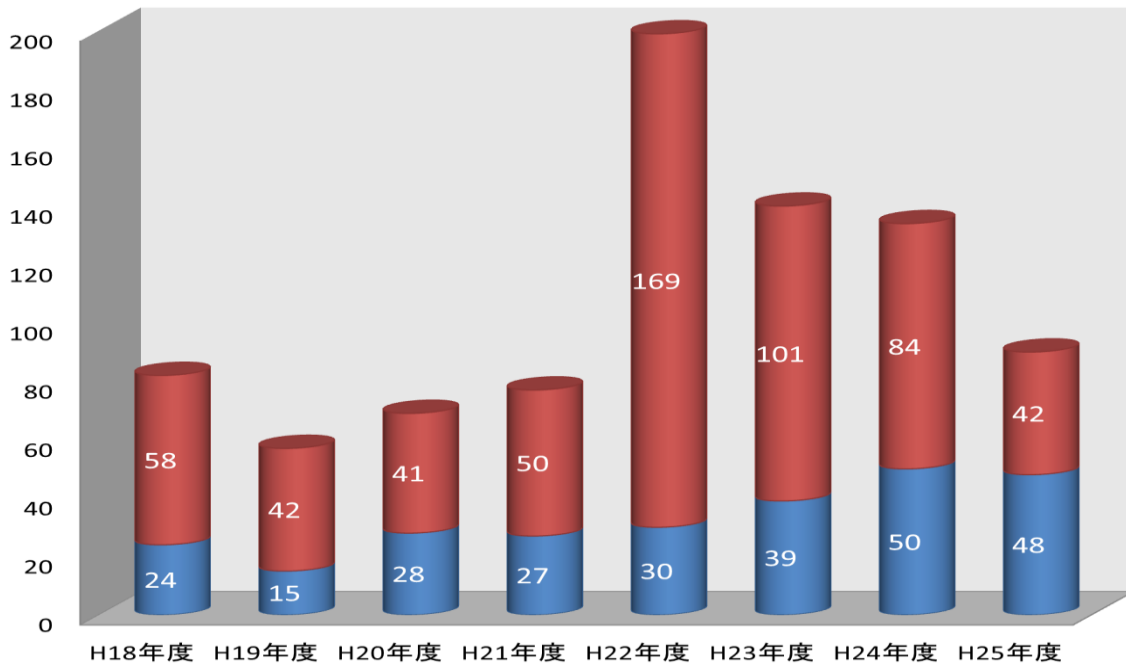


# 平成25年度 苦情相談統計の概要

## 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)

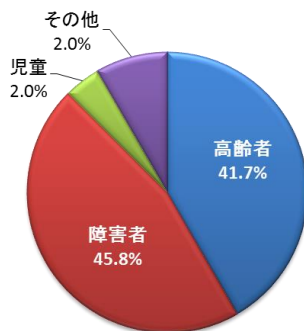


**一般相談** …福祉サービス等に関する相談

(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)

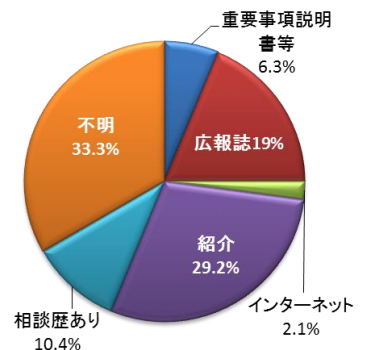
## ②種別

|     |    |
|-----|----|
| 高齢者 | 20 |
| 障害者 | 22 |
| 児童  | 2  |
| その他 | 4  |
|     | 48 |



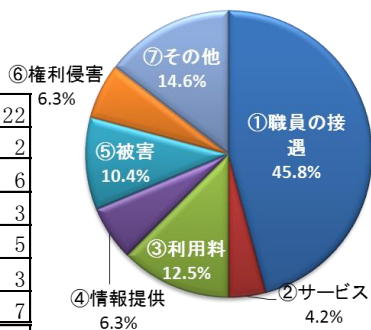
## ③相談窓口を知った契機

|               |    |
|---------------|----|
| 重要事項説明書等      | 3  |
| 広報誌(チラシ・県社協等) | 9  |
| インターネット       | 1  |
| 紹介(関係機関等)     | 14 |
| 相談歴あり         | 5  |
| 不明            | 16 |
|               | 48 |



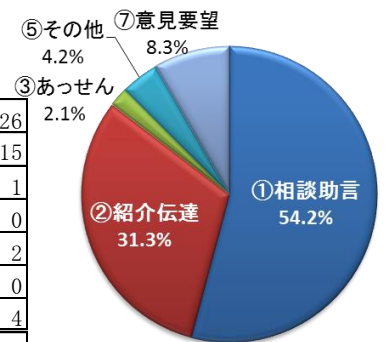
## ④苦情相談の種類

|           |    |
|-----------|----|
| ①職員の接遇    | 22 |
| ②サービスの質や量 | 2  |
| ③利用料      | 6  |
| ④説明・情報提供  | 3  |
| ⑤被害・損害    | 5  |
| ⑥権利侵害     | 3  |
| ⑦その他      | 7  |
|           | 48 |



## ⑤苦情対応の状況

|            |    |
|------------|----|
| ①相談助言      | 26 |
| ②紹介伝達      | 15 |
| ③あっせん      | 1  |
| ④通知        | 0  |
| ⑤その他(事実確認) | 2  |
| ⑥継続中       | 0  |
| ⑦意見要望      | 4  |
|            | 48 |



- 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