

**令和2年度沖縄県福祉サービス運営適正化委員会における
苦情相談取り扱い実績**

【表 1】 月別・苦情解決結果別の苦情および相談の受付状況（令和 2 年度）

	苦 情							その他 相談	合 計
	受付	苦情解決の結果							
		①相談 助言	②専門 機関の 紹介・伝 達	③当事者 間の話し 合い解決 の推奨	④あつ せん	⑤通 知	⑥その 他		
4月	8	1	2	0	0	0	5	2	10
5月	5	1	2	1	0	0	1	1	6
6月	15	2	3	1	0	0	9	1	16
7月	9	0	0	3	0	0	6	2	11
8月	9	0	1	2	0	0	6	3	12
9月	7	4	0	1	0	0	2	4	11
10月	18	4	3	4	0	0	7	2	20
11月	17	6	2	2	0	0	7	1	18
12月	12	1	4	1	0	0	6	1	13
1月	11	0	4	1	0	0	6	2	13
2月	9	0	1	1	0	0	7	2	11
3月	9	1	2	1	0	0	5	2	11
合計	129	20	24	18	0	0	67	23	152

※「その他相談」は、苦情に至らない軽微な相談や施設からの問い合わせとする。

※苦情解決ポスター配布は 59 件だった。

※苦情解決結果の区分と例示

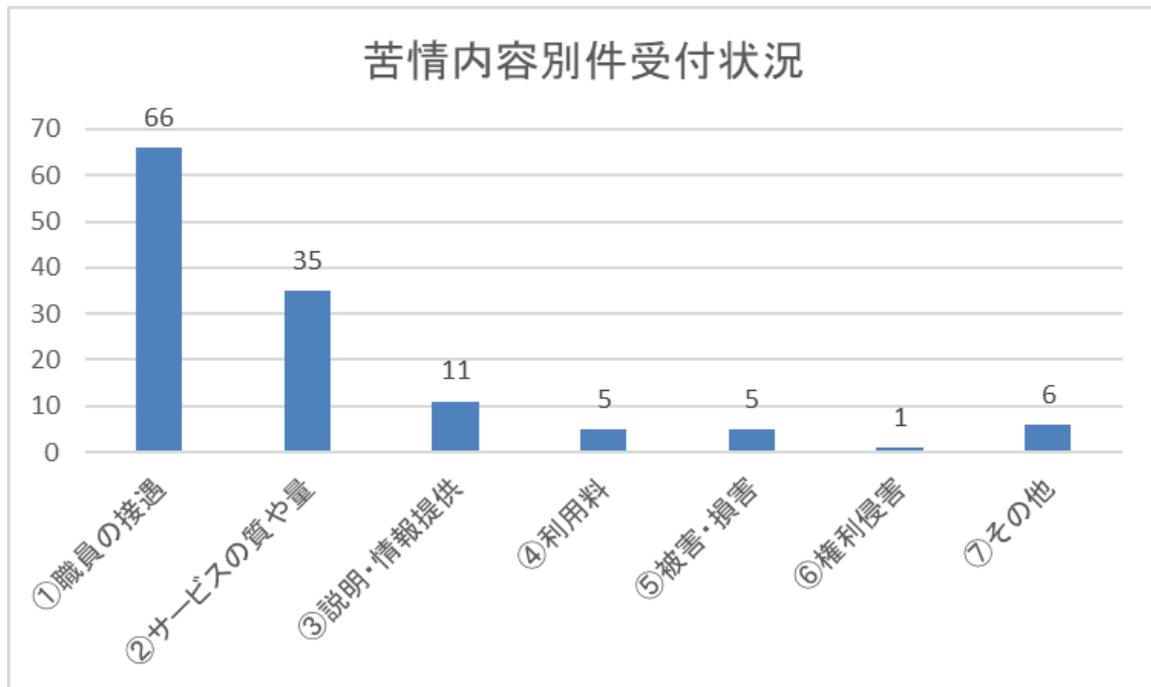
- ①相談・助言＝運営適正化委員会事務局や委員会委員からの相談助言により終了したもの。
- ②専門機関の紹介・伝達＝その他の専門機関への紹介、行政機関への伝達により終了したもの。
- ③当事者間の話し合い解決の推奨＝利用者又は利用者家族と事業所間での話し合いの推奨。
- ④あっせん＝運営適正化委員会によるあっせんにより終了したもの。
- ⑤通知＝県知事への通知により終了したもの。
- ⑥その他＝運営適正化委員会が事業所に対して情報提供を実施したもの、改善申し入れを行ったもの、申出人から苦情が取り下げられたものなど①～⑤以外の方法で終了したもの。

【表 2】 苦情内容別・サービス分野別苦情受付状況（令和 2 年度）

	高齢者	児童	障害	その他	合計
①職員の接遇	9	8	20	29	66
②サービスの質や量	9	5	8	13	35
③説明・情報提供	0	1	4	6	11
④利用料	0	4	1	0	5
⑤被害・損害	0	1	4	0	5
⑥権利侵害	0	0	1	0	1
⑦その他	1	0	3	2	6
合計	19	19	41	50	129

※サービス分野別の「その他」には、医療分野や社協等への苦情が含まれる。

【グラフ 1】 苦情内容別苦情受付状況



【表 3】 年度別 苦情および相談受付件数の推移

(※H25 より苦情、相談、ポスターを分けて集計)

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
苦情	58	62	55	60	73	73	82	88	99	107	129
相談	150	90	101	100	95	57	44	84	93	60	23
ポスター				20	18	46	31	72	59	52	59

【グラフ 2】 年度別 苦情および相談受付件数の推移

