

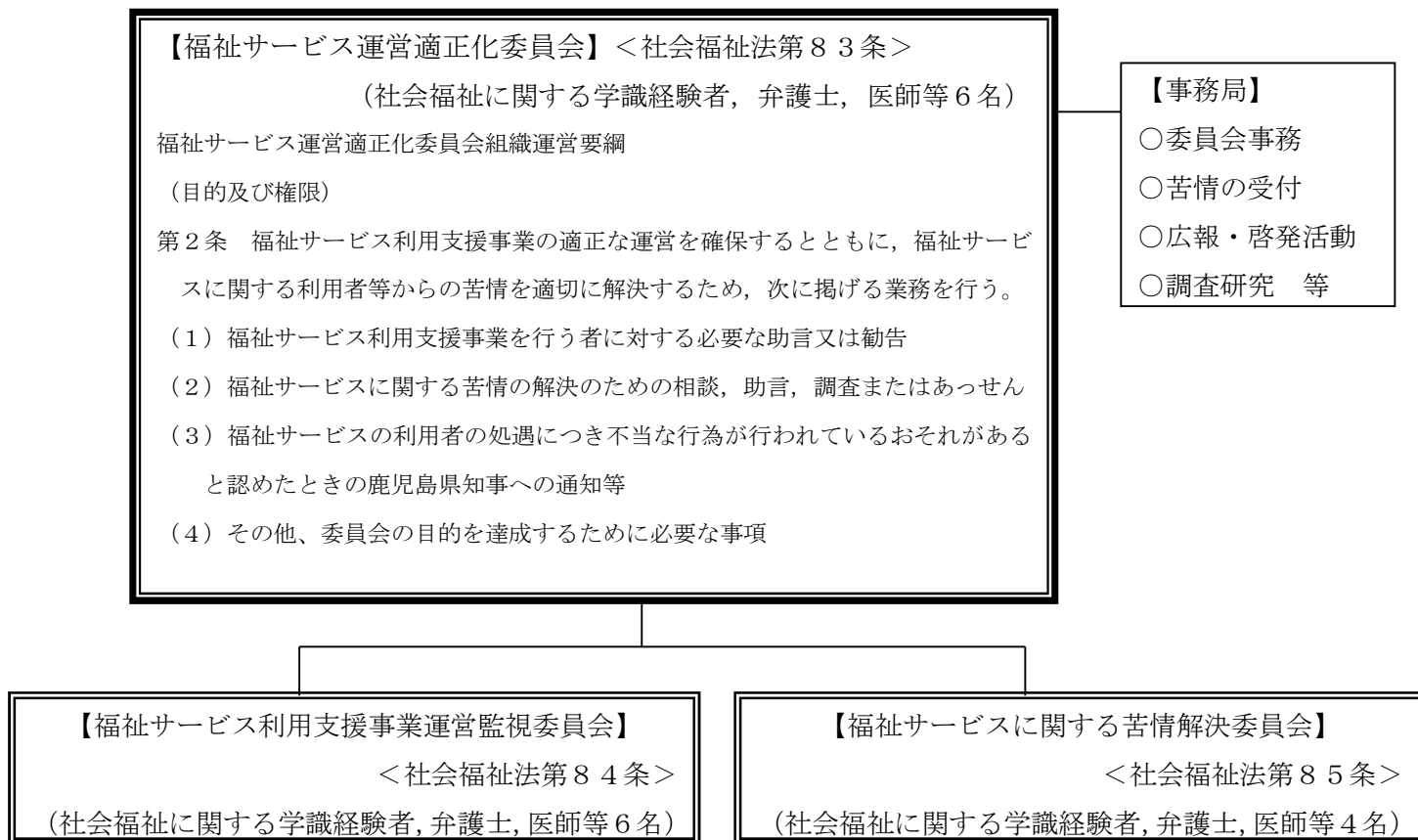
平成27年度  
福祉サービス運営適正化委員会  
業 務 報 告 書

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	副委員長 野田 隆峰	精神科医	委員長 ○	○
社会福祉 (公益)	委員長 久永 繁夫	公益社団法人鹿児島県社会福祉士会 前会長	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)	常見 裕之	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副会長	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 鹿児島県連合会前会長	
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前会長（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27年6月25日（木） 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ア 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27年5月20日（水） 出席：4名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成26年度業務報告について

第2回 平成27年8月4日（月） 出席：5名 県青少年会館

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28年3月11日（金） 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成28年度業務計画（案）について

### (2) 運営監視委員会

第1回 平成27年5月20日（水） 出席：4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27年8月4日（火） 出席：5名 県青少年会館

- 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  
 オ 平成27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27年11月17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実施社協への現地訪問調査の経過報告について  
 ウ 福祉サービス利用支援事業実施社協への対応について

第4回 平成28年3月11日（金） 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	長島町社会福祉協議会	平成27年	7月	2日（木）	事務局
イ	阿久根市社会福祉協議会	平成27年	7月	2日（木）	事務局
ウ	さつま町社会福祉協議会	平成27年	7月	14日（火）	事務局
エ	南さつま市社会福祉協議会	平成27年	7月	28日（火）	委員，事務局
オ	屋久島町社会福祉協議会	平成27年	8月	5日（水）	事務局
カ	大崎町社会福祉協議会	平成27年	8月	7日（金）	事務局
キ	鹿児島市社会福祉協議会	平成27年	8月	11日（火）	委員，事務局
ク	薩摩川内市社会福祉協議会	平成27年	8月	18日（火）	事務局
ケ	霧島市社会福祉協議会	平成27年	8月	20日（木）	事務局
コ	鹿屋市社会福祉協議会	平成27年	9月	1日（火）	事務局
サ	指宿市社会福祉協議会	平成27年	9月	3日（木）	事務局
シ	垂水市社会福祉協議会	平成27年	9月	8日（火）	事務局
ス	志布志市社会福祉協議会	平成27年	9月	14日（月）	事務局
セ	喜界町社会福祉協議会	平成27年	10月	6日（火）	事務局
ソ	南九州市社会福祉協議会	平成27年	10月	9日（金）	委員，事務局
タ	錦江町社会福祉協議会	平成27年	10月	15日（木）	事務局
チ	大和村社会福祉協議会	平成27年	10月	29日（木）	事務局
ツ	宇検村社会福祉協議会	平成27年	10月	29日（木）	事務局
テ	肝付町社会福祉協議会	平成27年	10月	30日（金）	事務局
ト	いちき串木野市社会福祉協議会	平成27年	11月	9日（月）	事務局

### （4）苦情解決委員会

第1回 平成27年5月20日（水） 出席：3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

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27年8月4日（火） 出席：3名 県青少年会館  
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）
- 第3回 平成27年11月17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相談・苦情解決事業研修会（初級編）について  
（開催報告）
- 第4回 平成27年2月5日（金） 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5回 平成28年3月11日（金） 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 調査研究事業における苦情解決マニュアルの改訂について

### 3 相談・苦情の受付状況

(平成27年4月1日～平成28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	1	6	4	4	5	6	2	7	2	4	3	50
相談・問合せ	5	5	6	2	2	4	1	3	1	3	4	5	41
合計	11	6	12	6	6	9	7	5	8	5	8	8	91

#### (2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	3	44	3	0	50
相談・問合せ	3	37	1	0	41
合計	6	81	4	0	91

障害苦情	
身体	6
知的	5
精神	11
その他	0
計	22

#### (3) サービス分野・申出人の属性

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	13	6	0	0	5	10	0	2	19	19
障害者	14	4	7	0	0	0	0	7	1	0	22	11
児童	0	0	6	1	0	0	0	1	1	0	7	2
その他	2	5	0	3	0	0	0	1	0	0	2	9
合計	17	10	26	10	0	0	5	19	2	2	50	41

#### (4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた50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	不調	合計
A 職員の接遇		13	2	0	0	1	1	0	0	17
B サービスの質や量		3	1	0	0	1	1	0	1	7
C 利用料		5	2	0	0	0	0	0	0	7
D 説明・情報提供		3	1	0	0	0	0	0	0	4
E 被害・損害		5	1	0	0	0	0	0	2	8
F 権利侵害		2	1	0	0	0	0	0	0	3
G その他		3	0	0	0	0	0	0	1	4
合計		34	8	0	0	2	2	0	4	50

#### (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	9	5	8	10	10	121	7	15	18	203	6	10	422
ポスター	48	22	19	56	20	372	21	37	43	252	19	29	938
リーフレット	96	42	38	68	549	552	42	2044	86	334	40	58	3,949

## (6) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労継続B型事業所において通所時間を伸ばすように言われている。自分の体調を考えると今のままにして欲しいと思っているがどうすればいいか教えて欲しい。	申出内容について、事業所の利用時間の調整や事業所変更については、担当の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)
2 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	通所リハビリテーションにおいて誤嚥により後遺障害が残った。発生状況について不審な点があり、事業所の保険手続き等適切な説明がないため、どのようにすればよいか教えて欲しい。(E)	申出内容について、委員会の介入範囲を説明し、事業所に説明を求めるよう助言を行い、申出人から投書が行われた。委員会の介入が必要な際は再度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)
3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者就労継続支援B型事業所から支給される工賃額について、作業時間に関わらず同額が支払われるため、不公平ではないか。(C)	申出内容について、申出人が相談している他相談機関に内容を確認し、事業所への通知の意志を確認したが、開示に意志はないとのこと。対応が必要な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 5回)	解決 (相談助言)
4 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	デイサービスの職員が高齢者に対して小さな子どもに対応するような言葉かけを行っているところを見かけたため、尊厳を持って対応するよう指導して欲しい。	申出内容について、委員会の対応方法について説明を行い、事業所への通知等について確認したところ拒否されたため、事業所訪問等の機会に啓発を行うことを説明した結果、了承される。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
5 (苦情)	電話	障害者 (家族)	障害者支援施設に入所している家族が無断外出をしたことで施設から退所を促されている。本人も継続利用を希望しており、自宅での生活は難しいが、退所しなくては行けないか。(B)	申出内容について、委員会が調整しながら当事者間の話し合いを提案するが、申出人が拒否されたため不調で終了となる。利用者本人・事業所から事情を聴取し、今後の金銭管理や成年後見制度の活用について助言した。  (対応回数 46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	
6 (相談)	電話	高齢者 (職員)	支援中の事故により利用者家族から苦情申出があった。解決方策について助言をして欲しい。	申出内容について、当初の対応で不快な思いをさせた事については再度謝罪を行う事や、今後の事業所の対応について説明を行う事、申出人に対してはケアマネージャー等とも連携して対応するよう助言を行う。また、委員会等の窓口についても申出人に紹介するよう助言した結果、申出人から了承を得る。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
7 (相談)	電話	障害者 (職員)	障害者の事業所において施設長が利用者に刃物をちらつかせているとの申出があった。虐待防止センターには通報済みであるが、委員会にも情報提供したい。	申出内容について、相談者から委員会に相談があった際は県・市の虐待対応窓口で状況を確認して対応を行う事を説明した結果、申出人から了承を得る。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
8 (苦情)	書面	高齢者 (家族)	ケアマネージャーから服薬させられたため、体調不良となりこれまでできていたことができなくなった。(E)	申出内容について、退職した職員個人への対応や申出の内容が薬害に関することであるため介入が難しいことを説明した。その後、申出人と事業所での話し合いが行われ、今後も継続利用することとなった結果、申出人が了承される。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
9 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	生活保護費の住宅扶助額の認定の世帯人数に誤りがあったが、遡って支給してもらえないか。	申出内容について生活保護については福祉事務所に問い合わせるよう助言を行った。併せて申出人の家庭の悩みを傾聴し、生活保護制度の概要や福祉サービスについて情報提供した結果、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)
10 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパー事業所管理者が不適切な発言を行い業務態度も悪いため、匿名で苦情申出をしたが、管理者が告発者を探しているようである。今後どうすればよいか。(A)	申出内容については、社会福祉事業者の苦情解決の仕組みについて説明を行い、今後の管理者の対応について観察を行うよう助言を行う。また、今後事業所に通知等が必要な場合は再度連絡するよう助言した結果、了承される。 (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	
1 1 (苦情)	電話	障害者 (本人)	サービスの変更をしたいと依頼しているが、手続きに応じてもらえないため、どうすればよいか教えて欲しい。(G)	申出内容について、障害福祉サービスの利用手続きについて説明を行い、現状を相談支援事業所に確認するよう助言したところ了承される。相談支援事業所には本人に再度説明を行うよう依頼した。  (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
1 2 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	施設長から職員に対して暴言やパワハラがあるがどこに相談すればよいか。	申出内容について、労使間のトラブルの相談窓口を紹介した結果、申出人から了承を得る。  (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
1 3 (相談)	電話	その他 (本人)	生活保護を受給しているが急な出費等があり生活に困窮している。	申出内容について、委員会の対象範囲を説明し生活福祉資金担当窓口を紹介した結果、申出人が了承されたため終了。  (対応回数 3回)	解決 (紹介伝達)
1 4 (相談)	電話	高齢者 (家族)	老人ホームに入所している叔母に成年後見人が選任されたが、後見人による財産管理の方法について知りたい。	申出内容について、財産管理については、被後見人以外のための支出は認められないことを説明し、生活費については担当のケースワーカーに相談するよう助言した結果、申出人が了承されたので終了。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
1 5 (相談)	電話 (匿名)	その他 (本人)	厚生年金の脱退手当金を受け取ったため、年金を受給することができないが、救済される方法はないか。	申出内容について、委員会の対象範囲について説明し、今後の生活や高齢者福祉サービスについて助言をした結果、申出人から了承を得る。  (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	
16 (相談)	電話 (匿名)	その他 (本人)	生活保護の受給要件や受給することで制限されることについて知りたい。	申出内容について、委員会の対象範囲について説明し、生活保護については福祉事務所に問い合わせるよう紹介した結果、申出人から了承を得る。  (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
17 (苦情)	電話	障害者 (その他)	自分と事業所の関係が悪化したために、自分の友人の事業所利用を拒否された。そのような理由で契約を拒否することができるのか。(D)	申出内容について、事業所に状況を確認し、申出人に説明した。また、言動等について今後注意するよう事業所に申し入れをした結果、申出人が了承されたため終了。本人は他事業所を利用することとなった。  (対応回数 8回)	解決 (相談助言)
18 (相談)	電話	障害者 (本人)	これまで特例で認められていたサービスを打ち切られることとなったが、引き続き受けることはできないか。	申出内容について、委員会の対応範囲について説明を行い、支給決定については市町村に問い合わせるよう助言を行う。また、サービス調整について再度相談支援事業所に相談するよう助言を行い了承される。  (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
19 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	有料老人ホームを退所したいが事業所が退所に応じてもらえない。また、情報開示や話し合いにも応じないため困っている。(B)	申出内容について、事業所や担当ケアマネージャーから聞き取りを行い、申出人及び行政機関に伝達を行ったところ、申出人が成年後見の申し立てを行い、後見人の選任後に改めて退所手続きを取ることとなったため終了。  (対応回数 25回)	解決 (相談助言)
20 (苦情)	電話	障害者 (家族)	本人の精神症状が悪化したため、入院治療をしていたところ、突然契約解除を言い渡された。事前の話し合いでの説明もなく、本人の行き場がなくなってしまうため、継続利用か他の受入先を探して欲しい。(B)	申出内容について、事業所から説明不足について謝罪が行われ、医療機関等を交えて話し合いが行われた結果、申出人が一旦退所で了承されたため終了。  (対応回数 24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	
2 1 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	他県の就労継続支援 B 型事業所において、管理者が高圧的で傲慢な態度である。また、契約内容等についても適切に説明が行われていない。(A)	申出内容について、事業所の所在地の運営適正化委員会に相談するよう助言し、所在地の委員会の連絡先を紹介した。  (対応回数 2回)	解決 (紹介伝達)
2 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所に対して苦情申出をしても否定的で前向きな対応が得られない。本人に不利益が生じないように事業所に改善を求めて欲しい。(A)	申出内容については、申出人が行政機関にも相談を行い、行政機関にて匿名で対応が行われることになった。委員会から申出人には連絡が取れないため終了。  (対応回数 4回)	解決 (紹介伝達)
2 3 (相談)	電話	高齢者 (家族)	老人ホームの入所の際、身元引受人の他に連帯保証人を求められ、実印による捺印と印鑑証明を求められたが必要なのか。	申出内容について、施設により契約に必要な条件等が異なることがあることを説明し、不明な点は施設に問い合わせるよう助言したところ了承される。契約上のトラブル等が生じた際は再度連絡するよう伝達する。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
2 4 (相談)	電話	高齢者 (職員)	小規模通所介護事業所の職員配置について教えて欲しい。	申出内容について、人員基準については行政の介護保険課に確認し、基準を満たしていない場合は早急に是正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 2回)	解決 (紹介伝達)
2 5 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所において職員と口論になった。今のところ目立った嫌がらせはないが、今後、本人の立場を理解し精神的に圧迫することがないように申し入れをして欲しい。(A)	申出内容について、申出人からの要望を事業所に申し入れを行い、対応について助言を行った。  (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	
26 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	介護保険料や税金などの負担 が大きい。過剰な福祉サービス はやめて負担を軽減して欲しい。	申出内容について、委員会の対象範囲 等を説明し、申出内容を傾聴したところ、 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)
27 (相談)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用契約を解約 したいがどこに届け出ればよ いか教えて欲しい。	申出内容については、解約については 契約の相手方である事業所に届け出る よう助言を行い、連絡先を伝えた結果、 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)
28 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	作業所で他利用者に体を触ら れることやケアホームでの職 員の接し方などの苦情を申し 出たが事業所で改善が図られ ないため、どのようにすればよ いか。(A)	申出内容について、事業所に本人の不 安を軽減するための説明や対応を求め るよう助言を行ったところ、申出人が 了承されたため終了。委員会から事業 所に対して伝達や確認が必要な際は再 度連絡するよう伝える。  (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
29 (相談)	電話	障害者 (職員)	事業所の契約書及び重要事項 説明書の苦情申出窓口の記載 方法を教えて欲しい。	申出内容について、記載の必要な苦情 解決窓口について説明を行った結果、 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)
30 (相談)	電話	障害者 (職員)	相談支援事業所の対応やサー ビス事業所の契約拒否など について相談されているが、ど のような対応が考えられるか。	申出内容について、本人の希望する事 業所利用や要望に適合する事業所の紹 介について、相談支援事業所に対応を 求めることや併せて本人に対して委員 会の紹介を行うよう助言した結果、申 出人が了承されたため終了。  (対応回数 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 1 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園で子どもが大きなケガを負ったが、園からの説明や連絡が不適切である。委員会ではどのような対応ができるか教えて欲しい。(E)	申出内容について、委員会は事業所に対して指導をする立場でないことや委員会の対応の流れについて説明を行った結果、申出人が了承される。委員会の介入を希望される場合は再度連絡するよう伝える。  (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
3 2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	早く就労して自立したいが、事業所からの連絡や説明が遅く進展しないため、どうすればよいか教えて欲しい。(A)	申出内容について、委員会から事業所等に本人の要望を伝達し、当事者間の話し合いでの解決を図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 5回)	解決 (相談助言)
3 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入居中のグループホームにおいて、夜間の行動について自分に嫌疑をかけられた。自分はやっていないのに信用してもらえない。(A)	申出内容について、事業所の継続利用を前提に当事者間で話し合いを行い、関係改善を図るよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。  (対応回数 5回)	解決 (相談助言)
3 4 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもが保育園で大けがをしたが、事業所から説明や謝罪が行われなかった。また、回復したにも関わらず受入を拒否される。(E)	申出内容について、事業所の対応について助言を行い、当事者間で話し合いが行われたが、申出人が事業所の説明に納得できず退園することとなった。事業所の対応に不備があったことから行政機関に情報提供を行い終了。  (対応回数 15回)	解決 (相談助言)
3 5 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	デイサービスにおいて入浴介助中にヤケドを負った。治療費は保険で支給されるが、その他の賠償を受けることはできるか。	申出内容について、損害賠償については委員会では介入できないことを説明し、法テラス等の相談窓口を紹介した結果、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)

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 (相談)	電話	高齢者 (職員)	介護職として働いているが、経営者とのトラブルについて相談したい。	出内容について、委員会の対象範囲を説明し、労働相談窓口の紹介を行った。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
37 (苦情)	電話	児童 (その他)	保育園の送迎バスが自分の所有地に許可無く停車している。営業妨害にあたるため、指導監督して欲しい。(G)	申出内容について、認可や賠償については介入できないことを説明し、当事者間の話し合いでの解決を推奨したが申出人から了承を得られなかった。事業所に対して、駐車場所の見直しを依頼し、本件については関係機関と連携して対応するよう助言を行う。 (対応回数 4回)	不調
38 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者就労継続支援B型事業所から支給される工賃額について、作業時間に関わらず同額が支払われるため、不公平ではないか。(C)	申出内容について傾聴を行い。対応が必要な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 (紹介伝達)
39 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者就労継続支援事業所において昼食が提供されるが、有料であるため持参しようと思っているが、他利用者が持参を断られたと言っていた。その他のサービスにおいてもおかしいことがあるが、取り合ってもらえない。(B)	申出内容について、申出人の連絡を待ったが連絡が行われなかったため、不介入で終了。 (対応回数 1回)	その他 (不介入)
40 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	特別養護老人ホームにおいてエアーマットを購入したが、本来施設で準備するものではないのか。(C)	申出内容について、必要な介護用具については施設で準備することになっているため、家族が購入しなければならない理由を再度事業所に確認するよう助言を行い了承される。併せて介護保険における福祉用具貸与についても説明を行う。(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	
4 1 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	特別養護老人ホームに入所している家族が病院に入院することになったが、入院期間中の利用料負担はどうか。	申出内容について、入院期間中の利用料負担については居住費(部屋代)が発生することがあることを説明し、料金等については、事業所に確認するよう助言したところ、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)
4 2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者の作業所において、管理者から暴言があり、職員との面談や会話を一方的に制限されている。事実を認めて改善して欲しい。(F)	申出内容について、事業所に対し事情確認を行った。委員会から申出人に状況を説明し、関係改善について助言を行ったが、申出人とは連絡が取れなくなり、対応が行政機関に引き継がれたため終了。(対応回数23回)	解決 (紹介伝達)
4 3 (苦情)	電話	その他 (本人)	生活福祉資金の緊急小口資金の貸し付けを断られたことに納得できない。(A)	申出内容について、貸付の可否決定については委員会で取り扱うことができない事を説明し、生活福祉資金貸付窓口で申出内容を伝達した結果、申出人から了承を得る。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
4 4 (相談)	電話	高齢者 (職員)	利用者家族から夜間に職員の所在がわからず連絡が取れなかったことについて苦情申出があった。これまで繰り返し説明しているが、納得が得られないため、どのような対応をすればよいか。	申出内容について、夜間職員の所在がわからず家族に不安を与えたことについて説明を行い、再発防止の取り組みを行うよう助言を行う。家族が了承されない場合は、第三者委員や外部相談窓口を活用するよう併せて助言を行う。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
4 5 (苦情)	電話	その他 (本人)	国民健康保険料が高く納得がいかない。他の自治体でも同様の負担がかかるのか。(C)	申出内容について、国民健康保険については委員会から回答することができないため、全国健康保険協会鹿児島県支部等に問い合わせるよう紹介を行った。  (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	
46 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母の介護について相談したところ地域包括支援センター職員から金銭管理について社会福祉協議会のサービスを利用するよう言われている。家族で管理できると主張しても判ってもらえず馬鹿にするような発言があった。(A)	申出内容について、申出人が地元の社会福祉協議会に相談したところ、福祉サービス利用支援事業について説明が行われ、地域包括支援センターとの調整が付いたため、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)
47 (相談)	電話	障害者 (職員)	就労継続支援事業所において利用者同士のトラブルがあった。事業所としても解決に向けて取り組んでいるが、被害者から了承を得ることができず困っている。	申出内容について、事業所と利用者間だけで解決が困難なケースについては、第三者委員を交えて解決を図る必要性や関係機関家族等の協力を得ることなどを助言し申出人から了承を得る。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
48 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	高齢者のデイサービスを利用しようと思っているが、事業所から複数の保証人や印鑑証明等の提出を求められた。応じないと契約できないのか。	申出内容について、事業所により契約時に求められる内容が異なることがあることを説明し、一般的な身元引受人の役割について説明を行う。疑問点や不安は事業所に確認し、納得した上で契約するよう助言した結果、申出人が了承される。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
49 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	相談員として施設に勤めているが、兼務も多く日常的に人手が足りないため、利用者の相談に十分な時間を取ることができない。	申出内容について、事業所内での体制を整備するための共通理解や協力体制の構築について助言し、同職種との連携や関係相談機関の紹介を行ったところ、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)
50 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	住宅型有料老人ホームでの転倒事故等の対応に不満があるため、話を聞いて欲しい。(E)	申出内容について、住宅型有料老人ホーム提供されるサービスの仕組みについて説明を行い、本人の状況に応じたサービス利用や事業所選択について助言を行った。申出人から事業所に対して申し立てをする意志はないことから終了となる。  (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)	電話	障害者 (家族)	就労継続支援 A 型事業所において、適切な作業指導や支援が行われておらず、職員配置も基準を満たしていないようである調査して指導して欲しい。(A)	申出内容について、当事者間で話し合いが行われ、行政機関による調査も行われた。事業所の人員配置等の改善が行われることとなり、申出人が了承されたため終了。  (対応回数 10 回)	解決 (相談助言)
5 2 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育園において保育士の不注意によりケガをしたが、保育園の対応に誠意がないため、注意して欲しい。(E)	申出内容について、事業所に事情確認を行い、申出人の要望を事業所に伝達した。申出人が賠償を求めているため、委員会では関与できないことを説明し、不調で終了となる。  (対応回数 4 回)	不調
5 3 (苦情)	電話	障害者 (家族)	障害者支援施設で死亡した家族の財産の取扱いについて施設に問い合わせても説明がない。(C)	申出内容について、相続問題については介入できないことを説明し、事業所や後見人に状況を確認したうえで、家庭裁判所に問い合わせるよう紹介を行った。  (対応回数 8 回)	解決 (相談助言)
5 4 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	障害者の事業所で正職員として働いていたが、勝手にパート職員にされた。また、退職後サービス管理責任者の資格を取り消された。	申出内容について、申出人から再度連絡をするのであったため、連絡を待ったが、連絡が行われなかったため、対応終了とする。  (対応回数 1 回)	その他 (対応中断)
5 5 (相談)	電話	高齢者 (職員)	施設において職員の研修が十分に行われないため離職者が多い。今後就職する方のためにも改善して欲しい。(G)	申出内容について確認を行い、事業所への通知等の意志を確認したところ連絡は望まないとのことであった。今後必要があれば、再度相談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 1 回)	解決 (相談助言)
5 6 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	施設で勤務しているが、他職員からの嫌がらせを受けており辞めるように仕向けられている。(G)	申出内容について、職員間の人間関係のトラブルについては介入できないことを説明し、労使トラブルの相談窓口を紹介した。併せて職員間の関係構築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	
57 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	施設においてケガをした。施設と話し合いをしたが、障害のある利用者の証言を信用してくれない。(E)	申出内容について確認したが、既に事業所を変更しており、申出人は前事業所に申し立てをする意志がなかったため、再度相談が必要な際は連絡するよう伝えた結果、了承される。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
58 (苦情)	電話	障害者 (本人)	自分で金銭管理ができるにも関わらず、事業所が通帳等を管理しており、管理料を取られることに納得いかない。(B)	申出内容について、事業所に伝達を行ったところすぐに申出人に返還が行われた結果、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)
59 (相談)	来所	障害者 (職員)	状態悪化により医療的ケアが増加している利用者の今後の対応について教えて欲しい。	申出内容について、施設において対応すべき範囲と医療機関につなぐべき事を整理してご家族には説明を行うことや本人の状態や今後の生活を考えてよりよい支援が提供できる環境を検討するよう助言を行った結果、事業所がつなぎ先などを調整することとなったため終了。  (対応回数4回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	来所	障害者 (本人)	以前は一人で外出していたが、事故をきっかけに外出できなくなった。買い物などに行きたいがヘルパー不足等で支援してもらえない。(B)	申出内容について、事務局から事業所に伝達を行い、事業所から外出支援の対応可能な日程を提案し調整を行うこととなり、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)
61 (相談)	電話	その他 (本人)	生活福祉資金の貸し付け申請をしているが貸付を受けられるのかどうかはっきりして欲しい。	申出内容について、社会福祉協議会に確認したところ必要な書類が揃っていないことから貸付決定ができない状況であった。その後すぐに書類が整備され貸付決定が行われたため終了。  (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	
62 (相談)	電話	高齢者 (その他)	ケアマネジャーの気分次第で仕事の割り当てが決まることがあってよいのか。	申出内容について話を傾聴した。申出人は匿名であり、その後連絡がないため終了とする。  (対応回数1回)	その他 (対応中断)
63 (苦情)	電話	児童 (家族)	発達支援事業所に通っているが、個別支援計画書の提示や定期的なモニタリングが行われていない。(D)	申出内容について、事業所に確認したところ一部手続きに不備があった。手続きについては補正が行われ、再発防止についての取り組みも行われることとなったため終了。  (対応回数5回)	解決 (相談助言)
64 (苦情)	電話	障害者 (家族)	子どもが障害者のグループホームに入居しているが、面会の制限や希望する医療機関に受診させてもらえないなどおかしいと思うことが多い。(A)	(継続中)  (H28.3.31現在対応回数35回)	
65 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	訪問リハビリについてケアマネジャーから受けた説明と事実が異なるため納得できない。(D)	申出内容について、委員会で双方の意見調整を行い、当事者間で話し合いが行われた結果、継続して事業所を利用することとなったため終了。  (対応回数7回)	解決 (相談助言)
66 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	デイサービスに通所した際、異性の介護士からの発言に傷つき、以来通うことができなくなった。ケアマネジャーに相談しても適切な支援が得られない。(A)	申出内容について、担当のケアマネジャーに他事業所や他サービスの利用について調整を依頼することを助言し、ケアマネジャーの変更を希望する際の手続きについて説明したところ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)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
67 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	デイサービスにおいて職員や他利用者からイジメを受けて利用することができなくなった。(A)	申出内容について、事業所に伝達したところ事業所で調査が行われ報告書が提出された。報告のあった内容を本人に伝達し、再度本人の申出を事業所に伝達した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数11回)	解決 (相談助言)
68 (相談)	電話	児童 (家族)	新規開設予定の事業所の建物を見に行ったところ、支援が実施できるような環境ではないため、心配である。	申出内容について、事業所に事情を確認し、申出人に伝達を行ったところ、了承される。今後は申出人から事業所に利用について問い合わせ等を行うこととなった結果、終了となる。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
69 (苦情)	電話	児童 (家族)	これまで通っていた保育園の学童保育を申し込もうとしたところ、障害のある子は預かれないと言われた。障害を理由に受入を拒否することができるのか。(D)	申出内容について、行政機関に学童保育における障害児受入れ等について確認を行い、申出人に説明を行い、近隣の他の学童保育の紹介等を行った。申出人からは事業所に訴訟等を行う意志があるため、関与できないことを説明し了承される。 (対応回数12回)	解決 (紹介伝達)
70 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	介護老人保健施設に入所しているが、家族の要望を聞き入れてくれなかったり、必要な服薬をさせてもらえなかったりする。また、介助が手荒い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当事者間で話し合いが行われた結果、申出人が事業所の対応を了承されたため終了。 (対応回数15回)	解決 (相談助言)
71 (相談)	来所	高齢者 (職員)	元職員から施設の苦情が寄せられているが、施設の対応不備や個人的な感情のもつれがあり解決に至らない。今後どのように対応すればよいか。	申出内容について、施設で必要な体制や対応方法などについては改善や再発防止策を講じてもらうよう助言し、職員間の個人的な感情については関与できないことを説明するよう助言を行う。元職員に対しては委員会で直接相談に応じることもできることを説明したところ申出人が了承される。 (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	
72 (相談)	電話	児童 (職員)	ネグレクト等の児童虐待に関する研修会を受講したいがどこで開催されているか教えて欲しい。	申出内容について、関係機関に研修開催情報を確認し、申出人に伝達したところ了承された結果、終了。  (対応回数3回)	解決 (相談助言)
73 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	以前勤務していた施設の利用者家族から苦情相談が寄せられたため、仲介を行ったが、現職員から脅迫めいた発言があった。(A)	申出内容について、事業所に経緯を確認し申出人に説明を行った。本件利用者家族からの苦情は解決されており、事業所と元職員である申出人とのトラブルについては要望を伝達し、今後は双方話し合いで解決するよう助言を行った。  (対応回数7回)	解決 (相談助言)
74 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	地域活動支援センターの参加者や職員の年齢層が若いため、年配者は楽しく過ごす事ができない。また、他利用者の個人情報をもふざけて話していたりするため、不快である。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、事業所の対応の確認を行った。事業所からの回答等については申出人から再度連絡して確認することになっていたが、連絡がなく回答することができなかった。(対応回数4回)	その他 (対応中断)
75 (相談)	電話	障害者 (職員)	事業所の開設準備をしているため、苦情解決に必要な体制や様式等を教えて欲しい。	申出内容について、事業所に必要な苦情解決の体制や必要な書類等を説明し、要領・様式等を提供した結果、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)
76 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	勤務している老人ホームにおいて不適切な介助が行われている。施設に対して意見を言っても通らないため、今後どのように対応すればよいか。(F)	申出内容について、事業所に対し状況確認を行った。事業所からは事実と異なる部分もあるとの事であったが、是正の必要な事項について改善の意向が示され、申出人に説明した結果、申出人が了承されたため終了。  (対応回数13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 (相談)	電話	その他 (本人)	銀行にお金を預けていたが残高がなくなっている。どうして無くなったのか調べて欲しい。	申出内容について、委員会の対象範囲について説明を行うが理解が得られなかった。近隣の市町村社会福祉協議会に確認したところ福祉サービス利用支援事業の利用者であったことから、専門員に対応を依頼し終了。  (対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
78 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	有料老人ホーム入居時に修繕準備金を支払い、退所時に必要な修繕費の差額は返還される旨の説明を受けたが、修繕の必要ない費用まで請求されたため納得できない。(C)	申出内容について、委員会が調整図りながら話し合いを行った結果、双方の合意が得られたため終了。  (対応回数10回)	解決 (相談助言)
79 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	デイサービス利用中の誤嚥事故により死亡したが、その際の対応や説明に納得できない。  (E)	申出内容について、申出内容を確認し、介護保険事業の苦情相談については、市町村介護保険担当窓口や国民健康保険団体連合会などがあることを紹介する。申出人から契約書を確認の上、専門窓口にご相談してみるとのこと  (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
80 (相談)	電話 (匿名)	その他 (家族)	叔母が老人ホームに入所しているが、これまで面倒をみていた叔母の娘が亡くなってしまったため、今後本人の通帳管理等をどのように行えばよいか教えて欲しい。	申出内容について、福祉サービス利用支援事業や成年後見制度について説明を行い、関係機関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1回)	解決 (紹介伝達)
81 (相談)	電話	高齢者 (職員)	事業所で整備すべき苦情解決の体制や必要な様式等について教えて欲しい。	申出内容について、社会福祉事業者に求められる苦情解決の体制や第三者委員の選任方法等について説明を行い、窓口掲示用のポスターを送付したところ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)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
8 2 (相談)	電話	その他 (家族)	老人ホームに入所している叔母の後見人に選任され、報酬支払いの請求をした。いつぐらいに支払いが行われるか知りたい。	申出内容について、委員会の役割について申出人に説明し、後見報酬の支払いについては回答できないことを伝えたと承される。  (対応回数 1 回)	解決 (紹介伝達)
8 3 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	退所に伴う利用料の負担額について概算での計算を求めたが、翌月 10 日以降でないと言えないと言われたことに納得いかない。(C)	申出内容について、委員会が調整を図りながら利用料や返金支払いの時期について調整したところ、双方の合意が得られたため終了。  (対応回数 1 2 回)	解決 (相談助言)
8 4 (相談)	電話	その他 (家族)	入院した叔父の通帳等を叔父の知人が持っているが、返してもらうことはできないか。	申出内容について、本人の意志を確認し、知人が本人の意志に反して通帳の返還を拒否するような時には法律的な手続き等により返還を請求するよう助言を行う。また、金銭管理の支援として成年後見制度や福祉サービス利用支援事業について紹介を行い了承されたため終了。  (対応回数 2 回)	解決 (相談助言)
8 5 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	医療法人から社会福祉法人へ移管することになり、職員の手当などの処遇が変更されるため困っている。	申出内容について、職員の雇用条件等については労働局等に相談窓口があることを紹介した結果、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)
8 6 (苦情)	来所	障害者 (本人)	障害者の作業所において、作業中にも関わらず利用者とスタッフが大声で騒ぐため、気分が悪くなる。事業所に対しては以前から改善を求めているが、改善されないため困っている。  (A)	申出内容について、事業所に伝達し状況確認を行った。事業所からの回答を申出人に伝達し、今後は事業所と話し合いながら進めていくとのこと了承された結果、終了。  (対応回数 7 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	
87 (相談)	電話	高齢者 (家族)	現在病院に入院しているが、退院後の生活や受けられるサービスの調整などについて相談する窓口を紹介して欲しい。	申出内容について、医療ソーシャルワーカーの役割等について説明を行い、ケアマネージャーについては地域包括支援センター等に問い合わせるよう助言を行った結果、了承されたため終了。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
88 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	グループホームの職員が利用者を罵るなどの暴言や体をつねったり叩いたりするなどの虐待を行っている。事業所等に伝達して注意して欲しい。(F)	申出内容について、匿名で伝達を行い事業所に調査を依頼した。事業所の調査の結果。申出の事実は確認できなかったが、今後申出内容のような行為が行われないよう内部牽制体制や夜勤帯等の管理について申し入れを行ったところ、事業所が了承されたため終了。(対応回数5回)	解決 (相談助言)
89 (相談)	電話	その他 (職員)	知的障害者の通帳保管を社会福祉協議会に依頼したが、保管だけの利用はできないと説明を受けたが管理する方法はないか。	申出内容について、福祉サービス利用支援事業の主旨について説明を行い、後見制度や財産委任契約などの制度について紹介を行ったところ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)
90 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	一人暮らしであるため、高齢者福祉センターを利用したいと考えているが、場所や連絡先がわからないため、教えて欲しい。	申出内容については、高齢者福祉センターについて説明し連絡先の紹介を行った。サービス内容や利用方法は直接問い合わせ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1回)	解決 (相談助言)
91 (苦情)	電話	児童 (家族)	放課後等デイサービスの利用契約をしたにも関わらず、職員退職等を理由に受け入れてもらえなくなった。サービスが受けられないと生活にも関わるため、どうすればいいか教えて欲しい。(B)	(継続中) (H28.3.31現在対応回数9回)	



【参考】苦情内容の分類の例示

区 分	例 示
A 職員の接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応や言葉遣いが悪い</li> </ul>
B サービスの質や量	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の内容が悪い</li> <li>・居室の環境が悪い</li> </ul>
C 利用料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当な自己負担を求められた</li> <li>・自己負担額の内容が説明されていない</li> </ul>
D 説明・情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明なくサービス内容が変更された</li> <li>・重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた</li> </ul>
E 被害・損害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預かり金など金銭のトラブルがあった</li> <li>・所有物がなくなった      ・破損した</li> </ul>
F 権利侵害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力や虐待を受けた</li> <li>・プライバシーを侵害された</li> </ul>
G その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記に当てはまらない事項</li> </ul>

#### 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200号：平成27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（938部）、リーフレット配布（3,949部）

#### 5 研修会の実施

##### (1) 自主開催研修

ア 平成27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27年9月29日（火） 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 477名

内容：講義Ⅰ 「福祉サービスにおける苦情解決の意義と事業者に求められる姿勢」

福祉サービス運営適正化委員会 委員長 久永 繁夫 氏

講義Ⅱ 「利用者・ご家族の苦情を解決する『相談力』」

～対人援助職のためのコミュニケーションスキル～

みそら行政書士・社会福祉士事務所 代表 鈴木 雅人 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・施設指導監査説明会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成27年5月26日（火） 15:00～16:30

会場：かごしま市民福祉プラザ 5階 大会議室 275名

内容：講演「社会福祉施設等における苦情解決に向けた取り組み」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

イ 鹿児島国際大学栄留里美ゼミ（事務局1名講師派遣）

開催日：平成27年6月26日（金） 13:00～14:30

会場：鹿児島国際大学 413号室 20名

内容：講演「社会福祉施設等における苦情解決体制と福祉サービス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：8カ所、児童分野事業所：9カ所 障害分野事業所：13カ所）

#### 7 調査研究活動の実施

福祉サービス事業所において適切な苦情解決が図れるよう標準的な対応手順や苦情解決におけ

る留意事項をまとめ、苦情対応マニュアルを作成し、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27年度運営適正化委員会事業研究協議会（副委員長，事務局1名）

開催日：平成27年7月10日（金）

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 実践報告 山形県運営適正化委員会 事務局長 岩倉 美千子 氏  
沖縄県運営適正化委員会 事務局長 久根次 薫 氏  
エ 情報交換・協議

### (2) 平成27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1名）

開催日：平成27年9月11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 10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

### (3) 平成27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27年10月22日（木）～23日（金）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 39名

内容：ア 講義Ⅰ 「福祉サービスの質の向上と苦情解決等の課題」  
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福祉サービスの質向上に向けた取り組み—運営適正化委員会への期待—」  
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

# 福祉サービスに関する苦情解決の取り組み

## 福祉サービス運営適正化委員会とは

運営適正化委員会(以下、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、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 (H26年度末現在)

これまで委員会に寄せられた苦情等の受付件数は延べ479件となっています。

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が、近年は児童分野の件数も増加しています。(図1)

また、苦情の内容については、「職員の接遇」や「説明・情報提供」など日頃の職員の関わり方やコミュニケーションに関する苦情が多くなっています。(図2)

昨年度、委員会が受理した苦情件数は47件です。苦情に至らない相談や問い合わせを含めると年間100件以上の相談があり、これらの相談の延べ対応回数は800回近くになります。

図1 福祉サービスの分野

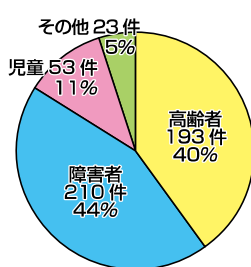
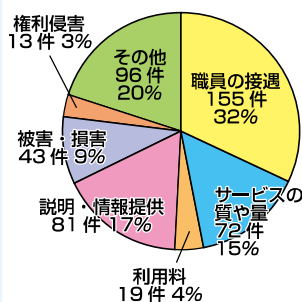


図2 苦情の内容



## 福祉サービス事業者が苦情解決に取り組む意義

苦情解決制度は、福祉サービス事業者が福祉サービスの利用者の意見や要望をくみ取り、その思いに応えることで利用者本人の意志や権利を尊重するとともに、福祉サービスの質を向上させていくことを目指しており、全ての事業者が取り組むものです。

具体的には、事業者において苦情解決責任者などの苦情受付体制を整備し、苦情があった場合はきちんと受け止め、第三者委員などを交えて対応を検討し、サービスの改善や適切な説明により解決を図ります。

また、苦情内容や経過については記録を残し、結果を公表することも求められています。

苦情に対応する時に大切なことは、苦情を申し出た利用者本人や家族の立場に立って、その気持ちや考えを理解することです。そして、誠意を持って原因や事実を確認し、迅速に対応していく必要があります。

福祉サービスの利用者は、自分の意見を伝える事が難しい場合もあります。事業者が日常的な支援や関わりを自ら見直す姿勢や苦情を言いやすい環境づくりを進めることも大切です。

福祉サービス運営適正化委員会では、事業者での苦情解決の仕組みが整備されるよう、研修会の開催や巡回訪問なども実施しています。

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27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を行うとともに今後の業務に役立てる。

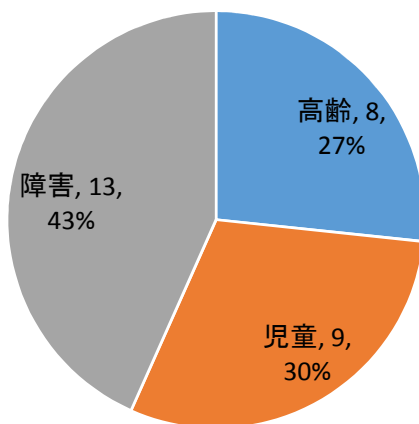
No.	分野	市町村	法人	事業所名	訪問日	訪問者
1	児童	鹿児島市	社福	日之出保育園	平成28年3月17日	事務局2名
2	児童	鹿児島市	社福	げんき・キッズ保育園	平成28年3月17日	事務局2名
3	児童	鹿児島市	社福	南谷山保育園	平成28年3月17日	事務局2名
4	障害	指宿市	社福	障害者支援施設竹山苑	平成27年11月20日	事務局2名
5	高齢	指宿市	医療	デイサービスれんげ畑	平成27年11月20日	事務局2名
6	高齢	指宿市	株式	デイサービスゆとりの里	平成27年11月20日	事務局2名
7	児童	枕崎市	社団	いるかの教室	平成27年11月24日	事務局2名
8	障害	枕崎市	特非	就労継続支援事業所サポートらいふ	平成27年11月24日	事務局2名
9	障害	枕崎市	社福	ふじ美の里	平成27年11月24日	事務局2名
10	高齢	日置市	医療	憩いのデイ・サービス ピーチツリー	平成27年12月10日	事務局2名
11	障害	日置市	特非	就労継続支援事業所きらら	平成27年12月10日	事務局2名
12	児童	日置市	社福	ふるさとの森	平成27年12月10日	事務局2名
13	障害	出水市	株式	レストケア出水デイ・ホスピスセンター蘭	平成27年12月15日	事務局2名
14	障害	出水市	株式	株式会社まつぼっくり	平成27年12月15日	事務局2名
15	児童	出水市	有限	あいぽーと	平成27年12月15日	事務局2名
16	障害	霧島市	特非	NPO法人コスモス園	平成28年3月22日	事務局2名
17	児童	霧島市	社福	まいづる保育園	平成28年3月22日	事務局2名
18	障害	霧島市	株式	ナナール未来	平成28年3月22日	事務局2名
19	障害	大崎町	社福	障害者支援施設あいのさと	平成27年12月17日	事務局2名
20	高齢	大崎町	株式	さくらわくわくデイサービス	平成27年12月17日	事務局2名

21	高齢	錦江町	有限	デイサービスセンター 菜の花	平成27年12月8日	事務局2名
22	障害	錦江町	社福	障害者支援施設すずしろの里	平成27年12月8日	事務局2名
23	障害	西之表市	特非	風の街	平成27年11月30日	事務局2名
24	高齢	西之表市	合同	デイサービスあんしん	平成27年11月30日	事務局2名
25	高齢	中種子町	特非	デイサービス13番	平成27年12月1日	事務局2名
26	児童	中種子町	社福	すまいるキッズ	平成27年12月1日	事務局2名
27	児童	瀬戸内町	社福	障害児通所支援事業所ここ	平成27年12月21日	事務局2名
28	障害	瀬戸内町	社福	障害者支援施設なのはな園	平成27年12月21日	事務局2名
29	高齢	龍郷町	社福	龍郷の里	平成27年12月22日	事務局2名
30	障害	龍郷町	社福	多機能型支援事業所ジョイワーク奄美	平成27年12月22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・・・特定非営利活動法人	合同・・・合同会社
社団・・・社団法人	

巡回訪問における分野別内訳



設置主体割合

