

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、来年度以降の事業や各研修会等での情報提供に活用します。

なお、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「アンケート用紙」に記入し、同封返信用封筒または、FAXにてご提出ください。

なお、データでの回答をご希望の場合は、下記メールアドレスまでその旨お知らせいただければ、お送りいたします。

《提出先》

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

5 提出締切

令和6年8月30日（金）

6 記入上の留意点

- (1) 事業を複数行っている場合は、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ついては、可能な限り、事業所ごとにご回答くださるようお願いいたします。
- (4) 社会福祉協議会にあっては、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：山下・前田

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