

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298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のですが、「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%、144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直接向いにくい時に、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）

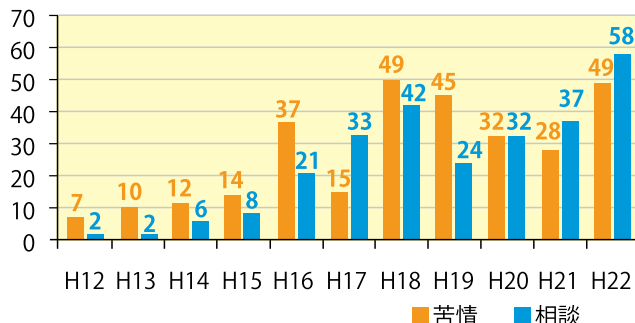


表2

福祉サービスの分野

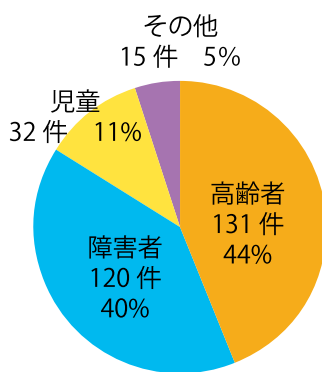
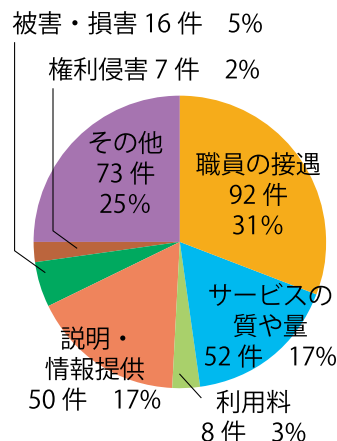


表3

苦情の内容



職場内での研修教材・資料として

“苦情解決をはかるヒント”の活用を

運営適正化委員会では、平成22年度に“苦情解決をはかるヒント”を作成し、ホームページで公開しています。事業所内での相談や苦情の受付から解決までの流れや各担当者の役割と機能、苦情対応のポイント、記録の活用などをまとめています。ぜひ、職場内での研修教材や資料として、ご活用ください。



運営適正化委員会

クリック

業務報告

他に報告書や事例集もあります

詳細は、ホームページをご覧ください ▶ <http://www.kaken-shakyo.jp/>

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

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

【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

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp