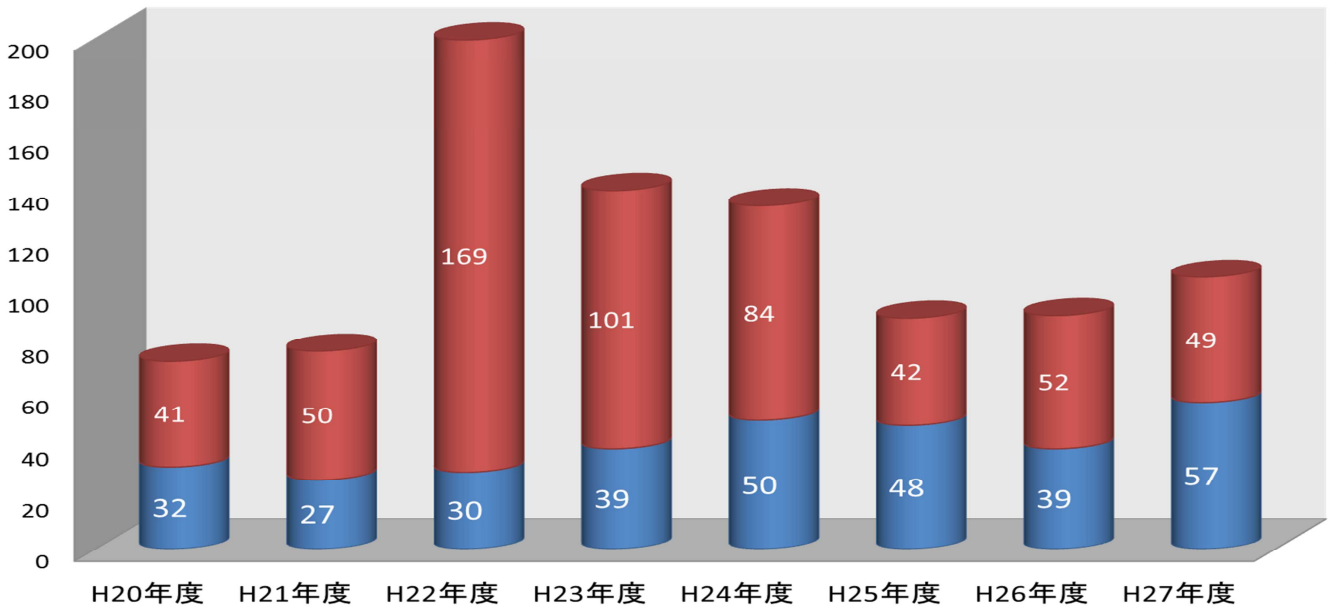


平成27年度 苦情相談統計の概要

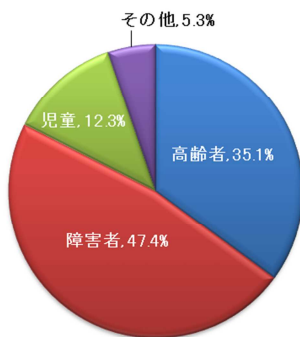
①相談件数



- 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)

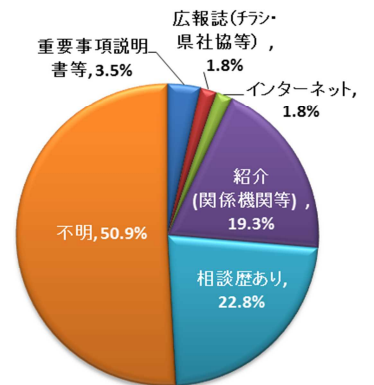
②種別

高齢者	20	35.1%
障害者	27	47.4%
児童	7	12.3%
その他	3	5.3%
合計	57	100.0%



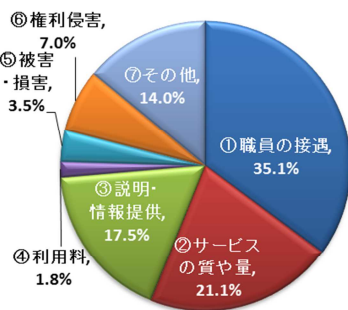
③相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	2	3.5%
広報誌(チラシ・県社協等)	1	1.8%
インターネット	1	1.8%
紹介(関係機関等)	11	19.3%
相談歴あり	13	22.8%
不明	29	50.9%
合計	57	100.0%



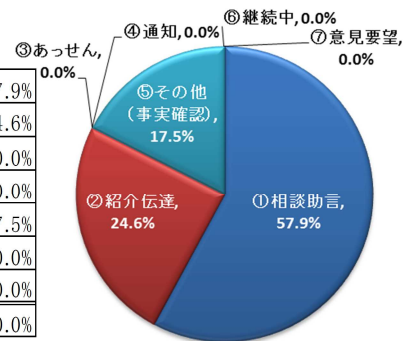
④苦情相談の種類

①職員の接遇	20	35.1%
②サービスの質や量	12	21.1%
③説明・情報提供	10	17.5%
④利用料	1	1.8%
⑤被害・損害	2	3.5%
⑥権利侵害	4	7.0%
⑦その他	8	14.0%
合計	57	100.0%



⑤苦情対応の状況

①相談助言	33	57.9%
②紹介伝達	14	24.6%
③あっせん	0	0.0%
④通知	0	0.0%
⑤その他(事実確認)	10	17.5%
⑥継続中	0	0.0%
⑦意見要望	0	0.0%
合計	57	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