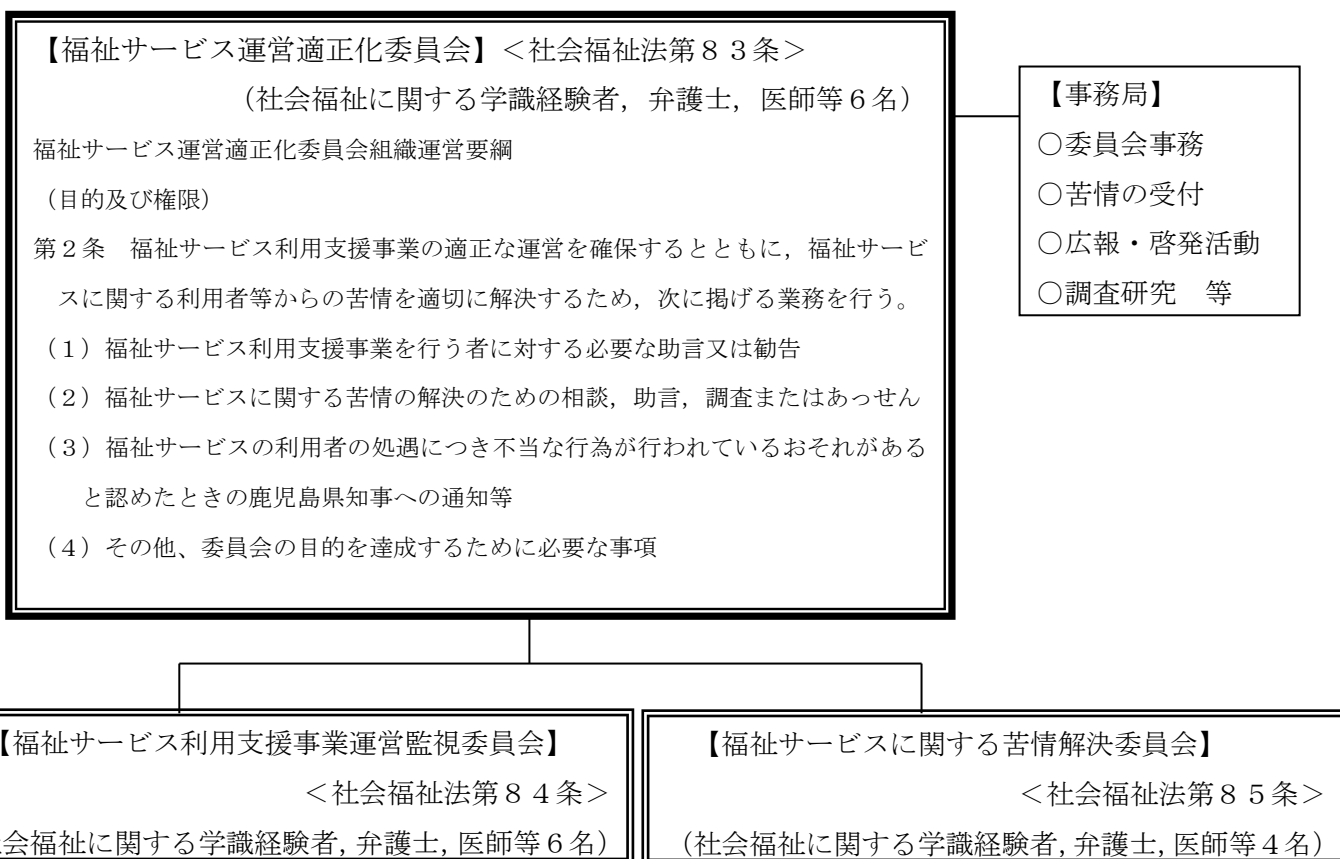


令和2年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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：令和2年11月1日～令和4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：令和2年9月1日～令和4年8月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	田中 安平	一般社団法人 鹿児島県介護福祉士会会長	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	永友 良一	社会福祉法人 鹿児島県保育連合会副会長	
経営者代表	柴田 達朗	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

- 開催日 令和2年10月14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任について

2 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

- 第1回 令和2年5月 ※新型コロナウイルス感染拡大に伴い書面審議にて実施
 内容 令和元年度業務報告について
- 第2回 令和2年12月7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(監視委員会及び苦情委員会)委員の指名について
- 第3回 令和3年3月12日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
 内容 令和3年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

- 第1回 令和2年5月 ※新型コロナウイルス感染拡大に伴い書面審議にて実施
 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(令和元年度分)
 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 令和2年8月11日(火) 出席：5名 県社会福祉センター
 内容 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について(6月末現在の状況)

第3回 令和2年12月7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(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結果について

第4回 令和3年3月12日(金) 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 福祉サービス利用支援事業の実施状況(1月末現在)及び実地業務調査結果の報告について

(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 (10カ所)

ア	指宿市社会福祉協議会	令和2年 7月30日(木)	事務局
イ	阿久根市社会福祉協議会	令和2年 8月 6日(木)	事務局
ウ	鹿児島県社会福祉協議会	令和2年 8月11日(火)	委員, 事務局
エ	始良市社会福祉協議会	令和2年 8月20日(木)	事務局
オ	天城町社会福祉協議会	令和2年10月 5日(月)	事務局
カ	伊仙町社会福祉協議会	令和2年10月 5日(月)	事務局
キ	徳之島町社会福祉協議会	令和2年10月 6日(火)	事務局
ク	中種子町社会福祉協議会	令和2年10月28日(水)	委員, 事務局
ケ	南種子町社会福祉協議会	令和2年10月28日(水)	委員, 事務局
コ	西之表市社会福祉協議会	令和2年10月29日(木)	委員, 事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回 令和2年5月 ※新型コロナウイルス感染拡大に伴い書面審議にて実施
内 容 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について

第2回 令和2年7月14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)及び調査研究活動の実施について

第3回 令和2年12月7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

第4回 令和3年3月12日(金) 出席：3名 県社会福祉センター
内 容 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について

3 相談・苦情の受付状況

(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	10	5	10	12	7	5	9	8	9	2	13	8	98
相談・問合せ	2	4	4	4	7	2	1	2	0	7	4	3	40
合計	12	9	14	16	14	7	10	10	9	9	17	11	138

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	7	74	17	0	98
相談・問合せ	2	36	2	0	40
合計	9	110	19	0	138

障害苦情	
身体	2
知的	19
精神	35
その他	1
計	57

(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	16	5	0	0	2	6	4	3	23	15
障害者	45	5	5	2	0	0	3	3	4	3	57	13
児童	1	0	7	1	0	0	0	4	0	0	8	5
その他	9	2	0	1	0	0	0	2	1	2	10	7
合計	56	8	28	9	0	0	5	15	9	8	98	40

(4) 苦情内容・解決結果（苦情として受け付けた98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		49	1	0	0	1	0	0	10	61
B サービスの質や量		10	1	0	0	0	0	0	3	14
C 利用料		2	0	0	0	0	0	0	1	3
D 説明・情報提供		7	0	0	0	1	0	0	0	8
E 被害・損害		1	1	0	0	0	0	0	1	3
F 権利侵害		2	1	0	0	1	0	0	0	4
G その他		2	2	0	0	0	0	0	1	5
合計		73	6	0	0	3	0	0	16	98

(5) 苦情解決ポスター・リーフレット配布状況

	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
配布箇所	9	1	3	2	9	140	4	659	6	3	3	6	845
ポスター	31	5	17	4	43	385	8	18	55	14	8	35	623
リーフレット	7	0	50	0	5	276	10	655	20	48	7	63	1,141

(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 (匿名)	高齢者 (家族)	新型コロナウイルスの感染が拡大している中で、訪問看護職員に自宅に来てほしくないのだが、定期的に来るので訪問しないようにしてほしい。(A)	傾聴を行うとともに、運営適正化委員会の役割について説明をして、事業所や他機関への指導権限等がないことを伝えた。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	退所した事業所の職員が、自分のことで自分の友人へ電話やメールをしている。 勝手に個人情報や伝えたり聞き取ったりすることはやめてほしい。(A)	退所後は事業所・職員側から連絡することはないとの回答を得た旨を伝えた。 併せて、今後同様のことがあれば相談できる旨を伝えた。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
3 (苦情)	電話	障害者 (家族)	子が入所したグループホームの対応が入所前のサービス担当者会議で確認していたことや入所前にお願いしていたことと実際のサービス内容が違いすぎており不満を持っている。(A)	事業所への聞き取りを行い、申出人へ事業を説明したが、施設の状況改善を強く望んでいる様子で、当委員会は事業所への指導権限はないため、鹿児島市役所障害福祉課の連絡先を紹介した。 (対応回数5回)	解決 (紹介伝達)
4 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	時間になっても事業所の送迎車が迎えに来ない。(B)	送迎が来ないことに対するお問い合わせであったため、直接事業所へお問い合わせしてみてもどうかと助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
5 (相談)	電話	高齢者 (その他)	軽費老人ホームを利用しようとしている方から事業所への苦情を受けたのだが、どこに相談すれば良いか。	介護保険制度のサービスへの苦情に関する相談先の照会であったことから、県国民健康保険団体連合会の介護保険課・介護相談室の連絡先を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
6 (相談)	電話	高齢者 (職員)	自施設に利用申し込みをしていた方とトラブルになっている。	話を傾聴し、当事者からの相談があった場合は対応する旨を回答した。 (対応回数2回)	解決 (その他)

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 (匿名)	高齢者 (家族)	要介護認定の結果に納得がい かない。(G)	要介護認定の結果についての苦 情に加え、今後のサービス利用 継続についての相談もしたいと のことから、関係機関を紹介し た。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
8 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	母親が施設で虐待を受け、施設 側は保険で対応してくれること になったが、虐待をした職員 個人に賠償を求めることは可 能か。(F)	当該職員への対応について再度 施設側と話し合うことを勧める とともに関係機関の相談窓口を 紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
9 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	サービス利用にあたり交わし た契約書の記載が事業所側が 保管しているものと利用者側 が保管するものとで異なって いる。(D)	当委員会で申出内容について事 業所へ確認等を行ったが、その 最中に申出人が事業所へ直接電 話で確認をしており、当事者間 で問題が解決したため対応終 了。 (対応回数4回)	解決 (その他)
10 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	職員の接遇が悪く個人情報も 漏れていて、このままでは安心 して生活できないため、引っ越 し費用を要望する(A)	申出先の事業所が本件の苦情内 容については既に対応済みであ り申出人へ連絡はしない意思を 示したことから、申出人へサー ビス利用に向けて他の相談支援 事業所を探すよう助言したが納 得されず電話を切られた。 その後一定期間申出人から連絡 がないため対応を終了。 (対応回数25回)	不調
11 (苦情)	電話	児童 (家族)	利用している保育所で子供が 怪我をしたが、園内での出来事 であるのに保険が下りないな ど、保育所の対応に不満があ る。(A)	申出内容について第三者委員を 交えた当事者間の話し合いを提 案すると、一度検討するとの回 答があったが、その後一定期間 が経過しても連絡がないことか ら対応を終了した。 (対応回数10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 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	働いている事業所のサービスに疑問を感じる点がある。(B)	事業所への申し入れを行うにあたり、事前に確認が必要な点がいくつかあるため、電話連絡をするよう伝えるが、連絡がないため、対応終了。 (対応回数2回)	不調
1 3 (相談)	電話	児童 (職員)	県社協ホームページに掲載されている「福祉サービスに関する相談・苦情受付書」の様式が欲しい。	相談者が希望する相談・苦情受付書の様式を事業所のメールアドレスへ送付した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
1 4 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設入所中の母の介護保険料が未納で、施設利用料が全額負担となり困っている。	介護保険に関する相談であることから、県国民健康保険団体連合会を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
1 5 (相談)	電話 (匿名)	児童 (家族)	幼稚園に関する苦情の窓口はどこになるのか教えてほしい。	相談内容について、当委員会の対応範囲を伝えるとともに、幼稚園を所管する教育委員会を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
1 6 (苦情)	来所	障害者 (本人)	利用している事業所の職員が作業のやり方を教えてくれなかった。(A)	事業所側が状況の改善に向けて動こうとする意思がみられることから、暫く様子を見るよう助言した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
1 7 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所の職員が妻や子供に家庭環境を悪化させるような助言をしている。(A)	事業所側が話し合いの機会を設けることを提案したことに対し、申出人がこれを拒絶したため、当委員会の役割を伝え、これ以上の対応が難しいことから対応を終了した。 (対応回数12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	
18 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	新型コロナ感染拡大に伴う緊急事態宣言解除後も面会ができず不満がある。(B)	申出内容について事業所へ申し入れを行った結果、事業所側で解決に向けての対応を取ったことが確認できたことから対応終了。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
19 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	希望した事業所が見つかった。	以前、事業所利用についての相談した件についての、利用決定報告報告であったため話を傾聴し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
20 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (職員)	事業所が給付費の請求を水増しして不正を行っている。(G)	申出内容について、電話で詳細の聞き取りを提案したが、申出人がメールでの連絡を希望。そのため、当委員会の対応範囲及び申出内容についての対応機関も説明をしたが、その後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
21 (苦情)	書面 (匿名)	その他 (本人)	生活福祉資金申請時の社協職員の対応に不満がある。(A)	申出内容について、詳細の聞き取りが必要なため、申出人へメールを返信したが、その後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数2回)	不調
22 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	責任者や職員から嫌なことを言われた (A)	申出人の希望により、苦情内容を事業所へ伝え終了。 (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	
23 (苦情)	来所	障害者 (本人)	事業所に直接苦情を言って良 いかの相談をしたい。(A)	事業所段階での苦情対応につい て説明し、申出人が直接事業所 に申し出ることを希望され終 了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
24 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	送迎を希望しているのにして もらえない。(B)	本委員会より事業所に確認する ことを提案したが、申出人が希 望されず、話を傾聴し、ご自身 で再度事業所に確認することを 助言し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
25 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (職員)	事業所が資格を保有しない者 をサービス管理責任者に配置 している。(G)	申出内容について、行政の関係 課をメールにて紹介。 その後一定期間が経過しても連 絡がないことから対応を終了し た。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
26 (相談)	電話 (匿名)	その他 (職員)	勤務先である病院の苦情申出 先を教えてほしい。	本委員会の役割及び対象範囲を 説明し、関係機関を紹介し終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
27 (相談)	電話	高齢者 (職員)	県社協ホームページに掲載さ れている「福祉サービスに関す る相談・苦情受付書」の様式を ワードデータで欲しい。	相談者が希望する相談・苦情受 付書等の様式を事業所のメール アドレスへ送付した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	デイサービス事業所で車いす を壊され、文書による説明を求 めたが対応に不満がある。(A)	申出内容を確認し、運営適正化 委員会としての対応は求めない ということだったため話を傾聴 し、今後また何かあった際は相 談するよう助言した。 (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	
29 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	県外から帰ってきた家族との接触を理由にデイサービスの利用を断られた。(B)	申出内容について、事業所側で既に対応を検討予定であること、また、申出人へ理解を求めよう事業所から説明することが確認されたため、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
30 (相談)	電話	障害者 (その他)	1事業所のサービスのあり方について相談を受けているのだが、どうすればいいか。	申出内容について、悩みを抱えている本人から直接当委員会へ連絡をしてもらうよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
31 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	相談を受けた職員の対応について (A)	申出人の話を傾聴するとともに、本会の役割を説明する。その後、申出人が一方向的に電話を切られ、それ以上の対応ができず終了。 (対応回数4回)	不調
32 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	送迎利用について希望を聞いてもらえない。(B)	本委員会より事業所に確認することを提案したが、申出人が希望されず、話を傾聴し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
33 (相談)	電話 (匿名)	その他 (その他)	市の生活保護の担当の説明が納得いかない場合の苦情申出先はどこか。	申出内容について、市の総合案内コールセンターを紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
34 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	利用している事業所の利用者の臭いが気になり不快である。(B)	申出内容について、事業所への聞き取りを行った結果、事業所と苦情の対象となっている別の利用者側としては問題解決に向けて改善を行っていたが、そのことに対して申出人が納得せず、当委員会が提案した事業所との話し合いにも応じる様子がないまま一定期間が経過したため対応を終了した。 (対応回数41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	
35 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (その他)	ある職員が他の職員に対して、利用者がある前で怒ったりしている。(A)	申出内容について事業所への申し入れを行うにあたり、事前に詳細の確認が必要なため、電話連絡をするよう伝えるが、その後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数2回)	不調
36 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	苦情のポスターはどこでもらえるか。	当該県の運営適正化委員会を紹介し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
37 (苦情)	電話	障害者 (本人)	腹痛を訴えても事業所の職員が病院に連れて行ってくれない。(A)	主訴内容に対して、事業所の職員に相談して直接説明を聞いてみるように助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
38 (苦情)	電話	障害者 (本人)	他の利用者に泥棒扱いされ、職員に訴えても対応してくれない。(A)	主訴内容に対して、疑問に思っていることについては一通り事業所側と直接話し合うように助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
39 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	契約更新書類の手続きが必要な時期に行われていない。(D)	本委員会より事業所に確認することを提案したが、申出人が希望されず、併せて、事業所の退所も考えているとのことであったため、相談先である関係機関を紹介し終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
40 (苦情)	電話	障害者 (その他)	同じ施設利用者の友人が腹痛を訴えているのに、職員が病院に連れて行ってくれない。(A)	主訴内容について、事業所へ確認を行ったところ、苦情内容の解決に向けて対応している様子が確認できたことから、申出人へしばらく様子を見るように助言した。 (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	
4 1 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (その他)	職員間の個別の関係性に対する役職者の必要以上の介入を注意, 勧告してほしい。(G)	文書受付後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数1回)	不調
4 2 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	少し前まで利用していた事業所の対応について苦情を言いたい。(A)	申出内容について, 当委員会の役割を説明したところ, 今後の対応についてもう一度検討したいと言われたため, 当委員会から事業所への申し入れが必要な場合は連絡するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
4 3 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	ショートステイ利用日前日の夕方になって, 利用できない旨の連絡が来た。(D)	申出内容について, 事業所への聞き取りを行い, 当委員会から説明したところ, 了解されたため対応を終了した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
4 4 (相談)	来所	児童 (職員)	第三者委員がまとめている報告書を運営適正化委員会に受け取ってほしい。	申出が事業所側からの相談内容であり, 事業所としては第三者委員を交えての話し合いを行うなど事業所段階での苦情解決に向けての取り組みが行えていることから, 今後利用者側から今回の件で当委員会へ相談があった場合に備えて, 第三者委員がまとめた報告書を受け取るとともに, 児童が保育園と併用している療育事業所側の就学移行支援の構成メンバーとも協力するよう助言した。 その後, 一定期間が経過したが, 連絡がないため対応を終了した。 (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	
45 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	利用している知的障害者施設の理事長、施設長、副施設長、職員に不満がある。(A)	申出内容について事業所への申し入れを行うにあたり、事前に詳細の確認が必要なため、電話連絡をするよう伝えるが、その後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数2回)	不調
46 (相談)	電話	障害者 (その他)	ある事業所の利用者から相談を受けているが、運営適正化委員会で対応してもらえるか。	申出内容について、本人から直接当委員会へ連絡をしてもらうよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
47 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の喫煙所の掃除を他の利用者や職員が全くせずに自分ばかり掃除している。(A)	主訴内容について、事業所へ確認を行い、改善に向けて対応する意思が確認できたことから、申出人へ説明し、事業所の対応にも理解を示しながら問題があれば具体的に職員と話し合うように助言した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
48 (苦情)	来所	障害者 (本人)	担当者会議の場で作業所の職員から「他の作業所が変わってほしい」と言われた。(A)	申出内容について、今後について自身の気持ちを整理したうえで相談支援事業所へ相談することを提案すると了承され退室。その後、一定期間経過後も連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
49 (苦情)	電話	その他 (本人)	生活のことで相談しても何もしてもらえない。(A)	事業所に申出内容を伝え、当事者間での話し合い解決を推奨し終了。 (対応回数3回)	解決 (その他)

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	
50 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ショートステイの利用開始にあたり、書類の件で確認をしたい。	介護保険に関する窓口が国保連合会に設けられることを伝え、紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
51 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所の派遣ヘルパーの都合で、これまで可能であった介助ができないと言われた。(D)	申出内容について、当委員会より事業所へ確認することを伝えたが、今回は、事業所名を明らかにすることを望まれなかったため、再度、事業所へ確認することを助言し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
52 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	ケースワーカーの対応が事務的でかついい加減すぎて不満がある。(A)	申出内容を傾聴し、申出人が直接市役所への苦情の申し入れを希望したため、鹿児島市の総合案内コールセンターで所管部署を確認することを助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
53 (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母の体調が心配である。	申出内容を傾聴し、一旦は姉や施設側に疑問点を確認してみ、施設側の説明に納得いかない場合等は再度当委員会へ相談するよう助言すると了解された。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
54 (相談)	書面 (匿名)	障害者 (職員)	作業所の工賃が利用者ごとに異なること等に問題がないのか教えてほしい。	申出内容の質問について、市役所所管課の係へ確認し回答したところ納得された。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
55 (相談)	電話	高齢者 (職員)	運営適正化委員会は事業所の職員の相談にものってもらえるのか。	申出内容に対し、当委員会の相談苦情対応における役割を説明すると了解された。 (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	
56 (相談)	電話	高齢者 (職員)	職員の相談に対して運営適正化委員会に対応してもらえないか。	申出内容に対し、当委員会及び国保連合会の相談苦情への対応状況を説明するとともに、保険者である市への事前報告等に関する助言をすると了解された。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
57 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	訪問看護事業所の管理者の対応で不愉快な思いをした。(A)	申出内容に対して、事業所への申し入れを提案するも希望されなかったため、話を傾聴した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
58 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (その他)	福祉サービス利用支援事業の契約解除を社協に拒否されている。(A)	申出の内容について、市社協へ申し入れを行った結果、本人の希望に沿って解約に向けて話し合いを進めるとの回答が得られたため対応を終了した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
59 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	緊急小口資金の借りに係る社協職員の対応がいい加減で不満がある。(A)	申出内容に対して、事業所への申し入れを提案するも希望されなかったため、話を傾聴した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	書面	障害者 (本人)	利用者間で言い争いになった時に仲裁に入った理事から暴力を受けた。(E)	申出内容について事業所への申し入れを行うにあたり、事前に詳細の確認が必要なため、電話連絡をするよう伝えるが、その後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数2回)	不調
61 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	生活保護課の担当ケースワーカーだけでなく係長までも失礼な対応を改めない。(A)	申出内容を傾聴したうえで、市の担当課へ申し入れを行うことができることを伝えたが、現時点では希望しないとのことだったため、必要に応じて当委員会へ相談するよう助言したが、一定期間が経過後も連絡がないため対応を終了した。 (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	
6 2 (相談)	電話	その他 (職員)	情報公開に関する過去の弁護士の見解について教えてほしい。	申出の相談内容に対して、過去の記録を確認し回答した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
6 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームのサビ管や主治医が転居を認めてくれない。 (A)	申出内容について、事業所へ事情を確認すると、申出人の意向に沿って今後も支援していくことを確認できたため、申出人へ伝えたくて、事業所及び主治医とよく相談したうえで今後のことを決めていくよう助言した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
6 4 (相談)	電話	障害者 (職員)	障害支援区分について不服申し立てをする際の手順を教えてください。	申出の相談内容に対して、県担当課へ確認し回答した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
6 5 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	保育所から不当に解雇された場合の相談先を教えてください。	申出の相談内容に対して、労働基準監督署へ相談するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
6 6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している作業所を抜き打ちで調査してほしい。(A)	申出内容について、当委員会の役割を伝えるが事業所への申し入れなどは希望されない様子で、話を傾聴するも最後に事業所名を言い残しただけで説明した当委員会の対応範囲内での具体的な対応を求められず、電話が切られたため対応を終了。 (対応回数2回)	不調
6 7 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事故による負傷後のデイケアの対応に誠意が見られない。 (A)	申出内容について、デイケア事業所に求めた対応の検討結果を確認し、必要に応じて事業所の苦情受付担当者や苦情解決責任者、また運営適正化委員会へ相談することを助言した。 (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	
68 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	父親が入所しているグループホームから退去予告を知らせる書類が届いた。(B)	申出内容について、事業所へ聞き取りを行い申出人へ伝えるも納得されなかったため、市の介護保険所管課へ相談することを助言すると了承された。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
69 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	サービス付き高齢者向け住宅には相談員の配置が必須か教えてほしい。	申出の相談内容が事業所における職員配置基準に関する問い合わせであったため、県の所管課を紹介した。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
70 (苦情)	電話	障害者 (本人)	食欲がないのに、夜勤担当の職員から食事と薬の内服について厳しく注意された。(A)	主訴内容について、事業所へ確認を行うと、本人に理解が得られるよう説明するとの意思が確認できたことから、申出人へ説明したうえで、食事の件について職員へ相談することを助言した。(対応回数5回)	解決 (相談助言)
71 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (職員)	事業所内における高齢者虐待・拘束を内部告発したい。(F)	申出のあった告発内容を保険者へ伝え、既に調査を行い虐待の事実がないことを確認済みとの回答を得たため、対応を終了した。(対応回数4回)	解決 (その他)
72 (相談)	電話	障害者 (本人)	居住地付近の障害者のグループホームの空き状況を教えてほしい。	当委員会へ相談する前に、相談支援事業所へ相談済みであったことから、相談支援事業所からの回答を待つように助言すると了解された。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
73 (苦情)	電話	児童 (家族)	子供が他児童から嫌がらせをされているが、そのことでの保育所の対応に不満がある。(A)	申出内容について事業所へ申し入れを行った上で、事業所から説明のあった今後の対応を伝えるも、納得されずに電話を切られたことから、当委員会としての継続対応ができず対応を終了した。(対応回数4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	
74 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員間の引継ぎが充分になされていない。(A)	申出内容について、事業所から申出人へ謝罪及び今後の対応について説明のあったことで、申出人から申し入れを取り消したい旨の連絡があったことから対応を終了した。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
75 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	理事長が利用者に車で買い物の送迎等をさせている。(A)	申出内容について、事業所へ申し入れを行うと、今後の対応改善の意思が確認できたため、対応を終了した。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
76 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設が、母のキーパーソンである兄の指示で自分の面会を拒否する。(A)	申出内容に対して、事業所への申し入れについて説明をしたが、途中で申出人が電話を切ったのち、連絡が通じず、一定期間経過後も連絡がないため対応を終了した。(対応回数1回)	不調
77 (苦情)	来所	児童 (家族)	事業所の不注意で息子が2度も行方不明になった挙句に退所を促された。(B)	申出内容を傾聴したうえで、市の所管課を紹介するとともに、事業所との話し合い後、必要に応じて再度連絡するよう助言した。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
78 (苦情)	電話	その他 (本人)	何の説明もないまま生活保護費を減額された。(A)	申出内容について、市へ申し入れをした後、担当ケースワーカーから申出人へ説明があったことを確認したため、対応を終了した。(対応回数5回)	解決 (相談助言)
79 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (本人)	門限時間を過ぎて施設に戻ってくる家族の騒音がうるさくて迷惑している。(B)	申し出に内容に対し、事業所へ申し入れを行ったところ、問題解決に向けて対応したうえで申出人に対しても説明し、納得していることが確認されたことから対応を終了した。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
80 (相談)	書面	その他 (本人)	町社協で総合支援資金の申請が通らなかったため県社協に直接申請できないか。	主訴の相談に対して、関係部署及び関係機関へ確認したところ、適切に対応されていることが確認できたため、相談者へその旨を伝えた。(対応回数5回)	解決 (相談助言)
81 (苦情)	書面	高齢者 (その他)	市内のデイサービスで不正や代表から職員へのパワハラがあるように思われる。(G)	主訴に対して、関係機関を紹介した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
82 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	入所後、父が転倒を繰り返し骨折し車いす生活になった。(E)	申出内容について、事業所が事故報告書を申出人へ提出した上で、今後の話し合いについては他事業所の協力を得ながら進めていく方法を提示し、申出人もそれに同意する姿勢が確認できたことから対応を終了した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
83 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	新型コロナの影響で面会が制限され、母の治療が十分にできず困っている。(A)	申出内容について当委員会の役割を説明した上で、事業所への指導権限は行政が有することを説明。当委員会としても事業所へ申し入れを行ったが、その後申出人が市に相談し当委員会に対して対応中断を求められた。その後一定期間連絡がないことから対応終了とした。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
84 (苦情)	書面	障害者 (本人)	住んでいるグループホームで共益費を過剰請求された。(C)	申出内容について事業所への申し入れを行うにあたり、事前に詳細の確認が必要なため、電話連絡をするよう伝えるが、その後一定期間が経過しても連絡がないことから対応を終了した。 (対応回数2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	
85 (苦情)	電話	障害者 (職員)	職員による利用者への虐待が続いており、理事等も認識はしているが一向に改善がなされない。(F)	申出のあった告発内容について、指定元である県の所管課及び法人所在地の町役場関係課へ情報提供を行った。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
86 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	母が入居している事業所が兄弟夫婦の言いなりになって面会を拒否されている。(A)	申出に対して、事業所への申し入れを行い、聞き取り内容を申出人へ説明したが納得せず、法的措置を検討する意向が確認されたため、対応を終了した。 (対応回数8回)	不調
87 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員からの暴言、職員の利用者に対する監視が行き過ぎている。(A)	申出内容に対し、事業所へ申し入れをしたところ、申出人と他利用者との関係を良好に保つための取り組み、申出人の健康を気にかけて発言であったことが確認できたことから、申出人へその旨を説明し、しばらく様子を見て気になることがあれば再度連絡するよう助言した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
88 (相談)	来所	障害者 (その他)	働いていたときの処遇改善給付金が支払われていない。	相談内容が、労使間トラブルに関することと事業所の不正に関する訴えであったことから、それぞれ労働基準監督署と市障害福祉課を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
89 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	グループホームから特養への転所を威圧的に促される。(A)	申出内容について当事者間での話し合いが行われた結果、事業所側が謝罪したことで申出人が納得し、解決に至ったことから対応を終了した。 (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	
90 (相談)	電話	その他 (その他)	私立幼稚園は運営適正化委員会の対象となるか。	本委員会の対象種別について説明し、申出人が了承され終了した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
91 (苦情)	電話	その他 (本人)	何度も相談していることが伝わらないため、運営適正化委員会から伝えてほしい。(A)	事業所側へ苦情内容を伝え、経緯を確認したが、訴えの内容が明確でないこと、事業所のサービス内容に対する直接的な訴えではないことから、対応を終了した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
92 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	事業所の関りに困っている利用者(知人)のために事業所を注意してほしい。(A)	申出内容について、本人から直接当委員会へ連絡をしてもらうよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
93 (苦情)	電話	障害者 (本人)	急にサービスの提供を中止され、買い物等に行けず困っている。(B)	事業所へ申し入れを行った結果、途中で支援が途切れたことについて相談支援事業所から申出人へ経緯の説明等を行った上で、申出人が不安を抱えていた今後の支援が決定し納得されたため対応を終了した。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
94 (苦情)	電話	障害者 (本人)	理事長から暴力を受けている。(F)	主訴について、事業所所在地の市主管課へ情報提供を行ったところ、申出人本人から市へ直接依頼があれば対応する旨の回答が得られたことから、市へ相談するよう助言した。 (対応回数13回)	解決 (相談助言)
95 (苦情)	書面	障害者 (本人)	遅刻欠勤があったことで、書類の提出や今後のサービス利用の判断を迫られている。(D)	事業所側が相談に応じる姿勢が確認できたことから、申出人に事業所へ連絡し相談してみるよう助言した。 (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	
96 (苦情)	電話	その他 (本人)	福祉サービス利用支援事業の 契約解除を社協に拒否されて いる。(A)	申出の内容について、市社協へ 申し入れを行った結果、本人の 希望に沿って解約に向けて話し 合いを進めているとの回答が得 られたため、対応を終了した。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
97 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入居しているグループホーム の退去を迫られ困っている。 (D)	事業所へ申し入れを行った結 果、事業所側が申出人へ再度説 明の上話し合いを持つ意向が確 認できたため、申出人に対しても その旨を伝え、双方で話し合 うよう助言した。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
98 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所が義母に十分な食事や 水分を摂らせていない。(B)	事業所へ申し入れを行ったとこ ろ、適切なサービス提供が行わ れていることが確認できた。 そのうえで申出人へ連絡するも 連絡が繋がらず、一定期間が 経過しても申出人からの連絡が ないことから対応を終了した。 (対応回数9回)	不調
99 (苦情)	電話	障害者 (その他)	体調不調を理由に事業所を辞 めるように言われた (D)	「契約解除」について、事業所 と交わしている契約書や重要事 項説明書などを確認し、事業所 に説明を求めること等助言し、 申出人が了承され終了した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
100 (苦情)	書面	障害者 (本人)	施設長が朝礼時、大勢の前で1 人の利用者を怒鳴りつけたり、 不快な発言をしている。(B)	申出内容について事業所への申 し入れを行うにあたり、事前に 詳細の確認が必要なため、電話 連絡をするよう伝えたが、申し 入れを希望しないとの返信があ ったことから対応を終了した。 (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	
101 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	グループホームの管理者やサ ビ管の対応に不満がある。(D)	申出の内容が、事業所の指定元 となる行政に対することであっ たことから、市の主管課へ問い 合わせるよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
102 (苦情)	書面	障害者 (本人)	他の利用者とは比べ、スタッフか らの声掛けなどがなく不公平 感を感じている。(A)	事業所へ申し入れを行った結 果、事業所側が申出人からの相 談に応じる上で職員間の認識の 統一を図る意向が確認でき、申 出人に対してもその旨を伝え助 言したところ納得された。 (対応回数9回)	解決 (相談助言)
103 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	デイケア施設利用者の送迎の あり方について、疑問に思っ ていることがある。	介護保険サービスに関するこ とであったため、窓口となる国保 連を紹介した。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
104 (相談)	電話	高齢者 (家族)	介護老人保健施設に2回入所 申込みをしたが、放ったらかし にされている。この施設に指導 をしてもらいたい。	申出内容について、指導権限を 有する県の主管課を紹介した。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
105 (相談)	電話	その他 (本人)	福祉サービス利用支援事業の 市社協の担当者を変更して欲 しいと思っているが、変更がで きるのか知りたい。	担当者の変更が可能かどうか、 市社協へ直接確認してみるよう 助言したところ、了承されたため 対応を終了した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
106 (相談)	電話	障害者 (職員)	利用者の今後についての打合 せに運営適正化委員会にも参 加してもらえないか。	本委員会の役割を説明したとこ ろ、了承されたため対応を終了 した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
107 (相談)	電話	高齢者 (職員)	新たに特養を開設するにあた り、現存の特養とは第三者委員 は別の方にした方が良いか。	法人内の複数事業所で同じ第三 者委員を設置したり、同一法人 内でも事業所ごとに第三者委員 を設置したりするなど、法人の 判断で差し支えないことを助言 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	
108 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	入院中の姉の後見人を身内に 変更したい。	後見人を変更する必要があるの か十分検討した上で、やはり身 内に変更したいと言うことであ れば、施設側に直接会って相談 することなどを助言したところ 了解された。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
109 (苦情)	電話	障害者 (本人)	他の利用者に泥棒扱いされ、職 員に訴えても対応してくれな い。(A)	申出人の希望により申出内容を 傾聴し終了した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
110 (相談)	電話 (匿名)	その他 (家族)	引きこもりの娘について相談 したい。	申出人の相談内容を傾聴した上 で、ボランティア活動等から始 めて外出機会を増やすことなど を助言したところ、了承された。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
111 (苦情)	書面	障害者 (本人)	施設側の対応に不満がある。 (A)	当初、事業所への申し入れを希 望する旨のメールがあったもの の、再度申し入れの希望を取り 消す旨のメールが届いたことか ら対応を終了した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
112 (苦情)	電話	障害者 (本人)	物置の鍵をなくしたが、職員か ら泥棒扱いされ、つらい思いを している。(A)	申出内容を事業所へ伝えたところ、申出人と話し合う姿勢が見 られたことから、対応を終了し た。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
113 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ゴミ出しの時間ことで職員と 意見が合わず、言うことを聞い てもらえない。(A)	申出内容を事業所へ伝えたところ、既に申出人と話をしていた ことが確認できたため、対応を 終了した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
114 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	隣の施設から洗濯物が飛んで きて困っている。	当事者間の話し合い解決を推奨 し、対応を終了した。 (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	
115 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設の職員の利用者に対する言葉遣いが悪い。(A)	申出人が話を聞き置くだけでよいと言われたため、傾聴して対応を終了した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
116 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設の職員の利用者に対する対応が悪い。(A)	申出人が話を聞き置くだけでよいと言われたため、傾聴して対応を終了した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
117 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の社長を指導してほしい。(A)	当委員会には指導権限が無いことを説明したうえで、指導権限を有する行政の主管課を紹介した。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
118 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の社長について不満がある。(A)	申出人の話を傾聴し対応を終了した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
119 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所内の他利用者が左足ヒザが悪いので、病院へ連れて行くよう施設に電話して欲しい。(A)	申出の内容を事業所へ伝えたところ、看護師が当該利用者の様子を見ることが確認できたため、申出人へ伝えて対応を終了した。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
120 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所内の他利用者の左足ヒザが痛いと言ったが、見てくれない。(A)	申出人が話を聞き置くだけでよいと言われたため、傾聴して対応を終了した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
121 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ドクターストップで、休んでいる作業所にそろそろ復帰しようと思っているが、復帰してよいただろうか。	ドクターストップがかかっているのであれば、医師へ相談するよう助言した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
122 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員からセクハラを受けている利用者があるので、施設に警察へ通報するよう言って欲しい。(A)	申出の内容を事業所へ伝えたところ、関係者に確認する意向が確認できたため、申出人へ伝えたところ了解されたので、対応を終了した。(対応回数8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 2 3 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	母親が亡くなった場合、事業所を1週間休めると聞いたが、どうか。	事業所の利用の条件のことについては、直接事業所へ確認するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
1 2 4 (苦情)	電話	障害者 (本人)	夜勤中にちゃんと掃除をしない職員は辞めさせるべきだ。 (A)	主訴が事業所における労使関係に関することであったため、当委員会の対応範囲外であることを伝え対応を終了した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
1 2 5 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	B型事業所と就労移行支援事業所の工賃に差があり、それを事業所が決められることがおかしい。(C)	申出内容が制度に関する苦情であったため、行政の主管課へ確認するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
1 2 6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	以前利用していた事業所の代表について不満がある。(A)	主訴については申出人が傾聴のみの対応を希望したため話を聞き、別で制度に関する疑問もあるということだったため、行政の主管課へ確認するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
1 2 7 (相談)	電話	高齢者 (本人)	背中が管が濁っているのだが、病院に行った方がいいと思うか。	健康上のことについては医師へ相談するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
1 2 8 (苦情)	電話	障害者 (本人)	世話人が尋ねたことに答えてくれず、関係がうまくいかないため引っ越しをしたい。(A)	事業所へ申し入れを行った結果、利用者からの質問等に対し、丁寧に説明する姿勢が見られたことから、申出人へ説明するとともに、引っ越しについては今後もケースワーカーや事業所へ相談しながら様子を見るよう伝えたと了解された。 (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	
129 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもの保育園行事に参加させてもらえない。(A)	事業所へ申し入れを行った結果、申出人の家族の法定代理人からの指示を受けての対応であり、事業所としても申出人との窓口として顧問弁護士を立てていることを確認し、申出人へその旨を伝えたところ了承された。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
130 (苦情)	電話	障害者 (本人)	休みの日に事業所へ行ったら職員から「みんな仕事で忙しい。」と言われた。(A)	事業所に申し入れを行ったところ、相談支援事業所も交えて話し合いの機会を設けることが確認できたため、申出人にも事業所とよく話し合うよう助言したところ了承された。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
131 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	義母の骨折の責任を事業所が認めようとしめない。どうにかできないか。(E)	話を傾聴した上で、介護保険サービスの苦情相談窓口である国民健康保険団体連合会を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
132 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	元職場であった虐待等について対応してもらえるか。	元職場での過去の虐待に関する相談ではあったが、行政が実際に調査に動くためにどこまで情報が必要かを知りたいとのことであったため、事業所所在地の行政の介護保険担当課へ直接尋ねるよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
133 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所を変更したい場合はどうしたらいいか。	事業所を変更したいとのことだったが、直接事業所へ伝えきれずにいる様子であったため、相談支援事業所へ相談するよう助言し了承された。 (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	
134 (苦情)	書面 (匿名)	児童 (家族)	職員の心ない言葉や態度に傷 ついているので対処してほしい。(A)	書面による匿名での申出であっ たため事業所へ申し入れを行っ たところ、本件について既に対 処済みであるということであっ たが、また再度職員への周知等 の対処を行う意向が確認された ため対応を終了した。 (対応回数2回)	解決 (その他)
135 (苦情)	電話	障害者 (家族)	職員の電話対応がけんか腰で 話し合いにならない。(A)	申出内容について、法人の苦情 解決責任者が今後の対応を行う ことと、今後の支援方針につい ては行政の所管課が仲介して調 整中であることが確認でき、申 出人へその旨を伝えると了承さ れたため対応を終了した。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
136 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	契約時に説明がないまま利用 料をまとめて2ヶ月分請求さ れた。(C)	申出内容について、事業所が後 日説明の機会を設けるとのこと だったため、一度説明を受けた 上で困ったことがあれば再度相 談するよう助言すると了承され た。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
137 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所で不当な解雇が続いて いるので内部調査をしてほし い。(B)	申出内容について、事業所への 指導権限を有する行政の所管課 へ相談するよう助言すると了承 された。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
138 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所の経営者の息子(職員) に辞めてもらいたいので、仲介 してもらいたい。	話を傾聴したが申出人自ら他に 相談するとの意思表示があつた ため、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

【参考】(4) 苦情内容の分類

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（2回）

令和2年9月1日発行第230号、令和3年3月1日発行第233号

※掲載内容は 31頁～32頁に掲載

(2) ポスターの作成（2,000部）、配布（623部）

リーフレットの配布（1,141部）

(3) ホームページによる広報・啓発

5 研修会の実施

【 自主開催研修 】

ア 令和2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：令和2年9月25日（金）

会 場：かごしま県民交流センター 1階 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 254名

内 容：講義1 「苦情を福祉サービスの質の向上に活かすポイント」

鹿児島県福祉サービス第三者評価機関 NPOさつま

評価調査者 森山 重康 氏

講義2 「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

イ 令和2年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編・上級編）

※新型コロナウイルス感染拡大状況を鑑み開催中止。

6 巡回訪問（指導）の実施

社会福祉事業の事業者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、県内の各事業所を訪問して苦情解決体制の整備状況を把握するとともに、体制整備に関する相談・助言に応じ、福祉サービスの質の向上につなぐことのできる苦情解決体制の構築に向けて、県内30事業所の巡回訪問を実施した。

< 30事業所の内訳 >

高齢分野事業所：10か所，児童分野事業所：8か所，障害分野事業所：11か所

その他事業所：1か所

※ 巡回訪問結果の詳細については33頁に掲載。

7 調査研究活動の実施

県内福祉事業所を対象に，福祉サービス苦情解決に係る第三者委員の設置状況についての調査を行い，現状を把握するとともに，集計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) 令和2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）

※新型コロナウイルス感染拡大に伴いオンラインでの意見交換等を実施

開催日：令和3年3月5日（金）

内 容：ア 提出議題・回答について

イ 次期開催県の確認について

(2) 令和2年度運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会（事務局1名）

※新型コロナウイルス感染拡大に伴い動画配信及びオンラインでの意見交換等を実施

動 画 配 信 期 間 ：令和2年10月16日（金）～30日（金）

意見交換会（オンライン）開催日：令和2年10月30日（金）

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」という。)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。

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(令和元年度分)

令和元年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は102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」が最も多く、2番目に多い「サービスの質や量」に関する苦情と合わせると5割を占めるなど、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

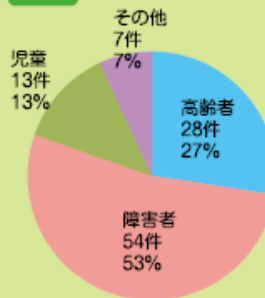
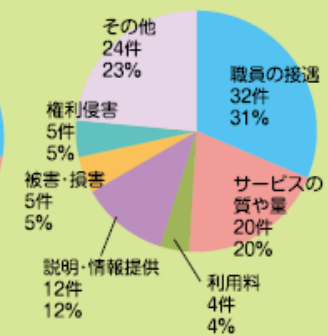


図2 相談・苦情の内容



「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、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。

お申込みは以下の事務局までご連絡ください



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・郵便・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

TEL:099-286-2200 FAX:099-257-5707 E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp

福祉サービス運営適正化委員会のご案内

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」という。)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。

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・郵便・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】

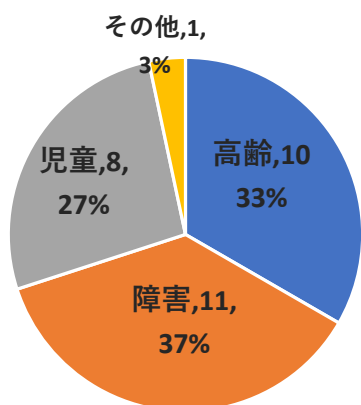
鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部

E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp

令和2年度 福祉サービスに関する苦情解決事業における事業所巡回訪問先

No.	種別	市町村	法人	事業種別	訪問日	訪問者
1	高齢	志布志市	株式会社	老人デイサービスセンター	11月25日	事務局 2名
2	その他	志布志市	社会福祉法人	社会福祉協議会	11月25日	事務局 2名
3	高齢	出水市	有限会社	有料老人ホーム	11月26日	事務局 2名
4	高齢	鹿児島市	医療法人	認知症対応型共同生活介護	11月27日	事務局 2名
5	障害	鹿児島市	一般社団法人	就労継続支援B型	11月27日	事務局 2名
6	児童	鹿児島市	社会福祉法人	保育所	11月27日	事務局 2名
7	障害	鹿屋市	一般社団法人	就労継続支援A型	11月30日	事務局 2名
8	児童	鹿屋市	株式会社	放課後等デイサービス	11月30日	事務局 2名
9	障害	鹿児島市	有限会社	就労継続支援B型	12月1日	事務局 2名
10	児童	鹿児島市	社会福祉法人	保育所	12月1日	事務局 2名
11	高齢	鹿児島市	医療法人	老人デイサービスセンター	12月1日	事務局 2名
12	障害	霧島市	NPO法人	就労継続支援B型	12月2日	事務局 2名
13	障害	霧島市	NPO法人	児童発達支援	12月2日	事務局 2名
14	児童	日置市	社会福祉法人	保育所	12月8日	事務局 2名
15	高齢	日置市	合同会社	訪問介護	12月8日	事務局 2名
16	児童	霧島市	社会福祉法人	放課後等デイサービス	12月9日	事務局 2名
17	児童	始良市	株式会社	保育所	12月9日	事務局 2名
18	児童	いちき串木野市	社会福祉法人	保育所	12月10日	事務局 2名
19	高齢	いちき串木野市	医療法人	介護老人保健施設	12月10日	事務局 2名
20	障害	鹿屋市	合同会社	重度訪問介護	12月14日	事務局 2名
21	高齢	鹿屋市	有限会社	老人デイサービスセンター	12月14日	事務局 2名
22	児童	鹿屋市	社会福祉法人	保育所	12月14日	事務局 2名
23	障害	南九州市	社会福祉法人	障害者支援施設	12月15日	事務局 2名
24	高齢	鹿児島市	社会福祉法人	老人デイサービスセンター	12月15日	事務局 2名
25	障害	鹿児島市	NPO法人	就労継続支援B型	12月16日	事務局 2名
26	障害	鹿児島市	一般社団法人	就労継続支援B型	12月16日	事務局 2名
27	高齢	鹿児島市	医療法人	有料老人ホーム	12月16日	事務局 2名
28	高齢	東串良町	有限会社	有料老人ホーム	12月21日	事務局 2名
29	障害	東串良町	社会福祉法人	就労継続支援B型	12月21日	事務局 2名
30	障害	東串良町	社会福祉法人	障害者支援施設	12月21日	事務局 2名

【巡回訪問における分野別内訳】



【設置主体法人等割合】

