

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	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	6(18)
相談・問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0(4)
合計	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	6(22)

*()は令和1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)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3(9)
家族	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1(11)
ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0(0)
その他	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2(2)
合計	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	6(22)

*()は令和1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	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2(5)
来所	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2(5)
その他(注1)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2(12)
合計	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	6(22)

(注1) サービス提供現場、送迎時含む

*()は令和1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・態度	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	0	0	0	0	0	0	1	1(2)
2 軽費老人ホーム	0	1	0	0	0	0	0	1	2(1)
3 訪問介護	0	1	0	0	0	0	0	0	1(2)
4 居宅介護支援	0	0	1	0	0	0	0	0	1(3)
5 定期巡回随時対応型訪問介護看護	0	1	0	0	0	0	0	0	1(9)
6 サービス付き高齢者向け住宅	0	0	0	0	0	0	0	0	0(2)
7 通所介護(デイサービス)	0	0	0	0	0	0	0	0	0(2)
8 グループホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0(1)
合計	0	3	1	0	0	0	0	2	6(22)

*()は令和1年度実績