

## 平成28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	3	3	0
ひびきワーク	1	1	0
うみのこセンター	12	12	0
うしおワーク	9	9	0
うなばら学園	1	1	0
なぎさホーム	1	1	0
わだつみ	3	3	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
8	15	7	0	30

### (2) 申出人

本 人	家 族	その他	計
5	15	10	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
28	15	1	4	4	0	6	30
27	16	2	3	4	0	5	30
26	12	1	6	4	0	5	28

### (4) 分類別の主な内容

分 類	内 容
処遇内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい教室を開催してほしい</li> <li>・送迎バスでバスが完全停車する前に車椅子固定を解除するのはやめてほしい</li> <li>・職員がいつも忙しそうにしている話しかけづらい</li> <li>・やっと職員に慣れたと思ったらすぐに退職してしまう。以前に比べ短期の職員が多くベテランの職員が少ない</li> <li>・職員の年齢が高くなっている事、女性職員が減ったことが気になる</li> <li>・子どもが同じ班の利用者より他害（叩かれた）を受けた</li> </ul>
利用者との関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・兄が遊んでいたところへ他の子がぶつかったきたが、親、子どもから謝りの言葉がなかった</li> </ul>
職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅したらズボンが切れて帰ってきたが、施設から説明がなく状況が分からなかった</li> <li>・挨拶ができない職員がいて、嫌そうな顔をしたり、対応が親身になっていない事がある</li> <li>・教えてもらった事業所の電話番号が違う</li> </ul>
施設設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下がコンクリートの床で足元が冷える</li> <li>・廊下、ホールが暗い</li> <li>・多目的ホールのトイレの汚れが気になる</li> <li>・駐車場が足りない時がある</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業ボランティアに来たが、やる作業が無いとがっかりした</li> <li>・古紙回収の時に古紙と交換のトイレトペーパーが置いてなかった</li> </ul>