

平成 27 年度苦情相談状況

(兵庫県福祉サービス運営適正化委員会)

1 平成 27 年度月別相談状況 (内訳)

(単位：件)

区分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
受付件数	合議体分	33	53	25	30	13	9	24	18	15	9	7	7	243
	合議体外分	8	8	28	19	8	8	6	7	7	15	26	10	150
相談件数	苦情	41	61	53	49	21	17	30	25	22	24	33	17	393
	相談	0	2	2	4	1	7	4	3	6	3	3	2	37
	その他	1	1	2	3	2	0	0	1	0	0	1	0	11
合計		42	64	57	56	24	24	34	29	28	27	37	19	441

2 平成 27 年度 利用者の属性別に見た苦情内容

(単位：件)

区分		職員の 接遇	サービス の内容	利用料	説明・情 報提供	被害・ 損害	権利 侵害	その他 (不明含む)	合計
高齢者		2	7	1	1	6	1	4	22
障害者	身体	0	3	1	5	2	0	4	15
	知的	1	2	2	1	9	0	6	21
	精神	11	10	0	8	9	0	5	43
	重複	1	7	0	4	1	0	2	15
児童		2	2	2	2	2	1	3	14
その他(不明含む)		2	0	0	0	1	1	5	9
合計		19	31	6	21	30	3	29	139

3 平成 27 年度 運営適正化委員会の対応状況

対応内容	件数
相談助言	43
紹介伝達	54
事情調査	13
あっせん	0
知事通知	3
その他	29
継続	0
合計	142

※注：知事通知は紹介伝達の項目の中で集計しています。そのため数値は3件多くなっています。