

# 福祉サービス苦情相談事業 申立・相談実績表

【令和2年度(4月～3月分)】

## 1. 苦情申立・相談件数

531 (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	合計
施設等受付分	156	80	92	0	0	62	390
センター受付分(申立)	4	13	11	0	0	2	30
センター受付分(相談)	24	55	22	0	0	10	111
合計	184	148	125	0	0	74	531

### (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	115	178	8	5	84	390
センター受付分(申立)	14	15	0	0	1	30
センター受付分(相談)	56	41	1	3	10	111
合計	185	234	9	8	95	531

### (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	115	115	4	80	17	4	55	390
センター受付分(申立)	12	12	0	2	0	4	0	30
センター受付分(相談)	40	30	0	16	0	6	19	111
合計	167	157	4	98	17	14	74	531

### (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	268	8	2	25	57	30	390
センター受付分(申立)	0	0	30	0	0	0	30
センター受付分(相談)	70	39	0	2	0	0	111
合計	338	47	32	27	57	30	531

## 2. 施設相談件数

23 (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
施設等受付分	5	8	10	0	0	0	23

## 3. 苦情調整委員(会)活動実績

31 (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		
施設等受付分	0	1	3	12	15	0	31