

6 資料

(1) 福祉オンブズマン室で受けた相談件数内訳

令和3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	15	33	8	31	87	14.5%
	電話	37	153	54	259	503	83.8%
	FAX・郵便	8	0	0	2	10	1.7%
	その他	0	0	0	0	0	0.0%
	計	60	186	62	292	600	100.0%
相談者	本人	35	148	45	252	480	80.0%
	家族	24	33	8	21	86	14.3%
	その他	1	5	9	19	34	5.7%
	計	60	186	62	292	600	100.0%
相談分野	高齢者福祉	(1) 6	11	7	4	28	4.7%
	介護保険	(6) 12	17	11	15	55	9.2%
	障がい者福祉	(0) 0	6	6	1	13	2.2%
	障害者総合支援法	(3) 10	41	6	16	73	12.2%
	児童福祉	(0) 3	3	1	2	9	1.5%
	生活保護・低所得	(8) 29	99	21	99	248	41.3%
	その他福祉	(0) 0	9	10	155	174	29.0%
計	(18) 60	186	62	292	600	100.0%	
処理	苦情申立受理	18	0	0	0	18	3.0%
	申立用紙交付	11	3	0	0	14	2.3%
	相談・傾聴	30	161	50	276	517	86.2%
	関係機関等案内	0	11	12	11	34	5.7%
	連絡・連携	1	11	0	5	17	2.8%
	計	60	186	62	292	600	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。