

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 2020年 12月 2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、各部署責任者、苦情解決責任者 他

協議内容 2020年度上半期における苦情対応について

苦情内容

苦情受付件数は、2019年度下半期の 38件に比べて2020年度上半期は 58件であり、件数としては20件の増であった。

事業別では、児童クラブ事業が最も件数として多く、次いで地域福祉推進事業およびケアマネジメントセンター事業に対し、多くのご意見が寄せられた。

特に児童クラブ事業においては、苦情等のご意見に対する意識がより高まっており、積極的に受付・対応したことが件数増に影響したと考えられる。

苦情別では、サービス内容・質、接遇態度、手続き事務処理に関するものが順に多く寄せられた。

【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 2020年度 上半期	2019年度 下半期	対比
法人運営事業			1	1					2	9	↘
会館等管理事業 (会館管理・清水中央老人)									0	0	
児童館事業			1	1					2	3	↘
児童クラブ事業	2		8	9				4	23	2	↑
子育て支援センター事業				1					1	0	↑
ファミリー・サポート・センター事業	1			1					2	2	
地域福祉推進事業 (地域福祉推進・共募配分金)	2		1	1				2	6	13	↘
生活福祉資金貸付事業	3			1					4	0	↑
地域包括支援センター運営事業								2	2	0	↑
ボランティアセンター運営事業	1								1	0	↑
日常生活自立支援事業事業 法人後見事業									0	0	
介護事業(事務)									0	0	
デイサービスセンター事業			1	1					2	2	
ヘルパーステーション事業			1	3				1	5	1	↑
ケアマネジメントセンター事業	1		1	4					6	5	↑
訪問入浴サービス事業									0	0	
訪問看護ステーション事業								2	2	1	↑
井川高齢者生活福祉センター事業									0	0	
合計 2020年度 上半期	10	0	14	23	0	0	0	11	58	38	↑
2019年度 下半期	8	0	11	6	0	1	1	11	38		
対比	↑		↑	↑		↘	↘		↑		