

7 資料

(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳

令和2年度

		相談の目的（単位：件）				計	%
		苦情	個別相談	情報収集	その他		
相談方法	来所	16	23	10	27	76	11.8%
	電話	33	105	66	355	559	87.1%
	F A X ・ 郵便	5	0	0	2	7	1.1%
	その他	0	0	0	0	0	0.0%
	計	54	128	76	384	642	100.0%
相談者	本人	36	108	60	367	571	88.9%
	家族	16	18	10	4	48	7.5%
	その他	2	2	6	13	23	3.6%
	計	54	128	76	384	642	100.0%
相談分野	高齢者福祉	(0) 1	0	1	1	3	0.5%
	介護保険	(2) 6	17	6	5	34	5.3%
	障がい者福祉	(2) 5	4	1	5	15	2.3%
	障害者総合支援法	(4) 17	26	15	37	95	14.8%
	児童福祉	(3) 6	5	4	7	22	3.4%
	生活保護・低所得	(3) 19	66	29	32	146	22.7%
	その他福祉	(0) 0	10	20	297	327	50.9%
	計	(14) 54	128	76	384	642	100.0%
処理	苦情申立受理	14	0	0	0	14	2.2%
	申立用紙交付	7	2	0	2	11	1.7%
	相談・傾聴	22	109	62	363	556	86.6%
	関係機関等案内	0	7	7	5	19	3.0%
	連絡・連携	11	10	7	14	42	6.5%
	計	54	128	76	384	642	100.0%

※ 「苦情」の（ ）内の数字は、苦情申立て受理件数です。

※ 割合の比率（%）は小数点以下第2位を四捨五入して表記しているため、比率の合計は必ずしも100%にならない場合があります。