

令和2年度 苦情相談の受付状況（令和2年4月1日～令和3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	19	24	1	4	48
相談・問合せ	4	12	0	5	21
合計	23	36	1	9	69

(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	4	2	4	6	5	6	3	7	3	3	2	3	48
相談問合せ	4	4	2	2	1	0	1	1	2	0	2	2	21

(3) 相談受付方法

	来所	電話	書面	FAX	メール	その他	合計
苦情	1	36	11	0	0	0	48
相談問合せ	1	20	0	0	0	0	21

(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	8	1	9	3	1	0	1	0	0	0	19	4
障害者	11	5	12	0	0	0	1	7	0	0	24	12
児童	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
その他	3	1	1	0	0	0	0	2	0	2	4	5
合計	22	7	23	3	1	0	2	9	0	2	48	21

(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	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	15
サービスの質や量	4	5	0	0	0	1	0	0	0	0	10
利用料	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
説明・情報提供	6	3	0	0	0	1	0	2	0	0	12
被害・損害	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6
その他	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
合計	19	17	0	0	0	2	0	10	0	0	48