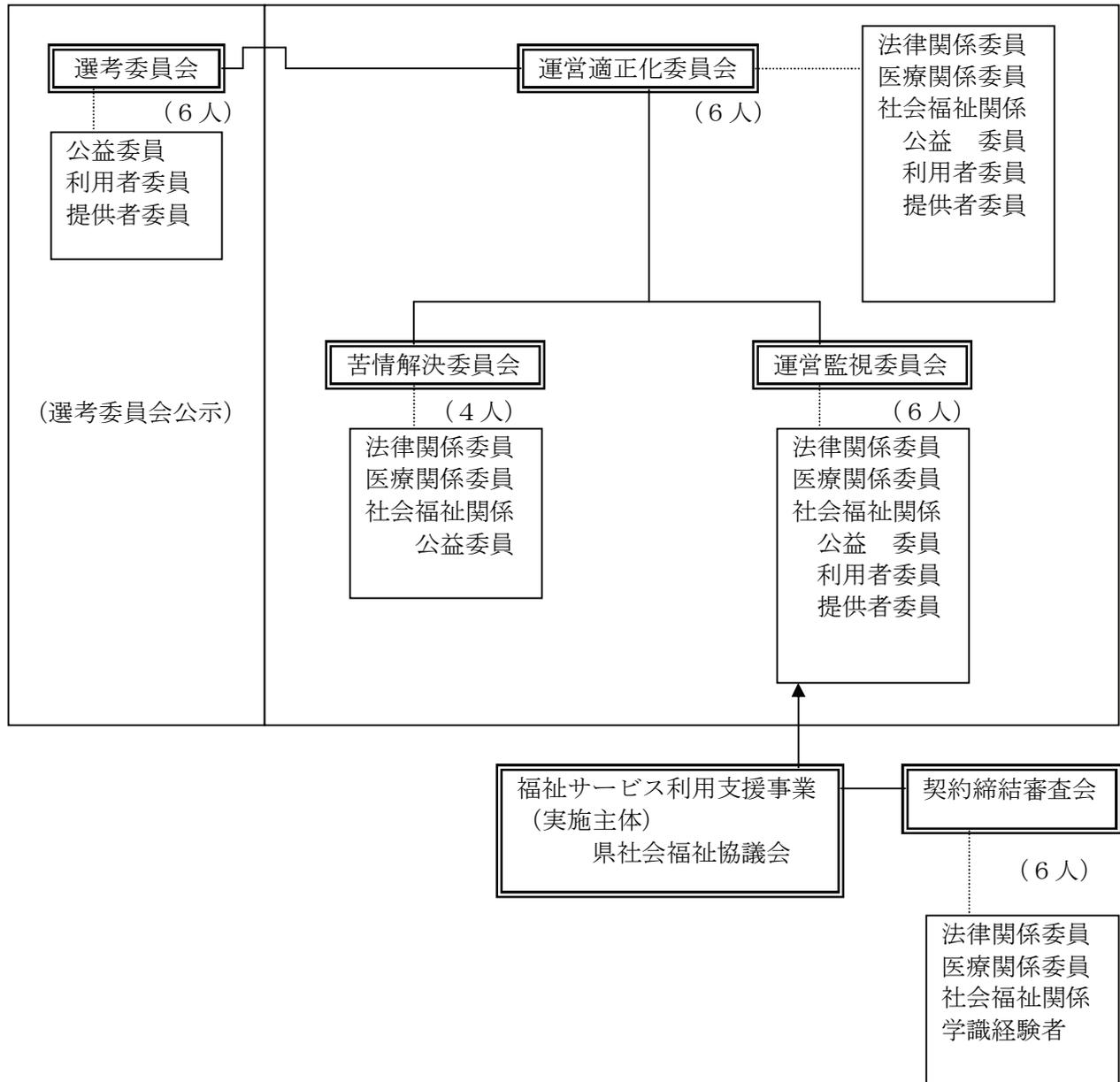


平成15年度
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

1. 福祉サービス利用に係る各委員会体系図



【福祉サービス運営適正化委員会委員名簿】

平成16年3月31日現在

選考分野	氏名	所属・職名	備考
法律	竹下 威	弁護士	
医療	◎ 富永 秀文	精神科医	
社会福祉 (公益)	○ 久永 繁夫	学校法人志学館学園 鹿児島女子短期大学教授	
社会福祉 (公益)	新富 義雄	日吉町社会福祉協議会会長	
社会福祉 (利用者)	吉田ミツ江	鹿児島県地域女性団体連絡協議会副会長	
社会福祉 (提供者)	中村 邦彦	慈生園施設長	

(◎委員長 ○副委員長)

【(合議体) 福祉サービスに関する苦情解決委員会委員名簿】

選考分野	氏名	所属・職名	備考
法 律	竹下 威	弁護士	
医 療	富永 秀文	精神科医	
社会福祉 (公益)	◎ 久永 繁夫	学校法人志学館学園 鹿児島女子短期大学教授	
社会福祉 (公益)	新富 義雄	日吉町社会福祉協議会会長	

(◎委員長 ○副委員長)

【(合議体) 福祉サービス利用支援事業運営監視委員会委員名簿】

選考分野	氏名	所属・職名	備考
法 律	竹下 威	弁護士	
医 療	◎ 富永 秀文	精神科医	
社会福祉 (公益)	○ 久永 繁夫	学校法人志学館学園 鹿児島女子短期大学教授	
社会福祉 (公益)	新富 義雄	日吉町社会福祉協議会会長	
社会福祉 (利用者)	吉田ミツ江	鹿児島県地域女性団体連絡協議会副会長	
社会福祉 (提供者)	中村 邦彦	慈生園施設長	

(◎委員長 ○副委員長)

【参考】福祉サービス運営適正化委員会選考委員会委員名簿

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	◎ 十島 雍蔵	学校法人志学館学園 志学館大学教授	
公益代表	○ 竹之井正文	(財) 鹿児島県老人クラブ連合会常務理事	
利用者代表	戸口田千尋	(福) 県身体障害者福祉協議会会長	
利用者代表	水流 涼子	(社) 呆け老人をかかえる家族の会 鹿児島支部 (やすら木会) 代表	
経営者代表	徳永 正弘	県老人福祉施設協議会 会長	
経営者代表	伊東 安男	県保育連合会 会長	

(◎委員長 ○副委員長)

2. 運営適正化委員会の開催

- 第1回 平成15年8月1日（火）出席：6名 県社会福祉センター
 内 容 ☆全社協主催の「都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議」の報告について
 ☆苦情相談の申し出処理状況について
 ☆苦情解決関係者研修会の実施について
 ☆福祉サービス利用支援事業の契約状況及び契約締結審査会の審査状況について
 ☆福祉サービス利用支援事業の運営監視業務について
- 第2回 平成16年3月24日（水）出席：6名 県社会福祉センター
 内 容 ☆平成15年度実施状況について
 ☆平成16年度実施計画について

3. 運営監視委員会（合議体）の開催

- 第1回 平成15年12月19日（金）出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ☆福祉サービス利用支援事業の契約締結状況及び契約締結審査会の審査状況について
 ☆運営監視委員会の監視活動について
 ア. 福祉サービス利用支援事業の内容についての概要説明
 イ. 運営監視委員会の監視活動のためのヒアリング等調査実施要領説明と検討
- 第2回 平成16年2月4日（水）出席：6名 県社会福祉センター
 内 容 ☆概要説明 ☆委員調査（事例調査）

4. 苦情解決委員会（合議体）の開催

- 第1回 平成15年8月1日（火）出席：4名 県社会福祉センター
 内 容 ☆苦情申出内容の処理状況の検討（運営適正化委員会終了後開催）
- 第2回 平成16年3月24日（水）出席：4名 県社会福祉センター
 内 容 ☆苦情申出内容の処理状況の検討（運営適正化委員会終了後開催）

5. 苦情相談の受付状況（平成15年4月1日～平成16年3月31日）

（1）月別受付件数

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合 計
	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	
苦 情	2	0	2	0	0	2	2	1	2	0	0	4	15
相談・問合せ	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	7
合 計	2	1	4	0	0	2	1	1	2	1	1	5	22

(2) 相談受付方法

	来 所	電 話	書 面	その他	合 計
苦 情	0	12	3	0	15
相談・問合せ	0	7	0	0	7
合 計	0	19	3	0	22

(3) 苦情相談・申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
老 人	1	1	1	1					2		4	2
障害者	6	2	5	1						1	11	4
児 童												
その他		1										1
合 計	7	4	6	2					2	1	15	7

(4) 苦情内容・解決結果【苦情として受け付けた15件の内訳】

	相 談 助 言	紹 介 伝 達	あ っ せ ん	県 へ 通 知	その他	継続中	意 見 要 望	合 計
職員の接遇	1	0	0	0	0	0	0	1
サービスの質や量	8	0	0	0	0	3	0	11
利用料	1	0	0	0	0	0	0	1
説明・情報提供	2	0	0	0	0	0	0	2
被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0
権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	0	0	0	0	0	1
合 計	12	0	0	0	0	3	0	15

(5) 苦情相談の概要と運営適正化委員会の対応

分野	申出人	苦情内容	運営適正化委員会の対応	
老人福祉社	その他	サービス利用前には、利用料は無料と説明しながら、利用をはじめた中途利用料を徴収している。	・県介護国保課に申出人の内容を書面にして指導方を要望した。	相談 助言
	本人	施設内の温度や浴室の使用について、要望を言ったら、入所者全員の前で否定され、憤慨している。	・事業者段階での苦情解決システムを説明 ・当事者間での話し合いによる解決を推奨	相談 助言
	家族	施設内でケガをして入院したが、職員が1回見舞いに来ただけで、施設の誠意が見られない。治療費もまだ自己負担のままである。	・事業者に事情確認(苦情申出内容の連絡) ・当事者間での話し合いによる解決を推奨	相談 助言
	その他	知人の要介護認定に疑問がある。	・保険者である市行政への再相談を推奨	相談 助言
障害者福祉社	本人	生活保護費の問題や精神障害者の就職の問題で、法律や制度に問題があると考え。なんとかできないか。	・法律で決まっている制度等の改正などは当委員会では対応できないことを説明し、福祉事務所や市町村にそのような窓口があることについて助言	相談 助言
	家族	職員の言動に不満がある。	・事業者段階での苦情解決システムを説明 ・当事者間での話し合いによる解決を推奨	相談 助言
	本人	重度身体障害者施設利用者で、メンタル面や情報提供のことで相談したいが施設に対応できる人がいない。どうすればよいか。	・申出人が希望する相談担当者(ケアマネジメント従事者養成研修終了者)がいる市町村福祉関係課に相談するよう助言	相談 助言
	家族	施設のサービス内容に不満がある。	・事業者に事情確認(苦情申出内容の連絡) ・当事者間での話し合いによる解決を推奨	相談 助言
	本人	ホームヘルパーの接遇に不満がある。	・事業者段階での苦情解決システムを説明 ・匿名のため、状況把握調査等不可能により終結。	相談 助言
	本人	〃	・事業者段階での苦情解決システムを説明 ・匿名のため、状況把握調査等不可能により終結。	相談 助言
	本人	福祉施設作業所の上司や周囲の人との関係で精神的に疲労している。辞めたいが上司が辞めさせてくれない。家族にはまだ話してない。どうしたらよいか。	・まず家族とよく相談し、家族同伴により作業所の責任者に相談するよう助言	相談 助言
	本人	ホームヘルパーの言動に不満がある。	・事業者に事情確認(苦情申出内容の連絡) ・当事者間での話し合いによる解決を推奨	相談 助言
	家族	施設のサービス内容や園長の言動に不満がある。	・事業者等への事情調査	継続中
	家族	施設のサービス内容や園長の言動に不満がある。	・事業者等への事情調査	継続中
家族	施設のサービス内容や園長の言動に不満がある。	・事業者等への事情調査	継続中	

6. 運営適正化委員会委員を選考する選考委員会の開催

第1回 平成16年3月12日（金） 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ☆福祉サービス運営適正化委員会委員の選任

☆福祉サービス運営適正化委員会の状況報告

7. 広報・啓発活動の実施

(1) 県社協広報紙「ふくしのひろば」への掲載

【第128号：平成15年 9月1日発行】・・・P8参考

【第129号：平成15年11月1日発行】・・・P9参考

(2) ポスター・リーフレットの配布

(3) 講演録及び研修会アンケート報告書の作成配布（別冊）

(4) 事業周知のための説明の実施

福祉サービスに関する苦情解決の仕組み等について、各種関係機関・団体等の会議や研修会において説明を行い、利用者等への周知について依頼した。

8. 研修会の実施

(1) 苦情解決にかかる福祉サービス提供事業所関係の責任者・担当者及び第三者委員研修会

開催日：平成15年8月19日（火）

会 場：鹿児島市民文化ホール

参加者：約900人（福祉サービス提供事業所・関係団体・行政職員）

内 容：・講演「苦情解決に当たっての基本姿勢」

久永 繁夫 氏（鹿児島女子短期大学教授：苦情解決委員会委員長）

・パネディスカッション「苦情の適切な解決と福祉サービスの質の向上を図るためには」

コーディネーター 久永 繁夫 氏（苦情解決委員会委員長）

パネリスト 林田 貴久 氏（鹿屋長寿園生活支援課長）

久木元 司 氏（明星学園園長）

畠中 親徳 氏（高山保育園園長）

9. 巡回指導の実施

社会福祉事業の事業者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、県内の各事業所を訪問して苦情解決体制の整備状況を把握するとともに、体制整備に関する相談・助言に応じ、福祉サービスの質の向上につながることのできる苦情解決体制の構築に向けて、巡回訪問を実施した。

10. 調査研究活動の実施

(1) 各社会福祉施設等における福祉サービスに関する苦情解決体制の整備状況調査の実施

社会福祉法第82条に基づく苦情解決体制整備状況について、県内事業者の現状を把握し、福祉サービス利用者が安心してサービスの利用ができる環境整備に資するための調査を実施した。（調査基準日：平成15年7月1日）

(2) 研修会参加者へのアンケートの実施

苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員等を対象とした研修会の参加者にアンケートを実施し、苦情解決体制整備を確立するために必要な課題等を調査・分析した。

1 1. 全国会議への参加

(1) 運営適正化委員会委員長・事務局長会議

開催日：平成15年7月18日（金）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：報告「運営適正化委員会事業の充実強化に向けて」

全国社会福祉協議会 企画部／地域福祉部

講義「運営適正化委員会の役割と課題」 弁護士 平田 厚 氏

意見交換「運営適正化委員会事業の推進方策と課題」

(2) 運営適正化委員会相談員研修会

開催日：平成15年11月27日（木）～28日（金）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：講義・演習「相談員の基本的態度と相談援助」

NPO法人 メイアイヘルプユー 社会福祉士 要 厚子 氏

グループ討議「苦情対応等の結果の公表に関する取組みについて」

〃 「巡回指導に関する取組みについて」

〃 「第三者委員研修会に関する取組みについて」

講義「法人における苦情対応の実際と運営適正化委員会への期待」

社会福祉法人 常磐会 常務理事 久木元 司 氏（鹿児島県）