

平成23年度なんでも相談室（相談・苦情解決）事業報告

1. 宮城県社会福祉協議会施設別受付件数年度比較

No.	施設名	H21 年度	H22 年度	H23 年度
1	宮城県船形コロニー事務管理センター	2	0	0
2	地域移行推進部	1	0	0
3	とがくら園	1	2	1
4	かまくら園	2	4	3
5	おおくら園	4	0	0
6	なでくらセンター	0	0	0
7	まつくらセンター（通所部）	4	0	0
8	県中央地域福祉サービスセンター(啓佑学園・第二啓佑学園)	1	3	1
9	なごみなの里地域福祉サービスセンター和風園	10	6	4
10	なごみなの里地域福祉サービスセンター偕楽園	2	6	1
11	仙台西地域福祉サービスセンター太白荘	2	3	2
12	県北地域福祉サービスセンター宮城県援護寮	1	0	0
13	県北地域福祉サービスセンターほほえみ	0	0	0
14	仙台北地域福祉サービスセンター七ツ森希望の家	16	1	1
15	仙台北地域福祉サービスセンターぱれっと	0	0	2
16	宮城県介護研修センター	0	0	0
17	仙台南地域福祉サービスセンター	0	0	2
18	なかやま山荘	0	0	0
19	事務局	2	8	3
	合 計	48	33	20

2. 主な相談・苦情内容年度比較

	H21 年度	H22 年度	H23 年度
1 位	居住環境（照明・室温・臭気等，その他）	相談・連絡（対応の即時性，連絡不足，その他）	職員の対応（行為，コミュニケーション不足，その他）
2 位	職員の対応（言葉遣い，行為，態度，その他）	職員の対応（言葉遣い，コミュニケーション不足，行動，その他）	その他のプログラム（趣味活動・レクリエーション，その他）
3 位	相談・連絡（連絡不備，説明不足，その他）	生活支援（預り金の管理，物品管理，その他）	相談・連絡（対応の即時性，個別支援計画の内容，その他） 上記同伴数