

10月8日(水) 鹿児島県市町村自治会館にて

# 福祉サービス相談・苦情解決事業研修会 を開催!! サービスの充実・適切な運営を期して



これまでの福祉サービスは、行政による決定、いわゆる「措置制度」で行われていました。それが、平成12年度から、個人の自己決定を尊重し、利用者自らがサービスの内容・場所を選択し、サービス提供者との契約によりサービスを利用する「利用契約制度」へと見直しが図られました。

## 運営適正化委員会とは

利用者と事業者が対等な関係で福祉サービスを利用できるよう、利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるとともに、適切な解決を図ることで、利用者の権利の擁護を図る必要があります。

また、全ての福祉事業の経営者には、常にその提供する福祉サービスについて、事業所ごとに、苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらには第三者委員を選任し、利用者等からの苦情に適切に対応することが求められています。

社会福祉事業において提供される福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である事業者と利用者との間で解決されるべきものですが、事業者段階では解決が困難な苦情（利用者等が苦情を申し立てることが困難な場合も含まれる）については、県社会福祉協議会に第三者機関として設置されている運営適正化委員会に対応することとなっています。この委員会は、法律・医療・社会福祉のそれぞれに関する学識経験を有する者6人で構成されており、具体的な苦情解決にあたっています。

運営適正化委員会では、去る10月8日に鹿児島県市町村自治会館で、「平成20年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会」を開催しました。福祉施設・グループホーム・市町村社協等の関係者400人が参加しました。

研修会では、事務局より「運営適正化委員会の取り組み状況について」説明があり、引き続き、苦情解決委員会の久永繁夫委員長（鹿児島女子短期大学教授）の「苦情対応に求められる事業所のあり方」と題する講演があり、その中で、苦情をサービスの質の向上にどのようにつなげていくかに事業所のあり方が問われているとのことのお話があり、次いで参加者からのアンケートをもとに苦情に対応したケースについて、アドバイスをいただきました。

苦情や要望は、事業者に対する期待の表れでもあります。事業者が潜在化しやすい苦情を、どれだけ汲み上げて、適切に苦情解決に取り組むことによって事業運営が改善されていきます。苦情解決に積極的に取



講演される久永繁夫 委員長

り組む事業者ほど利用者を選択されていくという構図が期待されています。

## 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み



お問い合わせ先 **福祉サービス運営適正化委員会** TEL 099-286-2200