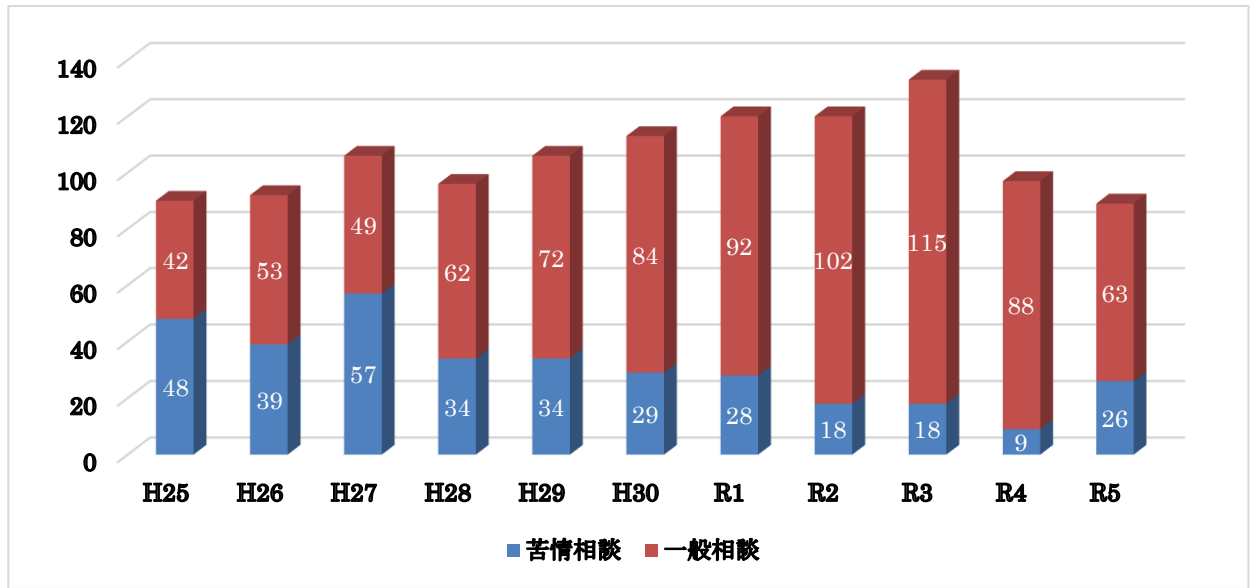


令和5年度 苦情相談統計の概要

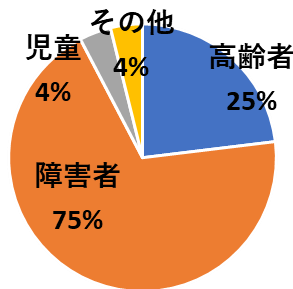


① 相談件数

- 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)

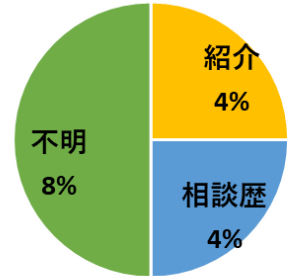
② 種別

高齢者	6	25%
障害者	18	75%
児童	1	4%
その他	1	4%
合計	26	100%



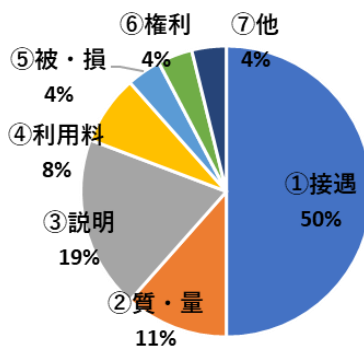
③ 相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	0	0%
広報誌(チラシ・県社協等)	0	0%
インターネット	1	4%
紹介(関係機関等)	9	38%
相談歴あり	4	17%
不明	10	42%
合計	24	100%



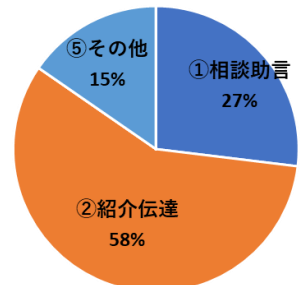
④ 苦情相談の種類

①接遇	13	50%
②質・量	3	12%
③説明	5	19%
④利用料	2	8%
⑤被・損	1	4%
⑥権利	1	4%
⑦他	1	4%
合計	26	100%



⑤ 苦情対応の状況

①相談助言	7	27%
②紹介伝達	15	58%
③あっせん	0	0%
④通知	0	0%
⑤その他	4	15%
⑥継続中	0	0%
⑦意見要望	0	0%
合計	26	100%



- 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

- 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事、その他