

令和3年度 苦情相談の受付状況（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

(1) 相談受付件数

区分	高齢者	障害者	児童	その他	合計
苦情	8	18	18	6	50
相談・問合せ	6	9	1	11	27
合計	14	27	19	17	77

(2) 月別相談受付件数

	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	7	2	7	7	4	4	3	3	4	4	2	3	50
相談問合せ	0	1	1	4	1	4	3	5	1	2	2	3	27

(3) 相談受付方法

	来所	電話	書面	FAX	メール	その他	合計
苦情	4	43	2	1	0	0	50
相談問合せ	0	27	0	0	0	0	27

(4) 苦情相談・申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談問合せ	苦情	相談問合せ	苦情	相談問合せ	苦情	相談問合せ	苦情	相談問合せ	苦情	相談問合せ
高齢者	4	0	3	4	0	0	1	2	0	0	8	6
障害者	14	4	2	1	1	1	1	2	0	1	18	9
児童	0	0	16	1	0	0	0	0	2	0	18	1
その他	4	6	0	3	0	0	0	0	2	2	6	11
合計	22	10	21	9	1	1	2	4	4	3	50	27

(5) 苦情内容・解決区分（苦情の内訳）

	相談助言	紹介伝達	あっせん	県へ通知	その他(改善申入)	その他(取下)	その他(調査不可)	その他(それ以外)	継続中	意見要望	合計
職員の接遇	8	6	0	0	0	0	0	5	0	0	19
サービスの質や量	6	2	0	0	0	0	0	1	0	0	9
利用料	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
説明・情報提供	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	9
被害・損害	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
権利侵害	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
その他	1	2	0	0	0	0	0	2	0	0	5
合計	21	19	0	0	0	0	0	10	0	0	50