

苦情への取組に関するアンケート調査の実施にあたって

1 調査の目的

この調査は、現在の福祉サービス提供事業所での苦情解決体制の整備、対応状況や第三者委員の活動状況、苦情解決の状況を把握し、事業の効果や課題を明らかにすることを目的に実施するものです。

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向けて、本委員会事業や各種研修会等での情報提供として活用させていただきます。

なお、情報提供にあたっては、個別の記入内容が公表されることはありません。

2 調査対象者

県内の福祉サービス事業実施事業所

3 調査内容

- (1) 苦情解決体制の整備状況について
- (2) 苦情等を受けつけるための工夫・取組について
- (3) 苦情等の対応状況について

4 提出方法について

別紙「アンケート調査票」に記入し、同封返信用封筒、メールまたはFAXにより提出してください。なお、調査票は高知県社会福祉協議会、運営適正化委員会（福祉サービス困りごと解決委員会）のホームページに掲載しております。

《提出先》

E-mail : kaiketsu@pippikochi.or.jp FAX : 088-844-9443

5 提出締切

令和4年8月31日（水）

6 記入上の留意点

- (1) 一事業所で複数の事業を行っている場合は、主たる事業についてご回答願います。
- (2) 本調査は、苦情対応の実態把握を目的としているため、苦情受付の有無や、苦情受付体制の有無に関わらず、ご回答ください。
- (3) 県内で複数の事業所を運営している法人にあつては、可能な限り事業所ごとにご回答くださるよう、お願いします。
- (4) 社会福祉協議会にあつては、どのようなサービス事業を行っているかに関わらず、主な事業分野欄は「その他（社協）」として、法人としての対応を記載してください。

7 問合せ先

高知県運営適正化委員会事務局：矢野・前田

TEL : 088-802-2611 FAX : 088-844-9443 E-mail : kaiketsu@pippikochi.or.jp