

平成27年度福祉サービス運営適正化委員会相談・苦情受付状況

昨年度、群馬県福祉サービス運営適正化委員会には35件の苦情と、51件の相談・問い合わせが寄せられました。(表ア)

苦情申出人の属性は「利用者」が17件と最も多く、続いて「家族」16件の順となっています。(表イ)

苦情先をサービス分野で見ると、高齢者、障害者、児童・その他の順になっています。また、苦情内容は、「職員の接遇に関するもの」が最も多く、次に「説明・情報提供」、「サービスの質や量」となっており、この三つで全体の約7割を占めています。(表ウ)

苦情は本来、利用者と事業所との当事者間で円満に解決することが望まれますが、事業所に言いづらい問題や、事業所で解決しない問題は本委員会では対応いたします。

(表ア) 受付件数

| | 来所 | | 書面・電話 | | その他 | | 計 | |
|-----|----|----|-------|----|-----|----|----|----|
| | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 |
| 4月 | | | 2 | 2 | | | 2 | 2 |
| 5月 | | | 1 | 5 | | | 1 | 5 |
| 6月 | | | 2 | 3 | | | 2 | 3 |
| 7月 | | | 1 | 5 | | | 1 | 5 |
| 8月 | | | | 5 | | | | 5 |
| 9月 | 1 | | 2 | 8 | | | 3 | 8 |
| 10月 | | | 2 | 4 | | | 2 | 4 |
| 11月 | 1 | | 4 | 5 | | | 5 | 5 |
| 12月 | 1 | | 3 | 4 | | | 4 | 4 |
| 1月 | | | 10 | 3 | | | 10 | 3 |
| 2月 | | | 2 | 4 | | | 2 | 4 |
| 3月 | 1 | | 2 | 3 | | | 3 | 3 |
| 合計 | 4 | | 31 | 51 | | | 35 | 51 |

(表イ) 種別・申出人の属性

| | 利用者 | | 家族 | | 代理人 | | 職員 | | その他 | | 計 | |
|-----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|
| | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 |
| 高齢者 | 4 | 6 | 6 | 13 | | | | | 1 | | 11 | 19 |
| 障害者 | 9 | 8 | 2 | 11 | | | | | | | 11 | 19 |
| 児童 | | | 7 | 7 | | | | | | | 7 | 7 |
| その他 | 4 | 2 | 1 | 4 | | | | | 1 | | 6 | 6 |
| 合計 | 17 | 16 | 16 | 35 | | | | | 2 | | 35 | 51 |

| (表ウ) 種別並びに受付内容の区分 | | | | | | | | |
|-------------------|-------------------|----|---------|-------|-------|-----|------|-------|
| 苦情の相手先 | 区 分 | 計 | 苦情解決の結果 | | | | | ⑦意見要望 |
| | | | ①相談助言 | ②紹介伝達 | ③あっせん | ④通知 | ⑤その他 | |
| 高 齢 者 | ①サービス内容(職員の接遇) | 4 | 2 | 2 | | | | |
| | ②サービス内容(サービスの質や量) | 3 | 2 | 1 | | | | |
| | ③利用料 | 1 | 1 | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | | | | | | | |
| | ⑤被害・損害 | 1 | 1 | | | | | |
| | ⑥権利侵害 | | | | | | | |
| | ⑦その他 | 2 | | 2 | | | | |
| 障 害 者 | ①サービス内容(職員の接遇) | 5 | 2 | 2 | | 1 | | |
| | ②サービス内容(サービスの質や量) | 1 | | 1 | | | | |
| | ③利用料 | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | 1 | 1 | | | | | |
| | ⑤被害・損害 | 2 | 2 | | | | | |
| | ⑥権利侵害 | 1 | | | | | | 1 |
| | ⑦その他 | 1 | 1 | | | | | |
| 児 童 | ①サービス内容(職員の接遇) | 2 | | 1 | | | | 1 |
| | 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 | 4 | 2 | 1 | | | | 1 |
| | ⑤被害・損害 | 1 | | 1 | | | | |
| | ⑥権利侵害 | | | | | | | |
| | ⑦その他 | | | | | | | |
| そ の 他 | ①サービス内容(職員の接遇) | 4 | 1 | 3 | | | | |
| | 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 | 2 | | | | | 2 | |
| 合 計 | ①サービス内容(職員の接遇) | 15 | 5 | 8 | | 1 | 1 | |
| | ②サービス内容(サービスの質や量) | 4 | 2 | 2 | | | | |
| | ③利用料 | 1 | 1 | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | 5 | 3 | 1 | | | 1 | |
| | ⑤被害・損害 | 4 | 3 | 1 | | | | |
| | ⑥権利侵害 | 1 | | | | | | 1 |
| | ⑦その他 | 5 | 1 | 2 | | | 2 | |
| 合 計 | 35 | 15 | 14 | | | 3 | 3 | |