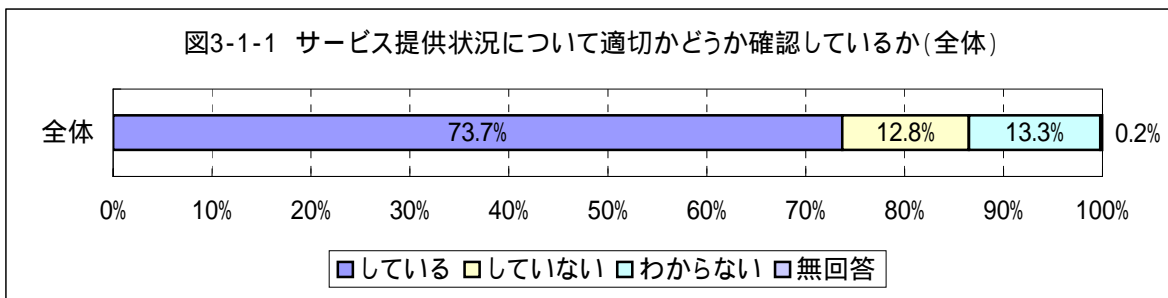


### 3 苦情処理機関・第三者委員・情報開示について

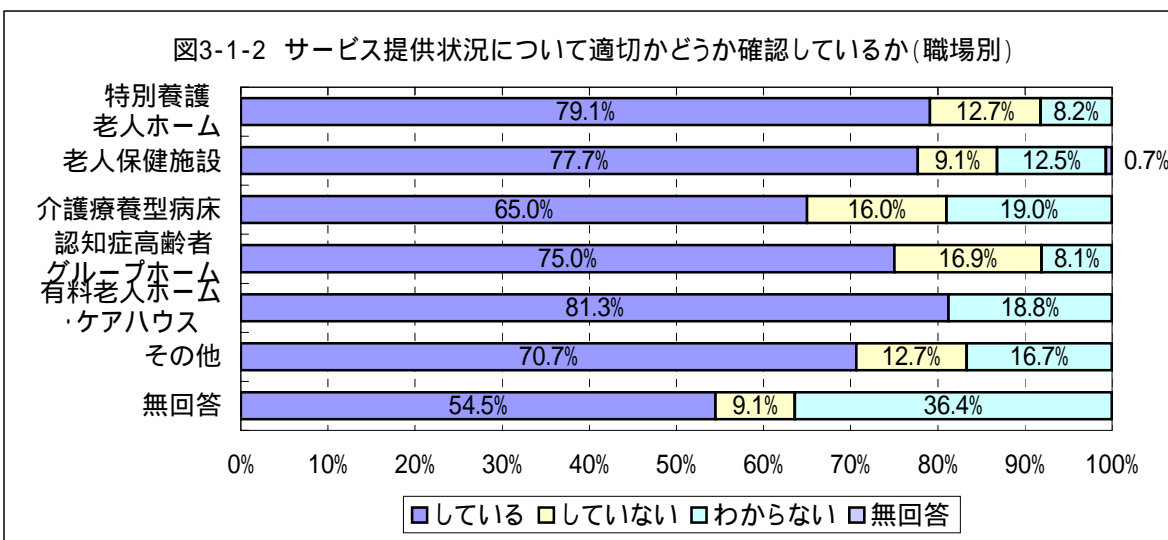
#### (1) サービスの提供状況について適切かどうか確認しているか

##### 全体

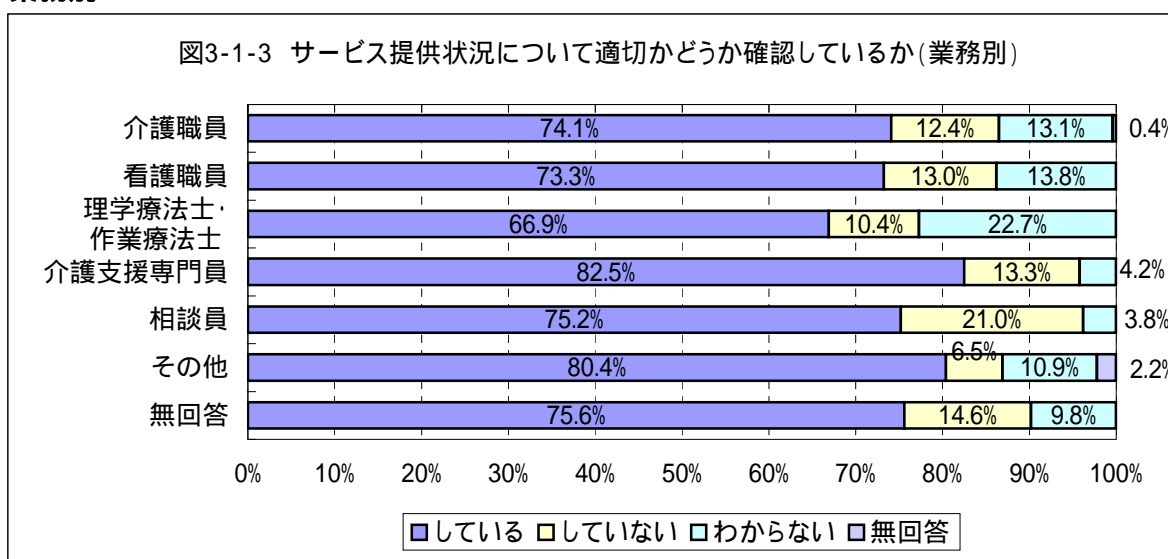
「職場で、サービス担当者によるサービスの提供状況について、定期的に利用者の意見や感想を聞き取る等、適切にサービスが提供されているか否かを確認しているか」の問いへの回答は、「している 806人」、「していない 140人」、「わからない 145人」、「無回答 2人」であった。



##### 職場別



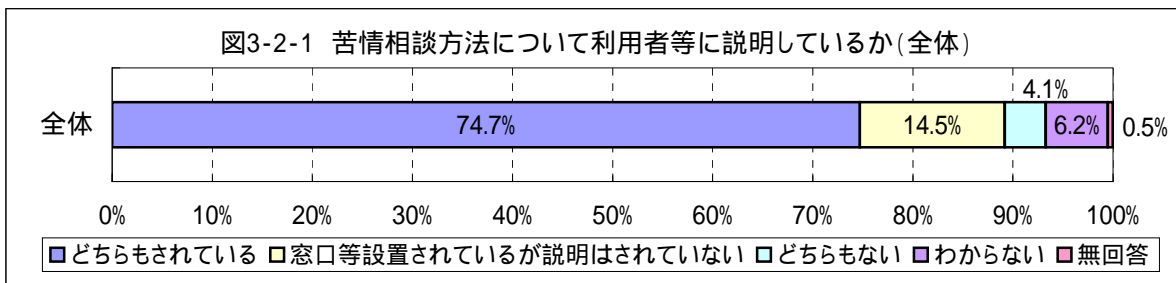
##### 業務別



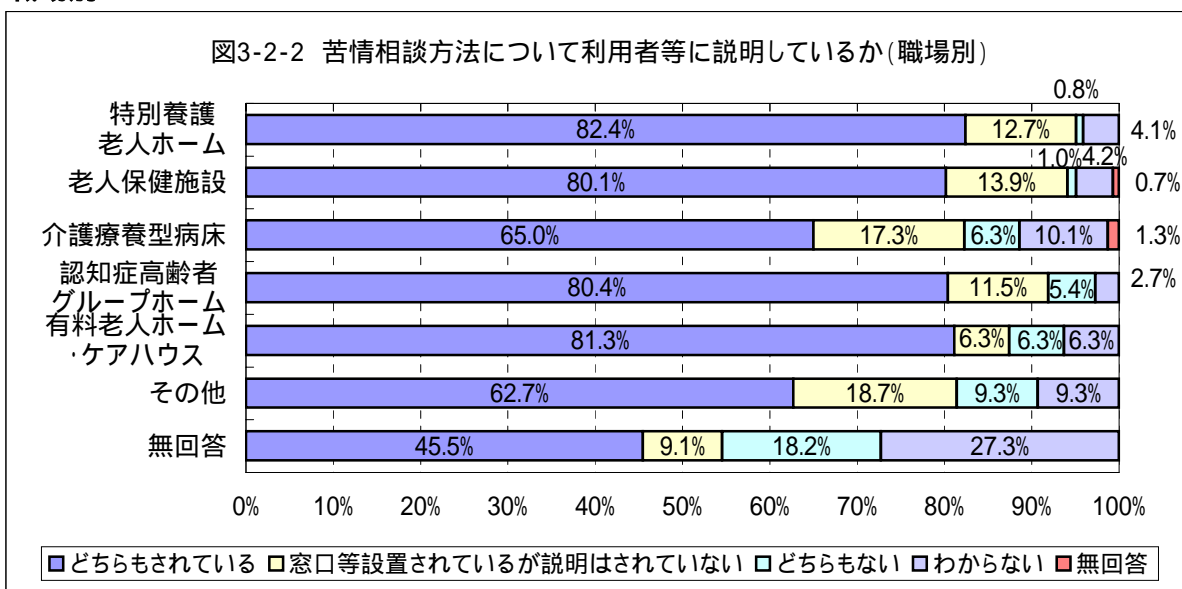
## (2) 苦情相談方法について利用者等に説明しているか

### 全体

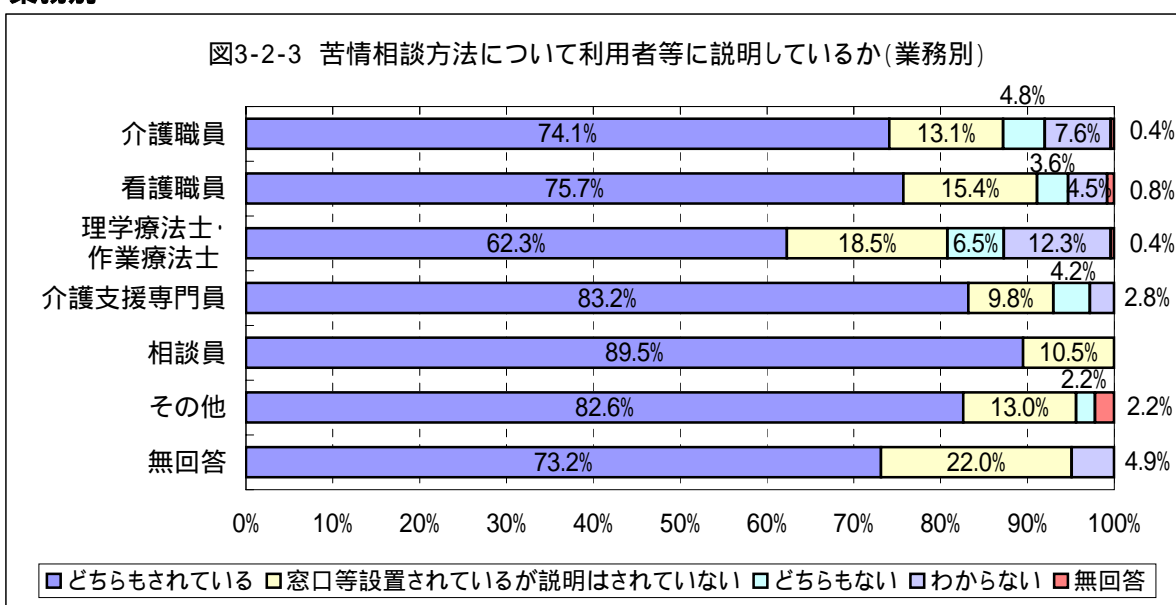
「職場で、意見箱や苦情相談窓口を設置し、相談方法や担当者を施設内に掲示したりパンフレットに記載して配布するなど、苦情相談方法について利用者や家族に説明しているか」の問いへの回答は、「どちらもされている 816人」、「相談窓口等の設置はしているが、利用者等への説明はしていない 159人」を合わせると、約9割の養介護施設で苦情相談窓口が設置されていた。



### 職場別



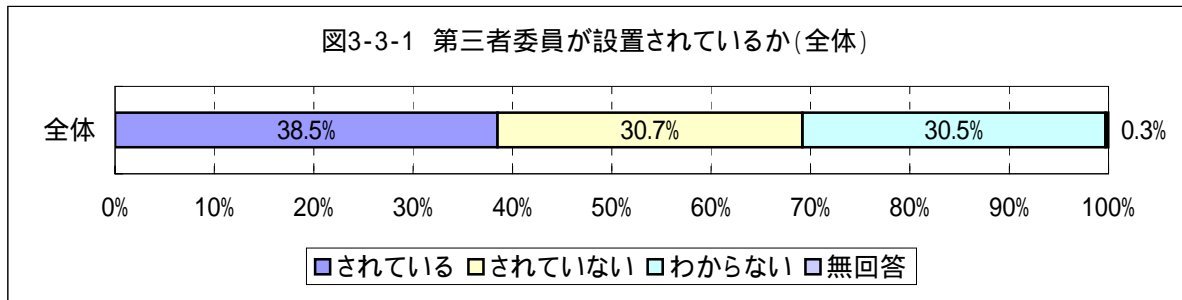
### 業務別



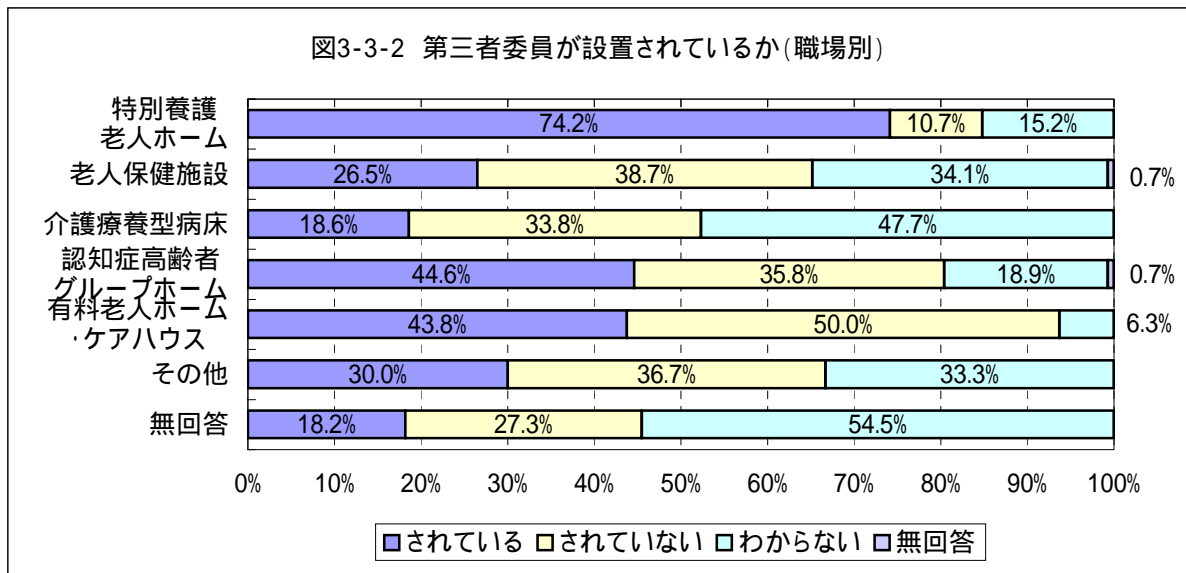
### (3)第三者委員が設置されているか

#### 全体

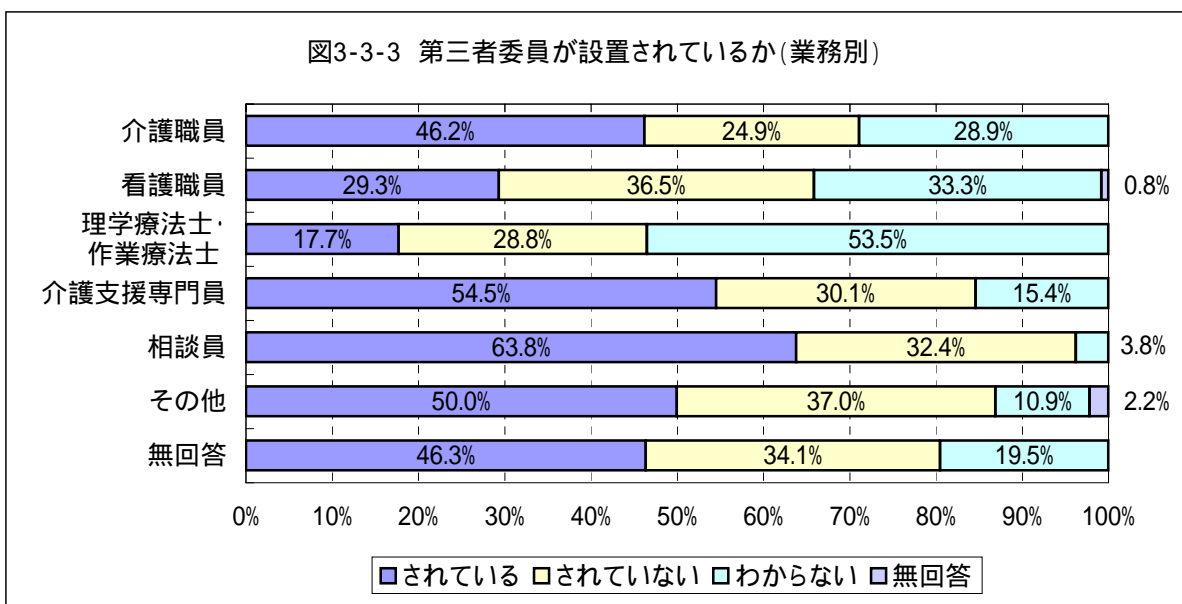
「職場に第三者委員が設置されているか」の問いへの回答は、「されている 421人」、「されていない 336人」、「わからない 333人」であり、ほぼ三分されていた。



#### 職場別



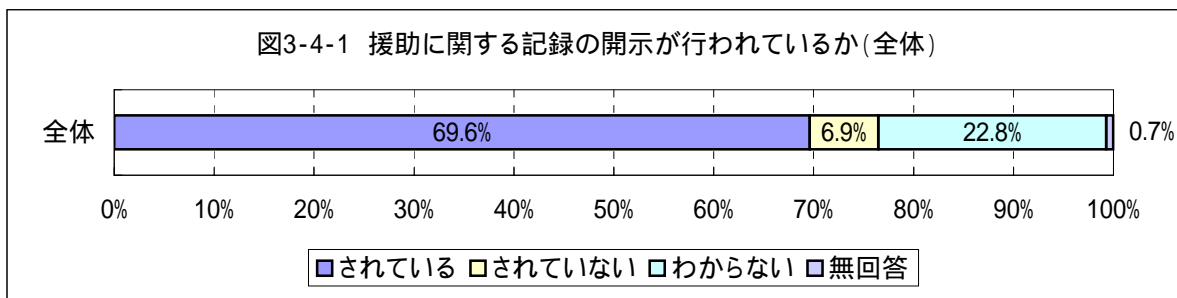
#### 業務別



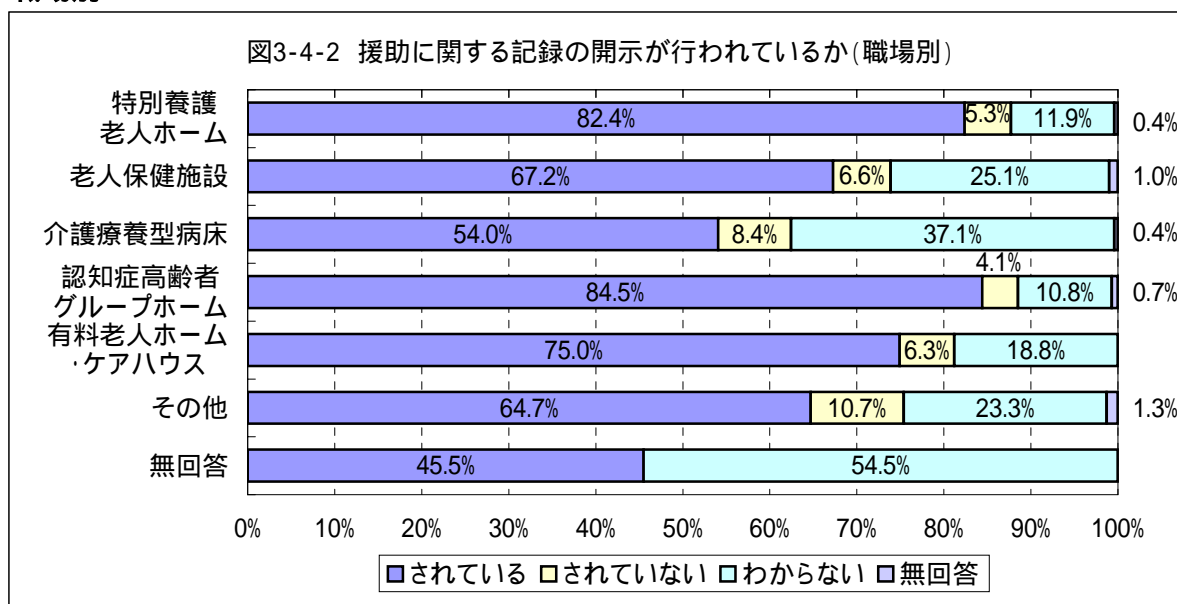
#### (4) 援助に関する記録の開示が行われているか

##### 全体

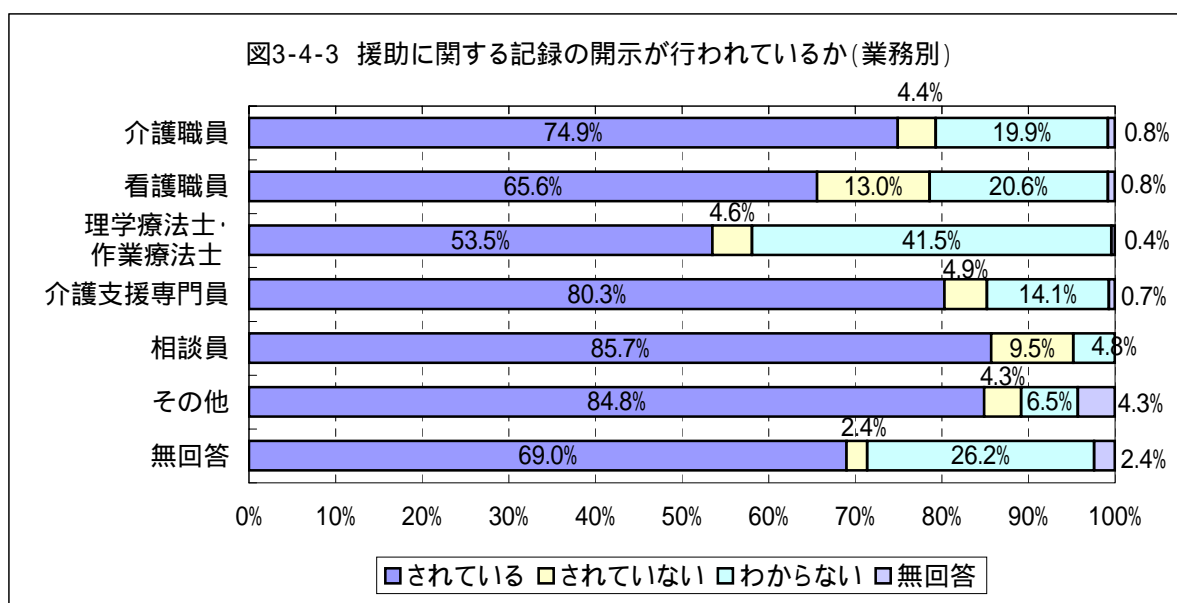
「職場で、利用者及び家族からの求めに応じて援助に関する記録の開示が行われているか」との問いへの回答は、「されている 761人」、「されていない 75人」、「わからない 249人」、「無回答 8人」であった。



##### 職場別



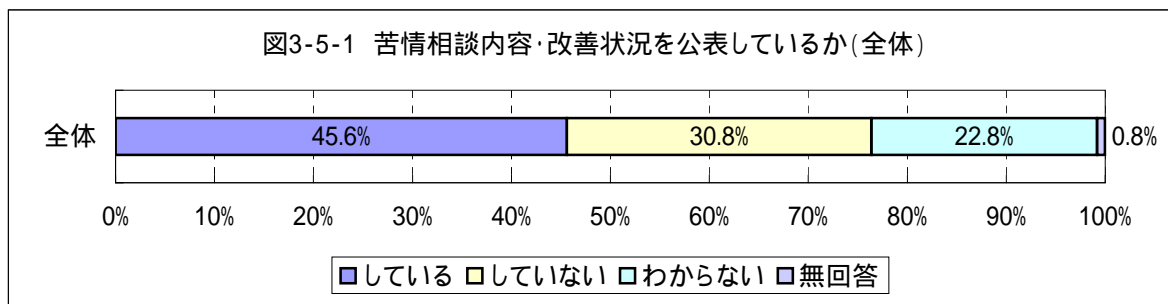
##### 業務別



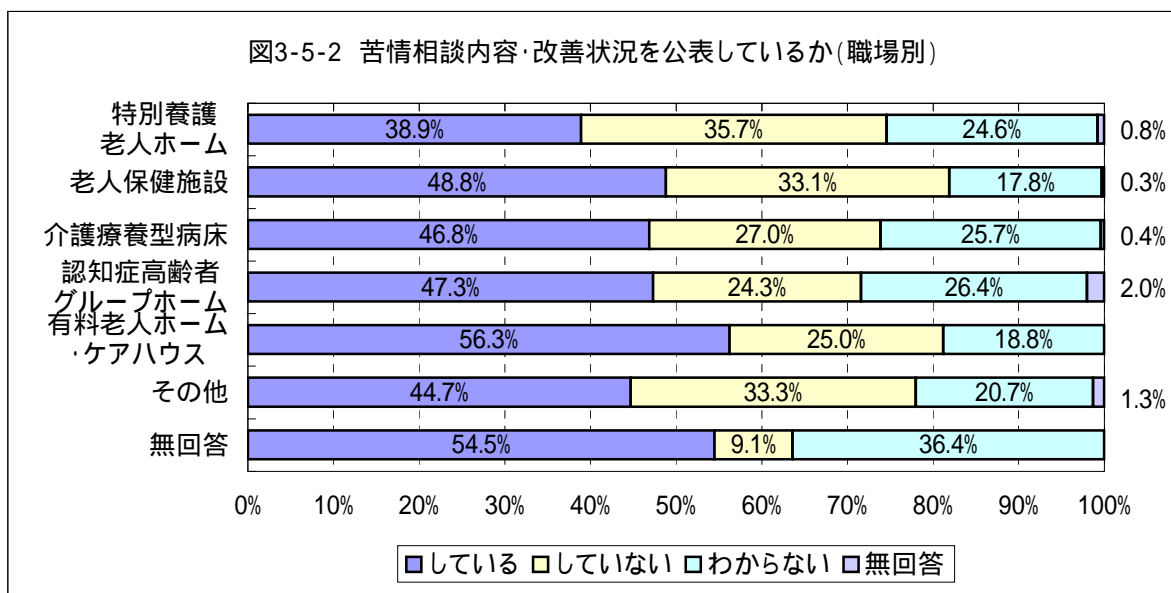
## (5) 苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしているか

### 全体

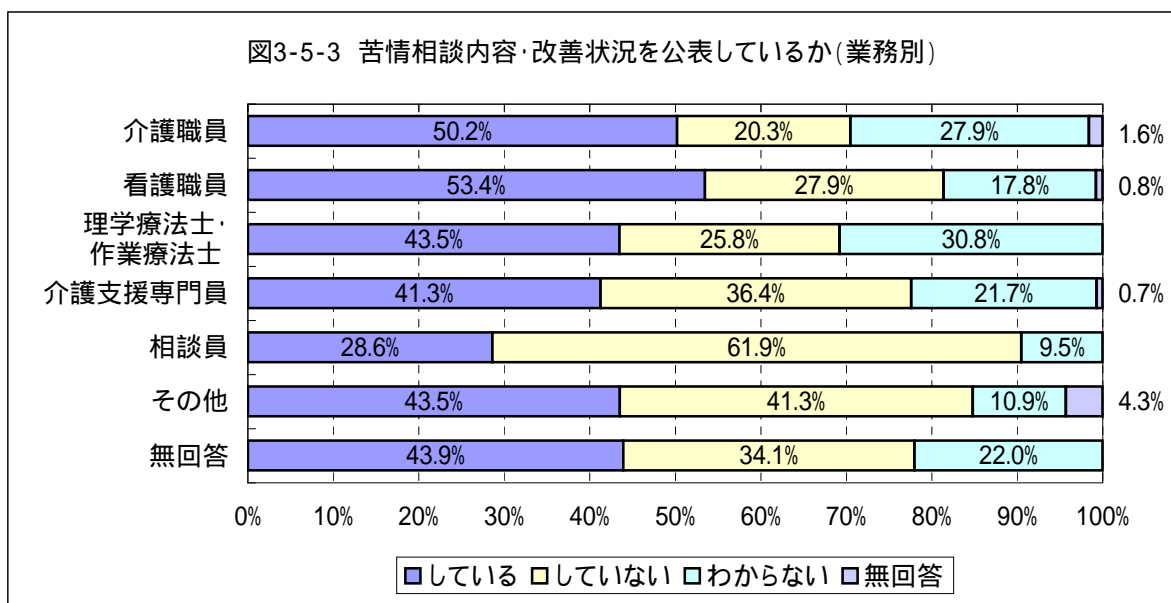
「職場で、苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしているか」の問いへの回答は、「している 498人」、「していない 337人」、「わからない 249人」、「無回答 9人」であった。



### 職場別



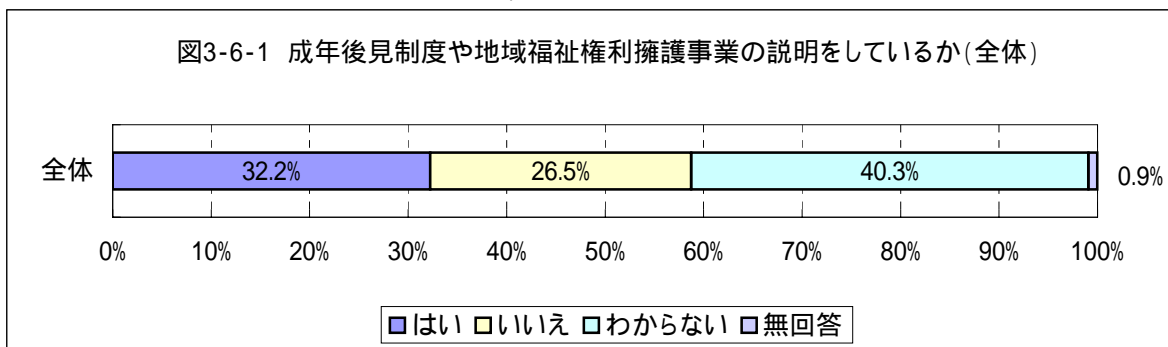
### 業務別



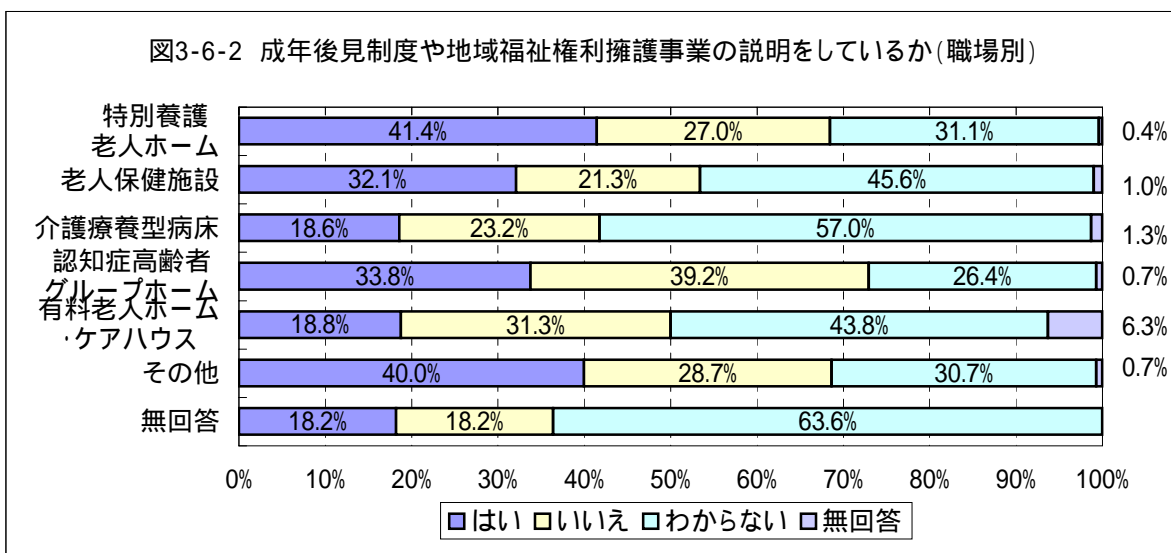
## (6) 成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の説明をしているか

### 全体

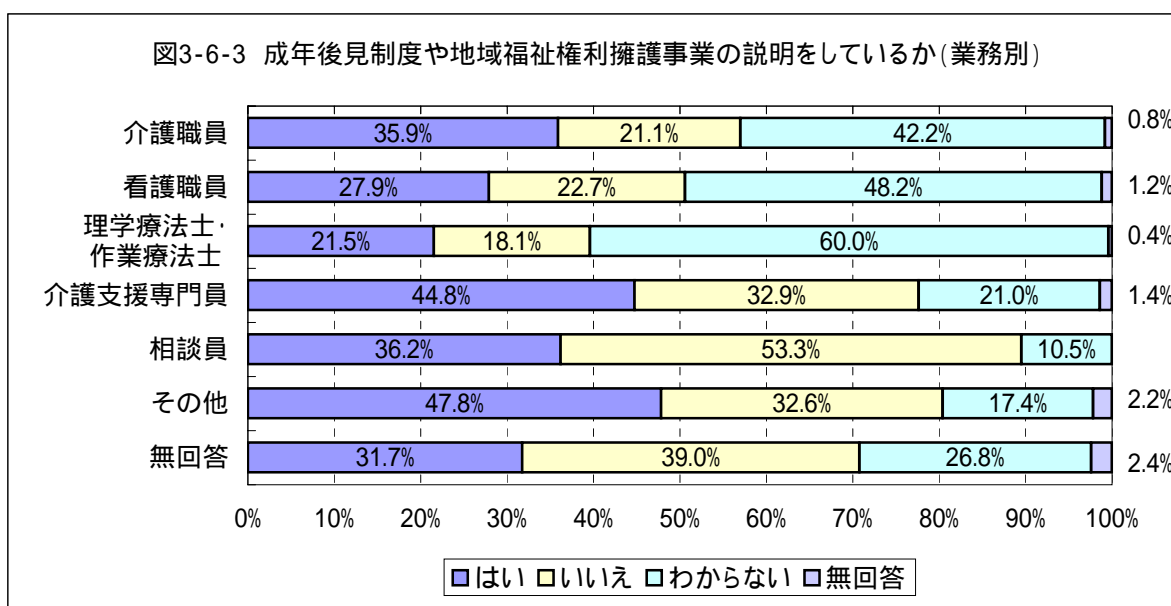
「職場で、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の情報開示や説明をしているか」の問いへの回答は、「はい 352人」、「いいえ 290人」、「わからない 441人」、「無回答 10人」であり、積極的な利用促進策はとられていなかった。



### 職場別



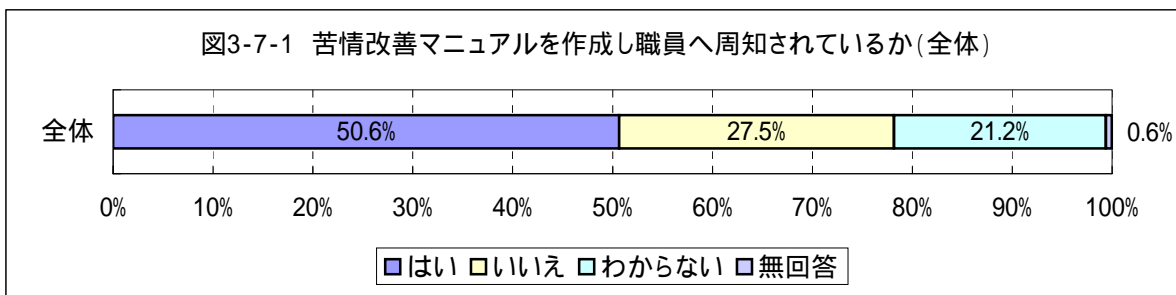
### 業務別



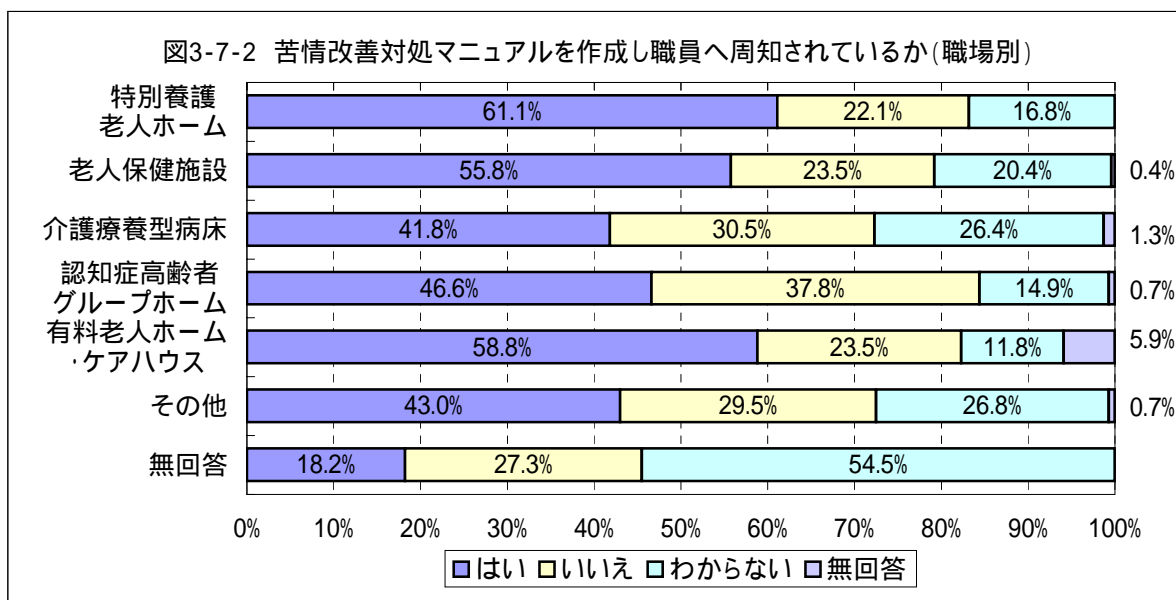
## (7) 苦情改善のための対処マニュアルを作成し職員に周知されているか

### 全体

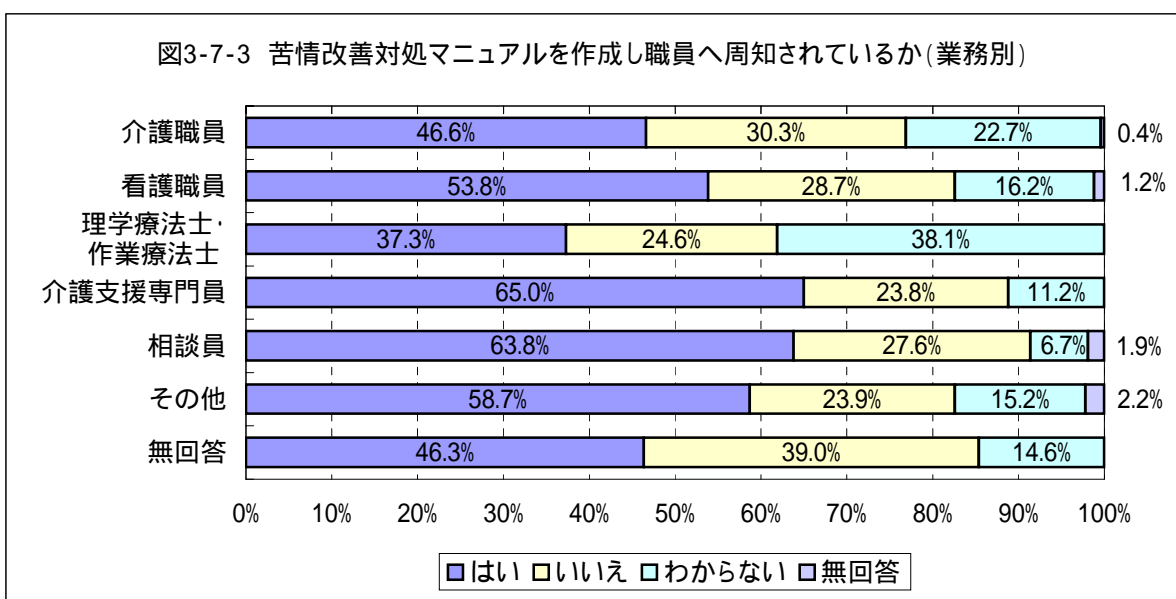
「職場で苦情の改善のための対処マニュアルを作成し、職員に周知されているか」の問いへの回答は、「はい 553人」、「いいえ 301人」、「わからない 232人」、「無回答 7人」であった。



### 職場別



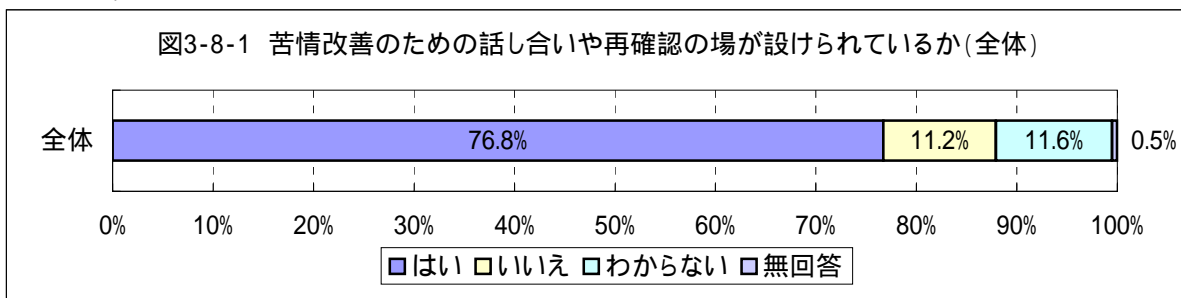
### 業務別



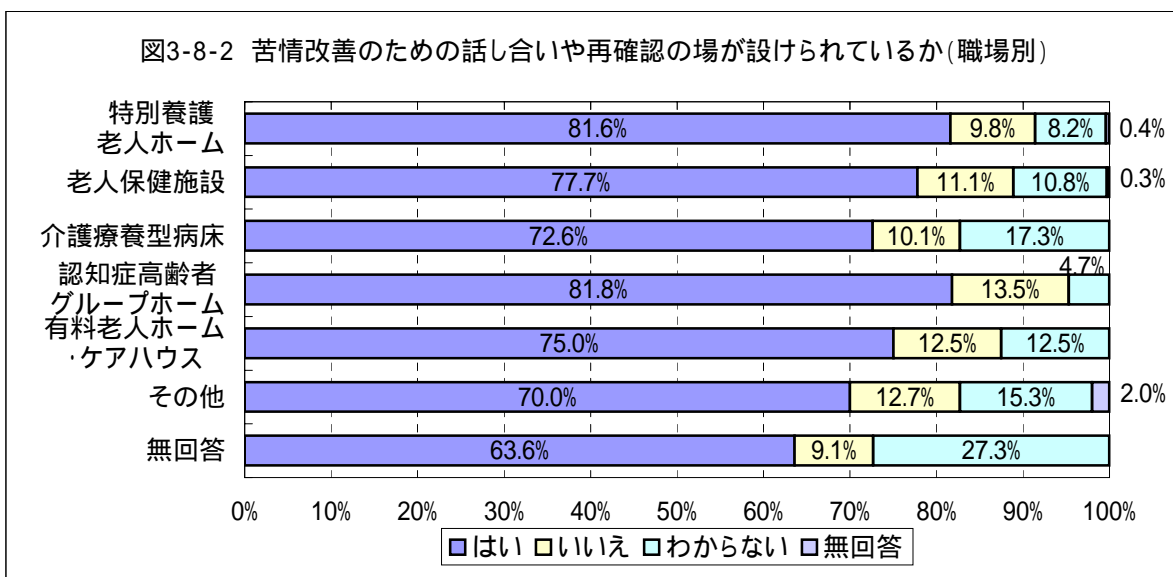
## (8) 苦情改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられているか

### 全体

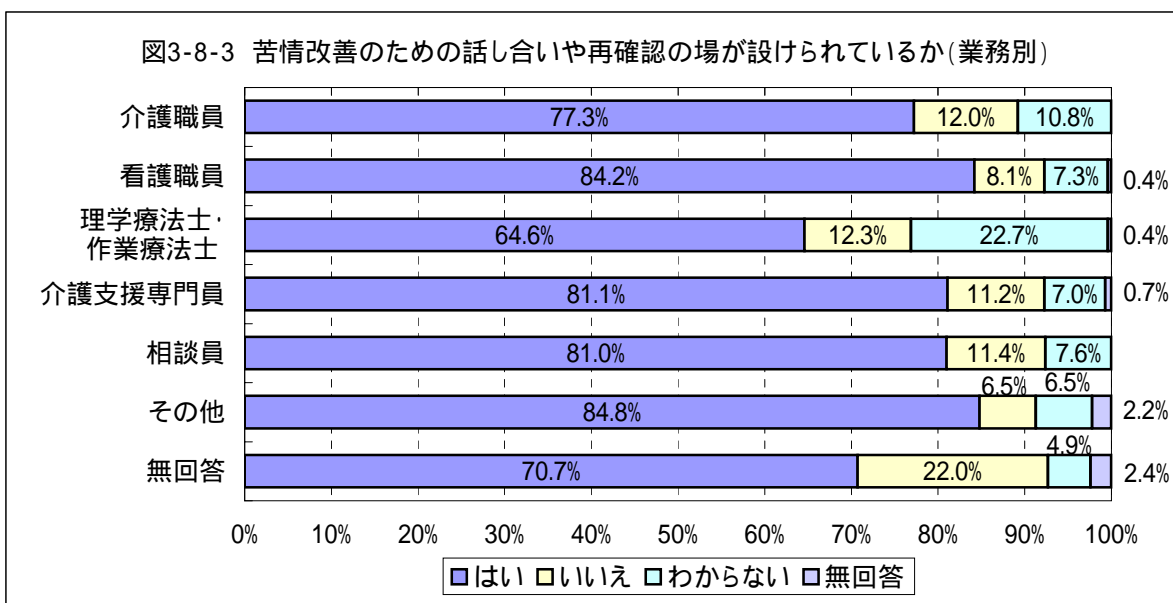
「職場で、苦情の改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられているか」との問いへの回答は、「はい 839人」、「いいえ 122人」、「わからない 127人」、「無回答 5人」であった。



### 職場別



### 業務別

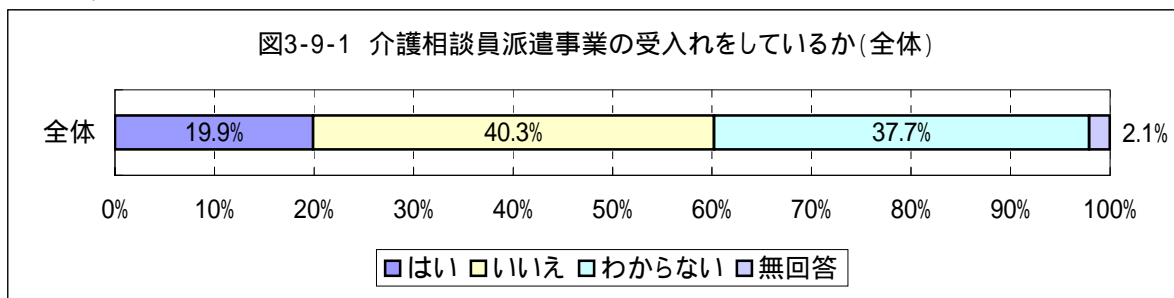




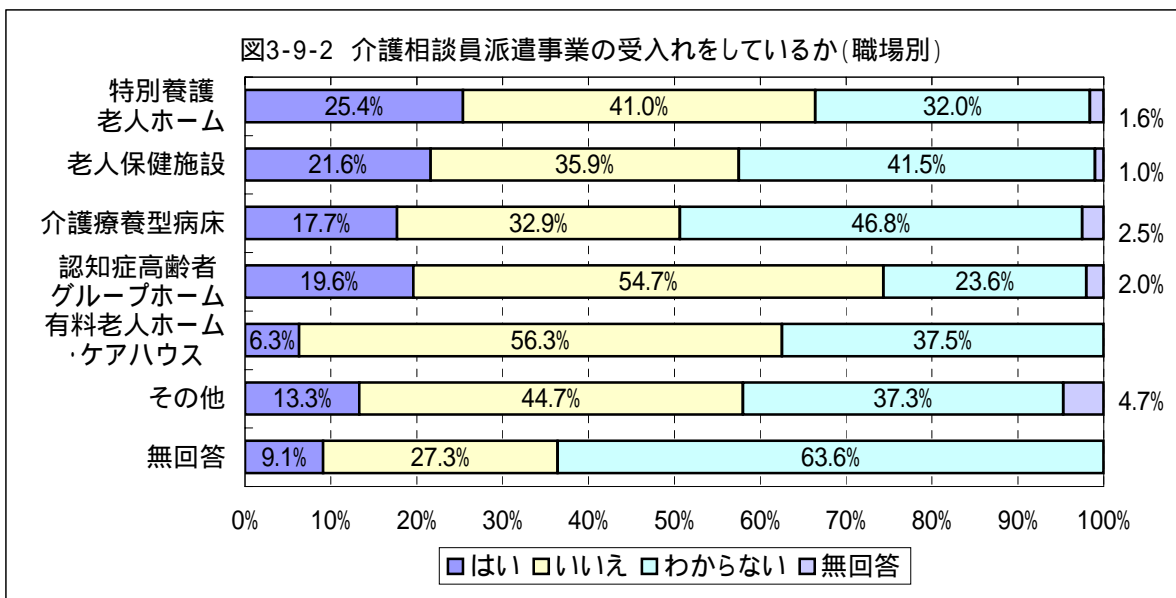
## (9) 介護相談員派遣事業の受入れをしているか

### 全体

「職場で、介護相談員派遣事業の受入れをしているか」の問いへの回答は、「はい 217人」、「いいえ 441人」、「わからない 412人」、「無回答 23人」であり、受入れがあまり進んでいなかった。



### 職場別



### 業務別

