

7 調査票

平成 28 年度 福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート

- ・この調査は、かながわ福祉サービス運営適正化委員会が実施しています。
- ・神奈川県内の福祉サービス事業所の苦情解決体制の整備状況等を把握し、その結果を広く情報提供するとともに、利用者等からの苦情が適切に解決される仕組みづくりを推進することを目的として、3,500 事業所を対象に実施するものです。
- ・つきましては、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださるようお願いいたします。
- ・ご記入いただいた内容は統計処理を行い、個別に公表されることはありません。
- ・調査結果は集計・分析し、報告書にまとめ、各事業所あてに送付及びホームページで公開します。
- ・ご回答いただいたアンケートは、同封の返信用封筒にて、平成28年8月26日（当日消印有効）までに返送くださいますようお願いいたします。

- 本調査の記入は、苦情受付担当者の方を想定してお願いしています。該当者が不在の場合は、苦情等の状況を把握されている方をお願いします。
- 本調査は事業所を対象として、事業ごとに無作為抽出で事業所に送付しています。
- 同一事業所で複数の事業（サービス）を実施されている場合は、下記ラベルをご確認いただき、末尾に印字している事業（サービス）について、ご回答ください。
- 法人本部（経営主体）には調査票は送付していませんので、法人本部が一括で苦情解決の体制整備をしている場合には、調査票が届いた事業所ごとにご回答ください。
- 調査票は当てはまる項目（数字）に○をつけ、必要事項をご記入ください。

<平成28年7月1日現在でご記入ください>

注：複数のサービスを提供されている事業所におかれては、
回答いただきたい該当の事業（封筒の宛名下にある事業）をご確認ください。

今回の調査結果は、集計・分析し、報告書にまとめ、ホームページで公開します。
報告書送付のご希望の有無をお知らせください

| | |
|---------|----------|
| 1. 希望する | 2. 希望しない |
|---------|----------|

→「1.希望する」と回答の方

下記ラベルの貴事業所宛名に報告書をお送りいたします
送付先に変更がございましたら、下記ラベル上に修正をお願いいたします

[問合せ先]
かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2
TEL045-312-1121(内線)3558 FAX045-322-3559

I 利用者の苦情を解決する事業所内の仕組みについて

苦情受付担当者の設置状況について

設問 1 苦情受付担当者を設置していますか（1ヶ所選択）

1. 設置している → 平成 _____ 年設置

→ 付問 1 苦情受付担当者はどのような方が担っていますか（1ヶ所選択）

| | |
|-------------------------------|---------------|
| 1. 一般職員 | 2. 相談員、生活相談員等 |
| 3. 課長、サービス管理責任者、サービス提供責任者、管理者 | |
| 4. 施設長、所長等 | 5. 法人の理事等 |
| 6. その他(_____) | |

付問 2 苦情受付担当者の配置方法をお答えください（1ヶ所選択）

| | |
|--------------|-------------|
| 1. 法人全体として設置 | 2. 事業所ごとに設置 |
| 3. その他 | |

2. 設置していない

苦情解決責任者の設置状況について

設問 2 苦情解決責任者を設置していますか（1ヶ所選択）

| | |
|-----------------------------|----------------|
| 1. 設置している | } 平成 _____ 年設置 |
| 2. 苦情受付担当と苦情解決責任者は兼務で設置している | |

1又は2と回答 → 付問 1 苦情解決責任者はどのような方が担っていますか（1ヶ所選択）

| | | |
|-----------|------------|--------|
| 1. 法人の理事等 | 2. 施設長、所長等 | 3. その他 |
|-----------|------------|--------|

↓ 付問 2 苦情解決責任者の配置方法をお答えください（1ヶ所選択）

| | | |
|--------------|-------------|--------|
| 1. 法人全体として設置 | 2. 事業所ごとに設置 | 3. その他 |
|--------------|-------------|--------|

3. 設置していない

第三者委員の設置状況について

設問 3 第三者委員を設置していますか（1ヶ所選択）

1. 設置している → 平成 _____ 年設置 → 設問 3-1 へ _____

2. 設置していない

↳ 付問 第三者委員を設置していない理由は何ですか（該当する内容すべて選択）

| | |
|----------------------|---------------------|
| 1. 適切な人材がないため | 2. 第三者委員にかかる経費不足のため |
| 3. 第三者委員の役割が不明確のため | 4. 職員で十分対応が可能であるため |
| 5. 設置の方向で検討、調整中であるため | |
| 6. その他(_____) | |

→ 設問 4 へ

質問 3-1 第三者委員には、どのような方を選任していますか（複数いる場合は複数回答可）

| | | | |
|----------------|-----------|-----------|----------------|
| 1. 評議員（理事をのぞく） | 2. 監事、監査役 | 3. 社会福祉士 | 4. 民生委員・児童委員 |
| 5. 自治会長 | 6. 大学教員等 | 7. 弁護士 | 8. 元利用者の家族（OB） |
| 9. 他施設の施設長、役員 | 10. 社協関係者 | 11. 医療関係者 | 12. その他 |

設問 3-2 第三者委員の設置形態について（該当する内容すべて選択）

- | |
|-----------------------------------|
| 1. 事業所ごとに第三者委員を設置 |
| 2. 法人全体で第三者委員を設置 |
| 3. 他の法人・施設と共通の第三者委員を設置 → 具体的名称() |
| 4. 福祉オンブズマン等が兼ねている |

設問 3-3 第三者委員の人数について（1ヶ所選択）

- | | | | |
|-------|-------|-------|---------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人 | 4. 4人以上 |
|-------|-------|-------|---------|

設問 3-4 第三者委員をどのような方法で探していますか（該当する内容すべて選択）

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. 法人、事業所独自で探している | 2. 他の法人、施設からの紹介 |
| 3. 関係団体等からの推薦 | 4. その他 |

設問 3-5 第三者委員への報酬について（1ヶ所選択）

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. 報酬・交通費一切なし | 2. 交通費実費程度のみ支払い |
| 3. 報酬を支払っている | |

→ 付問 最も近い方法と金額を選択してください（1ヶ所選択）

- | | |
|-------------------------------|---|
| A. 報酬は、 <u>年額</u> でお支払いしている → | 1. 年額 3 千円未満 2. 年額 3 千円～1 万円未満 3. 年額 1 万円～3 万円未満 4. 年額 3 万円以上 |
| B. 報酬は、 <u>月額</u> でお支払いしている → | 5. 月額 3 千円未満 6. 月額 3 千円～1 万円未満 7. 月額 1 万円～3 万円未満 8. 月額 3 万円以上 |
| C. 報酬は、 <u>日額</u> でお支払いしている → | 9. 日額 3 千円未満 10. 日額 3 千円～1 万円未満 11. 日額 1 万円～3 万円未満 12. 日額 3 万円以上 |

設問 3-6 利用者への周知(工夫)について（該当する内容すべて選択）

- | | | |
|--|-----------------------|---------------------|
| 1. 事業所内に掲示 | 2. 利用案内、パンフレットに記載 | 3. 利用契約書・重要事項説明書に記載 |
| 4. 広報誌・機関誌に掲載 | 5. 会議や家族会等の会合で紹介または参加 | |
| 6. 親しみやすい愛称をつけている(お悩み相談員、サービス向上委員、ふれあい窓口等) | | |

設問 3-7 利用者から第三者委員への相談方法について（該当する内容すべて選択）

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--------|
| 1. 直接、面接の機会を設けている | 2. 直接、電話することができる(職員を介さずに連絡できる) | |
| 3. 職員を介して連絡する | 4. 意見箱(連絡箱)を設けている | |
| 5. 定期的な第三者委員の訪問日(相談日)を設けている | 6. 特にない | 7. その他 |

設問 3-8 事業所で受けた苦情の報告(共有)について（該当する内容すべて選択）

- | |
|---|
| 1. 本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、相談や報告をして共有している |
| 2. 本人が第三者委員にかかわってほしいと希望する場合、相談・報告している |
| 3. 年に数回、定期的に第三者委員への報告を行っている |
| 4. 年に1回、第三者委員への報告を、事業報告等と一緒に併せて行っている |
| 5. 今まで1件も苦情はない |
| 6. 第三者委員への相談・報告は特に行っていない |

設問 3-9 第三者委員の役割、機能を高めるための取り組み（該当する内容すべて選択）

- | |
|---|
| 1. 第三者委員のための研修を行っている |
| 2. 第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修機会を図っている |
| 3. 第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加している |
| 4. 第三者委員が事業者や法人の「サービスの質向上のための委員会等」に参加している |
| 5. 第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている |
| 6. 特に、取り組みはしていない |

設問 3-10 第三者委員の施設・事業所への訪問回数について（1ヶ所選択）

- | | | |
|------------|-------------|-------------|
| 1. 毎月1回程度 | 2. 3ヶ月に1回程度 | 3. 6ヶ月に1回程度 |
| 4. 1年に1回程度 | 5. 特になし | |

設問 3-11 第三者委員を設置しているメリットを感じますか（1ヶ所選択）

1. メリットがあると思う

→ 付問 第三者委員を設置した具体的なメリットは何ですか
(該当する内容すべて選択)

| | |
|-----|------------------------------------|
| 1. | 事業所の提供するサービスや環境が改善される |
| 2. | 客観的な意見を取り入れることができる |
| 3. | 中立的な立場から助言が得られる |
| 4. | 解決にむけて一緒に考えてもらえる |
| 5. | 利用者、事業所の間に入ってもらうことで、負担感を和らげることができる |
| 6. | 第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解を得られやすい |
| 7. | 職員が気がつかない利用者の声をくみ取り、伝えてくれる |
| 8. | 話を聞いてもらうことにより、利用者が気持ちの安定を図れる |
| 9. | 職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる |
| 10. | 苦情解決後のアフターフォローをしてくれる |
| 11. | 苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる |

2. メリットは特に感じない

3. どちらともいえない

II 事業所内の苦情解決の仕組みについての普及や啓発について

苦情解決の仕組みについて、利用者への周知方法をお答えください

設問 4 苦情解決体制の仕組みを利用者や家族に周知していますか（該当する内容すべて選択）

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. ポスター等を事業所内に掲示 | 2. 利用案内、パンフレットに記載 |
| 3. 広報誌・機関誌に掲載 | 4. 利用開始時に口頭で説明 |
| 5. 契約書、重要事項説明書に記載 | 6. 家族会・懇談会で説明 |
| 7. 周知していない | |

設問 5 苦情・意見を取り入れるため、どのような工夫していますか（該当する内容すべて選択）

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 利用者・家族との面談を行う | 2. 家族会・懇談会等を行う |
| 3. 意見箱を設置している | 4. アンケートを行っている |
| 5. 連絡帳を利用している | 6. 特になし |

事業所内における苦情解決の仕組みの位置づけ

設問 6 苦情解決のための要綱類の作成について (1ヶ所選択)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 要綱や規定で明文化している | 2. 今後、要綱等を作成予定 |
| 3. 要綱等は作成していない | 4. その他 |

設問 7 苦情を解決する役割をもった委員会等を設置していますか (1ヶ所選択)

- | | | |
|------------|--------|-----|
| 1. 設置している | → 平成 年 | に設置 |
| 2. 設置していない | | |
| 3. その他 | | |

設問 8 苦情解決体制について、職員への周知方法について (該当する内容すべて選択)

- | | | |
|----------------------|-----------------|---------|
| 1. 職員会議で周知している | 2. 施設内研修で周知している | |
| 3. 職員向け文書や回覧等で周知している | 4. その他の方法で周知 | 5. 特になし |

苦情内容や解決経過を、今後に役立てていくための取り組みについて

設問 9 苦情の内容、経過などの記録、保存していますか (1ヶ所選択)

- | | | |
|--------------|---------------|--------|
| 1. 記録、保存している | 2. 記録、保存していない | 3. その他 |
|--------------|---------------|--------|

設問 10 事業所にあつた苦情の内容や解決結果について (該当する内容すべて選択)

- | |
|----------------------------|
| 1. 苦情の申出人のみ直接、回答・報告している |
| 2. 利用者集会、保護者会(家族会)等で報告している |
| 3. 事業所内の掲示板等に掲載(報告)している |
| 4. 機関紙やおたより等にて掲載(報告)している |
| 5. ホームページに掲載(報告)している |
| 6. その他() |

設問 11 寄せられた苦情内容や解決経過等を職員に知らせていますか (1ヶ所選択)

- | |
|-----------------------|
| 1. 事業所内で報告、回覧等で知らせている |
| 2. 周知していない |
| 3. その他 |

設問 12 職員研修等に苦情内容や対応経過等を反映(活用)させていますか (1ヶ所選択)

- | | | |
|-----------|----------------|--------|
| 1. 反映している | 2. 反映(活用)していない | 3. その他 |
|-----------|----------------|--------|

設問 13 苦情受付担当者の研修について (該当する内容すべて選択)

- | |
|---------------------------------------|
| 1. 苦情解決や権利擁護等について、事業所(または法人)で研修を受けている |
| 2. 外部研修に参加したことがある |
| 3. これまで苦情解決に関する研修は受けたことがない |
| 4. その他() |

Ⅲ平成27年度(平成27年4月1日～平成28年3月31日)の苦情受付件数等について
苦情の有無および件数をご記入ください

設問 14 平成 27 年度の苦情受付・件数について

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------|---------------|------------------------------|-----------|---------------|----------------------------------|---|---------------|----------------------|----------|--------------|----------------------------|---|---------------|-----------------------|---|--------------|------------------------|---|---------------|--------------------------------------|---|------------------------|------------------------|---|---------------|----------------|---|--------------|------------|---|
| 1. 苦情の受付あり | 件 → うち第三者委員がかかわった案件 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| → 付問 1 苦情件数の内訳について「苦情申出者別」にご記入ください | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. 利用者</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">件</td> <td style="width: 50%;">2. 利用者の親族</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>3. 利用者の代理人</td> <td style="text-align: center;">件</td> <td>4. 民生委員児童委員</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>5. 地域の住民</td> <td style="text-align: center;">件</td> <td>6. その他</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> </table> | | | 1. 利用者 | 件 | 2. 利用者の親族 | 件 | 3. 利用者の代理人 | 件 | 4. 民生委員児童委員 | 件 | 5. 地域の住民 | 件 | 6. その他 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. 利用者 | 件 | 2. 利用者の親族 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. 利用者の代理人 | 件 | 4. 民生委員児童委員 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. 地域の住民 | 件 | 6. その他 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| → 付問 2 苦情件数の内訳について「苦情内容別」にご記入ください | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">1. 職員の接遇……………</td> <td style="width: 50%;">関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>2. サービスが不十分……</td> <td>食事・入浴・排泄・施設の環境、プログラム、回数や利用時間への不満</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>3. 契約に関すること……</td> <td>内容変更・中止・退去・説明や情報が不十分</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>4. 利用料について……</td> <td>利用料関係・負担金・その他の費用・説明不十分</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>5. 事故・損害……………</td> <td>介護支援事故(施設内の事故等)・物損</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>6. 権利侵害……………</td> <td>暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>7. 利用者間トラブル……</td> <td>利用者同士のトラブル・他の利用者の家族等とのトラブル・仲裁した職員の対応</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>8. 住民や他事業所等とのトラブル……………</td> <td>地域住民や他事業所等とのトラブル・職員の対応</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>9. 雇用に関すること……</td> <td>利用者の雇用形態、賃金、休暇</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>10. その他……………</td> <td>制度について・その他</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> </table> | | | 1. 職員の接遇…………… | 関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足 | 件 | 2. サービスが不十分…… | 食事・入浴・排泄・施設の環境、プログラム、回数や利用時間への不満 | 件 | 3. 契約に関すること…… | 内容変更・中止・退去・説明や情報が不十分 | 件 | 4. 利用料について…… | 利用料関係・負担金・その他の費用・説明不十分 | 件 | 5. 事故・損害…………… | 介護支援事故(施設内の事故等)・物損 | 件 | 6. 権利侵害…………… | 暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害 | 件 | 7. 利用者間トラブル…… | 利用者同士のトラブル・他の利用者の家族等とのトラブル・仲裁した職員の対応 | 件 | 8. 住民や他事業所等とのトラブル…………… | 地域住民や他事業所等とのトラブル・職員の対応 | 件 | 9. 雇用に関すること…… | 利用者の雇用形態、賃金、休暇 | 件 | 10. その他…………… | 制度について・その他 | 件 |
| 1. 職員の接遇…………… | 関わり方、対応・言葉遣い・態度・説明不足 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. サービスが不十分…… | 食事・入浴・排泄・施設の環境、プログラム、回数や利用時間への不満 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. 契約に関すること…… | 内容変更・中止・退去・説明や情報が不十分 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. 利用料について…… | 利用料関係・負担金・その他の費用・説明不十分 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. 事故・損害…………… | 介護支援事故(施設内の事故等)・物損 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. 権利侵害…………… | 暴力・虐待・身体拘束・暴言・プライバシー侵害 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. 利用者間トラブル…… | 利用者同士のトラブル・他の利用者の家族等とのトラブル・仲裁した職員の対応 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. 住民や他事業所等とのトラブル…………… | 地域住民や他事業所等とのトラブル・職員の対応 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. 雇用に関すること…… | 利用者の雇用形態、賃金、休暇 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. その他…………… | 制度について・その他 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| → 付問 3 苦情件数の内訳について「最終的な解決方法別」にご記入ください | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1.</td> <td style="width: 85%;">苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>第三者委員立ち会いによる話し合いで解決</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>継続中</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>解決できなかった、不調</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>その他()</td> <td style="text-align: center;">件</td> </tr> </table> | | | 1. | 苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決 | 件 | 2. | 第三者委員立ち会いによる話し合いで解決 | 件 | 3. | 継続中 | 件 | 4. | 適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決 | 件 | 5. | 弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決 | 件 | 6. | 解決できなかった、不調 | 件 | 7. | その他() | 件 | | | | | | | | | |
| 1. | 苦情申出者と苦情解決責任者、受付担当者との話し合いで解決 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | 第三者委員立ち会いによる話し合いで解決 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | 継続中 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | 適正化委員会、国保連、行政等苦情対応機関を介して解決 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | 弁護士の仲裁、あっせんによる話し合いで解決 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | 解決できなかった、不調 | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | その他() | 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. 苦情の受付なし | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

IV 苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみ

設問 15 安心してサービスを利用してもらえるために、工夫や努力されていることについて
(該当する内容すべて選択)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている 2. 利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている 3. 利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている 4. 職員へヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている 5. 権利擁護や虐待防止に関する倫理規定、心得等を作成している 6. 職員に対して、権利擁護や虐待防止の考え方を徹底するための研修等を行っている 7. その他() |
|--|

設問 16 苦情受付担当者の能力として、何が求められていると思いますか (該当する内容3つまで選択)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができる能力 2. 利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者や責任者等への報告、記録の蓄積ができる能力 3. 苦情や事故につながりかねない事象を見逃さない能力 4. 苦情や事故に、事業所内で迅速に対応できるチームマネジメント能力 5. 苦情や事故に適切な対応ができる人材を育成する能力 6. 利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネージメント能力 7. その他() |
|---|

V 苦情解決事業について、課題として認識されていること、あるいはご意見・ご要望などについて、ご自由にお書きください

| | |
|-----------|------------------------------------|
| ご意見・ご要望など | 設問 17 苦情への対応について(課題に感じること、ご意見・ご要望) |
| | 設問 18 第三者委員について(課題に感じること、ご意見・ご要望) |
| | 設問 19 その他(研修、マニュアルの整備、要望など) |