平成２５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

【福祉サービス運営適正化委員会】＜社会福祉法第８３条＞
（社会福祉に関する学識経験者，弁護士，医師等６名）

福祉サービス運営適正化委員会組織運営要綱

（目的及び権限）

第２条　福祉サービス利用支援事業の適正な運営を確保するとともに，福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため，次に掲げる業務を行う。

（１）福祉サービス利用支援事業を行う者に対する必要な助言又は勧告

（２）福祉サービスに関する苦情の解決のための相談，助言，調査またはあっせん

（３）福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めたときの鹿児島県知事への通知等

（４）その他、委員会の目的を達成するために必要な事項

【事務局】
○委員会事務
○苦情の受付
○広報・啓発活動
○調査研究　等

【福祉サービス利用支援事業運営監視委員会】
＜社会福祉法第８４条＞
（社会福祉に関する学識経験者，弁護士，医師等６名）

【福祉サービスに関する苦情解決委員会】
＜社会福祉法第８５条＞
（社会福祉に関する学識経験者，弁護士，医師等４名）

（2）福祉サービス運営適正化委員会委員

（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 冨永　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　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	欠　員		委員死亡による
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	欠　員		委員死亡による
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）	

２　委員会等の開催

（１）運営適正化委員会

第１回　　平成２５年５月１５日（水）　　出席：６名　　県社会福祉センター

内　容　　ア　平成２４年度業務報告について

第２回　　平成２６年３月１３日（木）　　出席：６名　　県社会福祉センター

内　容　　ア　平成２６年度業務計画（案）について

（２）運営監視委員会

第１回　　平成２５年５月１５日（水）　　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実施要領の一部改正について

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

第２回　　平成２５年９月２５日（水）　　出席：５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について

イ　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報告について

ウ　平成２５年度セーフティネット事業補助金の執行について

エ　平成２５年度運営適正化委員会事業研究協議会の報告について

第３回　　平成２６年１月２７日（月）　　出席：６名　　県社会福祉センター
内　容　　ア　基幹的社協における実施状況とこれからの取り組みについて
　　（薩摩川内市社協，姶良市社協）
　　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結果について

第４回　　平成２６年３月１３（木）　　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

（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	長島町社会福祉協議会	平成２５年　７月　２日（火）事務局
イ	阿久根市社会福祉協議会	平成２５年　７月　２日（火）事務局
ウ	さつま町社会福祉協議会	平成２５年　７月１２日（金）委員，事務局
エ	南さつま市社会福祉協議会	平成２５年　７月２４日（水）事務局
オ	霧島町社会福祉協議会	平成２５年　７月３１日（水）事務局
カ	肝付町社会福祉協議会	平成２５年　７月３０日（月）事務局
キ	大崎町社会福祉協議会	平成２５年　８月１６日（金）事務局
ク	鹿児島市社会福祉協議会	平成２５年　８月２７日（火）委員，事務局
ケ	霧島市社会福祉協議会	平成２５年　８月２８日（水）事務局
コ	日置市社会福祉協議会	平成２５年　９月２０日（金）委員，事務局
サ	いちき串木野市社会福祉協議会	平成２５年　９月２０日（金）委員，事務局
シ	鹿屋市社会福祉協議会	平成２５年　９月２７日（金）事務局
ス	指宿市社会福祉協議会	平成２５年１０月　２日（水）委員，事務局
セ	垂水市社会福祉協議会	平成２５年１０月　３日（木）事務局
ソ	南大隅町社会福祉協議会	平成２５年１０月　３日（木）事務局
タ	南九州市社会福祉協議会	平成２５年１０月　８日（火）事務局
チ	枕崎市社会福祉協議会	平成２５年１０月１８日（金）事務局
ツ	天城町社会福祉協議会	平成２５年１１月１３日（水）事務局
テ	伊仙町社会福祉協議会	平成２５年１１月１３日（水）事務局
ト	徳之島町社会福祉協議会	平成２５年１１月１４日（木）事務局

（４）苦情解決委員会

第１回　　平成２５年５月１５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

エ　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
オ　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２５年７月１７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相談・苦情解決研修会（初級編）について
（経過報告）
エ　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２５年９月２５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）
エ　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４回　平成２５年１１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）の報告について
エ　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２６年１月２７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２６年３月１３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　福福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問の報告について
エ　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

3　相談・苦情の受付状況

（平成25年4月1日～平成26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	2	5	4	6	2	3	2	3	2	2	2	2	35
相談・問合せ	12	4	3	6	6	5	7	4	7	7	5	13	79
合　計	14	9	7	12	8	8	9	7	9	9	7	15	114

（2）相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	3	28	4	0	35
相談・問合せ	7	72	0	0	79
合計	10	100	4	0	114

（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
高齢者	1	1	12	22	0	0	0	10	1	3	14	36
障害者	10	20	3	4	0	0	1	5	0	0	14	29
児童	0	0	4	2	0	0	0	5	0	2	4	9
その他	1	1	0	0	0	0	0	3	2	1	3	5
合　計	12	22	19	28	0	0	1	23	3	6	35	79

（4）苦情内容・解決内容（苦情として受け付けた35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	6	5	0	0	2	1	0	14
B　ｻｰﾋﾞｽの質や量	1	1	0	0	0	0	0	2
C　利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
D　説明・情報提供	4	1	0	0	0	0	0	5
E　被害・損害	1	2	0	0	5	0	0	8
F　権利侵害	0	0	0	1	1	0	0	2
G　その他	2	2	0	0	0	0	0	4
合　　計	14	11	0	1	8	1	0	35

2　苦情解決ポスター・リーフレット配付状況

	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
配付か所	6	1	16	4	13	114	130	34	72	12	3	6	411
ポスター	17	2	31	11	44	150	429	122	27	31	10	35	909
リーフレット	254	4	61	22	52	92	390	206	454	62	17	15	1,629

（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	障害者（本人）	今後の就労について，相談できるところを教えてほしい。	申出内容について，障害者の就労体系について説明を行い，県内の相談支援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（紹介伝達）
2（苦情）	電話	障害者（家族）	事業所からの入室制限について，納得できない。（D）	申出内容について，事業所が家族会に面会時間（案）を提示し，家族会から了承され，利用者や家族に広報誌を通して連絡した結果，申出人が了承されたので終了。委員会から，しばらく様子をみて，家族等から事業所に感想や意見を行うことも併せて助言する。**（対応回数　２４回）**	解決（相談助言）
3（相談等）	電話	障害者（職員）	トラブルのある利用者との契約更新について，具体的な対応を教えてほしい。	申出内容について，事業所のおける今後の対応を説明し，事業所と鹿児島市と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　１３回）**	解決（相談助言）
4（相談等）	電話	高齢者（家族）	父親の退院後の再入所に向けて事業所と話し合いをしたが，連絡がないのでどうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，委員会について説明を行い，事業所への連絡を促した結果，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）
5（相談等）	電話	障害者（本人）	作業中に財布から現金がなくなったので，どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，事業所職員に相談することを助言し，就労については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。それ以外の申出については，傾聴のみ行った。**（対応回数　４回）**	解決（相談助言）
6（相談等）	電話	障害者（本人）	給食サービスにおいて，カロリー計算がされているのか確認してほしい。	申出内容について，申出人に内容を確認途中で電話を切られる。 申出人に対して，事業所への通知に対する同意確認ができず，申出人に連絡できないため終了。　**（対応回数　１回）**	解決（その他）
7（相談等）	電話	児童（職員）	今年の４月に開所したため，苦情相談窓口の設置手続きについて教えてほしい。	申出内容について，相談苦情体制整備について確認を行い，周知方法や対応の流れ等を説明した結果，申出人が了承されたので終了。　**（対応回数　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	
8（相談等）	電話	その他（職員）	相談・苦情を行政に対して報告する義務はあるのか教えてほしい。	申出内容について，社会福祉法や相談・苦情の行政に対する対応について説明し，併せて記録の整理や第三者委員への報告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　１回）	解決（相談助言）
9（相談等）	電話	高齢者（職員）	利用者の家族に苦情申出機関を通知したいので，連絡先等を教えてほしい。	申出内容について，委員会の名称，住所，連絡先，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）
１０（相談等）	来所	その他（その他）	利用者の服薬を減らしたり，事業所内の衛生強化を図るためにも，緑茶の活用を県全体で推進してほしい。	申出内容について，委員会の介入範囲や立場等の説明を行い，緑茶の活用はそれぞれの事業所等の判断によることを説明した結果，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）
１１（相談等）	電話（匿名）	高齢者（職員）	デイサービスの送迎中に，利用者宅以外（店）でも降車してもいいか教えてほしい。	申出内容について，介護保険事業における運営基準等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）
１２（相談等）	電話（匿名）	高齢者（その他）	友人の姑が，特別養護老人ホームに入所しているが，骨折がたえないので，どうすればよいか。	申出内容について，委員会の対応を説明し，まず，申出人の友人が事業所に説明等を求め，それでも納得いかない場合は，委員会へ直接連絡するように伝えた結果，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）
１３（苦情）	電話	障害者（本人）	特定職員の接遇や態度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，委員会が状況を確認した後，申出人と事業所が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　６回）	解決（相談助言）
１４（相談等）	電話（匿名）	高齢者（家族）	有料老人ホームに対する法改正について教えてほしい。	申出内容について，有料老人ホームの設置運営標準指導指針等の一部改正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）

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 （相談等）	電話	高齢者 （家族）	母親が小規模多機能ホームに入所しているので，退所する方法を教えてほしい。	申出内容について，委員会の役割や事業所のサービスについて説明を行い，まずは，家族間の話し合いから始めることを推奨した結果，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）
１６ （苦情）	電話	高齢者 （家族）	介護事故等に対して，家族への説明や対応に納得いかないので説明してほしい。（Ｅ）	申出内容について，委員会の役割や進め方ついて説明を行うが，現時点で事業所への確認することを判断できないため，傾聴のみで終了。事業所へ確認を希望する場合は，連絡するように助言する。 **（対応回数　２回）**	その他 （傾聴）
１７ （苦情）	電話	高齢者 （家族）	事業所からの説明に納得できないので，改善するように伝達してほしい。（Ａ）	申出内容について，事業所に経過や状況を確認後，内容を伝達した結果，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 （匿名）	高齢者 （家族）	施設入所の際の身元引受人を，事業として社会福祉協議会で実施していないか教えてほしい。	申出内容について，社会福祉協議会で身元引受人を請け負う事業がないことを伝え，権利擁護事業（法定・任意後見制度，福祉サービス利用支援事業）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）
１９ （苦情）	電話	障害者 （家族）	事業所でのけがが堪えないので，事業所からの状況の説明や謝罪を行ってほしい。（Ｅ）	申出内容について，利用者が事業所を利用せず，今後，申出人が話し合いを行わないと判断する。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った。 **（対応回数　３２回）**	その他 （不調）
２０ （相談等）	電話 （匿名）	障害者 （本人）	後見制度について教えてほしい。	申出内容について，法定後見と任意後見の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）

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	
２１（相談等）	電話（匿名）	障害者（本人）	利用者が買い物した内容を，事業所が確認する必要があるか教えてほしい。	申出内容について，事業所で内容確認の必要性を説明し，確認範囲については再度，事業所に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）
２２（苦情）	書面（匿名）	高齢者（職員）	元管理者が利用者の金銭を搾取していたので，事業所を調査してほしい。（F）	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。（対応回数　２０回）	解決（県等へ通知）
２３（苦情）	電話	障害者（本人）	職員の接遇について納得できないため，改善してほしい。（A）	申出内容について，申出人の意向により傾聴のみを行う。委員会の役割や進め方を説明し，申出人のタイミングで事業所名を伝えたい時に改めて連絡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　１回）	その他（傾聴）
２４（苦情）	書面（匿名）	高齢者（家族）	事故が起きた後の対応がとてもずさんだったので，調査してほしい。（E）	申出内容について，事業所や行政に経緯や状況を確認するとともに，改善策や取り組みについても確認する。申出内容を伝達し，改めて家族へ説明を行うことを助言する。申出人は匿名で連絡がとれないため終了。（対応回数　５回）	解決（紹介伝達）
２５（苦情）	電話	障害者（本人）	職員が利用者の体を，必要以上にさわってくるので，止めてほしい。（A）	申出内容について，申出人が匿名での伝達を希望する。事業所に内容を伝達し，事業所が対応を改善した結果，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）
２６（相談等）	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，どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，委員会の苦情解決の流れや対応方法を説明した結果，申出人から了承されたので終了。申出人は，しばらく静観する予定。（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	
２７（相談等）	電話	高齢者（家族）	ケアマネジャーの対応に納得いかなのいので，ケアマネジャーを変更する方法を教えてほしい。	申出内容について，ケアマネジャーを変更することは可能であることを伝え，具体的な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）
２８（苦情）	電話	障害者（本人）	事業所から個別支援計画の変更申出がないので確認してほしい。また，空調設定について，事業所からの説明に納得いかない。（A）	申出内容について，事業所に経過や内容を確認し，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（相談等）	電話	障害者（家族）	放課後等デイサービスの事業所を教えてほしい。	申出内容について，県内の放課後等デイサービス事業所の検索方法等を伝えた結果，申出人から了承されたので終了。（対応回数　２回）	解決（相談助言）
３０（苦情）	来所	障害者（職員）	施設長や事務長から暴言や暴力等を受けているので，何とかしてほしい。（F）	申出内容について，申出人がしばらく静観したいとのことで，取り下げられたため終了。（対応回数　１１回）	その他（取り下げ）
３１（相談等）	電話（匿名）	高齢者（家族）	財産問題で利用者の妻を苦しめているので，この施設の利用をやめたい。	申出内容については，相談者が当委員会の対応を求めることがなかったため，傾聴して終了。（対応回数　１回）	その他(傾聴)
３２（苦情）	電話（匿名）	高齢者(家族)	社会福祉協議会のケアマネジャーの態度が横着で横柄なため，辞やめさせてほしい。（A）	申出内容について，申出人がしばらく静観するということで当委員会の対応を求めることがなかったため，傾聴して終了。（対応回数　１回）	その他(傾聴)
３３（相談等）	電話（匿名）	高齢者(その他)	介護保険サービスの運営と事業について教えてほしい。	申出内容について，委員会業務を説明し，県介護福祉課を紹介した結果，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）
３４（苦情）	電話	障害者(本人)	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，事業所に経過や内容を確認し，事業所が具体的な対応を行った結果，申出人が了承されたので終了。（対応回数　１６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	
３５（苦情）	書面	障害者（本人）	空調管理設定について，事業所からの説明に納得いかないので，改善してほしい。（D）	申出内容について，事業所に経過や内容を確認し，事業所が具体的な対応を行った結果，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）
３６（相談等）	電話	障害者（本人）	このまま事業所が言われるがままに，働かなければいけないのか教えてほしい。	申出内容について，就労支援事業所の役割や作業内容，計画等について説明を行った結果，申出人から電話を切られたので終了。（対応回数　１回）	解決（相談助言）
３７（相談等）	電話	児童（職員）	保護者からの苦情申出について，委員会を紹介してよいか。	申出内容について，委員会の役割等について説明を行い，双方に申出内容を確認することを助言する。また，事業所が対応しない理由を確認し，保護者に伝えることも助言した結果，申出人が了承されたので終了。保護者に対しては，いつでも委員会を紹介して良いことも伝える。（対応回数　１回）	解決（相談助言）
３８（苦情）	電話	高齢者（家族）	介護老人保健施設での介護事故について，事業所の対応に納得できない。（E）	申出内容について，事業所に代理人が選任されていることから委員会か介入できないことを伝える。また，これまでの経緯を確認し，介護事故に際して事業所から必要な説明を受けること，建設的な話し合いを行う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　３回）	その他（不介入）
３９（苦情）	電話	高齢者（家族）	ヘルパーが誤って大事な写真を捨ててしまったので，何とかしてほしい。（G）	申出内容について，事業所に確認を行い，ホームヘルプサービス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。写真探しについては，再度，事業所も行っていることを伝える。（対応回数　１２回）	解決（相談助言）
４０（相談等）	電話	高齢者（家族）	義父の退去に伴い，実母も退去扱いの説明を受けたので，今後どうすればよいか。	申出内容について，実母の契約書の確認を行うとともに，部屋の確保については話し合いが済んでいることを職員に伝えるよう助言した結果，申出人が了承されたので終了。義父については，義父の身元引受人に再度確認することを助言する。（対応回数　１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	
４１（相談等）	電話	高齢者（職員）	民生委員以外で，第三者委員の候補者を教えてほしい。	申出内容について，民生委員以外で，第三者委員の候補者について説明を行い，選任する際のポイントや役割を助言した結果，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）
４２（苦情）	電話	児童（家族）	職員が利用者に対して不適切な発言を行ったので，謝罪してほしい。（A）	申出内容について，申出人，利用者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　１４回）	解決（相談助言）
４３（相談等）	電話（匿名）	高齢者（家族）	利用者が事業所職員にけがをさせたが，どのように対応すればよいか。	申出内容について，今後の対応（事業所への謝罪等）について助言した結果，申出人が了承されたので終了。今後，必要があればいつでも相談するように助言する。（対応回数　１回）	解決（相談助言）
４４（相談等）	電話（匿名）	障害者（本人）	障害者年金より生活保護費の方が多くて不公平である。	申出内容について，傾聴を行った結果，申出人が了承されたので終了。（自分の不満を聞いてもらったということで，申出人は気持ちが落ち着かれたようであった）（対応回数　１回）	その他（傾聴）
４５（相談等）	電話（匿名）	障害者（本人）	相談支援専門員が相談にのってくれないがどうすればよいか。	申出内容について，同市内にある別の相談支援事業所を３カ所紹介した結果，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）
４６（苦情）	電話	障害者（本人）	他利用者から嫌がらせに困っているのに，職員が対応してくれない。（A）	申出内容について，事業所に内容を伝達する。経過報告のため，申出人が指定する日に電話をするが，連絡がとれないため終了。（対応回数　５回）	解決（紹介伝達）
４７（相談等）	電話（匿名）	障害者（家族）	知的障害者である子供の入所施設をさがす方法について，教えてほしい。	申出内容について，関係団体を紹介した結果，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）
４８（相談等）	電話	障害者（本人）	行政に要介護認定の申請を行ったが，回答がこない。どうすればよいか。	申出内容について，行政に対して遅滞理由もふまえて経過報告を確認するよう助言した結果，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）

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	
４９ （相談等）	電話 （匿名）	高齢者 （家族）	事業所から退所を勧められたが，どうすればよいか。	申出内容について，事業所に利用者同士のトラブルの内容と記録の説明を求め，契約書の退所事由に該当するかどう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。 **（対応回数　１回）**	解決 （相談助言）
５０ （苦情）	電話 （匿名）	その他 （その他）	猫好きな職員が捨て猫の世話をして困っている。捨て猫の世話はやめてほしい。 （G）	申出内容について，事業所に伝達する。事業所に事実確認を行い，当該職員に対して注意を行うとともに他職員に対しても注意喚起を促す。申出人は匿名で連絡がとれないため終了。 **（対応回数　３回）**	解決 （紹介伝達）
５１ （苦情）	電話 （匿名）	その他 （その他）	利用者が事業所から抜け出し，民家に不法侵入しているのでなんとかしほしい。（E）	申出内容について，事業所に伝達する。事業所に事実確認を行い，被害民家だけでなく，自治会を通じて住民への説明を行うことを促す。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）
５２ （苦情）	書面 （匿名）	障害者 （本人）	事業所に指導員を設置しないのは，法令違反になるので改善してほしい。（G）	申出内容について，事業所に伝達する。事業所に状況の確認を行い，改めて指導員等の設置について利用者に伝えることを促す。申出人は匿名で連絡がとれないため終了。　**（対応回数　３回）**	解決 （紹介伝達）
５３ （相談等）	電話	高齢者 （家族）	母親がショートステイを利用中に骨折をしたが，今後のことについて事業所に何を確認すればよいか教えてほしい。	申出内容について，事業所に再度，保険対象範囲や支払い等について確認することを助言し，介護休業制度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）
５４ （苦情）	来所	高齢者 （本人）	デイサービスセンターの送迎車に同乗させなかったことに納得できない。（G）	申出内容について，事業所に確認したが，時期や内容が特定できないため，確認することができない。今後の事業所の姿勢や対応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　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	
５５ （相談等）	電話 （匿名）	障害者 （家族）	町内の児童発達支援センターや相談支援事業所の連絡先を教えてほしい。	申出内容について，児童発達支援センターは，近隣市の事業所を紹介し，相談支援事業所は，町内の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 （相談助言）
５６ （相談等）	電話	高齢者 （家族）	ケアマネジャーを変更する方法を教えてほしい。	申出内容について，利用者とケアマネジャー（居宅介護支援事業所）と契約書を取り交わしていることを説明する。ケアマネジャーについては地域包括支援センターに照会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）
５７ （相談等）	電話	高齢者 （職員）	苦情解決ポスターの記載の仕方について教えてほしい。また，第三者委員は複数設置しなければならないのか教えてほしい。	申出内容について，苦情解決責任者と苦情受付担当者の役割を説明し，苦情解決ポスターの記載と役割分担を促す。また，第三者委員の増員については，申出内容や負担を勘案して複数設置を検討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　２回）**	解決 （紹介伝達）
５８ （相談等）	電話	障害者 （家族）	契約の時に説明があったサービスや行事が提供されないが，今後，どうすればよいのか教えてほしい。	申出内容について，人員配置や行事を再度，事業所に確認するとともに，同地区内の児童発達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　３回）**	解決 （相談助言）
５９ （苦情）	電話	高齢者 （家族）	介護事故の対応が不十分で，退所させれたことに納得いかない。（E）	申出内容について，申出人と事業所と委員会で話し合いを行ってきたが，申出人が申出内容以外の賠償を求められたため，委員会の介入継続ができなくなる。改めて，委員会の介入範囲を申出人と事業所に説明した結果，両者が了承されたので終了。 **（対応回数　１０１回）**	その他 （不調）

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	
６０（相談等）	電話	児童（職員）	苦情解決の規程の記載について，教えてほしい。	申出内容について，実施要領と規程についての違いや位置づけを説明し，再度，事業所における相談の対応等について行政に説明･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　２回）	解決（相談助言）
６１（相談等）	電話	高齢者（本人）	障害福祉サービスから介護保険サービスに移行した際，自己負担分が発生するが，どうすればよいか教えてほしい。	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違いの説明を行い，改めてサービス量と上限額等を確認す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　２回）	解決（相談助言）
６２（苦情）	電話	高齢者（家族）	事業所が契約解除に応じてくれないので，どうすればよいか。（D）	申出内容について，利用者と事業所との契約解除手続きを助言し，契約解除が成立した結果，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）
６３（相談等）	電話（匿名）	高齢者（家族）	母親に会いに行って外出を試みたら，事業所から外出禁止と言われたことに納得いかない。	申出内容を確認している途中で，申出人が電話を切られたため，具体的な対応が行えなかった。申出人とは連絡がとれないため終了。（対応回数　１回）	その他（不介入）
６４（相談等）	電話	高齢者（家族）	有料老人ホームに入所している実母が退所を促されているので，今後どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，まずは事業所からの退所促しが契約書の契約解除の条項に則しているか確認することを助言し，身元引受人として契約書の写しを請求することも助言した結果，申出人から了承されたので終了。（対応回数　１回）	解決（相談助言）
６５（相談等）	来所	高齢者（家族）	委任契約者（任意後見人）の介入範囲について教えてほしい。	申出内容について，委任契約と任意後見制度について説明を行い，委任契約者への開示請求や利用者の退所に向けての計画を担当弁護士に確認し，事務局から説明した結果，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）

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	
６６ （相談等）	電話	その他 （職員）	福祉サービス事業所職員からの労働問題の対応ができるか教えてほしい。	申出内容について，委員会の役割や介入範囲，紹介機関等を説明した結果，申出人が了承されたので終了。また，障害福祉サービス事業所における雇用状況についても説明を行った。 **（対応回数　１回）**	解決 （相談助言）
６７ （相談等）	電話 （匿名）	高齢者 （家族）	老人保健福祉施設に入所している父に必要なサービスが提供されているか確認する方法を教えてほしい。	申出内容について，事業所での施設サービス計画（ケアプラン）と支援記録の確認を助言した結果，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）
６８ （相談等）	来所	高齢者 （職員）	利用者の家族からの苦情申出に対しての今後の対応を教えてほしい。	申出内容について，今後の利用者の家族への対応を助言し，委員会への申出も促した結果，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）
６９ （相談等）	電話	高齢者 （家族）	紛失したゆうちょ銀行の通帳を代理手続きで再発行できるか教えてほしい。	申出内容について，利用者からの委任を受けて代理手続きができることを説明し，詳細についてはゆうちょ銀行に確認をと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　１回）**	解決 （相談助言）
７０ （苦情）	電話	児童 （家族）	保育園を退園させられたことに納得できない。（D）	申出内容について，事業所への確認を希望されなかったため，傾聴後，行政機関にも確認をとり，その報告を行った結果，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）
７１ （苦情）	来所	障害者 （家族）	家族から事業所に利用者のサービス内容を聞いても教えてくれない。どのように対応すればよいか教えてほしい。（A）	申出内容について，伝達事項を事業所法人に伝え，速やかに情報開示に関する書類を申出人に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　３回）**	解決 （紹介伝達）
７２ （相談等）	来所	障害者 （家族）	事業所への情報開示請求の書き方を教えてほしい。	申出内容について，情報開示請求を行う必要性や費用等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）

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	
７３ （苦情）	電話	高齢者 （家族）	介護事故に対して事業所の対応に納得できない。（E）	申出内容について，申出人，事業所，委員会と三者で話し合いを行い，改めて事故の概要や経過，対応の報告，改善内容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　４４回）**	解決 （相談助言）
７４ （相談等）	来所	児童 （その他）	法人運営が不透明であるため，厳しく改善指導する方法を教えてほしい。	申出内容について，社会福祉法人に関する権限委譲について説明と助言を行い，その他の申出について他の解決機関の紹介等を行った結果，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）
７５ （相談等）	電話 （匿名）	高齢者 （その他）	行政の指導監査を行っても，運営に改善が見られないため，どうすればよいか。	申出内容を確認している途中で，申出人が電話を切られたため，具体的な対応が行えなかった。申出人とは連絡がとれないため終了。 **（対応回数　１回）**	その他 （不介入）
７６ （相談等）	電話	障害者 （職員）	利用者の障害年金や工賃を，家族が不正に管理しているがどうすればよいか。	申出内容について，福祉サービス利用支援事業や成年後見制度を説明し，家族に現状の確認と支援内容の話し合いを助言した結果，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）
７７ （相談等）	電話	障害者 （本人）	契約の更新に際して，個別支援計画の内容変更（入浴時間）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，サービス管理責任者に現状の計画の問題点と変更内容について話し合いを行う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　１回）**	解決 （相談助言）
７８ （相談等）	電話	児童 （家族）	保育士における利用者等の個人情報の取り扱いが不適切であるため改めてほしい。	申出内容について，しばらく申出人からの連絡を待ったが，連絡がないため終了。　**（対応回数　１回）**	その他 （不介入）
７９ （相談等）	電話	児童 （家族）	娘が事業所職員から暴力を受けたが，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，契約書の確認とけがや事故対応について再度，事業所に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）

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 （相談等）	来所	障害者 （本人）	家族が年金等の管理していることに納得いかないので，今後どうすればよいか教えてほしい。	出内容について，福祉サービス利用支援事業や年金振込の変更手続き等を説明し，今後の話し合いの進め方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）
８１ （相談等）	電話 （匿名）	高齢者 （家族）	福祉機器を紹介するところを教えてほしい。	申出内容について，福祉機器展示相談センターの所在地と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）
８２ （苦情）	電話	障害者 （本人）	福祉サービス利用支援事業の利用支援員の接遇等の改善を匿名で伝達してほしい。（A）	申出内容について，事業所に匿名で伝達した結果，申出人が了承されたので終了。　（対応回数　５回）	解決 （紹介伝達）
８３ （苦情）	電話	障害者 （本人）	事業所から契約更新に関わる事務手続き費用と個別支援計画の内容の説明が不十分なため，何とかしてほしい。（A）	申出内容について，事業所に経過や内容を確認し，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）
８４ （相談等）	来所	高齢者 （職員）	利用者の家族からの苦情申出に対しての今後の対応を教えてほしい。	申出内容について，今後の利用者の家族への対応を助言し，委員会への申出も促した結果，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 （苦情）	電話	高齢者 （家族）	年末から共有フロアの空調が故障している状態が続いているので，早急に修繕を行うよう匿名で伝えてほしい。（B）	申出内容について，事業所に匿名で伝達した結果，申出人が了承されたので終了。事業所には，修繕予定を掲示板等に掲示するように助言を行う。 （対応回数　７回）	解決 （紹介伝達）
８６ （相談等）	電話	障害者 （本人）	個別支援計画の変更の際は，家族の立ち会いが必要なのか教えてほしい。	申出内容について，個別支援計画の際の家族の立ち会い等の必要性を説明した結果，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）
８７ （相談等）	電話	高齢者 （職員）	重要事項説明書に記載するため，委員会の名称等を教えてほしい。	申出内容について，委員会の名称，連絡先，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）

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（相談等）	電話	障害者（本人）	制度外サービスの事業所とのトラブルの際，地域包括支援センターが事業所だけに助言した。今後どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，関係機関に確認をとり，申出人に報告し，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　７回）	解決（相談助言）
８９（苦情）	電話	その他（本人）	生活福祉資金の貸付相談に行ったが，担当者の説明が不十分だったので，改善を行うよう匿名で伝えてほしい。（D）	申出内容について，事業所に匿名で伝達した結果，申出人が了承されたので終了。申出人に，貸付資金の種類や基準を十分確認するように助言を行う。（対応回数　５回）	解決（紹介伝達）
９０（相談等）	電話	障害者（本人）	福祉サービス利用支援事業の利用支援員が自分の意見を聞いてくれないので，どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，サービスの現状確認や福祉サービス利用支援事業の利用支援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　４回）	解決（相談助言）
９１（相談等）	電話	児童（職員）	保育所と地域住民との騒音トラブルの事例やその対応を教えてほしい。	申出内容について，これまで委員会で受け付けた児童分野における騒音トラブル事例とその対応を説明した結果，申出人から了承されたので終了。（対応回数　３回）	解決（相談助言）
９２（相談等）	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，どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，委員会の苦情解決の流れや対応方法を説明した結果，申出人から了承を得られたので終了。申出人は，しばらく様子をみてから，改めて連絡するとのこと。（対応回数　１回）	その他（傾聴）
９３（相談等）	電話	高齢者（家族）	事業所からの退所手続きの後，入居一時負担金返済書が送付され，返済内訳や初期償却費など初めて聞く内容があった。今後どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，返済金や初期償却費が契約書や重要事項説明書に則しているか確認することを助言し，併せて，不要な経費の支払いについては返還請求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）

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	
９４ （苦情）	電話	高齢者 （家族）	福祉サービス利用支援事業の利用支援員の態度や説明を改めてほしい。（A）	申出内容について，福祉サービス利用支援事業の事業説明を行い，改めて利用者の生活支援を中心に当事者間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　６回）**	解決 （相談助言）
９５ （相談等）	電話 （匿名）	障害者 （本人）	身体障害者手帳を申請するには，どこに申請すればよいか教えてほしい。また，診断書を書くことができる医師を教えてほしい。	申出内容について，身体障害者手帳の申請は，申出人在住の市役所の障害福祉課に申請を行うように説明し，診断書を書くことができる医師については，県知事指定医となるため県障害福祉課を紹介した結果，申出人が了承されたので終了。　**（対応回数　１回）**	解決 （相談助言）
９６ （相談等）	電話	その他 （本人）	担当ケースワーカーが過剰に訪問するため，気になっている。どうすればよいか教えてほしい。	申出内容について，担当ケースワーカーに対して，訪問理由や訪問時連絡を確認することを助言したが，申出人はしばらく静観するとのこと。申出人へ状況に変化がある場合は，いつでも相談するように伝えた結果，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）
９７ （苦情）	電話	高齢者 （家族）	転倒事故で亡くなった母親への対応と説明に納得いかないので，改めて事業所から謝罪と説明を行ってほしい。（E）	申出内容について，事業所での現場確認と説明を行うことを事業所が提案したが，申出人が応じず，再度，家族内の情報を整理することで申出内容を取り下げる。　**（対応回数　４７回）**	その他 （取り下げ）
９８ （相談等）	電話	障害者 （職員）	行政が発行する冊子に委員会を記載するため，住所，連絡先，受付時間等を教えてほしい。	申出内容について，委員会の住所，連絡先，受付時間等を記載しているリーフレットをＦＡＸで送信した結果，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）
９９ （相談等）	電話	障害者 （職員）	第三者委員の設置にむけて，選任方法と委嘱の仕方を教えてほしい。	申出内容について，元利用者への対応について，第三者委員を交えた話し合いや法的な対応方法を助言した結果，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	
１００ （相談等）	電話	児童 （職員）	元利用者から，入所中のけがが現在の疾病につながっているので，賠償を求められているが，どのように対応すればいいか教えてほしい。	申出内容について，元利用者への対応について，第三者委員を交えた話し合いや法的な対応方法を助言した結果，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）
１０１ （相談等）	電話 （匿名）	高齢者 （家族）	介護老人保健施設への入所にあたり，施設内の計画作成は行われないか教えてほしい。また，地域の介護に関する情報について教えてほしい。	申出内容について，介護老人保健施設の機能や役割，施設サービス計画について説明し，地域の介護に関する情報については，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）
１０２ （苦情）	電話	児童 （家族）	事業所に対して，４つの申出を行ったが，事業所の回答に納得いかないので，再度，納得いく説明を行ってほしい。（A）	申出内容について，当事者間の話し合いを推奨し，事業所が申出人に再度説明を行い，委員会から解決に向けた促しを行った結果，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）
１０３ （相談等）	電話	高齢者 （家族）	父親の姉が，福祉サービス利用支援事業を利用してるが，どのような事業なのか。また，家族が解約してもよいのか教えてほしい。	申出内容について，福祉サービス利用支援事業について説明を行い，家族が代理で解約することができないことを伝える。また，今後の支援方策（施設入所，成年後見制度等）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）
１０４ （相談等）	電話 （匿名）	高齢者 （家族）	利用者に異変（嘔吐）があったとき，事業所が受け入れできないことがあるのか教えてほしい。また，ケアマネジャーの変更する方法について教えてほしい。	申出内容について，感染症に対する事業所の予防と対応について説明し，また，ケアマネジャーの変更する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）
１０５ （相談等）	電話	高齢者 （職員）	重要事項説明書に，委員会の受付時間とＦＡＸ番号を記載するので教えてほしい。	申出内容について，委員会の受付時間とＦＡＸ番号を伝えた結果，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	
１０６（相談等）	電話	障害者（職員）	福祉サービス利用支援事業の対象範囲と契約から利用の流れについて教えほしい。	申出内容について，事業の対象範囲と契約から利用の流れを説明し，さらに，この事業は利用者と社協が契約に基づいて，サービスが提供されるため，事業を利用する利用者の意思確認が必要であ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　１回）**	解決（相談助言）
１０７（相談等）	電話	高齢者（職員）	重要事項説明書に，委員会の名称と受付時間を記載するので教えてほしい。	申出内容について，委員会の名称と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）
１０８（苦情）	電話	児童（家族）	事業所からの契約解除や施設長の言葉づかいに納得いかないため，改善してほしい。（A）	（継続中）	
１０９（相談等）	電話	その他（職員）	運営適正化委員会の対応範囲を教えてほしい。	申出内容について，委員会の対応範囲を説明した結果，申出人が了承されたので終了。　併せて，委員会の受付時間等も伝える。 **（対応回数　１回）**	解決（相談助言）
１１０（相談等）	電話（匿名）	高齢者（家族）	グループホームの人員配置基準を教えてほしい。	申出内容について，グループホームの人員配置基準を説明し，行政のグループホームを所管する担当課にも連絡するように促した結果，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）
１１１（相談等）	電話（匿名）	高齢者（家族）	成年後見制度は，家族以外で申立てできないか教えてほしい。	申出内容について，成年後見制度の申立人の範囲を説明し，行政申立てについても説明した結果，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）
１１２（相談等）	電話（匿名）	児童（その他）	保育士試験の受験資格について教えてほしい。	申出内容について，保育士試験事務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）

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	
１１３（相談）	電話（匿名）	障害者（本人）	姉がヘルパーをしていて自分の通帳を管理しているが返してくれない。自分で管理する方法を教えてほしい。(F)	申出内容について，姉に対する再申し出や障害年金等の振込先を変更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）
１１４（相談）	電話（匿名）	障害者（家族）	亡くなった弟の通帳についてこれまでの事業所での管理内容の確認を行いたいがどうすればよいか教えてほしい。(G)	申出内容について利用者の通帳の出納帳の閲覧やコピーをもらうよう助言した結果，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）

【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１８８号：平成２５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（１，２００部）配布（９０９部），リーフレット配布（１，６２９部）

５　研修会の実施

（１）自主開催研修

ア　平成２５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２５年１０月２３日（木）　１３：００～１６：００

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　　３６９名

内　容：【講　義】「しっかり聴く，しっかり話す，しっかり伝える」

有限会社ハル・コーポレーション マナー講師　春田 尚子　氏

（鹿児島女子短期大学　教授）

【ﾊﾟﾈﾙﾃﾞｨｽｶｯｼｮﾝ】「福祉現場での苦情対応と解決秘策！！」

ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ：鹿児島国際大学　福祉社会学部　教授　佐藤 直明　氏

ﾊﾟﾈﾘｽﾄ：株式会社スマイルライフケア

デイサービスセンターえがお　代表　永吉 るり子　氏

社会福祉法人光陽福祉会

はるやま森の保育園　園長　久徳 聡美　氏

社会福祉法人太陽会　しょうぶ学園　総務部長　長谷 雄二　氏

（２）関係団体等主催研修会への講師派遣

ア　鹿児島市社会福祉法人監事研修会（事務局１名講師派遣）

開催日：平成２５年４月１７日（水）　１５：００～１６：３０

会　場：かごしま市民福祉プラザ　５階　大会議室　　１８７名

内　容：講演「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

イ　ＪＣ－ＮＥＴ実践フォーラム in 九州（事務局１名講師派遣）

開催日：平成２５年１１月２３日（土）～２４日（日）

会　場：鹿児島大学教育学部　　１７３名

内　容：２日目　事例検討「ハッピーリタイアメントを考える」

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ぐことのできる苦情解決体制の構築に向けて，県内３０事業所の巡回訪問を実施した。

３０カ所の内訳

（高齢分野事業所：１５カ所，児童分野事業所：６カ所　障害分野事業所：９カ所）

7　調査研究活動の実施

本委員会のホームページを閲覧しやすく，また，資料等を活用しやすくするために，情報提供方策を検討し，ホームページの全面更新を行った。

http://www.kaken-shakyo.jp/riyoshien/uneitekiseikaiinkai.htm

8　全国会議等への参加

（1）平成２５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２５年８月２日（金）

会　場：全国社会福祉協議会　５階「第３～第５会議室」　　５８名

内　容：ア　行政説明　厚生労働省 社会・援護局　福祉基盤課　主査　大友 隆児　氏

イ　報告・説明　全国社会福祉協議会　政策企画部長　笹尾　勝　氏

ウ　情報（意見）交換・協議

（2）平成２５年度山口県福祉サービス苦情解決制度研修会（事務局１名）

開催日：平成２６年２月２０日（木）

会　場：山口県セミナーパーク　講堂

内　容：ア　講演「苦情解決制度における第三者委員の役割と活動について」

山口県立大学　社会福祉学部　准教授　重岡　修　氏

イ　シンポジウム「苦情解決のための第三者委員の活動と課題について」

進行・助言　福祉サービス運営適正化委員会

苦情解決部会副部会長　吉浦 正男　氏

発言者　特別養護老人ホーム　賀宝の里白松苑　施設長　松本 直行　氏

就労継続支援事業所Ｂ型　工房ときわ　施設長　赤瀬 洋介　氏

特別養護老人ホームかなえ　第三者委員　佐川 美佐枝　氏

9　九州ブロック運営適正化委員会連絡会議（仮称）準備会の開催

（1）平成２５年度九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議準備会

開催日：平成２５年９月３０日（月）

会　場：鹿児島市勤労者交流センター　７階　第１会議室　　８名

内　容：ア　九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議の設置について

イ　提出議題について

ウ　その他

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397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」に関することが全体の46%、185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は、運営適正化委員会へ直接ご相談することができます。

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）

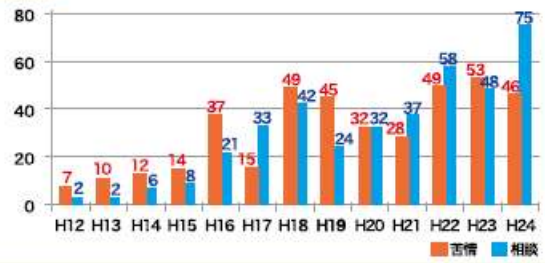


表2 福祉サービスの分野

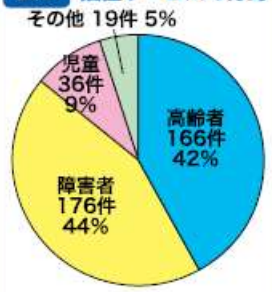
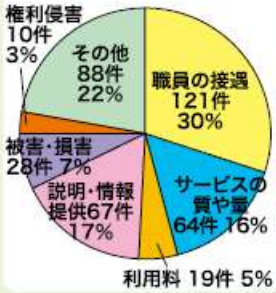


表3 苦情の内容



福祉サービスに関する『相談・苦情解決研修会（初級編）』の開催

●日　時　平成25年10月23日（水）
13:00～16:15

●場　所　かごしま県民交流センター
1階 県民ホール

●定　員　450名（要申込）

●受講料　2,000円

●対象者　施設長、相談員、第三者委員 等

●内　容

講　義
「しっかり聴く、しっかり話す、しっかり伝える」
有限会社 ハル・コーポレーション
マナー講師　春田尚子 氏

パネルディスカッション
「福祉現場での苦情対応と解決秘策！」
コーディネーター　鹿児島国際大学
教授　佐藤直明　氏
パネリスト　株式会社 デイサービスえがお
代表　永吉るり子　氏
パネリスト　社会福祉法人 はるやま森の保育園
園長　久徳聡美　氏
パネリスト　社会福祉法人 しょうぶ学園
総務部長　長谷雄二　氏

受講希望の方は、事務局までお問い合わせください。

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

ふくしのひろば　【第１８８号：平成２５年９月１日発行より抜粋】

平成25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。

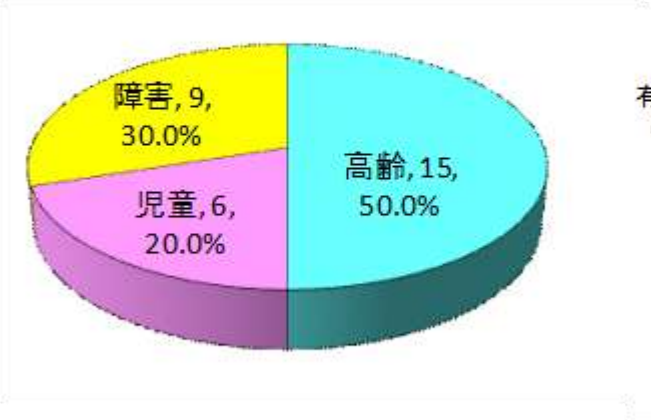
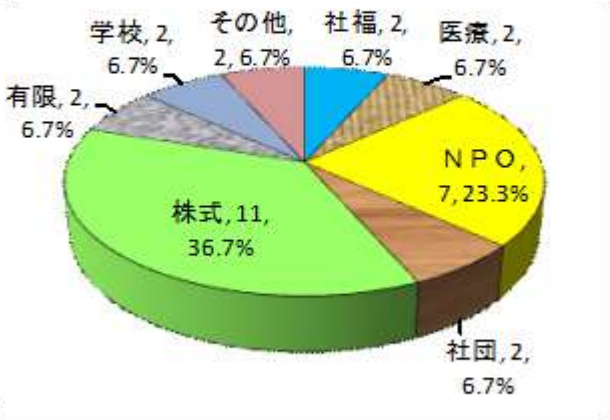
番号	分野	市町村名	法人	事業所名	実施日	訪問者
1	障害	鹿児島市	株式	グループホームしのび	平成25年7月29日	事務局2名
2	障害	鹿児島市	社団	就労継続支援A型事業所　IKIIKI堂	平成25年7月29日	事務局2名
3	高齢	鹿児島市	医療	デイサービス希望の里	平成25年7月29日	事務局2名
4	障害	日置市	社福	障害者支援施設みどりの里	平成25年8月6日	事務局2名
5	児童	日置市	学校	朝日ヶ丘ジュニア保育園	平成25年8月6日	事務局2名
6	高齢	鹿児島市	株式	デイサービスセンター福老	平成25年8月6日	事務局2名
7	障害	阿久根市	NPO	さぽーとすてーしょんどら	平成25年8月12日	事務局2名
8	高齢	薩摩川内市	株式	さくらリハ　デイサービス	平成25年8月12日	事務局2名
9	高齢	薩摩川内市	株式	デイサービス　みんなの家	平成25年8月12日	事務局2名
10	児童	霧島市	学校	隼人ひまわり保育園	平成25年8月20日	事務局2名
11	高齢	霧島市	株式	デイサービスほほえみの郷	平成25年8月20日	事務局2名
12	高齢	姶良市	株式	リハケアガーデン　加治木	平成25年8月20日	事務局2名
13	高齢	鹿児島市	合名	デイサービスにじの街	平成25年9月6日	事務局2名
14	高齢	鹿児島市	株式	リハビリ型デイサービス　ゆくさ	平成25年9月6日	事務局2名
15	高齢	鹿児島市	株式	デイサービスセンター・フローラルガーデン早馬	平成25年9月6日	事務局2名
16	児童	鹿屋市	株式	児童デイサービスかのや太陽の子	平成25年12月13日	事務局2名
17	高齢	鹿屋市	社団	風の舞デイサービスセンター	平成25年12月13日	事務局2名
18	障害	鹿屋市	NPO	就労継続支援B型事業所Lanka	平成25年12月13日	事務局2名
19	高齢	南さつま市	株式	活き活きサポート　キット	平成25年12月18日	事務局2名
20	高齢	南さつま市	有限	和が家のデイ　さよちゃんち	平成25年12月18日	事務局2名
21	障害	南さつま市	社福	みさかえ学園	平成25年12月18日	事務局2名
22	障害	曽於市	NPO	深川農園	平成25年1月17日	事務局2名
23	高齢	曽於市	医療	海田デイサービス	平成25年1月17日	事務局2名
24	高齢	曽於市	有限	グループホーム　かんな	平成25年1月17日	事務局2名

25	高齢	霧島市	株式	デイサービスセンター　より愛きりしま	平成25年1月20日	事務局2名
26	児童	霧島市	企組	四分地域福祉事業所住の江の児童デイサービス	平成25年1月20日	事務局2名
27	児童	霧島市	NPO	ライフサポートセンターこくぶ	平成25年1月20日	事務局2名
28	児童	鹿児島市	NPO	生活支援センターえがお	平成25年1月31日	事務局2名
29	障害	鹿児島市	NPO	特定非営利活動法人ブルー-スカイ	平成25年1月31日	事務局2名
30	障害	鹿児島市	NPO	就労継続支援事業所みらいの郷	平成25年1月31日	事務局2名

【略称名称】

社福--- 社会福祉法人	有限--- 有限会社
医療--- 医療法人	学校--- 学校法人
NPO--- 特定非営利活動法人	企組--- 企業組合
社団--- 社団法人	合名--- 合名会社
株式--- 株式会社	

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