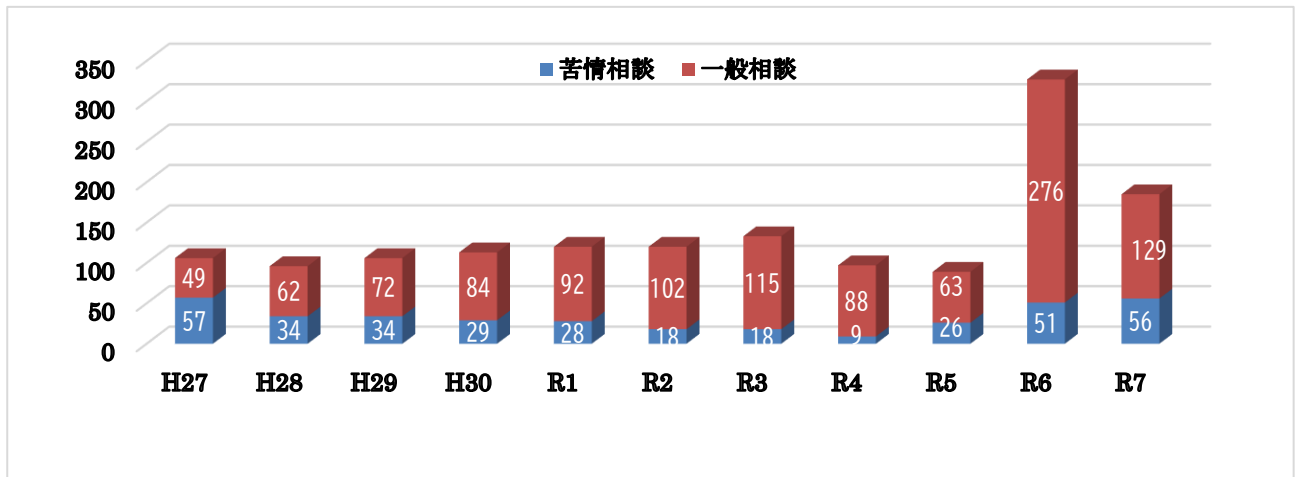


# 令和7年度 苦情相談統計の概要



## 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)

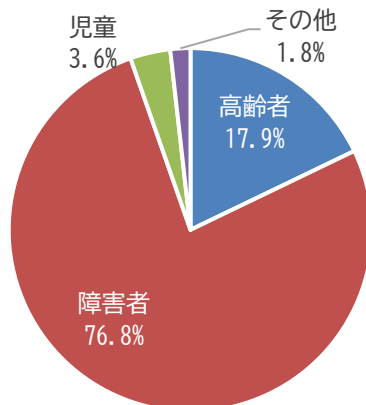


**一般相談** …福祉サービスに関する相談

(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)

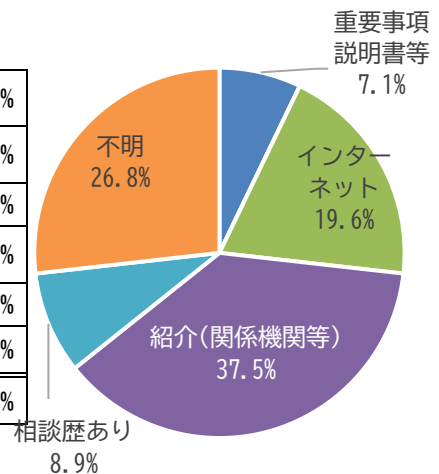
## ② 種別

高齢者	10	17.9%
障害者	43	76.8%
児童	2	3.6%
その他	1	1.8%
合計	56	100.0%



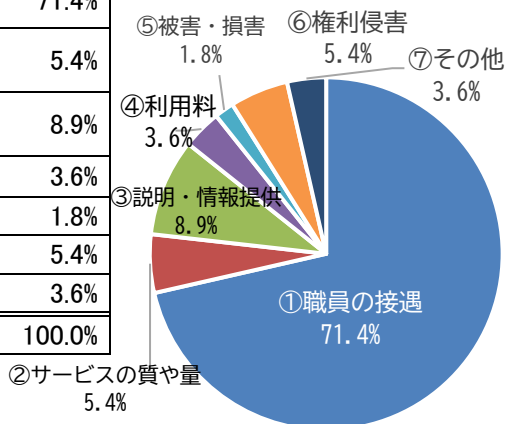
## ③ 相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	4	7.1%
広報誌(チラシ・県社協等)	0	0.0%
インターネット	11	19.6%
紹介(関係機関等)	21	37.5%
相談歴あり	5	8.9%
不明	15	26.8%
合計	56	100.0%



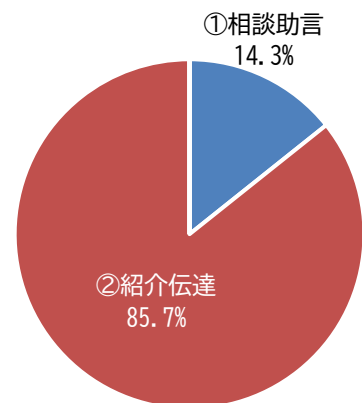
## ④ 苦情の種類

①職員の接遇	40	71.4%
②サービスの質や量	3	5.4%
③説明・情報提供	5	8.9%
④利用料	2	3.6%
⑤被害・損害	1	1.8%
⑥権利侵害	3	5.4%
⑦その他	2	3.6%
合計	56	100.0%



## ⑤ 苦情対応の状況

①相談助言	8	14.3%
②紹介伝達	48	85.7%
③あっせん	0	0.0%
④通知	0	0.0%
⑤その他(事実確認)	0	0.0%
⑥継続中	0	0.0%
⑦意見要望	0	0.0%
合計	56	100.0%



### 〈苦情対応の状況〉

- 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継続中
- ⑦意見要望…法令や制度に対する要望等

### 〈苦情対応の種類〉

- 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