

(令和6年度)

福祉サービス苦情相談事業 申立・相談実績表 (年度合計)

1. 苦情申立・相談件数

584

(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 母子福祉	その他	合計
施設等受付分	278	68	31	10	11	398
センター受付分 (申立)	4	9	3	6	3	25
センター受付分 (相談)	43	72	22	10	14	161
合計	325	149	56	26	28	584

(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	117	204	10	9	58	398
センター受付分 (申立)	13	12	0	0	0	25
センター受付分 (相談)	68	59	2	8	24	161
合計	198	275	12	17	82	584

(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	118	170	50	16	44	398
センター受付分 (申立)	11	1	12	1	0	25
センター受付分 (相談)	35	36	59	7	24	161
合計	164	207	121	24	68	584

(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	322	6	0	24	25	21	398
センター受付分 (申立)	21	3	0	0	1	0	25
センター受付分 (相談)	56	97	0	5	0	3	161
合計	399	106	0	29	26	24	584

2. 施設相談件数

(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 母子福祉	その他 事業	合計
区 分	191	51	27	10	3	282

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(書面)	訪問調査 相談	立会い	開催	提言	研修	
区 分	1	0	1	12	16	0	30