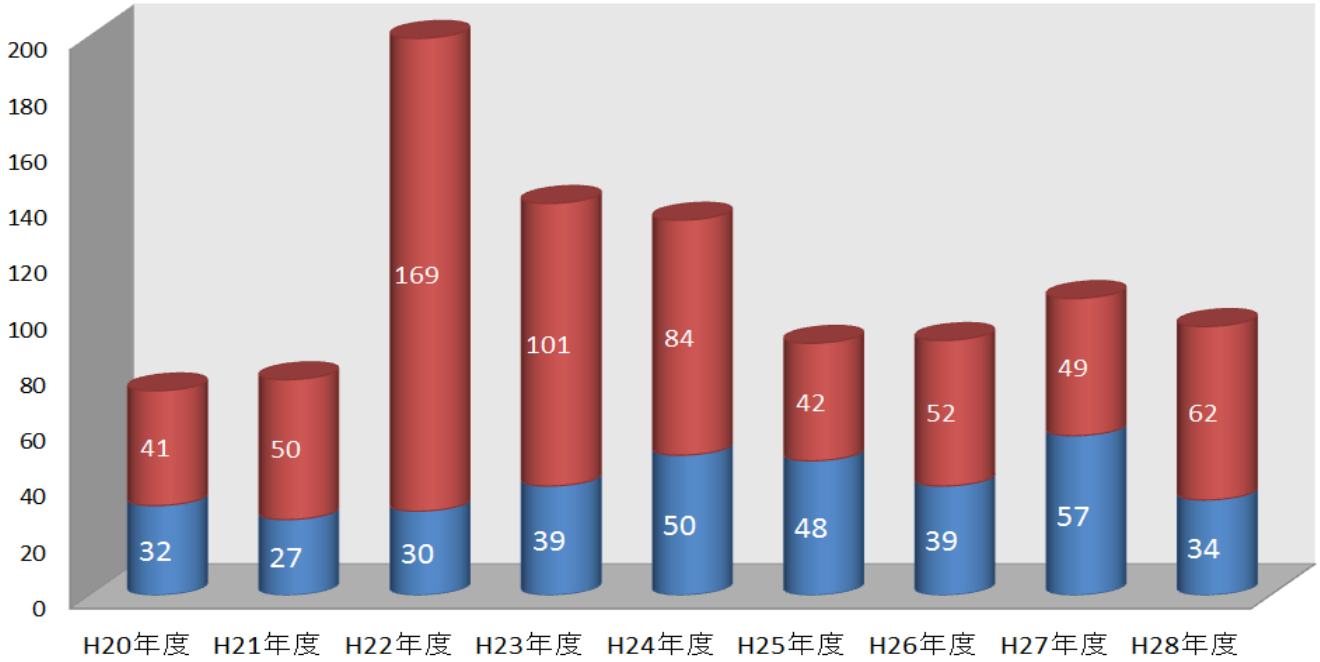


平成28年度 苦情相談統計の概要

①相談件数



■ 苦情相談 …福祉サービスの苦情相談

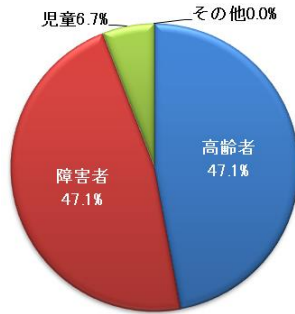
(福祉サービス利用者・家族からの苦情相談で、「相談助言」「事実確認(助言・伝達)」「あっせん」等の対応を行った案件数)

■ 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)

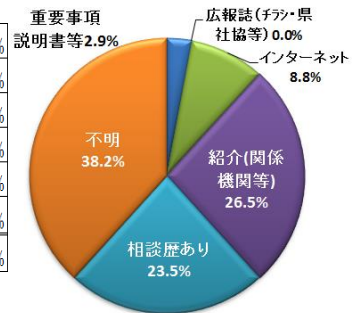
②種別

高齢者	16	47.1%
障害者	16	47.1%
児童	2	5.9%
その他	0	0.0%
合計	34	100.0%



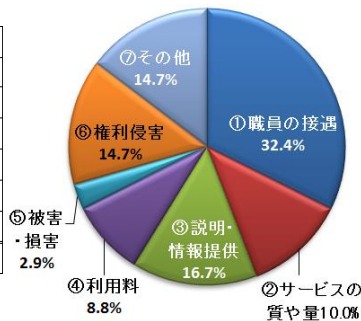
③相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	1	2.9%
広報誌(チラシ・県社協等)	0	0.0%
インターネット	3	8.8%
紹介(関係機関等)	9	26.5%
相談歴あり	8	23.5%
不明	13	38.2%
合計	34	100.0%



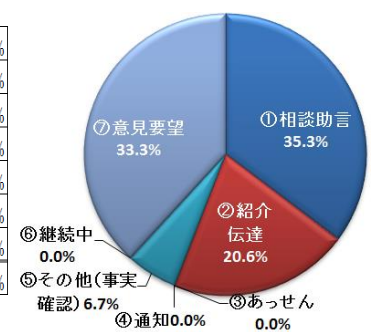
④苦情相談の種類

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	5	14.7%
④利用料	3	8.8%
⑤被害・損害	1	2.9%
⑥権利侵害	5	14.7%
⑦その他	5	14.7%
合計	34	100.0%



⑤苦情対応の状況

①相談助言	12	35.3%
②紹介伝達	7	20.6%
③あっせん	0	0.0%
④通知	0	0.0%
⑤その他(事実確認)	2	5.9%
⑥継続中	0	0.0%
⑦意見要望	13	38.2%
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事、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