

福祉サービス苦情相談事業 申立・相談実績表 (令和3年度分)

1. 苦情申立・相談件数

706 (件)

(1) 施設等別内訳

(件)

区分	高齢者福祉	障害者福祉	保育 子育て支援	児童 福祉	その他	合計
施設等受付分	317	59	99	16	36	527
センター受付分 (申立)	6	11	13	3	2	35
センター受付分 (相談)	37	68	21	8	10	144
合計	360	138	133	27	48	706

(2) 申立・相談者別内訳

(件)

区分	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
施設等受付分	169	233	15	7	103	527
センター受付分 (申立)	13	22	0	0	0	35
センター受付分 (相談)	61	63	0	4	16	144
合計	243	318	15	11	119	706

(3) 苦情内容別内訳

(件)

区分	職員の接遇	サービスの質 や量・利用率	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	154	154	98	30	91	527
センター受付分 (申立)	13	15	2	2	3	35
センター受付分 (相談)	32	57	11	9	35	144
合計	199	226	111	41	129	706

(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	385	10	0	31	77	24	527
センター受付分 (申立)	1	0	34	0	0	0	35
センター受付分 (相談)	87	55	0	1	1	0	144
合計	473	65	34	32	78	24	706

2. 施設相談件数

0

(件)

区分	高齢者 福祉関係	障害者 福祉関係	保育 子育て支援	児童 福祉	その他 事業	合計
区分	0	3	12	1	1	17

3. 苦情調整委員(会)活動実績

(件)

区分	担当委員等活動			委員会活動		委員活動	合計
	助 言 (サポートくん)	実態調査	立会い	開 催	提 言	訪問・相談等	
区分	38	2	1	12	15	3	71