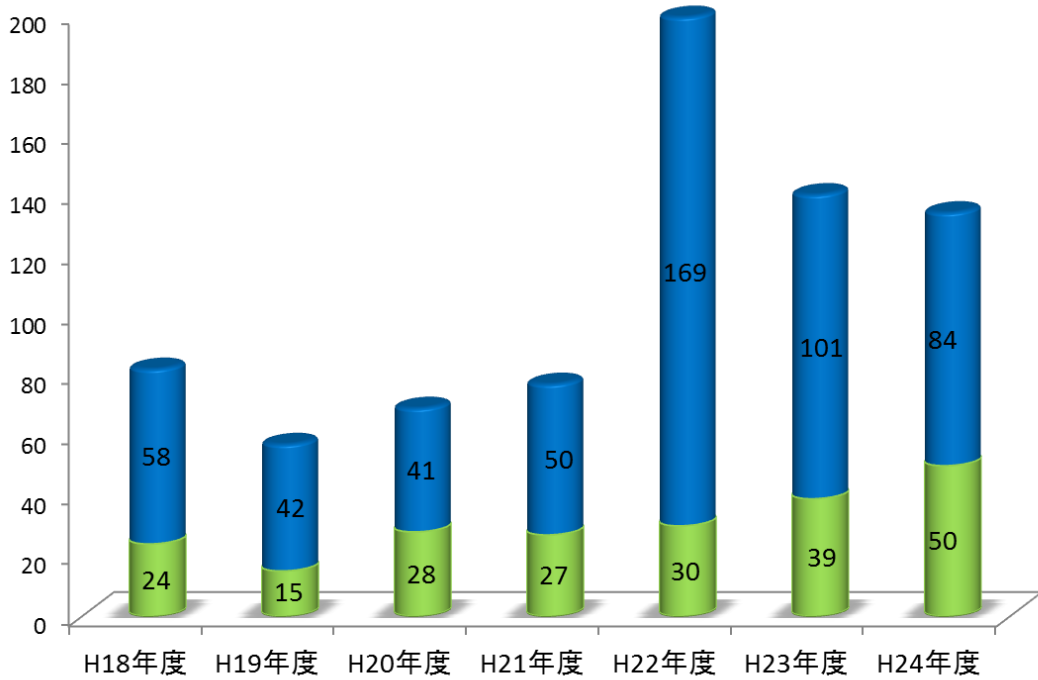


平成24年度 苦情相談統計の概要

①相談件数



■ 苦情相談 …福祉サービスの苦情相談

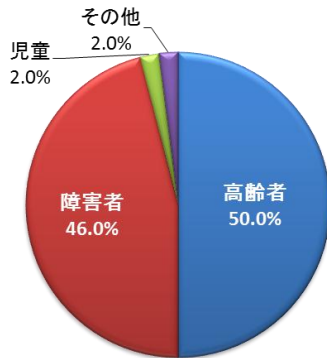
(福祉サービス利用者・家族からの苦情相談で、「相談助言」「事実確認(助言・伝達)」「あっせん」等の対応を行った案件数)

■ 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)

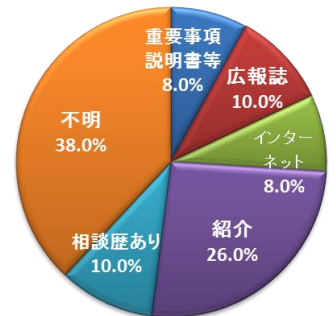
②種別

高齢者	25
障害者	23
児童	1
その他	1
	50



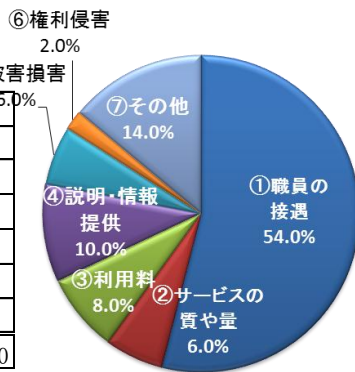
③相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	4
広報誌(チラシ・県社協等)	5
インターネット	4
紹介(関係機関等)	13
相談歴あり	5
不明	19
	50



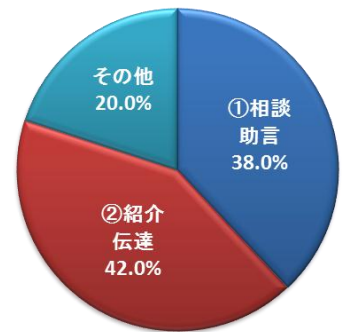
④苦情相談の種類

①職員の接遇	27
②サービスの質や量	3
③利用料	4
④説明・情報提供	5
⑤被害・損害	3
⑥権利侵害	1
⑦その他	7
	50



⑤苦情対応の状況

①相談助言	19
②紹介伝達	21
③あっせん	0
④通知	0
⑤その他(事実確認)	10
⑥継続中	0
⑦意見要望	0
	50



- 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