

(令和7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

528

(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	225	58	45	23	1	352
センター受付分 (申立)	5	8	11	0	2	26
センター受付分 (相談)	27	71	15	9	28	150
合計	257	137	71	32	31	528

(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	86	171	10	6	79	352
センター受付分 (申立)	11	14	0	0	1	26
センター受付分 (相談)	75	55	0	7	13	150
合計	172	240	10	13	93	528

(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	133	115	34	24	46	352
センター受付分 (申立)	10	5	6	4	1	26
センター受付分 (相談)	53	26	27	26	18	150
合計	196	146	67	54	65	528

(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	242	9	0	32	32	37	352
センター受付分 (申立)	21	1	1	0	3	0	26
センター受付分 (相談)	52	77	0	5	0	16	150
合計	315	87	1	37	35	53	528

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 母子福祉	その他 事業	合計
区分	2	3	11	1	0	17

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	11	4	0	12	43	2	72