

苦情の状況について
(令和5年4月～令和6年3月受付分)

1. 申立者 (件)

区分	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
特養	19	29			6	54
短期	6	22	5			33
通所	9	27	7		15	58
居宅	1	4			2	7
ケア	4	3	1		1	9
軽費					3	3
LSA						0
計	39	85	13	0	27	164

2. 苦情内容 (件)

区分	職員の 接 遇	サービス内 容(質・量・ 利用料)	説明・情 報提供	権利侵 害、被害・ 損害	その他	合計
特養	18	22	7	5	2	54
短期	5	25	2		1	33
通所	16	38	2	2		58
居宅	5		1		1	7
ケア	3	5	1			9
軽費	1	1	1			3
LSA						0
計	48	91	14	7	4	164

3. 処理結果 (件)

区分	処 理 済		継続中	意見要望	その他	合計
	話し合い・改善	紹介伝達				
特養	54					54
短期	33					33
通所	58					58
居宅	5	1		1		7
ケア	9					9
軽費	3					3
LSA						0
計	162	1	0	1	0	164

○福祉サービス苦情相談センター(苦情処理の第三者機関)受付分

区 分	件 数	申立者	苦情内容	処理結果
特 養	1	家族	職員の接遇	話し合い・改善
短 期				
通 所				
居 宅				
ケ ア	1	代理人	サービス内容	話し合い・改善
軽 費				
L S A				
合 計	2			