

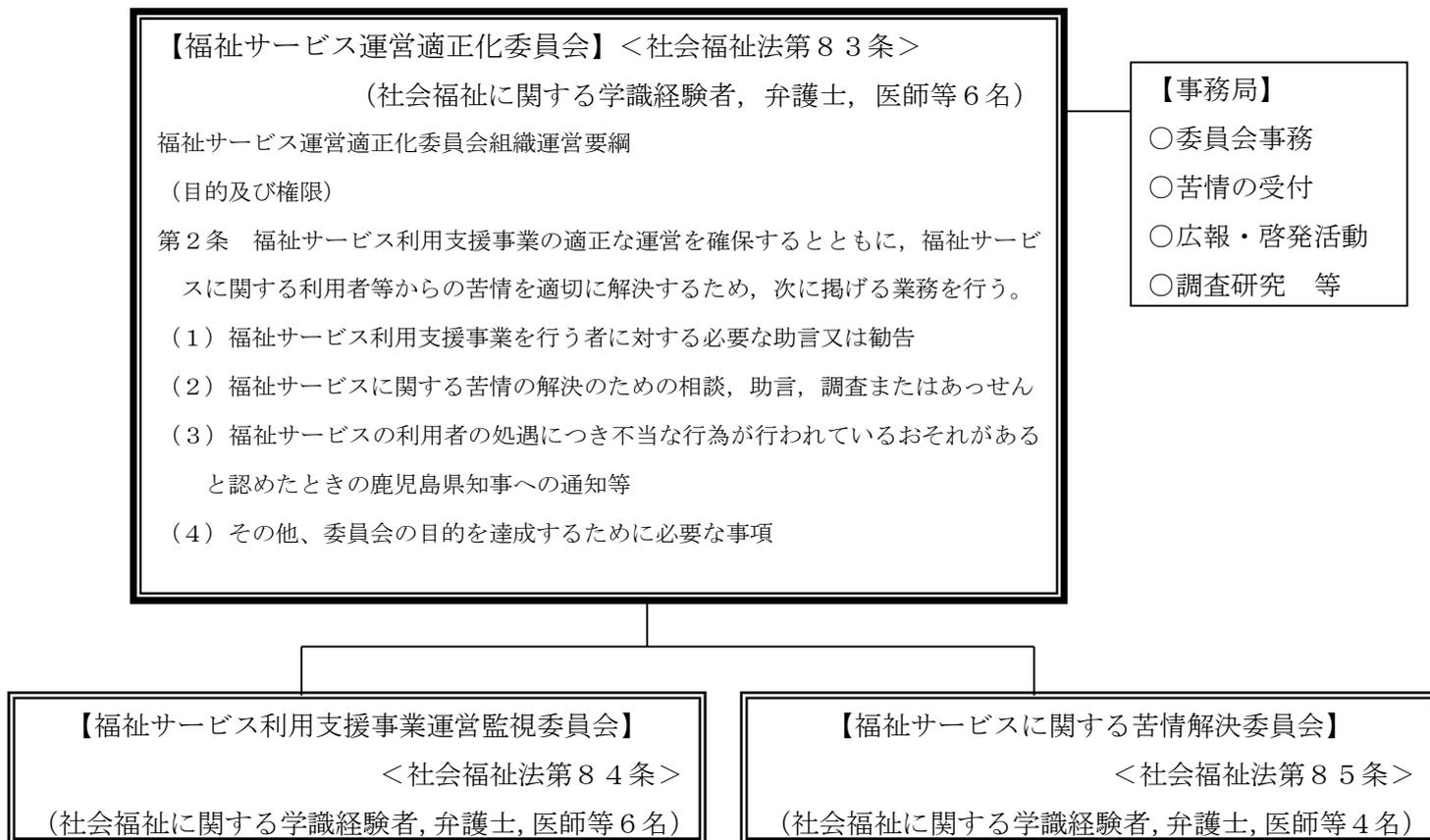
平成30年度  
福祉サービス運営適正化委員会  
業 務 報 告 書

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30年11月1日～令和2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	本田 晴久	弁護士	○	○
医療	委員長 野田 隆峰	精神科医	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	副委員長 八田 冷子	鹿児島純心女子大学教授	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30年9月1日～令和2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前副会長	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	福永 洵	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30年10月31日(水) 出席：6名 県社会福祉センター

内 容 ア 委員長・副委員長の選任について

イ 福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

## 2 委員会等の開催

### (1) 運営適正化委員会

第1回 平成30年5月18日(金) 出席：4名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成29年度業務報告について

第2回 平成30年12月26日(水) 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ア 委員長の選任について

イ 副委員長の指名について

ウ 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31年3月22日(金) 出席：5名 県青少年会館

内 容 ア 平成31年度業務計画(案)について

### (2) 運営監視委員会

第1回 平成30年5月18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(2月～3月分)

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30年10月2日(火) 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(4月～7月分)  
 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(経過報告)と不正防止について

第3回 平成30年12月26日(水) 出席：5名 県社会福祉センター  
 内容 ア 委員長の選任について  
 イ 副委員長の指名について  
 ウ 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について(10月末現在の状況)  
 エ 福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の実施について(報告)

第4回 平成31年3月22日(金) 出席：5名 県青少年会館  
 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(1月末現在の状況)

### (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30年 7月25日(水) 事務局
イ	南さつま市社会福祉協議会	平成30年 7月27日(金) 事務局
ウ	湧水町社会福祉協議会	平成30年 7月30日(月) 事務局
エ	伊佐市社会福祉協議会	平成30年 7月30日(月) 事務局
オ	阿久根市社会福祉協議会	平成30年 8月 1日(水) 事務局
カ	始良市社会福祉協議会	平成30年 8月 3日(金) 委員, 事務局
キ	東串良町社会福祉協議会	平成30年 8月 7日(火) 事務局
ク	薩摩川内市社会福祉協議会	平成30年 8月22日(水) 事務局
ケ	鹿児島市社会福祉協議会	平成30年 8月24日(金) 事務局
コ	喜界町社会福祉協議会	平成30年 8月30日(木) 事務局
サ	霧島市社会福祉協議会	平成30年 9月 3日(月) 事務局
シ	宇検村社会福祉協議会	平成30年 9月20日(木) 事務局
ス	大和村社会福祉協議会	平成30年 9月20日(木) 事務局
セ	曾於市社会福祉協議会	平成30年 9月28日(金) 事務局
ソ	枕崎市社会福祉協議会	平成30年10月 1日(月) 事務局
タ	知名町社会福祉協議会	平成30年10月10日(水) 委員, 事務局
チ	和泊町社会福祉協議会	平成30年10月10日(水) 委員, 事務局
ツ	南大隅町社会福祉協議会	平成30年11月 9日(金) 事務局
テ	志布志市社会福祉協議会	平成30年11月13日(火) 事務局
ト	出水市社会福祉協議会	平成30年11月15日(木) 事務局

#### (4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成30年5月18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・苦情解決事業研修会(初級編・上級編)について
- 第2回 平成30年7月11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相談・苦情解決事業研修会(初級編・上級編)について(申込状況の経過報告等)
- 第3回 平成30年10月2日(火) 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・上級編)の開催報告について
- 第4回 平成30年12月26日(水) 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 福祉サービス苦情解決研修会(中級編)の開催について
- 第5回 平成31年3月22日(金) 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 苦情解決事業 事業所巡回訪問について(報告)

### 3 相談・苦情の受付状況

#### 平成30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30年4月1日～平成31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	3	4	10	8	9	9	2	3	5	6	5	73
相談・問合せ	2	1	2	2	2	0	0	2	2	1	0	1	15
合計	11	4	6	12	10	9	9	4	5	6	6	6	88

##### (2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	4	61	8	0	73
相談・問合せ	1	14	0	0	15
合計	5	75	8	0	88

障害苦情	
身体	4
知的	7
精神	32
その他	0
計	43

##### (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	3	0	11	0	0	0	1	2	2	1	17	3
障害者	35	1	8	1	0	0	0	4	0	0	43	6
児童	0	0	10	0	0	0	0	1	0	0	10	1
その他	0	0	0	0	0	0	1	1	2	4	3	5
合計	38	1	29	1	0	0	2	8	4	5	73	15

##### (4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた73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		21	6	0	0	0	0	0	2	29
B サービスの質や量		8	2	0	0	0	0	0	0	10
C 利用料		2	0	0	0	0	0	0	0	2
D 説明・情報提供		9	1	0	0	0	0	0	0	10
E 被害・損害		2	1	0	0	0	0	0	1	4
F 権利侵害		4	3	0	0	0	0	0	0	7
G その他		5	5	0	0	0	1	0	0	11
合計		51	18	0	0	0	1	0	3	73

##### (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	14	7	6	3	97	265	6	2	2	107	131	6	646
ポスター	101	44	77	16	169	316	11	3	4	143	230	32	1,146
リーフレット	202	99	154	32	175	9	23	2	6	150	225	37	1,114

## (6) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応（平成30年度）

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)	その他 (家族)	訪問看護の休日加算金額が訪問看護ステーション間で異なるのはおかしい(公平性に欠ける)のではないか。	申出内容について、本会が県と異なる機関であることを説明した上で、料金設定が異なることに対する不満を傾聴した。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
2 (苦情)	電話	高齢者 (元職員)	以前相談した件(以前勤務していた施設における管理者の暴力等)について、その後、どのようなになったか教えてほしい。(A)	前回相談時に対応を求めた市の担当課への確認を行い、相談者に対しその結果を伝えたところ了承されたため終了。 (対応回数 1 2回)	解決 (紹介伝達)
3 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	通院している精神科病院の転院を考えているが、転院にあたっては必ず主治医の紹介状が必要なのか。また、相談員の権限はどこまであるのかを知りたい。(A)	申出内容について確認を行い、委員会から事業所への伝達等の対応ができる旨を説明したが、申出人が拒否されたため、傾聴のみで終了。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
4 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	子の保育所入園にあたり、施設側から突然死があった場合等における保育所の免責同意書に記入を求められているが抵抗感がある。また、他の保育所も同意書を取るのか知りたい。(G)	他の保育所が入園にあたり免責同意書の提出を求めるかどうかは当委員会では把握していないため、保育所の認可権限がある行政を紹介し、自ら連絡することです承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
5 (相談)	電話	高齢者 (本人)	施設経営者が「福祉」を名乗ってお金集めをしながら、一方ではボランティアに草むしりをさせる等の容認し難い行動が見受けられる。こうした福祉を食い物にしていることに我慢できない。	申出内容について確認を行い、事業所の特定ができないため委員会としては対応ができない旨を説明し、傾聴のみで終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	施設利用者である義弟が、職員から冷たい言い方をされたり希望する作業をさせてもらえない等、他の利用者と差別的な扱いを受けているので改善してほしい。(A)	申出人が申出内容について施設への伝達を希望されていたことから、匿名で伝達を行ったところ、事業所で対応改善が図られることとなったため終了。 (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	
7 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	訪問入浴介護サービスのヘルパーの暴言が酷く、安心してサービスを受けられない状況であり、事業所へ改善を申し入れてほしい。(A)	申出人は、申出内容についてサービス提供者への伝達と改善を希望されていたことから、当該施設へ伝達を行ったところ、事務局長が謝罪した上で、事業所で対応改善が図られることとなったため終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
8 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	以前4年間利用してきた高齢者施設の担当ケアマネジャーの暴言が酷かったため、運営施設に対し指導をしてほしい。(A)	申出人は、申出内容について施設側への指導を強く望んでいたことから、認可権限がある行政を紹介した。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
9 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	現在利用している保育所において、保護者の送迎時等に一部の保育士の対応が悪い(態度や言葉づかいが悪い)ため、施設側に対し対応改善を図っていただきたい。(A)	申出人は、申出内容について施設への伝達を希望されていたことから、匿名で伝達を行ったところ、事業所で対応改善が図られることとなったため終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
10 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	子ども園で開催されたピアノ弾き語りコンサートで、子どもに聞かせたくない歌詞の曲があり、子どもに与えた影響が心理的虐待にあたるのではないか。(F)	申出内容について、今後、園の行事を行う際は、計画段階で保護者の意見を取り入れる等、一定の配慮の上実施していただくよう申し入れ、事業所が了承されたため終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
11 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の社長から声かけをされなかつたり送迎をしてもらえない等、他の利用者に比べ差別的な扱いを受けて困っている。(A)	申出内容について、申出人と事業所の双方から聞き取りを行った上で、申出人が事業所において差別的な扱いを受けたこと等に対する謝罪を求めたが、これに事業所が応じなかったため対応終了。 (対応回数32回)	不調
12 (相談)	電話	その他 (職員)	事業所で苦情解決対応マニュアルの見直しを考えているのだが、参考になる資料等があれば見せていただきたい。	相談内容について、苦情マニュアル作成に係る参考資料として、運営適正化委員会ホームページに掲載している「福祉サービスの苦情解決をはかるヒント(苦情マニュアル第2版)」を紹介した。 (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	
13 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	グループホームに入所しているが症状が安定してきたことから、退所に向けてグループホーム責任者や生活保護担当者と話をしてきたが、これまで聞いていた内容と異なることを言い出し納得できない。(A)	申出内容について、確認を行い、委員会から事業所への伝達等の対応ができる旨説明したが、申出人が拒否されたため、傾聴のみで終了。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
14 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	相談支援事業所で立ててもらったサービス計画の内容が希望した内容と異なっていたため、不服申立を行いたいと考えている。(D)	申出内容について、サービス計画について不服申立を行う意向だったが、相談支援事業所に計画変更について相談してみることを伝えたところ、本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	その他 (身元保証人)	サービス付き高齢者向け住宅の生活支援サービスの利用料に変更があったにも関わらず、変更契約締結前に口座から引き落としされているのは契約違反ではないか。(C)	申出内容について、申出人に事業所との話し合いを勧め、その結果次第で再度、委員会に相談をするよう伝えたが、その後相談がないため対応終了とする。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
16 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	こども園で開催されたピアノ弾き語りコンサートが明らかに子どもに与えた影響が良くないにも関わらず、園側は謝罪がない等、一連の対応に対し不満がある。(F)	申出内容について、申出人の要望により匿名で事業所に内容を伝達し、事業所に対し保護者会の意見を出しやすくする配慮と対話を重ねていくことを助言した。  (対応回数3回)	解決 (相談助言)
17 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所を退所した後にモニタリングが行われることは聞いておらず、前もって説明すべきだと感じているため、委員会にも伝えておきたい。(D)	申出内容について、申出人から委員会にもお伝えおきたかったとのことだったため、聞き取りを行った。市役所他、関係機関に相談されていたため、聞き取りのみで終了。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
18 (相談)	電話	その他 (職員)	障害児等療育支援事業で派遣したセラピスト(作業療法士)が守秘義務違反をしたという苦情を派遣先から言われているが、委員会の対応範囲かどうかを知りたい。	相談内容について、申出人に対し委員会の対応範囲を伝え、派遣先に出向きセラピストと一緒に謝罪するよう助言し、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	
19 (相談)	電話	その他 (職員)	以前、監査において第三者委員の外部研修の受講について尋ねられたことがあるが、受講義務があるか、何か根拠等があれば教えていただきたい。	相談内容について、申出人に対し社会福祉法人指導監査自主点検表に記載されている社会福祉法第82条に基づく点検項目の内容を伝え、理解されたことから終了。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
20 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の管理者が自分の希望する勤務シフトを組んでくれず、休日を希望した日に勤務を入れるようお願いされ困っている。(A)	申出内容について、申出人の主訴内容を事業所に伝え、当事者間での話し合いを推奨したところ、当事者間で話し合いがなされ、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)
21 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している事業所からヘルパー派遣を今月末で終了すると告げられたが、今後継続して利用できるよう委員会から事業所に伝えてもらえないか。(B)	申出内容について、事業所の出した結論を申出人に伝え、また、相談支援事業所等に相談の上、計画変更も視野に入れることを併せて提案したところ、本人が了承されたため終了。  (対応回数5回)	解決 (相談助言)
22 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	利用している施設の職員が、入所する際に気をつけてほしいこと等、伝えたことを守らなかつたり、言い訳をして非を認めようとしなため、困っている。(A)	申出内容について、継続して入所するか退所するかについて事業所と協議し、その結果次第で納得できない場合は連絡をもらうことを伝えたが、連絡がないため終了。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
23 (苦情)	電話	その他 (知人)	知人が勤めている高齢者施設で入所者を突き飛ばしたりアザができたりする等の虐待があるようだ。どこに相談したらいいかわからない。(F)	申出内容について、相談内容が虐待に関することであることから、関係機関の相談窓口の連絡先を伝えたところ、本人が連絡をするとのことだったため終了。  (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
24 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援A型事業所において、長年勤務しているにも関わらず面倒な特定の仕事しかさせてもらえない等、他の利用者に比べ差別的な扱いを受けている。(A)	申出内容について、事業所に確認した上で、事業所に対し今後さらに申出人との話し合いを重ね、業務内容の変更等は可能な範囲で配慮することを助言し、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	
25 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	入居しているサービス付き高齢者住宅の訪問介護等のその他のサービスについて、事業所から今後のサービス提供を中止するよう言われたが、今後、どうすればいいか。 (B)	申出内容について、事業所の今後の利用にあたっては、担当ケアマネとの継続した話し合いを行うよう助言した上で、状況が変わらない場合は、再度連絡をするよう伝えたとこ、その後、連絡がないため対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
26 (相談)	電話	その他 (職員)	何かにつけてクレームを言われる保護者への対応の仕方について相談したい。	相談内容について、契約書の条文について説明をし、保護者との対話を重ねた上で、さらに状況が変わらなければ、同意書を交わす等の工夫が必要であることを伝えたとこ了承されたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
27 (相談)	電話	その他 (職員)	第三者委員の委嘱替えを考えているが、後任候補者の選出区分や選任方法について相談したい。	相談内容について、第三者委員の役割と選出方法や考え方について説明し、本人が了承されたことから終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話	児童 (家族)	施設への送迎時に2歳に満たない子どもを助手席のブースターシートに乗せて送迎しているが、安全管理上、問題があり心配である。(E)	申出内容について、既に事業所に対し苦情を申し入れていたため、経過を待った上で、再度同じことがあった場合は、委員会に相談されるよう伝えたとこ、了承されたため終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
29 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもを通わせている療育施設から、療育に有効であることを理由に隣接する気功療術院に通院するよう言われたが、必ず通わなければならないのか。(A)	申出内容について、通院しなければならない根拠はないことから、自身の意向を事業所へ伝えることと、療育先を変更する場合の相談先も合わせて伝える等の助言をしたところ、了承されたため終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
30 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している福祉作業所の職員から、自分は何もやっていないのに急に冷たい態度を取られたり馬鹿にしたようなことを言われたりされ、腹が立っている。(A)	申出内容について、申出人から事業所における職員の言動を確認し、事業所への申し入れの希望がなかったため、次の事業所の就職へ向けて気持ちを切り替えるよう助言したところ、了承されたことから、傾聴のみで終了。(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	
3 1 (苦情)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているが、金銭管理サービスの一回あたりに受領する金額が少なく生活が苦しいため解約をしたいがどうすればいいか。(D)	申出内容について、申出人から聞き取りを行った上で、基幹的社協に対し相談内容を伝えたとこ、相談支援事業所の立ち会いのもと申出人と話し合いがなされ、生活費を引き上げることで契約することを本人が了承されたため終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
3 2 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているが、金銭管理サービスにおける生活費の払い出しについて、増額する際に毎回用途を聞かれるが、制度上おかしいのではないか。(D)	申出内容について、申出人から聞き取りを行った上で、基幹的社協に対し相談内容を伝えたとこ、利用者本人と話し合う場を持ち今後について協議することだった。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
3 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援B型事業所のテーブルの高さや座席の並び順等の作業環境のことやそのことに付随する職員接遇のこと等、事業所への不満を聞いてほしい。(A)	申出内容について申出人から聞き取りを行った上で、作業環境の改善等について事業所と話し合うよう伝えたとこ、本人が了承されたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
3 4 (相談)	電話	その他 (職員)	学童保育を利用者していた保護者から、子どもの退園理由は指導員の虐待であると言われ、第三者委員から意見をもらう予定だが、その際の語り方について相談したい。	申出内容について、学童保育で関わりのあった他職員や子ども、父兄等から聞き取りをし事実確認を行い、その内容を記録したものを資料として第三者委員へ提出する必要があることを伝えたとこ、了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
3 5 (苦情)	電話	その他 (職員)	福祉施設に勤めているが、先日もらった賞与の金額が、就職前に聞いていた賞与の支給率(金額)より大幅に少ないことは契約違反ではないか。(G)	申出内容について、一般職員と事業所の労使に係る相談内容であったため、専門の関係機関を紹介したところ、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
3 6 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもが通っている保育所の保育室の温度が高く、熱中症対策が十分行われているかが心配で相談した。 (G)	申出内容について、事業所へ苦情内容を申し入れ、保育室の適温設定について前向きに検討したいとの回答が得られたため終了。 (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	
37 (相談)	電話	障害者 (本人)	施設の中に他者に対し攻撃的でよくトラブルを起こす利用者があり、他の利用者や職員も困っているがどうかにならないか。	申出内容について、利用者間のトラブルについては、事業所担当者へ引き続き相談することを助言し、必要に応じて委員会から申し入れることもできることを伝えるが、聞いてもらうだけで良いとのことだったため傾聴のみで終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
38 (苦情)	書面	障害者 (本人)	通所していた施設において、施設長が障害者への差別的な発言があったり、個人情報を漏らすようなことを言われたりしたため、事業所への調査を行ってほしい。(F)	申出内容について、事業所に対し苦情内容を伝え対応を協議するよう依頼し、申出人へは事業所の対応を待っていただくよう伝えた。行政による調査予定があることが確認できたことから、委員会としての対応は終了。(対応回数13回)	解決 (相談助言)
39 (苦情)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているが、施設イベントの参加料等を捻出できないため、解約を考えている。基幹的社協からの連絡をいただけるよう伝えてほしい。(D)	申出内容について、申出人から聞き取りを行った上で、基幹的社協に対し相談内容を伝えたとこ、相談支援事業所経由で本人と連絡を取り、話し合いを行うとの確認が取れたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
40 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用しているデイケアの職員の対応が悪いため、指導・処分してほしい。(A)	申出内容について、委員会の対応範囲を伝えるとともに、病院の指導等を所管する行政窓口の連絡先を伝えたとこ、改めて相談するとのことでした承された。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
41 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	入所している介護老人保健施設の介護士の声かけや介護の仕方等の対応が悪く、今後の利用に不安感がある。(A)	申出内容について、事業所が既に謝罪されたことや介護士の申出人に対し気遣う様子も見受けられてきたことから、対応の経過を見ていただき、改善されないような場合は、再度、委員会に相談していただくよう伝えたとこ了承された。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
42 (苦情)	電話	障害者 (本人)	現在利用している訪問介護事業所のチーフの言動が悪く不快な思いをしている。市役所にも相談したが、他の相談機関のアドバイスをもらいたく相談した。(A)	申出内容について、苦情内容を聞き取った上で、事業所への伝達を提案したところ、今のところは聴いてもらい落ち着いたとのことだったため、今後、苦情の申し入れが必要な際は連絡をするよう伝えた。(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	
43 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	父親が数回利用している短期入所(ショートステイ)先の介護が不十分であり、床ずれができる等、今後の利用に際し心配である。(E)	申出内容について、事業所が苦情内容に対し謝罪されていたことや再入所の可能性が低いことから事業所への申し入れは控えたいとのことだったため、傾聴した。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
44 (苦情)	電話	障害者 (本人)	自分が利用したい施設の管理者から施設利用を拒否された。また、その際の対応が悪く納得できない。(A)	申出内容について、事業所へ苦情の申し入れを行ったが、これまでの対応を変えることはないとの返答だったため、申出人にこの旨を伝え、対応終了。  (対応回数9回)	不調
45 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用しているグループホームの巡回回数等の職員対応について、入居前に受けた説明と異なっている。(B)	申出内容について、申出人に対し内容の詳細を聞き取るため数回電話をするが応答がないため、対応終了。  (対応回数4回)	解決 (相談助言)
46 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	義理の妹が入所している施設へ、面会の都合上、申出人の居住地に近い施設への転居を相談した際の事業所側の対応が悪い。(B)	申出内容について、聞き取りを行った上で、施設管理者との話し合い後に連絡がなかったため、傾聴のみで終了。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
47 (苦情)	電話	児童 (家族)	放課後等デイサービスの職員が子どもに暴言を吐く等、事業所職員の対応が悪く困っている。(A)	申出内容について、聞き取りを行った上で関係相談機関を紹介したところ本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	高齢者 (本人)	有料老人ホームにおいて、運転免許証の再交付に連れて行くよう頼んでいるが連れて行ってくれない。(B)	申出内容について、居住地の警察署に相談してみるよう助言したところ、本人が了承されたため対応終了。  (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	
49 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ケアハウスを退居した時に荷物を運び出す際の事業所職員の対応が悪く不快な思いをした。(A)	申出内容について、事業所へ申し入れをしたところ、今後の対応について改善することが確認でき、申出人へ伝えたところ了承されたため終了。  (対応回数3回)	解決 (相談助言)
50 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所職員の自分に対する言葉遣いや態度が気に入らない。これまで我慢してきたが事業所を辞めたいと考えている。(A)	申出内容について、内容の確認を行い事業所への申し入れを行ったところ、事業所と申出人との間で話し合いをする確認が取れたため、終了。  (対応回数3回)	解決 (相談助言)
51 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	父親が入所していた施設において管理を依頼していた投薬を急に打ち切られ、施設側にその経緯を確認しても十分や回答が得られないため納得できない。(B)	申出内容について、事業所への苦情申し入れを提案したが、申出人がこれを拒否されたため傾聴のみで終了。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
52 (苦情)	電話	障害者 (家族)	子どもが入所している施設において、浴槽の故障を理由に十分な説明がないまま夏期の入浴回数が減らされたことやその際の対応について納得できない。(B)	申出内容について、既に申出人と事業所の間で話し合いがなされ、事業所の対応内容を重ねて説明し理解を促したところ、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)
53 (苦情)	電話	障害者 (本人)	同じ事業所の男性利用者にセクハラをされ、事業所へ作業場所を変える等の環境改善を申し入れるが聞いてもらえない。(B)	申出内容について、事業所との対話を重ねるよう助言したところ、申出人と事業所の間で話し合いがなされ、環境改善が図られたため終了。  (対応回数5回)	解決 (相談助言)
54 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員が自分にだけ差別的な扱いをしている。責任者に相談しても職員側の肩を持つことしか言わない。(A)	申出内容について申出人から聞き取りを行った上で、事業所への申し入れができることを伝えるが、本人がこれを拒否し、事業所を退職することになったため対応終了。  (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	
55 (苦情)	電話	障害者 (家族)	就労継続支援B型事業所から受けている工賃が聞いていた金額と異なっている。面接の際に書面も示されていないがこのような事業所があってもいいのか。(G)	申出内容について、事業所との対話を重ねていく中で、改善されない場合は委員会へ相談していることを伝え、様子を見るよう助言したところ、了承されたため終了。  (対応回数2回)	解決 (相談助言)
56 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	母親がケアハウスを退居するにあたり、事業所から壁紙張り替え費用まで請求されたが、経年劣化に伴う費用まで請求されることは納得できない。(C)	申出内容について、申出人が訴訟を考えていたことから、運営適正化委員会の対応範囲を伝えた上で事業所への申し入れができることを伝えたが、これを拒否したため傾聴のみで終了。  (対応回数1回)	解決 (相談助言)
57 (苦情)	書面	障害者 (家族)	子どもが利用していた就労継続支援B型事業所において、事業所から個別支援計画書等を後で署名捺印を依頼されたり、職員の暴言があった。  (A)	申出内容について、申出人の意向を確認した上で事業所へ苦情の申し入れをしたところ、今後、改善に向けて努める意思が確認できたため終了。  (対応回数6回)	解決 (相談助言)
58 (苦情)	書面	障害者 (本人)	利用している就労継続支援B型事業所の管理者や利用者への対応が悪いため、嚴重注意してほしい。  (A)	申出内容について、運営適正化委員会の対応範囲を伝えた。これまで対応してきた市が苦情の聞き取りをした上で、本人に説明したところ申出人が了承されたため終了。(対応回数25回)	解決 (相談助言)
59 (苦情)	電話	障害者 (本人)	介護保険の訪問介護サービスを利用していたが、一方的に利用拒否された。また、自宅にあった現金を搾取された。(D)	申出内容について、苦情内容を事業所へ伝達した上で、これまでの事業所の対応状況を確認し申出人に伝えたところ、本人が了承されたため終了。  (対応回数8回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	電話	障害者 (本人)	訪問介護事業所のヘルパーから急に訪問できないと連絡がきたり、また、これまでの言動も悪いため、改善させてほしい。(A)	申出内容について、苦情内容を事業所へ伝達したところ、事業所で対応の改善が図られることになったため、対応終了。  (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	
6 1 (苦情)	電話	障害者 (本人)	以前、計画相談支援を利用した際に、他の方々がいる前で自分の話をされ、プライバシーを侵害されたので謝罪してほしい。(F)	申出内容について、苦情内容を事業所へ伝え、既にこれまで対応してきた旨を申出人に伝えたところ了承されたため終了。(対応回数8回)	解決 (相談助言)
6 2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	退職した事業所の所長から暴言を言われた。退職前に叱責されたり暴言があり、嫌な思いをして事業所を離れたため、発言を撤回するよう伝えてほしい。(A)	委員会の対応範囲を伝えるとともに、また、申出人の退職後に事業所との話し合いの場が持たれ、その時の対応次第で再度相談するとのことだったが、その後、委員会への相談がないため対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
6 3 (苦情)	書面	障害者 (本人)	地域活動支援センターを訪問した際に、十分な説明がないまま、同法人で併設されているグループホームの入所申請書を書かされた。 (D)	申出内容について事業所に確認したところ、地域活動支援センターの申請書の誤りであったが、今後、同様に利用者に申請書を記入していただくような場合は、十分に説明するよう助言し、事業所も改善する意思があったため終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
6 4 (相談)	電話	職員	先日、事業所に掲示する苦情解決ポスターを郵送してもらったところだが、第三者委員を記入する欄が3つあるが、必ず3人設置しなければいけないのか。	苦情解決ポスターの第三者委員の記入欄の考え方について説明し、合わせて第三者委員の望ましい人数や配置形態等について助言した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
6 5 (相談)	来所	障害者 (家族)	子どもが就職する予定(契約前)の事業所から渡された重要事項説明書に記載してある内容がわからない。どこに行けば教えてくれるか。	就労継続支援事業所における重要事項説明書の意味を伝え、事業所を訪問し直接、不明な点を確認するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
6 6 (相談)	電話	その他	グループホームの職員採用試験の面接を受けたが、施設長の対応が悪く気分を害した。また、面接時に渡した国家資格証の写しを適正に処分しているか心配である。	職員採用に関する労働関係の相談だったため、関係機関の窓口の連絡先を伝えた。(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	
67 (相談)	電話	職員	行政の指導監査の際に、本所のみでなく支所(事業所)単位で苦情受付担当者を配置するべきではないかと言われた。必ず事業所単位で配置しなければならないのか。	社会福祉事業所における苦情受付担当者の配置についての考え方を説明した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
68 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員が家に来て無断で私物を捨てたり、暴言を吐かれたりする。(F)	申出内容について、行政へ確認したところ既に対応している確認が取れたため対応終了。(対応回数5回)	解決 (紹介伝達)
69 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	グループホームに入所中の母親が体調を崩し一時的に急性期病院に入院している。施設長から今後の見通しが立たない場合は退所してほしいことを告げられた。(D)	申出内容について、契約書の記載内容を確認し、現時点で退所の必要性があるとは考えにくいことを伝えた上で、事業所との話し合いを継続するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
70 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているところだが、収入と支出の状況を知りたい場合は、どこに相談すればいいか。(D)	申出内容について、委員会からの申し入れを本人が拒否されたため、基幹的社協の専門員に再度相談されるよう助言したところ、了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
71 (相談)	電話	職員	利用者間のトラブル時における事業所の対応範囲について助言をもらいたい。	相談内容の聞き取りを行った上で、主治医の助言を求めることや当事者間の環境改善を図ることを助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
72 (苦情)	来所	障害者 (家族)	子どもが入所している事業所への苦情の件で、事業所が第三者委員を交えての話し合いを申し入れてきたが、第三者委員は事業所側の味方をするのではないかと心配である。(G)	申出内容について、福祉施設における第三者委員の役割等について説明し、理解してもらった。また、話し合いの結果、納得できない場合は再度相談することだったが、その後連絡がないため対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【( )内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
73 (苦情)	書面	障害者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているが、金銭管理について今後は自分で行いたいため、担当社協に対し当事業の解約を申し入れてほしい。(D)	申出内容について、基幹的社協に対し相談内容を伝えたと、申出人との話し合いの予定が組まれていたことから対応終了。(対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
74 (苦情)	電話	障害者 (家族)	子どもが通った実習先の施設の評価表の記載の仕方や対応について不満がある。このような施設には指導ができないのか。(A)	申出内容について、事業所に対し苦情の申し入れを行った結果、申出人との話し合いの場が持たれ、申出人の理解につながった。また、事業所から学校に対し、評価表の記載方法の変更等について要望を伝えた。(対応回数10回)	解決 (紹介伝達)
75 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	親が入所している介護老人保健施設でインフルエンザの流行等を理由に家族でも面会をさせてくれずに困っている。(G)	申出内容について、事業所が面会制限をする意図を説明した上で、併せて時期を見て再度、事業所に対し面会の要望を伝えるよう助言した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
76 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している就労継続支援事業所の更衣室やトイレ等にカビが生える等、就労環境が悪く、管理者に修理を申し入れても改善されない。(A)	申出内容について、事業所の対応に対する不満を述べたため傾聴した。事業所への改善の申し入れを本人が拒否されたため、対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
77 (苦情)	電話	児童 (家族)	子が通う保育所の園長とトラブルになった際に第三者委員が間に入って話し合いをしたが、第三者委員が事業所に有利になるよう動いているようで困っている。(G)	申出内容について、苦情解決制度における第三者委員の役割等について説明し、今後、事業所内での話し合いを進める中で不明な点があったら再度、連絡をするよう伝えしたが、その後、連絡がないため対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
78 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入所している施設で提供される食事に何か混入されている恐れがある。その影響でここ数ヶ月間体調を崩しているため、事業所に嚴重注意してほしい。(E)	申出内容について、事業所へ苦情内容を伝えたと、申出人との話し合いの場が持たれ、申出人の誤解が解かれ、納得する結果につながった。  (対応回数10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	
79 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している就労継続支援事業所が特定の利用者に対し便宜を図っている。施設外での就労の情報が他に漏れないようにしているのどようにかしたい。(G)	申出内容について、所管の行政の連絡先を紹介したところ、本人が直接相談することになったため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
80 (苦情)	書面	障害者 (本人)	利用している就労継続支援事業所の職員の言葉づかいが悪く心に傷を負った。また、体調が悪いにも関わらず屋外での作業を強いられ困っている。(A)	申出内容について、匿名で事業所への苦情の申し入れをしたところ、事業所で対応改善が図られることになった。 (対応回数10回)	解決 (紹介伝達)
81 (苦情)	書面	障害者 (家族)	介護中の事故について、施設側の事故直後の説明や金銭補償の対応が悪いため、どこか介入していただける関係機関がないだろうか。(E)	申出内容について、委員会の対応範囲外であることを伝え、対応終了。 (対応回数3回)	不調
82 (苦情)	来所	職員	勤務している事業所内で特定の職員が利用者に対する接し方がきつい時がある。問題提起しても事業所があまり関わろうとせず困っている。(F)	申出内容について、虐待対応窓口である行政を紹介したところ、自身で相談することになったため、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
83 (苦情)	電話	障害者 (本人)	現在、利用している就労継続支援事業所の作業場所が狭いことや賃金が低下し続けていること等、事業所に対して不信感を持っている。(B)	申出内容について、運営適正化委員会の対応範囲を伝えるとともに、申出人が事業所への立入調査等を求めたため、監査権限のある行政を紹介した。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
84 (苦情)	電話	障害者 (本人)	現在、利用している入所施設の他の利用者から暴言を吐かれて気分が悪い。事業所に伝えているがなかなか改善が見られず困っている。(G)	申出内容について、苦情内容を事業所に伝達したところ、利用者間のトラブルに対し、今後、更に職員が注意をして見守るようになるとの回答が得られたため、対応終了。(対応回数3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	
85 (苦情)	電話	その他	以前いた福祉施設の職員が利用者のお金を使い自分の物を買ったりする等、職員の対応等に問題があったが、このことに対し事業所はきちんと対応していない。(G)	申出内容について、委員会の対応範囲を伝えるとともに、監査権限がある行政を紹介した。(対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
86 (相談)	電話	職員	新規開設予定の事業所の担当者から第三者委員の設置条件について尋ねられたが、回答した内容が正しかったかを確認したい。	申出人内容について、福祉サービス苦情解決制度における第三者委員の役割等について説明し、選任方法や人数等について助言した。	解決 (相談助言)
87 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもが通う保育園の給食でアレルギー対応が不十分だったことから事業所に対し改善を求めたが、事業所の対応や回答に納得できない。 (B)	申出内容について、申出人の主訴が事業所への立入調査や改善命令を行うことだったため、運営適正化委員会の業務範囲を伝えるとともに、監査権限のある行政を紹介した。(対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
88 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している就労支援センターの新しい指導員の言動が悪く不快な思いをしている。また、就労継続支援事業所の職員配置数等に疑問点が多い。どこに相談すればいいのか。(G)	※H31.3.31現在継続中	継続中
				【対応結果】 申出内容について、職員や他利用者への不満を傾聴し、事業所への申し入れを確認したところ、申出人がこれを拒否したため、暫く様子を見てもらい、再度、不満がある際は連絡を入れるよう伝えた。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)

【参考】苦情内容の分類

区 分
A 職員の接遇
B サービスの質や量
C 利用料
D 説明・情報提供
E 被害・損害
F 権利侵害
G その他

#### 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(2回)

平成30年9月1日発行第218号, 平成31年3月1日発行第221号

(2) ポスターの作成(1,000部), 配布(1,146部)

リーフレットの配布(1,114部)

(3) ホームページによる広報・啓発

#### 5 研修会の実施

(1) 自主開催研修

ア 平成30年度福祉サービス苦情解決研修会(上級編)

開催日:平成30年8月2日(木)

会場:県青少年会館大ホール

参加者:福祉施設・事業所の管理者, リスクマネジメント担当者, 苦情解決責任者,

過去に福祉サービス苦情解決研修会(中級編)を修了した者 124名

内容:講義・演習 「リスク認識力向上研修~現場職員が認識すべきリスク~」

一般社団法人リスクマネジメント協会 理事 浅野 睦 氏

イ 平成30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30年9月5日(水) 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:苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員 486名

内容:ア 講義Ⅰ 「福祉サービスにおける苦情解決の意義と対応方法」

駒澤大学文学部社会学科 准教授 川上 富雄 氏

イ 講義Ⅱ 「苦情解決に必要なコミュニケーションスキル」

~対人援助スキルの基本となる「傾聴」について~

NPO法人かごしまメンタルパートナー協会

理事長 江並 智子 氏

ウ 平成30年度福祉サービス苦情解決研修会(中級編・A日程/高齢分野)

開催日:平成31年1月23日(水)~24日(木)

会場:県青少年会館大ホール, 県社会福祉センター会議室

参加者:苦情受付担当者・苦情解決責任者 97名

内容:ア 全体講義・演習

「苦情への知識と対応力を強化する苦情解決能力向上研修」

株式会社ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏

イ 分野別演習

「各分野における苦情解決のポイントと解決策の検討」

(高齢)特養)朋愛園 事務長 竹村 仁 氏

特養)青山荘 施設長 石踊 紳一郎 氏

エ 平成30年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編・B日程／児童・障害分野）

開催日：平成31年2月5日（火）～6日（水）

会場：県青少年会館大ホール，県社会福祉センター会議室

参加者：苦情受付担当者・苦情解決責任者 113名

内容：ア 全体講義・演習

「苦情への知識と対応力を強化する苦情解決能力向上研修」

株式会社ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏

イ 分野別演習

「各分野における苦情解決のポイントと解決策の検討」

（障害）榎山学園 副施設長 小屋敷 美知子 氏

（児童）むれが岡保育園 施設長 川原園 正史 氏

(2) 関係団体等主催研修会への講師派遣

ア 和泊町福祉サービス利用支援事業利用者対応学習会（委員1名，事務局1名）

開催日：平成30年10月10日（水）

会場：和泊町社会福祉センター会議室 13名

内容：ア 精神障害者との関わり方等についてのグループ協議

イ 精神科医からの助言

## 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：10カ所，児童分野事業所：10カ所，障害分野事業所：10カ所

## 7 調査研究活動の実施

各事業所における福祉サービス相談・苦情解決体制の整備状況等を把握し，苦情解決体制の一層の強化・充実を図る目的で福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査を実施し，結果を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30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30年7月18日（水）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 56名

内容：ア 基調報告 全国社会福祉協議会 政策企画部長 池上 実 氏

イ 説明 全国社会福祉協議会 地域福祉部副部長 水谷 詩帆 氏

ウ グループ協議

エ 講義 立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

(2) 平成30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30年12月10日（木）

会場：ホテルグランデはがくれ 脊振 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

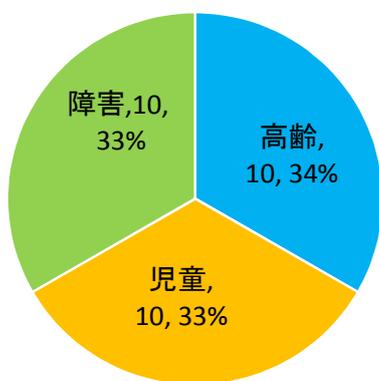
平成30年度福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問先

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。

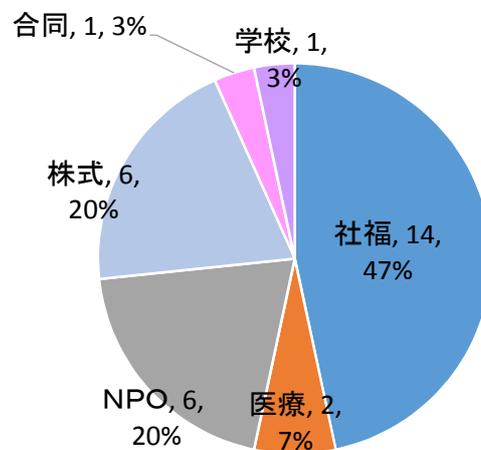
No.	分野	市町村	法人	事業種別	訪問日	訪問者
1	障害	鹿児島市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成31年2月13日	事務局2名
2	障害	鹿児島市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成31年2月13日	事務局2名
3	老人	鹿児島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成31年2月13日	事務局2名
4	児童	鹿児島市	社会福祉法人	児童養護施設	平成31年2月14日	事務局2名
5	老人	鹿児島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成31年2月14日	事務局2名
6	児童	鹿児島市	社会福祉法人	認定こども園	平成31年2月14日	事務局2名
7	老人	垂水市	社会福祉法人	養護老人ホーム	平成31年2月18日	事務局2名
8	児童	垂水市	社会福祉法人	保育所	平成31年2月18日	事務局2名
9	児童	鹿児島市	社会福祉法人	児童養護施設	平成31年2月18日	事務局2名
10	老人	鹿児島市	医療法人	老人デイサービスセンター	平成31年2月19日	事務局2名
11	老人	鹿児島市	株式会社	老人デイサービスセンター	平成31年2月19日	事務局2名
12	障害	鹿児島市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成31年2月19日	事務局2名
13	児童	さつま町	社会福祉法人	認定こども園	平成31年2月22日	事務局2名
14	児童	さつま町	社会福祉法人	保育所	平成31年2月22日	事務局2名
15	障害	霧島市	NPO法人	自立訓練（生活訓練）	平成31年2月25日	事務局2名
16	障害	霧島市	株式会社	就労継続支援B型	平成31年2月25日	事務局2名
17	障害	霧島市	株式会社	就労継続支援B型	平成31年2月25日	事務局2名
18	児童	鹿児島市	NPO法人	児童発達支援	平成31年2月26日	事務局2名
19	児童	鹿児島市	社会福祉法人	認定こども園	平成31年2月26日	事務局2名
20	児童	鹿児島市	NPO法人	児童発達支援	平成31年2月26日	事務局2名

No.	分野	市町村	法人	事業種別	訪問日	訪問者
21	児童	屋久島町	学校法人	認定こども園	平成31年2月28日	事務局 2名
22	老人	屋久島町	合同会社	老人デイサービスセンター	平成31年2月28日	事務局 2名
23	老人	屋久島町	NPO法人	老人デイサービスセンター	平成31年2月28日	事務局 2名
24	障害	屋久島町	NPO法人	就労継続支援B型	平成31年3月1日	事務局 2名
25	老人	南九州市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成31年3月4日	事務局 2名
26	障害	指宿市	NPO法人	就労継続支援B型	平成31年3月4日	事務局 2名
27	老人	指宿市	医療法人	認知症対応型共同生活介護事業所	平成31年3月4日	事務局 2名
28	老人	鹿児島市	株式会社	老人デイサービスセンター	平成31年3月6日	事務局 2名
29	障害	鹿児島市	株式会社	就労継続支援B型	平成31年3月6日	事務局 2名
30	障害	鹿児島市	株式会社	就労継続支援A型	平成31年3月6日	事務局 2名

巡回訪問における分野別内訳



設置主体法人割合



## 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。

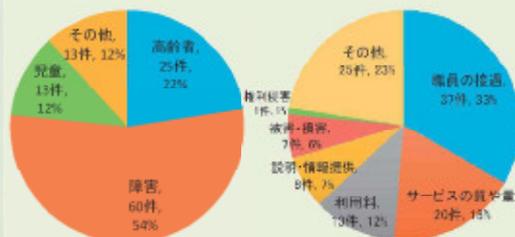
本委員会では、中立・公平な立場から利用者からの福祉サービスに関する要望苦情を受け付け、解決に向けて相談・助言・事情調査・あっせんなどを行いその解決を図ります。

### 苦情等の受付状況（29年度分）

平成29年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は111件となっています。

サービス分野別の件数【図1】をみると「障害者分野」の割合が最も多く全体の5割以上を占めており、障害福祉サービスを利用される本人からの申出が増加しています。また、苦情等の内容【図2】については、例年どおり「職員の接遇」が多くなっており、次いで「サービスの質や量」に関する苦情となっており、日頃の職員の関わり方や説明・対応不足から苦情につながるケースが多いようです。

図1 福祉サービスの分野 図2 相談・苦情の内容



### 「相談・苦情受付広報用ポスター」を配付しています

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」等を配付し、啓発活動を行っています。

この広報用ポスターは、施設・事業所名や、相談・苦情の受付担当者及び解決責任者、第三者委員の氏名や連絡先等を記入することができます。事業所内に貼り周知を図ることで、利用者や家族等が気軽に相談できる体制を構築することにつながります。

広報用ポスターは、啓発用リーフレットと合わせて郵送することもできますので、必要な事業所は、必要枚数を委員会事務局までお申し出ください。

「相談・苦情受付広報用ポスター」



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

～福祉サービスに関する苦情解決の仕組みをご存知ですか？～

# 福祉サービス運営適正化委員会について

福祉サービス運営適正化委員会(以下「委員会」という。)は、社会福祉法第83条に基づき都道府県社会福祉協議会に設置されています。この委員会には、「福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保」と「福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決」の2つの目的があります。

福祉サービスに係る利用者等からの苦情の解決は、第一義的にはすべての社会福祉事業の経営者に課される重要な責務ですが、その上で、利用者と事業者の間で解決困難な事例への対応を図るために運営適正化委員会において、相談、助言、調査又はあっせんを行うこととされています。

これまで、委員会に寄せられた苦情には様々なものがあり、利用種別により内容が大きく異なっています。

また、委員会では、苦情受付担当者等を対象にした苦情解決研修会を実施したり、事業所内で広報を図ることができるようポスターやリーフレットを配付する等、福祉サービスの質の向上を図る観点から、福祉施設・事業所段階での苦情解決体制の整備促進に向けた活動を行っています。

## 【福祉サービスに関する苦情解決の仕組み】



## 委員会に寄せられた苦情申出内容(例)

### 職員の接遇に関すること

- 職員の言葉に傷ついた
- 挨拶、声かけ、身なり、態度

### サービスの質や量に関すること

- 食事介助や入浴介助の仕方
- サービスの日数や時間

### 利用料に関すること

- 入居一時金の返金
- 入所費用や日数の誤り

### 説明・情報提供に関すること

- ケガや体調の報告がない
- 行事の開催案内がない

### 被害・損害に関すること

- 転倒や転落等によるケガ
- 物品の破損や紛失

### 権利侵害に関すること

- サービス提供の拒否、契約解除
- プライバシーの侵害



苦情解決研修会(初級編)



苦情解決研修会(上級編)

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