

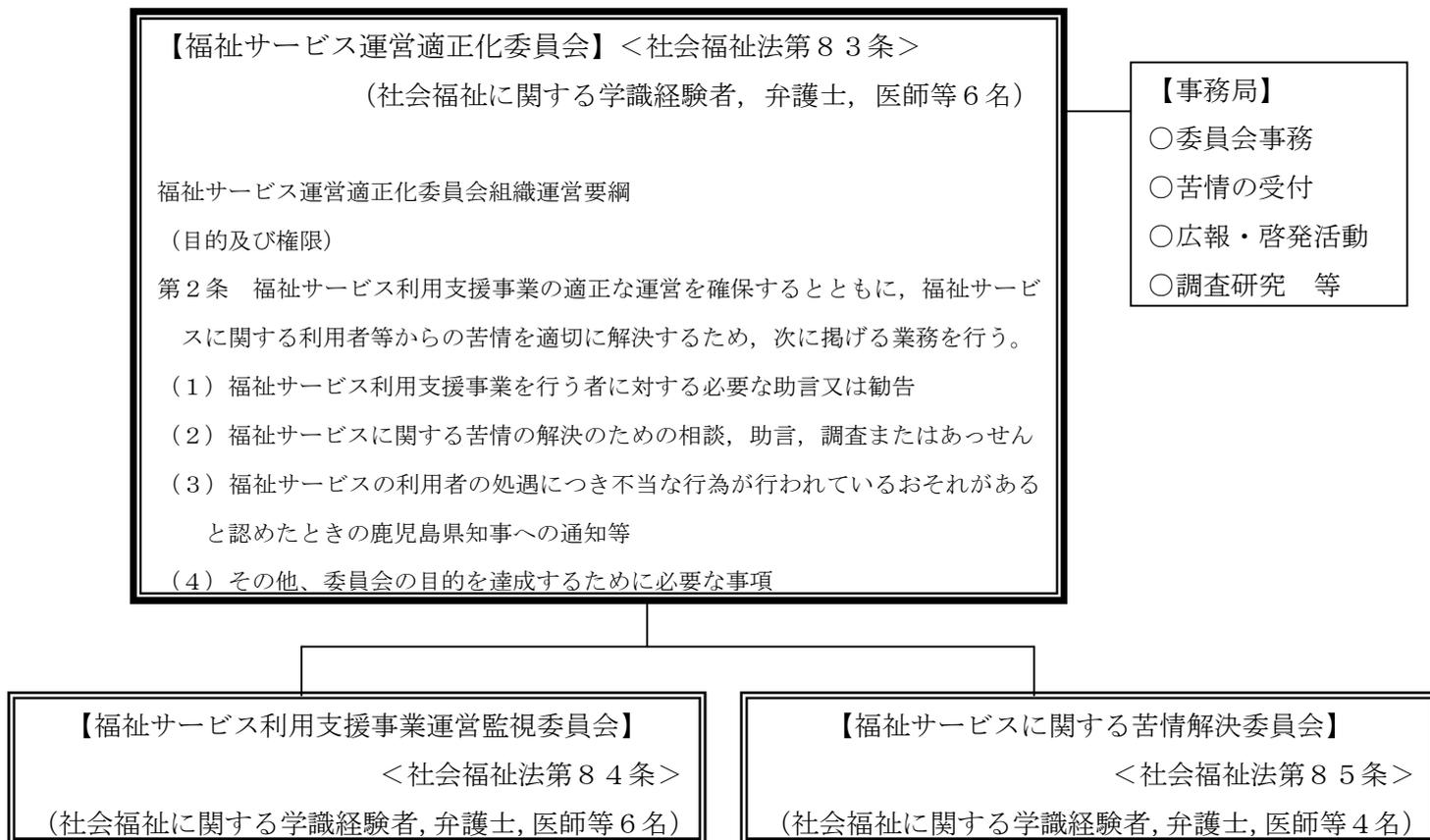
平成23年度  
福祉サービス運営適正化委員会  
業 務 報 告 書

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 涼子	公益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	前 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	前 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23年5月9日(月) 出席：6名 県社会福祉センター  
内 容 ①平成22年度業務報告について

第2回 平成24年3月6日(火) 出席：6名 県社会福祉センター  
内 容 ①平成24年度業務計画(案)について

### (2) 運営監視委員会

第1回 平成23年5月9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実施社協への現地訪問調査の実施について

第2回 平成23年9月22日(木) 出席：4名 県社会福祉センター  
内 容 ①平成23年度運営適正化委員会事業研究協議会の報告について  
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実施について(経過報告)

第3回 平成24年1月24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結果について

第4回 平成24年3月6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

### (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 (20カ所)

ア	長島町社会福祉協議会	平成23年	7月	5日(月)	事務局
イ	阿久根市社会福祉協議会	平成23年	7月	5日(月)	事務局
ウ	伊佐市社会福祉協議会	平成23年	7月12日	(火)	事務局
エ	出水市社会福祉協議会	平成23年	7月19日	(火)	事務局
オ	霧島市社会福祉協議会	平成23年	8月	3日(水)	事務局
カ	西之表市社会福祉協議会	平成23年	8月	9日(火)	事務局
キ	中種子町社会福祉協議会	平成23年	8月	9日(火)	事務局
ク	南種子町社会福祉協議会	平成23年	8月	9日(火)	事務局
ケ	肝付町社会福祉協議会	平成23年	8月16日	(火)	事務局
コ	大崎町社会福祉協議会	平成23年	8月16日	(火)	事務局
サ	薩摩川内市社会福祉協議会	平成23年	8月17日	(水)	事務局
シ	鹿児島市社会福祉協議会	平成23年	8月30日	(水)	委員, 事務局
ス	垂水市社会福祉協議会	平成23年	8月31日	(水)	委員, 事務局
セ	南さつま市社会福祉協議会	平成23年	9月20日	(火)	事務局
ソ	日置市社会福祉協議会	平成23年	9月26日	(月)	委員, 事務局
タ	いちき串木野市社会福祉協議会	平成23年	9月26日	(月)	委員, 事務局
チ	南九州市社会福祉協議会	平成23年	9月27日	(火)	事務局
ツ	指宿市社会福祉協議会	平成23年	9月30日	(金)	事務局
テ	枕崎市社会福祉協議会	平成23年	9月30日	(金)	事務局
ト	和泊町社会福祉協議会	平成23年	10月11日	(火)	事務局

### (4) 苦情解決委員会

第1回 平成23年5月9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  
③福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問について  
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  
⑤福祉サービスに関する相談・苦情解決研修会(初級編)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苦情解決事業における巡回訪問について(経過報告)
- 第3回 平成23年9月22日(木) 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(初級編)について(申込状況報告)
- 第4回 平成23年11月29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について(報告)  
④福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問について(経過報告)
- 第5回 平成24年1月24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苦情解決事業における巡回訪問について(経過報告)
- 第6回 平成24年3月6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苦情解決事業における巡回訪問について(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24年3月5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委員の選考について

### 3 相談・苦情の受付状況

(平成23年4月1日～平成24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	2	4	3	4	7	6	7	4	1	4	4	7	53
相談・問合せ	3	3	4	3	4	4	6	6	3	4	4	4	48
合計	5	7	7	7	11	10	13	10	4	8	8	11	101

#### (2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	2	45	6	0	53
相談・問合せ	8	39	1	0	48
合計	10	84	7	0	101

#### (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	2	2	18	14	0	0	1	4	2	1	23	21
障害者	17	9	5	4	0	0	0	1	1	3	23	17
児童	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	3	1
その他	2	6	0	1	0	0	0	1	2	1	4	9
合計	21	17	25	19	0	0	1	6	6	6	53	48

#### (4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた 53 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	10	5	0	0	3	0	0	18
B サービスの質や量	6	0	0	0	1	0	0	7
C 利用料	3	1	0	0	2	0	0	6
D 説明・情報提供	4	1	0	0	2	2	0	9
E 被害・損害	2	2	0	1	0	1	0	6
F 権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
G その他	2	2	0	0	2	1	0	7
合計	27	11	0	1	10	4	0	53

(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 (家族)	事業所内で圧迫骨折をして入院することになったが、事業所から退所しないといけないのか教えてほしい。	・申出内容について、契約書の確認事項等の助言を行った結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
2 (相談等)	電話	その他 (職員)	事業所における苦情解決体制の参考例を教えてください。	・申出内容について、本委員会ホームページに掲載している実施要領等を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
3 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ホームヘルパーの待遇について改善してほしい。(A)	・申出内容を事業所に確認し、伝達した結果、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。  (対応回数 4回)	解決 (紹介伝達)
4 (相談等)	来所	その他 (その他)	NPO 法人の監事を辞めたが、今後、何か責任があるのか教えてください。	・申出内容について、状況を静観することを助言した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
5 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	事業所での食事がおいしくないために、改善してほしい。(B)	・本委員会の介入を希望されなかったため、当事者同士の話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	事業所内で上司からパワーハラスメントを受けてきたので、相談できるところを教えてください。	・申出内容について、法務局、鹿児島労働基準監督署等を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
7 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	透析治療をしていると特養に入所できないのか教えてください。	・本委員会より県や当該事業所へ確認することを提案したが、現段階では希望されず、必要があれば再度申出人より連絡するとのことで終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
8 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	外出介助の対応時間を増やしたり、事業所内での分煙等を徹底してほしい。(B)	・現段階では本委員会の介入を希望されなかったため、当事者同士の話し合いを推奨し、申出人も了承されたので終了。  (対応回数 1回)	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 (家族)	事業所から収支計算書等の報告が行われていないので、利用者等に報告されるべきではないのか。(D)	・本委員会から当該事業所へ確認することを提案したが、現段階では本委員会による傾聴を希望され、必要があれば再度申出人より連絡するとのことで終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
10 (苦情)	電話	障害者 (本人)	正当な理由なく契約を解除されたので納得いかない。なんとかしてほしい。(D)	・申出内容について、一定期間、経過確認を行ったが、申出人と事業所で話し合う意志がなく、変化がみられないため、静観して終了。(対応回数27回)	解決 (その他)
11 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	母が入所している事業所職員の対応が悪いので、改めてほしい。(A)	・本委員会から当該事業所へ確認することを希望されなかったため、担当ケアマネジャーに相談することを助言し、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
12 (相談等)	電話	障害者 (家族)	障害者施設において、10月から始まるサービス内容を教えてほしい。	・申出内容について、関係機関に確認を行い、申出人に説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
13 (相談等)	電話	障害者 (家族)	身体障害者療護施設における医師の人員配置について教えてほしい。	・申出内容について、関係機関に確認を行い、申出人に説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。併せて、県障害福祉課の連絡先も紹介する。 (対応回数 3回)	解決 (相談 助言)
14 (相談等)	来所	障害者 (本人)	事業所内での個人情報の取り扱いについて、教えてほしい。	・申出内容について、個人情報保護法等の説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
15 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所のケアマネジャーの対応が悪く、不快な思いをしたので謝罪してほしい。(A)	・申出後、当該事業所から申出人に謝罪があり、既に解決したため、申出の取り下げ。 (対応回数 5回)	その他 (取り 下げ)
16 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所からの契約解除に納得できないため、何とかしてほしい。(B)	・申出内容については、利用者が入院中であり、次の事業所の申込みを行っていることを勘案した結果、静観して終了。 (対応回数25回)	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	
17 (相談等)	来所	高齢者 (家族)	事業所から強制退院を告げられたが、次が決まるまで療養させてほしい。	・申出内容については、家族が事業所の意向を受け入れ、事態が好転した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数10回)	解決 (相談 助言)
18 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	施設入所を希望していたが、事業所が対応してくれないので対応してほしい。(A)	・申出内容について、申出人が納得のいく状況に事態が好転し、申出人が了承されたので終了。  (対応回数24回)	解決 (相談 助言)
19 (相談等)	電話	障害者 (その他)	NPOの不適切な運営について、改善してほしい。	・申出内容について、NPOの主管課である共生協働センターを紹介した結果、申出人が了承されたので終了。また、福祉サービス利用について、確認が必要と思われる案件があったため、県障害福祉課で確認することを助言する。  (対応回数 1回)	解決 (紹介 伝達)
20 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	担当ケアマネジャーの説明が不十分なので、改めてほしい。  (D)	・匿名で病院名等への通知も希望されなかった。介護保険の一般的な手続きを説明した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
21 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所におけるサービス管理責任者の設置基準と役割を教えてほしい。	・申出内容について、サービス管理責任者の設置基準や役割を説明した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 2回)	解決 (相談 助言)
22 (苦情)	電話	障害者 (本人)	退所通告を取り消して、これまでどおり利用できるようにしてほしい。(B)	・申出内容について、再度、第三者を含めての話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 8回)	解決 (相談 助言)
23 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	家族による経済的な権利侵害の疑いがあるが、良い方策を教えてほしい。	・申出内容について、虐待に対する対応について助言を行い、また、権利擁護事業である福祉サービス利用支援事業について、説明と連絡先を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 3回)	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 (苦情)	電話	障害者 (職員)	相談支援センターの相談員の対応が悪いため改めてほしい。 また、個人情報の取り扱い等にも不備があるため改めてほしい。(A)	・申出内容について、委員会立ち会いのもと、申出人と事業所の話し合いを行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 10回)	解決 (相談助言)
25 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	介護職員等に名札(身分証)をつけて、家族が確認できるようにしてほしい。(A)	・申出内容については、事業所に確認後、事業所の対応について申出人に報告した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
26 (相談等)	電話	その他 (本人)	生活保護を受けながら、住居の引っ越しを行いたいが、どのようにすればよいか。	・申出内容について、福祉事務所に内容を伝達し、申出人に再度相談するように助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
27 (苦情)	電話	障害者 (本人)	引越に関して、担当ケースワーカー等からの説明が不十分であるため、わかるように説明をしてほしい。(A)	・申出内容について、行政に確認を行ったが、申出人への対応はすでに決まっていたため、再度、申出人に報告した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 15回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	事業所から届いた書類の連絡先が異なっているため、悪徳商法手でないかと、不安を感じている。事業所に対して、改善を伝達してほしい。(D)	・申出内容については、事業所に確認後、事業所の対応について申出人に報告した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
29 (相談等)	電話	障害者 (本人)	協力医療機関への有料送迎について、事業所とどのようにに協議すればよいか教えてほしい。	・申出内容について、事業所との協議に方法について助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
30 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所から特別医療物品の自己負担について、十分な説明がなかったため、再度、説明を行ってもらおう方法はないか。	・申出内容について、前回同様、法人本部長に相談することを助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
31 (相談等)	電話	高齢者 (本人)	配食サービス等について、相談できるところを教えてほしい。	・申出内容について、地域包括支援センターの連絡先を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	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 2 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	母親のけがの説明や対応が不十分なので、しっかり対応を行ってほしいが、今後どのようにすればよいか教えてほしい。	・申出内容について、事業所との話し合いに向けての対応について助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
3 3 (苦情)	来所	障害者 (家族)	施設の退所希望を行っているが、退所させてくれないので、何とかしてほしい。(B)	・申出内容について、当事者間での話し合いを推奨し、話し合いを行った結果、申出人が 了承されたので、終了。 (対応回数 17回)	解決 (相談助言)
3 4 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所職員が母親の通帳の再発行の手続きを行い、預金の引き出しが行われたので、明確な説明を行ってほしい。(E)	・申出内容について、本委員会組織運営要綱第2条第1項第3号及び福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第12条に基づき、知事等への通知を行い終了。 ・その後、事業所と家族の間で、和解が成立する。 (対応回数 26回)	解決 (県等へ通知)
3 5 (苦情)	電話	障害者 (本人)	理事長の私案で法人運営を行っているため、支障をきたしているため、適正な運営を行ってほしい。(G)	・申出内容について、委員会の対象範囲を説明し、特定非営利活動法人の監督状況等について説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 10回)	解決 (相談助言)
3 6 (苦情)	書面 (匿名)	その他 (本人)	法人のホームページ内のブログで、不適切な発言等に納得いかない。(G)	・申出内容について、匿名であるため、事業所に申出内容を伝達し、終了。 (対応回数 2回)	解決 (紹介伝達)
3 7 (苦情)	電話	障害者 (本人)	正当な理由なく契約を解除され、納得いかない (D)	・申出人から取り下げのため終了。 (対応回数 6回)	その他 (取り下げ)
3 8 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所は、透析患者の対応を行わないのか、また、他の施設に移らなければならないのか。 (D)	・申出内容について、行政も交えて事業所と話し合いを行った結果、他事業所へ移ることで了承を得られたので終了。 (対応回数 29回)	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	
39 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親のけがの説明や対応が不十分なので、改善を求めたい。 (D)	・申出内容について、申出人と事業所との話し合いを推奨した結果、お互いに示談が交わされ、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 17回)	解決 (相談 助言)
40 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	運営適正化委員会の受付時間について、教えてほしい。	・申出内容について、運営適正化委員会の受付時間を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
41 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	入院が長引くと、グループホームを退所しないといけないか教えてほしい。	・申出内容について、契約書の「契約の解除」の事項を確認することを助言し、改めて事業所に確認をとることを促した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
42 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所の職員が利用者と親密な関係になり、金銭授受を行ってもよいのか。早急な改善を求めたい。(E)	・申出内容について、事業所に今後の改善策等の確認を行い、申出人に伝えた結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 9回)	解決 (相談 助言)
43 (苦情)	電話	高齢者 (その他)	利用者に連絡したり面会に行っても、職員に制約されるため、改めてほしい。(G)	・申出内容について、事業所に改善確認を行い、申出人に伝えた結果、了承されたので終了。 (対応回数 6回)	解決 (相談 助言)
44 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (その他)	職員の利用者に対する接遇について、改善してほしい(A)	・申出内容について、事業所に伝達した結果、今後の対応が検討され、後日改善報告がある。申出人は匿名で、連絡がとれないため、終了。 (対応回数 4回)	解決 (紹介 伝達)
45 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (本人)	生活保護の申請をするには、どうすればよいか教えてほしい。	・申出内容について、福祉事務所の連絡先を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	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	
46 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (家族)	利用者に対する職員の接遇(対応や言葉遣い等)について、改善してほしい(A)	・申出内容について、事業所への事実確認を行う前に、申出人から解決の報告を受けたため、取り下げとする。  (対応回数 2回)	その他 (取り下げ)
47 (相談等)	電話	高齢者 (本人)	デイサービスにおける介護報酬単価を教えてほしい。	・申出内容について、介護報酬単価を介護保険六法で確認し、併せてインターネットの検索先を提示した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
48 (苦情)	電話	障害者 (家族)	重度心身障害者医療費助成制度の更新手続きに納得がいかない。(D)	・申出内容について、これまでの経緯等を行政に確認と助言を行い、申出人に伝えた結果、申出人が了承されたため、終了。  (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
49 (苦情)	書面	その他 (本人)	生活保護の支給決定額に納得できない。(G)	・申出内容について、前例もふまえて検討結果、関与不可と判断する。申出人に対して文書で回答し、終了。  (対応回数 6回)	その他 (関与不可)
50 (苦情)	電話	高齢者 (その他)	事業所が、不正な介護報酬請求を行っている(D)	・申出内容について、県に対して情報提供を行うこととし、申出人には連絡がとれないため終了。  (対応回数 4回)	その他 (県へ情報提供)
51 (相談等)	電話	その他 (本人)	成年後見制度の保佐人の役割や業務について教えてほしい。	・申出内容について、成年後見人の役割や業務について説明し、家庭裁判所にも確認するように助言した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
52 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	ホームヘルプサービスにおける事業所の連絡体制について教えてほしい。	・申出内容について、事業所に連絡体制の確認をとり、申出人に内容を伝えた結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
53 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所の移送サービス利用中の事故後の対応に、納得できない(E)	・申出内容について、内容を整理しながら確認をとり、事業所に改善点を助言し、家族と事業所との話し合いを行った結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 14回)	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	
54 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの家賃の誤徴収に対する謝罪と説明をしてほしい (D)	・申出内容について、当事者同士での話し合いを推奨した結果、申出人が了承したので終了。  (対応回数 9回)	解決 (相談助言)
55 (相談等)	電話	障害者 (その他)	事業所の利用者の主治医としての助言やお願いを事業所が受け入れてくれない。どうすればよいか。	・申出内容について、当事者同士での話し合いを推奨した結果、申出人が了承したので終了。  (対応回数 11回)	解決 (相談助言)
56 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (本人)	医療関係の苦情申出を行うには、どこに行えばよいのか教えてほしい。	・申出内容について、県医療安全支援センターを紹介した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
57 (相談等)	来所	障害者 (本人)	グループホームの情報を得るには、どこに相談すればよいのか教えてほしい。	・申出内容について、相談支援事業所を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 2回)	解決 (紹介伝達)
58 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーステーションの職員の対応に、納得できない (A)	・申出内容について、事業所に状況を確認後、申出人に伝えた結果、申出人が了承されたので終了。また、新たな申出内容についても、事務局より説明を行った結果、申出人が了承される。  (対応回数 5回)	解決 (相談助言)
59 (相談等)	電話	障害者 (職員)	利用者からの訴えに対して、どのように対応してよいか教えてほしい。	・申出内容について、事業所の対応した経過記録を添えて、家族に説明することを助言した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	電話	障害者 (本人)	鹿児島市における市民福祉手当の申請漏れの謝罪と説明をしてほしい (D)	・申出内容について、事業所に確認をとり、再度事業所から申出人に説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 9回)	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	
6 1 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	グループホームで外出を制限されなければいけないのか教えてほしい。	・申出内容について、事業所にきまりごとなどを確認することを助言し、グループホームの定義や役割について説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 2 (相談等)	電話	高齢者 (その他)	事業所における事故後の職員の責任と補償について、教えてほしい。	・申出内容について、労務関係であるため管轄機関(労働基準監督署等)を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 3回)	解決 (紹介伝達)
6 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	特定職員の接遇について不満があるので、改善してほしい (A)	・申出内容については、申出人の家族と事業所で話し合いを行い、家族からの強い要望を受け入れた結果、静観して終了。 (対応回数 7回)	解決 (その他)
6 4 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	保育所の園児の声や送迎時の車の音がうるさいので、何とかしてほしい(E)	・申出内容について、事業所の第三者委員を紹介し、第三者委員を交えた話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。(対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 5 (相談等)	書面 (匿名)	児童 (その他)	保育園の先生が副業を行っているようだが、これは普通のことなのか教えてほしい。	・申出内容について、労務関係であるため管轄機関(労働基準監督署等)を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 4回)	解決 (紹介伝達)
6 6 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	デイケアの欠席には、理由を伝えなければいけないのか教えてほしい。	・申出内容について、事業所にきまりごとなどを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。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 7 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (本人)	医療関係の苦情申出を行うには、どこに行えばよいのか教えてほしい。	・申出内容について、県医療安全支援センターを紹介した結果、申出人が了承されたので終了。(対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 8 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (その他)	送迎の際、利用者宅の塀を壊した後の事業所の対応が不十分なので、何とかしてほしい(E)	・申出内容について、事業所に伝達し、確認を行った結果、事実確認はできなかった。 申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。 (対応回数 4回)	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	
69 (苦情)	電話	児童 (家族)	福祉サービスの利用契約を利用後に締結することについて、説明してほしい。(D)	・申出内容について、事業所や関係機関等との話し合いを推奨した結果、解決し、申出人が了承されたので終了。 (対応回数17回)	解決 (相談助言)
70 (相談等)	電話	その他 (家族)	医療関係への苦情申出を行うには、どこに行えばよいのか教えてほしい。	・申出内容について、県医療安全支援センターを紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
71 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネジャーの役割や業務について、教えてほしい。	・申出内容について、ケアマネジャーの役割や業務について説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
72 (苦情)	電話	障害者 (本人)	作業を行いたいが、事業所から制限を受けている。何とかしてほしい。(A)	・申出内容について、事業所に状況確認を行った後、申出人と事業所との話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
73 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	6年分のおむつ代を請求されたり、請求書の内訳の不明瞭だったりする。どのように対応すればよいか教えてほしい。	・申出内容について、家族と事業所との話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
74 (相談等)	来所	高齢者 (家族)	病院を退院後、ホームヘルプサービスを利用できるようにするにはどうすればよいか教えてほしい。	・申出内容について、病院や地域包括支援センターに確認をとり、家族と地域包括支援センターとの話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数10回)	解決 (相談助言)
75 (相談等)	来所	障害者 (家族)	浪費癖のある弟への対応について、今後どのように対応すればよいか教えてほしい。	・申出内容について、関係機関に状況確認を行った後、申出人に報告・助言を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 6回)	解決 (相談助言)
76 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーの接遇(言葉づかいや長時間支援の際の休憩等)を改善してほしい。(A)	・申出内容について、事業所に状況確認を行った後、申出人と事業所との話し合いを推奨し、話し合いを行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数19回)	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	
77 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	夫が利用した際の利用料の内訳について、説明をしてほしい。 (C)	・申出人が取り下げたため、終了。 (対応回数 5回)	その他 (取り下げ)
78 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険特定除外施設について、教えてほしい。	・申出内容について、説明を行い、市役所の窓口を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
79 (苦情)	電話	児童 (家族)	発表会の開催を園内でなく、以前の広い会場で開催してほしい。また、ビデオ撮影についても制限しないでほしい。(D)	・申出内容について、匿名で事業所に伝達し、申出人に報告した結果、申出人が了承されたので終了。(申出人は、匿名を望んでいるため、今後は静観) (対応回数 5回)	解決 (相談助言)
80 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	入所の際の事故対応については、どうすればよいか教えてほしい。	・申出内容について、家族と事業所との話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
81 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	事業所での事故については、どこまで対応するのか教えてほしい。	・申出内容について、事業所での事故対応や経過、保険対象範囲などを助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
82 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所内でのけがの原因追及を行い、明確な説明と謝罪を行ってほしい。(D)	(継続中)	
83 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	住宅改修に際して、ケアマネジャーから連絡がなく、状況がわからなくて困っている。住宅改修を急いでいるので、何とかしてほしい。(D)	・申出内容について、事業所へ内容を伝達し、申出人と事業所で話し合いを行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 10回)	解決 (相談助言)
84 (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、県として明確な取り扱い方針を出してほしい。(G)	・申出内容について、県へ内容を伝達し、申出人と県で話し合いを行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 10回)	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	
85 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	介護職員処遇改善交付金等について教えてほしい。	・申出内容について、介護職員処遇改善交付金の説明を行い、労務については、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。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
86 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所での事故についての対応と説明に納得いかない。(D)	(継続中)	
87 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	夫が利用した際の利用料の内訳について、明確な説明をしてほしい。(C)	・申出内容について、事業所に内容を確認し、申出人に伝えた結果、了承されたので終了。 (申出人は、事業所との話し合いまでは望まない) (対応回数 8回)	解決 (相談 助言)
88 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険制度の介護度について教えてほしい。	・申出内容について、介護保険制度の介護度の説明を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
89 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	病院への付き添いを事業所職員で行うことは可能か教えてほしい。	・申出内容について、契約書や重要事項説明書の確認を行うことと福祉有償運送事業を助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談 助言)
90 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	たんの吸引等について、一般向けに研修を行っているところがないか教えてほしい。	・申出内容について、本会の役割を説明するとともに、申出人の要望により申出内容を傾聴して終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
91 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームとデイケアの職員の利用者への介入範囲が、適切でないため改めてほしい。 (A)	・申出内容について、事業所に伝達した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 4回)	解決 (紹介 伝達)
92 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ショートステイを利用した際の職員の言葉遣いが悪いので、改善してほしい。(A)	・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。 (対応回数 2回)	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	
93 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	生活福祉資金担当職員の対応の改善をしてほしい。(A)	・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。 (対応回数 2回)	解決 (紹介 伝達)
94 (相談等)	電話	その他 (家族)	息子の借金返済について相談できるところを教えてください。	・申出内容について、法テラス鹿児島 の連絡先(住所、電話番号)を申出人に紹介した結果、了承されたので 終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介 伝達)
95 (苦情)	書面	障害者 (本人)	事業所に対して、注意・処分を行ってほしい。(G)	(継続中)	
96 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	職場内での不適切な関係に対する対応について、改善してほしい。(G)	・申出内容について、事業所の法人に対して伝達する。申出人が匿名で連絡がとれないため、終了。 (対応回数 2回)	解決 (紹介 伝達)
97 (苦情)	電話	障害者 (本人)	半年前に、県にサービス支給量の不服申立を行ったが回答がない。(G)	・申出内容について、県に状況確認を行った後、申出人に報告した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 7回)	解決 (相談 助言)
98 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	グループホームとデイケアの職員や主治医に、自分の意見が伝わらない。どうすればよいか。	・申出内容について、申出人が一方向的に話を行い、電話をきったため、傾聴して終了。 (対応回数 1回)	解決 (その他)
99 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	介護保険での住宅改修を行った際の支払い方法について教えてください。	・申出内容について、受領委任払い制度について助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談 助言)
100 (相談等)	電話	障害者 (本人)	別のグループホームについて相談するところを教えてください。	・申出内容について、相談支援事業所を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 2回)	解決 (紹介 伝達)
101 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	入所して短期間で状態が変容した経過や退所の際の請求について説明をしてほしい。(D)	(継続中)	

#### 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176号：平成23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（905部）・リーフレット（1,672部）の作成・配布

#### 5 研修会の実施

- (1) 平成23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23年10月5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 448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

【パネルディスカッション】「事業所における相談・苦情の対応と活かし方について」

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

パネリスト：特定非営利活動法人こころの館 いろ葉 施設長 中迎聡子 氏

社会福祉法人愛和会 ペコちゃん保育園 副園長 野中由利子 氏

社会福祉法人敬天会 障害者支援施設さちかぜ

施設長 大友良治 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100カ所の事業所に巡回訪問を実施。

100カ所の内訳（高齢分野事業所：30カ所、児童分野事業所：21カ所

障害分野事業所：29カ所、社会福祉協議会：20カ所）

#### 7 全国会議等への参加

- (1) 平成23年度運営適正化委員会事業研究協議会（事務局1名）

開催日：平成23年7月27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 報告・説明 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 情報交換・協議

- (2) 平成23年度運営適正化委員会相談員研修会（事務局1名）

開催日：平成23年10月17日（月）～18日（火）

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 グループ討議 「苦情相談対応方法の整理」  
 エ 演習・講義 「苦情解決業務等の実際」  
 日本女子大学人間社会学部 教授 渡部律子 氏

(3) 第3回全国権利擁護支援フォーラム（事務局1名）

開催日：平成24年2月9日（木）～10日（金）

会 場：國學院大學常磐松ホール

内 容：ア 日本福祉大学との権利擁護共同研究報告 日本福祉大学 湯原悦子 氏

イ 被災地支援活動現状報告

- ・岩手県宮古市・山田町における支援活動

NPO法人宮古圏域障がい者福祉推進ネット 事務局次長 加藤伸二 氏

- ・福島県いわき市における支援活動

NPO法人そよ風ネットいわき 森田ミエ子 氏

ウ 説明 「障害者虐待防止法と相談支援事業」

厚生労働省 社会・援護局 障害者保健福祉部 相談支援専門官 遅塚昭彦 氏

エ 鼎談 「市民後見と後見支援法人の役割」

大阪後見支援センター（あいあいねっと）専門相談員，弁護士 青木佳史 氏

筑波大学法科大学大学院教授，日本成年後見法学会理事 上山 泰 氏

千葉県PACガーディアンズ理事長，弁護士 佐藤彰一 氏

オ パネルディスカッション 「一人一人の権利擁護を考える」

千葉県中核地域生活支援センター「がじゅまる」センター長 朝比奈ミカ 氏

NPO法人おかやま入居支援センター理事長，弁護士 井上雅雄 氏

厚生労働省社会・援護局総務課長 古都賢一 氏

内閣府参与，反貧困ネットワーク事務局長 湯浅 誠 氏

同志社大学大学院社会学研究科 教授 上野谷 加代子 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298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。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48%、144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にくい時に、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）

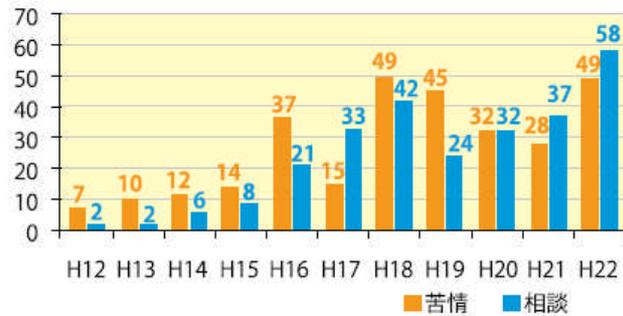


表2 福祉サービスの分野

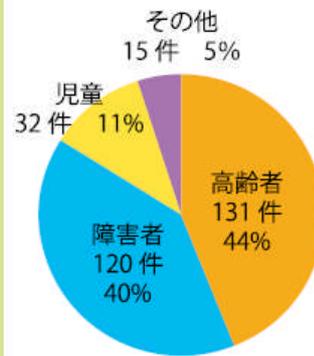
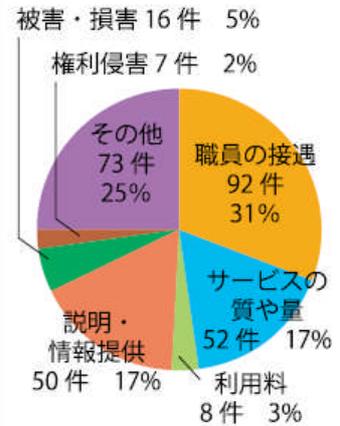


表3 苦情の内容



職場内での研修教材・資料として

## “苦情解決をはかるヒント”の活用を

運営適正化委員会では、平成22年度に“苦情解決をはかるヒント”を作成し、ホームページで公開しています。事業所内での相談や苦情の受付から解決までの流れや各担当者の役割と機能、苦情対応のポイント、記録の活用などをまとめています。ぜひ、職場内での研修教材や資料として、ご活用ください。



運営適正化委員会

クリック

業務報告

他に報告書や事例集もあります

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

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

【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

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp

## 平成23年度福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問先

目的：社会福祉法第82条に基づく、社会福祉事業の経営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に、広報・啓発の一環として各事業所を訪問し、苦情解決事業について助言等行うとともに今後の業務に役立てる。

番号	分野	市町村名	法人	事業所名	実施日	訪問者
1	障害	鹿屋市	NPO	あすなろ	平成23年6月9日	事務局2名
2	障害	鹿屋市	NPO	ふれあいスペース「ちえすと」	平成23年6月9日	事務局2名
3	児童	鹿屋市	社福	さくら保育園	平成23年6月9日	事務局2名
4	児童	鹿児島市	社福	ペコちゃん保育園	平成23年6月16日	事務局2名
5	児童	鹿児島市	社福	すみれ保育園	平成23年6月16日	事務局2名
6	児童	鹿児島市	社福	恵愛保育園	平成23年6月16日	事務局2名
7	高齢	曾於市	社福	末吉まごころ園	平成23年6月22日	事務局2名
8	障害	曾於市	社福	社会就労支援センターのどか園	平成23年6月22日	事務局2名
9	高齢	霧島市	医療	グループホーム隼人	平成23年6月22日	事務局2名
10	高齢	枕崎市	社福	妙見デイサービスセンター	平成23年6月29日	事務局2名
11	障害	南九州市	社福	福祉作業所くすのき	平成23年6月29日	事務局2名
12	高齢	南九州市	NPO	いろ葉のふじ	平成23年6月29日	事務局2名
13	社協	長島町	社福	長島町社会福祉協議会	平成23年7月5日	事務局1名
14	社協	阿久根市	社福	阿久根市社会福祉協議会	平成23年7月5日	事務局1名
15	児童	日置市	社福	扇尾保育園	平成23年7月7日	事務局2名
16	高齢	鹿児島市	有限	でいさーびすひなた	平成23年7月7日	事務局2名
17	障害	鹿児島市	株式	株式会社紫乃尾	平成23年7月7日	事務局2名
18	社協	伊佐市	社福	伊佐市社会福祉協議会	平成23年7月12日	事務局1名
19	児童	鹿児島市	社福	いちご保育園	平成23年7月15日	事務局2名
20	高齢	鹿児島市	有限	あおぞらデイサービスセンター	平成23年7月15日	事務局2名
21	高齢	鹿児島市	株式	通所介護コンフォート草牟田	平成23年7月15日	事務局2名
22	社協	出水市	社福	出水市社会福祉協議会	平成23年7月19日	事務局1名
23	障害	出水市	医療	「集(つどい)」	平成23年7月21日	事務局2名
24	障害	出水市	社福	地域活動支援センター東光	平成23年7月21日	事務局2名
25	高齢	鹿児島市	有限	デーサービス春うらら	平成23年7月21日	事務局2名
26	児童	伊佐市	社福	大口里保育園	平成23年7月29日	事務局2名
27	高齢	伊佐市	社福	デイサービスセンター星のふる里	平成23年7月29日	事務局2名
28	障害	湧水町	公共	湧水町子ども発達支援センターみのり	平成23年7月29日	事務局2名
29	社協	霧島市	社福	霧島市社会福祉協議会	平成23年8月3日	事務局1名
30	社協	西之表市	社福	西之表市社会福祉協議会	平成23年8月9日	事務局1名

31	社協	中種子町	社福	中種子町社会福祉協議会	平成23年8月9日	事務局1名
32	社協	南種子町	社福	南種子町社会福祉協議会	平成23年8月9日	事務局1名
33	社協	肝付町	社福	肝付町社会福祉協議会	平成23年8月16日	事務局1名
34	社協	大崎町	社福	大崎町社会福祉協議会	平成23年8月16日	事務局1名
35	社協	薩摩川内市	社福	薩摩川内市社会福祉協議会	平成23年8月17日	事務局1名
36	社協	鹿児島市	社福	鹿児島市社会福祉協議会	平成23年8月30日	事務局1名
37	社協	垂水市	社福	垂水市社会福祉協議会	平成23年8月31日	事務局1名
38	社協	南さつま市	社福	南さつま市社会福祉協議会	平成23年9月20日	事務局1名
39	社協	日置市	社福	日置市社会福祉協議会	平成23年9月26日	事務局1名
40	社協	いちき串木野市	社福	いちき串木野市社会福祉協議会	平成23年9月26日	事務局1名
41	社協	南九州市	社福	南九州市社会福祉協議会	平成23年9月27日	事務局1名
42	社協	指宿市	社福	指宿市社会福祉協議会	平成23年9月30日	事務局1名
43	社協	枕崎市	社福	枕崎市社会福祉協議会	平成23年9月30日	事務局1名
44	社協	和泊町	社福	和泊町社会福祉協議会	平成23年10月11日	事務局1名
45	児童	鹿屋市	社福	古江保育園	平成23年11月2日	事務局2名
46	児童	鹿屋市	社福	大隅学舎	平成23年11月2日	事務局2名
47	児童	鹿屋市	社福	和光保育園	平成23年11月2日	事務局2名
48	障害	鹿児島市	医療	発達サポートセンターニーニョス	平成23年11月7日	事務局2名
49	児童	鹿児島市	社福	星の子保育園	平成23年11月7日	事務局2名
50	障害	鹿児島市	株式	サポートネットラグーナ	平成23年11月7日	事務局2名
51	高齢	龍郷町	株式	グループホームふぬいの里	平成23年11月21日	事務局1名
52	高齢	奄美市	社福	グループホーム虹の丘	平成23年11月21日	事務局1名
53	児童	奄美市	社福	朝仁保育園	平成23年11月21日	事務局1名
54	障害	奄美市	社福	あしたば園	平成23年11月22日	事務局1名
55	児童	奄美市	社福	奄美市立母子生活支援施設ひまわり寮	平成23年11月22日	事務局1名
56	障害	奄美市	NPO	ユーアイ工房	平成23年11月22日	事務局1名
57	高齢	鹿児島市	医療	グループホーム癒しの森	平成23年11月30日	事務局2名
58	障害	鹿児島市	社福	旭福祉センター	平成23年11月30日	事務局2名
59	高齢	鹿児島市	有限	グループホーム小野の里	平成23年11月30日	事務局2名
60	障害	姪良市	社福	障害者支援施設 喜びの里	平成23年12月1日	事務局2名
61	高齢	姪良市	NPO	グループホーム明倫館	平成23年12月1日	事務局2名
62	高齢	姪良市	医療	ろうけん大楠グループホーム「たんぽぽ」	平成23年12月1日	事務局2名
63	高齢	南九州市	社福	かわなべ寿光苑	平成23年12月9日	事務局2名
64	障害	南九州市	社福	知覧ふれあいの里	平成23年12月9日	事務局2名
65	障害	南九州市	社福	第一知覧育成園	平成23年12月9日	事務局2名
66	障害	喜界町	社福	はまゆり学園	平成23年12月15日	事務局1名
67	児童	喜界町	社福	ひまわり第一保育園	平成23年12月15日	事務局1名

68	障害	喜界町	社福	喜界町社会福祉協議会相談支援事業所	平成23年12月15日	事務局1名
69	高齢	喜界町	有限	グループホームがじゅまる	平成23年12月16日	事務局1名
70	高齢	喜界町	医療	有料老人ホームひまわり苑	平成23年12月16日	事務局1名
71	高齢	喜界町	有限	有限会社聖愛の里	平成23年12月16日	事務局1名
72	高齢	喜界町	公共	喜界町立喜界園	平成23年12月16日	事務局1名
73	高齢	薩摩川内市	有限	デイサービス きらり	平成24年1月13日	事務局2名
74	高齢	薩摩川内市	社福	癒しの郷おおむら園	平成24年1月13日	事務局2名
75	児童	薩摩川内市	社福	大村報徳学園	平成24年1月13日	事務局2名
76	高齢	霧島市	株式	デイサービス憩の里	平成24年1月19日	事務局2名
77	児童	霧島市	社福	松永保育園	平成24年1月19日	事務局2名
78	障害	霧島市	社福	鈴かけ園	平成24年1月19日	事務局2名
79	障害	東串良町	社福	光祐の里	平成24年1月27日	事務局2名
80	障害	肝付町	社福	こども発達支援センターめぶき園	平成24年1月27日	事務局2名
81	高齢	いちき串木野市	NPO	市来デイサービスセンター	平成24年2月2日	事務局2名
82	障害	日置市	社福	障害者支援センターうめの里	平成24年2月2日	事務局2名
83	障害	鹿児島市	医療	いっぼいっぼ	平成24年2月2日	事務局2名
84	高齢	さつま町	株式	グループホームのどか	平成24年2月9日	事務局2名
85	児童	さつま町	社福	錦光保育園	平成24年2月9日	事務局2名
86	障害	鹿児島市	株式	株式会社ワークステージつばさ	平成24年2月9日	事務局2名
87	高齢	南さつま市	NPO	サロン・ド・じゃがいも	平成24年2月13日	事務局2名
88	高齢	南さつま市	有限	温泉デイサービスセンタートラフ	平成24年2月13日	事務局2名
89	高齢	南さつま市	株式	デイサービス石蔭の里	平成24年2月13日	事務局2名
90	児童	大崎町	社福	菱田保育園	平成24年2月17日	事務局2名
91	障害	志布志市	任意	しぶし夢しずく工房	平成24年2月17日	事務局2名
92	高齢	志布志市	医療	びろうの樹	平成24年2月17日	事務局2名
93	障害	錦江町	社福	セルプおおすみ	平成24年2月23日	事務局2名
94	児童	垂水市	社福	さざなみ保育園	平成24年2月23日	事務局2名
95	児童	長島町	社福	川床保育園	平成24年2月27日	事務局2名
96	児童	阿久根市	社福	おりた保育園	平成24年2月27日	事務局2名
97	児童	阿久根市	学校	阿久根めぐみ保育園	平成24年2月27日	事務局2名
98	障害	指宿市	社福	ハイビスカス	平成24年3月1日	事務局2名
99	高齢	指宿市	社福	千寿園	平成24年3月1日	事務局2名
100	高齢	南大隅町	有限	グループホームおおきな木	平成24年3月26日	事務局2名

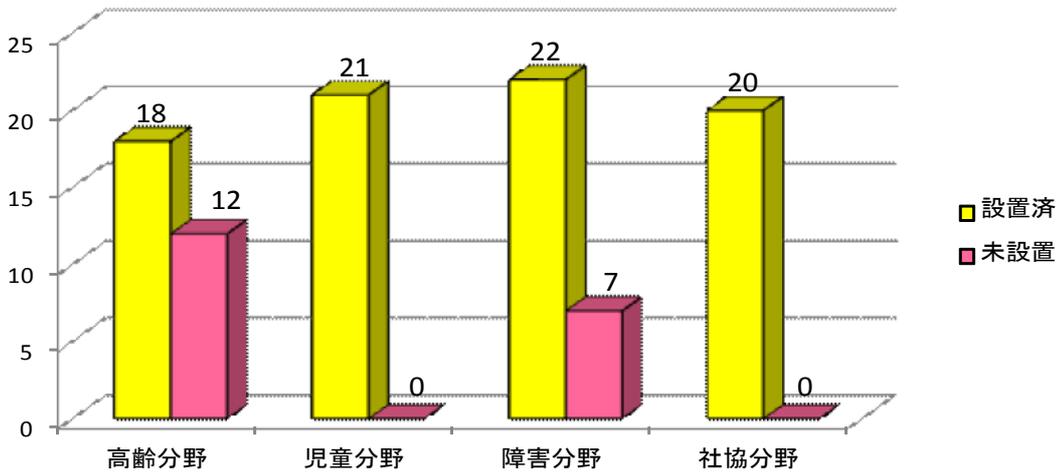
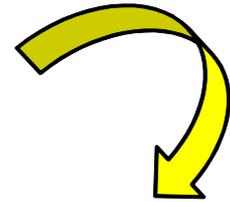
【略称名称】

社福・・・社会福祉法人	株式・・・株式会社	医療・・・医療法人
有限・・・有限会社	NPO・・・特定被営利活動法人	学校・・・学校法人
公共・・・公共団体	任意・・・任意団体	

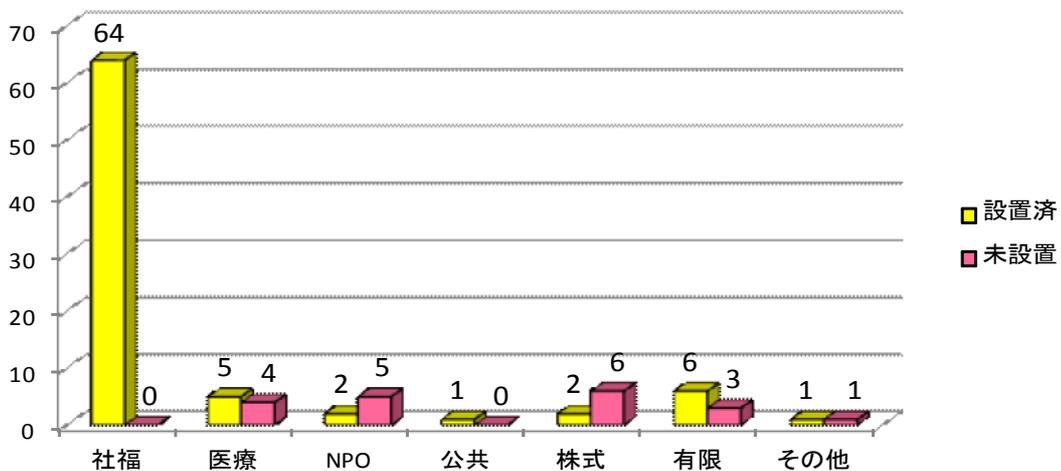
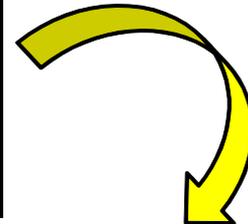
平成23年度 福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問 集計結果

第三者委員の設置状況

	設置済	未設置	計	設置率	未設置率
高齢分野	18	12	30	60.0%	40.0%
児童分野	21	0	21	100.0%	0.0%
障害分野	22	7	29	75.9%	24.1%
社協分野	20	0	20	100.0%	0.0%
計	81	19	100	81.0%	19.0%

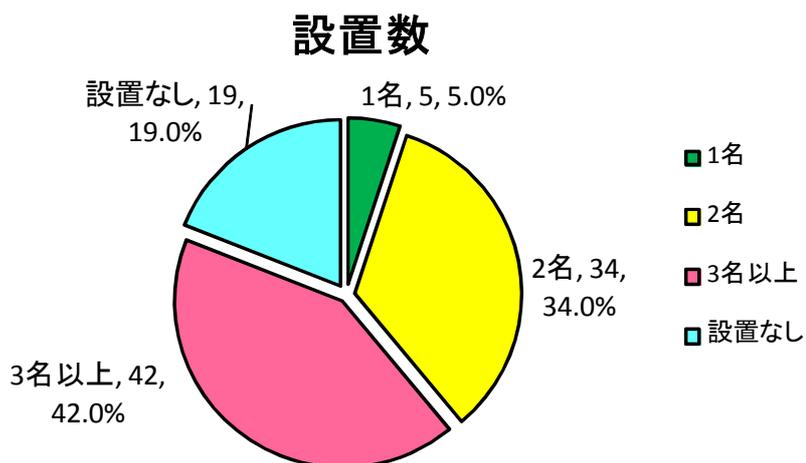


	設置済	未設置	計	設置率	未設置率
社福	64	0	64	100.0%	0.0%
医療	5	4	9	55.6%	44.4%
NPO	2	5	7	28.6%	71.4%
公共	1	0	1	100.0%	0.0%
株式	2	6	8	25.0%	75.0%
有限	6	3	9	66.7%	33.3%
その他	1	1	2	50.0%	50.0%
計	81	19	100	81.0%	19.0%

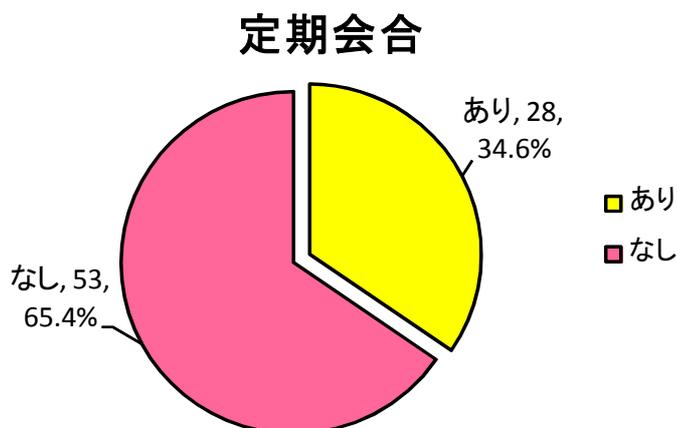


### 第三者委員の設置状況

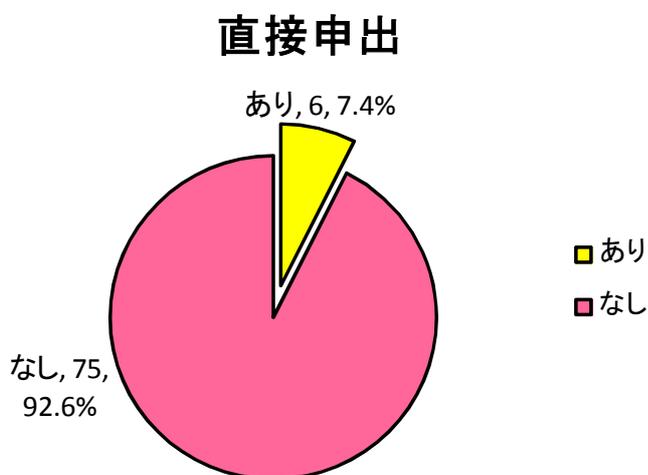
	設置数	割合
1名	5	5.0%
2名	34	34.0%
3名以上	42	42.0%
設置なし	19	19.0%
計	100	100.0%



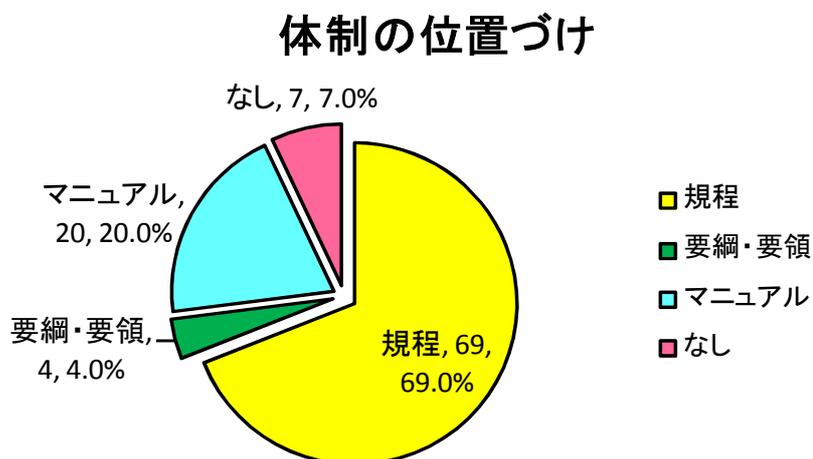
	定期会合	割合
あり	28	34.6%
なし	53	65.4%
計	81	100.0%



	直接申出	割合
あり	6	7.4%
なし	75	92.6%
計	81	100.0%

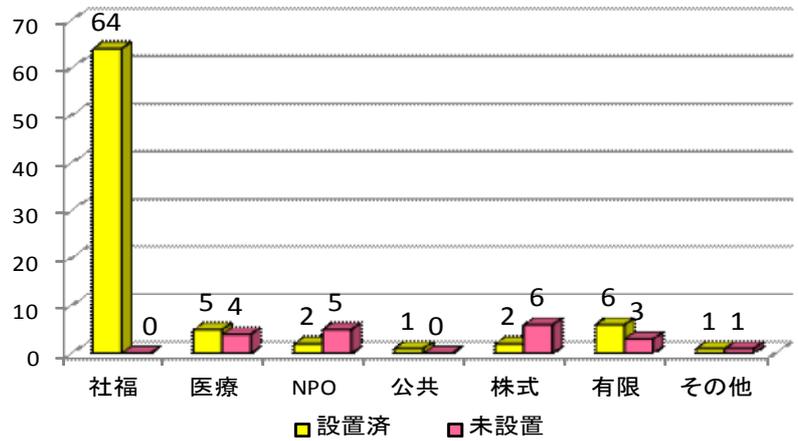


	体制の位置づけ	割合
規程	69	69.0%
要綱・要領	4	4.0%
マニュアル	20	20.0%
なし	7	7.0%
計	100	100.0%

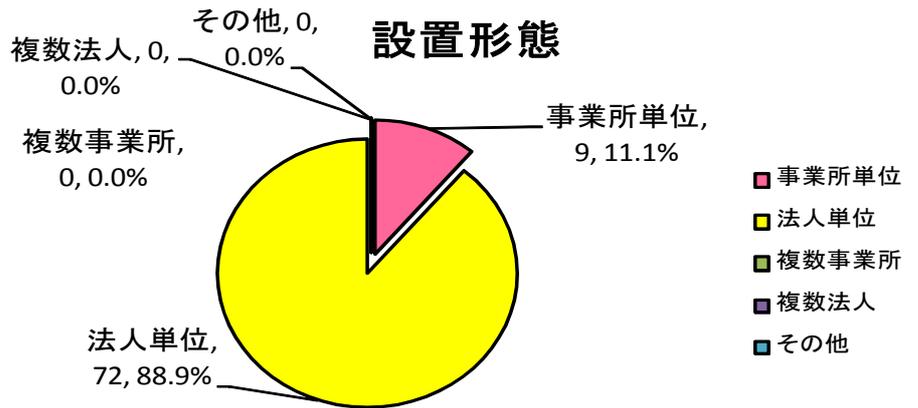


### 法人別設置状況

	設置済	未設置	計	設置率
社福	64	0	64	100.0%
医療	5	4	9	55.6%
NPO	2	5	7	28.6%
公共	1	0	1	100.0%
株式	2	6	8	25.0%
有限	6	3	9	66.7%
その他	1	1	2	50.0%
計	81	19	100	81.0%

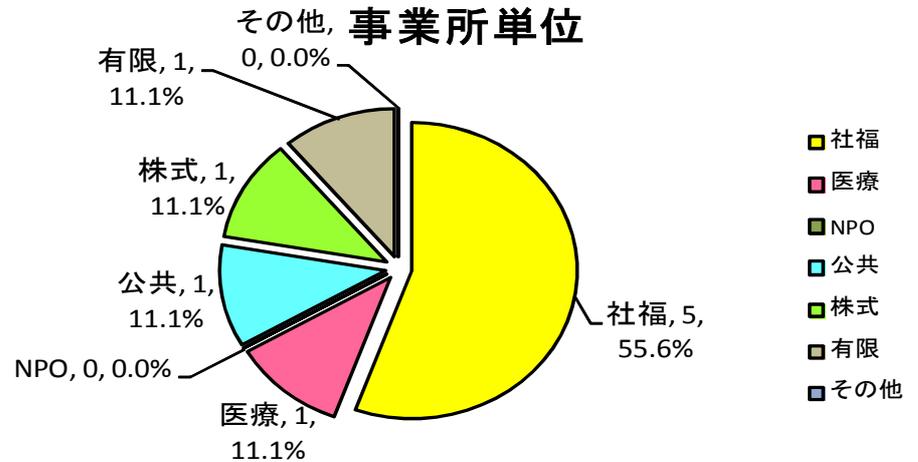


	設置形態	割合
事業所単位	9	11.1%
法人単位	72	88.9%
複数事業所	0	0.0%
複数法人	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	81	100.0%



### 事業所単位 (9力所)

	設置済	設置率
社会福祉法人	5	55.6%
医療法人	1	11.1%
NPO	0	0.0%
公共団体	1	11.1%
株式会社	1	11.1%
有限会社	1	11.1%
その他	0	0.0%
計	9	100.0%



### 法人単位 (72力所)

	設置済	設置率
社会福祉法人	59	81.9%
医療法人	4	5.6%
NPO	2	2.8%
公共団体	0	0.0%
株式会社	1	1.4%
有限会社	5	6.9%
その他	1	1.4%
計	72	100.0%

