

令和5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、適切・迅速な解決に努めた。
令和5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 37.7%と多く、次いで「職員の接遇」23.6%の順になっている。

<苦情受付状況>

| | | |
|-------------------|---------|-----------------|
| 苦情受付件数 | 199 件 | (昨年度年間実績 169 件) |
| 苦情案件及び相談等への対応延べ回数 | 1,298 回 | (" 1,716 回) |

1 受理した苦情件数等

(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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 書面,電話等 | 23 | 15 | 18 | 25 | 16 | 17 | 17 | 13 | 16 | 15 | 11 | 12 | 198 |
| 合計 | 23 | 15 | 18 | 25 | 16 | 17 | 17 | 13 | 17 | 15 | 11 | 12 | 199 |

② 月別対応状況

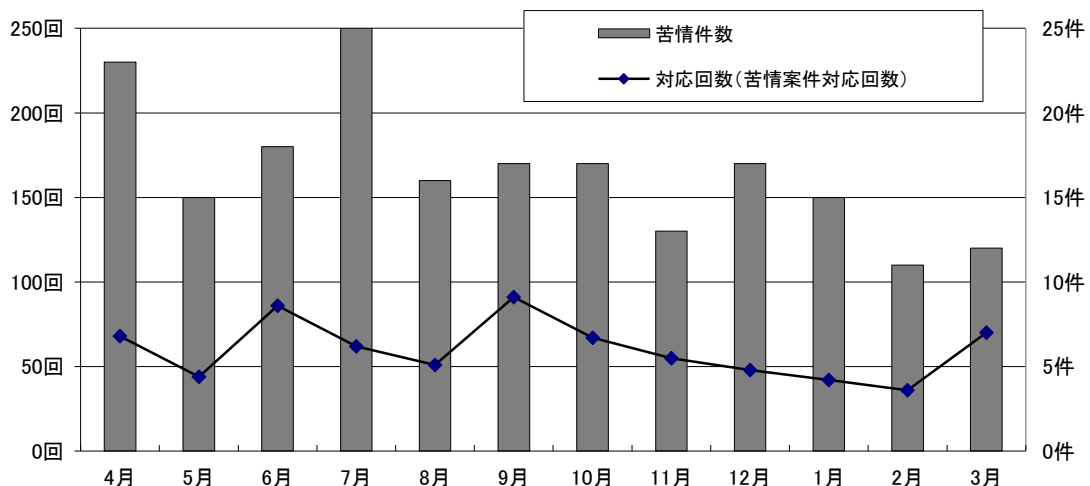
(単位：回)

| 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 | 68 | 44 | 86 | 62 | 51 | 91 | 67 | 55 | 48 | 42 | 36 | 70 | 720 |
| 相談 | 30 | 51 | 47 | 60 | 66 | 49 | 42 | 53 | 47 | 44 | 50 | 39 | 578 |
| 合計 | 98 | 95 | 133 | 122 | 117 | 140 | 109 | 108 | 95 | 86 | 86 | 109 | 1,298 |

*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>

(対応回数)



ひと月あたりの平均対応回数 = 108.2 回 (相談対応も含む)

1 事案あたりの平均対応回数 = 3.6 回 ※苦情対応回数を年間受理数 199 事案で除した回数

③ 受付件数、対応回数の推移状況

| | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 苦情受付件数 | 136 | 133 | 171 | 169 | 199 |
| 延べ対応回数 | 1,315 | 1,628 | 2,013 | 1,716 | 1,298 |

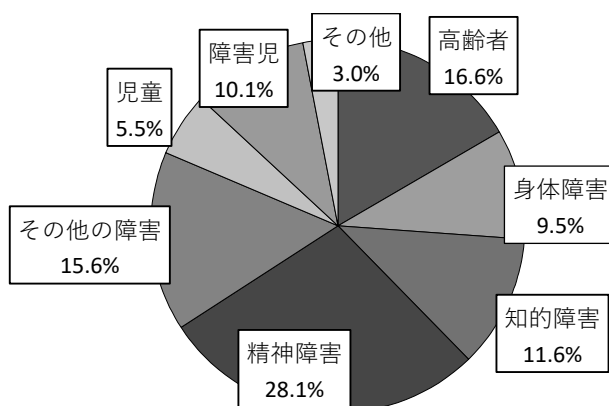
(2) 利用者別状況等

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 | | |
| 33 (16.6%) | 19 (9.5%) | 23 (11.6%) | 56 (28.1%) | 31 (15.6%) | 11 (5.5%) | 20 (10.1%) | 6 (3.0%) | 199 (100%) |
| 33(16.6%) | 129(64.8%) | | | | 31(15.6%) | | 6(3.0%) | |

※1「その他の障害」は、障害種別不明を含む ※2「その他」は、社協に対する苦情など

〈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 |
|-------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| 令和元年度 | 19 (14.0%) | 78 (57.3%) | 37 (27.2%) | 2 (1.5%) | 136 (100%) |
| 令和2年度 | 12 (9.0%) | 75 (56.4%) | 19 (14.3%) | 27 (20.3%) | 133 (100%) |
| 令和3年度 | 19 (11.1%) | 101 (59.1%) | 32 (18.7%) | 19 (11.1%) | 171 (100%) |
| 令和4年度 | 24 (14.2%) | 96 (56.8%) | 37 (21.9%) | 12 (7.1%) | 169 (100%) |
| 令和5年度 | 33 (16.6%) | 129 (64.8%) | 31 (15.6%) | 6 (3.0%) | 199 (100%) |

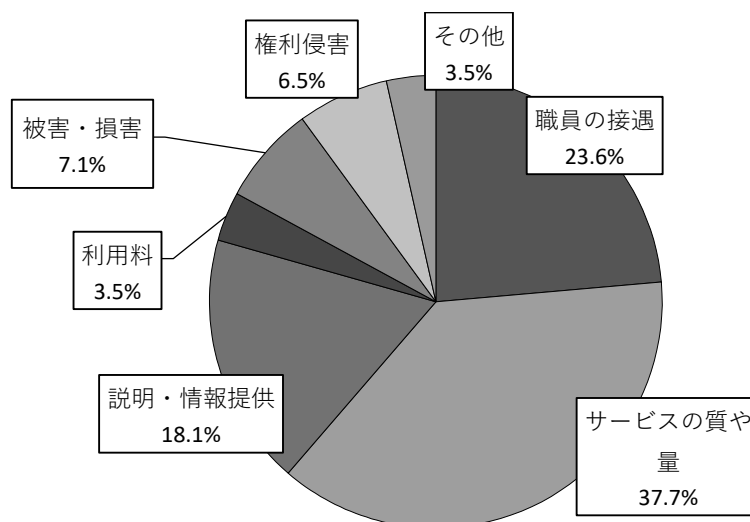
(3) 苦情内容・対応方法別件数

| 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 | 47 (23.6%) | 2 | 19 | 17 | - | - | - | 7 |
| サービスの質や量 | 75 (37.7%) | 7 | 32 | 26 | - | - | 1 | 10 |
| 説明・情報提供 | 36 (18.1%) | 5 | 15 | 15 | - | - | - | 6 |
| 利用料 | 7 (3.5%) | 1 | 5 | 1 | - | - | - | - |
| 被害・損害 | 14 (7.1%) | 1 | 7 | 7 | - | - | - | 1 |
| 権利侵害 | 13 (6.5%) | 1 | 1 | 10 | - | - | 1 | - |
| その他 | 7 (3.5%) | - | 5 | 2 | - | - | - | - |
| 合 計 | 199 (100%) | 17 | 84 | 78 | 0 | 0 | 2 | 24 |

※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 | 3 | 5 | 4 | 20 | 9 | 2 | 4 | 1 | 48 |
| | 言葉づかい | 1 | | | 2 | | | | | 3 |
| | 説明不十分 | | | 1 | | | | | | 1 |
| | その他 | | | | | | | | | |
| サービスの質や量 | 食事 | | 2 | | | 1 | 1 | | | 4 |
| | 環境 | 3 | | | 2 | 4 | | | | 9 |
| | サービス不十分 | 6 | 2 | 6 | 6 | 5 | 5 | 8 | | 38 |
| | 退居・サービス提供中止 | 5 | 2 | 4 | 3 | | 1 | 2 | | 17 |
| | 金銭管理 | | 1 | | | | | | 1 | 2 |
| | その他 | 2 | | 3 | 5 | 3 | | 2 | | 15 |
| 説明・情報提供 | 虚偽記載 | 2 | 2 | | | 1 | | | | 5 |
| | 相談不十分 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | | 1 | 1 | 9 |
| | 契約拒否 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | 4 |
| | 説明不十分 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 24 |
| | その他 | | | | | 1 | | | 1 | 2 |
| 利用料 | 利用料関係 | | | | | | | | | |
| | 負担金関係 | | | | 1 | | | | | 1 |
| | その他の費用 | | 3 | | 2 | 2 | | | | 7 |
| | 説明不十分 | | | | | | | | | |
| | その他 | | | | 1 | | | | | 1 |
| 被害・損害 | 介護支援事故 | 3 | | | 1 | | 1 | 1 | | 6 |
| | 物損 | 5 | | | 2 | | 1 | 1 | | 9 |
| | 暴力 | | | | | | | | | |
| | その他 | | 1 | | | | | | | 1 |
| 権利侵害 | 虐待 | | | 1 | | 3 | | | | 4 |
| | 暴力 | | | | | | | | | |
| | 身体拘束等 | | | | | | | | | |
| | 暴言 | | 2 | | 1 | 1 | | | | 4 |
| | プライバシー侵害 | 1 | 1 | | 4 | 1 | | 1 | | 8 |
| | その他 | | | | | | | | | |
| 他 | 制度 | | | | | | | | | |
| | その他 | 1 | | 2 | 3 | 2 | 1 | | | 9 |
| 計 | | 37 | 24 | 25 | 62 | 36 | 15 | 25 | 7 | 231 |

※ 種別「その他」は、行政・社会福祉協議会等。

(4) 申出者別件数

| サービス区分 | 利用者 | 家族 | 職員 | 友人・隣人 | 代理人 | その他 | 合計 |
|-----------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 高齢者 | 3 | 27 | 1 | | | 2 | 33 |
| 障害者 | 87 | 38 | | 1 | 1 | 2 | 129 |
| 児童 | | 31 | | | | | 31 |
| その他 | 5 | 1 | | | | | 6 |
| 合計 (%) | 95 (47.7%) | 97 (48.7%) | 1 (0.5%) | 1 (0.5%) | 1 (0.5%) | 4 (2.1%) | 199 (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 | その他不詳 | 合計 |
|-----------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------|---------------|---------------|
| 高齢者 | 8 | 11 | 2 | 4 | | 8 | 33 |
| 障害者 | 62 | 27 | 11 | 10 | 4 | 15 | 129 |
| 児童 | 11 | 13 | | 2 | 1 | 4 | 31 |
| その他 | 1 | 3 | 1 | 1 | | | 6 |
| 合計 (%) | 82 (41.2%) | 54 (27.1%) | 14 (7.0%) | 17 (8.6%) | 5 (2.5%) | 27 (13.6%) | 199 (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 | 11 | 12 | 2 | 5 | | 3 | 33 |
| 障害者 | 61 | 31 | 10 | 12 | 5 | 10 | 129 |
| 児童 | 11 | 12 | 1 | 2 | 1 | 4 | 31 |
| その他 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | 6 |
| 合計 (%) | 85 (42.7%) | 57 (28.6%) | 14 (7.0%) | 20 (10.1%) | 6 (3.0%) | 17 (8.5%) | 199 (100%) |

(7) 事業者の経営主体別件数

| サービス区分 | 社福法人 | 民間企業 | 団体等 | その他 | 不詳 | 合計 |
|-----------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| 高齢者 | 16 | 7 | 2 | 2 | 6 | 33 |
| 障害者 | 24 | 64 | 7 | 11 | 23 | 129 |
| 児童 | 7 | 14 | 1 | | 9 | 31 |
| その他 | 6 | | | | | 6 |
| 合計 (%) | 53 (26.7%) | 85 (42.7%) | 10 (5.0%) | 13 (6.5%) | 38 (19.1%) | 199 (100%) |

※その他・・・社会福祉法人以外の非営利法人等