

令和4年度 苦情・相談の受付状況

1. 月別受付件数

(単位: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 | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | | 3 | 7(8) |
| 相談・問合せ | | | | | | | | | | | 1 | | 1(0) |
| 合計 | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | 1 | 3 | 8(8) |

*()は令和3年度実績

2. 苦情・相談等申立人

| | 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 |
|---------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|------|
| 利用者(本人) | | | | | | | | | | | | 3 | 3(4) |
| 家族 | | | | | | | | 1 | | 2 | | | 3(3) |
| ケアマネジャー | | | | | | | | | | | | | 0(0) |
| その他 | | | | | 1 | | | | | | 1 | | 2(1) |
| 合計 | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | 1 | 3 | 8(8) |

*()は令和3年度実績

3. 申立方法

| | 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 |
|---------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|------|
| 電話 | | | | | 1 | | | | | 2 | 1 | 2 | 6(5) |
| 来所 | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 2(1) |
| その他(注1) | | | | | | | | | | | | | 0(2) |
| 合計 | | | | | 1 | | | 1 | | 2 | 1 | 3 | 8(8) |

(注1) サービス提供現場、送迎時含む

*()は令和3年度実績

4. 介護サービスごとの苦情・相談内容別受付件数

| | サービスの質 | 従事者の言動・対応 | 説明・情報の不足 | 居室環境設備 | 具体的な被害・損害 | 利用料について | 契約・手続き | その他 | 苦情・相談件数計 |
|-------------------|--------|-----------|----------|--------|-----------|---------|--------|-----|----------|
| 1 介護老人福祉施設 | | 2 | | | | | | | 2(1) |
| 2 軽費老人ホーム | | 1 | | | | | | 2 | 3(1) |
| 3 訪問介護 | | | | | | | | | 0(1) |
| 4 居宅介護支援 | | | | | | | | | 0(1) |
| 5 定期巡回随時対応型訪問介護看護 | 1 | | | | | | | | 1(2) |
| 6 サービス付き高齢者向け住宅 | | | 1 | | | | | | 1(1) |
| 7 短期入所生活介護 | | | | | | | | | 0(1) |
| 8 訪問看護 | | | | | | | | 1 | 1(0) |
| 合計 | 1 | 3 | 1 | | | | | 3 | 8(8) |

*()は令和3年度実績