

令和6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	2	2	1	2		4	1	1		1		1	15(16)
相談・問合せ		1											1(0)
合計	2	3	1	2		4	1	1		1		1	16(16)

*()は令和5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	2	1	1		3	1	1					11(10)
家族		1		1		1						1	4(5)
ケアマネジャー													0(0)
その他										1			1(1)
合計	2	3	1	2		4	1	1		1		1	16(16)

*()は令和5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	2	3		2		3	1			1			12(11)
来所						1							1(3)
その他(注1)			1					1				1	3(2)
合計	2	3	1	2		4	1	1		1		1	16(16)

(注1) 文書、サービス提供現場、送迎時等

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

*()は令和5年度件数