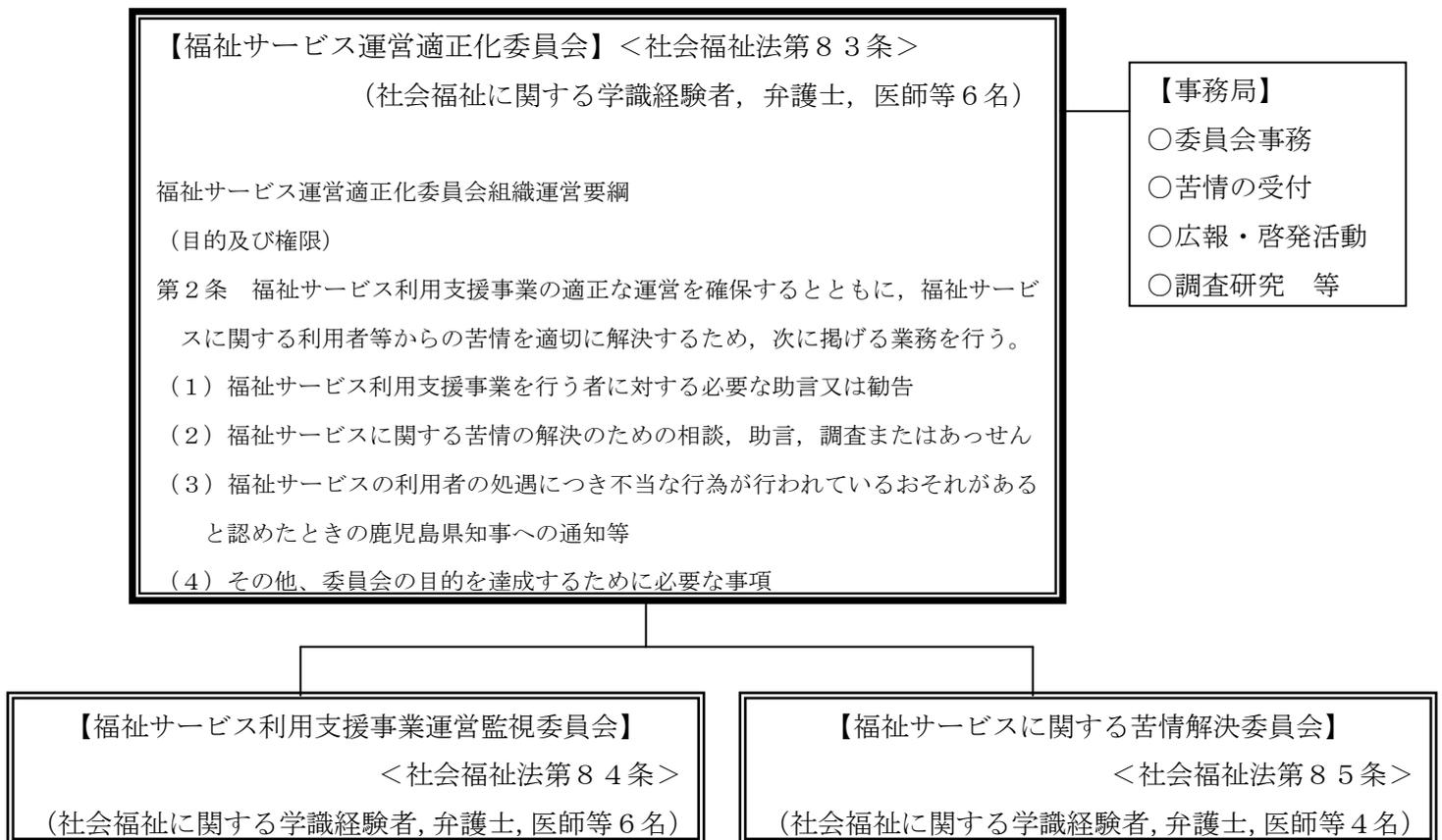


平成24年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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24年 4月1日～平成24年10月31日) (任期：平成24年11月1日～平成26年10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	大毛 裕貴	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)	池田 美津子	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 凉子	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24年9月1日～平成26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	公益財団法人 鹿児島県老人クラブ連合会会長	副委員長
利用者代表	山川 伯明	特定非営利活動法人 鹿児島県精神保健福祉会連合会理事長	
利用者代表	尾前 民子	社会福祉法人 鹿児島県母子寡婦福祉連合会理事長	
経営者代表	吉尾 逸平	社会福祉法人 鹿児島県保育連合会会長	
経営者代表	下茂 孝一	鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会 会長 (現 日置市社協 会長)	

【参考】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24年10月26日(金) 出席：6名 県社会福祉センター

内容 ア 委員長・副委員長の選任について

イ 福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

2 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

- 第1回 平成24年5月17日(木) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ア 委員長の選任について
イ 副委員長の選任について
ウ 合議体(監視委員会及び苦情委員会)委員の指名について
エ 平成23年度業務報告について
- 第2回 平成24年12月7日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
内 容 ア 委員長の選任について
イ 副委員長の選任について
ウ 合議体(監視委員会及び苦情委員会)委員の指名について
- 第3回 平成25年3月12日(火) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ア 平成25年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

- 第1回 平成24年5月17日(木) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ア 委員長の選任について
イ 副委員長の指名について
ウ 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
エ 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24年9月24日(月) 出席：5名 県社会福祉センター
内 容 ア 平成24年度運営適正化委員会事業研究協議会の報告について
イ 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
ウ 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12月7日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
内 容 ア 委員長の選任について
イ 副委員長の指名について
ウ 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
エ 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25年3月12日(火) 出席：6名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
イ 福祉サービス利用支援事業における預かり書類返還等の手引きについて

(3) 運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

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	湧水町社会福祉協議会	平成24年	7月	6日(金)	委員, 事務局
イ	伊佐市社会福祉協議会	平成24年	7月	6日(金)	委員, 事務局
ウ	出水市社会福祉協議会	平成24年	7月	13日(金)	事務局
エ	始良市社会福祉協議会	平成24年	7月	20日(金)	委員, 事務局
オ	さつま町社会福祉協議会	平成24年	7月	23日(月)	事務局
カ	南さつま市社会福祉協議会	平成24年	7月	30日(月)	事務局
キ	霧島市社会福祉協議会	平成24年	8月	2日(木)	委員, 事務局
ク	東串良町社会福祉協議会	平成24年	8月	17日(金)	事務局
ケ	鹿児島市社会福祉協議会	平成24年	8月	23日(木)	委員, 事務局
コ	薩摩川内市社会福祉協議会	平成24年	8月	29日(水)	事務局
サ	龍郷町社会福祉協議会	平成24年	9月	20日(木)	事務局
シ	瀬戸内町社会福祉協議会	平成24年	9月	20日(木)	事務局
ス	奄美市社会福祉協議会	平成24年	9月	21日(金)	事務局
セ	鹿屋市社会福祉協議会	平成24年	9月	26日(水)	事務局
ソ	南大隅町社会福祉協議会	平成24年	10月	4日(木)	事務局
タ	志布志市社会福祉協議会	平成24年	10月	5日(金)	事務局
チ	曾於市社会福祉協議会	平成24年	10月	5日(金)	事務局
ツ	南九州市社会福祉協議会	平成24年	10月	9日(火)	事務局
テ	枕崎市社会福祉協議会	平成24年	10月	25日(木)	事務局
ト	錦江町社会福祉協議会	平成24年	11月	2日(金)	事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回	平成24年5月17日(木)	出席: 4名	県社会福祉センター
内容	ア 委員長の選任について イ 副委員長の指名について ウ 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について エ 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 オ 福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況等に関する実態調査について カ 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 キ 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		
第2回	平成24年7月18日(水)	出席: 4名	県社会福祉センター
内容	ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について イ 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 ウ 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24年9月25日(月) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
イ 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
ウ 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
(参加申込状況報告)
- 第4回 平成24年12月7日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 委員長の選任について
イ 副委員長の指名について
ウ 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
エ 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
オ 福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会(初級編)の報告について
カ 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25年1月24日(木) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
イ 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
ウ 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25年3月12日(火) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
イ 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
ウ 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(報告)

3 相談・苦情の受付状況

(平成24年4月1日～平成25年3月31日)

(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	8	3	3	5	3	0	2	2	9	5	3	3	46
相談・問合せ	14	7	8	4	6	6	9	5	2	3	4	7	75
合計	22	10	11	9	9	6	11	7	11	8	7	10	121

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	6	38	2	0	46
相談・問合せ	5	67	3	0	75
合計	11	105	5	0	121

(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
高齢者	3	1	7	10	0	0	0	11	2	2	12	24
障害者	24	15	6	13	0	0	0	8	3	3	33	39
児童	0	0	1	0	0	0	0	7	0	0	1	7
その他	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1	0	5
合計	27	16	14	25	0	0	0	28	5	6	46	75

(4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた46件の内訳)

苦情内容 解決結果	相談 助言	紹介 伝達	あつ せん	県へ 通知	その 他	継続 中	意見 要望	合計
A 職員の接遇	7	3	0	0	1	0	0	11
B サービスの質や量	2	1	0	0	2	0	0	5
C 利用料	4	0	0	0	1	0	0	5
D 説明・情報提供	4	2	0	0	2	0	0	8
E 被害・損害	5	0	0	0	1	0	0	6
F 権利侵害	2	1	0	0	0	0	0	3
G その他	5	2	0	0	1	0	0	8
合計	29	9	0	0	8	0	0	46

(※その他に不調4件を含む)

(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 (匿名)	高齢者 (家族)	成年後見人と任意後見人について教えてほしい。	申出内容について、成年後見制度と任意後見制度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)
2 (苦情)	電話 (匿名)	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。申出人は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)
3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	提示された障害福祉サービス計画(案)の説明に納得いかない。(B)	申出内容について、事業所との話し合いは不調に終わり、契約を解除し退所されたため終了。今後の障害福祉サービスの利用のために、相談支援事業所の紹介を行う。(対応回数 28回)	不調
4 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	パニック障害について教えてほしい。	申出内容について、概要を説明し、主治医にも確認することを助言した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
5 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (家族)	医療分野の相談窓口を教えてほしい。	申出内容について、県医療安全支援センターの連絡先を紹介した結果、申出人から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	障害者 (本人)	障害福祉サービスの加算について教えてほしい。	申出内容について、障害福祉サービスの報酬加算を説明した結果、申出人から了承されたので終了。(対応回数 4回)	解決 (相談 助言)
7 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所での嘱託医による健康管理がされていないようなので、改善してほしい。(B)	申出内容について、事業所に内容を伝達し、状況を確認する。申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。 (対応回数 8回)	解決 (紹介 伝達)
8 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	施設サービス計画書(ケアプラン)の同意がないままに、サービスが提供されているので改めてほしい。(D)	申出内容について、事業所に内容を伝達し、状況を確認した結果、申出人が了承されたので終了。また、申出人は匿名を希望されたため、しばらく静観する。 (対応回数 11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	
9 (相談等)	来所	障害者 (家族)	今後、娘への対応(制度や医療等)についてどうすればよいか教えてほしい。	申出内容について、相談機関や相談支援事業所を紹介し、障害福祉サービス等について説明を行った結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談 助言)
10 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	運営適正化委員会の名称や受付時間、住所等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の名称や受付時間、住所等を伝えた結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
11 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	退所後に事業所から返金通知が届いたが、内訳が明確でないため、納得できるような説明をしてほしい。(C)	申出内容について、事業所に状況確認を行った後、申出人に伝達し、再度、内訳書を送付することを伝えた結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 13回)	解決 (相談 助言)
12 (苦情)	来所	障害者 (家族)	前施設長の不適切な発言について、説明して改善してほしい。(A)	申出内容について、事業所(法人)に確認をとり、申出人に今後の対応について伝えた結果、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)
13 (相談等)	電話	障害者 (本人)	介護保険サービスと障害福祉サービスの優先と併用について教えてほしい。	申出内容について、介護保険サービスと障害福祉サービスの優先と併用を説明した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
14 (苦情)	来所	障害者 (本人)	事業所における利用者の管理が過ぎるため、生活のしづらさを感じている。何とかしてほしい。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、状況の確認を行った後、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 3回)	解決 (相談 助言)
15 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	運営適正化委員会の名称や受付時間、住所等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の名称や受付時間、住所等を伝えた結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
16 (相談等)	電話	その他 (職員)	発作を起こす職員の対応について、どうすればよいか。	申出内容について、当該職員の早急な病院受診と現状把握を助言した結果、申出人から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	
17 (相談等)	電話	その他 (家族)	生活保護受給者における死亡後の対応について教えてほしい。	申出内容について、市営住宅の現状復帰に関しては助言を行い、葬儀扶助については県社会福祉課生活保護係を紹介した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 3回)	解決 (紹介 伝達)
18 (相談等)	電話	児童 (職員)	事業所が苦情を受理した際に第三者委員へ報告する様式(ひな形)を提供してほしい。	申出内容について、報告書様式について紹介し、様式のダウンロードについても説明した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
19 (相談等)	電話	障害者 (本人)	旧身体障害者療護施設、更生施設、授産施設の違いについて教えてほしい。	申出内容について、旧身体障害者更生・療護・授産施設を説明し、障害者自立支援法の新体系も説明した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
20 (相談等)	電話	障害者 (職員)	成年後見制度やその他の対応の仕方について教えてほしい。	申出内容について、成年後見制度の説明を行い、市町村事業である成年後見制度利用支援事業の紹介を行った。また、任意後見制度についても説明を行った結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
21 (苦情)	電話	障害者 (その他)	利用者の耳を職員が叩き、被害を受けたので、事業所として対応してほしい。(E)	申出内容について、委員会が調整を行いながら、事業所と申出人と家族で話し合いを重ねた結果、申出人と家族が了承されたので終了。 (対応回数 73回)	解決 (相談 助言)
22 (相談等)	電話	障害者 (職員)	利用者等からの相談を記録する様式(ひな形)を教えてください。	申出内容について、報告書様式について紹介し、様式のダウンロードについても説明した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
23 (苦情)	電話	障害者 (家族)	利用者や家族が退所を希望しているのに、事業所が認めようとしない。なんとかしてほしい。(B)	申出内容について、申出人がしばらく静観するため、取り下げ。 (対応回数 17回)	その他 (取り 下げ)

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	障害者 (職員)	利用者や家族に対しての事業所の対応が悪いと、家族から相談を受けているがどうすればよいか教えてほしい。	申出内容について、本委員会の受付方法や連絡先等を説明した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
25 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	上司が部下の勤務状況を、管理者に都合よく報告しているので、改めるにはどのようにすれば良いか教えてほしい。	申出内容について、労働基準監督署の連絡先を紹介し、管理者との話し合い等を助言した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
26 (相談等)	来所	障害者 (本人)	資格を取得して、働きたいが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、障害者相談支援事業所の説明を行い、連絡先を紹介した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
27 (相談等)	電話	障害者 (職員)	運営適正化委員会の名称や受付時間、住所等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の名称や受付時間、住所等を伝えた結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所における情報管理の仕方に不信感をもっているため、改めてほしい。(F)	申出内容について、事業所に確認を行った後、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 5回)	解決 (相談助言)
29 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーが事業所への連絡を、利用者の携帯電話を使用してしているのでやめてほしい。 (A)	申出内容について、事業所に状況を確認・伝達後、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 6回)	解決 (相談助言)
30 (相談等)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援事業所(A型)で働いているが、雇用保険に加入しているか確認するにはどうすればよいか。	申出内容について、県主管課に確認を行い、申出人に内容を伝え、さらに雇用契約の際の確認事項も助言した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
31 (相談等)	電話	障害者 (家族)	居宅介護事業所と複数契約できるか教えてほしい。	申出内容について、県主管課に確認を行い、申出人に内容を伝えた結果、申出人から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	
32 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	介護老人保健施設から介護老人保健施設への入所はできないのか教えてほしい。	申出内容について、県主幹課に確認を行い、内容を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 4回)	解決 (相談 助言)
33 (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 5回)	解決 (相談 助言)
34 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所との口論により、利用を辞めたが、今後、どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について、障害者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 1回)	解決 (紹介 伝達)
35 (苦情)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用支援事業で使えるお金が制限されてるので、何とかしてほしい。 (B)	申出内容について、事業所に確認を行った後、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 5回)	解決 (相談 助言)
36 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所に通所する際に、利用者に対して通所の助成金があれば教えてほしい。	申出内容について、通所サービス等利用促進事業や地域生活支援事業を説明・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)
37 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	義父の性的な問題に対する対応策を教えてほしい。	申出内容について、性的な問題に関する対応を説明し、再度、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 5回)	解決 (相談 助言)
38 (相談等)	電話	障害者 (家族)	就労継続支援事業所に、調理師の配置義務があるか教えてほしい。	申出内容について、指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準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)
39 (相談等)	電話	障害者 (家族)	娘の成年後見開始の申し立てを行ったが、妻が親族後見することができなかった。なぜ、できないか教えてほしい。	申出内容について、申出人の居住地内で無料法律相談会が開催されていないため、行政担当者の紹介を行った結果、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)

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 0 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	職員の利用者に対する言動が不適切なので、改めてほしい。 (A)	申出内容について、事業所等に伝達した結果、早急に検討された。申出人は、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)
4 1 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入浴介助後の身体を異性に見られることが気になるので、どうすればよいか。(A)	申出内容について、事業所に確認を行った後、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 4回)	解決 (相談 助言)
4 2 (相談等)	電話	障害者 (家族)	特別障害者手当と重度在宅障害者手当について、教えてほしい。	申出内容について、制度についての説明を行い、併せて福祉事務所を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
4 3 (相談等)	電話	児童 (職員)	元利用者から、事業所へ治療費の要求や夜、迷惑電話などがあるがどうすればよいか。	申出内容について、委員会で対応等について説明を行い、警察等への相談することも助言した結果、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)
4 4 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護認定やサービスの相談を受けるには、どこに連絡すればよいか教えてほしい。	申出内容について、介護認定等について説明を行い、市役所介護保険課や地域包括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)
4 5 (相談等)	電話	障害者 (家族)	賃金が支払われないから、何とかしてほしい。	申出内容について、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。 (対応回数 1回)	解決 (紹介 伝達)
4 6 (苦情)	書面 (電子 メール)	障害者 (本人)	利用料が日割でなく、月割で徴収されることに納得できない。 (C)	申出内容について、事業所に内容を伝達し、状況を確認した結果、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)
4 7 (相談等)	電話 (匿名)	その他 (その他)	運営適正化委員会の業務内容や受付時間、対象範囲等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の業務内容や受付時間、対象範囲等を伝えた結果、申出人から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	
48 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護認定を受けた後、障害福祉サービスが受けられないのか教えてほしい。	申出内容について、介護認定サービスの優先的利用について説明を行い、利用者負担額軽減制度については市役所の担当課を紹介した結果、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)
49 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	事業所職員から書面で誹謗中傷されたので、やめてほしい。 (F)	申出内容について、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 18回)	解決 (相談 助言)
50 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	サービスの改善と家族への報告をしっかり行ってほしい。 (A)	申出内容について、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 11回)	解決 (相談 助言)
51 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入浴時間の変更と居室内の空調管理の改善を行ってほしい。 (B)	申出内容について、申出人と事業所、委員会と話し合いを行い、事業所がサービスの変更を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 30回)	解決 (相談 助言)
52 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	作業場の空調を入れてくれない。利用者の声を聞いて欲しい。(A)	申出内容について、事業所に内容を伝達し、状況を確認する。申出人は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)
53 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	退所にあたり、返還金について不明なところがあるので何とかしてほしい。(C)	申出内容について、事業所に確認をとり、精査した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。 (対応回数 21回)	解決 (相談 助言)
54 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	成年後見制度について、教えてほしい。	申出内容について、成年後見制度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)
55 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	運営適正化委員会の業務内容、施設への対応方法などについて教えてほしい。	申出内容について、本委員会の業務内容と施設への対応方法など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)

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	
56 (苦情)	電話	障害者 (本人)	県にサービス支給量の不服申立を行ったが回答がないので、どうすればよいか。(G)	申出内容について、県担当主管課に状況確認を行った後、申出人に伝達した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 18回)	解決 (相談 助言)
57 (苦情)	電話	障害者 (本人)	7月末で閉所した事業所からの工賃が未払いなので、何とかしてほしい。(C)	申出内容について、市役所等の関係機関に確認をとったところ、事業所の法人が倒産しており、追跡が不可能となる。経過を確認し、その状況を申出人に報告した結果、申出人が不調について了承されたので終了。 (対応回数 14回)	不調
58 (相談等)	電話	障害者 (本人)	工賃の授受を覚えていないので、事業所に確認してほしい。	申出内容について、事業所に内容を確認し、申出人に説明した結果、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)
59 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	福祉サービス運営適正化委員会は何をすところか教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の役割や業務内容等を説明した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
60 (相談等)	電話	障害者 (その他)	友人が働いている事業所に不正があると聞いているが、どうすればよいか。	申出内容について、労働基準監督署などの関係機関を紹介した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 2回)	解決 (紹介 伝達)
61 (相談等)	電話	障害者 (家族)	娘が事業所から虐待を受けているようなので、どこに相談すればよいか。	申出内容について、行政の担当主管課に連絡する助言を行い、担当主管課の連絡先を紹介した結果、申出人から了承されたので終了。(対応回数 1回)	解決 (紹介 伝達)
62 (相談等)	電話	その他 (職員)	運営適正化委員会の業務内容について、教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の業務内容を説明した結果、申出人から了承されたので終了。また、リーフレットも希望されたため、送付する。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
63 (相談等)	書面 (電子 メール)	障害者 (職員)	退職した職員からの嫌がせを受けているので、どうすればよいか。	申出内容について、関係機関を紹介した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 6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	
64 (相談等)	電話	障害者 (職員)	運営適正化委員会の連絡先等を教えてほしい。	申出内容について、本委員会の連絡先や役割等を説明した結果、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)
65 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険制度とグループホームについて、教えてほしい。	申出内容について、介護保険制度とグループホームの説明を行った結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
66 (相談等)	電話	障害者 (本人)	新しい事業所を探す際に相談できる場所を教えてほしい。	申出内容について、申出人在住の相談支援事業所と障害者基幹相談支援センターの連絡先を伝えた結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 3回)	解決 (相談 助言)
67 (相談等)	来所	障害者 (家族)	身体障害者が多く利用している事業所を教えてほしい。	申出内容について、鹿児島市内と日置市内の相談支援事業所の連絡先等を伝えた結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
68 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	70歳を超える職員がいると聞いたが、支援が大丈夫なのか。また、設置基準は満たしているのか確認してほしい。(G)	申出内容について、事業所に伝達した結果、事業所が利用者等に文書で回答する。申出人については、匿名であるため終了。 (対応回数 4回)	解決 (紹介 伝達)
69 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	運営適正化委員会の住所や受付時間等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の住所や受付時間等を伝えた結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談 助言)
70 (相談等)	来所	高齢者 (職員)	利用者が入所している宅老所の職員から、サービスを制限するように言われたが、どうすればよいか。	申出内容について、今後の対応やケア会議の進め方等について助言した結果、申出人から了承されたので終了。 (対応回数 3回)	解決 (相談 助言)
71 (相談等)	書面 (電子 メール)	児童 (職員)	福祉サービスに関する相談・苦情受付書の様式(第1号,第2号,第3号)がほしい。	申出内容について、相談・苦情受付書の様式を送信して、終了。苦情解決ポスターも併せて送付する。 (対応回数 2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	
7 2 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	有料老人ホームとケアマネジャーの業務について教えてほしい。	申出内容について、有料老人ホームとケアマネジャーの業務について説明した結果、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)
7 3 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	運営適正化委員会の名称や住所、受付時間等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の名称や住所、受付時間等を伝えた結果、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)
7 4 (相談等)	電話	その他 (家族)	運営適正化委員会の名称や住所、受付時間等を教えてほしい。	申出内容について、運営適正化委員会の名称や住所、受付時間等を伝えた結果、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)
7 5 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員の機能と選任について教えてほしい。	申出内容について、第三者委員の役割や機能、選任範囲について説明した結果、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)
7 6 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所における第三者委員の役割を教えてほしい。	申出内容について、事業所における第三者委員の役割等を説明した結果、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)
7 7 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所における安全管理体制について、説明してほしい。(E)	申出内容について、状況を確認して、申出人と事業所、委員会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 27回)	解決 (相談 助言)
7 8 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	運営適正化委員会の設立日とその経緯について教えてほしい。	申出内容について、委員会の設立日とその経緯を説明した結果、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)
7 9 (相談等)	電話	高齢者 (家族)	任意後見人の解任について教えてほしい。	申出内容について、任意後見制度と任意後見人の解任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)

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	
80 (苦情)	来所	高齢者 (その他)	施設管理(衛生管理)等が不十分なので、改善してほしい。 (E)	申出内容について、事業所に状況確認を行い、経緯や現状を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 11回)	解決 (相談助言)
81 (相談等)	電話	障害者 (本人)	新しく事業所を利用するときに相談できるところを教えてください。	申出内容について、相談支援事業所について説明し、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 1回)	解決 (相談助言)
82 (苦情)	電話	障害者 (本人)	携帯電話の使用制限について、何とかしてほしい。(G)	申出内容について、事業所との話し合いを推奨し、申出人、家族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)
83 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員の活動と任命方法について教えてください。	申出内容について、第三者委員の活動内容や任命方法について説明した結果、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)
84 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員の任命者について教えてください。	申出内容について、第三者委員の任命者について説明した結果、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)
85 (相談等)	電話	障害者 (職員)	利用料の未納について、関係者とどのように連携すればよいか教えてください。	申出内容について、それぞれの関係機関の役割を説明し、利用者に関するすべての関係者を交えた個別支援会議の開催を助言した結果、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)
86 (苦情)	電話	障害者 (本人)	契約書の文言不備や契約書に記載のある個別支援計画等をもらっていないので、説明してほしい。(D)	申出内容について、事業所に確認を行い、申出人に状況と今後の予定について報告した結果、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)
87 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	通所介護の職員数が足りないと思うので、説明してほしい。 (D)	申出内容について、事業所に内容を伝達し、状況を確認する。 申出人は匿名で連絡がとれないため、終了。 (対応回数 8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	
88 (苦情)	電話	障害者 (家族)	職員の接遇(関わり, 対応, 言葉遣い)について改善してほしい。(A)	申出内容について, 申出人が匿名での伝達を希望し, 事業所に内容を伝達した結果, 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)
89 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所における事故対応が不十分なので, 説明してほしい。 (D)	申出内容について, 申出人と事業所, 関係機関等の話し合いを推奨した結果, 話し合いが行われ, 申出人が了承されたので終了。 (対応回数 30回)	解決 (相談 助言)
90 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所で虐待についてのアンケート調査があったが, なぜ実施するのか知りたい。	申出内容について, 制度の説明や質問の聞き方を助言した結果, 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)
91 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の法人運営が不適切と思うので, 何とかしてほしい。(G)	申出内容について, 申出人から傾聴のみを希望されたため, 申出内容を傾聴して終了。 (対応回数 1回)	その 他 (傾聴)
92 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所内で感染症が発生したと聞いたが, 事業所から詳しい説明がなかったので, 説明してほしい。(D)	申出内容について, 事業所に確認を行い, 事業所が説明会を開催した結果, 申出人が了承されたので終了。 (対応回数 20回)	解決 (相談 助言)
93 (相談等)	電話	障害者 (本人)	衆議院議員総選挙の期日前投票が事業所で行われたが, 最高裁判所裁判官国民審査は実施されなかった。このままで良いのか教えてほしい。	申出内容について, 鹿児島県選挙管理委員会に連絡することを助言し, 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)
94 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所から受け取った個別支援計画書の標題が契約書と異なっている。(G)	申出内容について, 事業所に確認を行い, 事業所が早急に訂正を行うことを伝えた結果, 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)
95 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所から受け取った重要事項説明書に事業所名の記載がない。記載する必要があるのではないか。(G)	申出内容について, 事業所に確認を行い, 重要事項説明書を確認した結果, 申出人の勘違いであった。そのことを申出人に伝えた結果, 了承されたので終了。 (対応回数 7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	
96 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ショートステイを利用した際、事業所から条件付きでの利用を説明されたが、納得いかない。 (D)	申出内容について、申出人から傾聴のみを希望されたため、申出内容を傾聴して終了。 (対応回数 2回)	その他 (傾聴)
97 (苦情)	来所	障害者 (家族)	職員の接遇(関わり、対応、言葉遣い)について改善してほしい。(A)	申出内容について、申出人と事業所、委員会と三者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 30回)	解決 (相談 助言)
98 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員から、嫌がらせ(言動や態度)を受けているので、改善してほしい。(A)	申出内容について、申出人から傾聴のみを希望されたため、申出内容を傾聴して終了。 (対応回数 3回)	その他 (傾聴)
99 (苦情)	書面 (匿名・ FAX)	障害者 (本人)	生活福祉資金貸付における社会福祉協議会の対応について納得できない。(G)	申出内容について、事業所に伝達する。申出人については、匿名であるため終了。 (対応回数 4回)	解決 (紹介 伝達)
100 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所において病院への通院支援やサービスがないか教えてほしい。	申出内容について、移動支援事業の説明や入院時の対応について説明した結果、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)
101 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の敷地内で喫煙しているが、禁煙するよう改善してほしい。(G)	申出内容について、事業所に確認を行い、再度、説明した結果、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)
102 (相談等)	電話	障害者 (本人)	事業所で入浴のみサービスを受けて、帰ることは可能か教えてほしい。	申出内容について、行政(実施主体)に事業対象について確認を行い、申出人に説明した結果、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)
103 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所からの工賃が未払いとなっているので、何とかしてほしい。(C)	申出内容について、事業所に確認を行い、当事者間の話し合いを推奨した結果、話し合いが行われ、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)

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	
104 (相談等)	電話	障害者 (職員)	他の利用者や職員へ暴言・暴力等を与える利用者について、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、利用者や家族への対応を助言した結果、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)
105 (苦情)	電話	障害者 (本人)	12月末で事業所を辞めたが、受給者証を返してくれない。何とかしてほしい。(E)	申出内容について、事業所に確認を行い、申出人に内容を伝え、助言した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 5回)	解決 (相談 助言)
106 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所から次年度の利用拒否をされたことが納得いかない。 (D)	申出内容について、事業所、行政、保健所に状況の確認を行い、当事者間の話し合いを推奨したが不調に終わる。しかし、申出人が別の保育所の選択希望を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 49回)	不調
107 (相談等)	電話	児童 (職員)	職員が園児に対して行った行動についての確認方法や対応について教えてほしい。	申出内容について、事実確認の方法や対応を助言した結果、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)
108 (相談等)	電話	児童 (職員)	外国人籍の利用者の保護者からの申出はどこに行えばよいか教えてほしい。	申出内容について、委員会の連絡先や住所を伝えた結果、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)
109 (相談等)	書面 (電子 メール)	障害者 (その他)	事業所が不正請求を行った可能性があるので、改善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、今後の対応について説明した結果、了承されたので終了。まずは、申出人と事業所で話し合いを行う予定。 (対応回数 2回)	解決 (相談 助言)
110 (苦情)	電話	障害者 (その他)	事業所の不適切な事務処理について、今後の改善と対応を説明してほしい。また、これまでの支援記録等を閲覧させてほしい。(E)	申出内容について、事業所に経過や状況を確認し、その都度助言等を行い、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。 (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	
1 1 1 (相談等)	電話	児童 (職員)	人権擁護に関する研修会を予定しているが、委員会で対応できるか教えてほしい。	申出内容について、鹿児島地方法務局人権擁護課を紹介した結果、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)
1 1 2 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	成年後見制度利用支援事業以外で、成年後見制度の利用を補助する事業はないか教えてほしい。	申出内容について、成年後見制度の利用を補助する事業はないことを伝え、家族に対しての説明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)
1 1 3 (苦情)	電話	障害者 (その他)	事業所の不適切な事務処理について、今後の改善と対応を説明してほしい。(E)	申出内容について、申出人や事業所と関係者の三者で話し合いが行ったが、不調に終わる。その不調に対して申出人に確認した結果、申出人が了承されたので終了。また、事業所に対しては、今後の対応について助言を行う。 (対応回数 45回)	不調
1 1 4 (相談等)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	最近、病院への移動支援を事業所が行ってくれないがどうすればよいか教えてほしい。	申出内容について、契約書や重要事項説明書の確認や代替サービスについて説明した結果、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)
1 1 5 (相談等)	電話	障害者 (その他)	住民には共同住宅(アパート)の建設と事前に説明だったが、実際はケアホームとグループホームの建設だった。このようなことが許されるのか教えてほしい。	申出内容について、制度やサービスの説明、委員会の役割や伝え方等を助言した結果、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)
1 1 6 (相談等)	電話	児童 (職員)	保護者からの苦情申出について、謝罪をして説明を行っているが理解が得られない。今後、どのような対応を行えばよいか教えてほしい。	申出内容について、経緯や状況を確認し、今後の対応を助言し、申出人に対しても委員会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)
1 1 7 (相談等)	書面 (匿名)	高齢者 (家族)	入院中の父親の対応について、事業所が勝手に決めようとしている。何か確認する方法はないか教えてほしい。	申出内容について、事業所への確認方法や契約書の確認事項を助言した結果、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)

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	
118 (苦情)	来所	高齢者 (本人)	友人を入室したことを職員数人で責め立てられたことが納得いかないの、今後改善するように伝えてほしい。(F)	申出内容について、事業所に内容を伝達した結果、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)
119 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所から今後、運営ができなため退所を勧められたことに納得いかないの、何とかしてほしい。(D)	申出内容について、事業所に内容や状況を確認し、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 10回)	解決 (相談 助言)
120 (相談等)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	姉が通える作業所の連絡先を教えてください。	申出内容について、相談支援事業所について説明を行い、事業所の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 1回)	解決 (相談 助言)
121 (相談等)	電話	高齢者 (職員)	契約書に委員会の名称等を記載したいので、教えてください。	申出内容について、委員会の名称や受付方法などを説明した結果、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)

【参考】苦情内容の分類の例示

区 分	例 示
A 職員の接遇	・職員の対応や言葉遣いが悪い
B 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 【第182号：平成24年9月1日発行】
- (2) ホームページによる広報・啓発
- (3) ポスター作成（2,400部）配布（1,335部）、リーフレット配布（1,773部）

5 研修会の実施

(1) 自主開催研修

ア 平成24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24年10月11日（木）

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 444名

内容：【講義1】「第三者委員の役割と話し合いの仕方」

福祉サービス運営適正化委員会 委員長 久永 繁夫 氏
(鹿児島女子短期大学 教授)

【講義2】「介護現場での法律講座」

森法律事務所 弁護士 大毛 裕貴 氏

(福祉サービス運営適正化委員会 委員)

【トクセッション】「第三者委員の活用と福祉サービス現場での法律対応について」

コーディネーター：福祉サービス運営適正化委員会 委員長 久永 繁夫 氏

(鹿児島女子短期大学 教授)

トークメンバー：森法律事務所 弁護士 大毛 裕貴 氏

(福祉サービス運営適正化委員会 委員)

社会福祉法人吉田向陽会 理事

むれが岡保育園 園長 川原園 正史 氏

(2) 関係団体等主催研修会への講師派遣

ア 鹿児島市社会福祉協議会相談・苦情（クレーム）対応研修会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成24年12月26日（水）

会場：かごしま市民福祉プラザ 5階 中会議室

内容：ア 研修 「鹿児島県における相談・苦情状況及び苦情対応について」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 池下 真也

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35事業所の巡回訪問を実施した。

35カ所の内訳

(高齢分野事業所：12カ所，児童分野事業所：10カ所 障害分野事業所：13カ所)

7 調査研究活動の実施

県内事業所（2, 475カ所）を対象に、相談苦情体制整備状況等に関する実態調査を実施し、回収（1, 275カ所）・集計・分析を行い、集計結果をホームページ等で公開した。

URL : <http://www.kaken-shakyo.jp/riyoshien/H24zittai-chosa.pdf>

8 全国会議等への参加

(1) 平成24年度運営適正化委員会事業研究協議会（委員1名）

開催日：平成24年7月6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 報告・説明

全国社会福祉協議会 事務局次長兼政策企画部長 渋谷 篤男 氏
イ 情報（意見）交換・協議

(2) 平成24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24年10月2日（火）～3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 基調報告 全国社会福祉協議会 事務局次長兼政策企画部長 渋谷 篤男 氏

イ 演習・講義 「苦情解決業務等の実際」

全国社会福祉協議会 政策企画部広報室長 山下 興一郎 氏

日本女子大学人間社会学部 教授 渡部 律子 氏

ウ グループ討議 全国社会福祉協議会 政策企画部広報室長 山下 興一郎 氏

日本女子大学人間社会学部 教授 渡部 律子 氏

(3) 平成24年度奈良県苦情解決研修会（事務局1名）

開催日：平成25年2月25日（月）

会場：奈良県社会福祉総合センター 5階 会議室

内容：ア 演習・講義 「ソーシャルワークの視点と苦情」～記録を土台として～

龍谷大学 社会学部 准教授 山田 容 氏

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351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%、169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が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)

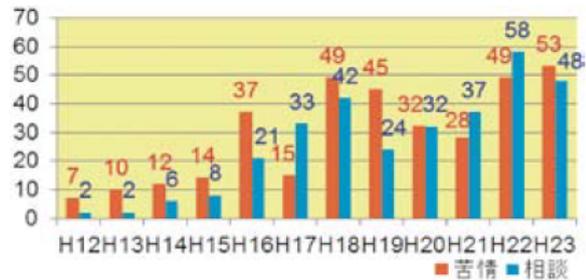


表2 福祉サービスの分野

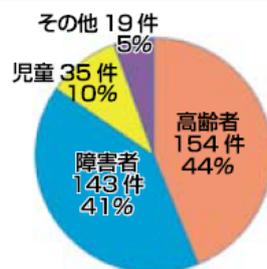
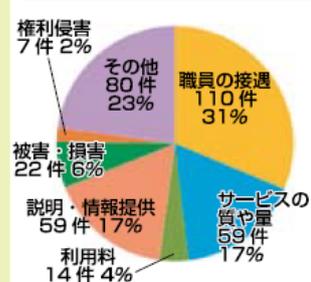


表3 苦情の内容



『相談・苦情受付広報用ポスター』が新しくなりました

運営適正化委員会では、県内の福祉サービス事業所に対して『相談・苦情受付広報用ポスター』を配布し、利用者や家族等が気軽に相談等ができるよう啓発活動を行っています。

今年度、その広報用ポスターのデザインを一新しました。今後、研修会等で配布いたしますが、広報用ポスターが必要な事業所は、本委員会事務局までお問い合わせください。

ポスターデザインの詳細は、ホームページでご確認ください。

<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

【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

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp

平成24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。

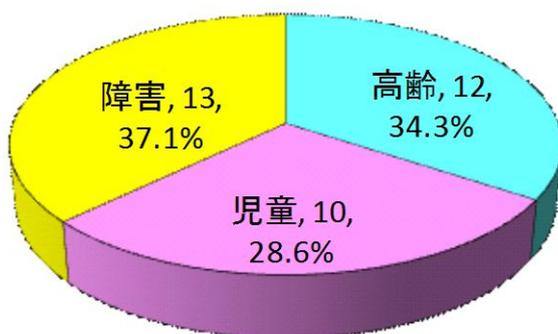
番号	分野	市町村名	法人	事業所名	実施日	訪問者
1	児童	鹿児島市	社福	はるやま森の保育園	平成24年8月3日	事務局2名
2	児童	鹿児島市	学校	武岡むらさき保育園	平成24年8月3日	事務局2名
3	障害	南さつま市	株式	ワークセンターいにしへの杜	平成24年8月10日	事務局2名
4	障害	南さつま市	NPO	障がい者支援センターふう	平成24年8月10日	事務局2名
5	児童	南さつま市	NPO	HAS発達支援センター	平成24年8月10日	事務局2名
6	高齢	鹿児島市	社福	グループホームさくらじま	平成24年8月27日	事務局2名
7	高齢	垂水市	株式	グループホームゆうきのなぎさ	平成24年8月27日	事務局2名
8	障害	霧島市	社福	福山学園	平成24年8月27日	事務局2名
9	高齢	鹿児島市	医療	シルバープラザグループホーム愛	平成24年8月28日	事務局2名
10	高齢	阿久根市	医療	グループホームはまなす	平成24年9月11日	事務局2名
11	高齢	阿久根市	有限	グループホームポインタ	平成24年9月11日	事務局2名
12	児童	薩摩川内市	学校	純心保育園	平成24年9月11日	事務局2名
13	障害	霧島市	NPO	ワークセンターやまびこ	平成24年9月28日	事務局2名
14	高齢	曾於市	有限	グループホームふれあい館	平成24年9月28日	事務局2名
15	障害	曾於市	NPO	特定非営利活動法人大隈シオン舎	平成24年9月28日	事務局2名
16	障害	垂水市	社福	城山学園	平成24年11月2日	事務局2名
17	高齢	垂水市	社福	特別養護老人ホーム恵光園	平成24年11月2日	事務局2名
18	障害	薩摩川内市	NPO	就労継続支援事業所若あゆ	平成24年11月30日	事務局2名
19	障害	いちき串木野市	NPO	きぼうの里	平成24年11月30日	事務局2名
20	障害	鹿児島市	NPO	就労継続支援事業所あらた	平成24年11月30日	事務局2名
21	高齢	鹿屋市	有限	デイサービスいきいき館	平成24年12月18日	事務局2名
22	高齢	鹿屋市	有限	デイサービスセンター柳夢来	平成24年12月18日	事務局2名
23	高齢	鹿屋市	有限	デイサービス海の道	平成24年12月18日	事務局2名

24	障害	鹿児島市	NPO	ワークセンター葉月	平成24年12月21日	事務局2名
25	児童	鹿児島市	社福	ひろき保育園	平成24年12月21日	事務局2名
26	障害	鹿児島市	NPO	障害者ワークショップすみれ	平成24年12月21日	事務局2名
27	高齢	霧島市	株式	デイサービスセンターえがお	平成25年1月18日	事務局2名
28	児童	霧島市	NPO	きりしま子ども発達支援センター	平成25年1月18日	事務局2名
29	児童	始良市	社福	エミール保育園	平成25年1月18日	事務局2名
30	高齢	天城町	株式	グループホーム展望台	平成25年1月29日	事務局1名
31	児童	伊仙町	社福	幸徳保育園	平成25年1月29日	事務局1名
32	障害	徳之島町	社福	障害者支援施設 徳州園	平成25年1月29日	事務局1名
33	児童	徳之島町	社福	亀徳保育園	平成25年1月30日	事務局1名
34	児童	徳之島町	社福	発達支援センターあおぞら園	平成25年1月30日	事務局1名
35	障害	徳之島町	社福	徳之島障害者支援センターいっぽ	平成25年1月30日	事務局1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

巡回訪問における分野別割合



巡回訪問における法人別割合

