

福祉サービス苦情相談事業実績一覧

【平成22年度(4月～3月分)】

1. 苦情申立件数 61 (件)

(1) 施設等別内訳 (件)

区分	高齢者福祉施設	障害者福祉施設	児童福祉施設	保護施設	居宅介護等事業	その他	合計
施設等受付分	13	22	6	0	1	0	42
センター受付分	2	4	10	0	3	0	19
合計	15	26	16	0	4	0	61

(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	15	24	0	1	2	42
センター受付分	7	12	0	0	0	19
合計	22	36	0	1	2	61

(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	15	8	2	5	2	1	9	42
センター受付分	8	2	0	6	2	0	1	19
合計	23	10	2	11	4	1	10	61

(4) 処理結果 (件)

区分	相談助言	紹介伝達	第三者委員へ申立斡旋	その他	継続中	意見要望	合計
施設等受付分	26	0	0	0	6	10	42
センター受付分	0	0	19	0	0	0	19
合計	26	0	19	0	6	10	61

2. 苦情相談件数 (センター受付の相談のみ分) 55 (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	合計
区分	16	7	16	1	10	5	55

3. 苦情調整委員(会)活動実績 17 (回)

内訳 (回)

区分	担当委員活動			委員会活動		委員活動 言訪問・相談等	合計
	書面調査	実態調査	立会い	開催	提言		
区分	0	1	0	12	0	4	17