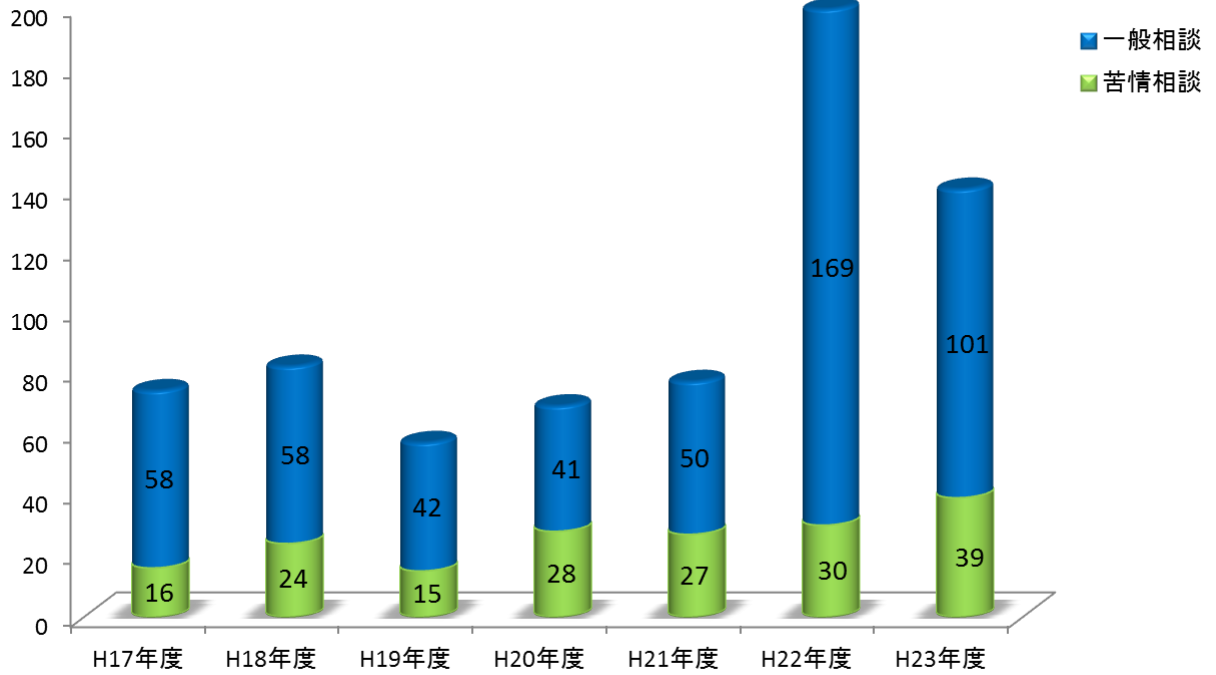


平成23年度 苦情相談統計の概要

①相談件数



苦情相談 …福祉サービスの苦情相談

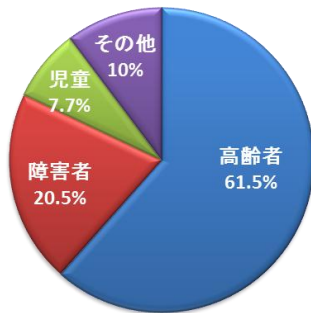
(福祉サービス利用者・家族からの苦情相談で、「相談助言」「事実確認(助言・伝達)」「あっせん」等の対応を行った案件数)

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)

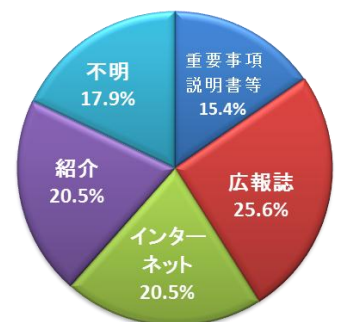
②種別

高齢者	24
障害者	8
児童	3
その他	4
	39



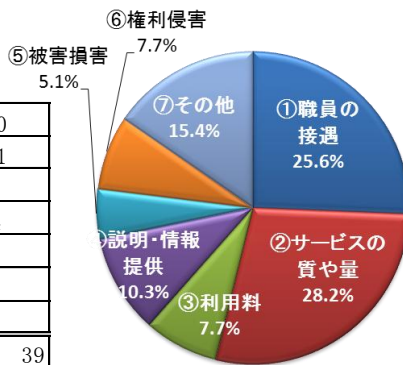
③相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	6
広報誌(県社協等)	10
インターネット	8
紹介(関係機関等)	8
不明	7
	39



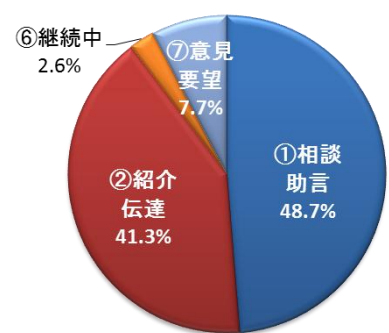
④苦情相談の種類

①職員の接遇	10
②サービスの質や量	11
③利用料	3
④説明・情報提供	4
⑤被害・損害	2
⑥権利侵害	3
⑦その他	6
	39



⑤苦情対応の状況

①相談助言	19
②紹介伝達	16
③あっせん	0
④通知	0
⑤その他	0
⑥継続中	1
⑦意見要望	3
	39



- 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利用料 …利用料・負担金関係、その他の費用
- ④説明・情報提供…相談不十分、契約拒否、説明不十分
- 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、改善申し入れ
- 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 …①～④以外(改善申し入れ、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