

(6) 平成29年度苦情・相談受付件数

(月別対応状況)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	2	5	4	4	3	3	4	4	5	3	7	6	50
相談	3	1	10	3	1	6	2	4	4	3	4	4	45
計	5	6	14	7	4	9	6	8	9	6	11	10	95

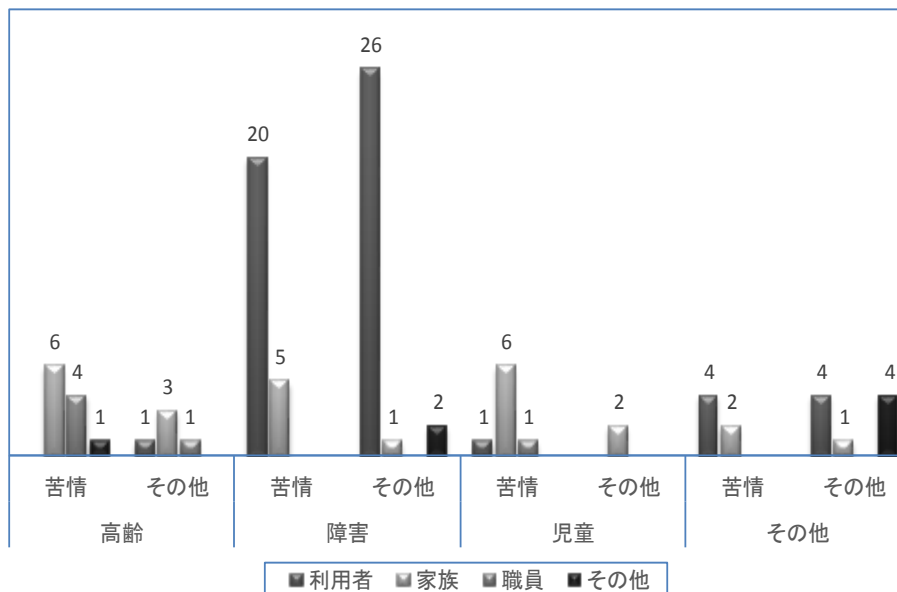
(月別受付方法)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話・書面	5	5	12	7	3	8	6	8	8	6	8	10	86
来所		1	1		1						1		4
その他			1			1			1		2		5
計	5	6	14	7	4	9	6	8	9	6	11	10	95

(申出者の状況)

	高齢		障害		児童		その他		計		合計
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	
利用者		1	20	26	1		4	4	25	31	56 (58.9%)
家族	6	3	5	1	6	2	2	1	19	7	26 (27.4%)
職員	4	1			1				5	1	6 (6.3%)
その他	1			2				4	1	6	7 (7.4%)
計	11	5	25	29	8	2	6	9	50	45	95 (100%)
	16 (16.9%)		54 (56.9%)		10 (10.5%)		15 (15.7%)		95 (100%)		

H29年度 相談件数(申出者別)



平成29年度苦情・相談内容、対応方法別

事業所 種別	内 容	苦 情						その他 問合せ等
		受付	苦情解決の結果					
			相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他	
高齢	①サービス内容（職員の接遇）	7	3				4	3
	②サービス内容（サービスの質や量）	1					1	
	③利用料							1
	④説明・情報提供	1					1	
	⑤被害・損害	2					1	1
	⑥権利侵害							
	⑦その他							1
障害	①サービス内容（職員の接遇）	21	11		1	8	1	13
	②サービス内容（サービスの質や量）	3	1			2		2
	③利用料							
	④説明・情報提供							
	⑤被害・損害							
	⑥権利侵害							
	⑦その他	1		1				14
児童	①サービス内容（職員の接遇）	8	2			6		2
	②サービス内容（サービスの質や量）							
	③利用料							
	④説明・情報提供							
	⑤被害・損害							
	⑥権利侵害							
	⑦その他							
その他	①サービス内容（職員の接遇）	5	1	2		2		4
	②サービス内容（サービスの質や量）							
	③利用料							
	④説明・情報提供							
	⑤被害・損害							
	⑥権利侵害							
	⑦その他	1				1		5
H29年度 計	①サービス内容（職員の接遇）	41	17	2	1	20	1	22
	②サービス内容（サービスの質や量）	4	1			3		2
	③利用料							1
	④説明・情報提供	1				1		
	⑤被害・損害	2				1	1	
	⑥権利侵害							
	⑦その他	2		1		1		20
		50	18	3		1	26	2
								45

(その他、問合せ等＝問合せ・相談等、苦情に至らなかったもの)

- ・相談助言＝運営適正化委員会事務局による助言・相談
- ・紹介伝達＝他の専門機関への紹介、行政機関への伝達
- ・あっせん＝運営適正化委員会によるあっせん
- ・通 知 ＝都道府県知事への通知
- ・その他 ＝上記以外のもの

平成29年度相談・苦情事例と対応状況 【抜粋】

	相談・苦情事例	種別	対応
1	食事の内容がひどい	高齢	助言
2	事業所に改善の働きかけをしても対応してくれない	高齢	助言
3	虐待を隠蔽している	高齢	他機関紹介
4	職員が不足してサービスに支障をきたすおそれがある	高齢	他機関紹介
5	上層部が職員の改善提案を聞き入れない	高齢	調査
6	職員の言葉づかい、態度が悪い	高齢	事業所に伝達
7	緊急時に電話をしてもつながらない	高齢	傾聴
8	利用時間が施設の一存で削られている	障害	他機関へ移行
9	エアコンを入れてくれない	障害	助言
10	契約書等を交付されていない	障害	助言
11	利用契約を突然一方的に解除された	障害	助言
12	強制的な事業所変更、不明瞭な負担金徴収などをされる	障害	知事通知
13	事業所利用をやめさせてくれない	障害	改善申入れ
14	職員の技量が低く、サービスの質が低い	障害	助言
15	職員によって説明がばらばらで統一性がない	障害	事業所に伝達
16	職員の連携が悪く、意思疎通がうまくいかない	障害	傾聴
17	職員の対応が雑で不安、怖い	障害	事業書に伝達
18	利用者間のトラブルに職員が間に入ってくれない	障害	事業所に伝達
19	サービス申込が受理されないことへの説明が不十分、対応も遅い	児童	事業所に伝達
20	送迎がきちんとされず、その説明もない	児童	傾聴
21	行き過ぎた指導をされた	児童	傾聴
22	職員が特定の利用者をかわいがる	児童	助言
23	面談記録を開示してくれない	その他	助言

※内容が重複する苦情もあるため、掲載件数は苦情受付件数とは不一致

【参考】事業開始（H12.6）からH30.3.31まで

●種別・申出人の属性

事業所	利用者		家族		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
H29年度	25	31	19	7	5	1	1	6	50	45
H28年度	24	10	20	3	2	6	0	1	46	20
H27年度	13	20	24	13	6	1	5	5	48	39
H26年度	12	10	14	12	3	7	3	3	32	32
H25年度	13	17	26	15	3	6	1	9	43	47
H24年度	25	5	11	1	7	3	3	5	46	14
H23年度	20	24	16	3	1	2	5	8	42	37
H22年度	10	29	25	22	5	12	3	12	43	75
H21年度	10	26	25	30	5	11	1	25	41	92
H20年度	13	14	23	27	5	50	13	10	54	101
H19年度	16	10	30	16	2	31	7	14	55	71
H18年度	10	3	22	5	2	20	5	13	39	41
H17年度	10	10	26	20	6	17	6	44	48	91
H16年度	7	21	19	54	1	42	7	30	34	147
H15年度	10	29	20	40	4	35	3	12	37	116
H14年度	8	14	14	36	1	32	3	23	26	105
H13年度	8	47	17	6	3	55	4	64	32	172
H12年度	3	0	0	2	0	53	0	0	3	55
合計	237	320	351	312	61	384	70	284	719	1,300

●苦情対象事業所の種別毎件数

	高齢		障害		児童		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
H29年度	11	5	25	29	8	2	6	9	50	45
H28年度	12	5	20	8	7	1	7	6	46	20
H27年度	13	6	25	8	5	2	5	23	48	39
H26年度	18	13	8	12	2	2	4	5	32	32
H25年度	14	5	25	11	1	4	3	27	43	47
H24年度	13	6	23	5	7	0	3	3	46	14
H23年度	15	6	18	23	4	3	5	5	42	37
H22年度	19	11	18	25	4	8	2	31	43	75
H21年度	12	13	16	28	9	18	4	33	41	92
H20年度	19	11	20	28	5	4	10	58	54	101
H19年度	16	12	23	10	2	3	14	46	55	71
H18年度	15	8	12	8	1	3	11	22	39	41
H17年度	18	22	22	32	3	6	5	31	48	91
H16年度	10	40	15	58	3	6	6	43	34	147
H15年度	12	31	12	46	4	10	9	29	37	116
H14年度	7	22	13	38	3	4	3	41	26	105
H13年度	12	13	13	55	3	42	4	62	32	172
H12年度	1	1	2	2	0	0	0	52	3	55
合計	237	230	310	426	71	118	101	526	719	1,300

●申出の内容、結果

年 度	内 容	苦 情							その他 問合せ等
		受 付	苦情解決の結果						
			相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他	継続中	
H29年度 計	①②サービス内容	41	17	2		1	20	1	22
	③利用料	4	1				3		2
	④説明・情報提供								1
	⑤被害・損害	1					1		
	⑥権利侵害	2					1	1	
	⑦その他	2		1			1		20
H28年度 計	①②サービス内容	39	16	2			21		10
	③利用料								1
	④説明・情報提供	1					1		
	⑤被害・損害	3	1				2		
	⑥権利侵害	3		1			2		3
	⑦その他								6
H27年度 計	①②サービス内容	28	12	3		2	11		26
	③利用料	7					6	1	
	④説明・情報提供	1		1					1
	⑤被害・損害	2	2						
	⑥権利侵害	4	1				3		3
	⑦その他	6	2	1			3		9
H26年度 計	①②サービス内容	16	9	4			3		13
	③利用料								2
	④説明・情報提供	4	2	2					3
	⑤被害・損害	3		1			2		3
	⑥権利侵害	2		1			1		3
	⑦その他	7	3	4					8
H25年度 計	①②サービス内容	9	4	4			1		2
	③利用料								
	④説明・情報提供	14	9	3			2		2
	⑤被害・損害	6	2	3				1	
	⑥権利侵害	5		2		1		2	
	⑦その他	9	3	4			2		43
H12年度 ～ H24年度 計	①②サービス内容	231	105	40			85	1	88
	③利用料	10	2	7			1		9
	④説明・情報提供	41	19	8			13	1	27
	⑤被害・損害	31	11	8		1	11		22
	⑥権利侵害	43	16	8		4	14	1	20
	⑦その他	144	60	49	1		34		951
H12. 6～ H30. 3. 31 合計	①②サービス内容	364	163	55		3	141	2	161
	③利用料	21	3	7			10	1	14
	④説明・情報提供	61	30	14			16	1	34
	⑤被害・損害	46	16	12		1	16	1	25
	⑥権利侵害	59	17	12		5	21	4	29
	⑦その他	168	68	59	1		40		1,037
		719	297	159	1	9	244	9	1,300