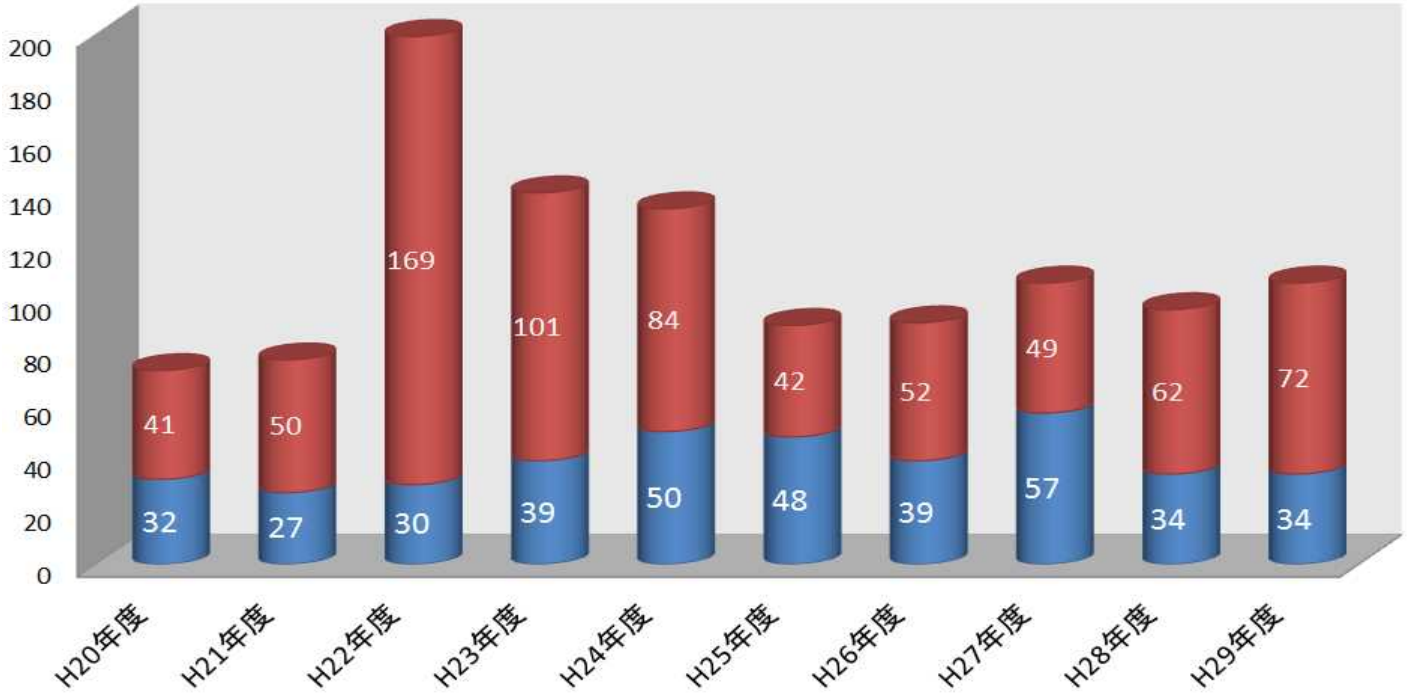


平成29年度 苦情相談統計の概要

①相談件数



■ 苦情相談 …福祉サービスの苦情相談

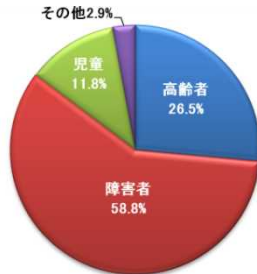
(福祉サービス利用者・家族からの苦情相談で、「相談助言」「事実確認(助言・伝達)」「あっせん」等の対応を行った案件数)

■ 一般相談 …福祉サービス等に関する相談

(①福祉サービス利用者・家族、事業者、職員からの相談 /②福祉サービス以外の相談 /③関係機関からの相談・情報交換等)

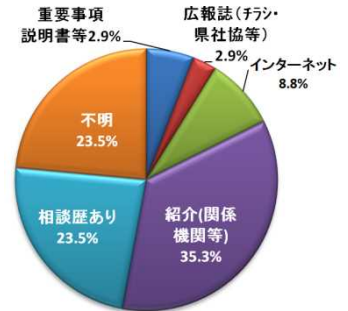
②種別

| | | |
|-----|----|--------|
| 高齢者 | 9 | 26.5% |
| 障害者 | 20 | 58.8% |
| 児童 | 4 | 11.8% |
| その他 | 1 | 2.9% |
| 合計 | 34 | 100.0% |



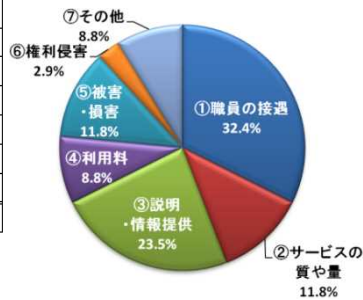
③相談窓口を知った契機

| | | |
|---------------|----|--------|
| 重要事項説明書等 | 2 | 5.9% |
| 広報誌(チラシ・県社協等) | 1 | 2.9% |
| インターネット | 3 | 8.8% |
| 紹介(関係機関等) | 12 | 35.3% |
| 相談歴あり | 8 | 23.5% |
| 不明 | 8 | 23.5% |
| 合計 | 34 | 100.0% |



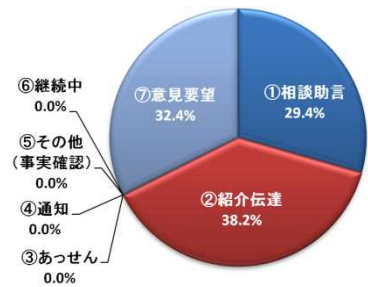
④苦情相談の種類

| | | |
|-----------|----|--------|
| ①職員の接遇 | 11 | 32.4% |
| ②サービスの質や量 | 4 | 11.8% |
| ③説明・情報提供 | 8 | 23.5% |
| ④利用料 | 3 | 8.8% |
| ⑤被害・損害 | 4 | 11.8% |
| ⑥権利侵害 | 1 | 2.9% |
| ⑦その他 | 3 | 8.8% |
| 合計 | 34 | 100.0% |



⑤苦情対応の状況

| | | |
|------------|----|--------|
| ①相談助言 | 10 | 29.4% |
| ②紹介伝達 | 13 | 38.2% |
| ③あっせん | 0 | 0.0% |
| ④通知 | 0 | 0.0% |
| ⑤その他(事実確認) | 0 | 0.0% |
| ⑥継続中 | 0 | 0.0% |
| ⑦意見要望 | 11 | 32.4% |
| 合計 | 34 | 100.0% |



- ①職員の接遇 …関わり方、言葉遣い、説明不十分
- ②サービスの質や量…食事、環境、サービス不十分、退去・サービス提供中止
- ③説明・情報提供…相談不十分、契約拒否、説明不十分
- ④利用料 …利用料・負担金関係、その他の費用
- ⑤被害・損害 …介護・支援事故、物損、暴力
- ⑥権利侵害 …虐待、身体拘束、暴言、プライバシーの侵害
- ⑦その他 …制度や賠償に関すること、その他

- ①相談助言 …助言、当事者間の話し合いの推奨、改善申入れ
- ②紹介伝達 …専門機関、関係機関への紹介・伝達
- ③あっせん …当事者間を仲裁して解決援助をはかる
- ④通知 …都道府県知事への通知
- ⑤その他 …事実確認、①～④以外(取り下げられたもの等)
- ⑥意見要望 …法令や制度に対する要望等