

## 平成27年度かながわ福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決事業の概況

### ○ 苦情解決委員会による福祉サービス利用者等からの苦情解決

福祉サービスに関する利用者等からの苦情を受け付け、その適切・迅速な解決に努めた。

平成27年度の苦情内容については、「サービスの質や量」に関するものが29.8%と多く、次いで事業者の「職員の接遇」24.4%の順になっている。

#### <苦情受付状況>

苦情受付件数 131件 (昨年度年間実績 154件)

苦情案件及び相談等への対応延べ回数 1,993回 ( " 1,792回)

## 1 受理した苦情の件数等

### (1) 受理・対応状況

#### ① 苦情案件の月別受付方法別受理状況 (初回受付時)

(単位：件)

区分	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
来所	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4
書面,電話等	10	10	8	10	10	6	13	13	12	9	16	10	127
合計	10	12	8	10	10	6	13	14	12	10	16	10	131

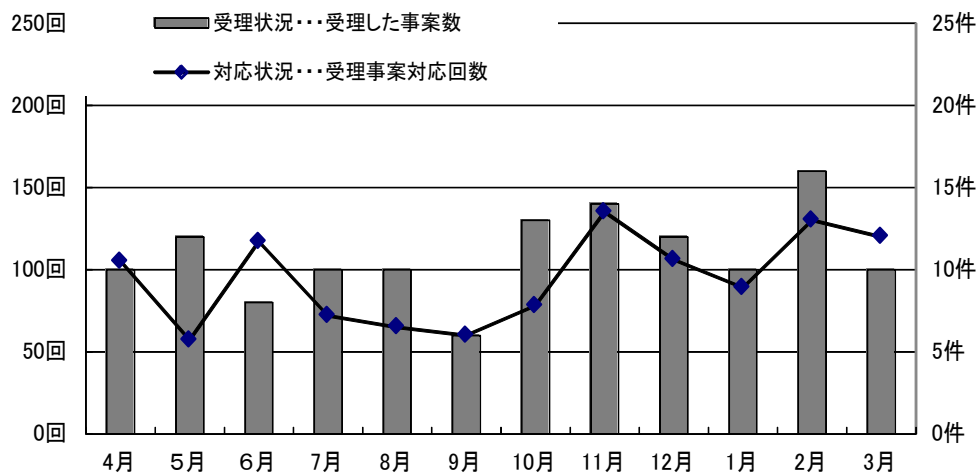
#### ② 月別対応状況

(単位：回)

区分	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	105	57	117	72	65	60	78	135	106	89	130	120	1,134
相談	78	62	91	90	104	61	86	56	65	37	53	76	859
合計	183	119	208	162	169	121	164	191	171	126	183	196	1,993

\*相談とは、問い合わせや相談など、苦情に至らなかったもの

#### <受理・対応月別状況>



一月あたりの平均対応回数 = 166.1回 (相談対応も含む)

一事案あたりの平均対応回数 = 8.7回 ※苦情対応回数を 年間受理数 131 事案で除した回数

③受付件数、対応回数の推移状況

	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度
苦情受付件数	94	95	107	154	131
述べ対応回数	1,992	1,816	1,703	1,792	1,993

(2) 利用者別状況等

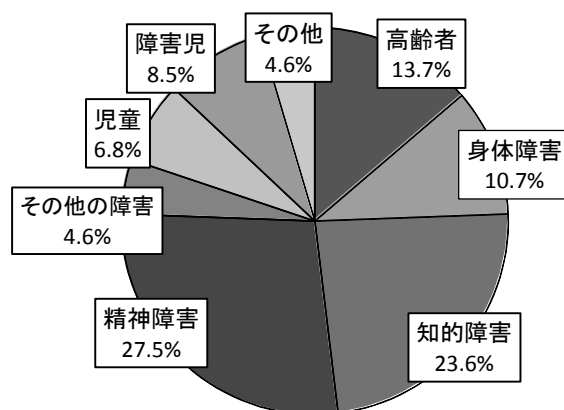
①利用者別状況

高齢者	障害者				児童		その他 ※2	合計
	身体	知的	精神	その他の 障害※1	児童	障害児		
18 (13.7%)	14 (10.7%)	32 (23.6%)	36 (27.5%)	5 (4.6%)	9 (6.8%)	11 (8.5%)	6 (4.6%)	131 (100%)
18(13.7%)	87(66.4%)				20(15.3%)		6(4.6%)	

※1「その他の障害」は発達障害・高次脳機能障害等

※2「その他」は生活保護受給者等

〈利用者別状況〉



②利用者の推移状況

区分	高齢者	障害	児童	その他	合計
平成23年度	14 (14.9%)	53 (56.4%)	15 (15.9%)	12 (12.8%)	94 (100%)
平成24年度	17 (17.9%)	55 (57.9%)	10 (10.5%)	13 (13.7%)	95 (100%)
平成25年度	25 (23.4%)	66 (61.7%)	6 (5.6%)	10 (9.3%)	107 (100%)
平成26年度	36 (23.4%)	94 (61.0%)	17 (11.0%)	7 (4.6%)	154 (100%)
平成27年度	18 (13.7%)	87 (66.4%)	20 (15.3%)	6 (4.6%)	131 (100%)

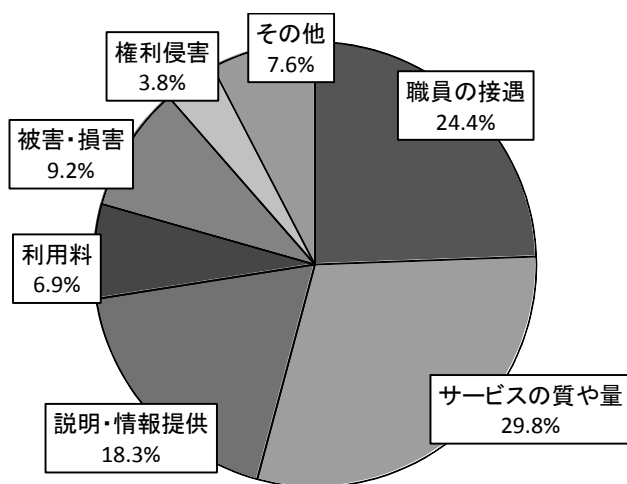
### (3) 苦情内容・対応方法別件数

区 分	受理件数 (%)	苦情解決の対応方法 (重複あり)						
		事情調査	助言・ 申入れ	関係機関等 へ紹介伝達	当事者間 話し合い	あっせん	通知 ※1	その他 ※2
職員の接遇	32(24.4%)	6	11	4				11
サービスの質や量	39(29.8%)	3	13	16				8
説明・情報提供	24(18.3%)	6	6	5	1			9
利用料	9(6.9%)	3	6	4		1		2
被害・損害	12(9.2%)	1	5	6				1
権利侵害	5(3.8%)		1	3		1		
その他	10(7.6%)	4	1	4	1			2
合 計	131(100%)	23	43	42	2	2		33

※1 「通知」には全社協の分類にならない、都道府県知事への通知・報告、市町村への通知・報告を含む。

※2 「その他」には、対応継続中の案件 15 件のほか、申出取り下げ、受付のみ（傾聴、意見要望として受理した場合）となった案件等を含む。

#### 〈苦情内容内訳〉



#### 「苦情内容」の区分例示について

苦情内容区分	例 示
①職員の接遇	・職員の関わり方、対応 ・言葉遣い ・説明不十分 など
②サービスの質や量	・食事 ・環境 ・サービス不十分 ・退居・サービス提供中止 など
③説明・情報提供	・説明不十分 相談不十分 ・虚偽記載 など
④利用料	・利用料関係 ・負担金関係 ・その他費用に関すること など
⑤被害・損害	・介護支援事故・物損 など
⑥権利侵害	・暴力 ・虐待 ・身体拘束 ・暴言 ・プライバシー侵害 など
⑦その他	・制度に関すること ・上記に当てはまらない事項

※苦情内容詳細（重複）

種別	高齢者	障害者				児童		その他	計	
		身障	知的	精神	その他障害	児童	障害児			
職員の接遇	関わり方・対応	2	2	3	12	2	1	2	2	26
	言葉づかい	1		2	5					8
	説明不十分							1		1
	その他			1	1		1			3
サービスの質や量	食事	1			1					2
	環境		1	1						2
	サービス不十分	4	1	5	2	1	2	2		17
	退居・サービス提供禁止	2	4	1	2	2				11
	金銭管理									
	その他	2	2		4		1	2		11
説明・情報提供	虚偽記載	1		1	1					3
	相談不十分	2	1	4	1			2		10
	契約拒否									
	説明不十分	2	1	6	1	1	3	5		19
	その他	1		2	3					6
利用料	利用料関係			1	1		1	1		4
	負担金関係			2	3		1			6
	その他の費用									
	説明不十分				1					1
	その他									
被害 損害	介護支援事故	2	1	2			1	3		9
	物損		2	1						3
	暴力									
	その他				1					1
権利侵害	虐待			1						1
	暴力			1						1
	身体拘束等			1						1
	暴言									
	プライバシー侵害			2						2
	その他			1						1
他	制度	1								1
	その他	2		2	4			1	2	11
計		23	15	40	43	6	11	19	4	161

※ 種別「その他」は、行政・社会福祉協議会等。

(4) 申出者別状況

サービス区分	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
高齢者	4	13			1	18(13.7%)
障害者	58	27		1	1	87(66.4%)
児童		20				20(15.3%)
その他	6					6(4.6%)
合計 %	68 (51.9%)	60 (45.8%)	0	1 (0.8%)	2 (1.5%)	131 (100%)

(5) 申出者の居住地別件数

サービス区分	県域	横浜市	川崎市	相模原市	横須賀市	他県その他	合計
高齢者	6	5	2	1		4	18(13.7%)
障害者	35	26	7	7	1	11	87(66.4%)
児童	7	6	3	3		1	20(15.3%)
その他	3	1	1	1			6(4.6%)
合計 %	51 (38.9%)	38 (29.0%)	13 (9.9%)	12 (9.2%)	1 (0.8%)	16 (12.2%)	131 (100%)

(6) 事業者の所在地別件数

サービス区分	県域	横浜市	川崎市	相模原市	横須賀市	不詳	合計
高齢者	5	7	3	1		2	18(13.7%)
障害者	32	27	8	8	1	11	87(66.4%)
児童	7	6	3	3		1	20(15.3%)
その他	3	1	1	1			6(4.6%)
合計 %	47 (35.9%)	41 (31.3%)	15 (11.4%)	13 (9.9%)	1 (0.8%)	14 (10.7%)	131 (100%)

(7) 事業者の経営主体別件数

サービス区分	公立施設・ 行政	社福法人	民間企業	団体等	その他	不詳	合計
高齢者		10	4		2	2	18(13.7%)
障害者		28	26	14	3	16	87(66.4%)
児童	3	7	5	2	2	1	20(15.3%)
その他	4	2					6(4.6%)
合計 %	7 (5.3%)	47 (35.9%)	35 (26.7%)	16 (12.2%)	7 (5.3%)	19 (14.6%)	131 (100%)

※その他・・・社会福祉法人以外の非営利法人、生活協同組合等