

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221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。

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49%、108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に直接言いにくい時に、運営適正化委員会へ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)

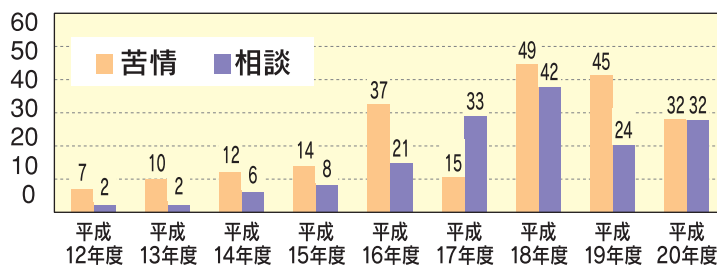


表2 福祉サービスの種類

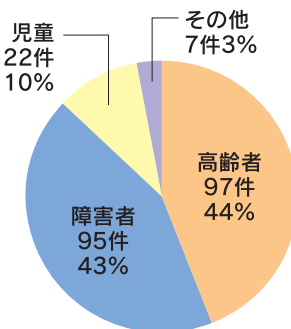
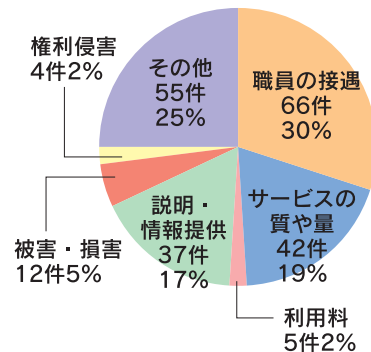


表3 苦情の内容



福祉サービスに関する

相談・苦情解決事業研修会の案内

- 日時 平成21年10月14日(水) 13:00～16:20
- 場所 かごしま県民交流センター1階県民ホール
- 定員 600名(要申込)
- 参加費 2,000円
- 対象者 福祉サービス事業所の苦情担当者等

- 内容
- 事例発表 「企業における苦情受付から解決までとその後の展開について」
イオン九州(株) CS推進GM 齋藤 哲氏
- トークセッション 「苦情対応に求められる事業所のあり方」
苦情解決委員会 委員長 久永 繁夫氏
イオン九州(株) CS推進GM 齋藤 哲氏

詳細は、ホームページをご覧ください ▶ <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を除く)

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 利用支援センター】 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