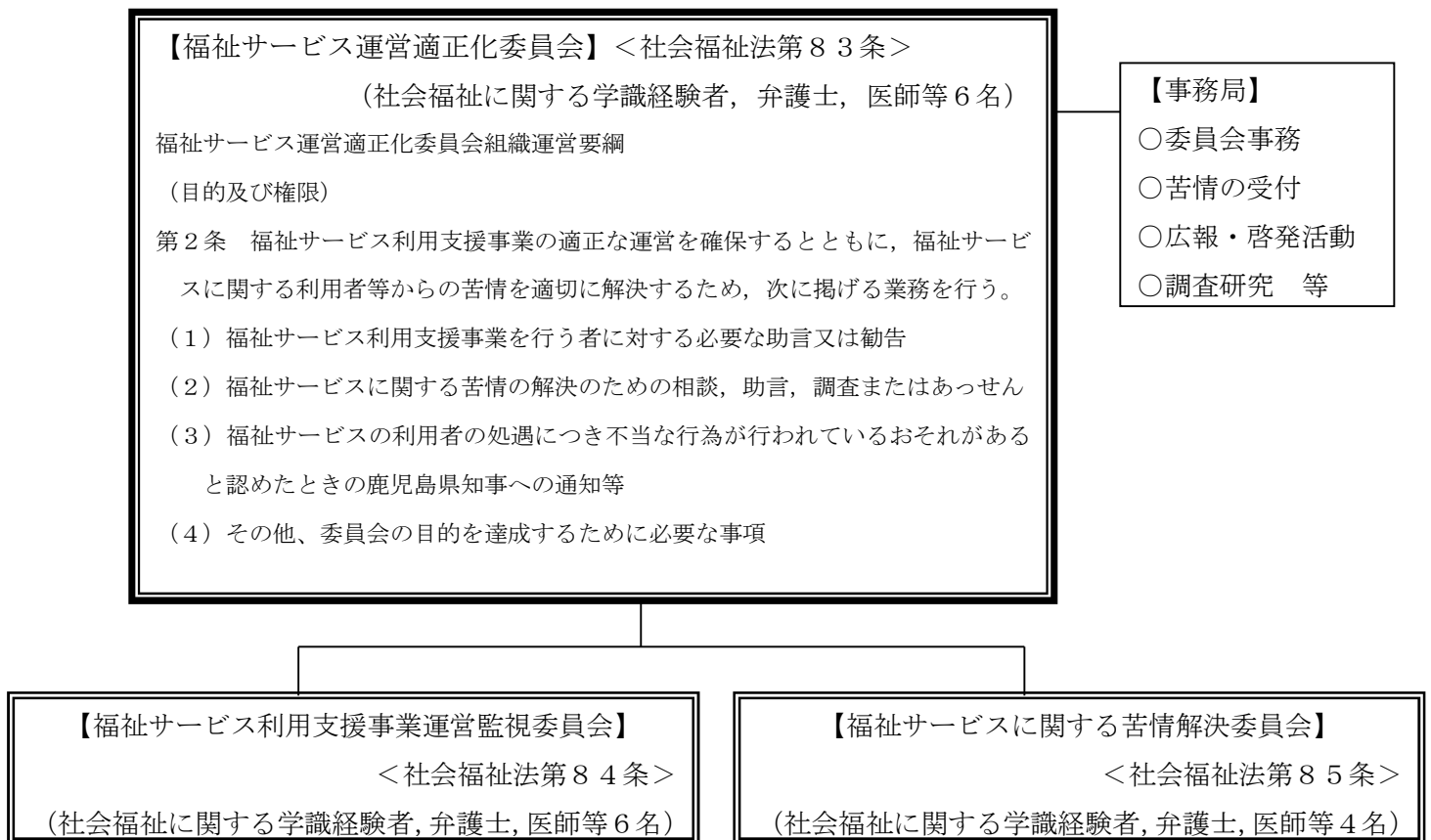


平成28年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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28年11月1日～平成30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	中馬 敏之	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	鹿児島女子短期大学名誉教授	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	濱田 幸子	鹿児島県民生委員児童委員協議会	○	副委員長 ○
社会福祉 (利用者代表)	曾木 やす子	公益社団法人認知症の人と家族の会 鹿児島県支部副代表	○	
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会長	○	

【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28年9月1日～平成30年8月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	中森 美恵子	鹿児島県介護福祉士会副会長	副委員長
公益代表	川野 信男	公益財団法人 鹿児島県老人クラブ連合会会長	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	久保 郁子	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	岩下 修一	社会福祉法人 鹿児島県保育連合会会長	
経営者代表	酒匂 学	鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会 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28年10月31日(月) 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28年5月20日(金) 出席：4名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成27年度業務報告について

第2回 平成28年12月15日(木) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ア 委員長の選任について

イ 副委員長の指名について

ウ 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29年3月8日(水) 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成29年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

第1回 平成28年5月20日(金) 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28年9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 平成28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28年12月15日(木) 出席：6名 県社会福祉センター
 内容 ア 委員長の選任について
 イ 副委員長の指名について
 ウ 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 エ 福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の経過報告について
- 第4回 平成29年3月8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	阿久根市社会福祉協議会	平成28年	7月	5日(火)	事務局
イ	伊佐市社会福祉協議会	平成28年	7月	7日(木)	事務局
ウ	湧水町社会福祉協議会	平成28年	7月	7日(木)	事務局
エ	さつま町社会福祉協議会	平成28年	7月	12日(火)	事務局
オ	南さつま市社会福祉協議会	平成28年	7月	21日(木)	事務局
カ	始良市社会福祉協議会	平成28年	7月	28日(木)	事務局
キ	西之表市社会福祉協議会	平成28年	8月	2日(火)	事務局
ク	中種子町社会福祉協議会	平成28年	8月	2日(火)	事務局
ケ	南種子町社会福祉協議会	平成28年	8月	2日(火)	事務局
コ	東串良町社会福祉協議会	平成28年	8月	5日(金)	事務局
サ	鹿児島市社会福祉協議会	平成28年	8月	10日(水)	委員, 事務局
シ	薩摩川内市社会福祉協議会	平成28年	8月	18日(木)	委員, 事務局
ス	霧島市社会福祉協議会	平成28年	8月	30日(火)	事務局
セ	曾於市社会福祉協議会	平成28年	9月	21日(水)	事務局
ソ	志布志市社会福祉協議会	平成28年	9月	21日(水)	事務局
タ	南大隅町社会福祉協議会	平成28年	10月	28日(金)	事務局
チ	枕崎市社会福祉協議会	平成28年	11月	1日(火)	事務局
ツ	日置市社会福祉協議会	平成28年	11月	29日(火)	事務局
テ	与論町社会福祉協議会	平成28年	12月	1日(木)	事務局
ト	出水市社会福祉協議会	平成28年	12月	13日(火)	事務局

(4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成28年5月20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

エ 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28年7月29日（金） 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28年9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相談・苦情解決事業研修会（初級編）について
（経過報告）
- 第4回 平成28年12月15日（木） 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 委員長の選任について
イ 副委員長の指名について
ウ 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
エ 福祉サービスに関する苦情申出案件の報告・検討について
オ 福祉サービスに関する苦情解決研修会（中級編）の開催について
- 第5回 平成29年3月8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 苦情解決事業 事業所巡回訪問について

3 相談・苦情の受付状況

平成28年度 相談・苦情の受付状況及びポスター等の配付状況

(平成28年4月1日～平成29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	9	9	8	6	7	6	5	8	5	9	8	11	91
相談・問合せ	8	1	2	2	4	3	3	3	3	7	4	4	44
合計	17	10	10	8	11	9	8	11	8	16	12	15	135

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	2	84	5	0	91
相談・問合せ	1	41	2	0	44
合計	3	125	7	0	135

障害者苦情	
身体	8
知的	5
精神	23
その他	0
計	36

(3) サービス分野・申出人の属性

サービス分野 \ 申出人属性	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
高齢者	2	3	24	2	0	0	6	6	0	2	32	13
障害者	31	9	4	3	0	0	1	4	0	4	36	20
児童	5	0	14	1	0	0	0	3	0	1	19	5
その他	2	2	2	2	0	0	0	1	0	1	4	6
合計	40	14	44	8	0	0	7	14	0	8	91	44

(4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた91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	20	2	0	0	2	1	0	1	26
B サービスの質や量	8	3	0	0	1	0	0	1	13
C 利用料	5	1	0	0	0	0	0	1	7
D 説明・情報提供	10	0	0	0	0	0	0	1	11
E 被害・損害	5	3	0	0	1	0	0	0	9
F 権利侵害	6	8	0	0	0	0	0	0	14
G その他	4	6	0	0	1	0	0	0	11
合計	58	23	0	0	5	1	0	4	91

(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	6	5	8	4	6	173	5	4	5	210	19	14	459
ポスター	34	49	32	16	15	513	11	8	12	244	55	28	1017
リーフレット	68	98	64	20	28	614	25	16	28	303	129	70	1,463

(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	高齢者 (職員)	以前他の施設の事で委員会等に申出を行った方から新たに相談が寄せられており、委員会の連絡先を紹介したため、対応して欲しい。	申出内容について、本人から連絡があった際は対応する旨を説明し、本人の要望が確認できれば、対応を協議することとなった。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
2 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	デイサービスの送迎において乗車の難しい小型車を利用させられた。職員が乗車時に故意に押してケガをさせられた。(E)	申出内容について、事務局から事業所に確認を行えることなど説明をしたが必要ないとのことであった。近隣のケアマネージャーへの変更手続きや福祉サービス利用について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)
3 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育所の入所決定について不服申し立てをしようとしたところ委員会を紹介された。(G)	申出内容について、行政機関に入所決定の不服申し立て手続きについて確認を行い、対応を依頼した。申出人に対し再度行政機関に連絡するよう助言したところ了承されたため終了。 (対応回数 3回)	解決 (紹介伝達)
4 (相談)	電話	高齢者 (職員)	ヘルパー利用分の領収書に関する苦情相談があったため、委員会の窓口を紹介した。申出があった際は対応して欲しい。	申出内容について確認し、直接申出があった際は事業所に状況を確認して対応する旨説明したところ了承されたため終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
5 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (職員)	児童クラブを利用したいと思っているが、他法人の運営する保育所を利用していただいていた子どもについては受入を拒否するとの噂を聞いた。どのように対応すればよいか。(F)	申出内容について、委員会から事業所に対して指導や処分を行うことはできないことを説明した。申出人が処分等を要望されたため、管轄の行政機関を紹介したところ了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
6 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労継続A型事業所において利用者によって勤務日数が異なるのは不公平ではないか。(G)	申出内容について、利用日数については、雇用契約書や個別支援計画書によって個々に異なることを説明する。休み等の不満についてはまずは事業所に相談するよう助言したところ了承される。 (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	
7 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人) その他	難病により福祉サービスを受けているが、支給決定の通知書を支援者が持ち帰ってしまった。通知書は本来どのように取り扱うものなのか知りたい。	申出内容について、支給決定通知書の取り扱いについては、持ち帰った支援者や通知書を発行した行政機関に問い合わせるよう助言を行い了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
8 (相談)	電話	その他 (本人)	電気料金未納により電気を止められてしまった。このままでは生活ができないためどうすればいいのか教えて欲しい。	申出内容について、電力会社に問い合わせを行い、必要な場合は社会福祉協議会に生活福祉資金の借受相談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。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
9 (苦情)	電話	児童 (本人)	施設の職員が何も支援してくれず要望も聞いてくれない。決まり事ばかり増やし厳しく注意するため我慢するしかない状況である。また、退所の際に退居費用を負担させられる。(A)	申出内容について、委員会から退居費用等の取り扱いについて所轄庁に確認し申出人に説明を行った。その後、当事者間で話し合いが行われ、申出人が事業所からの説明に納得し、正式に退所することとなったため終了。 (対応回数 14回)	解決 (相談助言)
10 (相談)	電話	高齢者 (家族)	老健施設に入所していたが、入所時に処方箋の転記ミスがあり誤った薬を服用させられていた。その結果、嚥下機能の低下や誤嚥性肺炎にみられるようになった。	申出内容について、介護保険事業に関する苦情相談窓口の紹介を行い相談してみるよう助言を行う。また、委員会に相談したい時にはいつでも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 1回)	解決 (紹介伝達)
11 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	住宅型有料老人ホームに勤務しているが、生活保護利用者の施設利用について疑問に思うところがあるため教えて欲しい。	申出内容について、生活保護受給の決定や施設入所については福祉事務所に対して問い合わせるよう助言を行い了承される。 (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	
12 (苦情)	電話	児童 (本人)	母子生活支援施設で子ども3人と生活しているが、保育についての支援や相談に応じてもらえず、注意ばかりされるため困っている。(A)	申出内容について、事業所に通知し、対応の助言・申し入れを行った。当事者間での話し合いや今後の対応について職員間での検討が行われ、申出人が対応について了承されたため、終了。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
13 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	退居費用を算したいが、事業所から説明や明細が示されないため困っている。(C)	申出内容について、事業所に伝達を行い、申出人に対して事業所から回答があることを説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
14 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	グループホームにおいて触れて欲しくない過去の出来事を持ち出される。どのように対応すればよいか。	申出内容について、事務局から触れて欲しくない事や接し方の要望など伝える必要があることを助言し、委員会から伝達することもできることを説明する。現段階での伝達は必要ないとのことであったため、必要があれば再度連絡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1回)	解決 (相談助言)
15 (苦情)	電話	児童 (本人)	母子生活支援施設において通院支援や就労支援を依頼しても施設の方針であるとの事から要望を全く聞いてもらえない。その一方で一部の利用者だけを優遇している。(A)	申出内容について、事業所に通知し、対応について助言・申し入れを行った。事業所からの回答を委員会から申出人に説明した結果、申出人が了承されたため終了。後日事業所と申出人との話し合いが行われ、申出人が事業所の説明に納得した。 (対応回数11回)	解決 (相談助言)
16 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームにおいて医師から処方されているとん服薬を出すよう依頼した際、渡せないと言われたことに納得できない。(D)	申出内容について、事業所に伝達を行い、事業所から申出人にとん服薬の服用のきまりやケガの治療費の支払い等について説明を行ったところ、申出人が了承されたため終了。 (対応回数9回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
17 (相談)	電話	高齢者 (本人)	以前施設でケガをしたこと等が原因で現在は家に閉じこもっており気が滅入っている。	申出内容について、以前の事業所での出来事について傾聴した。申出人が現在の状況を以前対応した委員会の担当者に伝達して欲しいとのことであったため、伝達することを説明したところ了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
18 (苦情)	電話	障害者 (本人)	具合が悪いのに休ませてくれなかったり、事業所利用時間外にも干渉してきたり、作業時間中に録音するなどのパワハラを受けている。(F)	申出内容について、申出人及び事業者・関係機関による話し合いが行われ、事業所に対し利用者との関わり方について助言し、今後の事業所利用については申出人の意向を尊重することとなり申出人が了承されたため終了。申出人が検討した結果、退所することとなった。 (対応回数 10回)	解決 (相談助言)
19 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーが使った物を元の場所に返してもらえないため、困っている。(B)	申出内容について、事務局から事業所に伝達を行い、視覚障害への配慮と申出人への確認を密に行うよう助言をした結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
20 (相談)	電話	児童 (職員)	新たに雇用した職員が前の職場と退職に関してトラブルになっているが、どこに相談すればよいか教えて欲しい。	申出内容について、委員会の対象範囲の説明を行い、労働トラブルに関する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)
21 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーが買い物支援の際に自分の買い物をしたり、ヘルパーが食べた食事代を利用者に払わせたり、釣り銭を横領する。事業者に相談したが取り合ってもらえない。(C)	申出内容について、事業所に通知したところ事業所内で調査が行われた。その後事業所代表者と申出人と話し合いをすることで調整したが、申出人が新たにサービスを受けることができるようになったため話し合い等は不要との申出があり終了。 (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	
22 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	有料老人ホームにおいて入所していたが、体調不良により入院したところ、退所勧告を受けた。退所理由は頻繁にコールを鳴らすなど手がかかるとの事であったが、そのような理由で退所しなければならないのか。(B)	申出内容について、事業所に申出内容を伝達し、対応について助言を行った。後日当事者間で話し合いが行われ、双方合意の上で退所することとなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数16回)	解決 (相談助言)
23 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の支援員の言動や接し方に不満があるため、事業所に相談したところ第三者委員を交えて話し合いをすることになったが、今後事業所に居づらくなるのでないか。(A)	申出内容について、第三者委員との話し合いで申出人に不利益が生じることはないことを説明し、中立的な立場からの助言を受けたり職員との関係改善や今後の関わり方について前向きに話し合うよう助言を行った結果、申出人が了承される。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
24 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	民生委員が個人的な交友関係まで詮索し、個人情報漏らすため困っている。(F)	申出内容について、民生委員法で定められている守秘義務等について説明を行い、民生委員の指揮監督機関である県及び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ため終了。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
25 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (本人)	母子生活支援施設の退寮時の修繕費や親族等の宿泊許可に関する説明が納得できない。(D)	申出内容について、事業者へ直接確認していない内容であるため、まずは事業者へ相談してみ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2回)	解決 (相談助言)
26 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	以前通所していたデイサービスにおいて口論となった後、サービスを受けることができなくなった。事業所にけがや物損の責任があるため、当時の利用料の支払いを拒んでいるが、今度どのように対応すればよいか教えて欲しい。(B)	申出内容について、委員会で意見調整を行い、当事者間の話し合いを推奨したが、申出人が他機関での対応を希望されたため、他の解決機関を紹介し終了。 (対応回数9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	
27 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	介護保険事業所を利用している母が当直職員から殴られたとの訴えがあった。打撲でアザができていますがどのように対応すればよいか教えて欲しい。 (F)	申出内容については、申出人と法人代表者との話し合いが行われた。訴えの真偽については不明であったが、事業所から今後の対応について改善する旨の説明が行われ申出人が了承されたため、終了。再度疑わしい事態が生じた場合は連絡するとのこと。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
28 (相談)	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ため、裁判を行ったが取り下げることにした。しかし、未だに施設長を続けていることが許せない。	申出内容については、以前委員会において対応が行われ終結した案件であり、訴訟も行われていることから不介入とする。 (対応回数1回)	その他 (不介入)
29 (苦情)	書面	障害者 (本人)	就労継続A型事業所を利用していたが、福祉的な配慮はなく一般の職場と変わらなかった。また、仕事ができる利用者はなかなか辞めさせないなどおかしい点が多い。(B)	申出内容について、事業所への内容通知等に対する申出人の意向を確認しようとしたが、回答が得られなかったため、対応中断として終了。 (対応回数2回)	その他 (対応中断)
30 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	認知症の入居者が何度も徘徊で行ったり、職員への暴力があったりするにも関わらず適切な治療や対策を受けさせないため困っている。(B)	申出内容について、事業所による安全管理の必要があることや外部機関の協力による捜索は事故報告の提出が必要であることを説明する。事業所への指導については管轄の市町村に相談してみよう助言し了承される。 (対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
31 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (家族)	要介護者と同居をしている者に対し、自立支援と称してしつこく就職を迫られたため、同居者が精神的に追い込まれた。(A)	申出に内容について、就労支援を実施する福祉制度について説明を行った。今後、関係機関等への確認等が必要な場合は再度委員会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	
37 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設の行事で負ったケガの手術のため入院することになったが、退所扱いになるとの説明があったため、納得できない。 (B)	申出内容について、事業所に伝達し本人、家族、事業所での話し合いが行われ、施設利用を継続しながら双方が地域移行に向けた取り組みを進めていくこととなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数14回)	解決 (相談助言)
38 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもが職員に踏まれてケガをした。当日の状況確認や声かけ等について相談したが、対応してくれないため困っている。 (E)	申出内容について、事業所に伝達し、当事者間で話し合いが行われた結果、申出人が了承されたため終了。事業所から委員会に対し報告書が提出され、対応改善が図られることとなった。 (対応回数9回)	解決 (相談助言)
39 (相談)	電話	高齢者 (家族)	介護施設で車椅子から転落しあざができたが、車椅子から落ちることは考えにくく施設の対応に疑問を持っている。説明に納得いかない時は相談してもよいか。	申出内容について、施設の説明に納得できない時は、再度委員会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1回)	解決 (相談助言)
40 (相談)	電話	高齢者 (職員)	老人ホームに勤務しているが、職員が少なく未経験者も多いため、利用者への対応が十分にできない。また、おむつや日用品購入にも疑問がある。	申出内容について、申出人が事業所への指導を希望されたため、申出人に所轄の行政機関を紹介し、委員会から行政機関へ伝達した結果申出人が了承されたため終了。 (対応回数6回)	解決 (紹介伝達)
41 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	送迎時に利用料を職員に手渡したにも関わらず、再度請求されている。(C)	申出内容について、当事者間で話し合いが行われ、今回の利用料については合意が得られた。また、今後の支払い方法の改善と改善事項の周知に関する申出人からの要望を委員会で伝達した結果、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)

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 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	親類が介護保険サービス受けているが、どのようなサービスをいつ受けているかよくわからない。ケアマネージャーからは簡単なプランしかもらっていない。(D)	申出内容について、ケアプランで示される内容や介護保険サービス提供の流れについて説明を行い、サービス担当者会議において不明な点は確認し、サービス内容の要望等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)
4 3 (苦情)	電話	児童 (家族)	障害児入所施設において子どもがケガをさせられたが、施設の説明は嘘ばかりである。あんな施設は無くして欲しい。(E)	申出内容について、事業所との紛争について裁判が行われ、申出人が事業所に対する処分等を求めていることから委員会で対応できないことを説明した結果、申出人が所轄庁へ連絡することとなったため終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
4 4 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	施設職員が暴言を吐くため利用者が怖がっている。また、夜勤帯に利用者をトイレに放置し、骨折させてしまった。施設に相談しても対応してくれない。(F)	申出内容について、本職員の行為が虐待に該当する恐れがあるため、虐待通報窓口にご相談するよう助言し紹介を行った。また、委員会において事業所への伝達や申し入れができることを説明した。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
4 5 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	就労継続A型事業所を利用していたが、個人的な人間関係に対する指導や障害者への偏見があった。また、通帳を見せるように指示を受けたが理由がわからなかった。(B)	申出内容について、事業所から聞き取りを行い申出人に回答を伝達した結果、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)
4 6 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	身内が障害者施設入所中に腹痛を訴えたが、職員が確認をしてくれなかった。知人から施設の職員間に問題があり、職員が夜勤業務に専念していないとの話を聞いた。(B)	申出内容について、法人に対し匿名で伝達したところ、法人内で対象職員への聞き取りや内部調査が行われ、結果報告書が提出された。申出人は匿名であり連絡がとれないため、対応終了となる。 (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	
47 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	小規模多機能事業所において宿泊室が整備されていないにも関わらず、居間や通路にベッドを置いて利用者を寝かせているため、おかしいのではないか。(G)	申出内容について、相談内容が介護保険事業の基準等に関するものであるため、専門相談機関である国保連合会の紹介を行い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 (紹介伝達)
48 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネージャーが約束の日に訪問しなかったため、長時間待たされた。後日問い合わせたが納得いく説明がなされなかった。その他にも不審な点や疑問があるが、問い合わせてもいいのか。(D)	申出内容について、ケアマネージャーとの関係構築や日頃の連携が必要であることを説明し、訪問がなかった事等については当事者間での話し合いを推奨する。また、関係改善が図られない場合はケアマネージャーの交代もできる旨説明した結果、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)
49 (相談)	電話	高齢者 (本人)	以前施設を辞めさせられ、新しい施設に通うことになったが、再度トラブルになり通うことができなくなった。今は家に閉じこもって生活しているが今後どうすればいいか。	申出内容について、以前の事業所での出来事について傾聴した。新しい事業所でのトラブルについても確認し、今後の生活について助言した結果、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)
50 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	老人ホームに入所している祖母にあざやたんこぶができていて聞いた。原因が分からないと言うが寝たきりであるため、おかしいのではないか。(E)	申出内容について、事業所に対する立ち入り調査等を求められたため、委員会の対応について説明を行い、所轄庁を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
51 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	老人ホームにおける衣類や薬の管理がずさんである。また、オムツ交換や水分補給の回数が不足しているなどサービスが不十分である。 (B)	申出内容について、事業所に伝達し対応について聞き取ったところ、改善を進めている状況が確認できたため、申出人に回答した結果、概ね了承された。また、関係改善のため、当事者間での話し合いを推奨し了承された。 (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	
5 2 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育士が母子家庭に対して偏見を持っており、不愉快な発言があった。今後認識を改めて同様の発言をしないようにしてほしい。(F)	申出内容について、事業所に伝達したところ、事業所から申出人に対して保育士の発言に対する謝罪と対応について説明が行われた結果、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)
5 3 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	送迎の際、自宅入り口で擦り傷を負わされた。施設から病院に連れて行ってもらったが、謝罪もなく対応に不満がある。(E)	申出内容について、申出内容を確認した。その後申出人から再度連絡することであったが、連絡がなく連絡先も不明であるため、対応中断となる。 (対応回数1回)	その他 (対応中断)
5 4 (相談)	電話	障害者 (職員)	相談支援事業所が担当者会議への出席を拒むなど困っているため、どうすればいいか教えて欲しい。	申出内容について、相談支援事業所が支援を拒む理由を確認し、今後の支援について話し合うよう助言した結果、支援の引き継ぎが行われることとなったため、終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
5 5 (相談)	電話	高齢者 (職員)	利用者への接し方やスタッフ間の人間関係について職員に対してアンケートを実施したいので、自己評価のチェックリスト等があれば教えて欲しい。	申出内容について、職員の利用者との接し方や職員間の人間関係に関するチェックリストを紹介した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
5 6 (相談)	電話	障害者 (本人)	グループホームを利用しているが、職員に対して不満をぶつけてしまったため、今後自分はどうすればいいか教えて欲しい。	申出内容について、当事者間での関係改善を推奨し、当事者間での解決が難しい場合は、委員会で介入することもできることを説明した結果、必要な時は再度相談することによって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 7 (相談)	電話	障害者 (家族)	就労支援事業所において他利用者から暴行を受け二次障害が生じた件について事業所とは合意が得られたが、話しを聞いて欲しい。	申出内容について、本件についての終結までの経緯について確認し、今後同様の事件が発生しないための取り組みや発生後の対応について研修等で周知を図って行く旨説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数3回)	解決 (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	
58 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	デイサービス事業所から来なくてもいいと言われたため、半年間サービスを利用することができなかった。ようやく再利用することになったが、簡単な謝罪しか受けていないため納得できない。(B)	申出内容について、申出人から事業所への当事者に関係のない非営利団体への寄付行為による謝罪の要望に対し、事業所による対応が行われた結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数33回)	解決 (相談助言)
59 (相談)	電話	障害者 (本人)	事業所の元職員が事業所の誹謗中傷を利用者家族に対して流布し、利用者の引き抜き行為を行っているため、どのように対応すればよいか。	申出内容について、委員会として元職員の行為について関与することは難しいことを説明し、今後の対応は依頼している弁護士に相談するよう助言を行う。また、保護者等の不安を払拭するため、適切に説明を行うよう助言を行い了承される。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
60 (苦情)	電話	その他 (家族)	福祉サービス利用支援事業で預けている本人の通帳から家族の通帳へ家のリフォームの振替を依頼したところ断られた。断る権利があるのか。(C)	申出内容について、申出人に事業の主旨を説明し、事業者に必要な手続きを確認するよう助言を行った。事業者から相続人全員の同意を得るよう求められたが、同意が得られなかったため、申出人の要望に応じられないこととなり終了。 (対応回数7回)	不調
61 (苦情)	電話	障害者 (家族)	就労継続B型事業所からA型事業所へ変更してくれるという話であったが、なかなか変更してくれない。(D)	申出内容について、事業所から説明があった期日まで対応を見守ることや見通しが不透明であることが本人に不安を与えているため、明確にするよう事業所に求めるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。このままの状態が続くようであれば再度委員会に相談するよう伝える。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
62 (相談)	電話	障害者 (職員)	運営適正化委員会において実施している事業所向けの研修会や巡回訪問の実施内容について教えて欲しい。	申出内容について、運営適正化委員会で実施している研修会や巡回訪問について説明を行い、併せて苦情の対象となる範囲や行政機関へのつなぎ等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)

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	
63 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	老健施設でのケガの対応が悪く、入れ歯作成について不審な点があることから施設を転居させたいが、家族からの同意が得られない。(G)	申出内容について、申出人から聞き取りを行ったが、具体的な要望等は確認できなかった。申出人からまた相談するかもしれないとの事であった。 (対応回数1回)	その他 (傾聴)
64 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援A型事業所において事前に有給休暇の説明がなかったため、取得することができなかった。そのほかにも事業所での処遇や対応について不満がある。(A)	申出内容について聞き取りを行い、事業所に対して通知や事実確認を行える旨説明したが、申出人からこれ以上の対応は不要であるとの意志が示されたため、終了。 (対応回数4回)	その他 (傾聴)
65 (苦情)	書面 (匿名)	児童 (家族)	保育園の職員の言葉づかいや園児への接し方が気になり、安心して子どもを預けることができない。(A)	申出内容について、事業所において職員に事実確認が行われ、不適切な対応を行った職員の配置転換や長期的な研修が行われることとなった。申出人に対しては、委員会から本件の事業所の対応についてメールで報告を行った。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
66 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の代表者から身に覚えのないことで、すごい剣幕で怒られたため、事業所を辞めたいが、できるだけ直接コンタクトを取らずに辞めることはできないか。(F)	申出内容については、申出人からの相談に応じながら適宜助言を行い、最終的に当事者間で話し合いが行われ、申出人が対応について了承されたため、終了。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
67 (相談)	電話	高齢者 (本人)	以前施設からイジメを受けて辞めさせられた。その後も新しい施設に通ったが、条件が合わなかったり、職員から押し飛ばされたりしたため、通う所がなくなった。最初の施設のケアマネージャーの嫌がらせではないか。	申出内容について、以前の事業所での出来事について傾聴した。また、現在の生活状況等についても確認し、今後の生活について助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数2回)	解決 (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	
68 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	グループホームにおいて職員からの暴言等を受けているようである。他にも疑問点があるが、どうすればいいか教えて欲しい。(E)	申出内容について、虐待については地域包括支援センターに相談するよう助言し、連絡先を案内した結果、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)
69 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所で職員から体罰を受けた。事業所にそのことを訴えたところ嘘つき呼ばわりをされて辞めさせられた。(F)	申出内容について、申出人に虐待防止センターを紹介し、事業所に申出内容の通知と聞き取りを行った。事業所では虐待の事実は確認できなかったが、事業所から虐待防止センターへ申出があった内容が報告されたため、委員会での対応は終了する。 (対応回数 3回)	解決 (紹介伝達)
70 (相談)	電話	その他 (本人)	通帳やキャッシュカードを預けている。お金を届けて欲しい。	申出内容について、委員会の説明を行い、再度内容を確認したところ、福祉サービス利用支援事業の利用者であることが判明した。申出人が契約している基幹的社協の連絡先を案内した結果、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)
71 (相談)	電話 (匿名)	その他 (家族)	病院に入院しているが、徘徊するなどの理由で車椅子に固定されたり、部屋に鍵をかけられたりしている。どこに相談すればよいか。	申出内容について、医療に関する苦情については、医療安全支援センターに相談するよう案内し、申出人から質問のあった福祉サービスにおける身体拘束の取り扱い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 (紹介伝達)
72 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所から書類の受取に来所するよう連絡があったため、仕事を休んで訪問しようとしたところ、担当者が不在で対応してもらえなかった。(A)	申出内容について、事業所の通知し、当事者間の話し合いが行われた結果、申出人が事業所の対応について了承されたため終了。 (対応回数 6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	障害者 (家族)	障害者入所施設において、重度心身障害者医療費受給者証や後期高齢者医療被保険者証の交付手続きが長年行われていなかったため、受けられなかったはずの助成や手当を受けることができず多額の損害を被った。 (C)	申出内容について、委員会が調整しながら経緯や対象制度について確認した。その後、当事者間で話し合いを行った結果、事業所が利用者本人に対して損害額の弁済を行うこととなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数70回)	解決 (相談助言)
74 (苦情)	電話	障害者 (本人)	夜間ナースコールを押しても長時間応答がなかったため、自分で立ち上がろうとしたところ転倒した。その時間職員に何をしていたが尋ねたところ個人情報で答えられないと言われた。(D)	申出内容について、個人情報に抵触しない範囲で職員の対応について回答を求めよう助言し、適切な回答が得られない場合は、再度委員会に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)
75 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	障害者の作業所において職員の言動や対応がおかしいと感じることが多々あった。現在は退所しているが、事実を伝えたい。(A)	このことについて、申出人に対し、委員会で可能な対応について説明を行い、相談支援事業所についての相談や事業所紹介については、基幹相談支援センターに問い合わせるよう案内した結果、申出人自身で今後の方向性を検討することとなった。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
76 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの世話人が頻繁に居室を尋ねてくるため、迷惑である。また、訪問時の態度を改めて欲しい。(A)	申出内容について、申出人にグループホームでの見守りは必要であることを説明し、訪問時の職員の態度等について事業所に申し入れを行った結果、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)
77 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	学童保育の職員が自分の子どもを抱っこしながら支援していると聞いた。そのような状況が許されるのか。(B)	申出内容について、事業所に伝達し事情を確認したところ、民設民営の無認可の学童保育であり、法人として子ども連れの勤務を認めているとのことであったため、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	
78 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険の短期入所に関する苦情を行政に申し立てているが、他に相談する所はないか。(G)	申出内容について、介護保険に関する苦情については市町村の介護保険課や国民健康保険団体連合会が専門に取り扱っていることを説明し紹介を行う。また、本委員会でも対応できる旨説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
79 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	家族が統合失調症を発症して以来、自宅に引きこもっている。どこか相談したり活動したりする所はないか。	申出内容について、地域に相談支援事業所や当事者会活動などがあることを説明し、案内を行った結果、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)
80 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の管理者や職員の関わり方が酷く、気に入らない利用者は辞めさせられてしまう。現在、行政機関等による監査や指導が行われているため、委員会にも伝えておきたい。(A)	申出内容について、申出人から委員会にも知らせておきたいとのことであったため、聞き取りを行った。事業所へは既に行政監査や指導等が行われているとのことであった。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
81 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	訪問入浴サービス利用中に職員が誤って呼吸器の電源を切ってしまったが、全く反省もなく対応してもらえないためどこにそうだんしたらいいか教えて欲しい。(E)	申出内容について、介護保険事業の案件であるため、市町村の介護保険課と国保連合会が専門の窓口になることを説明し連絡先を案内した。また、委員会でも対応ができることを伝えた結果、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)
82 (相談)	電話	その他 (職員)	福祉サービス事業者が定める苦情解決実施要領や様式のデータが欲しい。	申出内容について、申出人に実施要領等のデータを送信した。 (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	
83 (相談)	電話 (匿名)	その他 (本人)	給付金を受けられると聞いたが、どこに連絡すればいいか教えて欲しい。	申出内容について、給付金の種類について確認したところ臨時福祉給付金の事であると考えられたため、市町村の担当部署を案内した結果、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)
84 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	職員の対応が以前より冷たくなったと感じるようになった。施設に面会に行っても避けられているのではないか。(A)	申出内容について、事業所に状況確認を行い、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3回)	解決 (相談助言)
85 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームで夜中に物音が騒がしいため、事業所に相談したがどうすることもできないと言われた。(D)	申出内容について、当事者間の話し合いによる調整を図ったが、合意が得られず申出人が退居することとなったため、終了。 (対応回数29回)	不調
86 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害福祉事業所において利用者・職員からイジメを受け、精神的なダメージを受けた。(A)	申出内容について、具体的な要望を確認したが、事業所とは関わりたくないため、何もしないで欲しいとのこと。気持ちが落ち着いたら再度相談することで了承される。 (対応回数1回)	その他 (傾聴)
87 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	グループホームを退居するにはどうすればいいのか教えて欲しい。	申出内容について、退居手続きは契約書の記載は確認することや退居については主治医や職員に相談するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
88 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	ケガをした時の状況などを保育士が報告してくれるが子どもが話すことが食い違っていることがある。日頃子どもの様子をちゃんと見ているのか。(A)	申出内容について、匿名での対応を希望されたため、事業所に申出内容を伝達し、対応改善を申し入れ結果、事業所にて改善策が提示されたため終了。 (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	
89 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	グループホームに入所していたが、ケガや体調不良時の対応や日頃の連絡などに不審な点が多かった。施設の賠償保険の確認や再発防止に取り組んで欲しい。(D)	申出内容について、事業所に通知し、事業所からの回答や当時の対応記録を確認したが、申出の事実は確認することができなかったため、申出人に報告した結果、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)
90 (苦情)	来所	児童 (家族)	保育園から子どもが抜け出し外で保護される事案があった。当時の状況や原因の明らかにし再発防止をして欲しい。また、保育士の指導方法についても改めて欲しい。(E)	申出内容について、申出人の要望等を事業所に伝達し、事業所から当時の状況の説明や今後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5回)	解決 (相談助言)
91 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (友人)	友人がグループホームに入居することになった。これまでも自分が友人から相談を受けていたが、グループホームの職員から相談されても聞くだけでいいと言われた。どういう意味なのか教えて欲しい。	申出内容について、グループホームでの生活環境に慣れていく時期であると考えられるため、あまり本人に不安を与えるような対応は控えること等を助言した結果、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)
92 (相談)	電話	高齢者 (職員)	これまで事業所の第三者委員は評議員に依頼していたが、評議員や監事でも問題はないか。	申出内容について、第三者委員の要件を確認し、評議員等でなくても選任することができることを説明した結果、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)
93 (苦情)	電話	障害者 (家族)	生活介護事業所から持病の対応等ができないとの理由で利用を断られた。利用できる事業所がなく困っており、本人もショックを受けている。(D)	申出内容について、事業所に伝達したところ、当事者間で話し合いが行われ、他事業所との併用等の受け入れ調整が行われた結果、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)
94 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (友人)	友人がグループホーム入居しているが、事前の説明より利用料が安くなっていた。料金が変わることがあるのか。	申出内容について、グループホームの利用日数や食事の提供回数などで毎月の請求金額が変わる可能性があることやグループホーム利用の助成金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)

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	
95 (相談)	電話	障害者 (友人)	障害者の事業所に通う知人の交友関係や金銭管理について心配な事がある。	申出内容について、事業所利用については知人と話し合ってみよう助言し、お金を搾取されている恐れがあれば、警察や虐待防止センターに相談することなどを説明した結果、了承される。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
96 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園で職員が集団退職をするという説明があった。ほとんどの保育士が一度に退職した後、適正な保育を受けることができるか心配である。(G)	申出内容について、法人の第三者委員に相談するよう助言し、職員から労使トラブルとして労働委員会等に申出をする方法もあることを助言した結果、申出人が了承される。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
97 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	相談員に障害者手帳の更新はしたくないと相談したところ、手帳や年金はあった方がいいと言われた。障害者が差別や偏見を受けるつらさを理解しているのか。(A)	申出内容について、手帳更新については再度支援者と話し合ってみることを助言した結果、申出人が手帳更新の際の調査結果に従うとの意志を示されたため終了。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
98 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者の事業所において、経営者から利用者に対して暴言があった。(F)	申出内容について、本件については、虐待防止センターによる対応が行われているため、虐待防止センターに再度相談するよう助言し、事業所変更等も可能である旨説明した。事業所変更については考えていないとのこと。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
99 (相談)	電話	高齢者 (職員)	利用者家族から利用者死亡に対する苦情が寄せられている。施設側に代理人が選任されているが、委員会で対応できるか。	申出内容について、介護保険事業については国保連合会や保険者である市町村が専門的に対応する旨案内する。また、代理人が選任されていたり、損害賠償を求めたりする案件については介入できないことを説明し了承される。 (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	
100 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員同士で勤務中に個人的な電話のやりとりをしているようであった。その他にも他の利用者や職員にも不満がある。(A)	申出内容について、傾聴した結果、申出人から今後はあまり考えすぎないようにしたいとの意向があった。申出人からこれ以上の対応は必要ないとのことであったため、終了とする。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
101 (相談)	電話	高齢者 (職員)	家族から居宅介護支援事業所への執拗なクレームの対応に苦慮している。サービスの拒否も強く、サービスを提供することができないため、契約を解除したい。	申出内容について、契約内容を精査した上で、話し合いや注意など段階的な対応を行うよう助言したが、事業所からこれ以上の対応は難しいため、解約の手続きを進めるとの意向が示された。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
102 (苦情)	電話	障害者 (本人)	作業所の他の利用者から言いがかりを付けられ、多額の金銭を請求された。酷い脅迫も受けたため精神的にショックを受けた。(G)	申出内容について、事業所に伝達し、相手方への対応と申出人のフォローについて助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数9回)	解決 (相談助言)
103 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの職員の巡回が煩わしいため、控えて欲しいと依頼したが、聞き入れてもらえない。(A)	申出内容について、職員による巡回の必要性や日頃の職員との関わり方申出人に助言し、巡回方法や回数について調整を行った。また、日常的なやりとりについては、職員との話し合いを推奨した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数30回)	解決 (相談助言)
104 (相談)	電話	その他 (家族)	成年後見制度とはどのような制度なのか教えて欲しい。	申出内容について、成年後見制度の概要について説明し、認知症や知的障害等により判断能力が十分でない方が対象であることを伝えた結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
105 (相談)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	精神障害者への差別や偏見が強く、家族からも縁を切りたいと言われた。	申出内容について、電子メールにて対応を行っていたが、連絡が取れなくなったため相談中断となる。 (対応回数8回)	その他 (相談中断)

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 (苦情)	書面 (匿名)	その他 (本人)	公共施設の駐車場利用について職員から怒鳴られて不愉快な思いをした。(A)	申出内容について、申出人に施設の設置者と管理者の連絡先を案内し、申出内容を管理者に伝達した。 (対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
107 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害者の事業所の送迎運転が危ない。また、経営者の気分に波があり、無視されたり、口調が荒くなったりする。(B)	申出内容について、本件については、虐待防止センターによる対応が行われているため、虐待防止センターに再度相談するよう助言し、事業所に対して申出内容を伝達した。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
108 (相談)	電話	障害者 (その他)	障害者事業所に勤めていた知人から事業所内での職員間のトラブル等について相談されている。どのように対応すればよいか。	申出内容について、事業所での問題の内容や知人の意向に沿って適切な対応機関を案内する必要があることを説明し、委員会及び関係機関の役割について説明した結果、申出人が了承されたため終了。知人から直接相談があった際は対応して欲しいとのこと。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
109 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害者の事業所を利用したいが、過去に学歴などの個人情報を読らされたことがあるため、そのようなことが起こらないようにするにはどうしたらよいか。	申出内容について、相談支援専門員から事業所に情報を伝達する際、漏らして欲しくない情報については事業所に開示しないよう依頼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1回)	解決 (相談助言)
110 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	居宅介護支援事業所から不信行為を理由に契約解除を予告された。また、正式な解約手続きは行われていないのに担当者と連絡が取れない。(B)	申出内容について、申出人の意向を事業所に伝達し、事業所において対応が行われたが、申出人からの了承が得られず契約解除となったため、不調にて終了。 (対応回数32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	
111 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	園長のパワハラにより保育士が一斉に辞めることになっている。また、副園長も園内で不適切な行為を行っており安心して子どもを預けることができない。(G)	申出内容について、労使問題の相談機関を紹介し、法人の第三者委員や役員等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1回)	解決 (紹介伝達)
112 (苦情)	来所	児童 (家族)	園長のパワハラにより保育士が一斉に辞めることになっている。また、副園長も園内で不適切な行為を行っており安心して子どもを預けることができない。(G)	申出内容について、行政機関からの指導もあり、園長及び副園長から退任の意向が示された。後任人事や今後の運営については理事会等で決定されることを説明し、経緯を見守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9回)	解決 (相談助言)
113 (苦情)	電話	障害者 (職員)	利用者が来ていないにも関わらず来たように見せかけたり、職員が個人情報を漏らしたりする。(D)	申出内容について、匿名での相談であったため、事業所を訪問して運営状況の確認を行った。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
114 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	相談員との考え方にズレがあり、信頼関係を築くことが難しいため、どのようなことに注意すればよいか。	申出内容について、相談したいことがあれば、遠慮なく相談してみるよう助言し、各相談機関や支援機関の役割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)
115 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	事業所の開設を予定しているが、第三者委員の設置方法について教えて欲しい。	申出内容について、事業所で整備する苦情解決体制や第三者委員の要件について説明し、事業所で任命する必要があることを伝えた結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
116 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	叔母の様子を心配して事業者にお問い合わせしたところ、取り決めにより教えられないと言われた。断られる理由もわからず、対応者の言葉使いも悪かったため不愉快である。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、事業所から謝罪を行い、取り決めについて再度説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (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	
117 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者手帳の更新をしないといけないが一人ではできないため、支援して欲しい。(G)	申出内容について、相談支援事業所に伝達したところ、必要なサービスが調整されることとなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
118 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	以前務めていた施設で虐待が疑われるような行為があった。どこに相談すればいいか教えて欲しい。(F)	申出内容について、高齢者虐待については地域包括支援センターが通報窓口であることを説明し、連絡先を紹介した結果、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)
119 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ガイドヘルパーを利用しているが、配慮に欠けた発言があったり、突然キャンセルされたりした。障害者へ適切に配慮して欲しい。(A)	申出内容について、申出人から事業所への苦情や障害者への配慮に関する要望を確認した。事業所には伝達する必要はないとのこと。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
120 (相談)	電話	児童 (職員)	危険行動を止めるため、職員が咄嗟に手で制止したところ、ケガをさせてしまった。相手方には謝罪や説明を行い、治療費も支払ったが、納得してもらえない。今後どのように対応すればよいか。	申出内容について、相手方の具体的な要望が出されるまで待つこととし、出された要望に対して対応を検討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1回)	解決 (相談助言)
121 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	有料老人ホームの管理者が利用者に物を売りつけたり、預り金を着服したりしている恐れがある。(F)	申出内容について、事業所運営会社に伝達し、運営会社から事業所に対し内部調査が行われた結果、事業所内での物品販売の禁止や誤解を与える行為等に対する改善が図られることとなった。 なお、預り金の着服等については確認できなかった。 (対応回数6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	
122 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	老人福祉施設に勤務していたが上司からのパワハラにより離職に迫りやられた。匿名で対応できる方法はないか。(G)	申出内容について、労使トラブルの相談機関を案内したところ既に相談済みであった。申出人が名前や内容を伏せた対応を求められたが、対応が困難であることを説明した結果、申出人が了承される。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
123 (相談)	電話 (匿名)	児童 (その他)	知人が保育園を退園させられた。行政機関に相談したが解決できないため、相談応じてもらえるか。	申出内容について、代理での相談であったため、当事者から直接相談するよう助言し、当事者の具体的な要望等が確認でき次第対応する旨説明した結果、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)
124 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者の事業所の職員の言動が酷く利用者が困っている。(A)	申出内容について、当事者間の話し合いを推奨し、必要な場合は再度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)
125 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	居宅介護支援事業所から医療機関へ無断で情報提供が行われ、情報提供シートに家族に関する不必要な情報が記載されていたため、不快な思いをした。(F)	申出内容について、事業所に伝達したところ、当事者間で話し合いが行われ、事業所から謝罪や対応改善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7回)	解決 (相談助言)
126 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員が利用者に対して不適切な発言をしたり、仕事にケチを付けたりするため、事業所に苦情を申し出たが、事実を認めてくれない。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、事業所で調査が行われたが申出の事実を確認することができなかったため、その旨申出人に説明した結果、申出人から退所の意向が示されたため終了。 (対応回数4回)	不調
127 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の対応が悪いため、苦情や虐待の通報をしたところ、事業所内で疎ましい存在として扱われている。(A)	申出内容について、申出人から委員会にも知らせておきたいとのことであったため、聞き取りを行った。既に虐待防止センターによる対応が行われているとのこと。 (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	
128 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	グループホームで転倒骨折をした際、事業所から医療機関へ搬送してもらったが、後で請求された搬送費用が高いように感じる。(C)	申出内容について、病院への搬送(付き添い)費用については各事業所で取り扱いが異なるため、契約内容を確認し、事業所に請求額について問い合わせ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2回)	解決 (相談助言)
129 (相談)	電話	障害者 (本人)	利用者同士の男女関係について悩んでいる。	申出内容について、委員会では、個人的な交友関係については介入できないことを説明し、申出人の話を傾聴し、気持ちを切り替えてみ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)
130 (相談)	電話	障害者 (職員)	第三者委員の設置要件について教えて欲しい。	申出内容について、苦情解決の指針について紹介し、第三者委員の要件や複数名配置することが望ましいことを説明した結果、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)
131 (苦情)	電話	児童 (本人)	子どもの学校での出来事について事業所に相談しようとしたが、話を聞いてくれる姿勢が見られなかった。(A)	申出人から事業所に対し、申出内容の伝達のみを希望されたため、委員会から事業所に伝達を行った。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
132 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	老人保健施設において、週2回しか着替えなどをさせてもらえないのにも関わらず、衣類貸出や洗濯料が日数分請求されるのはおかしいのではないか。(C)	申出内容について、介護サービスの専門相談機関を紹介した結果、申出人が了承されたため終了。また、老人保健施設の位置づけや役割について説明を行った。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
133 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	生活保護受給者のお金使いや医師の診断について不満がある。	申出内容について、個人及び医療機関に対する苦情案件であり、申出人と連絡を取ることができないため、相談中断となる。 (対応回数7回)	その他 (相談中断)

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	
134 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの隣人の行動に長 年苦しめられているため、どうか して欲しい。(A)	※H29.3.31現在継続中	継続中
				【対応結果】 申出内容について、事業所に伝達し、当 事者間で話し合いが行われた結果、申出 人の気持ちが落ち着き安定した生活が 送れるようになったため終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
135 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	デイサービスにおいて持病の対応 についてお願いしていた事が守ら れていなかった。また、職員の言動 や送迎時の対応等においても不満 があり利用を止めることにした。 (A)	申出内容について、事業所に伝達し、今 後の対応改善について申し入れを行っ 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)

【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206号：平成28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（1,000部）配布（1,017部）、リーフレット配布（1,463部）

5 研修会の実施

(1) 自主開催研修

ア 平成28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28年9月30日（金） 13:00～16:20

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 555名

内容：講義Ⅰ 「福祉サービスにおけるクレーム対応の基本」

株式会社ヒューマンパワー 代表取締役社長 森山 重康 氏

講義Ⅱ 「怒りをコントロールするアンガーマネジメント」

有限会社AEメディカル鹿児島支社長 田之頭 智子 氏

(2) 関係団体等主催研修会への講師派遣

ア 平成28年度第1回曾於市権利擁護センター設立検討会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成28年7月20日（水）10:00～12:00

会場：曾於市財部保健福祉センター 11名

内容：講義「福祉サービス利用支援事業の現況及び成年後見制度について」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

イ 鹿児島市地域福祉館館長連絡会研修（事務局1名講師派遣）

開催日：平成28年11月2日（水）14:10～16:00

会場：かごしま市民福祉プラザ 46名

内容：講義「苦情解決相談の窓口としての対応等」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

ウ 鹿児島市地域福祉館嘱託職員研修会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成28年11月24日（木）・25日（金）9:10～11:20

会場：かごしま市民福祉プラザ 124名

内容：講義「苦情解決相談の窓口としての対応～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

エ 和泊町福祉サービス利用支援事業 利用支援員養成講座（事務局1名講師派遣）

開催日：平成28年11月13日（日）15:10～16:10

会場：和泊町社会福祉センター 14名

内容：講義「福祉サービス利用支援事業の現状と利用支援員の役割」

オ 奄美市福祉サービス利用支援事業 利用支援員養成研修（事務局1名講師派遣）

開催日：平成28年12月20日（火）13：10～14：00

会場：奄美市社会福祉協議会 2階会議室 18名

内容：講義「福祉サービス利用支援事業の現状と利用支援員の役割」

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

福祉サービス利用者が安心・安全にサービスを受けることができるよう、介護や支援における事故やミスを予防し、発生した際には適切に対処するためのリスクマネジメントモデルを作成し、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28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28年7月15日（金）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 59名

内容：ア 行政説明 厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 監査官 丸谷 裕 氏
イ 講義 明治大学法科大学院 教授・弁護士 平田 厚 氏
ウ 実践報告 福岡県運営適正化委員会 主査 糸山 笑子 氏
群馬県運営適正化委員会 副主幹 鈴木 信明 氏
エ 情報交換・協議

(2) 平成28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28年9月5日（月）

会場：大分県ホルトホール大分 304会議室 10名

内容：ア 提出議題・回答について
イ 次期開催県（幹事県）について
ウ その他

(3) 平成28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28年10月24日（月）～25日（火）

会 場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 42名

- 内 容：ア 講義Ⅰ 「運営適正化委員会の現状と課題」
全国社会福祉協議会 政策企画部長 笹尾 勝 氏
- イ 講義Ⅱ 「障害児・者福祉施策の動向」
上智大学 総合人間科学部 教授 大塚 晃 氏
- ウ 講義Ⅲ 「障害者就労支援施設における福祉サービスの質の向上の取組」
社会福祉法人就職するなら明朗塾 常務理事 内藤 晃 氏
- エ 講義Ⅳ 「苦情相談対応の実際と対応方法」
早稲田大学 人間科学学術院 准教授 岩崎 香 氏
- オ 演習・事例検討「事例検討（対応のポイント）」
早稲田大学 人間科学学術院 准教授 岩崎 香 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、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 (H27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529件となっています。

サービス分野別の受付件数は【図1】のとおりですが、近年は障害者分野における就労継続支援事業所や児童分野の放課後等デイサービスなどの増加により、事業における支援方針や指導方法、利用者間のトラブルなどに関する相談が増加傾向にあります。

また、苦情の内容については、【図2】のとおり

「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。人手不足や職員の経験不足により不快感を与えたり、説明や対応が不十分で苦情になる事があります。利用者の声と向き合いながら支援の質を高めていく取り組みが必要です。

図1 福祉サービスの分野

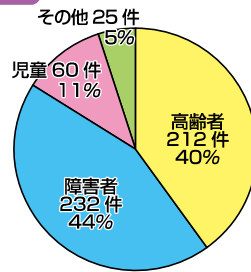
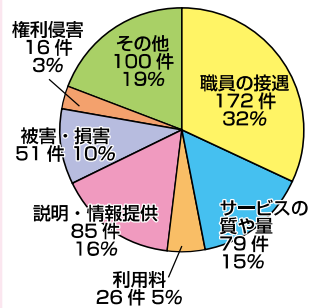


図2 苦情の内容



福祉サービス事業者に求められる苦情解決体制

社会福祉事業の経営者は、提供するサービスの利用者等からの苦情の解決に努めなければなりません。

事業者段階で適切に苦情解決を図るためには、以下のような体制や取り組みが必要です。

【苦情解決の体制】

- 苦情解決責任者
苦情解決の責任主体となる施設長・理事等を任命。
- 苦情受付担当者
利用者等が苦情を言いやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付を行う担当者を任命。
- 第三者委員
苦情解決に関し、中立・公平性を確保するため、世間からの信頼性を有する外部の委員を選任。

【苦情解決の手順】

- 苦情解決の仕組みを利用者へ周知
- 苦情の受付
- 苦情受付の報告・確認
(責任者や第三者委員へ報告・申出内容の確認。)
- 苦情解決に向けての話し合い
(当事者間の話し合い。必要により委員も立会い。)
- 苦情解決の記録作成と報告
- 解決結果の公表

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28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。

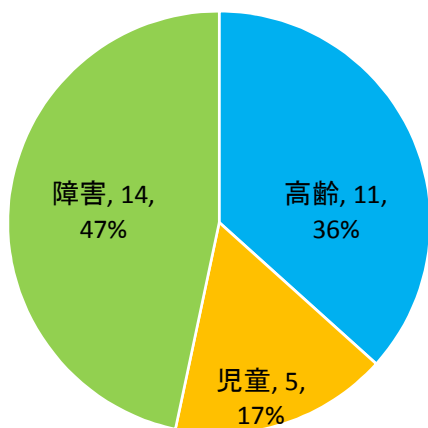
No.	分野	市町村	法人	事業所名	訪問日	訪問者
1	高齢	龍郷町	株式	デイサービス和月龍郷	平成28年12月20日	事務局1名
2	障害	奄美市	社団	くろーばぁ ほうす	平成28年12月21日	事務局1名
3	障害	奄美市	NPO	Steady&Co	平成28年12月21日	事務局1名
4	障害	龍郷町	株式	あまみん	平成28年12月21日	事務局1名
5	障害	鹿児島市	有限	うめの木事業所	平成29年2月13日	事務局2名
6	障害	鹿児島市	株式	ワークサポートひとつ	平成29年2月13日	事務局2名
7	障害	鹿児島市	NPO	福祉作業所 スマイル	平成29年2月13日	事務局2名
8	障害	長島町	NPO	長島福祉作業所ぼんぼこ村3丁目	平成29年2月16日	事務局2名
9	高齢	長島町	株式	達者の家	平成29年2月16日	事務局2名
10	児童	指宿市	社福	総合支援センターわかば	平成29年2月20日	事務局2名
11	高齢	指宿市	社福	特別養護老人ホーム徳光苑	平成29年2月20日	事務局2名
12	高齢	指宿市	有限	グループホームどりーむ大山	平成29年2月20日	事務局2名
13	児童	屋久島町	社福	安房保育園	平成29年2月22日	事務局2名
14	高齢	屋久島町	社福	竜天園	平成29年2月22日	事務局2名
15	児童	屋久島町	社福	なかよし保育園	平成29年2月23日	事務局2名
16	障害	屋久島町	社福	就労継続支援事業所屋久の郷	平成29年2月23日	事務局2名
17	高齢	出水市	株式	げんきりハサービス	平成29年3月3日	事務局2名
18	障害	出水市	社福	やはず園	平成29年3月3日	事務局2名
19	高齢	出水市	株式	デイサービス 彩加里	平成29年3月3日	事務局2名
20	障害	南大隅町	社福	おおすみの園	平成29年3月9日	事務局2名

21	高齢	南大隅町	有限	高齢者グループホーム ゆうとみい	平成29年3月9日	事務局 2名
22	障害	鹿児島市	合同	野原	平成29年3月13日	事務局 2名
23	児童	鹿児島市	NPO	児童発達支援事業所みんげき	平成29年3月13日	事務局 2名
24	児童	鹿児島市	学校	たにやまたんぽぽ	平成29年3月13日	事務局 2名
25	障害	曾於市	社福	障がい者支援施設すみよしの里	平成29年3月17日	事務局 2名
26	高齢	曾於市	合同	みつばちデイサービス	平成29年3月17日	事務局 2名
27	障害	曾於市	医療	多機能事業所曾らりす	平成29年3月17日	事務局 2名
28	障害	日置市	NPO	作業所 穂	平成29年3月21日	事務局 2名
29	高齢	日置市	有限	グループホームあおぞら	平成29年3月21日	事務局 2名
30	高齢	日置市	社福	やはずの里	平成29年3月21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	学校・・・学校法人

巡回訪問における分野別内訳



設置主体割合

