

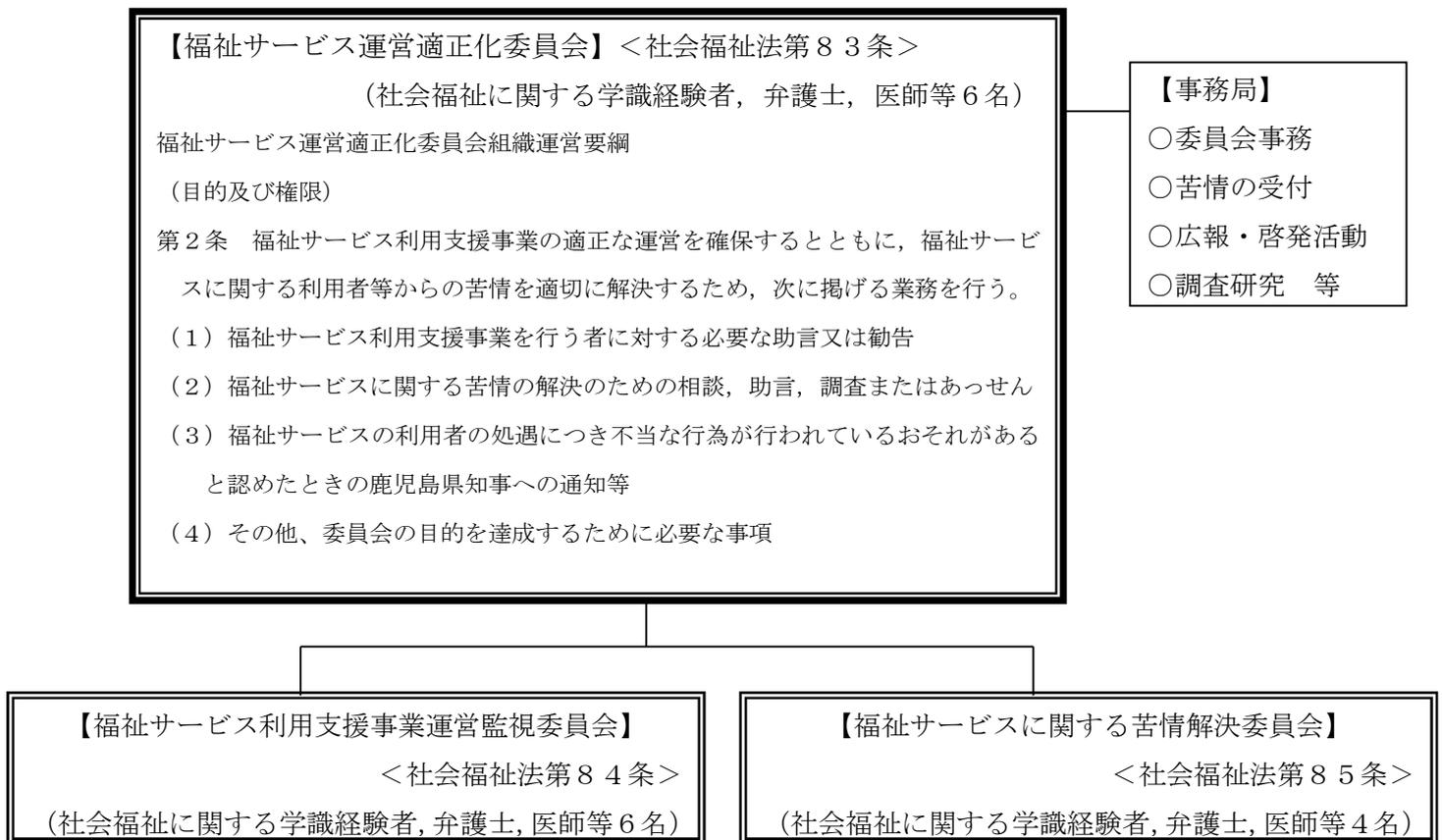
平成26年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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26年11月1日～平成28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26年9月1日～平成28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 | 松田 政信 | 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 | 下小野田 寛 | 社会福祉法人 鹿児島県連合会会長 | |
| 経営者代表 | 跡上 岩市 | 鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会 会長 (現 阿久根市社協 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26年10月31日(金) 出席：5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26年5月12日(月) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成25年度業務報告について

第2回 平成26年12月1日(月) 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 合議体(運営監視委員会及び苦情解決委員会)委員の指名について

第3回 平成27年3月18日(水) 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成27年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

第1回 平成26年5月12日(月) 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実施社協への現地訪問調査の実施について

- 第2回 平成26年9月29日(月) 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26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12月1日(月) 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経過報告について
- 第4回 平成27年3月18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等について
 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結果について

(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 | さつま町社会福祉協議会 | 平成26年 | 7月18日(金) | 事務局 |
| イ | 始良市社会福祉協議会 | 平成26年 | 7月22日(火) | 事務局 |
| ウ | 南さつま市社会福祉協議会 | 平成26年 | 7月29日(火) | 事務局 |
| エ | 霧島市社会福祉協議会 | 平成26年 | 8月6日(水) | 事務局 |
| オ | 東串良町社会福祉協議会 | 平成26年 | 8月19日(火) | 事務局 |
| カ | 鹿児島市社会福祉協議会 | 平成26年 | 8月21日(木) | 委員, 事務局 |
| キ | 薩摩川内市社会福祉協議会 | 平成26年 | 8月26日(火) | 事務局 |
| ク | 鹿屋市社会福祉協議会 | 平成26年 | 9月11日(木) | 事務局 |
| ケ | 知名町社会福祉協議会 | 平成26年 | 9月16日(火) | 事務局 |
| コ | 和泊町社会福祉協議会 | 平成26年 | 9月16日(火) | 事務局 |
| サ | 南大隅町社会福祉協議会 | 平成26年 | 9月29日(月) | 事務局 |
| シ | 志布志市社会福祉協議会 | 平成26年 | 10月1日(水) | 委員, 事務局 |
| ス | 曾於市社会福祉協議会 | 平成26年 | 10月1日(水) | 委員, 事務局 |
| セ | 南九州市社会福祉協議会 | 平成26年 | 10月14日(火) | 事務局 |
| ソ | 枕崎市社会福祉協議会 | 平成26年 | 10月20日(月) | 事務局 |
| タ | 出水市社会福祉協議会 | 平成26年 | 10月27日(月) | 事務局 |
| チ | 錦江町社会福祉協議会 | 平成26年 | 10月31日(金) | 事務局 |
| ツ | 湧水町社会福祉協議会 | 平成26年 | 12月9日(火) | 事務局 |
| テ | 伊佐市社会福祉協議会 | 平成26年 | 12月9日(火) | 事務局 |
| ト | 日置市社会福祉協議会 | 平成26年 | 12月15日(月) | 事務局 |

(4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成26年5月12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
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26年7月30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26年9月29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)
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26年12月1日(月) 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
- 第5回 平成27年2月9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
- 第6回 平成27年3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の報告について

3 相談・苦情の受付状況

(平成26年4月1日～平成27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 | 6 | 2 | 6 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 相談・問合せ | 9 | 9 | 6 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 55 |
| 合計 | 15 | 11 | 12 | 5 | 6 | 5 | 9 | 5 | 9 | 8 | 8 | 9 | 102 |

(2) 相談受付方法

| | 来所 | 電話 | 書面 | その他 | 合計 |
|--------|----|----|----|-----|-----|
| 苦情 | 5 | 40 | 2 | 0 | 47 |
| 相談・問合せ | 4 | 49 | 2 | 0 | 55 |
| 合計 | 9 | 89 | 4 | 0 | 102 |

(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 | 0 | 0 | 13 | 12 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | 13 | 21 |
| 障害者 | 12 | 12 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 1 | 20 | 26 |
| 児童 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 13 | 5 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 合計 | 12 | 12 | 32 | 16 | 0 | 0 | 1 | 23 | 2 | 4 | 47 | 55 |

(4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた47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 | 不調 | 合計 |
|--------------|----------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|----|----|
| A 職員の接遇 | 15 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 20 |
| B サービスの質や量 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| C 利用料 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| D 説明・情報提供 | 7 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| E 被害・損害 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| F 権利侵害 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| G その他 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 合計 | 34 | 2 | 0 | 1 | 5 | 3 | 0 | 2 | 47 |

(5) 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 | 3 | 6 | 12 | 14 | 11 | 15 | 155 | 6 | 4 | 4 | 105 | 86 | 421 |
| ポスター | 15 | 20 | 55 | 40 | 33 | 53 | 402 | 17 | 10 | 13 | 187 | 113 | 958 |
| リーフレット | 0 | 15 | 93 | 70 | 53 | 84 | 604 | 35 | 20 | 26 | 210 | 114 | 1,324 |

(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 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所の介護給付費対象外サービスの契約書の表記や料金徴収方法に不満がある。サービス内容についての説明を求めても回答がない。(A) | 申出内容について、申出人、事業所、委員会の三者で話し合いを行い、改めて事業所から説明を行い、具体的な対応を行うこととなった結果、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) |
| 2 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 家族が勝手に自分の預貯金を使っている。また、家族が勤務しているヘルパー事業所を利用させられているため変更したい。 | 申出内容について、障害者虐待防止法の説明を行い、障害者虐待防止センター及び基幹相談支援センター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 1回) | 解決 (紹介伝達) |
| 3 (苦情) | 電話 | 障害者 (家族) | 下肢に障害がある子供を送迎する際、近くの駐車場を利用させてもらえない。また、事業所の送迎サービスを使えない理由を知りたい。(A) | 申出内容について、法人に伝達を行い、申出人に事業所の今後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 8回) | 解決 (相談助言) |
| 4 (苦情) | 電話 | 障害者 (家族) | 利用者への対応が不適切であり、事業所に申し入れをしているが改善が図られない。(A) | 申出内容について、事業所に内容を確認し、事業所からの対応策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 11回) | 解決 (相談助言) |
| 5 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 母親の成年後見制度申立てを行いたいが、申立てを依頼できる専門家を紹介して欲しい。 | 申出内容について、成年後見制度の申立て代理について説明し、専門機関を紹介した結果、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 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 相談したいことがあるが、これまでどおり相談に応じてもらえるか。 | 申出内容について、委員会の対応方法を説明した結果、具体的な相談は後日改めるとのことで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 (相談等) | 電話 | 高齢者 (職員) | 介護職員向けの研修を実施している所を教えて欲しい。 | 申出内容について、介護実習・普及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) |

| 受付 番号 | 受付 方法 | 種 別 (申出人) | 相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】 | 運営適正化委員会の対応 | |
|-------------|----------|--------------|--|---|--------------|
| | | | | | |
| 8 (苦情) | 電話 | その他 (職員) | 事業所で行うボランティア活動をボランティアセンターに認めてもらえない。(G) | 申出内容について、委員会の役割や介入範囲を説明したうえで、事業所に伝達を行った結果、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) |
| 9 (相談等) | 電話 | 高齢者 (その他) | 身内が勤務しているデイサービス事業所で高齢者虐待がある。どのように対応すればよいか。 | 申出内容について、高齢者虐待に係る市町村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) |
| 10 (苦情) | 来所 | 障害者 (家族) | 娘が事業所内でのイジメから精神的に不安定になり入院した。退院後も事業所に戻りたいが、イジメが起こらないよう対策を取って欲しい。(A) | 申出内容について、事業所に確認を行い、申出人に今後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 5回) | 解決 (相談助言) |
| 11 (苦情) | 来所 | 高齢者 (家族) | 事業所が介護事故を認めない。事実関係を確認して誠意ある対応をして欲しい。(E) | 申出内容について、事業所における事故対応の流れについて説明し、事故報告書の提出の確認を行った。本件については警察による捜査が行われることとなったため、委員会の介入ができない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 7回) | 解決 (相談助言) |
| 12 (相談等) | 電話 | 高齢者 (職員) | 利用者の家族の一人から契約解除の申し出があるが、他の家族はサービス継続を希望しているどのように対応すればよいか。 | 申出内容について、代理権のない家族からの申し出への対応や家族間の話し合いを再度薦めた結果、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) |
| 13 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 同じグループホームの利用者から嫌がらせを受けているため、どうかしてほしい。 | 申出内容について、利用者間のトラブルについては事業所に相談するよう助言し、事業所にも伝達を行った結果、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 | |
|-------------|------------|--------------|--|---|--------------|
| | | | | | |
| 14 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所での声かけや配慮が中途障害の身体障害者より知的障害者等に偏っているように感じるため、もう少し配慮してもらえないか。 | 申出内容について、事業所への要望がある時は気軽に相談することを助言し、事業所へ伝達を行った結果、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) |
| 15 (相談等) | 電話 | 高齢者 (職員) | 苦情解決体制が整備されている社会福祉法人を紹介してほしい。 | 申出内容について、苦情解決体制が整備されている特別養護老人ホーム等を紹介した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 3回) | 解決 (相談助言) |
| 16 (相談等) | 書面 | 障害者 (その他) | 妻が以前勤務していた事業所が未払分の給料を払ってくれないため、どうすればよいか。また、同事業所が人員配置基準を満たしているか確認してほしい。 | 申出内容について、労使トラブルについては労働基準監督署に相談するよう助言し、併せて人員配置等について関係機関へ確認を行った結果、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) |
| 17 (苦情) | 電話 (匿名) | 高齢者 (家族) | 利用者である父の現金が何度がなくなっている。ホームヘルパーが不正をしているのではないかと思っているがどうすればよいか。(B) | 申出内容について、事業所に伝達した結果、今後の対応を事業所で行うこととなった。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 (相談助言) |
| 18 (相談等) | 来所 | 高齢者 (職員) | これまで施設担当のケアマネージャーをしていたが在宅担当に配置転換させられ、体調を崩してしまった。これからどうしたらいいか教えてほしい。 | 申出内容について、雇用条件の確認や事業所との話し合いを行うことを助言し、併せて労働問題についての専門機関を紹介した結果、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) |
| 19 (相談等) | 電話 | 児童 (職員) | 新規事業所から契約書や重要事項説明書に委員会の名称を記載したいとの相談があったため、記載方法を教えて欲しい。 | 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) |

| 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 | |
|-------------|------------|--------------|--|--|--------------|
| 20 (相談等) | 電話 (匿名) | 高齢者 (家族) | 訪問介護を利用している父の現金の用途について不明な点が多いため、事業所と話し合いを行う予定であるが、どのように対応すればよいか。 | 申出内容について、まずは家族間で話を行ったうえで、事業所と話し合う助解した結果、申出人が了承されたので終了。話し合い後に改めて相談することがあれば連絡するよう伝える。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 21 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 知的障害者の働く就労継続支援B型事業所に対し、接客態度などについて苦情の申出があったが、どのように対応すればよいか。 | 申出内容について、福祉サービス事業所であるレストランの客からの苦情は委員会の対応範囲にはあたらないことを説明し、苦情に対する対応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 2回) | 解決 (相談助言) |
| 22 (相談等) | 電話 (匿名) | 高齢者 (職員) | 働いている高齢者施設において、利用者からの暴言・苦情に苦慮しているが、施設全体で取り組む体制がなく困っている。 | 申出内容について、事業所の苦情解決の仕組みの活用や情報共有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) |
| 23 (苦情) | 電話 (匿名) | 高齢者 (家族) | 通所リハビリテーションの利用をするため、事業所見学に行った際、他人が見ている前で正当な理由もなく契約を拒否されたため、指導や注意をしてほしい。(D) | 申出内容について、委員会の役割について説明を行い、併せて介護保険の苦情解決機関について紹介を行った結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 1回) | 解決 (紹介伝達) |
| 24 (相談等) | 電話 | 児童 (職員) | 幼稚園教諭の資格認定試験を受験するために必要な児童福祉施設等勤務証明書の発行はどこでもらえるか教えてほしい。 | 申出内容について、証明書の発行を所管する県青少年男女共同参画課を紹介し、併せて幼稚園免許状授与の所要資格の特例措置について紹介した結果、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 | |
|-------------|----------|--------------|---|--|--------------|
| 25 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 当事業所の利用者が独断で他 事業所の利用者を勧誘する事 案が発生したが、当事業所に非 はないため、他事業所職員の発 言を撤回し、しかるべき措置を とってほしい。 | 申出内容について、事業所間での話し 合いや関係改善について助言を行う が、申出人からの了承は得られなかつ た。行政機関にて対応が引き継がれた ため終了。 (対応回数 8回) | 解決 (紹介伝達) |
| 26 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 障害福祉サービスと介護保険 サービスを併給する際は介護 支援専門員のケアプランのみ でいいのか教えてほしい。 | 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を併給する場合の プラン作成について説明を行い、具体 的な取り扱いについては市町村に相談 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 2回) | 解決 (相談助言) |
| 27 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | 訪問介護事業所のホームヘル パーが父親の現金を搾取して いたことが発覚した。今後どの ように対応すればよいか。(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、申出人が了承さ れたので終了。 (対応回数49回) | 解決 (相談助言) |
| 28 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 就労継続支援A型事業所を利用 しているが、職員の対応につい てクレームを言ったら退職願 いを出すように言われたため、 どのようにすればよいか。(A) | 申出内容について、申出人の意向によ り傾聴のみ行う。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 業所名等を伝えたい時に改めて連絡す 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 4回) | その他 (傾聴) |
| 29 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 自宅でも事業所でも自分の居 場所がなく寂しい思いをして おり、事業所では他の利用者に いじめられているような気が するが、これからどうしたらよ いか。 | 申出内容について、信頼している事業 所の管理者や身近な相談支援事業所に 相談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 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 | |
|-------------|------------|--------------|--|--|--------------|
| | | | | | |
| 30 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 特別養護老人ホームに入所している叔母の通帳を施設が管理しているが返してもらえないか。 | 申出内容について、施設による金銭管理や成年後見制度の申立てについて説明し、施設側としては現状の対応しかできない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) |
| 31 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 地域の小学生が施設見学に来るが、小学生でも分かりやすい資料や研修器具等はないか。 | 申出内容について、小学生向けの資料や体験教室を実施している機関を紹介した結果、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) |
| 32 (相談等) | 電話 | 高齢者 (職員) | 現在、高齢者住宅に入居している利用者が胃ろうが必要な状況となったが、身寄りがないため、受け入れ先がなく困っている。 | 申出内容について、地域包括支援センターや行政機関に相談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 1回) | 解決 (相談助言) |
| 33 (相談等) | 電話 | その他 (家族) | 先日立て替えた夫の飲食代を今すぐ返して欲しいが、夫が福祉サービス利用支援事業を利用しているため、返してもらえない。どうすればいいか。 | 申出内容について、当事者同士での話し合いを推奨し、計画どおり金銭管理するよう助言したうえで、申出内容を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 3回) | 解決 (相談助言) |
| 34 (苦情) | 電話 (匿名) | 高齢者 (家族) | 訪問介護事業所の管理者から不適切な発言があったが、匿名で改善を求めたい。(A) | 申出内容について、申出人が匿名での伝達を希望したため、事業所へ伝達を行った。申出人は連絡がとれないため終了。 (対応回数 3回) | 解決 (相談助言) |
| 35 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 訪問介護、訪問看護の利用者の暴言・暴力の対応に苦慮しているため、どのように対応すべきか教えてほしい。 | 申出内容について、暴力・暴言による処遇困難事例への対応について事務局から助言を行った結果、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) |

| 受付 番号 | 受付 方法 | 種 別 (申出人) | 相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】 | 運営適正化委員会の対応 | |
|-------------|------------|--------------|--|---|--------------|
| 36 (苦情) | 電話 (匿名) | 児童 (その他) | 保育園の保護者の送迎により朝夕道路が混雑して困っている。交通マナーも悪く危険であるためどうかしてほしい。 (G) | 申出内容について、事務局から伝達を行うこととした結果、申出人が了承されたので終了。事業へ伝達を行ったところ、対応策について説明があった。 (対応回数 2回) | 解決 (相談助言) |
| 37 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所の旅行先の決め方がおかしいと思ったので職員に相談したが、納得いく対応をしてもらえなかった。(A) | 申出内容について、事業所の職員と誤解が生じている可能性があるため、再度話し合いを行うよう助言した結果、申出人が了承されたので終了。本人の希望により事業所にも伝達し、話し合いの場を設定するよう依頼した。 (対応回数 3回) | 解決 (相談助言) |
| 38 (苦情) | 電話 (匿名) | 児童 (家族) | 子供を入所させている施設から他害行為を押さえるため、服薬を勧められている。薬はあまり飲ませたくないが、飲ませないと受け入れられないと言われるため、どのようにすればよいか。(B) | 申出内容について、施設との間に誤解が生じているため、関係修復に向けて前向きに話し合いをしてみることを助言した結果、申出人が了承されたので終了。現時点で事業所への委員会からの通知については拒否されたため、必要な場合は再度相談するよう助言を行った。 (対応回数 5回) | 解決 (相談助言) |
| 39 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | 母の認知症進行により軽費老人ホームを退所することとなったが、その後同法人のサービス利用を拒否された。また、話し合いの際に人権を傷つけるような発言があったため、謝罪してほしい。(D) | 申出内容について、委員会で調整を行いながら、事業所と申出人で話し合いを重ねた結果、事業所がサービス提供を行えることとなり、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 49回) | 解決 (相談助言) |
| 40 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 義兄が入院していた際、通帳を病院に預けていたが不明な点がある。病院には相談したが取り合ってもらえないことからどこに相談すればいいか教えてほしい。 | 申出内容について、委員会の役割や対象範囲を説明し、医療機関に対する苦情・相談対応については、医療安全支援センターに相談するよう紹介した結果、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 | |
|--------------|------------|--------------|--|---|--------------|
| | | | | | |
| 4 1 (苦情) | 電話 (匿名) | 児童 (その他) | 保育園の駐車場脇の花壇の雑草が枯れているが、園が除草剤を撒いたのではないか。学校の通学路でもあるため、児童や園児に悪影響がないか心配である。(G) | 申出内容について、事務局から伝達を行うこととした結果、申出人が了承されたので終了。事業所に事実関係を確認したところ、申出内容の事実は確認できなかった。 (対応回数 2回) | 解決 (相談助言) |
| 4 2 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 以前匿名で苦情申出をした案件の対応について確認したい。また、事業所に伝えたいことがある。 | 申出内容について、申出人に対し、以前の苦情申出の対応について説明し、併せて事業所ケアマネージャーへの感謝の気持ちを伝達した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 4回) | 解決 (相談助言) |
| 4 3 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所の利用をやめたいが、契約解除する場合には事業所に直接出向くよう言われ、契約解除に応じてもらえない。(D) | 申出内容について、事業所に事情を確認し、事業所の対応に関する説明や契約解除は郵送等で対応できること、今後の手続きは相談支援事業所に相談するよう助言を行った結果、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) |
| 4 4 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所において職員からの無視や送迎時間を守らないなどの嫌がらせを受けているため、適切な支援が行われるよう申し入れをして欲しい。(A) | 申出内容について、事業所から説明を行い、今後の対応について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) |
| 4 5 (相談等) | 来所 | 障害者 (家族) | 利用者定員が超過し、事業所運営に支障をきたすにも関わらず前施設長である法人役員が身内を利用させるよう圧力をかけてくるため、どのような対応をすればよいか。 | 申出内容について、利用については本人の意志や事業所の支援体制等について総合的な判断が必要であるため、法人・家族会・前施設長で話し合いを行うよう助言したところ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) |

| 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) | 電話 | 障害者 (家族) | 事業所において他利用者から暴行を受けケガをした。これまで事業所内で日常的に集団で暴行が行われていたが事業所は知らなかったと行っている。再発防止を含めた適切な対応をして欲しい (E) | ※継続中 (現時点对応回数66回) | |
| 47 (苦情) | 来所 | 障害者 (本人) | 施設職員の言葉遣いが荒く、要望を忘れたふりをされる。職員配置や食事についても不満があるため、改善して欲しい。(A) | 申出内容について、事業所に伝達を行い、事業所からこれまでの経緯や今後の対応方法について報告が行われた。申出人からは匿名での相談希望があり、直接の連絡については拒否されたため、申出人からの書面の提出を待たされたが提出されなかったため、終了。 (対応回数12回) | その他 (中断) |
| 48 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 利用者の契約解除について拒否しないよう行政機関から指導を受けたがそのような事実はない。他事業所より不当な勧誘行為が行われている恐れがあり、利用者に不利益が生じないか心配であるため、今後どのように対応すればよいか。 | 申出内容について、不当な勧誘行為や半強制的な契約解除が行われている恐れがあるのであれば行政機関へも説明を行い、対応を協議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 2回) | 解決 (相談助言) |
| 49 (苦情) | 電話 (匿名) | 高齢者 (家族) | グループホームを退所することになったが、その話し合いの場でのケアマネージャーの発言に傷ついた。(A) | 申出内容について、事務局から事業所に確認や伝達ができる旨説明を行ったが傾聴のみを希望される。今後申し出る気持ちになった際は再度連絡するよう伝えた結果、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) |
| 50 (相談等) | 電話 | 児童 (その他) | 事業所において子ども同士のケガについて、事業所が何もしてくれないと保護者から相談があったが、どのように対応すればよいか。 | 申出内容について、委員会の役割や苦情解決の流れについて説明を行い、事業所への確認を行うことができることを説明した結果、申出人が了承されたので終了。申出人から保護者に委員会の紹介が行われた。 (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 | |
|--------------|------------|--------------|--|---|--------------|
| | | | | | |
| 5 1 (苦情) | 来所 | 児童 (家族) | 長期休暇中に放課後等デイサービスにおいて利用者同士によるケガがあったが、事業所に説明を求めているが説明がない。事業所は継続利用したいが、このままでは不安で通わせることができない。(E) | 申出内容について、委員会で調整を行いながら話し合いを重ね、事故発生時の状況について聞き取り調査を行ったところ申出人が了承されたので終了。今後事業所再利用について話し合いながら取り組んでいくこととなった。 (対応回数 99回) | 解決 (相談助言) |
| 5 2 (苦情) | 書面 (匿名) | 高齢者 (家族) | 認知症の母が女性職員から無視されたという話を何度もするため、匿名で調べて欲しい。(A) | 申出内容について、事務局から事業所に伝達を行ったところ、事業所にて対応の検討が行われ、掲示による回答が行われた。申出人は匿名で連絡が取れないため終了。 (対応回数 9回) | 解決 (相談助言) |
| 5 3 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 母の短期入所利用について事業所からの説明や利用日数について話を聞いて欲しい。 | 申出内容について、事業所からの説明や短期入所の利用状況について傾聴し、事業所に確認を行うこととした結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 5 4 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 言動に問題のある利用者があり、注意をしたところ公的機関に訴えられている。このような利用者はどのように対応すればよいか教えて欲しい。 | 申出内容について、本人からの申出がない状況での対応は難しいことを説明し、申出があった場合の対応について説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 5 5 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 放課後等デイサービスにおいて施設長から不適切な発言があった。この件について第三者委員にも申し入れを行ったが対応が行われてないため、改善して欲しい。(A) | 申出内容について、事業所の第三者委員を交えて話し合い解決を図るよう助言した結果、申出人が了承されたので終了。事業所との話し合いで解決できない際は再度連絡するよう助言を行った。 (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 | |
|-------------|----------|--------------|--|---|---------------|
| 56 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 就労継続支援 A 型事業所において職員の態度や言葉遣いに不満がある。(A) | 申出内容について、事業所への伝達や確認を行うことができることを伝え、ところ申出人が傾聴のみを希望されたので終了。申出が必要な際は再度連絡するよう助言した。 (対応回数 2回) | 解決 (相談助言) |
| 57 (相談等) | 電話 | 高齢者 (職員) | 事業所の苦情解決体制についての掲示方法を教えて欲しい。 | 申出内容について、介護保険事業所で必要な苦情解決体制の掲示内容について説明を行い、掲示方法やポスターの紹介を行った結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 2回) | 解決 (相談助言) |
| 58 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 保育園で子どもが頭を打つケガをした。これまでもケガをすることが多いため、事業所は子どものケガを軽くみており、必要な対策を行っていないのではないか。(E) | 申出内容について、事業所への確認を行い、結果を申出人に説明するが了承を得ることができなかった。申出人が事業所に対する指導を強く求められたため、行政担当窓口を紹介し終了。 (対応回数 4回) | 解決 (紹介・伝達) |
| 59 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 福祉サービス利用支援事業の解約方法について教えて欲しい。 | 申出内容について、福祉サービス利用支援事業の解約手続きについて説明を行い、解約すべきか担当専門員に相談するよう助言を行った結果、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) |
| 60 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所の協力病院以外に通院する際の送迎費用は本人が負担することとなっている。送迎対価を求めることについて制度上問題がないのか教えて欲しい。 | 申出内容について、事業所の個別の契約内容については事業所に説明を求めよう助言し、協力病院以外の送迎費用の徴収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) |

| 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) | 来所 | 障害者 (職員) | 通常の支援を超えて過剰な要求を行ったり、事業所の悪評を流布し続ける利用者との契約についてどのように対応すればよいか教えて欲しい。 | 申出内容について、サービス提供拒否の禁止や契約書条文について確認を行い、契約解除しか方法がない場合は、他事業所の紹介やつなぎを適切に行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 3回) | 解決 (相談助言) |
| 6 2 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 契約書に記載されている就労時間と実際の勤務時間にずれがあるが、契約書の虚偽記載にあたるのではないかと。また、これまで事業所に対し様々な要望を行ってきたため、辞めさせられないか心配である。(D) | 申出内容について、事業所が配慮を行う部分と申出人の気持ちを整理すべき部分について助言を行い、今後は事業所との話し合いにより関係改善を図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13回) | 解決 (相談助言) |
| 6 3 (苦情) | 来所 | 障害者 (家族) | 入所以来物がなくなるなどの陰湿なイジメが行われているため、文書にて改善要望を行ったところ、退去するよう言われた。継続して利用したいが、契約書の解除条項にあたるのか。(B) | 申出内容について、本人及び事業所に事情を確認し、事業所に対して継続利用について助言を行ったところ、当事者間で確約書が取り交わされ契約更新された結果、申出人が了承されたので終了 (対応回数41回) | 解決 (相談助言) |
| 6 4 (相談等) | 書面 | 高齢者 (家族) | 特別養護老人ホームに入所している叔母の通帳を施設が管理しているが返してもらうことはできないか。また、自分の生活に必要なお金を毎月支給してもらうことはできないか。 | 申出内容について、財産については家族であっても勝手に処分することはできないことを説明し、施設による金銭管理や成年後見制度の申し立て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 4回) | 解決 (相談助言) |
| 6 5 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 他利用者の作業内容について、事実関係を把握することなく職員から一方的に注意された。自分には全く非がなかったため、謝罪して欲しい。(D) | 申出内容について、事業所・主治医等との話し合いが行われ、話し合いの内容に従い関係改善を図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 | |
|-------------|----------|--------------|--|---|--------------|
| | | | | | |
| 66 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 検診で発達の遅れを指摘された子どもに対し、保育所において勝手にセラピストの観察が行われ調書が作成されていた。経緯について説明を求めても対応が行われない。(A) | 申出内容について、検診から療育機関へのつなぎや児童発達支援事業の役割について説明を行い、観察は検診のフォローとして行われた可能性があ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) |
| 67 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | 父親が入所している特別養護老人ホームに対し病気やケガが発生した時に対応を求めたところ、医療的なケアが充実している施設を探し転居するよう促された。このまま施設を退所しなければならないのか。(B) | 申出内容について、退去の事由について契約書を確認し、継続利用について当事者で話し合いを行うよう助言を行った結果、申出人が了承されたため終了。併せて委員会の役割や市町村介護保険担当課、国保連窓口についても紹介を行った。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 68 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 特別養護老人ホームに入所している叔母の通帳を施設が管理しているが、自分の生命保険料の支払いを支援してもらえないことではないのか。 | 申出内容について、委員会が支払いの適否について判断することはできないが、判断能力が不十分である本人の財産を家族の支払いに充てることは適当でない可能性があ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) |
| 69 (相談等) | 電話 | 障害者 (職員) | 身体障害のある方から事業所職員の関わり方に対する苦情が寄せられた。本人から関係機関への伝達を依頼されたため伝達したい。また、本人から直接相談があった際は対応をお願いしたい。 | 申出内容について、内容を確認し本人から相談があった際は連携して対応す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 3回) | 解決 (相談助言) |
| 70 (相談等) | 電話 | その他 (職員) | 他県の社会福祉協議会において日常生活自立支援事業が必要と判断される方の契約に応じてもらえないケースがあるが、こういった場合、委員会に申し出てよいか。鹿児島県の状況を教えて欲しい。 | 申出内容について、鹿児島県における日常生活自立支援事業の契約の流れについて説明を行い、当事者同士での話し合いや契約締結審査会の活用を助言した結果、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 | |
|--------------|------------|--------------|--|--|--------------|
| | | | | | |
| 7 1 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | 当初、事業所からサービス提供を拒否されていた短期入所利用について、受入が行われるようになったが、いつも満床との説明があり、あまり利用できていない。また、利用について電話で説明を求めたところ会話を無断で録音しているとのことであった。(A) | 申出内容について、事業所において経緯の確認や担当者への指導が行われた。また、本人に適する支援を担当ケアマネージャ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。 (対応回数 5回) | 解決 (相談助言) |
| 7 2 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | デイサービス事業所の入浴中にヤケドを負ったが、事業所が介護事故を認めない。その後の対応にも不備があったことから事実関係を確認し誠意ある対応をして欲しい。(E) | 申出内容について、警察による捜査が行われ捜査結果が出ているため、委員会として介入できない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 12回) | その他 (不介入) |
| 7 3 (相談等) | 電話 (匿名) | 児童 (職員) | 知人が勤務している事業所において、本来作成すべき計画書等が作成されていないため、知人が管理者へ指摘したところ、事業所から退職を勧告された。このようなケースはどこに相談すればよいか。 | 申出内容について、労働基準監督署や行政機関等の役割について説明を行い、匿名では対応が難しいため、申出人の知人や利用者から申し立てを行う事などを助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 7 4 (相談等) | 電話 (匿名) | その他 (職員) | 法人の理事長が個人的な紛争において自分の主張を通すために法人の公文書を偽造しているようである。このようなケースはどこに相談すればよいか。 | 申出内容について、文書偽造については刑罰の対象となることもあるため、警察や行政機関へ告発を行うこともできることを説明した。また、退職についてのトラブルについては労働基準監督署にも相談ができることを助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回) | 解決 (紹介伝達) |
| 7 5 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 労災保険の介護給付を受けているが、介護保険事業以外の自主サービスを提供する事業所から利用を断られたため、今後どうすればよいか教えてほしい。 | 申出内容について、関係機関へ確認を行い申出人に報告し、地域包括支援センターと相談して必要なサービス利用を進めていくよう助言した結果、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 | |
|-------------|------------|--------------|--|--|---------------|
| | | | | | |
| 76 (苦情) | 電話 (匿名) | 障害者 (本人) | 就労継続支援A型事業所において職員の態度や言葉遣いが高圧的であるため、女性利用者が怖がっている。(A) | 申出内容について、事業所への伝達や確認を行うことができること伝えたと ころ申出人が傾聴のみを希望されたので終了。申出が必要な際は再度連絡するよう伝達を行った。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 77 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 保育園で複数の保育士から子どもに対し、日常的に体罰が行われているようである。園に相談したが取り合ってもらえないためどのようにすればよいか。(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。 (対応回数83回) | その他 (知事通知) |
| 78 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所を辞めることとなったが、退職願ではなく退職届でもよいか。また、これまで自分が作成した作品を無断で使われないか不安である。 | 申出内容について、退職届については事業所と相談することや申出人の作品の今後の取り扱いについては、退職時に確認を行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) |
| 79 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | 以前通所していた事業所の行事にボランティアで参加したところ、催し物の順番などで不快な思いをした。事業所との関係は保ちたいがどのようにすればよいか。(A) | 申出内容について、事業所との関係に配慮し、申出人の気持ちを伝達した結果、申出人が了承されたので終了。 (対応回数 4回) | 解決 (相談助言) |
| 80 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 昼食時に他の子は食事をしているのに重度心身障害の娘は放置されていた。また、朝からおむつ交換も行われず車椅子まで濡れていることもあったため、調査して欲しい。(A) | 申出内容について、事業所から提出された報告書について説明を行い、話し合いを行うよう助言したが、申出人が話し合いには応じず賠償等を求められたため、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。 (対応回数 7回) | 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 | |
|--------------|----------|--------------|---|--|--------------|
| 8 1 (苦情) | 電話 | 障害者 (家族) | 一度の無断外出や家族が高齢で通院補助ができなくなったことを理由に施設から出て行くよう言われているが退所しなければならないか。(B) | 申出内容について、退所理由を再度確認し、サービス提供拒否の禁止から他の施設へのつなぎを求めるよう助言した結果、事業所が移転先を探すこととなり、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) |
| 8 2 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 認知症のある父が短期入所施設にて居室内の洗面台を壊してしまった際、施設から全額弁償させられたことが納得できない。また、グループホームに入居する約束をしていたが、入居させてもらえなかった。 | 申出内容について、施設の賠償保険の種類等について説明を行い専門相談機関の紹介を行った。事業所への確認が必要な際は、再度連絡するよう伝えたところ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) |
| 8 3 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 介護保険の申請から認定までの間、暫定支給で介護保険事業が利用できるとの説明が地域包括支援センターからあったが、実際には全額自己負担の請求があった。1割負担分しか払いたくないがどのようにすればよいか。 | 申出内容について、関係機関に確認を行い、請求金額については保険外サービス分であり、適正に契約手続きが行われていることを説明する。また、居宅介護支援事業所との契約や家族間での話し合い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 6回) | 解決 (相談助言) |
| 8 4 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 児童発達支援事業所において管理者からの暴言や児童発達支援管理責任者がプランを作成しないなどの問題がある。職員間でのトラブルもあり安心して事業所に通うことができない。(A) | (継続中) (現在対応回数30回) | |
| 8 5 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 老人ホームに入所している叔母の成年後見申し立てが行われた。これまで叔母から金銭援助を受けていたが、今後受けられなくなるためどのようにすればよいか。 | 申出内容について、叔母の判断能力のない状態で財産を家族に渡すことはできないことを説明し、本人の生活費については福祉事務所や社会福祉協議会に相談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 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 | |
|-------------|----------|--------------|--|--|--------------|
| | | | | | |
| 86 (相談等) | 電話 | 高齢者 (職員) | 第三者委員を法人で設置しているが、専門的に対応を行うため、事業所毎に設置してもよいか教えて欲しい。 | 申出内容について、苦情解決の指針の第三者委員の設置方法等について説明し、事業所単位で設置ができ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 2回) | 解決 (相談助言) |
| 87 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 保育園で送迎時に突然呼び止められ、面談が行われた。面談の場で強い口調で園長は怒っていると言われ、転園を促されたため、園の対応に納得できない。(A) | 申出内容について、事業所の対応を確認し、申出人に説明を行ったが、申出人に話し合いや関係改善に応じる気持ちがなく退園をされたため、終了。 (対応回数 5回) | 不調 |
| 88 (相談等) | 電話 | 障害者 (家族) | 重度訪問介護事業者からヘルパー不足等を理由にヘルパー派遣ができないと言われた。このままでは生活が成り立たないためどうすればいいか教えて欲しい。 | 申出内容について、事業所により継続してサービスが提供できることとなった。また、障害者の短期入所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 3回) | 解決 (相談助言) |
| 89 (相談等) | 来所 | 障害者 (職員) | 他の事業所において、施設長が日常的に大声で怒鳴るなど不適切な支援が行われている。虐待防止センター等へは通報しているが委員会にも情報提供を行いたい。 | 申出内容について、虐待防止センターや地域の事業所と連携して支援体制の改善を図るよう助言したところ、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) |
| 90 (苦情) | 書面 | 児童 (家族) | 息子の通う保育園で保育士が一斉に退職することがわかったため、今後子どもを預ける事に不安を感じている。園長の経営方針等に問題があるのではないか。(G) | 申出内容について、事業所からの説明会により状況を確認することや職員の退職については介入が難しいことを説明し、説明会の結果や職員の入替により不利益が生じた際は再度連絡するよう伝えた結果、申出人が了承されたため、終了。 (対応回数 4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 1 (相談等) | 電話 | 児童 (その他) | 児童福祉施設関係の相談・苦情の受付状況や苦情相談の傾向について教えて欲しい。 | 申出内容について、近年の児童福祉施設関係の相談・苦情の受付状況や傾向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 2回) | 解決 (相談助言) |
| 9 2 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | デイサービス事業所にてインフルエンザ予防薬が配付されたが、服薬について連絡がなく、副作用により転倒し入院することになったため、今後このような事がないように注意して欲しい。(D) | 申出内容について、事業所に服薬等の連絡については漏れのないよう事務局から伝達を行った結果、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) |
| 9 3 (相談等) | 電話 | 障害者 (家族) | 事業所との話し合いにおいて退所を促される可能性があるため、どのように対応すればよいか。 | 申出内容について、本人の意志を尊重することや契約書の退所理由を確認すること等を助言した結果、申出人が了承されたので終了。当事者間の話し合いで解決できない場合は再度相談するよう助言を行った。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 9 4 (相談等) | 電話 | 障害者 (家族) | 施設長からの発言をきっかけに体調を崩すようになった。先日施設を退所することになったが、これまでに施設からの謝罪等が一切ないため、謝罪を行い責任を取って欲しい。(F) | 申出内容について、事業所に伝達・確認を行い申出人に説明を行うが、了承を得ることができなかった。申出人から本件について訴訟を行う意志が示されたため、介入できないことを説明した結果、申出人から了承を得る。 (対応回数15回) | その他 (不介入) |
| 9 5 (苦情) | 電話 | 高齢者 (家族) | 小規模多機能事業所の会社が説明なしに変更されていた。また職員が頻繁に代わるなどの問題もあるため、母に影響がないよう指導してもらえないか。 (D) | 申出内容について、申出人から再度連絡をすとの事であったため、連絡を待たが行われなかった。申出人とは連絡が取れず、事業所も不明であるため、不介入で終了とする。 (対応回数1回) | その他 (不介入) |

| 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 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 現在一般就労をしているが、体調不良により休職中である。休職期間中に就労支援事業所に通うことはできないか。 | 申出内容について、就労支援事業所役割について説明を行い、市町村または相談支援事業所に相談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 1回) | 解決 (紹介伝達) |
| 97 (苦情) | 電話 | 障害者 (本人) | ガイドヘルパーを利用しているが2年前から利用を断られるようになった。ヘルパー不足との説明があったが他の利用者は利用できているようである。自分だけ不当な扱いを受けているため改善して欲しい。 (B) | (継続中) (現在対応回数 6回) | |
| 98 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 事業所の送迎中に他利用者と喧嘩をしてケガをした。その後、後遺症が出たため事業所と話し合いをしたいが、早めに対応してもらいたい。 | 申出内容について、相談支援事業所や事業所との話し合いが行われた結果、今後の対応について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) |
| 99 (苦情) | 電話 | 障害者 (家族) | 就労支援事業所を利用している家族が嘘をついたり自分の都合のいいことばかり言うため、事業所からの連絡を事前に身元引受人に伝達するよう要望したところ、本人の了解なしにはできないと言われた。(D) | 申出内容について、家族により本人のプライバシーや人件が侵害される恐れがあることを説明し、事業所との連絡方法については、再度相談するよう助言を行った結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 100 (苦情) | 電話 | 児童 (家族) | 児童発達支援事業所をの利用申出を行ったところ、受給者証の交付を受けるよう言われたため、交付後連絡したが、定員一杯で利用できないと言われた。対応がひどかったため、改善して欲しい。(D) | 申出内容について、事業所に対し申出内容を伝達し、事業所の利用の手続きの説明等のあり方について助言を行った結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 4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 | |
|--------------|----------|--------------|---|---|--------------|
| | | | | | |
| 101 (相談等) | 電話 | 高齢者 (家族) | 先日施設見学に行った施設の元職員から利用者への暴言を行う職員がいるとの話を聞いたため、心配している。どのように対応すればよいか。(A) | 申出内容について、高齢者虐待通報窓口等の紹介を行い、委員会から事業所に伝達や確認を行う事ができることを説明するが、伝達等については拒否される。今後必要な場合は再度連絡をすることを助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回) | 解決 (相談助言) |
| 102 (相談等) | 電話 | 障害者 (本人) | 重度心身障害者医療費助成の支給まで3ヶ月程度かかるため、その間の生活費が不足する。早く支給してもらえないか。このような事を相談するところはないか。 | 申出内容について、重度心身障害者医療費助成については市町村の担当課に相談するよう助言を行う。生活費については、担当のケアマネージャー等に相談するよう併せて助言を行った結果、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) |

【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194号：平成26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（958部）、リーフレット配布（1,324部）

5 研修会の実施

(1) 自主開催研修

ア 平成26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26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 511名

内容：【講義】「事例から学ぶ社会福祉事業におけるリスクマネジメントとクレーム対応」
あいおいニッセイ同和損保 営業企画部 市場開発グループ
介護プロジェクトチーム 担当課長 濱田 浩史 氏

【パネルディスカッション】「福祉現場での苦情解決のススメ」～苦情解決体制と対応事例～

コーディネーター：鹿児島国際大学 福祉社会学部 教授 佐藤 直明 氏

パネリスト：社会福祉法人寿康会 事務長 山下 美貴子 氏

社会福祉法人あすなろ福祉会 聖の郷 所長 山本 秀樹 氏

社会福祉法人金剛福祉会 隼人保育園 主任保育士 原村 みどり 氏

(2) 関係団体等主催研修会への講師派遣

ア 消費生活講座OB会定例学習会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成26年9月25日（木） 13:30～15:00

会場：鹿児島県消費生活センター研修室 30名

内容：講演「福祉サービスの現状～苦情事例を通して～」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

イ 平成26年度川薩地区老人福祉施設協議会施設長研修会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成26年10月15日（水） 11:00～12:00

会場：ホテルグリーンヒル会議室 25名

内容：講演「福祉サービスにおける苦情解決の仕組みと運営適正化委員会の役割」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

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：11カ所、児童分野事業所：5カ所 障害分野事業所：14カ所）

7 調査研究活動の実施

事業所内での研修等で活用するため、福祉サービス事業所で解決した事例等を収集し、事例集を作成後、ホームページ上で公表した。

8 全国会議等への参加

(1) 平成26年度九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（事務局2名）

開催日：平成26年8月1日（金）

会場：福岡県クローバープラザ 東棟6階 福祉特2会議室 11名

内容：ア 提出議題・回答について

イ 次回開催県について

ウ その他

(2) 平成26年度運営適正化委員会事業研究協議会（委員1名，事務局1名）

開催日：平成26年8月18日（月）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 62名

内容：ア 行政説明 厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 専門官 塩野 勝明 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 説明 全国社会福祉協議会 地域福祉部長 佐甲 学 氏

エ 実践報告 埼玉県・岡山県・福井県・宮崎県運営適正化委員会

オ 情報交換・協議

(3) 平成26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26年10月9日（木）～10日（金）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 46名

内容：ア 講義Ⅰ「福祉サービスの質の向上～苦情解決の取組～」

全国社会福祉協議会 政策企画部長 笹尾 勝 氏

イ 講義Ⅱ「苦情相談対応の留意点とポイント」

明治大学法科大学院 教授・弁護士 平田 厚 氏

ウ 情報交換「苦情相談対応等の現状と課題」

エ 講義Ⅲ「苦情相談対応の実際と対応方法」

愛知淑徳大学 福祉貢献学部 福祉貢献学科 教授 瀧 誠 氏

オ 演習・事例検討「事例検討（対応のポイント）」

愛知淑徳大学 福祉貢献学部 福祉貢献学科 教授 瀧 誠 氏

福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービスについて困ったり悩んだりしていることはありませんか？

福祉サービス運営適正化委員会とは

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。福祉サービスを提供している事業者には「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」が配置されています。また、多くの事業者で公平・中立な立場の「第三者委員も設置されています。苦情の申出については、事業者段階で利用者（家族）・事業者・第三者委員の話し合いによって解決を図ることが基本になりますが、解決しない場合や事業者に直接言いにくいときには、運営適正化委員会へ直接相談することができます。本委員会では、中立・公平な立場から利用者からの福祉サービスに関する要望苦情を受け付け、解決に向けて相談・助言・事情調査・あっせんなどを行いその解決を図ります。

苦情等の受付状況 (H25年度)

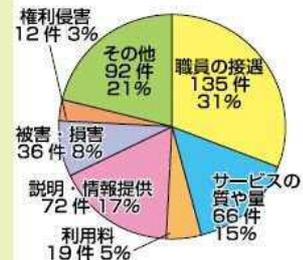
平成25年度に運営適正化委員会に寄せられた苦情等の受付件数は延べ432件となっており、その中でも、高齢者分野と障害者分野が大半を占めています。(図1)

また、苦情の内容を分類したところ、「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%、201件となっています。(図2)

図1 福祉サービスの分野



図2 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)」を開催します

- 日時 平成26年10月23日(木) 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

「事例から学ぶ社会福祉事業におけるリスクマネジメントとクレーム対応(仮題)」

・あいおいニッセイ同和損保 鹿児島支店 濱田 浩史 氏

パネルディスカッション

「福祉現場での苦情解決のススメ」

- ・鹿児島国際大学 教授 佐藤 直明 氏
- ・(社福)寿康会 特別養護老人ホーム寿康園 山下 美貴子 氏
- ・(社福)あすなろ福祉会 介護・支援事業所 聖の郷 山本 秀樹 氏
- ・(社福)金剛福祉会 華人保育園 原村 みどり 氏

「相談・苦情受付広報用ポスター」

を配布しています

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。



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。

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26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。

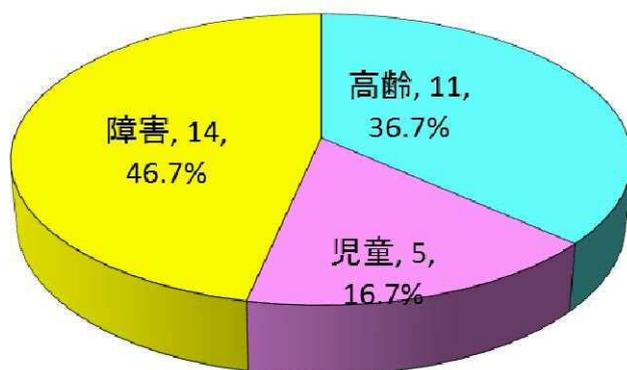
| 番号 | 分野 | 市町村名 | 法人 | 事業所名 | 実施日 | 訪問者 |
|----|----|---------|-----|-----------------|------------|-------|
| 1 | 高齢 | 南さつま市 | 社福 | 和顔施 | 平成26年6月20日 | 事務局2名 |
| 2 | 障害 | 南さつま市 | 社福 | 就労支援事業所ポヌール | 平成26年6月20日 | 事務局2名 |
| 3 | 障害 | 南さつま市 | 社福 | 相談支援事業所 彩 | 平成26年6月20日 | 事務局2名 |
| 4 | 児童 | 鹿児島市 | NPO | デフキッズ | 平成26年6月24日 | 事務局2名 |
| 5 | 障害 | 鹿児島市 | 医療 | 生活訓練事業所シュワッチ | 平成26年6月24日 | 事務局2名 |
| 6 | 障害 | 鹿児島市 | 株式 | 就労継続支援事業所四つ葉 | 平成26年6月24日 | 事務局2名 |
| 7 | 障害 | 霧島市 | NPO | サポート友喜 | 平成26年7月8日 | 事務局2名 |
| 8 | 障害 | 霧島市 | NPO | にじの橋 中央 | 平成26年7月8日 | 事務局2名 |
| 9 | 障害 | いちき串木野市 | 株式 | イマジン | 平成26年7月15日 | 事務局2名 |
| 10 | 障害 | いちき串木野市 | 医療 | iテラス・ワークスペースi | 平成26年7月15日 | 事務局2名 |
| 11 | 高齢 | いちき串木野市 | 株式 | グループホーム 貴恵 | 平成26年7月15日 | 事務局2名 |
| 12 | 高齢 | 出水市 | 株式 | グループホームあゆみ | 平成26年8月8日 | 事務局2名 |
| 13 | 障害 | 出水市 | NPO | sunpeace | 平成26年8月8日 | 事務局2名 |
| 14 | 児童 | 鹿児島市 | 社福 | はなぶさ保育園 | 平成26年8月22日 | 事務局2名 |
| 15 | 障害 | 鹿児島市 | 医療 | 相談支援センターきらめき | 平成26年8月22日 | 事務局2名 |
| 16 | 障害 | 日置市 | 株式 | 夢の里 | 平成26年8月28日 | 事務局2名 |
| 17 | 児童 | 鹿児島市 | NPO | たけのこキッズ | 平成26年8月28日 | 事務局2名 |
| 18 | 児童 | 鹿児島市 | 社福 | かごしまショコラ保育園 | 平成26年8月28日 | 事務局2名 |
| 19 | 高齢 | 薩摩川内市 | 株式 | デイサービスセンターひわきの郷 | 平成26年8月29日 | 事務局2名 |

| | | | | | | |
|----|----|-------|----|--------------------|------------------|---------|
| 20 | 障害 | 薩摩川内市 | 株式 | ウェルスター | 平成 26 年 8 月 29 日 | 事務局 2 名 |
| 21 | 児童 | 鹿屋市 | 株式 | わんぱくクラブ未里 | 平成 27 年 2 月 18 日 | 事務局 2 名 |
| 22 | 高齢 | 鹿屋市 | 有限 | デイサービスだんだん I | 平成 27 年 2 月 18 日 | 事務局 2 名 |
| 23 | 高齢 | 始良市 | 株式 | デイサービスセンターのどか | 平成 27 年 2 月 20 日 | 事務局 2 名 |
| 24 | 高齢 | 始良市 | 社福 | デイサービスふれあい | 平成 27 年 2 月 20 日 | 事務局 2 名 |
| 25 | 障害 | 始良市 | 社福 | あじさい園 | 平成 27 年 2 月 20 日 | 事務局 2 名 |
| 26 | 高齢 | 鹿児島市 | 社福 | 花水木 | 平成 27 年 2 月 23 日 | 事務局 2 名 |
| 27 | 高齢 | 鹿児島市 | 社福 | びわやまの里 | 平成 27 年 2 月 23 日 | 事務局 2 名 |
| 28 | 高齢 | 志布志市 | 株式 | 活動重視型デイサービス Re・らいふ | 平成 27 年 2 月 25 日 | 事務局 2 名 |
| 29 | 高齢 | 志布志市 | 株式 | デイサービスみんなの樹 | 平成 27 年 2 月 25 日 | 事務局 2 名 |
| 30 | 障害 | 鹿児島市 | 社福 | パン松ヶ尾館 | 平成 27 年 3 月 16 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

