

福祉サービス苦情相談事業 申立・相談実績表 (令和4年度)

1. 苦情申立・相談件数 579 (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	216	65	47	26	32	386
センター受付分(申立)	12	13	6	6	1	38
センター受付分(相談)	36	79	19	11	10	155
合計	264	157	72	43	43	579

(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	100	193	5	7	81	386
センター受付分(申立)	18	19	0	0	1	38
センター受付分(相談)	73	73	0	3	6	155
合計	191	285	5	10	88	579

(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	93	123	77	22	71	386
センター受付分(申立)	12	12	9	5	0	38
センター受付分(相談)	59	39	16	15	26	155
合計	164	174	102	42	97	579

(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	256	8	0	28	60	34	386
センター受付分(申立)	21	3	11	3	0	0	38
センター受付分(相談)	56	95	0	3	1	0	155
合計	333	106	11	34	61	34	579

2. 施設相談件数 (件)

	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	合計
区分	4	9	9	0	0	22

3. 苦情調整委員(会)活動実績 (件)

	担 当 委 員 等 活 動			委 員 会 活 動		委 員 活 動	合 計
	助 言（書 面）	訪 問 調 査 相 談	立 会 い	開 催	提 言	研 修	
区 分	6	4	2	12	30	0	54