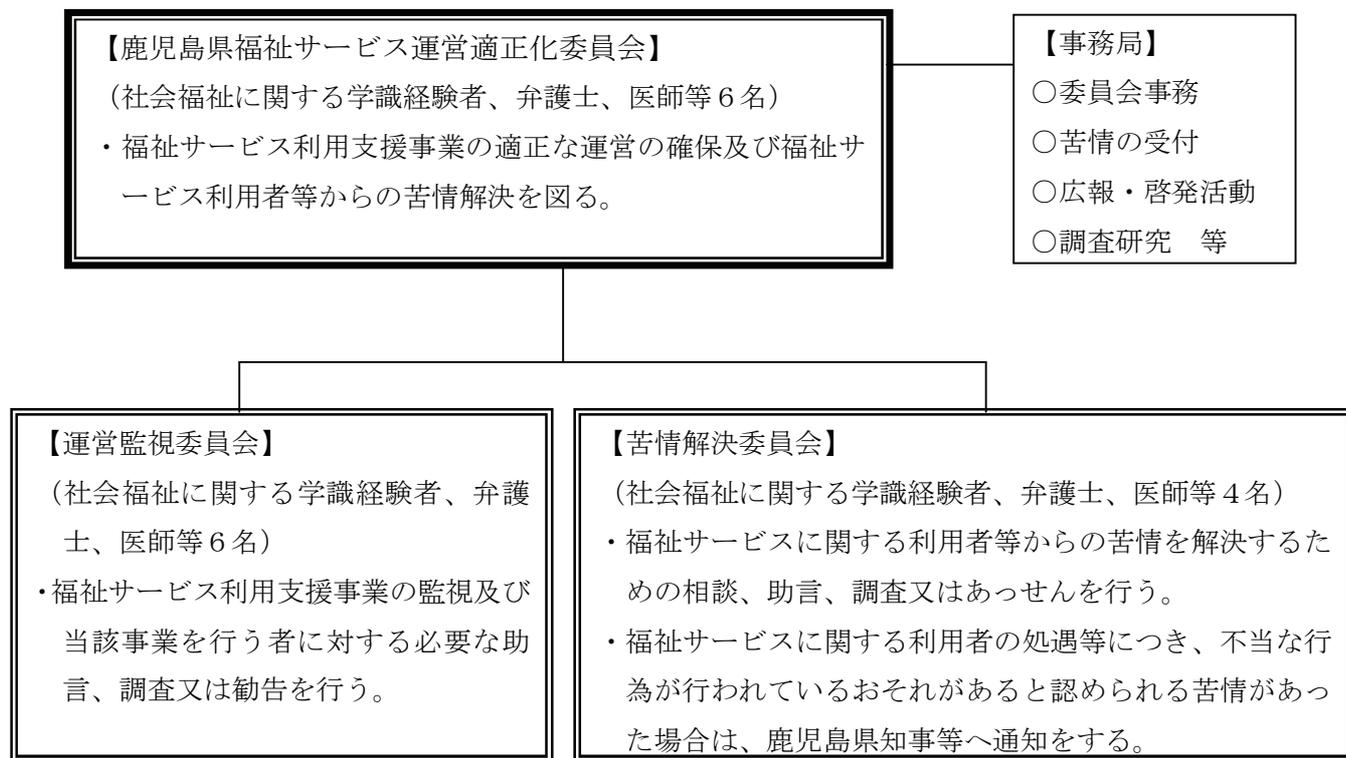


平成16年度
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

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. 運営適正化委員会の組織・委員等

(1) 運営適正化委員会組織図



(2) 福祉サービス運営適正化委員会委員 (任期:平成16年4月1日~平成18年3月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	(合議体)	
			運営監視委員会	苦情解決委員会
法律	竹下 威	弁護士	○	○
医療	委員長 富永 秀文	精神科医	委員長 ○	○
社会福祉 (公益)	副委員長 久永 繁夫	学校法人 志学館学園 鹿児島女子短期大学教授	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	野島 弘文	(前)鹿児島県民生委員児童委員 協議会会長	○	副委員長 ○
社会福祉 (利用者代表)	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 (提供者代表)	水流 洋	鹿児島県社会福祉施設経営者協議会 副会長	○	

(3) 福祉サービス運営適正化委員会選考委員会委員名簿

(任期：平成16年9月7日～平成18年9月6日)

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	委員長
公益代表	本田 正幸	(財) 鹿児島県老人クラブ連合会常務理事	副委員長
利用者代表	戸口田三千尋	(福) 鹿児島県身体障害者福祉協会会長	
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	鹿児島県老人福祉施設協議会会長	
経営者代表	伊東 安男	鹿児島県保育連合会会長	

2. 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

第1回 平成16年4月16日(金) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ①委員長の選出及び副委員長の指名について

②運営適正化委員会委員長による合議体(運営監視委員会及び苦情解決委員会)委員の指名について

③合議体委員長の選出及び副委員長の指名について

④平成16年度運営適正化委員会の実施計画について

第2回 平成17年3月9日(水) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ①平成16年度事業実施状況について

②平成17年度事業実施計画について

(2) 運営監視委員会

第1回 平成16年7月28日(金) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ①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

第2回 平成16年10月18日(月) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ①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

②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の実施について

第3回 平成17年1月28日(金) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ①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

②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の結果について

第4回 平成17年3月9日(水) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ①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

(3) 運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

- ①阿久根市社会福祉協議会 平成16年12月 7日(火) 委員2名・事務局2名
- ②加世田市社会福祉協議会 平成16年12月 9日(木) 委員2名・事務局2名
- ③隼人町社会福祉協議会 平成16年12月14日(火) 委員2名・事務局2名

(4) 苦情解決委員会

第1回 平成16年4月16日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する苦情申出について

第2回 平成16年5月12日(水) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する苦情申出の案件について<事例1>
② // <事例2>
③その他苦情申出状況の報告

第3回 平成16年7月28日(水) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
③都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議報告
④平成16年度相談・苦情に関わる第三者委員研修会説明

第4回 平成16年9月21日(火) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について

第5回 平成16年10月18日(月) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について

第6回 平成17年1月28日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について

第7回 平成17年3月9日(水) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について

(5) 運営適正化委員会委員を選考する選考委員会

第1回 平成16年10月12日(火) 出席：5名 県社会福祉センター
内 容 ①委員長、副委員長の選任について
②平成16年度運営適正化委員会事業経過報告について

3. 相談・苦情の受付状況

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	2	2	5	5	6	3	2	3	5	1	1	2	37
相談・問合せ	1	3	1	0	2	1	1	5	4	0	3	0	21
合計	3	5	6	5	8	4	3	8	9	1	4	2	58

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	4	25	8	0	37
相談・問合せ	0	20	1	0	21
合計	4	45	9	0	58

(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	0	1	5	3	0	0	1	2	1	0	7	6
障害者	22	3	2	4	0	0	0	2	2	0	26	9
児童	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	4	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	5
合計	22	4	10	8	0	0	2	6	3	3	37	21

(4) 苦情内容・解決結果（苦情として受け付けた37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
A.職員の接遇	11	4	0	0	3	0	0	18
B.サービスの質や量	1	2	0	0	1	0	0	4
C.利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
D.説明・情報提供	0	1	0	0	0	0	0	1
E.被害・損害	3	0	0	0	0	0	0	3
F.権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
G.その他	5	2	0	0	4	0	0	11
合計	20	9	0	0	8	0	0	37

(5) 苦情として受け付けた37件の概要と運営適正化委員会の対応

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	苦情内容 【()内はP4の苦情内容分類による】	運営適正化委員会の対応	
1	1 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	利用者に対する十分なサービスや気配りがなされていない。(B)	・介護保険サービスに関する苦情であるため、申出人に了解のうえ、国保連を紹介	紹介 伝達
2	3 (苦情)	来所	障害者 (本人)	職員の言動に関する不満。(A)	・申出人、事業者に事情調査の実施 ・委員会審議により双方に助言し終了	相談 助言
3	7 (苦情)	書面	障害者 (本人)	職員への不信感に対する苦情(A)	・施設を訪問し、申出人との信頼関係を取り戻すよう助言し終了	相談 助言
4	8 (苦情)	書面	障害者 (本人)	職員への不信感に対する苦情(A)	・施設を訪問し、申出人との信頼関係を取り戻すよう助言し終了	相談 助言
5	10 (苦情)	電話	児童 (家族)	職員の言動に対する苦情(A)	・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 ・申出人より取下げ申出があったため終了	相談 助言
6	11 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入所施設からの退園処理についての苦情 (A)	・申出人、事業者に状況確認する中で、申出人より取下げ申出があったため終了	相談 助言
7	12 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (元職員)	利用者へのサービスのあり方に対する苦情 (B)	・申出を傾聴 ・これ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
8	13 (苦情)	電話	児童 (家族)	職員の言動に対する苦情(A)	・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 ・申出人より取下げ申出があったため終了	相談 助言
9	14 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険によるホームヘルプサービスに対する苦情(B)	・介護保険サービスに関する苦情であるため、申出人に了解のうえ、国保連を紹介	紹介 伝達
10	15 (苦情)	書面	障害者 (本人)	施設における設備整備について (G)	・施設を訪問し、申出人の要望を伝え、事業所の前向きに検討したいとの回答を申出人へ伝え、申出人了承のため終了	相談 助言
11	16 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	職員の言動に対する苦情について (A)	・他の関係機関等へも同じ書面が届いており、当該施設より施設内における研修等の充実を図り職員の資質向上に努めるとの連絡あり	その他
12	17 (苦情)	書面	障害者 (本人)	施設における職員に関すること (G)	・事業者段階で、第三者委員を含めた話し合いによる解決を推奨	相談 助言
13	18 (苦情)	電話	児童 (家族)	施設内の物を壊したときの補償について (E)	・施設名が匿名のため、本委員会で情報収集することが困難であることを伝え、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

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	苦情内容 【()内はP4の苦情内容分類による】	運営適正化委員会の対応	
14	19 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	施設における職員に関すること (G)	・他の関係機関等へも同じ書面が届いており、当該施設より施設内における研修等の充実を図り職員の資質向上に努めるとの連絡あり	その他
15	22 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	施設の管理者が、周りの職員や利用者の声を聞こうとしない (G)	・施設名が明らかにならないと、本委員会で取り扱うことは困難であることを伝え、申出人納得のうえ終了	相談 助言
16	23 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	施設における職員に関すること (G)	・他の関係機関等へも同じ書面が届いており、当該施設より施設内における研修等の充実を図り職員の資質向上に努めるとの連絡あり	その他
17	24 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーの対応に関する苦情 (A)	・匿名のため、施設側に苦情内容を伝え、苦情の原因は何かを改めて考えるとともに、今後より良いサービスが提供できるよう職員の研修等も充実されるよう助言し終了	相談 助言
18	25 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設内における他の利用者の行動について (E)	・施設に事実を確認したところ事実であったが、施設もそれなりの対応をされており、再度申出人へ施設の意向を伝えることで、申出人がそれ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
19	26 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	利用者に対する十分なサービスや気配りがなされていない。(B)	・施設に対する苦情申し入れ等の意向を再度連絡するとのことであったが、その後連絡がない状況	その他
20	27 (苦情)	来所	障害者 (本人)	他の利用者とのトラブルについての施設の対応について (E)	・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 ・当事者間で行った話し合いの内容に申出人が納得し、これ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
21	28 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーの対応に関する苦情 (A)	・申出人が事業所等に話すことを希望されたので、申出内容を伝えて終了	その他
22	29 (苦情)	来所	障害者 (家族)	利用者の体に頻繁に青アザができており、施設に説明を求めても納得いく回答がない。(D)	・申出人、事業者に事情調査の実施 ・当事者同士の話し合いによる解決を推奨するとともに行政機関へ情報提供し終了	紹介 伝達
23	31 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーの対応に関する苦情 (A)	・申出人が事業所等に話すことを希望されたので、申出内容を伝えて終了	その他
24	33 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーの対応に関する苦情 (A)	・申出人が事業所と居住地の行政に話すことを希望されたので、申出内容を伝えて終了	紹介 伝達
25	34 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険認定で介護度が下がったことによる苦情 (G)	・介護保険サービスに関する苦情であるため、申出人に了解のうえ、国保連を紹介	紹介 伝達

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	苦情内容 【()内はP4の苦情内容分類による】	運営適正化委員会の対応	
26	35 (苦情)	電話	障害者 (家族)	施設への寄付行為について (G)	・本委員会としての見解を示すことは出来ない旨を伝え、行政機関を紹介	紹介 伝達
27	38 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	職員の言動についての苦情 (A)	・匿名であったが事業所に申出内容を伝えて内部で事実を調べて適切に対応するよう助言 ・その後事業所より改めて職員の意識改革を行っていく等の報告を受け終了	相談 助言
28	41 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	福祉サービスの利用申請にかかる苦情 (G)	・介護保険申請窓口である居住地の行政担当課との話し合いをするよう助言し、申出人が納得のため終了	相談 助言
29	44 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーの対応に関する苦情 (A)	・申出人が居住地の行政に話すことのみを希望されたので、申出内容を伝えて終了	紹介 伝達
30	47 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	福祉サービスの利用を断られたことに対する苦情 (G)	・申出人が要望を言われず一方的に電話を切られたため、それ以上の対応ができず終了	その他
31	48 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (職員)	利用者に対する職員の接遇について (A)	・施設名が明らかにならないと、本委員会で取り扱うことは困難であることを伝え、申出人納得のうえ終了。併せて行政機関へ情報提供	紹介 伝達
32	49 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用者に対する職員の接遇について (A)	・事業所等へ確認したことを申出人へ伝え、申出人が納得し、それ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
33	51 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用者に対する職員の接遇について (A)	・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り解決し、申出人納得のため終了	相談 助言
34	52 (苦情)	書面	障害者 (本人)	利用者に対する職員の接遇について (A)	・事業者段階での苦情解決システムを説明 ・本委員会より事業所へ照会することを希望されず行政機関への伝達を希望されたので、伝達し終了	紹介 伝達
35	54 (苦情)	電話	障害者 (本人)	他の利用者とのトラブルで処分された事への苦情 (D)	・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り解決し、申出人納得のため終了 ・併せて行政機関へ情報伝達	相談 助言
36	57 (苦情)	来所	障害者 (本人)	利用者に対する職員の接遇について (A)	・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り解決し、申出人納得のため終了	相談 助言
37	58 (苦情)	電話	障害者 (その他)	施設見学に行った際の職員の接遇について (A)	・事業者段階での苦情解決システムを説明 途中、一方的に電話を切られたためそれ以上の対応ができず終了	その他
苦情受付合計					37件	

4. 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 (P10・11参考)

【第132号：平成16年 5月1日発行】

【第135号：平成16年11月1日発行】

(2) ポスター・リーフレットの作成・配布

(3) ホームページによる広報・啓発

5. 研修会の実施

(1) 平成16年度相談・苦情解決に関わる第三者委員研修会

開催日：平成16年8月10日(火) <鹿屋会場>

平成16年8月18日(水) <鹿児島会場>

会場：ホテルさつき苑・鹿児島県市町村自治会館

参加者：208人(第三者委員、苦情解決責任者等)

354人()

内容：・基調報告「運営適正化委員会の役割等について」

富永 秀文 氏(鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会委員長)

・実践報告「施設内人権侵害ゼロ作戦の取り組みについて」

水流 洋 氏(鹿児島県知的障害者福祉協会会長)

・講演「苦情解決に当たっての第三者委員の役割と対応」

久永 繁夫 氏(【合議体】福祉サービスに関する苦情解決委員会委員長)

(2) 市町村社会福祉協議会活動研究会議(分科会)

開催日：平成17年2月16日(水)

会場：県社会福祉センター

参加者：市町村社会福祉協議会役職員112人(うち第1分科会31人)

内容：第1分科会 テーマ「法人としての税務及び苦情対応のあり方を考える」

基調説明「苦情対応のあり方について」

講義「社会福祉法人の税務について」

6. 巡回訪問(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、県内12ヶ所の事業所に巡回訪問を実施した。

7. 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、苦情解決事業の充実に役立てた。

(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、苦情解決事業の充実に役立てた。

8. 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16年7月13日（火）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：説明「運営適正化委員会の現状と課題

～ 実態調査および情報公開等に係るアンケートより～」

全国社会福祉協議会 企画部

講義「苦情解決にあたっての法律知識（個人情報保護法、公益通報者保護法を中心に）」

弁護士 高村 浩 氏

行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長 棕野 美智子 氏

実践報告「各県の運営適正化委員会の取り組み（運営改善、情報公開等）」

東京都福祉サービス運営適正化委員会

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

滋賀県運営適正化委員会

岡山県運営適正化委員会

宮崎県運営適正化委員会

(2) 運営適正化委員会相談員研修会

開催日：平成16年11月30日（火）～ 12月1日（水）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：報告「運営適正化委員会運営上の留意点」 全国社会福祉協議会企画部

講義Ⅰ「相談におけるインテークの重要性と基本技術」

明治学院大学助教授 茨木 尚子氏

講義Ⅱ「運営適正化委員会の役割と委員会への期待」

東北学院大学教授

宮城県福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員 斉藤 哲氏

グループディスカッション

①委員会の運営体制について

②関連事業（広報・啓発、研修、巡回指導、調査研究）の展開方法

③情報管理と公開の方法