

# 福祉サービスに関する苦情等の受付状況

社会福祉法第83条に基づき、平成12年9月に運営適正化委員会が設置されてから、これまでの苦情等の受付件数は【表1】のとおりです。

平成18年度は、前年度に比べ、3.3倍の苦情、1.3倍の相談等が寄せられました。

平成18年度に受け付けた苦情の内訳は【表2】～【表5】になりますが、苦情の多かった福祉サービスを種別で見ると、高齢者に係るものが最も多く、次に障害者の順となっています。また、苦情の主な内容は、職員の接遇やサービスの質や量に関することで全体の約半数を占めています。

委員会の対応としては、相談・助言で解決したものが30件、他機関への紹介伝達が10件となっています。

福祉サービスを利用している方で、サービスの内容に疑問を感じたり改善して欲しいこと等がありましたら、まずは利用している事業所に話しをしてみましょう。苦情受付担当者や苦情解決責任者が対応してくれます。

また、事業者との話し合いで解決しなかった場合や直接言いにくいことなどは、お気軽に運営適正化委員会へご相談ください。

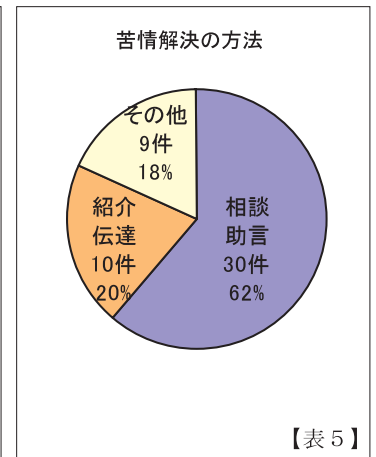
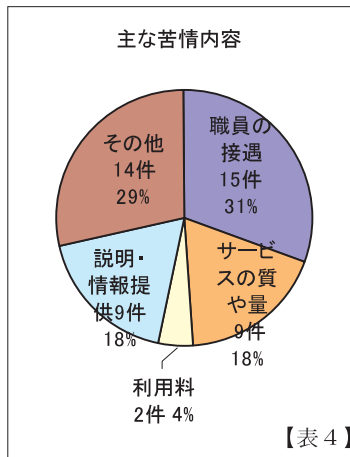
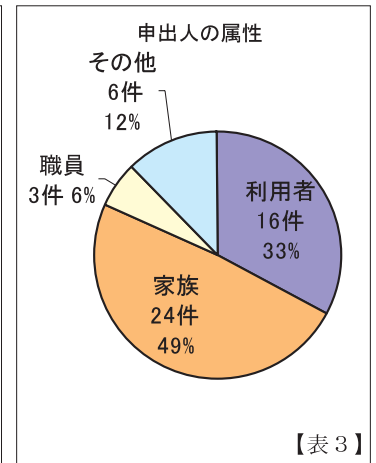
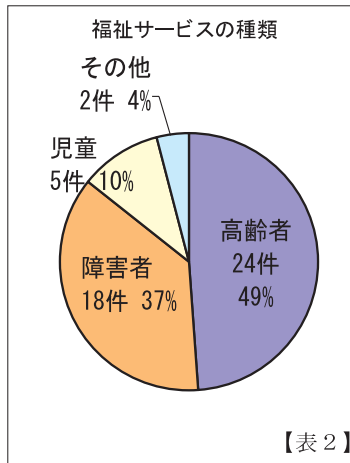
相談時間等は下記のとおりです。

- ~~~~~
- ◇名称 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)
  - ◇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メール等
  - ◇費用 無料
  - ◇連絡先 〒890-8517  
鹿児島市鴨池新町1-7 県社会福祉センター5F  
☎099-286-2200 ☎099-257-5707  
E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp

【表1】年次別受付件数

年度 分類	12	13	14	15	16	17	18	合計
苦情	7	10	12	14	37	15	49	144
相談等	2	2	6	8	21	33	42	114
計	9	12	18	22	58	48	91	258

平成18年度苦情の内訳



◇参加申込受付期間  
平成十九年九月三日(月)～十四日(金)  
(定員になり次第、締め切り)

※なお、詳細につきましては、各事業所等に郵送しております本研修会開催要領をご参照ください。

また、鹿児島県社会福祉協議会のホームページにも掲載しています。

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

12:30～ 受付  
13:00～13:05 開会・オリエンテーション  
13:05～13:30  
【事業実施説明】  
「運営適正化委員会の取組状況について」  
福祉サービス運営適正化委員会事務局長  
13:30～16:30  
【講演】  
「第三者委員の役割と委員への期待」  
【事例研究】  
講師 苦情解決委員会  
委員長 久永繁夫氏  
16:30 閉会

- ◇参加費 一、〇〇〇円
- ◇定員 四〇〇人
- ◇プログラム
- ◇参加対象者  
(1)福祉サービス苦情解決の第三者委員  
(2)苦情解決責任者・苦情受付担当者
- ◇期日 平成十九年十月十二日(金)
- ◇会場 鹿児島県市町村自治会館四階ホール

運営適正化委員会が実施する今年度の研修会は左記のとおりです。

**福祉サービスに関する  
相談・苦情解決事業研修会のお知らせ**