

令和5年度 苦情調整委員会の相談受付件数

令和6年4月1日 現在

1. 受付件数(延べ)

| 区分 | 高齢福祉 | 障害福祉 | 児童福祉 | 健康福祉 | その他 | 計 | 計の内訳 | |
|--------|------|------|------|------|-----|----|------|----|
| | | | | | | | 苦情申立 | 相談 |
| 件数 | 12 | 9 | 7 | 0 | 0 | 28 | 0 | 28 |
| うち委員面談 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |

2. 相談方法(延べ)

| 区分 | 来庁 | 電話 | 手紙等 | 計 |
|----|-------|-------|------|------|
| 件数 | 4 | 25 | 0 | 29 |
| 割合 | 13.8% | 86.2% | 0.0% | 100% |

※割合の内訳の合計は、小数点第2位以下の四捨五入の関係もあり100%とならないこともあります。

3. 相談者(延べ)

| 区分 | 本人 | 配偶者 | 子 | その他親族等 | 計 |
|----|-------|-------|-------|--------|------|
| 件数 | 5 | 3 | 7 | 12 | 27 |
| 割合 | 18.5% | 11.1% | 25.9% | 44.4% | 100% |

※割合の内訳の合計は、小数点第2位以下の四捨五入の関係もあり100%とならないこともあります。

4. 相談内容

| 区分 | 職員の対応・態度 | サービスの内容 | 責任者等の対応 | 事業運営全般 | 虐待・拘束 | 契約不履行・説明不足 | その他 | 計 |
|----|----------|---------|---------|--------|-------|------------|------|------|
| 件数 | 22 | 8 | 8 | 0 | 0 | 1 | 2 | 41 |
| 割合 | 53.7% | 19.5% | 19.5% | 0.0% | 0.0% | 2.4% | 4.9% | 100% |

※割合の内訳の合計は、小数点第2位以下の四捨五入の関係もあり100%とならないこともあります。

5. 意向内容

| 区分 | 調査して欲しい | 仲裁して欲しい | 改善して欲しい | 謝罪して欲しい | 弁償して欲しい | 話を聞いてほしい | 教えて欲しい | その他 | 計 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|----------|--------|------|------|
| 件数 | 2 | 1 | 12 | 0 | 0 | 7 | 12 | 1 | 35 |
| 割合 | 5.7% | 2.9% | 34.3% | 0.0% | #DIV/0! | 20.0% | 34.3% | 2.9% | 100% |

6. 苦情申立の調整状況

| 区分 | | 調整中 | 調整済 | 調整不成立 | 申立取下げ | 計 |
|----|---------|-----|-----|-------|-------|---|
| 件数 | 当該年度受付分 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 過年度調整分 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 合計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |