

(令和5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

537

(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	241	71	23	12	17	364
センター受付分 (申立)	6	9	8	4	1	28
センター受付分 (相談)	32	79	12	15	7	145
合計	279	159	43	31	25	537

(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	97	183	15	11	58	364
センター受付分 (申立)	11	16	0	0	1	28
センター受付分 (相談)	75	54	1	7	8	145
合計	183	253	16	18	67	537

(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	106	140	49	16	53	364
センター受付分 (申立)	9	8	8	2	1	28
センター受付分 (相談)	42	30	16	20	37	145
合計	157	178	73	38	91	537

(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	293	6	0	21	33	11	364
センター受付分 (申立)	20	3	4	1	0	0	28
センター受付分 (相談)	40	101	0	4	0	0	145
合計	353	110	4	26	33	11	537

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	2	4	5	1	0	12

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	7	1	0	12	22	0	42