

# 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	2021年 7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、各部門責任者、苦情解決責任者、苦情受付担当者
協議内容	2020年度下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、2020年度上半期の58件に比べて2020年度下半期は 40件であり、件数としては18件の減であった。

事業種別では、児童クラブ事業が最も件数として多く、次いで法人運営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、苦情受付件数が大きく減少した。これは、職員を対象とした接遇研修等を重ねたことにより、接遇やサービス内容・質の向上が図られたものと考えられる。

苦情種別では、接遇態度、サービス内容・質、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								合計 2020年度 下半期	2020年度 上半期	対比
	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			
法人運営事業			2	1		1		1	5	2	↑
会館等管理事業 (会館管理・清水中央老人)									0	0	
児童館事業			2						2	2	
児童クラブ事業	2		4	2		1			9	23	↓
子育て支援センター事業				2				1	3	1	↑
ファミリー・サポート・センター事業									0	2	↓
地域福祉推進事業 (地域福祉推進・共募配分金)	2		1					1	4	6	↓
生活福祉資金貸付事業	1	1	1	1					4	4	
地域包括支援センター運営事業									0	2	↓
ボランティアセンター運営事業									0	1	↓
日常生活自立支援事業 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			2					3	2	↑
ヘルパーステーション事業			1	2				1	4	5	↓
ケアマネジメントセンター事業			2	3					5	6	↓
訪問入浴サービス事業									0	0	
訪問看護ステーション事業			1						1	2	↓
井川高齢者生活福祉センター事業									0	0	
<b>合計 2020年度 下半期</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>58</b>	<b>↓</b>
2020年度 上半期	10	0	14	23	0	0	0	11	58		
対比	↓	↑		↓		↑		↓	↓		