

## 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、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189件の苦情が寄せられています。その中でも、障がい者分野の苦情が多く、全体の46%の88件、次いで高齢者分野が40%の75件となっています(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51%、96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くい時に、運営適正化委員会へご相談いただくこととなっています。

表1 苦情等の受付件数(年度別)

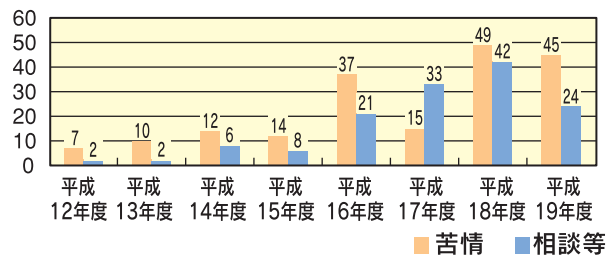


表2 福祉サービスの種類

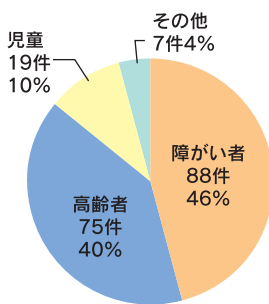
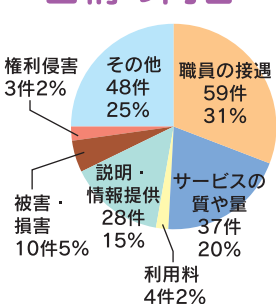


表3 苦情の内容



## 事例紹介 運営適正化委員会に寄せられた事例より

**内容** 面会に行った際に、職員が喫煙場所以外でタバコを吸っていた。せっかく喫煙場所が設けられているのだから、守ってほしい。事業所には直接言いくいので、運営適正化委員会から話しをして欲しいが、匿名でお願いしたい。

**対応** 事務局から匿名の相談として事業所に伝える。事業所でも検討していた事項の一つであったため、速やかに対応され、建物全館禁煙とし、職員の喫煙時間も休憩時間のみと改善した。また、改善内容を事業所内に掲示した。

**ポイント** 利用者等からの相談については、速やかな対応が望まれますが、この事例では、事業者が利用者の声を真摯に受け止め、迅速な改善が図られています。

また、この事例のように運営適正化委員会には、「事業所には絶対に名前を言わないで欲しい」と匿名希望の相談が多く寄せられており、事業所には直接言いくいという相談者の実情がうかがえます。

事業者はそのことを理解し、日頃より利用者や家族の方との良好なコミュニケーションを図っておくことが重要です。

**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 **費用** 無料

**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】 〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1-7 県社会福祉センター5F

**TEL** 099-286-2200

**FAX** 099-257-5707

**E-mail** tekisei@kaken-shakyo.jp