

平成26年度各施設苦情（相談・要望）解決結果状況報告書

社会福祉法人静岡市しみず社会福祉事業団

1 各施設苦情（相談・要望）解決一覧表

施設名	受付件数	解決済	検討中他
みなとふれあいセンター	6	6	0
ひびきワーク	2	2	0
うみのこセンター	5	5	0
うしおワーク	3	3	0
うなばら学園	7	7	0
なぎさホーム	1	1	0
わだつみ	4	4	0
計	28	28	0

2 苦情受付状況（総数28件）

(1) 受付方法

口 頭	文 書	電 話	その他	計
14	9	5	0	28

(2) 申出人

本 人	家 族	その他	計
7	18	3	28

(3) 苦情の分類

年度	処遇内容	利用者との関係	職員の対応	施設設備	制度・法律	その他	計
26	12	1	6	4	0	5	28
25	10	3	9	7	0	0	29
24	7	2	14	5	1	8	37

※ ただし、重複するものあり。

(4) 分類別の主な内容

分 類	内 容
処遇内容	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者の方への接し方について ・教室の実施回数について ・日々の作業内容について ・活動予定に変更があった場合の連絡について ・担当職員について
利用者との関係	<ul style="list-style-type: none"> ・相性の合わない利用者同士で作業させないでほしい
職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・バス乗降時、利用者を後ろから強く押す形での誘導を改めてほしい ・あいさつをしない職員がいる ・手紙や文書は担当職員から渡してほしい ・何度連絡を入れても折り返しの連絡がなく、不信感を抱いた
施設設備	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者が駐車しやすい駐車場がなく不便 ・ホールに置かれているイスなどが壊れているが大丈夫か ・トイレなど衛生面が気になる