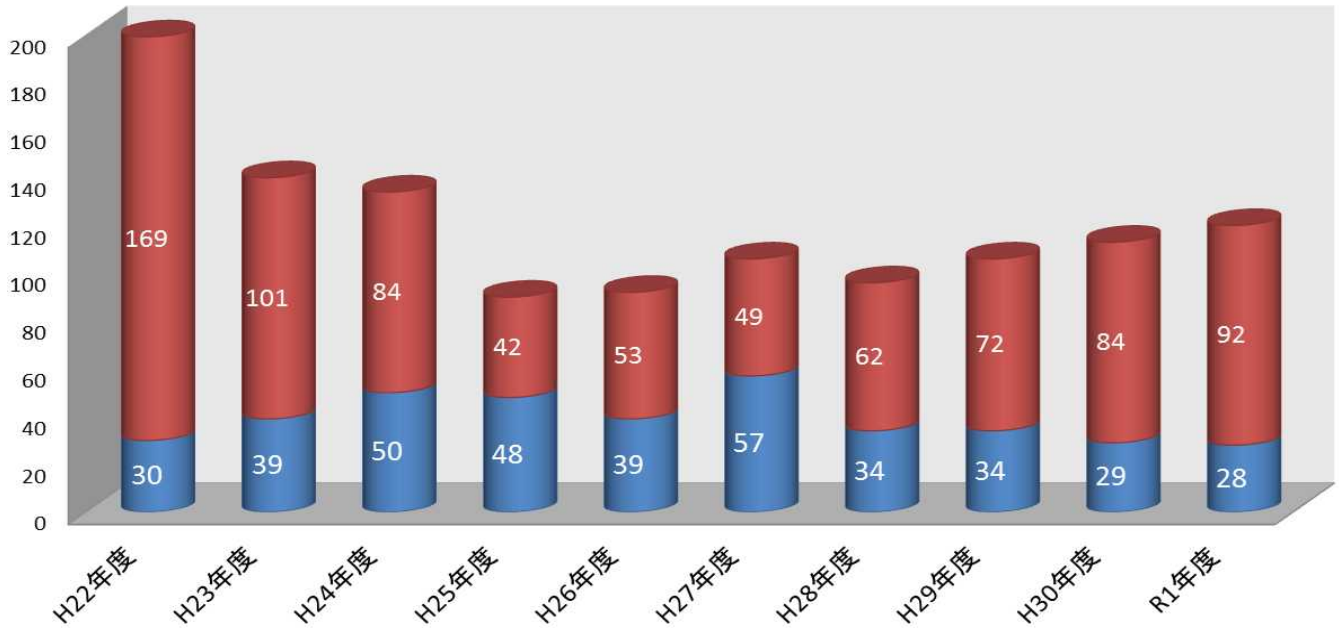


平成31年度・令和元年度 苦情相談統計の概要

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)

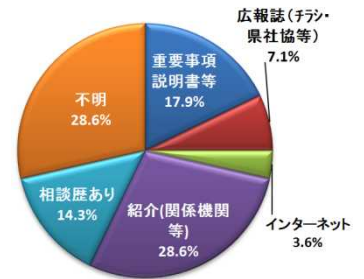
② 種別

高齢者	8	28.6%
障害者	16	57.1%
児童	4	14.3%
その他	0	0.0%
合計	28	100.0%



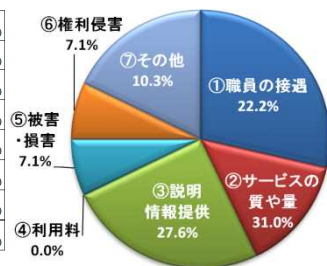
③ 相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	5	17.9%
広報誌(チラシ・県社協等)	2	7.1%
インターネット	1	3.6%
紹介(関係機関等)	8	28.6%
相談歴あり	4	14.3%
不明	8	28.6%
合計	28	100.0%



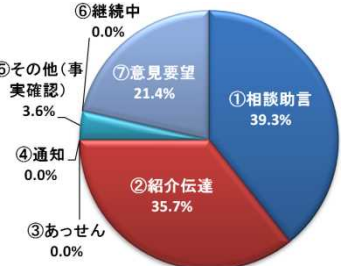
④ 苦情相談の種類

①職員の接遇	8	28.6%
②サービスの質や量	4	14.3%
③説明・情報提供	7	25.0%
④利用料	0	0.0%
⑤被害・損害	2	7.1%
⑥権利侵害	2	7.1%
⑦その他	5	17.9%
合計	28	100.0%



⑤ 苦情対応の状況

①相談助言	11	39.3%
②紹介伝達	10	35.7%
③あっせん	0	0.0%
④通知	0	0.0%
⑤その他(事実確認)	1	3.6%
⑥継続中	0	0.0%
⑦意見要望	6	21.4%
合計	28	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事、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