

## 令和6年度福祉サービス苦情解決事業アンケート調査実施要領

### 1 調査目的

この調査は、岩手県内の福祉サービス事業所における苦情解決の取組を把握し、苦情解決事業の課題や適切な対応を明らかにすることを目的に毎年実施します。

調査結果は、福祉サービス事業所のサービスの質の向上に資するため、当委員会のホームページに公表するほか、情報交換会等の研修に活用します。

### 2 調査対象

当委員会が把握している岩手県内の福祉サービス事業所名簿を児童分野、障害分野、高齢分野に分類し、それぞれの分野の事業所に1、2、3、4の番号を繰返し付番した上で、令和6年度は4番に付番した620事業所を調査対象とします。概ね4年で全事業所を調査します。

### 3 調査基準日

令和6年7月1日

### 4 調査内容

別紙のアンケート調査票のとおり。

- (1) 事業所基本情報
- (2) 事業所（法人）における苦情解決体制
- (3) 積極的な苦情の把握と福祉サービスの質の向上の取組
- (4) 令和5年度の苦情の対応状況

回答のあった調査票は統計的に処理し、事業所の回答が個別に報告書に掲載されることはありません。調査票は返却せず、一定期間が経過後に破棄します。

### 5 提出方法

別紙のアンケート調査票に記入しFAX、郵送又は電子メールでご提出ください。

調査票は下記URLからダウンロードできますのでご活用ください。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

<http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html>

《提出先》

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp FAX: 019-637-9712

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3 ふれあいランド岩手

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

### 6 回答締切

令和6年9月13日（金）

### 7 問合せ先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 相談員 中野章子

TEL: 019-637-8871/FAX: 019-637-9712

電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp