

## 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5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	13	25	7	12	57	16.7%	
	電話	15	173	32	56	276	80.7%	
	FAX・郵便	8	0	0	1	9	2.6%	
	その他	0	0	0	0	0	0.0%	
	計	36	198	39	69	342	100.0%	
相談者	本人	24	155	30	49	258	75.4%	
	家族	12	36	3	11	62	18.1%	
	その他	0	7	6	9	22	6.4%	
	計	36	198	39	69	342	100.0%	
相談分野	高齢者福祉	(0)	0	6	0	1	7	2.0%
	介護保険	(4)	8	20	8	16	52	15.2%
	障がい者福祉	(0)	0	11	1	0	12	3.5%
	障害者総合支援法	(6)	13	42	5	16	76	22.2%
	児童福祉	(1)	2	5	1	0	8	2.3%
	生活保護・低所得	(6)	13	72	17	15	117	34.2%
	その他福祉	(0)	0	42	7	21	70	20.5%
	計	(17)	36	198	39	69	342	100.0%
処理	苦情申立受理	17	0	0	0	17	5.0%	
	申立用紙交付	9	0	0	0	9	2.6%	
	相談・傾聴	9	176	29	51	265	77.5%	
	関係機関等案内	0	20	8	3	31	9.1%	
	連絡・連携	1	2	2	15	20	5.8%	
	計	36	198	39	69	342	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。