調査等) | □実施している（年　　　回）  対象：□利用者　□家族・保護者　□職員　□その他（　　　　　　） |
| □実施していない |
| その他工夫していること |  |

５　職員の苦情対応に関する資質向上について

|  |  |
| --- | --- |
| 苦情解決規程・  対応マニュアルの  職員間共有・見直し状況  ※該当するもの全てにチェック | □全職員で内容を共有する機会がある　□一部の職員のみ機会がある  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □職員間で内容を理解・共有する機会はない |
| □内容の見直しを定期的に実施している  □内容の見直しを不定期で実施している  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □規程・マニュアルの内容の見直し(確認)は実施していない |
| 苦情解決に関する研修会  ※該当するもの全てにチェック | □職場内研修(接遇やコミュニケーション、事例検討等)を実施している  □運営適正化委員会が主催する研修に参加している  □運営適正化委員会以外が主催する外部研修に参加している |
| □研修会の実施や参加はしていない |
| その他取り組んでいること |  |

６　苦情解決に係る第三者委員について

　□配置している（⇒次の①～⑤を回答）　　□配置していない（⇒⑥を回答）

|  |  |
| --- | --- |
| ①職業・役職等 | |
|  | |
|  | |
|  | |
| ②配置形態 | □事業所単独で配置　　　□法人で配置　　　□行政で配置  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| ③報酬等の支給 | □あり（ 交通費等実費負担分 ・ 報酬 ・ その他 ）　　□なし |
| ④第三者委員の活動内容  ※活動実績のあるもの全てにチェック | □苦情・相談の受付　　□事業所の行事、会議、研修会等への参加  □事業所への訪問（年　　　　回）　　□利用者への聴き取り調査  □上記以外の活動（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| □活動は行っていない |
| ⑤第三者委員との会議 | □苦情受付の有無に関わらず、開催している  　□定期的に開催（年　　　　回）  　□不定期に開催（令和元年度　　　　回）  □苦情の受付がある場合にのみ開催 |
| □会議等は行っていない |
| ⑥配置しない理由 | □職員で対応できている　□必要と感じない　□適任者がいない  □依頼手順が分からない　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　） |

７　「苦情解決に思うこと」について

　苦情解決(対応)に当たり、日頃感じていること、困っていること、わからないこと、運営適正化委員会への要望等、ご自由に記入してください。

|  |
| --- |
|  |