

福祉サービス苦情相談事業 申立・相談実績表

【平成30年度(4月～3月分)】

1. 苦情申立件数 359 (件)

(1) 施設等別内訳 (件)

区分	高齢者福祉関係	障がい者福祉関係	児童福祉関係	生活保護関係	居宅介護等事業関係	その他事業	合計
施設等受付分	172	65	93	0	7	9	346
センター受付分	0	7	4	0	0	2	13
合計	172	72	97	0	7	11	359

(2) 申立者別内訳 (件)

区分	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
施設等受付分	124	167	7	12	36	346
センター受付分	8	5	0	0	0	13
合計	132	172	7	12	36	359

(3) 苦情内容別内訳 (件)

区分	職員の接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損害	権利侵害	その他	合計
施設等受付分	96	84	1	58	17	7	83	346
センター受付分	9	2	0	2	0	0	0	13
合計	105	86	1	60	17	7	83	359

(4) 処理結果 (件)

区分	相談助言	紹介伝達	第三者委員会へ申立斡旋	その他	継続中	意見要望	合計
施設等受付分	246	3	1	26	33	37	346
センター受付分	0	0	13	0	0	0	13
合計	246	3	14	26	33	37	359

2. 苦情相談件数 (センター受付の相談のみ分) 95 (件)

内訳 (件)

区分	高齢者福祉関係	障害者福祉関係	児童福祉関係	生活保護関係	居宅介護等事業関係	その他事業	合計
	17	26	29	2	12	9	95

3. 苦情調整委員(会)活動実績 24 (回)

内訳 (回)

区分	担当委員等活動			委員会活動		委員活動	合計
	書面調査	実態調査	立会い	開催	提言	訪問・相談等	
	0	2	1	12	6	3	24