

平成24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	H22 年度	H23 年度	H24 年度
1	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	2	1	0
4	かまくら園	4	3	0
5	おおくら園	0	0	1
6	なでくらセンター	0	0	0
7	まつくらセンター（通所部）	0	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）	3	1	1
9	なごみなの里地域福祉サービスセンター 和風園	6	4	4
10	なごみなの里地域福祉サービスセンター 偕楽園	6	1	2
11	なごみなの里地域福祉サービスセンター なごみな	/	/	1
12	仙台西地域福祉サービスセンター 太白荘	3	2	1
13	県北地域福祉サービスセンター 援護寮	0	0	0
14	県北地域福祉サービスセンター ほほえみ	0	0	0
15	仙台北地域福祉サービスセンター七ツ森希望の家	1	1	3
16	仙台北地域福祉サービスセンターぱれっと	0	2	0
17	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	0	2	0
19	なかやま山荘	0	0	0
20	事務局	8	3	1
	合 計	33	20	14

2. 主な相談・苦情内容年度比較

	H22 年度	H23 年度	H24 年度
1 位	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）	ケアサービス（職員の対応，言葉づかい，その他）
2 位	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）	人権・権利（連絡不足，備品管理）
3 位	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） 上記同件数	施設サービス（職員の利用者対応）