

## 福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査 実施要綱

### 1 調査の目的

この調査は、県内の社会福祉事業所における苦情対応状況等を把握し、事業の効果や問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、福祉サービス事業者のサービスの質の向上に向けて、来年度以降の事業や研修の企画等、円満な苦情解決の助長に活用します。

なお、調査結果は集計後に調査報告書を作成し、委員会のホームページに掲載する他、各研修等で配布する予定です。

また、掲載等に当たりご記入いただいた内容が個別に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者（社会福祉法第2条に規定されている社会福祉事業所）

### 3 調査の実施期間

令和元年12月10日～令和2年1月10日

### 4 調査内容

- (1) 苦情解決体制の整備状況について
- (2) 苦情等受付状況等について

### 5 提出方法

別紙「アンケート調査票」に記入し、メール又はFAXにてご提出ください。

調査票は、下記URLからダウンロードできます。

《提出先》

E-mail : unteki@kagawaken-shakyo.or.jp

FAX : 087-833-3022

《調査票様式ダウンロード》

香川県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ

<http://www.kagawaken-shakyo.or.jp/consultation/kujou04.html>

### 6 提出締切 令和2年1月10日（金）

### 7 記入上の留意点

- (1) 貴事業所における社会福祉事業の苦情対応状況等についてご回答ください。
- (2) この調査は、苦情対応の実態把握を目的としているため、苦情受付や苦情受付体制の有無に関わらずご回答ください。

### 8 問い合わせ先

香川県福祉サービス運営適正化委員会（担当：三木）

TEL : 087-861-1300 FAX : 087-833-3022

E-mail : unteki@kagawaken-shakyo.or.jp