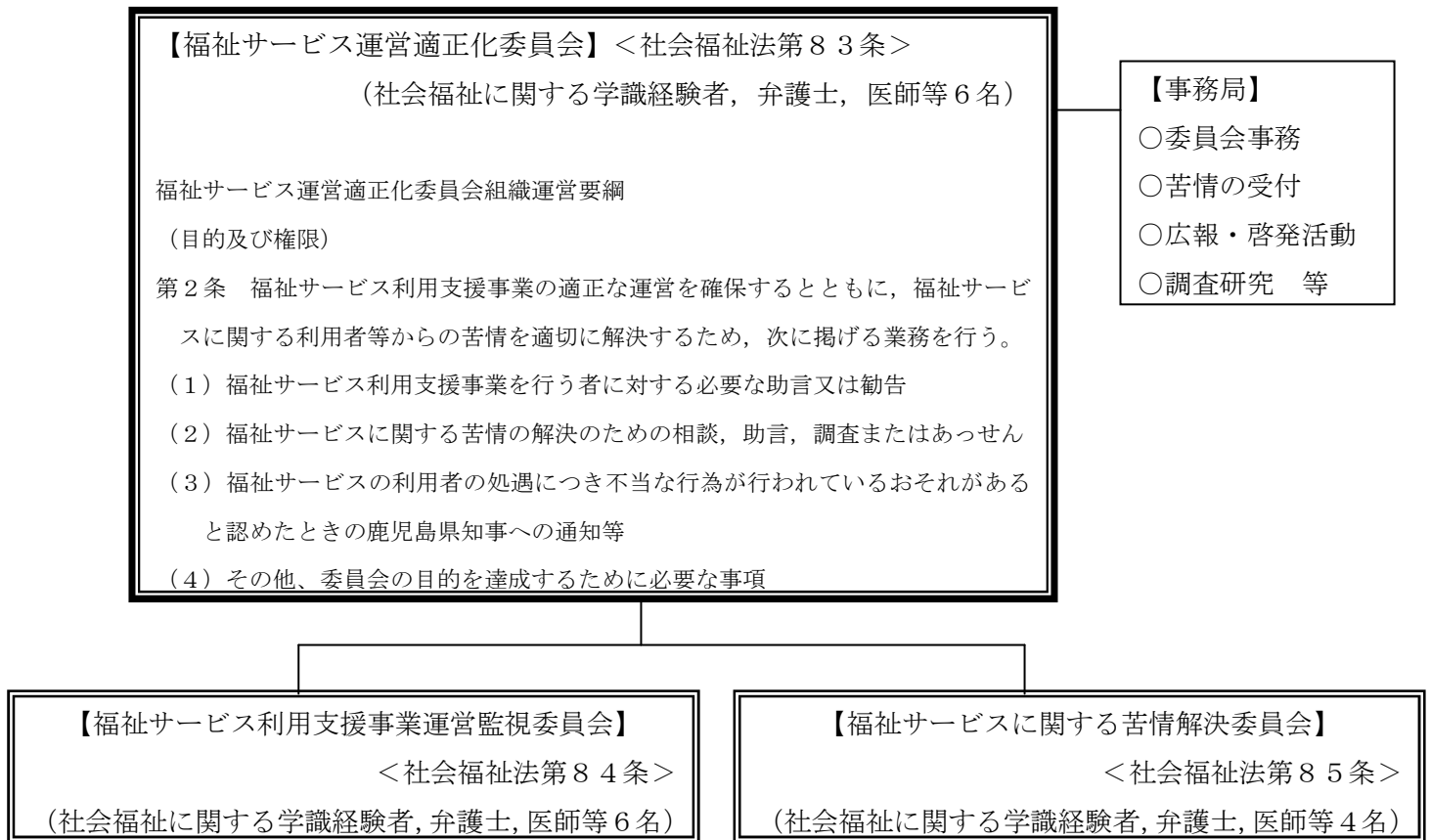


平成21年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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	前 鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会会長 (現 鹿屋市社協 会長)	

2 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

第1回 平成21年5月15日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①平成20年度業務報告について

第2回 平成22年3月17日(水) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①平成22年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

第1回 平成21年5月15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実施について

第2回 平成21年7月10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実施について

第3回 平成21年9月14日(月) 出席：5名 県社会福祉センター
内 容 ①平成21年度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
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結果について

第4回 平成21年11月19日(木) 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の再構築について

第5回 平成22年1月12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の再構築について(経過報告)

第6回 平成22年3月17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の再構築について(経過報告)

(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 (6カ所)

ア	霧島市社会福祉協議会	平成21年7月14日(火)	事務局
イ	薩摩川内市社会福祉協議会	平成21年7月21日(火)	事務局
	〃 (甑島)	平成21年7月24日(金)	事務局
ウ	南さつま市社会福祉協議会	平成21年7月29日(水)	委員, 事務局
エ	阿久根市社会福祉協議会	平成21年8月7日(金)	事務局
オ	奄美市社会福祉協議会	平成21年8月11日(火)	事務局
カ	鹿児島県社会福祉協議会	平成21年9月14日(月)	委員, 事務局

②管内協力社協への預かり書類等の確認 (11カ所)

キ	屋久島町社会福祉協議会	平成21年7月7日(火)	事務局
ク	始良町社会福祉協議会	平成21年7月14日(火)	事務局
ケ	加治木町社会福祉協議会	平成21年7月14日(火)	事務局
コ	さつま町社会福祉協議会	平成21年7月21日(火)	事務局
サ	枕崎市社会福祉協議会	平成21年7月29日(水)	委員, 事務局
シ	南九州市社会福祉協議会	平成21年7月29日(水)	委員, 事務局
ス	南大隅町社会福祉協議会	平成21年8月4日(火)	事務局
セ	東串良町社会福祉協議会	平成21年8月4日(火)	事務局
ソ	出水市社会福祉協議会	平成21年8月7日(金)	事務局
タ	宇検村社会福祉協議会	平成21年8月11日(火)	事務局
チ	曾於市社会福祉協議会	平成21年8月17日(月)	事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回 平成21年5月15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2回 平成21年7月10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報告・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
④福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況等に関する調査について

第3回 平成21年9月14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報告・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(経過報告)
④福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況等に関する調査について(経過報告)

第4回 平成21年11月19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報告・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について(報告)

第5回 平成22年1月12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報告・検討について
③福祉サービスに関する調査研究事業について

第6回 平成22年3月17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報告・検討について
③福祉サービスに関する調査研究事業について(経過報告)

【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22年3月16日(火) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ①福祉サービス運営適正化委員会の選考について

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	0	3	1	2	2	1	4	2	2	2	8	1	28
相談・問合せ	5	0	5	5	1	2	7	1	2	2	0	7	37
合計	5	3	6	7	3	3	11	3	4	4	8	8	65

(2)相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	3	20	5	0	28
相談・問合せ	1	36	0	0	37
合計	4	56	5	0	65

(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		6	5	4			4	3	3	1	12	14
障害者	8	5	3	1				2		2	11	10
児童			2					2			2	2
その他	3	4		3				2		2	3	11
合計	11	15	10	8			4	9	3	5	28	37

(4)苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた 28 件の内訳)

解決結果 苦情内容	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			4
B サービスの質や量	3	1			4	1		9
C 利用料								
D 説明・情報提供		1						1
E 被害・損害								
F 権利侵害								
G その他	7				7			14
合計	13	2			12	1		28

(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 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	重要事項説明書に記載するため、行政機関その他苦情受付機関を教えて欲しい。	・事業所の所在地の確認を行った後、鹿児島市と本会、国保連合会の苦情窓口と連絡先を紹介して終了。	相談 助言
2 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	重要事項説明書に記載するため、本会の苦情窓口の連絡先を教えて欲しい。	・本会の苦情窓口の連絡先を紹介して終了。	相談 助言
3 (相談等)	電話	障害 (職員)	学童保育が、障害児通園施設であるかどうかを教えて欲しい。	・学童保育は、法定の障害児通所通園施設ではないことを伝えて終了。	相談 助言
4 (相談等)	電話	その他 (家族)	精神障害を抱える家族に対しての公的なサービス（外出援助等）について教えてほしい。	・外出を援助するサービスとして、公的なサービスはあるが該当しないため、保健所が養成した精神保健福祉ボランティアを登録している社協ボランティアセンターを紹介して終了。（今後は、社協ボランティアセンターがコーディネートを行う予定）	紹介 伝達
5 (相談等)	電話	障害 (職員)	相談支援事業所として、個人情報の取り扱いについて教えてほしい。	・医療法人が定める個人情報保護規程に準じて、プライバシーポリシー（個人情報に関する考え方や方針）を掲示する必要がある。よって、法人内で確認をとり、対応していただきたい（医療法人等のホームページで掲載であれば特に必要なし）と助言して終了。	相談 助言
6 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	入所者の健康状態が思わしくないにもかかわらず、支援方策の改善がみられない。実態を確認と改善について指導してほしい（B）	・申出内容について事業所の調査を希望されないため、委員会としては、対応することができない。よって、県へ伝達することで終了。	紹介 伝達
7 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	フットケアのサービスを提供している事業所のサービスの質が低く、衛生的にも悪い。注意を促すためにも、施設等に情報提供を行ってほしい（D）	・申出内容から、県担当機関へ情報提供することが望ましいと判断し、紹介伝達することで終了。	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	
8 (苦情)	電話	障害者 (本人)	現在、障害福祉サービスの居宅介護サービスを利用しているが、ゴミ出しだけを行ってもらうことが、なぜできないか(G)	・状況把握調査を実施(6/11) ・申出人、事業所、委員会の三者で協議の結果、申出人が了承されたので、終了。	相談 助言
9 (相談等)	電話	障害者 (本人)	精神科病院に入院(医療保護入院)して10年になるが、薬の効能が強く、昼間は自分の意志も伝えられないほどの状態になるため、相談することが難しい。そこで、薬の効能(強さ)を減らして欲しい。	・服薬に関しては、医師の診察と判断によるものであるため、患者の状況によって服薬の量や強さも変化することを伝える。また、相談や意思を伝える方法として、意識がはっきりしている時間帯(早朝など)に手紙等を書くことを助言して終了。	相談 助言
10 (相談等)	電話	児童 (職員)	県児童総合相談センターとして、ここ近年、運営適正化委員会で処理した苦情の中で、児童分野に関する内容等について、状況把握したいので教えて欲しい。	・過去5年分の苦情対応実績の中から、個人情報保護規程の範囲の中で、児童分野の数と内訳について、情報提供(ファクス送信)して終了。	その他
11 (相談等)	電話	その他 (職員)	勤労者福祉協議会という団体が存在していたら、教えて欲しい。	・団体(県労働者福祉協議会)の概要や地図について、情報提供(ファクス送信)して終了。	その他
12 (相談等)	電話	老人 (本人)	軽費老人ホーム(ケアハウス)の入所について友人が希望しているため、入所する際の条件等があれば、教えて欲しい。	・軽費老人ホーム(ケアハウス)の種類や入所条件、利用料の設定や控除対象等のことを助言して終了。	相談 助言
13 (相談等)	電話	障害者 (本人)	現在、服用している薬の効能が強いため、薬の効能(強さ)を減らして欲しい。また、主治医との関係がよくないため、転院したい。	・医療関係の相談であったため、専門相談機関(県医療安全支援センター、県精神保健福祉センター)を紹介し、終了。	紹介 伝達
14 (苦情)	電話	児童 (家族)	食物アレルギーの子供を市立保育園に預けているが、アレルギーショックの際の服薬について初期対応をお願いしたが、対応できないと回答された。現在、保護者は働いているため、初期対応の服薬について対応して欲しい。(B)	・申出内容を事業所に確認をとり、今後の対応(全市立保育園)等について申出人に伝えた結果、申出人が了承されたので終了。(再度、主治医と相談することも伝える)	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	
15 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	小規模多機能ホーム職員のこれまで行ってきた対応について、納得がいかない。事業所が行うサービスや対応、処置が、正当なものであるか確認したい。また、事業所管理者の対応も、正当なものであるか併せて確認したい。(G)	・事業所が、利用者との解約手続き以降、顧問弁護士を通じて対応を行っているため、本委員会としては、これ以上、介入を続けることが困難になったため、終了。	その他
16 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (その他)	ソーシャルワーカーについて、教えて欲しい。	・ソーシャルワーカーについて、業務内容や種類等について説明し、終了。	相談 助言
17 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	認知症の母親に日頃、介護付き有料老人ホームへ会いに行くたびに、職員から面会の制限を言われる。なぜ、家族が会いに行くことを制限されるのか。利用契約書にも制限することは、記載されていない。職員からの謝罪を求めたい。(A)	・当事者同士の話し合い解決を推奨した結果、申出人が納得し、了承されたので終了。	相談 助言
18 (相談等)	電話	障害者 (本人)	作業所に通所しているが、スタッフの作業者に対する対応について、不満を感じている。相談したいので、面談をお願いしたい。	・電話で申出内容を確認し、当事者同士の話し合い解決を推奨した結果、申出人が納得し、了承されたので終了。	相談 助言
19 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	6月に解雇されたデイサービスセンター施設長が、利用者の個人情報を持ち出すとともに、事業が3月に廃止することの風評を流している。元施設長に対して抗議したいので、方法について教えてほしい。	・匿名では抗議する範囲は限られていること、また、抗議する申出人が不明確であることを伝える。(事業所内ではまだ検討していないとのこと)さらに、抗議する内容についても、不明確であることを伝えると、再度検討すると言って、電話を切られたため、終了。	相談 助言
20 (相談等)	電話	障害者 (本人)	障害程度区分の認定を受けたが、前回の認定より区分が低くなったことと、自己負担分が低くなったこと、特別地域加算対象者の内容について、教えてほしい。	・質問の内容について申出人に説明し、本人も了承したため、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	
2 1 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	グループホームに入所している母親の服薬している量について、提携している病院に対して相談したいが、どのようにすればよいのか教えてほしい。	・内容について、傾聴した結果、服薬に関しては医療分野になるため、県医療安全支援センターを紹介し、終了。	紹介 伝達
2 2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	夜勤の職員が排泄処理を行ってくれなかった。また、このようなことがあると困るので改めてほしい。(A)	・当事者同士の話し合い解決を推奨した結果、事業所も業務改善を行い、申出人も内容について了承されたので終了。	相談 助言
2 3 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (職員)	一部の従事者間で行っている積立貯金の用途が適切でないため、中心に行っている主任看護師に対して適切な処分を求めたい。(G)	・職員間での行為(積立貯金)であり、福祉サービスに関する苦情として取り上げることが困難であること。また、匿名で申出人と連絡がとることができないため、案件の信憑性を確認がとれず、対応できないため終了。	その他
2 4 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	夜勤専門の職員がいるが、勤務時間の制限はないのか、教えてほしい。	・労働基準監督署を紹介し、申出人が了承したので終了。	紹介 伝達
2 5 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (本人)	市役所に生活保護の申請について相談したが、一方的に電話を切られ、対応してくれなかった。どこに相談すればよいのか教えてほしい。	・生活保護申請の相談先や生活福祉資金貸付の相談先を紹介し、手続きについて助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
2 6 (苦情)	書面	その他 (その他)	グループホームにおける利用者への処遇や対応が不適切な職員が多く、改善がみられないので、調査してほしい。(A)	H21.12.10 事情調査の実施 ・事情調査をふまえ、審議した結果を、平成22年2月2日付で、申出人並びに事業所へ助言し終了。	相談 助言
2 7 (相談等)	電話	高齢者 (本人)	鹿児島市内の特別養護老人ホームに入所したいが、どこで紹介してくれるのか教えて欲しい。	・鹿児島市の高齢者福祉課の連絡先を情報提供し、申出人が了承したので終了。	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	
28 (相談等)	電話	高齢者 (本人)	校区社会福祉協議会で実施している75歳の高齢者世帯を対象にタオルを配布する事業があるが、昨年は配布されたにもかかわらず、今年は配布されなかった。なぜ、昨年度同様の取り扱いを行わないのか教えて欲しい。	・校区社会福祉協議会の事業について、市社会福祉協議会に確認を行い、助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
29 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	母親が福岡のグループホームに入所しているが、状況を確認したいのに、施設側は教えてくれない。どのようにしたら、教えてくれるのか。	・グループホームと利用者が契約した時の契約条項の確認と、身元引受人の姉から施設への申出等を助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
30 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	現在、就労継続支援事業所を利用しているが、別の事業所から、頻繁に勧誘されるため困っている。何とかしてほしい。 (G)	H21.12.14 状況把握調査の実施 ・事業所の設置基準や会計、法人運営部門に関する内容に確認を要することから、本委員会の介入範疇を超えているため、県に情報提供し終了。	その他
31 (相談等)	電話	児童 (職員)	保育園の定員率について、100%を超えている園と超えていない園との間で、調整する法的な根拠があるのか教えて欲しい。	・保育園の定員率について、県(主管課)へ確認を行い、申出人に内容を助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
32 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	介護相談員派遣事業を行っている市町村を教えて欲しい。	・申出内容について、県(主管課)へ確認を行い、申出人に内容を助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
33 (相談等)	電話	その他 (本人)	ハローワークで配布されているチラシにある貸付資金について教えて欲しい。	・申出内容について、生活福祉資金の内容を説明・助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
34 (相談等)	電話	その他 (本人)	ケースワーカーに就職や自立のことについて、相談するが受け止めてくれない。どのようにすれば相談にのってくれるか教えてほしい。	・申出内容について、ケースワーカーに対する話し方や伝え方等を助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
35 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ホームヘルパーの業務について教えて欲しい	・ホームヘルパーの業務について説明し、申出人が了承したので終了。	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	
36 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (家族)	事業所のイベントで、職員の利用者や保護者に対しての接遇(対応や言葉使い等)が適切でない場面を見てきたので、適切なものに改めてほしい。(A)	・事業所に申出人からの申出内容を伝えた結果、事業所としても今後、改善を図っていく意志が確認できた。なお、申出人は匿名で連絡が取れない状況であるため終了。	その他
37 (苦情)	電話	その他 (本人)	社会福祉協議会に生活福祉資金の申請が受理できない理由を教えて欲しい。また、どのようにすれば受理されるか教えて欲しい。(G)	・申出人の申出内容を社会福祉協議会に確認をとりながら、申出人に助言を行った結果、申出内容が解決され、申出人も了承されたため終了。	相談 助言
38 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	理事長や指導員から、利用者に対して作業を強要されたり、作業工程が改善されず、ストレスを感じている。一時も早く精神に障害を持つ私達の安らぎの場所に返して欲しい。(B)	H21.12.14 状況把握調査の実施 ・事業所の設置基準や会計、法人運営部門に関する内容に確認を要することから、本委員会の介入範疇を超えているため、県に情報提供し終了。	その他
39 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (家族)	理事長や指導員が替わってから、息子の通所回数が減り、デイケアも休むようになり、前に比べて息子が憂鬱そうな顔をするようになった。障害者を思いやった運営を行って欲しい。(B)	H21.12.14 状況把握調査の実施 ・事業所の設置基準や会計、法人運営部門に関する内容に確認を要することから、本委員会の介入範疇を超えているため、県に情報提供し終了。	その他
40 (苦情)	電話	障害者 (本人)	一部の事業所が、ゴミ出しを家事援助の範囲として、対応してくれない。なぜ、認められているのに、理解されていないか教えて欲しい。(B)	・委員会としては静観することとして終了。	その他
41 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	施設長家族がワンマン経営で、施設を私物化しているように感じる。職員の有給休暇も自由に取れないため、話を聞いてほしい。	・県の監査結果をふまえ、しばらく様子を見ることと、労働条件関係については労働基準監督署へ相談することを助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
42 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園からのインフルエンザに関する案内文書で不快な思いをしたため、気をつけてほしい。(G)	・申出人が保育園に苦情を伝えることのみを希望し、保育園に申出内容を伝えた結果、今後、保育園としても対応を工夫するとのことであったため終了。	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	
4 3 (相談等)	電話	高齢者 (本人)	10年前から生活保護を受給し、併せて通院も行っている。かかりつけの医師と今回診察した医師の見解が異なるため、困っている。また、3人目の医師とのトラブルにより、今後どのようにすれば良いかわからないので話を聞いて欲しい。	・申出内容について、ケースワーカーの役割や位置づけを説明し、今後の医療や生活についてもケースワーカーを通して相談することを助言した結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
4 4 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	鹿児島市の介護付き有料老人ホームに入居している叔母に会いたい、身元引受人である叔母の弟によって、有料老人ホームに訪問しても会わせてくれない。どのようにすれば会わせてくれるのか教えてほしい。	・申出内容が福祉サービスに関するものでなかったため、本委員会の位置づけや範囲を説明し、無料の法律相談機関を紹介した結果、申出人が了承したので終了。	紹介 伝達
4 5 (苦情)	電話	高齢者 (その他)	利用者の担当ケアマネジャーの交代について、先般利用者等を含めて話し合いを行ったが、交代されていない。なぜ、利用者が要望しているにもかかわらず、ケアマネジャーが交代されないのか教えてほしい。(G)	・申出人からの申出内容を事業所に確認をとる間に、状況が変化し、当初の申出内容から家族間の問題へと変化したため、状況を確認・整理し、申出人に説明した結果、了承したため終了。	相談 助言
4 6 (相談)	電話	障害者 (その他)	障害者の作業所等が加入できる保険について、教えてほしい。	・ふくしの保険(福祉保険サービスの保険内容等)を紹介した結果、申出人が了承したため終了。	紹介 伝達
4 7 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親が施設に入所後、体重の減少と精神の不安定な状態が続いている。また、母親が嫌がる行為も続いているため、改善してほしい。(B)	(継続中)	継続 中

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	
48 (相談)	電話	高齢者 (職員)	重要事項説明書に記載するため、利用者からの苦情対応窓口を教えて欲しい。	・福祉サービス運営適正化委員会の名称及び連絡先を伝達し終了。	相談 助言
49 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所での事故が起こった場合の説明や事故対応の改善を行ってほしい。また、これまでケアマネジャーを通して、事業所と家族のやりとりを行っていたが、事故発生後、ケアマネジャーへの連絡が不十分であったので連絡も徹底してほしい。(G)	・申出人が申出内容について取り下げ(法的措置を検討しているため)を行ったため終了。	その他
50 (苦情)	来所	高齢者 (職員)	利用者保護のため、緊急措置で入所したにもかかわらず、退所して在宅へ帰るという家族の判断に対して、ケアマネジャーの今後の方針がみえない。施設を替わるとしても、利用者主体で検討を進めてほしい。(G)	・申出人が申出内容について、事業所や利用者の家族に確認をとり、説明を行った結果、申出人が了承されたため終了。	相談 助言
51 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	10年前から生活保護を受給し、これまで脳神経外科病院に通院していたが、医師とのトラブルにより、受診が困難となっている。今後、どのようにすれば通院できるようになるか教えて欲しい。(G)	・申出内容について、申出人とケースワーカーとともに話し合いを行った結果、申出人が了承したので終了。	相談 助言
52 (苦情)	電話	障害 (本人)	毎日利用しているヘルパーの対応や担当シフト表について、事業所に改善をお願いしているが、改善が見られないため、第三者機関から話して欲しい。(A)	・当事者同士の話し合い解決を推奨した結果、事業所も業務改善を行い、申出人も内容について了承されたため終了。	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	
5 3 (苦情)	電話	障害者 (家族)	グループホームに入居している弟に対して、事業所から一人暮らしを勧められた。家族の意向を伝えたにもかかわらず、一方的な形で地域移行が進められていることに疑問を感じている。家族の意向を事業所へ話して欲しい。(G)	・申出人からの申出が取り下げられたため終了。 (弟の退所日が近く、近日中に弟と家族と事業所で協議することを事業所に提案するため)	その他
5 4 (苦情)	電話	その他 (本人)	母子相談員の対応に不快感を持ったので、改善するよう言って欲しい。(A)	・母子相談員に申出人の申出内容を伝え終了。	その他
5 5 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ケアハウスに入所している義理の父親から、これまで預かっていた父親の通帳の引き出しについて、施設に伺ったところ、施設が家族間のことまで介入してきた。なぜ、家族間のことまで介入するのか、施設へ話して欲しい。(G)	・事業所に申出人からの申出内容を伝え、再度、申出人に確認内容を伝えた結果、申出人が了承されたため終了。	相談 助言
5 6 (苦情)	電話	高齢者 (その他)	2年半登録型ヘルパーとして勤務してきたが、施設内のサービスが利用者主体であるのか疑問を感じる。利用者主体のサービス提供となるように、対応を改めて欲しい。(B)	・事業所に申出人からの申出内容を伝え、再度、申出人に確認内容を伝えた結果、申出人が了承されたため終了。	相談 助言
5 7 (苦情)	来所	障害 (本人)	サービス利用計画の未作成や利用者への高圧的な態度、根拠がわからない変動する工賃の支払いなど、利用者に対する対応を改めて欲しい。(B)	・事業所の設置基準や会計、法人運営部門に関する内容に確認を要することから、本委員会の介入範疇を超えているため、県に情報提供し終了。	その他
5 8 (苦情)	電話	障害 (本人)	短期入所を希望しているにもかかわらず、事業所から申込書が届かない。事業所の対応を改めて欲しい。(G)	・申出人の状況が頻繁に変化することと、申出人に連絡をとることが困難なことを勘案して、委員会としては静観することとして終了。	その他

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	
59 (相談等)	電話	障害者 (家族)	グループホームの入居する際に、敷金等が必要であるか教えてほしい。	・グループホームに入所する際に敷金や入居一時金を設定している事業所もあるため、重要事項説明書を確認することを伝えた結果、申出人が了承したため終了。	相談 助言
60 (相談等)	来所	その他 (職員)	新規デイサービスを立ち上げるため、今後の苦情体制の仕組みについて教えてほしい。	・厚生労働省通知と相談者の相談苦情解決実施要領(例)に基づき説明した結果、申出人が了承したため終了。	相談 助言
61 (相談等)	電話	その他 (本人)	DV被害申請を出し保護された妻の状況について、情報入手する方法を教えてほしい。	・申出人に対して説明を行っている途中で、申出人から電話を切られ、その後連絡がとれないため終了。	その他
62 (相談等)	電話	障害 (その他)	運営適正化委員会の位置づけと苦情解決の仕組みを教えてほしい。	・申出人に本委員会の位置づけと仕組みを説明した結果、了承したので終了。	相談 助言
63 (相談等)	電話	その他 (家族)	特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、ケアハウスについて教えてほしい。	・申出人に特別養護老人ホームや養護老人ホーム、ケアハウスの位置づけや概要について説明した結果、了承したので終了。	相談 助言
64 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	母親が養護老人ホームに入所したが、事業所が部屋への持ち込み物を制限することや通帳等の管理することに納得いかない。なぜ、事業所がそのようなことを行うのか教えてほしい。	・申出内容について、再度、契約時に説明を受けている重要事項説明書の確認することを助言する。また、福祉サービス利用支援事業の紹介も併せて行った結果、了承したので終了。	相談 助言
65 (相談等)	電話	障害 (家族)	県外施設に入所している弟が施設内でケガをした。その後の事業所からの説明や対応に納得できない。どこに相談すればよいのか教えてほしい。	・申出内容から当該県の運営適正化委員会へ連絡すること助言する。また、当該県の運営適正化委員会相談員の紹介も併せて行った結果、了承したので終了。	相談 助言

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 【第164号：平成21年9月1日発行】
- (2) ホームページによる広報・啓発
- (3) ポスター（662部）・リーフレット（1,345部）の作成・配布

5 研修会の実施

- (1) 平成21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21年10月14日（水）

会場：かごしま県民交流センター 県民ホール

参加者：第三者委員・苦情受付担当者・苦情解決責任者 490名

内容：【事業実施説明】「運営適正化委員会の取組状況と苦情対応について」

福祉サービス運営適正化委員会 事務局長 新澤俊一

【事例発表】「イオン九州（株）における苦情発生状況とその対応」

イオン九州株式会社 人事総務本部

総務部 CS推進グループマネージャー 齋藤 哲 氏

【トークセッション】「苦情対応に求められる事業所のあり方」

コーディネーター：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 氏

トークメンバー：イオン九州株式会社 人事総務本部

総務部 CS推進グループマネージャー 齋藤 哲 氏

6 巡回訪問（指導）の実施

社会福祉事業の事業所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27カ所の事業所に巡回訪問を実施。

7 調査研究活動の実施

＜苦情解決事例の作成＞

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苦情解決事例や成功事例等を収集し、ホームページ上で公表した。

【URL：<http://www.kaken-shakyo.jp/riyoshien/H21zireishu-10.pdf>】

8 全国会議等への参加

- (1) 平成21年度都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議（委員長1名、事務局1名）

開催日：平成21年7月15日（水）

会場：全国社会福祉協議会 会議室「第3～第5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 課長補佐 内山 徹 氏

イ 報告・説明 全国社会福祉協議会 企画部 部長 野崎 吉康 氏

ウ 情報（意見）交換・協議

(2) 平成21年度都道府県運営適正化委員会相談員研修会（事務局1名）

開催日：平成21年7月16日（木）～7月17日（金）

会場：全国社会福祉協議会 会議室「第3～第5会議室」他

内容：ア 行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 課長補佐 内山 徹 氏

イ 研修1 ①基調報告

全国社会福祉協議会 企画部 部長 野崎 吉康 氏

②情報交換等

ウ 研修2 苦情解決業務の実際

Aコース 名寄市立大学保健福祉学部准教授 佐藤 みゆき 氏

Bコース 弁護士／明治大学法科大学院教授 平田 厚 氏

浴風会ケアスクール校長 服部 安子 氏

エ 研修3 運営適正化委員会業務の現状と課題

【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

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、平成12年度から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221件の苦情が寄せられています。その中でも、高齢者分野と障害者分野が大半を占めています。

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49%、108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です。それでも解決しない場合や事業者に直接言いにくい時に、運営適正化委員会へ相談いただくことになっています。

お気軽にお問い合わせください。

表1 苦情等の受付件数(年度別)

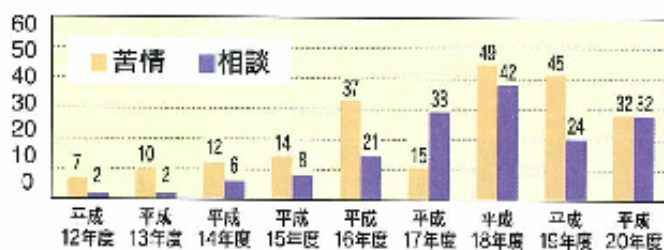


表2 福祉サービスの種類

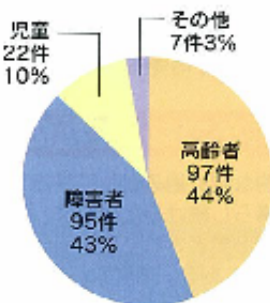
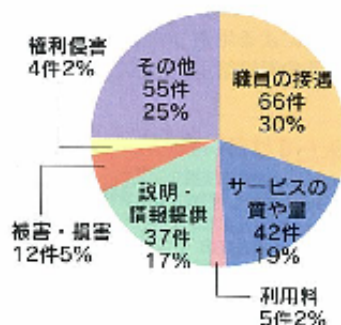


表3 苦情の内容



福祉サービスに関する

相談・苦情解決事業研修会の案内

- 日時 平成21年10月14日(水) 13:00~16:20
- 場所 かごしま県民交流センター1階県民ホール
- 定員 600名(要申込)
- 参加費 2,000円
- 対象者 福祉サービス事業所の苦情担当者等

内容

事例発表

「企業における苦情受付から解決までとその後の展開について」

イオン九州(株) CS推進GM 齋藤 哲氏

トークセッション

「苦情対応に求められる事業所のあり方」

苦情解決委員会 委員長 久永 照夫氏

イオン九州(株) CS推進GM 齋藤 哲氏

詳細は、ホームページをご覧ください ▶ <http://www.kaken-shakyo.jp/index.html>

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

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〕 県社会福祉センター5階

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp