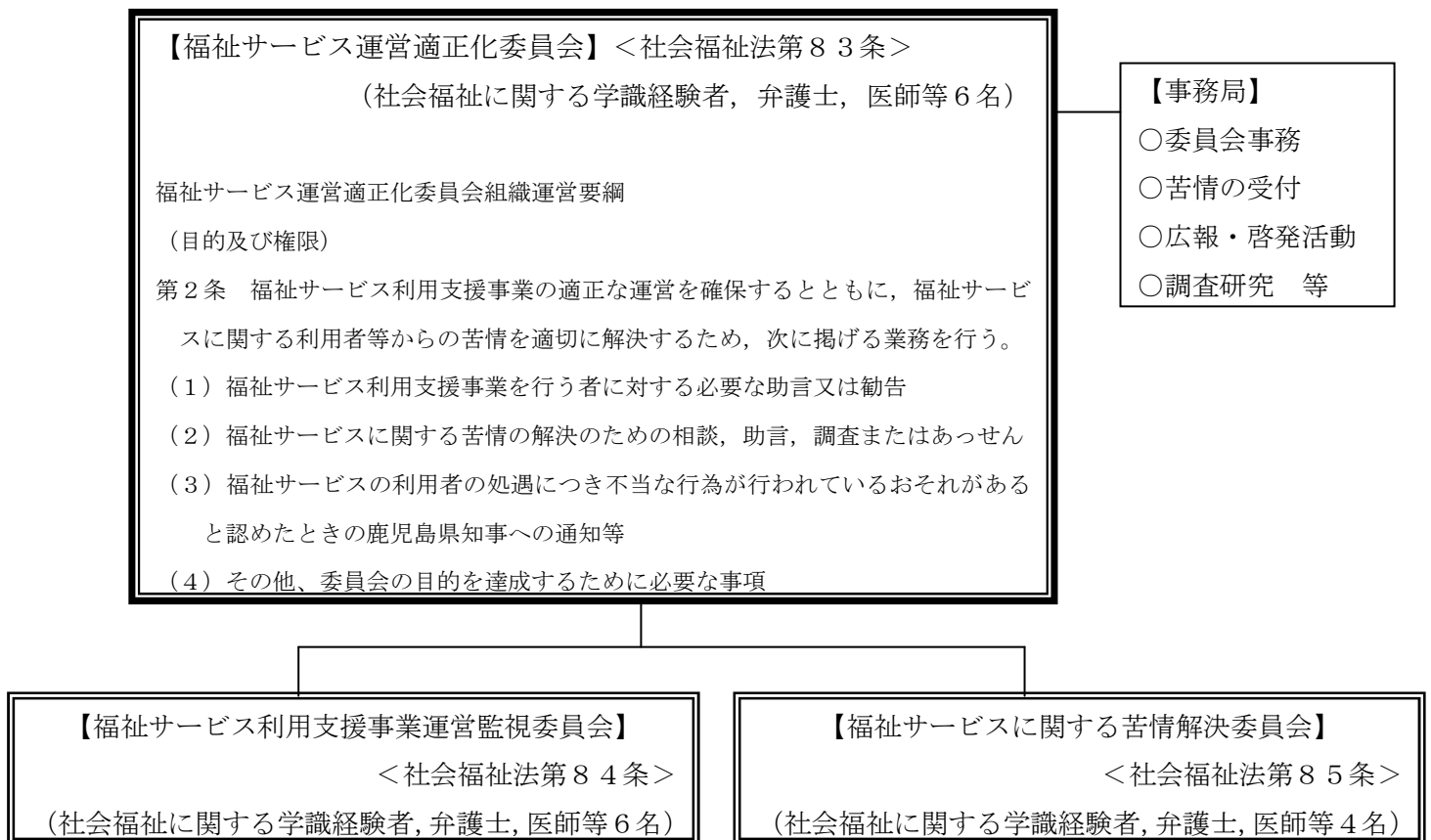


平成22年度  
福祉サービス運営適正化委員会  
業 務 報 告 書

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22年4月1日~平成24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	中原 海雄	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	前 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 凉子	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22年9月1日～平成24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	尾前 民子	鹿児島県母子寡婦福祉連合会理事長	
経営者代表	羽生 悦朗	鹿児島県保育連合会会長	
経営者代表	松枝 洋一郎	鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会会長 (現 霧島市社協 会長)	

## 2 委員会等の開催

### (1) 運営適正化委員会

第1回 平成22年5月19日(水) 出席：5名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長の選任について
  - ②副委員長の選任について
  - ③福祉サービス運営適正化委員会事務処理等要領の一部改正について
  - ④合議体(監視委員会及び苦情委員会)委員の指名について
  - ⑤平成21年度業務報告について

第2回 平成23年3月7日(月) 出席：5名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①平成23年度業務計画(案)について

### (2) 運営監視委員会

第1回 平成22年5月19日(水) 出席：5名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長の選任について
  - ②副委員長の指名について
  - ③福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
  - ④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22年7月8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  
 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22年9月27日(月) 出席：4名 県社会福祉センター  
 内容 ①平成22年度苦情解決に関する全国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経過結果について
- 第4回 平成22年11月16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の結果について
- 第5回 平成23年1月18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おける市町村社協移行計画について
- 第6回 平成22年3月7日(月) 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おける市町村社協移行計画について

### (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 (22カ所)

ア	東串良町社会福祉協議会	平成22年	7月12日(月)	事務局
イ	錦江町社会福祉協議会	平成22年	7月12日(月)	事務局
ウ	曾於市社会福祉協議会	平成22年	7月13日(火)	事務局
エ	鹿児島市社会福祉協議会	平成22年	7月27日(火)	委員, 事務局
オ	霧島市社会福祉協議会	平成22年	8月3日(火)	事務局
カ	日置市社会福祉協議会	平成22年	8月10日(火)	事務局
キ	志布志市社会福祉協議会	平成22年	8月12日(木)	事務局
ク	さつま町社会福祉協議会	平成22年	8月17日(火)	事務局
ケ	始良市社会福祉協議会	平成22年	8月18日(水)	事務局
コ	天城町社会福祉協議会	平成22年	8月24日(火)	委員, 事務局
サ	伊仙町社会福祉協議会	平成22年	8月24日(火)	委員, 事務局
シ	徳之島町社会福祉協議会	平成22年	8月25日(水)	委員, 事務局
ス	南九州市社会福祉協議会	平成22年	8月31日(火)	事務局
セ	瀬戸内町社会福祉協議会	平成22年	9月7日(火)	事務局
ソ	龍郷町社会福祉協議会	平成22年	9月7日(火)	事務局

タ	指宿市社会福祉協議会	平成22年	9月	9日(木)	事務局
チ	伊佐市社会福祉協議会	平成22年	9月	14日(火)	事務局
ツ	湧水町社会福祉協議会	平成22年	9月	14日(火)	事務局
テ	出水市社会福祉協議会	平成22年	9月	21日(火)	事務局
ト	阿久根市社会福祉協議会	平成22年	9月	28日(火)	事務局
ナ	鹿屋市社会福祉協議会	平成22年	9月	29日(水)	事務局
ニ	南大隅町社会福祉協議会	平成22年	10月	1日(金)	事務局

②管内協力社協への預かり書類等の確認 (4カ所)

ア	大崎町社会福祉協議会	平成22年	8月	12日(木)	事務局
イ	長島町社会福祉協議会	平成22年	9月	28日(火)	事務局
ウ	垂水市社会福祉協議会	平成22年	9月	29日(水)	事務局
エ	肝付町社会福祉協議会	平成22年	9月	29日(水)	事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回 平成22年5月19日(木) 出席：4名 県社会福祉センター

- 内 容
- ①委員長の選任について
  - ②副委員長の指名について
  - ③福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
  - ④福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について
  - ⑤福祉サービスに関する相談・苦情解決研修会について
  - ⑥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2回 平成22年7月8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(経過報告)

第3回 平成22年9月27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について(経過報告)

第4回 平成22年11月16日(火) 出席：3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報告について

第5回 平成23年1月18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福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況等に関する調査結果について

第6回 平成23年3月7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解決事業における巡回訪問結果について  
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)  
④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

**【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12月13日(月) 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22年4月1日～平成23年3月31日)

#### 1 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	2	4	5	3	3	5	3	6	2	5	11	49
相談・問合せ	4	6	7	7	4	2	4	2	8	3	4	7	58
合計	4	8	11	12	7	5	9	5	14	5	9	18	107

##### (2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	5	35	9	0	49
相談・問合せ	5	52	1	0	58
合計	10	87	10	0	107

##### (3) サービス分野・申出人の属性

サービス分野 申出人属性	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	3	2	13	12	0	0	1	7	5	1	22	22
障害者	8	7	5	5	0	0	0	3	1	0	14	15
児童	0	0	8	1	0	0	0	4	0	0	8	5
その他	5	7		1	0	0	0	8	0	0	5	16
合計	16	16	26	19	0	0	1	22	6	1	49	58

##### (4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた 49 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	11	7	0	0	4	0	0	22
B サービスの質や量	1	0	0	0	0	0	0	1
C 利用料	1	0	0	0	1	1	0	3
D 説明・情報提供	8	0	0	0	3	1	0	12
E 被害・損害	0	2	0	0	2	0	0	4
F 権利侵害	1	1	0	0	1	0	0	3
G その他	0	0	0	0	4	0	0	4
合計	22	10	0	0	15	2	0	49

(6) 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)	書面 (電子 メール)	児童 (職員)	保育園の臨時職員をしているが、事務所で年休取得率を掲げる目標の対象に臨時職員もなり得るのか教えてほしい。	・労働局、労働基準監督署の相談機関の連絡先を紹介し、終了。	解決 (紹介 伝達)
2 (相談等)	来所	障害者 (家族)	20年あまり福岡市の施設に入所している弟が、先般施設内でケガをした。その後、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。	・申出人に、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、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。	解決 (相談 助言)
3 (相談等)	電話	その他 (本人)	ホームヘルパー養成研修機関の指定を受けるための手続きを教えてほしい。	・申出内容について、県介護福祉課の連絡先を助言した結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
4 (相談等)	電話	その他 (本人)	生活保護の申請を行うところを教えてほしい。	・申出内容について、申出人の所在を確認後、市役所(保護第一課)の連絡先を伝えた結果、申出人が了承したので終了。	解決 (紹介 伝達)
5 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	重要事項説明書に記載するため、運営適正化委員会の連絡先を教えてほしい。	・本会の住所・連絡先を伝えた結果、申出人が了承したので終了。併せて、苦情解決ポスターとリーフレットを送付する	解決 (相談 助言)
6 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ホームヘルパーの対応(買い物支援等)をしっかりとしてほしい。また、書類を家に置くことを改めてほしい。(B)	・地域包括支援センターの介入を推奨した結果、事業所の変更を行い、申出人も内容について了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
7 (相談等)	電話	障害者 (本人)	障害分野における相談支援事業の役割と業務を教えてほしい	・相談支援事業の役割と業務を説明した結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
8 (相談等)	電話	その他 (本人)	生活福祉資金(生業費)を1月末に申請したが、連絡がないため現在の状況や今後のスケジュールについて教えてほしい。	・関係機関に申出内容に対して状況の確認を行い、申出人に説明をした結果、了承したので終了。	解決 (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	
9 (苦情)	電話	障害者 (本人)	居宅介護事業所のサービス提供範囲について、行政はなぜ統一した指導を行わないのか。 (G)	・関係機関が申出人に対して直接連絡が行われることとなっているため、静観して終了。	解決 (その他)
10 (相談等)	電話	障害者 (家族)	身体障害者手帳の更新手続きについて教えてほしい。	・申出内容について、手帳の更新手続きについて説明を行い、申出人の所在を確認後、鹿児島市役所の障害者福祉課の連絡先を伝えた結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談助言)
11 (相談等)	電話	障害者 (本人)	現場責任者からの罵声を浴びせられるので、やめるように伝えてほしい。	・申出人から相談の途中で、電話を切られたため終了。 (再度、かけ直したが、不通)	その他
12 (相談等)	電話	高齢者 (その他)	グループホームを退所するときの手続きを教えてほしい。	・退所については、中途の契約解除となるため、契約書と重要事項説明書の確認が必要であることを伝えた結果、申出人が了承したため終了。	解決 (相談助言)
13 (苦情)	電話	障害者 (家族)	これまで姉に提供したサービスの支払明細の開示を行ってほしい。(C)	・事業所の情報開示規程に基づき手続きを行った結果、情報開示がされたため終了。	解決 (相談助言)
14 (苦情)	来所	障害者 (家族)	事業所からの説明に納得できないため、対応の改善を行ってほしい。(A)	・申出内容を事業所に確認した後、数回、申出人、事業所、事務局で話し合いの場をもって進めた結果、事業所も改善を行い、申出人が了承したので終了。	解決 (相談助言)
15 (苦情)	電話	その他 (本人)	福祉サービス利用支援事業の専門員の対応を改善してほしい。(A)	・申出人からの申出内容を事業所に伝え、事業所が対応した結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談助言)
16 (相談等)	電話	その他 (職員)	介護老人保健施設の入所者からの苦情窓口を教えてほしい。	・本委員会の相談・苦情受付対象事業について説明を行い、今回の案件も一部対象になり得ることを伝える。 また、鹿児島県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口先を伝えた結果、了承されたので終了。	解決 (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	
17 (相談等)	電話	障害者 (家族)	契約更新を行っていないが、事業所を利用できるのか。	・障害福祉サービスの提供については、契約に基づいて提供されていることを伝え、また、家族の受給者証を再度確認することも伝えた結果、申出人が了承したため終了。	解決 (相談 助言)
18 (相談等)	電話	その他 (職員)	社会福祉協議会での個人情報の取り扱いについて教えてほしい。	・社会福祉協議会には個人情報保護規定が制定されており、その規程に則って対応していることを伝え、また、個人情報の開示等については直接当該社会福祉協議会に確認するようを伝えた結果、申出人が了承したため終了。	解決 (相談 助言)
19 (相談等)	電話	その他 (家族)	がん患者やその家族が集う場所や連絡先について教えてほしい。	・がん患者とその家族をサポートしている団体の連絡先と拠点を伝え、申出人が了承したため終了。	解決 (相談 助言)
20 (相談等)	電話	児童 (職員)	事業所内でのずさんな労務対応等について相談するところを教えてほしい。	・申出内容が労務中心であったため、加治木労働基準監督署や鹿児島地方労務局、女性の人権ホットライン等の関係機関の連絡先を紹介した結果、了承されたので終了。	解決 (紹介 伝達)
21 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用者の人権を守るよう事業所に伝えて欲しい。(F)	・申出内容について、事業所に確認をとり、改善を図るように伝える。また、申出人に対して連絡を試みたが、申出人の電話番号が他人の番号で連絡がとれないため、静観して終了。	解決 (紹介 伝達)
22 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	介護療養型医療施設の閉所に伴い他の施設を調べる方法を教えてほしい。	・県内の介護サービスの情報について、指定情報公表センターホームページの存在と検索方法を伝えた結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
23 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	ケアプランの見直し時期について教えてほしい。	・居宅サービス計画(ケアプラン)の見直しについて、月1回以上実施するモニタリングを通して見直しを行うことを伝えた結果、申出人が了承したので終了。	解決 (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	
24 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	身体障害者療護施設との契約に伴う食費等実費負担額の設定について教えてほしい。	・入所施設の食費・光熱水費の実費負担については、施設ごとに額が設定されることを伝え、減免措置があることを伝えた結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
25 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	送迎の際の緊急事態には連絡するように伝えていたが連絡がなかった。事業所の緊急時対応について、改善を行ってほしい。(A)	・申出人からの申出内容について、事業所に確認を行い、事業所として緊急時対応の見直しを行った結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
26 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	グループホームでの入所者の衣類管理の対応について、改善してほしい。(A)	・申出人からの申出内容について、事業所に確認を行い、事業所として衣類管理の確認と対応の見直しを行った結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
27 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護の事について、事業所にどこまで伝えればよいか教えてほしい。	・申出内容について、気づかれたことは事業所に伝えても支障がないことを伝えるとともに、第三者委員の存在と役割を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
28 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	事業所における個人情報の取扱いについて教えてほしい。	・申出内容について、事業所の個人情報保護規程や規約について確認するとともに契約の際の重要事項説明書も確認することを伝える。(法定外サービスの有無の確認)また、書類等を預かる際の手続き方法や書類の受け渡し等についても確認することを伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
29 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (家族)	母親の面会の際に、事業所職員の対応で不愉快な思いをしている。気兼ねなく面会に行けるようにしてほしい。(A)	・申出内容を事業所に確認し、通知や表示などで申出内容について改善したことを伝えていくよう促した結果、事業所も了承する。申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
30 (相談等)	電話	その他 (職員)	運営適正化委員会の役割を教えてください。	・本委員会の役割等を説明した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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	
3 1 (相談等)	電話	その他 (職員)	成年後見人を行政が申立できるか教えてほしい。	・身寄りのない方に対して、成年後見人を行政が申立できる事業（成年後見制度利用支援事業）を紹介する。また、福祉サービス利用支援事業についても、事業内容と窓口を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
3 2 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	職員の異常行動について、匿名で確認する方法を教えてください。	・匿名で確認を行う場合に限度があることを伝えた後、参考として事業所に設置している第三者委員の存在と活用について伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
3 3 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設内で職員が包丁を振り回したと聞いたので、確認してほしい。(C)	・申出内容を事業所に確認をした結果、当該職員の自傷行為であることが判明する。事業所の改善を図ることを確認し、また、申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
3 4 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	母親が入院している病院の対応が悪いので、何とかしてほしい。	・申出内容が医療分野であるため、申出人に県医療安全支援センターを紹介するとのことでしたので了承されたため終了。	解決 (紹介 伝達)
3 5 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (その他)	介護職員の食事介助と言葉遣いが適切でないため改善してほしい。(A)	・申出内容を事業所に確認し、通知や表示などで申出内容について改善したことを伝えていくよう促した結果、事業所も了承する。申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
3 6 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (その他)	介護職員の公用車の運転と言葉遣いが適切でないため改善してほしい。(A)	・申出内容を事業所に確認し、通知や表示などで申出内容について改善したことを伝えていくよう促した結果、事業所も了承する。申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
3 7 (相談等)	電話	障害者 (職員)	職員の利用者に対するわいせつ行為の事実関係について調べてほしい。	・申出内容を当該事業所に確認し、申出人に対して地域振興局または当該事業所に直接確認することを薦めた結果、申出人が了承したので終了。	解決 (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	
38 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	福祉サービス利用支援事業を契約している母親の対応をしっかりと行ってほしい。(A)	・申出内容を事業所に確認し、申出人に今後の対応を伝えた結果、申出人が了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
39 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (本人)	生活保護受給者の引越する際の費用について、教えてほしい。	・基本的に必要な引越の場合であれば、引越費用は生活保護費から支給されるため、担当ケースワーカーに確認する必要があることを伝えた結果、申出人が了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
40 (相談等)	電話 (匿名)	児童 (家族)	一時保育を拒否されることに納得できない。拒否する条件があるか教えてほしい。	・保育園の一時保育について、説明を行い、条件や費用については確認を行った結果、申出人がしばらく静観するということで終了。	その他
41 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所から利用契約を打ち切られたため、他の事業所を教えてください。	・申出内容を事業所に確認し、申出人に伝え、さらに相談支援事業所を紹介した結果、了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
42 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (その他)	事業所が介護記録の改ざんを行っているので、改善してほしい。(G)	・申出人が匿名であったが、県に苦情申出内容や経過を情報提供して終了。	その他
43 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (本人)	生活保護廃止後の重複支給分(生活保護費)の返済について教えてほしい。	・本委員会よりケースワーカーに尋ねることを提案したが、希望されなかった。再度、返済額を減額できないか、ケースワーカーに相談するよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
44 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	事業所職員による暴言・暴力が利用者に対して行われているので、改善してほしい。(E)	・経過観察した結果、特に変化がないため、静観して終了。	解決 (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	
45 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所内での事故発生時の対応について教えてほしい。	・指定介護サービス事業所における事故発生時の報告マニュアル（県策定）について説明した結果、申出人が了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
46 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ヘルパーによる性的言動をやめさせてほしい。(A)	・一定期間連絡を待ったが連絡がないため、静観して終了。	解決 (その 他)
47 (苦情)	電話	障害者 (本人)	居宅介護サービスのゴミ出しの取り扱いについて、行政として明確な取り扱い方針を出してほしい。(G)	・関係機関が申出人に対して直接連絡が行われることとなっているため、静観して終了。	解決 (その 他)
48 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	職員処遇（給与や有休）について、どこに相談すればよいか教えてほしい。	・事業所における労務管理等については、労働基準監督署を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。また、併せて福祉サービスの相談や苦情については、本委員会または鹿児島県国民保険団体連合会の連絡先も伝える。	解決 (紹介 伝達)
49 (苦情)	来所	その他 (本人)	引越に伴う生活保護受給中に支払った敷金の還付と過去の収入認定に伴う生活保護費の分割返還の変更の確認と改善を行ってほしい。(G)	・申出人が申出内容を取り下げたため、終了。	その他
50 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員の役割と選任方法について教えてほしい。	・申出人に、第三者委員の果たす役割から選任を行う際の注意点、選任方法、関わり方等の説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
51 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員の役割について教えてほしい。	・申出人に、第三者委員の果たす役割から選任を行う際の注意点、選任方法、関わり方等の説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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 2 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所内での事故発生報告の確認は、どこですればよいのか教えてほしい。	・指定介護サービス事業所における事故発生時の報告マニュアル(県策定)について説明し、事後発生後は、事業所から事業所所在の市町村(保険者)に報告することになっていることを伝えた結果、申出人が了承されたため終了。	解決 (相談 助言)
5 3 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所においてお願いしていたことをやってもらえないため、改善してほしい。(A)	・事業所に申出内容を伝え、今後の対応について文書で回答があり、その内容を申出人に伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
5 4 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所からの傷害保険について入所時の説明と異なる(E)	・委員会の役割を説明し、事業所名が明らかになれば本委員会より事実確認をすることができる旨を伝えたが、申出人が希望されず、それ以上の対応ができず終了。国保連の紹介も行う。	解決 (紹介 伝達)
5 5 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ケースワーカーに病院への受診について話し合いを行ったにもかかわらず、受診できていないため、改善してほしい。(A)	・申出内容について、本委員会が介入しながら、申出人とケースワーカーの当事者同士の話し合いを推奨した結果、申出人が了承したので終了。	解決 (相談 助言)
5 6 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	デイサービスでの事故発生後、事業所からの説明に納得できないため、改善してほしい。(E)	・申出内容について精査した結果、申出人が賠償請求等の法的措置を強く望んでいることが確認できた。よって、本委員会としては、申出人に今後介入できないことを伝えた結果、了承されたので終了。	その他
5 7 (相談等)	来所	高齢者 (家族)	事業所内での事故の示談について、どのように進めればよいのか教えてほしい。	・本委員会の介入範囲を説明し、示談に際しての確認事項の助言を行った結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
5 8 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所に通帳を預けているが返してくれない。すぐに返すように改善してほしい。(F)	・申出人からの申出内容について、事業所等に確認を行い、改善が図られる。改善内容を申出人に伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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	
59 (相談等)	来所	高齢者 (家族)	事業所が介護記録と開示について、どこまで行うのか教えてほしい。	・本委員会の介入範囲を説明し、介護記録や開示について説明した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
60 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	送迎の運転手が、利用者からの届け物を受け取っているのに、改善してほしい。(A)	・申出人からの申出内容について、事業所等に確認を行い、改善が図られる。申出人が匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (相談 助言)
61 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所へ退所希望を伝えても対応してくれないため、改善してほしい。(D)	・申出人からの申出内容について、事業所等に確認を行い、関係機関の介入を推奨した結果、改善が図られる。改善内容を申出人に伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
62 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	リハビリのために外出を希望しても、事業所が外出を認めてくれないので、認めてほしい。(D)	・申出人から一方的に電話を切られたため、それ以上の連絡がとれないので終了。	その他
63 (相談等)	来所	高齢者 (本人)	財産管理を行ってくれるところを教えてください。	・福祉サービス利用支援事業と成年後見制度について説明を行い、成年後見制度の相談機関を紹介し、申出人が了承されたので終了。	解決 (紹介 伝達)
64 (相談等)	電話	障害者 (職員)	事業所の経営の仕方に不満があり、利用者に対して、サービス提供に差があるので改めてほしい。	・関係機関からの情報を受領して終了。	その他
65 (相談等)	電話	高齢者 (本人)	ショートステイを利用する際に、事業所に提出する書類がわからないので、教えてください。	・申出内容に対して、担当ケアマネジャーに確認することを促すとともに、事業所への提出書類の必要性を説明した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
66 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ケースワーカーに病院への受診について話し合いを行ったにもかかわらず、受診できていないため、改善してほしい。(A)	・申出内容について、本委員会が介入しながら、申出人とケースワーカーの当事者同士の話し合いを推奨した結果、申出人が了承したので終了。	解決 (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	
67 (相談等)	電話	その他 (職員)	運営適正化委員会の相談時間を教えてほしい。	・本委員会の対応時間等を説明した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
68 (苦情)	書面 (送付)	その他 (本人)	生活保護の支給廃止の説明等に納得できないため、改めてほしい。(D)	・申出人からの申出内容について、委員会で審議結果、関与不可と判断する。申出人に対して文書で回答し、終了。	その他
69 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	経過説明を事業所に求めたが、明確な説明がなされなかったため、再度説明を行ってほしい。(D)	・申出人からの申出内容が当初と変化したし、また、申出人と事業所それぞれが代理人をたてたため、介入不可となる。申出人に、現在の状況等を伝えた結果、申出人が了承したので終了。	その他
70 (相談等)	電話	障害者 (本人)	病院等送迎の自己負担分について、契約時と異なっているため、納得できる説明をしてほしい。	・申出内容について、事業所に確認することを伝えるが、申出人が希望されなかったため、申出内容を傾聴して終了。	その他
71 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所の他の利用者から、人権侵害(暴力)を受けていたため、相談機関を教えてほしい。	・申出内容について、鹿児島地方法務局内の人権相談所を紹介して終了。	解決 (相談 助言)
72 (苦情)	書面 (FAX) (匿名)	高齢者 (家族)	特定の職員が利用者や他職員に対して暴言を吐いているので、とても心配している(A)	・申出内容について、事業所等に伝えた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人は、匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
73 (相談等)	電話	児童 (職員)	保育園HPに運営適正化委員会の連絡先を掲載したいので、連絡先を教えてほしい。	・申出内容について、本委員会事務局の連絡先(住所・電話番号)を伝えて終了。	解決 (相談 助言)
74 (相談等)	電話	その他 (本人)	医療事故について相談したいので、連絡先を教えてほしい。	・申出内容について、県医療安全支援センターの連絡先等を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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	
75 (苦情)	書面 (FAX) (匿名)	高齢者 (その他)	特定の職員が利用者や他職員に 対して、いじめている。  (A)	・申出内容について、事業所に情報提 供した結果、改善と今後のサービ スの質の向上に努める意向を示す。申 出人は、匿名で連絡がとれないため、 終了。	解決 (紹介 伝達)
76 (苦情)	電話	障害者 (本人)	協力医療機関への送迎の自己負 担分について、契約時と異なっ ているため、納得できる説明を してほしい。(C)	(経過確認中)	
77 (苦情)	書面 (FAX) (匿名)	高齢者 (家族)	特定の職員が、他職員に対して 屈辱的な態度で罵声を浴びせて いるので、事業所の体質改善を 求める (A)	・申出内容について、事業所等に伝え た結果、早急に検討され、改善が図 られる。申出人は、匿名で連絡がと れないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
78 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	介護職員処遇改善交付金の適正 な支給について、調べてほしい。 また、事業所から介護職員へ説 明を行ってほしい。	・申出人が申出内容を取り下げたため ， 終了。	その他
79 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	相談や苦情を受けつける参考書 式を教えてほしい。	・申出内容について、本委員会のホー ムページに掲載している参考資料や 書式等を説明した結果、申出人が了 承されたので終了。また、苦情解決 リーフレットを送付する。	解決 (相談 助言)
80 (相談等)	電話	障害者 (職員)	医療分野に関する事で相談で きる機関を教えてほしい	・申出内容について、県医療安全支援 センターの連絡先等を紹介した結果 ， 申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
81 (苦情)	電話	障害者 (本人)	特定の職員が、業務に対する不 平や不満を利用者に話すことを やめてほしい。また、利用者が、 契約外（無償）で働かされてい るため、改めてほしい。(A)	・一定期間連絡を待ったが連絡がない ため、静観して終了。	解決 (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	
8 2 (相談等)	電話	その他 (本人)	過去の収入認定に伴う生活保護費の分割返還額の変更を行ってほしい。	・収入認定における生活保護の分割返還について、本委員会としては関与することができないことを伝えるとともに、再度、福祉事務所に相談を促した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (紹介 伝達)
8 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	特定の職員の言動で、不快な思いをしているので、改めてほしい。(A)	・申出人が申出内容を取り下げたため、終了。	その他
8 4 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	職員の態度が悪いので、改めてほしい(A)	・申出人の要望により、申出内容の傾聴のみで終了。	その他
8 5 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員の位置づけについて教えてほしい。	・申出内容の説明を行い、また、資料を提供した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
8 6 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	来期の契約更新ができないと事業所に告げられたが、納得できないため、相談できるところを教えてほしい。	・事業所における労務等について、労働基準監督署を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (紹介 伝達)
8 7 (苦情)	書面 (FAX) (匿名)	高齢者 (その他)	特定の職員が、他職員等に対して怒鳴り散らしているため、改めてほしい。(A)	・申出内容について、事業所等に伝えた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人は、匿名で連絡がとれないため、終了。	解決 (紹介 伝達)
8 8 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	昨年 12 月に、1 月から利用料が値上げされる説明があったが、不十分であり、納得できない。(C)	・申出内容について、県(介護福祉課)に対して情報提供を行うこととし、対応内容を申出人に報告した結果、了承されたので終了。	その他
8 9 (相談等)	電話	児童 (職員)	園長が職員との話し合いを拒み、園のことや処遇のことについて協議ができない。内部で解決を図るにはどうすればよいか教えてほしい。	・第三者委員の位置づけや役割を説明するとともに、第三者委員の介入を助言した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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	
90 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	事業所から、父親の退所について連絡があったが、どうすればよいか教えてほしい。	契約書や重要事項説明書での退所理由を説明するとともに、家族との意志確認の話し合いを勧めた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
91 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育園の方針や行事について確認した際、園長から賛同できない場合は利用をやめればと言われる、不快の思いをした。説明や対応について改めてほしい。 (A)	・申出内容について、事業所から確認した内容を申出人に報告した結果、申出人から了承が得られたので終了。	解決 (相談 助言)
92 (苦情)	電話	児童 (家族)	今年3月末で経験豊富な職員が多く辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。今後について、事業所から明確な説明がほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
93 (苦情)	電話	児童 (家族)	昨年12月に続き、今年3月末で経験豊富な職員が辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。今後について、事業所から明確な説明がほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
94 (苦情)	電話	児童 (家族)	今年3月末で経験豊富な職員が辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。今後について、事業所から明確な説明がほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談 助言)
95 (苦情)	電話	児童 (家族)	今年3月末で経験豊富な職員が辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。今後について、事業所から明確な説明がほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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	受付番号
96 (苦情)	電話	児童 (家族)	今年3月末で経験豊富な職員が多く辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。今後について、事業所から明確な説明がほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えられた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
97 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	生活に困窮しているが、どうすればよいか教えてほしい。また、障害者が働くにはどうすればよいか教えてほしい。	・生活については、福祉事務所を紹介し、就労については、相談支援事業所や障害者就労・生活支援センターを紹介した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (紹介伝達)
98 (苦情)	電話	児童 (家族)	今年3月末で経験豊富な職員が多く辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。子どもが安心して通えるようにほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えられた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
99 (苦情)	電話	児童 (家族)	今年3月末で経験豊富な職員が多く辞められることによって、4月以降のサービスに強い不安を感じている。今後の方針や対応について、説明してほしい。(D)	・申出内容について、事業所等に伝えられた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
100 (相談)	電話	高齢者 (家族)	入所している母親が圧迫骨折を行ったが、このまま事業所を利用できるのか教えてほしい。	・申出内容について、契約書を確認するとともに、事業所へも確認することを助言した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
101 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	ケア会議で看護師が家族・関係者に対する態度や発言が高圧的であったため、改めてほしい。(A)	・申出内容について、事業所等に伝えられた結果、早急に検討され、改善が図られる。申出人に改善内容を確認した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
102 (相談等)	来所	障害者 (本人)	理事長の私案で、会が運営されているため、支障をきたしているのでも何とかしてほしい。	・申出内容に応じて、共生協働センターや労働基準監督署を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (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	
103 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	介護認定調査員の対応が悪いと家族から申出があったが、どこを紹介すればよいか教えてほしい。	・申出内容について、市役所介護保険課、本委員会、国民健康保険団体連合会を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
104 (相談等)	電話	障害者 (家族)	利用者の病状が悪化したため、事業所での対応が難しいことから退所が告げられたが、どうすればよいのか教えてほしい。	・申出内容について、契約書の中の契約の終了事由に該当するか確認することを助言した結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
105 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所から退所を告げられたが、納得のいく説明ではなかったため、退所通告を取り消してほしい。(D)	(経過確認中)	
106 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	重要事項説明書に委員会の正式名称と連絡先を記載したいので、教えてほしい。	・申出内容について、本委員会の正式名称と連絡先を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。	解決 (相談助言)
107 (相談等)	来所	障害者 (本人)	事業所が個人のプライバシーを外部に漏らしているため、個人情報の取り扱いをしっかりとしてほしい。(F)	・申出人の要望により、申出内容の傾聴のみで終了。	その他

#### 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170号：平成22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（878部）・リーフレット（1,507部）の作成・配布

#### 5 研修会の実施

- (1) 平成22年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（初級編）

開催日：平成22年10月6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 497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 山路 渡

【事例発表】「NTTドコモにおけるお客様満足向上の取り組みと

ご指摘対応の現状」

株式会社NTTドコモ CS推進部

お客様相談室 室長 小菅 浩幸 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：株式会社NTTドコモ CS推進部

お客様相談室 室長 小菅 浩幸 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41カ所の事業所に巡回訪問を実施。

#### 7 調査研究活動の実施

＜苦情解決マニュアルの作成＞

苦情解決の仕組みにおいて、苦情解決の流れから苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員の役割等をまとめ、ホームページ上で公表した。

【URL：<http://www.kaken-shakyo.jp/riyoshien/gyoumuhoukoku.htm>】

#### 8 全国会議等への参加

- (1) 平成22年度苦情解決事業に関する全国会議（委員長1名，事務局1名）

「運営適正化委員会の運営課題」

開催日：平成22年7月21日（水）

会場：全国社会福祉協議会 5階「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 高橋洋一 氏  
 イ 報告 全国社会福祉協議会 事務局次長・政策企画部長 渋谷篤男 氏  
 ウ 情報（意見）交換・協議

(2) 平成22年度苦情解決事業に関する全国会議（事務局1名）

「運営適正化委員会の相談機能の強化」

開催日：平成22年7月22日（木）～7月23日（金）

会 場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」

内 容：ア 基調報告① 全国社会福祉協議会 事務局次長・政策企画部長 渋谷篤男 氏  
 イ 基調報告② 全国社会福祉協議会 政策企画部広報室長 山下興一郎 氏  
 ウ 協議 「運営適正化委員会運営上の現状と課題」  
 エ 演習・講義 関西学院大学 総合政策部 教授 渡部律子 氏

【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249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。(表2)

また、表3は、苦情の内容を分類したものです。「職員の接遇」や「サービスの質や量」に関することが全体の48%、121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)

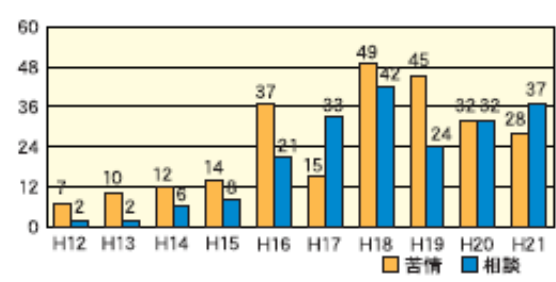


表2 福祉サービスの種類

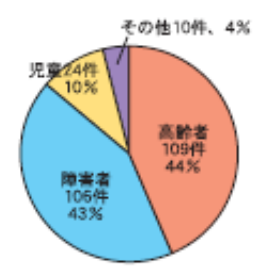
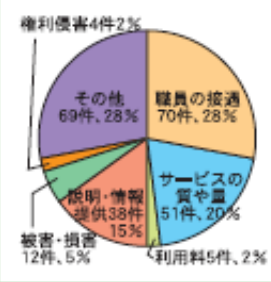


表3 苦情の内容



## 福祉サービスに関する 相談・苦情解決事業研修会(初級編)

- 日時 平成22年10月6日(水) 13:00~16:30
- 場所 かごしま県民交流センター1階県民ホール
- 定員 500名(要申込)  
(定員になり次第、締め切ります)
- 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 「企業における苦情対応と展開について」  
株式会社NTTドコモ CS推進部 小菅 浩幸氏
  - 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 繁夫氏  
株式会社NTTドコモ CS推進部 小菅 浩幸氏

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 TEL 099-286-2200 FAX 099-257-5707 E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp  
【事務局：鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部】県社会福祉センター5階