

令和5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		4			1	1	2	2	1	2	2	16(7)
相談・問合せ													0(1)
合計	1		4			1	1	2	2	1	2	2	16(8)

*()は令和4年度件数

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)			2				1	2	2		1	2	10(3)
家族	1		1			1				1	1		5(3)
ケアマネジャー													0(0)
その他			1										1(2)
合計	1		4			1	1	2	2	1	2	2	16(8)

*()は令和4年度件数

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					2	2	1	1	2	11(6)
来所			1			1	1						3(2)
その他(注1)			1								1		2(0)
合計	1		4			1	1	2	2	1	2	2	16(8)

(注1) 文書、サービス提供現場、送迎時等

*()は令和4年度件数

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									0(2)
2 軽費老人ホーム			1					7	8(3)
3 訪問介護									0(0)
4 居宅介護支援			1						1(0)
5 定期巡回随時対応型訪問介護看護									0(1)
6 サービス付き高齢者向け住宅			2	1					3(1)
7 短期入所生活介護			1	1					2(0)
8 訪問看護			1						1(1)
9 認知症対応型生活介護			1						1(0)
合計	0	7	2					7	16(8)

*()は令和4年度件数

(済生会鹿児島地域福祉センター)