

令和6年度福祉サービス苦情解決状況調査実施要項

I 調査目的

青森県運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決することを目的に平成12年10月に設置されました。

福祉サービスを提供する事業所については「常に、その提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」（社会福祉法第82条）とされているほか、各社会福祉施設やサービスの運営基準等により、苦情解決体制の整備及び苦情解決対応が定められているところです。

これまでの体制整備調査では、苦情解決体制がほぼ整備されている一方で、回答した事業所の半数以上で苦情の受付実績がないなど、苦情解決体制が形骸化している可能性があるとも考えられます。

こうした状況を踏まえ、福祉サービス事業所における苦情解決の実態を把握し、福祉サービスの利用者等が意見や要望を出しやすい体制の整備をさらに進めるとともに、事業所自身が苦情（意見・要望）を前向きに捉えて福祉サービスの質の向上に活かす取り組みに資することを目的に、本調査を実施します。

II 調査実施主体 青森県運営適正化委員会

III 調査対象 児童福祉サービス提供事業所（604ヶ所）

IV 調査結果

- ①調査結果の公開にあたっては、法人名及び事業所名は公開せず、法人・事業所や個人が特定される表現は行いません。
- ②集計データは、本委員会が発行する事業報告書等及び主催する研修会等で公表します。
- ③今後の福祉サービス提供における苦情解決の促進等に活用します。

V 回答方法

回答は、原則、インターネットを活用したWebフォーム調査とする。

※Webフォームについて

調査の回答は、PC又はスマートフォンからも送信することができます。

PCの場合は、青森県社会福祉協議会ホームページ
<http://aosyakyo.or.jp/> 福祉関係者の方への「令和6年度福祉サービス苦情解決状況調査」にアクセスするか、下記URLに直接アクセスしてください。

<https://forms.gle/hr2rs8a1WS4HEz4X8>

スマートフォンをお使いの場合は、右記の二次元コードを読み取り、調査フォームにアクセスしてください。



VI 調査回答締切日 令和7年1月31日（金）

VII 提出先及び問合せ先

青森県運営適正化委員会 〒030-0822 青森市中央3丁目20番30号

電話 017-731-3039

E-mail:uneitekiseika@aosyakyo.or.jp

Ⅷ 回答票の入力（記入）方法

回答の※は必須入力となります。（数字は半角入力です。）

1 回答票

原則、インターネット（PC又は携帯スマートフォン）からWebフォームにて御回答ください。

2 基準日

調査基準日は、令和6年12月1日現在とします。

3 回答票の入力（記入）上の留意点

●問1

- ・該当する法人区分に◎印で入力してください。その他の場合は認可されている法人格の種類を入力してください。
- ・法人名は正式名称を入力してください。
- ・該当する事業種別にチェックしてください。
- ・記入者氏名及び連絡先は問い合わせの際使用しますので、氏名はフルネームで、入力してください。
- ・記入者の苦情に関する担当は、該当する項目に☑印をしてください。兼任されている場合は苦情解決責任者及び苦情受付担当者の両方に☑印をしてください。記入者が苦情に関する担当ではない場合は、その他に☑印をし、所属部署等を記入してください。

●問2～3

- ・該当する項目全てに☑印をしてください。

●問4

- ・該当する項目に◎印をしてください。

●問5～7

- ・該当する項目全てに☑印をしてください。
- ・その他の項目には、具体的に内容を入力してください。

●問8

- ・苦情受付件数について、令和5年4月1日から令和6年3月末日までの件数を区分ごとにに入力してください。

※苦情受付件数には、苦情受付担当者にあがった意見や要望等も含まれます。

- ・**総数と①～③の合計が一致するようにに入力してください。**
- ・令和5年度に苦情（意見・要望等）の件数がない場合は、①～③を入力せずに問12にお進みください。

●問9

- ・問8で回答した総数についてその内容を①～⑦の区分にある解説を参照して仕分けしその件数を入力してください。（問8と総数が合うようにに入力してください。）

●問10～11

- ・問8で回答した総数についてその内容を①～④の区分にある解説を参照して仕分けしその件数を入力してください。（問8と総数が合うようにに入力してください。）
- ・問11④他の機関などに件数を入力した場合、その繋いだ機関を入力してください。

●問12

- ・該当する項目に◎印を入力してください。
- ・問12で【ある】を選択した場合、具体的な方策を簡単にに入力してください。（自由記載）

●問 1 3

- ・該当する項目に◎印を入力してください。
- ・問 13 で【ある】を選択した場合、苦情解決を図る上で課題だと思う項目に所見があればその内容を具体的にを入力してください。（自由記載）

●問 1 4

- ・該当する項目に◎印を入力してください。
- ・問 14 で【設置している】を選択した場合、引き続き、問 15 以降の回答へお進みください。
- ・問 14 で【設置していない】を選択した場合、第三者委員を設置していない理由の該当する項目全てに印をしてください。※調査への回答は以上となります。

●問 1 5～1 6

- ・該当する項目全てに印をしてください。
- ・その他の項目には、具体的に内容を入力してください。

●問 1 7

- ・該当する項目に◎印を入力してください。

●問 1 8

- ・該当する項目全てに印をしてください。
- ・その他の項目には、具体的に内容を入力してください。

●問 1 9

- ・該当する項目に◎印を入力してください。
- ・問 19 で【報酬を支払っている】を選択した場合、最も近い金額に◎印を入力してください。

●問 2 0～2 3

- ・該当する項目全てに印をしてください。
- ・その他の項目には、具体的に内容を入力してください。

●問 2 4

- ・該当する項目に◎印を入力してください。

●問 2 5

- ・該当する項目に◎印を入力してください。
- ・問 25 で【利点がある】を選択した場合、具体的な利点で該当する項目全てに印をしてください。その他の項目には、具体的に内容を入力してください。

●問 2 6

- ・該当する項目全てに印をしてください。
- ・その他の項目には、具体的に内容を入力してください。
- ・問 26 で印をした項目について、具体的に内容を入力してください。（自由記載）

※記載内容は本委員会では今後の苦情解決の促進のために使用し、いかなる場合でも回答いただいた個別情報を外部に公表しません。