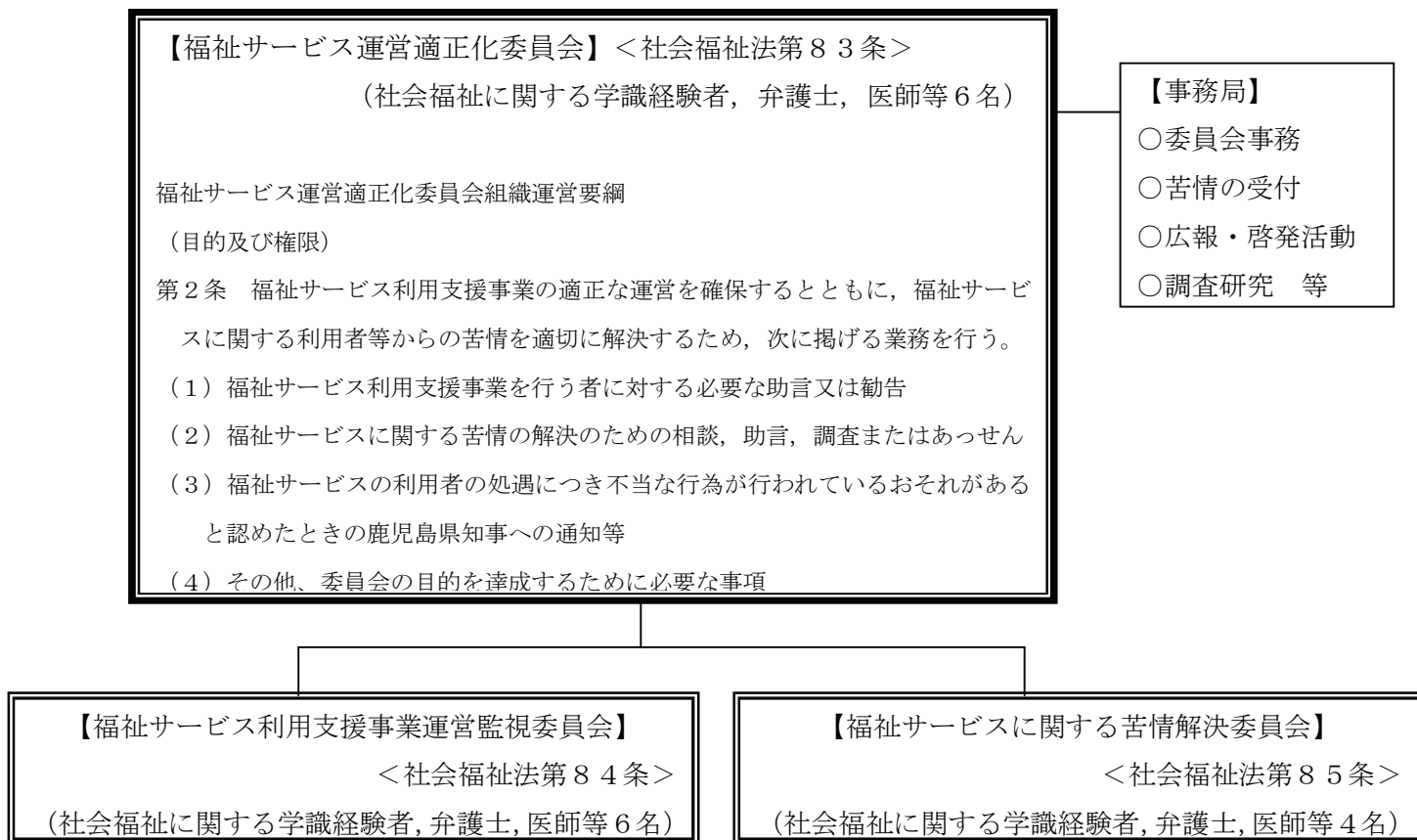


平成20年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

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20年4月1日~平成22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)	桐原 恵美子	鹿児島県民生委員児童委員協議会理事	○	副委員長 ○
社会福祉 (利用者代表)	水流 涼子	社団法人認知症の人と家族の会鹿児島 県支部代表	○	
社会福祉 (提供者代表)	水流 純大	鹿児島県知的障害者福祉協会 副会長兼事務局長	○	

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会委員名簿

(任期：平成20年9月7日～平成22年8月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	佐藤 直明	鹿児島国際大学福祉社会学部児童学科及び同大学院福祉社会学研究科教授	委員長
公益代表	大西 早苗	(財)鹿児島県老人クラブ連合会会長	副委員長
利用者代表	瀬戸口 健	鹿児島県精神障害者家族会連合会会長	
利用者代表	有村 壽子	鹿児島県母子寡婦福祉連合会理事長	
経営者代表	瀬戸山 陽一	鹿児島県身体障害者療護施設連絡協議会会長	
経営者代表	山下 求	鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会会長	

2 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

第1回 平成20年5月13日(火) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長の選任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)の委員指名について
 - ③平成19年度業務報告について
 - ④平成20年度業務計画について

第2回 平成21年3月11日(水) 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①平成21年度業務計画について

(2) 運営監視委員会

第1回 平成20年5月13日(火) 出席：5名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長の選任及び副委員長の指名について
 - ②福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 - ③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2回 平成20年7月8日(火) 出席：5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実施状況等について
 - 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

第3回 平成20年9月9日(火) 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実施状況等について
 - 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中間報告について
 - ③都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議の報告について

- 第4回 平成20年11月13日(木) 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実施状況等について
- 第5回 平成21年 1月21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実施状況等について
 ②福祉サービス利用支援事業に関する苦情について
- 第6回 平成21年 3月11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実施状況等について

(3) 運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

①運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

- ア 鹿児島県社会福祉協議会 平成20年7月 8日(火) 委員
 イ 鹿児島市社会福祉協議会 平成20年8月25日(月) 事務局
 ウ 鹿屋市社会福祉協議会 平成20年9月 3日(水) 事務局

②管内協力社協への預かり書類等の確認

ア	南九州市社協穎娃支所	平成20年 7月23日(水)
イ	指宿市社協本所	
ウ	志布志市社協本所	平成20年 7月30日(水)
エ	大口市社会福祉協議会	平成20年 8月20日(水)
オ	菱刈町社会福祉協議会	
カ	湧水町社協本所	
キ	長島町社協本所	平成20年 8月27日(水)
ク	出水市社協高尾野支所	
ケ	蒲生町社会福祉協議会	平成20年 9月10日(水)
コ	霧島市社協溝辺支所	
サ	大崎町社会福祉協議会	平成20年 9月17日(水)
シ	垂水市社会福祉協議会	
ス	錦江町社協本所	平成20年 9月24日(水)
セ	肝付町社協本所	
ソ	南さつま市社協坊津支所	平成20年11月20日(木)
タ	南さつま市社協大浦支所	
チ	南さつま市社協笠沙支所	
ツ	薩摩川内市社協樋脇支所	平成20年10月10日(金)
テ	薩摩川内市社協東郷支所	
ト	霧島市社協福山支所	平成20年11月 5日(水)
ナ	霧島市社協国分支所	
ニ	鹿屋市社協串良支所	平成20年11月12日(水)
ヌ	日置市社協東市来支所	平成20年11月19日(水)
ネ	日置市社協伊集院支所	

(4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成20年5月13日(火) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ①委員長の選任及び副委員長の指名について
②福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
③福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
④福祉サービス苦情解決事業における第三者委員活動実態調査について
- 第2回 平成20年7月8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
③福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会の実施について
- 第3回 平成20年9月9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4回 平成20年11月13日(木) 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21年 1月21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
- 第6回 平成21年 3月11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

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会

- 開催日等 平成20年11月13日(月) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①平成20年度運営適正化委員会業務実施状況について
②委員長・副委員長の選任について

3 相談・苦情の受付状況

(平成20年4月1日～平成21年3月31日現在)

(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	5	3	4	4	2	4	4	0	1	4	0	1	32
相談・問合せ	1	4	2	2	3	2	2	3	1	5	2	5	32
合計	6	7	6	6	5	6	6	3	2	9	2	6	64

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	2	28	2	0	32
相談・問合せ	4	28	0	0	32
合計	6	56	2	0	64

(3) サービス分野・申出人の属性

申出人属性 サービス分野	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	4	1	11	4	0	0	2	7	5	0	22	12
障害者	2	4	4	0	0	0	0	6	1	2	7	12
児童	0	0	3	2	0	0	0	2	0	0	3	4
その他	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
合計	6	5	18	6	0	0	2	19	6	2	32	32

(4) 苦情内容・解決結果（苦情として受け付けた32件の内訳）

苦情内容	解決結果	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		3	1	0	0	3	0	0	7
B. サービスの質や量		2	2	0	0	1	0	0	5
C. 利用料		1	0	0	0	0	0	0	1
D. 説明・情報提供		8	1	0	0	0	0	0	9
E. 被害・損害		2	0	0	0	0	0	0	2
F. 権利侵害		0	1	0	0	0	0	0	1
G. その他		2	2	0	0	3	0	0	7
合計		18	7	0	0	7	0	0	32

(5) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応

受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	福祉サービス利用支援事業の解約を申し出ているが解約してもらえない (D)	・事業所へ申出内容を確認し、聞き取りした内容を申出人へ伝えるとともに、解約の必要があれば直接事業所に申出するよう助言し、申出人が了解されそれ以上の対応を希望されず終了	相談 助言
2 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	意見箱へ入れた苦情について対応がなされたかわからない (A)	・事業所に聞き取りを行い、対応経過を伝えるために申出人からの連絡を待っていたが、連絡がないためこれ以上の対応ができず終了	その他
3 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	現在利用している事業所を変わりたいのだが、手続きが進まない (D)	・事業所や利用するサービスの種類を変更することは可能であるので、契約書を確認のうえ解約を申し出ること。また、新たに希望する施設サービスは、すぐに入所できるとは限らないので、まずは担当のケアマネあるいは市町村の窓口にご相談するよう助言し終了	相談 助言
4 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ヘルパーが高額医療の払い戻しを窓口で代理受領し、そのまま詐取した等自分の周りで起こったいろいろな事柄の訴え (G)	・10年以上前の内容であったり、本委員会で取り扱う内容でないものもあり、専門相談機関を紹介するとともに居住地の行政に伝え終了	紹介 伝達
5 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	利用者に対するケアマネジャーの態度が良くない (D)	・申出人が一方的に不平不満を述べるだけで、事業所名も明らかにならず話しを傾聴し終了	その他
6 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	着ていた洋服や持参した書類がなくなった (E)	・申出内容について事業所に確認をしたが、事実では無いとの回答があった。その後、申出人からの連絡もなく一定期間を経過したことから対応終了	相談 助言
7 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害者の相談機関が多数あるが、全てたらい回しにされる (G)	・本委員会の役割を説明している途中で、申出人が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
8 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	頻繁に老人の叫び声が聞こえる (F)	・県及び市町村に情報提供し終了	紹介 伝達

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
9 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネジャーが家族の了解なしに介護認定調査を取り下げたことへの苦情 (D)	・申出人が利用者の家族であるとともに当該事業所の同一法人職員でもあったため、まずは当事者同士の話し合いをするよう助言し終了	相談 助言
10 (苦情)	来所	障害者 (家族)	利用料の明細に分からない支出がある。また、後見人を変更して欲しい (D)	・利用者には家族以外の後見人がついており、事業所も後見人を含め家族に対してこれまでも繰り返し説明をしていた。成年後見制度について情報提供するとともに、不明な支出については、後見人に確認するよう申出人へ助言し終了	相談 助言
11 (苦情)	電話	障害者 (家族)	障害福祉サービスの契約更新ができないと言われた事への苦情 (D)	・申出人は新しい事業所が見つければ事業所を変更することを希望されたため、事業所・関係機関等との話し合いを推奨した結果、新しい事業所が見つかったことで申出人が納得され終了	相談 助言
12 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害者の働く場所がない (G)	・本委員会で取り扱う内容でないため、県へ情報伝達することを提案したが、申出人が希望されず電話を切られたため終了	その他
13 (苦情)	手紙 (匿名)	障害者 (その他)	施設長の素行や施設における補助金の使途について (G)	・匿名の申出で対応困難であるため、県へ情報伝達し終了	情報 伝達
14 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設より利用者の年金額を知らせよう連絡があったが、教えないといけいないのか。また、病院への通院介助の際、職員が声かけをしなかったため段差につまずき転倒した。(G)	・利用者の年金額が何のために必要なのか事業所に確認すること。また、病院で転倒した事も事業所に伝え、今後気をつけてもらうよう申し入れること等助言するとともに当事者同士の話し合いによる解決を推奨し終了	相談 助言
15 (苦情)	電話	高齢者 (その他)	福祉サービス利用支援事業の支援回数を増やすようお願いするができないと言われた (D)	・事業所に申出内容を伝え、具体的な支援内容や回数等について、関係機関を含めた当事者間での話し合いを推奨し終了	相談 助言

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
16 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	近隣の元気になっている夫婦が介護保険を利用しているのはおかしいのではないか (G)	・介護保険を利用する際の流れについて情報提供するとともに、介護保険サービスの専門相談機関である国保連及び市町村の介護保険担当課を紹介し終了	相談 助言
17 (苦情)	電話	障害者 (家族)	入所していた施設職員の態度や暴言等で精神的苦痛を受けた (A)	・事業所から聞き取りを行うとともに、申出人の要望を事業所に伝え、当事者同士の話し合いを推奨し終了	相談 助言
18 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	以前担当であったケアマネが守秘義務に違反している (A)	・本委員会の役割を説明している途中で一方的に電話を切られ、それ以上の対応ができず終了	その他
19 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	園児のいる園庭で煙草を吸うことについての苦情 (A)	・申出人の要望により、申出内容を事業所に伝え終了	相談 助言
20 (苦情)	書面	高齢者 (職員)	入所者への処遇等について (B)	・申出人が本委員会の事情調査を希望されないため、行政機関へ情報提供し終了	紹介 伝達
21 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ショートステイ利用時の発熱への対応について (B)	・事業所名が明らかになれば、体調不良時の対応について本委員会より事業所に確認できることを話したが、申出人が希望されなかったため、専門機関を紹介し終了	紹介 伝達
22 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	入所している家族の行動が迷惑であると事業所から言われる事への苦情 (D)	・事業所名が明らかになれば、申出内容について、本委員会より事業所に確認できる事を話したが、申出人が希望されなかったため、専門機関等を紹介し終了	紹介 伝達
23 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	入所施設でのサービス内容や職員の言動に対する苦情 (B)	・申出人の要望により、話しを傾聴し終了	その他
24 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	施設長の勤務態度や施設運営について不満の苦情 (B)	・申出人の要望により、話しを傾聴し終了	その他
25 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	職員が手荒い接遇を行う事への苦情 (A)	・介護保険サービスのため専門機関を紹介するとともに行政機関に伝達し終了	紹介 伝達

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
26 (苦情)	来所	高齢者 (本人)	事業所から年金を取られた (E)	・事業所から提供のあった資料等により、申出内容の事実は認められなかったことを申出人に伝えるとともに、第三者を含めて当事者同士の話し合いが行われ、解決したとの報告があり終了	相談 助言
27 (苦情)	電話	障害者 (家族)	障害区分の判定結果により施設退所を言われた事への苦情 (D)	・事業所からの聞き取り内容を申出人に伝えるとともに障害者自立支援法について情報提供し、再度認定調査が行われることになり、今後は行政・事業所・申出人との話し合いによる解決を図ることです承され終了	相談 助言
28 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	利用者の急な体調変化による入院までの施設の対応について (B)	・申出人が施設の説明に納得されず、利用者の入院に伴う損害賠償も含め法的手段を考えているとのことであったので、弁護士相談による解決を図るよう助言し終了	相談 助言
29 (苦情)	電話	児童 (家族)	日常生活用具給付の申請をした際の窓口対応について (D)	・本委員会より当該行政に尋ねるよう提案したが、申出人が再度直接問い合わせ、その後連絡するとのことであったが連絡なし	
30 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	グループホームの利用料が高すぎるのではないかと (C)	・再度契約書を確認するよう助言し終了	相談 助言
31 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	職員が利用者に向かって暴言を吐いた事への苦情 (A)	・現在、行政機関が間に入って事業所とのやり取りが続いているとのことであったので、しばらくは様子を見るよう助言し終了	相談 助言
32 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	利用者死亡に関する施設の対応について (B)	・本委員会の役割を説明し、事業所名が明らかになれば調査も可能であること等助言したが、他の家族とも相談の上、必要が生じたら再度連絡するとのことであった。併せて国保連を紹介し終了	相談 助言

【参考】苦情内容の分類の例示

区 分	例 示
A サービス内容（職員の接遇）	・ 職員の対応や言葉遣いが悪い
B サービス内容 （サービスの質や量）	・ 食事の内容が悪い ・ 居室の環境が悪い
C 利用料	・ 不当な自己負担を求められた ・ 自己負担額の内容が説明されていない
D 説明・情報提供	・ 説明なくサービス内容が変更された ・ 重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた
E 被害・損害	・ 預かり金など金銭のトラブルがあった ・ 所有物がなくなった 破損した
F 権利侵害	・ 暴力や虐待を受けた ・ プライバシーを侵害された
G その他	・ 上記に当てはまらない事項

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

ア 第158号：平成20年9月1日発行

イ 第160号：平成21年1月1日発行

(2) ホームページによる広報・啓発

(3) ポスター・リーフレットの作成・配布

5 研修会の実施（講師派遣）

(1) 自主開催研修

ア 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

開催日：平成20年10月8日（水）

会 場：県市町村自治会館大ホール

参加者：第三者委員・苦情受付担当者・苦情解決責任者 421人

内 容：【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 新澤俊一

【講演】「苦情対応に求められる事業所のあり方」

【事例研究】講師：福祉サービス運営適正化委員会

(合議体) 福祉サービスに関する苦情解決委員会 委員長 久永繁夫

(2) 関係団体等主催研修会への講師派遣

ア 平成20年度社会福祉施設監事研修

開催日：平成20年6月13日（金）

会場：ウエルビューかごしま

参加者：社会福祉施設監事

内容：「利用者の視点に立った社会福祉施設の運営」
～ 利用者の権利擁護について（苦情解決の方法）～

イ 平成20年度鹿児島県ホームヘルパー協議会研修

開催日：平成20年7月26日（土）

会場：南種子町研修センター

参加者：県内ホームヘルパー

内容：「地域福祉権利擁護事業について」～ その仕組みと事例から～

ウ 苦情処理対応研修

開催日：平成20年9月25日（水）

会場：県社会福祉センター6階 研修室

参加者：社会福祉施設に勤務する職員

内容：「苦情解決と第三者委員の役割」

エ 福祉サービス利用支援事業研修会

開催日：平成21年2月10日（火）

会場：与論町社会福祉センター

参加者：民生委員児童委員，地域包括支援センター職員等

内容：「福祉サービス利用支援事業について」（運営適正化委員会の役割）

6 巡回訪問（指導）の実施

県内27事業所を訪問し，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ポスター・リーフレット配布するとともに必要な助言を行った。

7 調査研究活動の実施

第三者委員の活動実態調査

苦情解決の仕組みにおいて，重要な役割を担う第三者委員の積極的活用にあ資するための手法・情報収集を行い，ホームページ上で公表した。

【参考：<http://www.kaken-shakyo.jp/riyoshien/daisansyainhoukokusyoH20.pdf>】

8 全国会議等への参加

(1) 運営適正化委員会委員長・事務局長会議（事務局1人）

開催日：平成20年7月9日（水）

会場：全国社会福祉協議会会議室

内容：ア 行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長 木下賢志氏
イ 報告「運営適正化委員会の現状と課題」 全国社会福祉協議会 企画部
ウ 講義「福祉サービス利用者の権利擁護と運営適正化委員会の役割」
全社協 企画部長／地域福祉部長
エ 実践報告・意見交換

(2) 運営適正化委員会相談員研修会（事務局1人）

開催日：平成20年7月24日（木）～7月25日（金）

会場：全国社会福祉協議会会議室

内容：ア 行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課
イ 説明「運営適正化委員会における苦情受付・解決状況について」全社協企画部
ウ 講義「運営適正化委員会の機能と相談員の役割」
弁護士／明治大学法科大学院 教授 平田 厚 氏
エ 講義・演習「困難事例への対処と解決の方法」関西福祉大学 准教授 平松正臣 氏
オ グループディスカッション
①相談業務に係る課題について
（事務局内や関係機関との連絡・調整，相談員としての資質の向上等）
②その他（事前アンケート等による）

(3) 第3回日本司法支援センター鹿児島地方協議会

開催日：平成21年3月13日（金）

会場：かごしま県民交流センター

内容：ア 鹿児島地方事務所からの説明（平成19年度業務実績報告等）
イ 日本司法支援センター（法テラス）業務内容説明
ウ 意見交換・関係機関からの要望集約等

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」に関するものが全体の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)

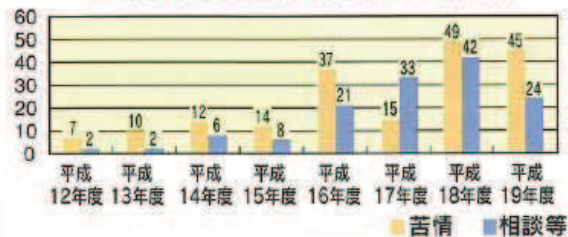


表2 福祉サービスの種類

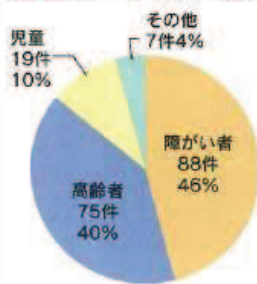
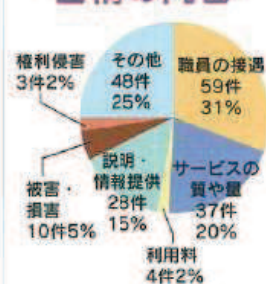


表3 苦情の内容



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、守ってもらいたい。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)

TEL 099-286-2200

相談方法 電話・来所・FAX・Eメール 費用 無料

FAX 099-257-5707

福祉サービス運営適正化委員会

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp

【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

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」へと見直しが行われました。

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で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思われているとのお話があり、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。

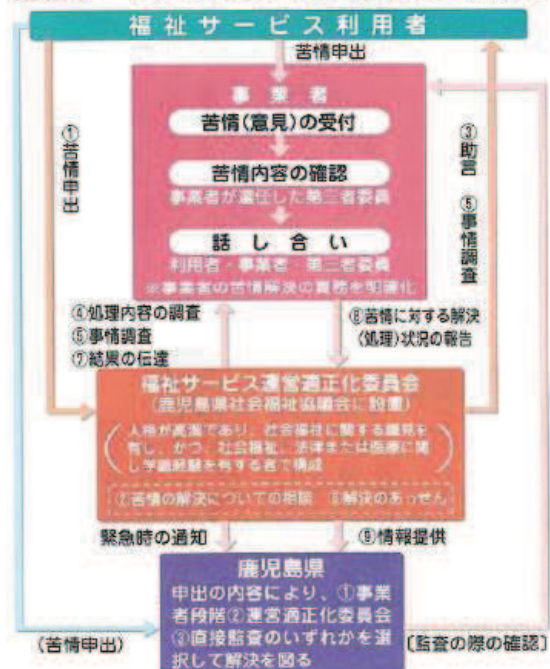


講演される久永繁夫 委員長

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

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