

## 平成25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	H23 年度	H24 年度	H25 年度
1	宮城県船形コロニー事務管理センター	0	0	0
2	地域移行推進部	0	0	0
3	とがくら園	1	0	2
4	かまくら園	3	0	0
5	おおくら園	0	1	1
6	なでくらセンター	0	0	0
7	まつくらセンター	0	0	0
8	県中央地域福祉サービスセンター(宮城県啓佑学園・宮城県第二啓佑学園・地域支援センターしんぼし・えくぼ)	1	1	1
9	なごみなの里地域福祉サービスセンター 和風園	4	4	5
10	なごみなの里地域福祉サービスセンター 借楽園	1	2	1
11	なごみなの里地域福祉サービスセンター なごみな	0	1	0
12	仙台西地域福祉サービスセンター 太白荘	2	1	2
13	仙台西地域福祉サービスセンターはたたて	0	0	1
14	県北地域福祉サービスセンター(宮城県援護寮・地域支援センターほほえみ)	0	0	0
15	仙台北地域福祉サービスセンター宮城県七ツ森希望の家	1	3	2
16	仙台北地域福祉サービスセンター地域支援センターぱれっと	2	0	0
17	宮城県介護研修センター	0	0	0
18	仙台南地域福祉サービスセンター(やすらぎの里・ひまわりホーム・たてした・地域支援センターいわぬま)	2	0	0
19	事務局	3	1	7
	合 計	20	14	22

### 2. 主な相談・苦情内容年度比較

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
1位	職員の対応(行為, コミュニケーション不足, その他)	ケアサービス(職員の対応, 言葉遣い, その他)	職員の対応(態度・言葉遣い・行為)
2位	その他のプログラム(趣味活動・レクリエーション, その他)	人権・権利(連絡不足, 備品管理)	食事に関するサービス・日常ケア・医療ケア・相談連絡・居住環境
3位	相談・連絡(対応の即時性, 個別支援計画の内容, その他) 上記同件数	施設サービス(職員の利用者対応)	生活支援・制度に関するもの