

福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービスに関する苦情等の受付状況

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき、平成12年度から鹿児島県社会福祉協議会に設置されている福祉サービスの苦情相談窓口です。

これまで、運営適正化委員会に寄せられた苦情等の受付件数は、表1のとおりで、延べ351件の苦情が寄せられています。その中でも、高齢者分野と障害者分野が大半を占めています。(表2)

また、表3は、苦情の内容を分類したものです。[職員の接遇]や[サービスの質や量]に関することが全体の48%、169件となっています。

苦情の申出については、事業者段階で申出人、苦情受付担当者、苦情解決責任者、また必要があれば公正・中立な立場の第三者委員も一緒に話し合いによる解決を図ることが第一義です。それでも解決しない場合や事業者が直接言いにくい時に、運営適正化委員会へご相談いただくことになっています。

お気軽にお問い合わせください。

表1 苦情等の受付件数 (年度別)

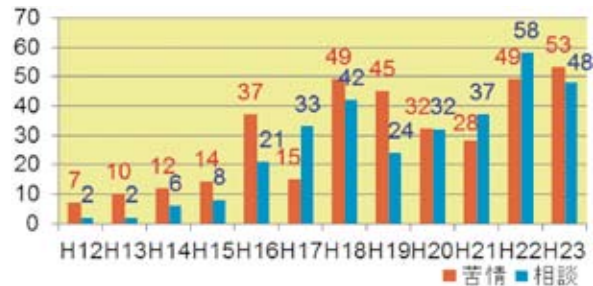


表2 福祉サービスの分野

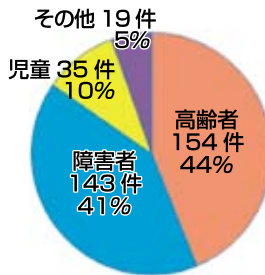
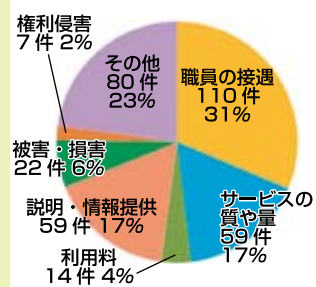


表3 苦情の内容



『相談・苦情受付広報用ポスター』が新しくなりました

運営適正化委員会では、県内の福祉サービス事業所に対して『相談・苦情受付広報用ポスター』を配布し、利用者や家族等が気軽に相談等ができるよう啓発活動を行っています。

今年度、その広報用ポスターのデザインを一新しました。今後、研修会等で配布いたしますが、広報用ポスターが必要な事業所は、本委員会事務局までお問い合わせください。

ポスターデザインの詳細は、ホームページでご確認ください。

<http://www.kaken-shakyo.jp/index.html>



相談時間

月～金曜日 9:00～16:00
(ただし、祝日・12/29～1/3除く)

相談方法

電話・来所・FAX・Eメール

福祉サービス運営適正化委員会

【事務局：鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部】 県社会福祉センター5階

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp