

平成27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	4	4	0
ひびきワーク	2	2	0
うみのこセンター	9	9	0
うしおワーク	8	8	0
うなばら学園	4	4	0
なぎさホーム	1	1	0
わだつみ	2	2	0
計	30	30	0

2 苦情受付状況（総数 30 件）

(1) 受付方法

口 頭	文 書	電 話	その他	計
11	15	4	0	30

(2) 申出人

本 人	家 族	その他	計
7	18	5	30

(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
27	16	2	3	4	0	5	30
26	12	1	6	4	0	5	28
25	10	3	9	7	0	0	29

(4) 分類別の主な内容

分 類	内 容
処遇内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教室の実施回数が少ない ・ 作業時間内には必ず一人職員がいてほしい ・ 担当職員と相性が合わない ・ 連絡帳で書いた内容について返事がなかった ・ 支援計画が利用者に反映されているとは思えない ・ 持ち帰った歯ブラシが汚い ・ 本人の前では排泄について話さないでほしい ・ 計画作成期限を守ってくれない
利用者との関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ 送迎バス内で他の利用者の行動が気になり、気疲れする ・ 送迎バスで気が合わない利用者がいて精神的に不安定になってしまった。いろいろな方法を試みたが改善していない
職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業ボランティアで施設にいた時に職員があいさつを返さなかった ・ 他害行為があったことについて詳細説明が全くなかった ・ 面接中にスマートフォンでメモをとる職員がいた
施設設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホールと廊下の照明が暗い ・ 転倒防止対策が来ているか、居ただけではわからない
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ もちつき大会の保護者ボランティアの決め方をもっと平等にしてほしい ・ 古紙回収中に利用者が放尿していた