

平成28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28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31.1%と多く、次いで事業者の「職員の待遇」27.0%の順になっている。

<苦情受付状況>

苦情受付件数 122件 (昨年度年間実績 131件)
 苦情案件及び相談等への対応延べ回数 1,865回 (" 1,993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	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	5
書面,電話等	13	13	12	10	8	11	4	10	5	8	9	14	117
合計	14	14	12	11	8	11	4	10	6	8	10	14	122

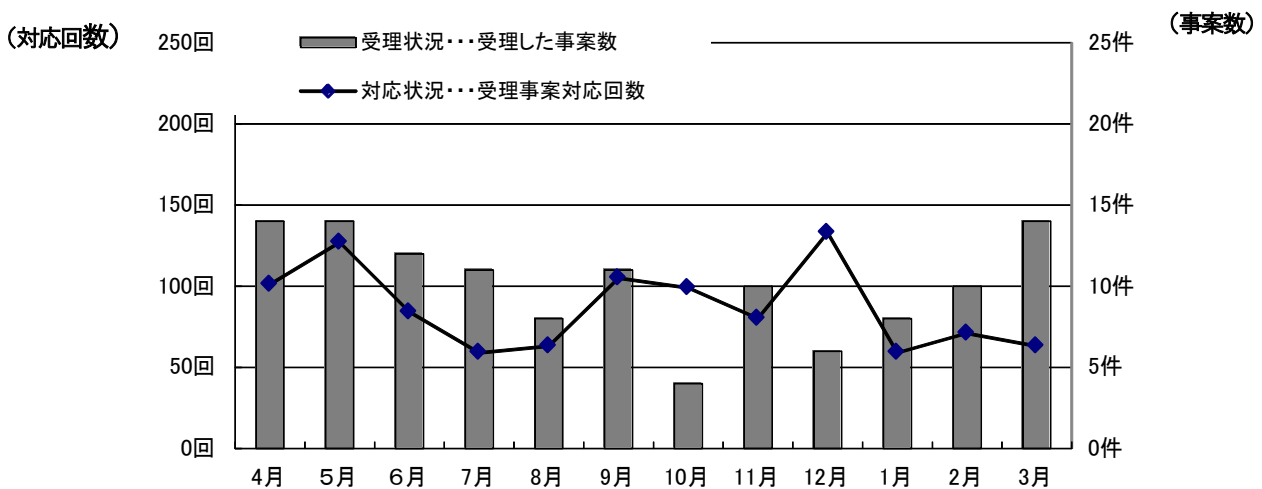
② 月別対応状況

(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	101	127	84	59	63	105	99	80	133	59	71	63	1,044
相談	65	75	64	73	86	57	83	54	53	61	65	85	821
合計	166	202	148	132	149	162	182	134	186	120	136	148	1,865

*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>



1月あたりの平均対応回数 = 155.4回 (相談対応も含む)

1事案あたりの平均対応回数 = 8.6回 ※苦情対応回数を 年間受理数 122 事案で除した回数

③受付件数、対応回数の推移状況

	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度
苦情受付件数	95	107	154	131	122
述べ対応回数	1,816	1,703	1,792	1,993	1,865

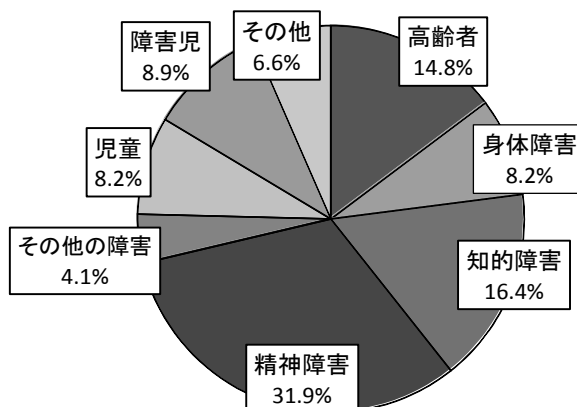
(2) 利用者別状況等

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 障害※1	児童	障害児		
18 (14.8%)	10 (8.2%)	20 (16.4%)	39 (31.9%)	5 (4.1%)	10 (8.2%)	12 (9.8%)	8 (6.6%)	122 (100%)
18(14.8%)	74(60.6%)				22(18.0%)		8(6.6%)	

※1「その他障害」は、発達障害、複数利用者が対象となる場合など
 ※2「その他」は生活保護、生活福祉資金貸付等に関する苦情など

〈利用者別状況〉



②利用者の推移状況

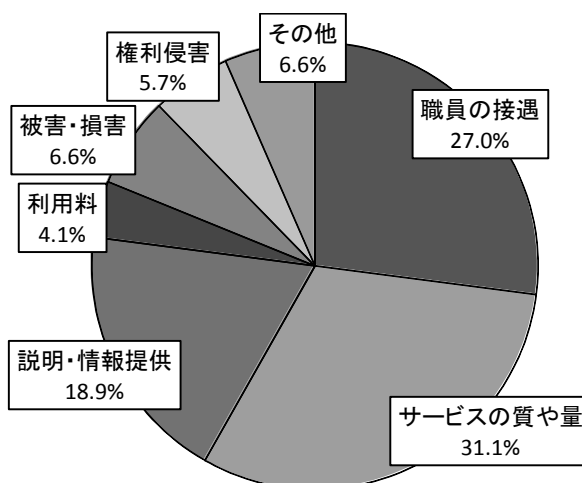
区 分	高齢者	障害	児童	その他	合計
平成24年度	17 (17.9%)	55 (57.9%)	10 (10.5%)	13 (13.7%)	95 (100%)
平成25年度	25 (23.4%)	66 (61.7%)	6 (5.6%)	10 (9.3%)	107 (100%)
平成26年度	36 (23.4%)	94 (61.0%)	17 (11.0%)	7 (4.6%)	154 (100%)
平成27年度	18 (13.7%)	87 (66.4%)	20 (15.3%)	6 (4.6%)	131 (100%)
平成28年度	18 (14.8%)	74 (60.6%)	22 (18.0%)	8 (6.6%)	122 (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	あつせん	通知 ※1	その他 ※2
職員の接遇	33(27.0%)	1	16	12			1	4
サービスの質や量	38(31.1%)	10	11	15	3			9
説明・情報提供	23(18.9%)	7	9	10	2		1	2
利用料	5(4.1%)		1	3			1	
被害・損害	8(6.6%)	1	2	4				2
権利侵害	7(5.7%)		1	1			5	1
その他	8(6.6%)	1	2	3				2
合 計	122(100%)	20	42	48	5	0	8	20

※1「通知」には、県・政令市への通知・報告、市町村（虐待防止センター含む）への通知・報告を含む。
 ※2「その他」には、対応継続中案件のほか、申出取り下げ、受付のみ（傾聴対応等）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	4	14	1	2	2	2	27
	言葉づかい	2	1	1	2		1		1	8
	説明不十分			2				4	1	7
	その他				1					1
サービスの質や量	食事							1		1
	環境				1					1
	サービス不十分	1	1	5	6	2	3	6		24
	退居・サービス提供禁止	1	3	2	2					8
	金銭管理	1					1		1	3
	その他				1		1			2
説明・情報提供	虚偽記載	1								1
	相談不十分	2	1	1	5					9
	契約拒否									
	説明不十分	6	1	3	5			1	1	17
	その他	1					1	1	1	4
利用料	利用料関係									
	負担金関係									
	その他の費用		1	1	3					5
	説明不十分									
	その他									
被害 損害	介護支援事故	3								3
	物損	1	1							2
	暴力									
	その他			1			1			2
権利侵害	虐待	1		1						2
	暴力				1					1
	身体拘束等									
	暴言					1		1		2
	プライバシー侵害	1		1	1					3
	その他									
他	制度									
	その他	1		3	2	1			2	9
計		22	11	25	44	5	10	16	9	142

※ 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	3	14			1	18(14.8%)
障害者	51	20		1	2	74(60.6%)
児童		22				22(18.0%)
その他	5	3				8(6.6%)
合計	59	59	0	1	3	122
%	(48.4%)	(48.4%)	(0.0%)	(0.8%)	(2.4%)	(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	4	5				9	18(14.8%)
障害者	31	19	5	7	1	11	74(60.6%)
児童	14	5	2			1	22(18.0%)
その他	7	1					8(6.6%)
合計	56	30	7	7	1	21	122
%	(45.9%)	(24.6%)	(5.7%)	(5.7%)	(0.8%)	(17.3%)	(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	4	7	2			5	18(14.8%)
障害者	32	18	8	9	1	6	74(60.6%)
児童	14	5	2			1	22(18.0%)
その他	7	1					8(6.6%)
合計	57	31	12	9	1	12	122
%	(46.7%)	(25.5%)	(9.8%)	(7.4%)	(0.8%)	(9.8%)	(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		8	4			6	18(14.8%)
障害者		22	19	20	2	11	74(60.6%)
児童	4	11	3			4	22(18.0%)
その他	2	6					8(6.6%)
合計	6	47	26	20	2	21	122
%	(4.9%)	(38.5%)	(21.3%)	(16.4%)	(1.6%)	(17.3%)	(100%)

※その他・・・社会福祉法人以外の非営利法人等