

静岡市社会福祉協議会苦情解決委員会開催報告【概要】

開催日	平成31年1月30日
開催場所	静岡市中央福祉センター
参加者	苦情解決第三者委員、苦情解決統括責任者、苦情解決責任者 他
協議内容	平成30年度上半期における苦情対応について 苦情受付件数は、平成29年度下半期の21件に比べて平成30年度上半期は29件であり、件数としては8件の増であった。 事業別では、法人の総合的な窓口となる総務課等の法人運営事業が最も件数として多く、次いで地域福祉推進事業に対し、意見が多く寄せられた。 苦情別では、接遇態度に関するものが最も多く、サービス内容・質、手続き事務処理に関するものが次いで寄せられた。
苦情内容	

【苦情受付件数】

事業種別 \ 苦情種別	手続き事務処理	制度規程	接遇態度	サービス内容・質	施設設備	施設管理	個人情報保護	その他	合計	H29年度	対比
									H30年度 上半期	下半期	
法人運営事業	1				1		1	5	8	1	↑
会館管理事業									0	0	
児童館事業								3	3	3	
児童クラブ事業			1					3	4	5	↓
子育て支援センター事業									0	2	↓
ファミリーサポートセンター事業									0	0	
清水中央老人福祉センター事業									0	0	
地域福祉推進事業	3		3			1			7	4	↑
地域包括支援センター運営事業									0	2	↓
ボランティア・市民活動センター運営事業									0	0	
日常生活自立支援事業 法人後見事業									0	0	
デイサービスセンター事業				1					1	1	
ヘルパーステーション事業			1	1					2	2	
ケアマネジメントセンター事業			1						1	1	
訪問看護ステーション事業									0	0	
井川高齢者生活福祉センター事業				2					2	0	↑
訪問入浴サービス事業				1					1	0	↑
合計 H30年度 上半期	4	0	6	5	1	1	1	11	29	21	↑
H29年度 下半期	4	1	5	7	0	1	0	3	21	対比	
対比		↓	↑	↓	↑		↑	↑	↑		