

平成28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	H26 年度	H27 年度	H28 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	1	0
4	かまくら園	1	1	0
5	おおくら園	2	0	0
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)	0	0	0
9	なごみなの里地域福祉サービスセンター 和風園	3	5	6
10	なごみなの里地域福祉サービスセンター 借楽園	0	0	0
11	なごみなの里地域福祉サービスセンター なごみな	2	0	0
12	仙台西地域福祉サービスセンター 太白荘	1	1	2
13	仙台西地域福祉サービスセンターはたたて	4	0	0
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)	4	1	1
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	0	2	0
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	0	0	0
17	宮城県介護研修センター	2	1	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)	0	0	0
19	事務局	3	1	0
	合 計	23	13	9

2. 主な相談・苦情内容年度比較

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
1 位	職員の対応(態度・言葉遣い・行為)	職員の対応(態度・言葉遣い・行為)	職員の対応(態度・行為)
2 位	ケアサービス(整容, 移動, 移送, その他)	生活支援(家庭との連携, 物品管理)	生活支援(清掃・物品管理)
3 位	生活支援(家庭との連携, 物品管理)	文書の送付間違い	・食事サービス ・利用者間トラブル