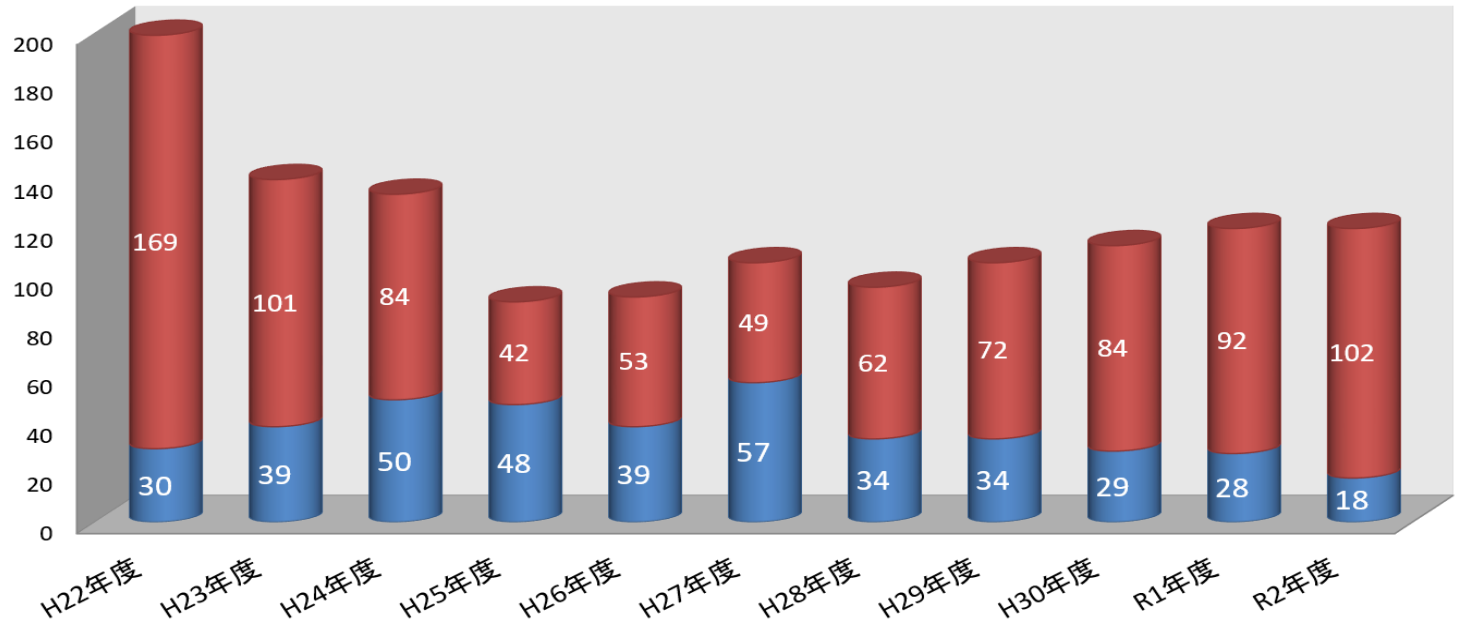


# 令和2年度 苦情相談統計の概要

## ① 相談件数



■ 一般相談 …福祉サービスに関する相談

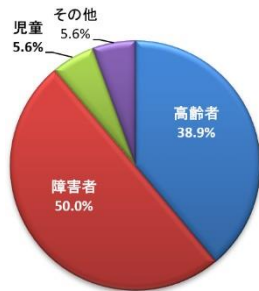
(福祉サービス利用者・家族からの苦情相談で、「相談助言」「事実確認(助言・伝達)」「あっせん」等の対応を行った案件数)

■ 福祉サービスの苦情相談 …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)

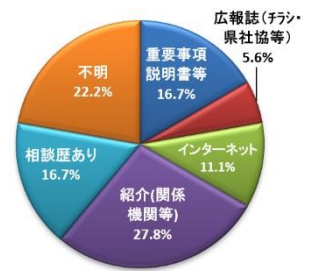
## ② 種別

高齢者	7	38.9%
障害者	9	50.0%
児童	1	5.6%
その他	1	5.6%
合計	18	100.0%



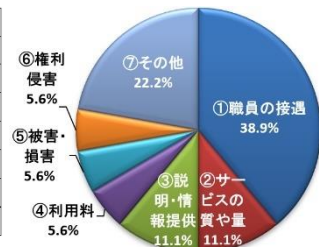
## ③ 相談窓口を知った契機

重要事項説明書等	3	16.7%
広報誌(チラシ・県社協等)	1	5.6%
インターネット	2	11.1%
紹介(関係機関等)	5	27.8%
相談歴あり	3	16.7%
不明	4	22.2%
合計	18	100.0%



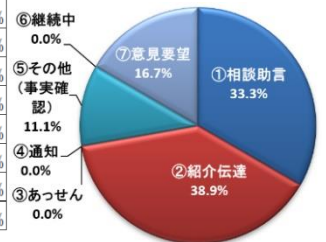
## ④ 苦情相談の種類

①職員の接遇	7	38.9%
②サービスの質や量	2	11.1%
③説明・情報提供	2	11.1%
④利用料	1	5.6%
⑤被害・損害	1	5.6%
⑥権利侵害	1	5.6%
⑦その他	4	22.2%
合計	18	100.0%



## ⑤ 苦情対応の状況

①相談助言	6	33.3%
②紹介伝達	7	38.9%
③あっせん	0	0.0%
④通知	0	0.0%
⑤その他(事実確認)	2	11.1%
⑥継続中	0	0.0%
⑦意見要望	3	16.7%
合計	18	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