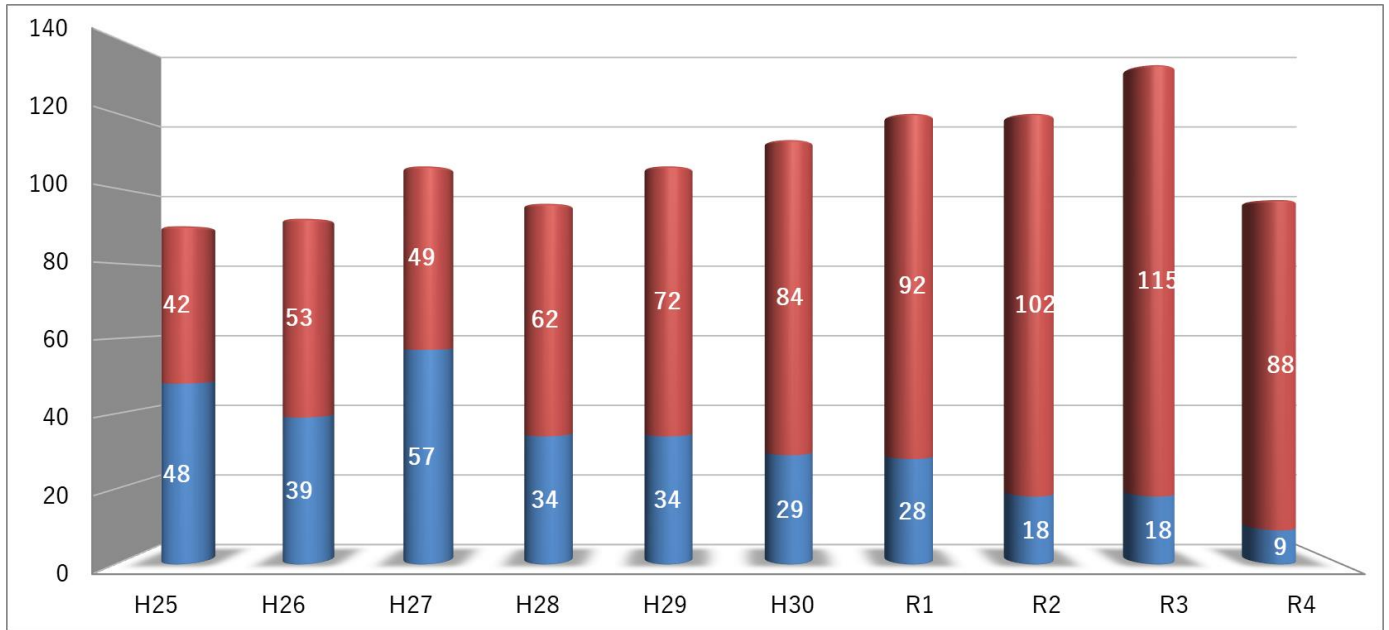


令和4年度 苦情相談統計の概要

① 相談件数



■ 苦情相談 … 福祉サービスの苦情相談

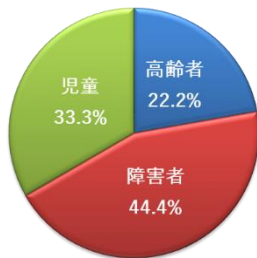
(福祉サービス利用者・家族からの苦情相談で、「相談助言」「事実確認(助言・伝達)」「あっせん」等の対応を行った案件数)

■ 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)

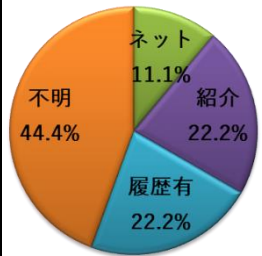
② 種別

高齢者	2	22.2%
障害者	4	44.4%
児童	3	33.3%
その他	0	0.0%
合計	9	100.0%



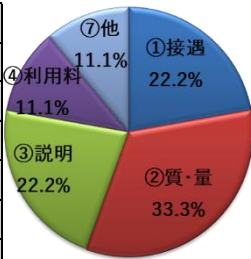
③ 相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	0	0.0%
広報誌(チラシ・県社協等)	0	0.0%
インターネット	0	0.0%
紹介(関係機関等)	2	40.0%
相談歴あり	0	0.0%
不明	3	60.0%
合計	5	100.0%



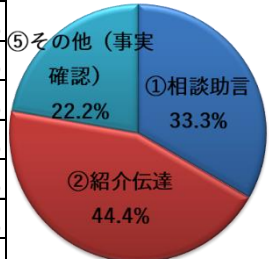
④ 苦情相談の種類

①職員の接遇	2	22.2%
②サービスの質や量	3	33.3%
③説明・情報提供	2	22.2%
④利用料	1	11.1%
⑤被害・損害	0	0.0%
⑥権利侵害	0	0.0%
⑦その他	1	11.1%
合計	9	100.0%



⑤ 苦情対応の状況

①相談助言	3	33.3%
②紹介伝達	4	44.4%
③あっせん	0	0.0%
④通知	0	0.0%
⑤その他(事実確認)	2	22.2%
⑥継続中	0	0.0%
⑦意見要望	0	0.0%
合計	9	100.0%



- ①職員の接遇 … 関わり方、言葉使い、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、退居・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、プライバシーの侵略
- ⑦その他 … 制度や賠償に関すること、その他

- ①相談助言 … 諸言、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継続中
- ⑦意見要望 … 法令や制度に対する要望等