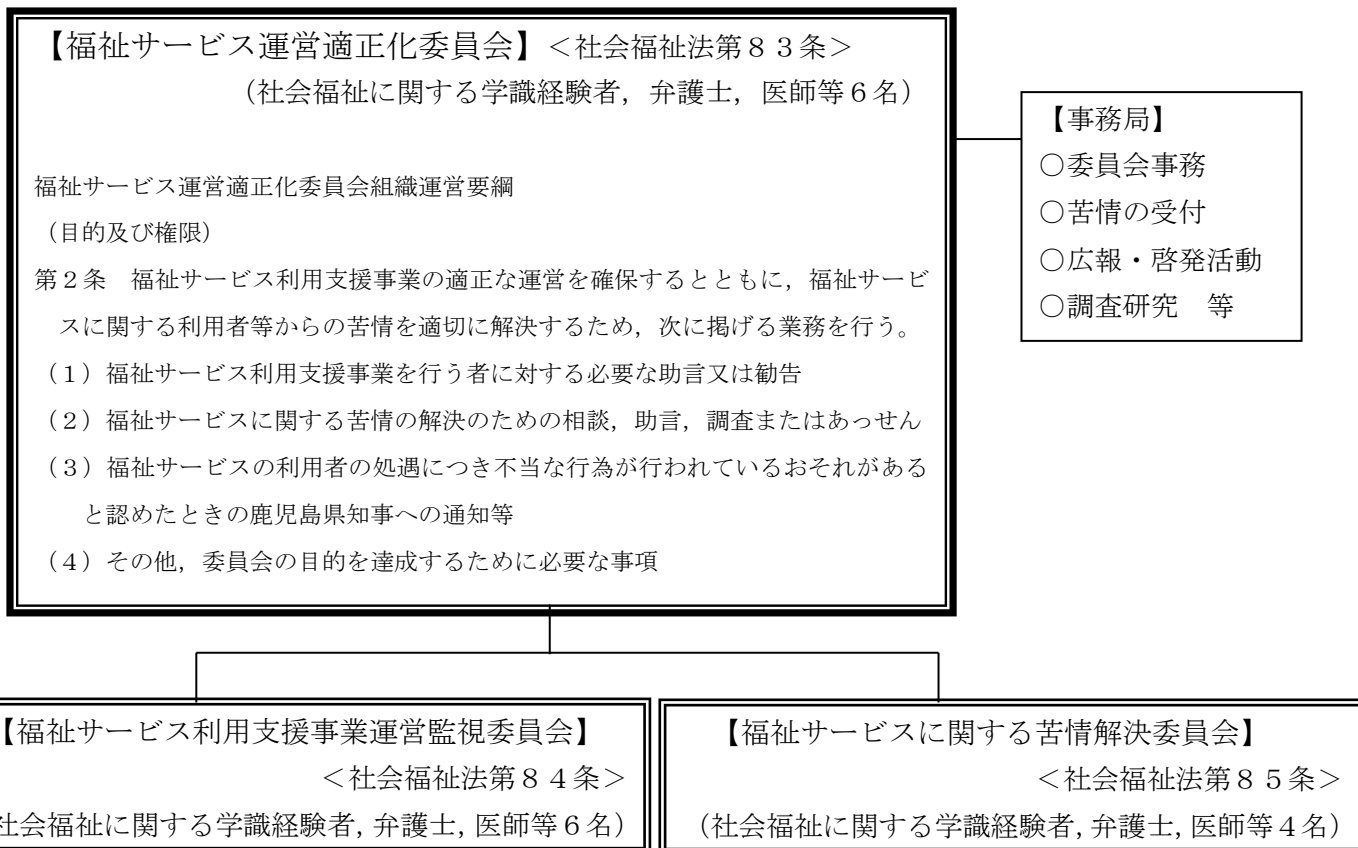


令和3年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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 評議員 ※R3.12.20 退任	○	(副委員長) ○
社会福祉 (公益)	大野 敏博	鹿児島県民生委員児童委員協議会 評議員 ※R4.3.25 就任	○	○
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	(前) 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	(前) 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4年3月25日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
内容 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 令和3年5月21日(金) 出席：6名(うちオンライン参加1名) 県社会福祉センター
内容 令和2年度業務報告について

第2回 令和4年3月18日(金) 出席：5名(うちオンライン参加1名) 県社会福祉センター
内容 令和4年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

第1回 令和3年5月21日(金) 出席：6名(うちオンライン参加1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(令和2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3年8月20日(金) ※県独自の緊急事態宣言発令に伴い書面審議へ変更
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(6月末現在の状況)
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3回 令和3年10月1日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
内容 ア 第2回福祉サービス利用支援事業運営監視委員会文書審議について(結果報告)
イ 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について(7月末現在の状況)

第4回 令和4年1月21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(11月末現在の状況)及び実地業務調査結果の報告について
イ 運営監視委員会による事業実施社協への現地訪問調査の実施結果について

第5回 令和4年3月18日(金) 出席:5名(うちオンライン参加1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(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 (10カ所)

ア	南九州市社会福祉協議会	令和3年 9月30日(木) 事務局
イ	鹿児島県社会福祉協議会	令和3年10月 1日(金) 委員, 事務局
ウ	伊佐市社会福祉協議会	令和3年10月12日(火) 事務局
エ	さつま町社会福祉協議会	令和3年10月12日(火) 事務局
オ	大崎町社会福祉協議会	令和3年10月20日(水) 事務局
カ	鹿屋市社会福祉協議会	令和3年10月20日(水) 事務局
キ	屋久島町社会福祉協議会	令和3年11月 5日(金) 事務局
ク	長島町社会福祉協議会	令和3年11月12日(金) 事務局
ケ	与論町社会福祉協議会	令和3年11月26日(金) 委員, 事務局
コ	枕崎市社会福祉協議会	令和3年12月 6日(月) 事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回 令和3年5月21日(金) 出席:4名(うちオンライン参加1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相談・苦情解決事業研修会(初級編・上級編)について

第2回 令和3年7月 6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・上級編)について

第3回 令和3年10月1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 令和3年12月10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 福祉サービス苦情解決研修会(中級編)の実施について
エ 福祉サービス苦情解決事業における事業巡回訪問について

第5回 令和4年3月18日(金) 出席:3名(うちオンライン参加1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 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

(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	5	5	8	8	9	11	16	5	12	8	7	5	99
相談・問合せ	2	4	7	7	7	7	3	5	6	1	3	6	58
合計	7	9	15	15	16	18	19	10	18	9	10	11	157

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	7	83	9	0	99
相談・問合せ	1	57	0	0	58
合計	8	140	9	0	157

障害苦情	
身体	8
知的	9
精神	32
その他	7
計	56

(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	1	2	12	4	0	0	4	6	1	4	18	16
障害者	47	11	7	1	0	0	1	8	1	3	56	23
児童	0	0	16	2	0	0	0	9	5	2	21	13
その他	3	2	1	0	0	0	0	3	0	1	4	6
合計	51	15	36	7	0	0	5	26	7	10	99	58

(4) 苦情内容・解決結果(苦情として受け付けた99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	27	1	0	0	5	0	0	1	34
B サービスの質や量	15	4	0	0	1	0	0	0	20
C 利用料	4	0	0	0	0	0	0	0	4
D 説明・情報提供	9	0	0	0	1	0	0	0	10
E 被害・損害	10	0	0	0	0	0	0	0	10
F 権利侵害	5	2	0	0	0	0	0	0	7
G その他	11	1	0	0	1	0	0	1	14
合計	81	8	0	0	8	0	0	2	99

(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	10	6	8	7	5	188	12	21	14	4	222	9	506
ポスター	54	35	56	9	27	57	12	28	32	9	16	33	368
リーフレット	7	1	5	16	2	207	17	21	9	6	216	1	508

(6) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1 (苦情)	電話	障害者 (本人)	訪問介護の予定をキャンセルした ら「キャンセルが続くようならもう 来ない」と言われた。ヘルパーが本 当に来なくなると困る。 (A)	申出内容について事業所へ事情の聞き 取りを行い、申出人に経緯を説明した。 今後サービス内容の変更を希望する場 合は、相談支援事業所も介して検討するよ う双方に助言した。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
2 (苦情)	電話	その他 (本人)	総合支援資金の借入延長を申し出 ているが、社協の窓口担当の対応が 遅いため申請に至っておらず、生活 費が持ちそうにない。 (A)	申出内容について、当該市町村社協の担 当者へ伝え、日程の再調整を提案し、申 出人へ早急に連絡を入れるよう伝えた。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	自宅に県外からの来客があること に対して、訪問介護のヘルパーから 「1週間来れなくなる」と言われ た。県外者のみのコロナ感染を疑う のは差別ではないのか。 (F)	申出内容について、事業所としては行政 も間に入り既に完結したものとしてい た。申出人との直接の話し合いを推奨し たところ、その後はヘルパー利用も再開 し、関係が改善されていることを確認で きたため終了した。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
4 (苦情)	電話	障害者 (その他)	知り合いの子がショートステイを 利用した知的障害者グループホーム では、職員が夜勤中に飲酒してい る。事業所が信用できない。 (A)	申出内容について、匿名により宿直体制 や職員の対応に強い不安と不満を感じ ている家族がいることを事業所へ伝え た。管理者が直接の説明機会を求めてい ることを申出人へ伝えしたが、申出人が拒 否され不調のまま対応を終了した。 (対応回数5回)	不調
5 (相談)	電話	その他 (職員)	事業所掲示用の苦情ポスターの記 載事項について確認したい。	対象サービスや記載する担当窓口など 助言した。	—
6 (相談)	電話	高齢者 (職員)	今年度実施されるリスクマネジメ ントの研修について知りたい。	本委員会で実施予定の研修と、県社協の 関連研修も紹介した。	—
7 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援B型事業所の管轄は どこにあたるのか、職員の対応など 色々言いたいことがある。 (G)	申出内容については、現在の利用事業所 から過去の苦情相談など多岐にわたっ ていた。申出人から今回は話を聞いてく れるだけでよい言われたため傾聴し、今 後何かあった際は相談するよう伝えた。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
8 (相談)	電話	障害者 (本人)	障害者施設に勤務する男性職員か ら、ストーカーの被害届を出されて 困っている。この職員は辞めさせる べきである。障害者や女性の味方に なってくれる窓口はどこか。	委員会の範囲外である人間関係のトラ ブルであったが話を傾聴した。相談者へ は警察へ相談するように助言し、併せて 女性相談センター窓口も紹介した。	—

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
9 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援事業所の作業中にケガをしたが、その際の管理者の対応をはじめ、事業所について聞いてほしいことがある。 (A)	申出内容について、申出人の事業所へ対する気持ちを傾聴した。委員会や第三者委員等の役割等について説明し、申出人が納得され、第三者委員へ苦情ではなく相談してみるとのことで、対応を終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
10 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	介護施設の職員が施設外を喫煙所にしており、受動喫煙について近隣住民から民生委員へ苦情を受けた。管理監督していただけないか。	県社協代表電話からの転送であったため、県社協としても本委員会としても監督権限はないことを説明し、所管の行政窓口を紹介した。	—
11 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	介護保険の利用に関する相談先と、併せて、土地を担保にお金を借りる場合の問合せ先を教えて欲しい。	介護保険の相談については県国民健康保険団体連合会の苦情・相談窓口を、不動産担保型生活資金貸付については、県社協生活支援部を紹介した。	—
12 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	母親の入居している施設に意見を言っても、身元引受人である姉の意見しか聞けないと言われ、対応してもらえない。 (A)	申出内容について、申出人の施設や姉、母親へ対する気持ちを傾聴した。委員会による施設への確認については申出人が希望されず、傾聴と助言のみで対応を終了した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
13 (苦情)	電話	障害者 (本人)	暴言を浴びせる利用者があり、皆のためにもその人を施設から退所させてほしいと管理者に言っても対応してくれない。 (A)	申出内容について事業所に確認したところ、利用者間のトラブルに発展しないよう配慮していることが確認できたため、対応を終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
14 (苦情)	電話	児童 (家族)	放課後等デイサービス事業所から、十分な説明もないまま明日からのサービス利用を断られた。 (B)	申出内容について事業所に確認し、本委員会による話し合いを提案したが、申出人からそれ以上の折返しがないまま一定期間を経過したため対応終了とした。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
15 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所からストレスを受け続けているので、今後の対応について相談したい。 (A)	申出内容について傾聴し、本委員会による事業所への働きかけについては、現段階では申出人が希望されなかったため、助言のみで終了した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
16 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	事業所から利用者へ契約解除を申し出る際の留意点を教えてほしい。	利用者へ説明不十分とならないよう助言した。	—

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 (職員)	身体拘束の苦情についてはどのよ うなものがあるか事例を知りたい。	身体拘束に関するトラブルについて、参 考事例や資料等を情報提供した。	—
18 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員のマスク着用をめぐる意見 したら、事業所を辞めさせられた。 (A)	申出内容について事業所へ事情の聞き 取りを行い、申出人に経緯を説明した。 今後サービス利用については、相談支援 事業所に相談して検討するよう双方に 助言した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
19 (相談)	電話	障害者 (本人)	過去の雇用履歴を就労継続支援事 業所に確認したい。	委員会から過去利用した複数の事業所へ の確認代行を希望されたが、その後、申 出を取り下げられた。	—
20 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	ヘルパーが希望どおりに来てくれ ない。 (B)	申出内容について、事業所へ申出人と連 絡するよう伝達し、今後のサービス利用 については相談支援事業所と協議して 行うことの確認が取れたため、対応を終 了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
21 (相談)	電話	障害者 (職員)	基幹相談センターへの苦情に対応 してもらえるか。	委員会の対象範囲について回答した。	—
22 (相談)	電話	その他 (本人)	利用支援事業を解約したいから基 幹的社協へ連絡してほしい。	基幹的社協へ連絡し対応を依頼した。	—
23 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の休憩室が数日前から悪臭 がするので、早急に対処するよう事 業所へ連絡してほしい。 (B)	申出内容について事業所に状況を聞き 取り、申出人の要望への対処方法につい て助言した。事業所が申出人の同意を取 りながら、状況改善に努めていることが 確認できたため、対応を終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
24 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	父親の入居していたグループホー ムの対応があまりにも冷たく、私物 損害の賠償についても未だに対応 してくれない。 (A)	申出内容について申出人の話を傾聴し、 当事者同士の話し合いを推奨。後日申出 人より事業所と話し合いの結果の報告 を受けたが、本委員会からの事業所への 働きかけについては、申出人の要望を確 認できなかったため行わず対応終了と した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
25 (相談)	電話	障害者 (本人)	施設内のある利用者から暴言を受 ける、バカにされていると感じる。	本委員会では対応できない内容であるこ とを説明して、傾聴・助言した。	—

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 (苦情)	書面 (FAX)	児童 (家族)	娘の通うこども園の対応に不満があり、虐待の疑いもあるので公的機関の介入を望んでいる。 (A)	申出人からの申し出を待ったが、連絡のないまま一定期間が経過したため、対応終了とした。 (対応回数1回)	その他 (連絡なし)
27 (苦情)	電話	障害者 (本人)	サービスの変更を依頼したくて相談支援事業所に連絡しているが対応がない。 (A)	申出内容について話を傾聴し、事業所の固定電話へかけるよう助言した。申出人よりその後相談支援員と来訪の約束ができたとの報告があったため、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	子の通園するこども園では職員のマスク着用が徹底されていないため、感染症予防対策に不安を感じる。 (E)	申出内容について事業所へ伝達し、事業所としてマスク着用等感染予防対策の改善と、園だよりでの保護者への周知を行う旨の確認ができたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
29 (相談)	電話 (匿名)	その他 (本人)	利用関係の書類に記載されていた運営委員会の役割とはなにか。	話の内容から事業所とのトラブルがあるように窺えたが、詳細を確認できないまま相手から電話を切られた。	—
30 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	介護支援専門員資格取得時の不正疑いと、高齢者入所施設における夜間見回りについて、疑問がある。	職場で感じていることを聞いて欲しいだけとのことで、傾聴の上で助言。	—
31 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労移行支援の利用を事業所に拒否された。 (D)	申出内容について、委員会での協議を経て、事業所へ訪問し対応助言を行った。その後も事業所へ当事者間の話し合い推奨の働きかけを続けたが実行されなかったため、委員会としての対応を一旦終え、また申出人から連絡があれば別途対応することとして、本件の対応を終了とした。 (対応回数18回)	その他 (委員会対応)
32 (相談)	電話	障害者 (本人)	解約したヘルパーの過去の言動が、思い返すとおかしいと思う。	話を傾聴し、次の事業所とよい関係が築けるよう助言した。	—
33 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	福祉施設に勤めていたがパワハラで辞めさせられた。	本委員会では対応できない内容であることを説明して、労働相談窓口を紹介した。	—
34 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	社協の窓口で生活福祉資金の借入を断られた。	話を傾聴し、資金担当部署へ繋いだ。	—

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 (相談)	電話	児童 (職員)	ホームページに案内がある苦情解決 掲示ポスターをいただきたい。	県外事業所からの問い合わせであった ため、委員会の概要説明を行い、所在地 県委員会より取り寄せるよう紹介した。	—
36 (相談)	電話	高齢者 (その他)	養護老人ホームの入所者から「無理 矢理入所させられた」との電話があ ったがどこへ伝達すればよいか。	養護老人ホームの入所要件にあった入 所であると思われるが、窓口として所管 の福祉事務所を紹介した。	—
37 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	利用している就労継続支援事業所 の自己負担額の変更について知り たい。	照会先として市関係課を紹介した。	—
38 (苦情)	来所	児童 (家族)	放課後等デイサービス事業所から、 十分な説明がないまま契約解除を 通達された。 (B)	法定代理人まで設定されていたため、県 弁護士会の法律相談を紹介し、事業所へ は書面による照会を行うよう助言して 対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
39 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労継続支援事業所の職員からの 暴言と、同じ事業所の利用者からの 自分への不当な扱いについて困っ ている。 (A)	申出内容について事業所へ伝え、事業所 として受け止めて対応することを確認 でき、申出人も了承されたため対応終 了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
40 (苦情)	電話	児童 (家族)	親として子どものために思いお願 いしていることを、保育園が受け入 れてくれない。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、申出 人へ折返し連絡したが、連絡が取れな いまま一定期間が経過したため、対応終了 とした。 (対応回数4回)	その他 (連絡なし)
41 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	息子の入居しているグループホーム のサービス提供が不十分である。 (B)	申出内容について経緯を傾聴し、サービ スに関する説明と助言に対して申出人 が納得されたので対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
42 (苦情)	書面 (FAX) (匿名)	高齢者 (家族)	利用者の持ち物を混在して使用さ せること等について、家族が施設に 対して不信感を抱いている。 (A)	申出内容については系列の事業所が複 数挙げられていたため、代表の事業所へ 伝達。申出については組織として横断的 に対応し、その結果を関係者へ報告す ることを確認できたため、対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
43 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	訪問介護のヘルパーから不快な態 度を取られた。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、事業 所として再発防止に向けて今後配慮し ていくことが確認できたため対応終了。 (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	
44 (苦情)	電話	児童 (その他)	自宅隣に保育園があり、朝早くから話声がうるさい。 (G)	申出内容について事業所へ伝達し、双方の話し合いを推奨し対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
45 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労継続支援事業所を辞めたいのに管理者が辞めさせてくれない。	担当の相談支援専門員に相談するよう助言した。	—
46 (苦情)	電話	その他 (本人)	利用者駐車場に駐車したところ、駐車違反のステッカーが貼られたことに対して納得がいかない。書面での回答を求める。 (G)	申出内容について事業所へ伝達し、申出人への対応を依頼し終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
47 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	4カ月前にサービス付き高齢者住宅を退去したが、未だに経費の精算差額を返金してくれない。(C)	申出内容について事業所へ伝達し、早急に処理した報告を受けたため対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
48 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	利用する就労継続支援B型事業所における業務分担が不平等である。 (G)	申出内容について話を傾聴し、サビ管等事業所の管理者に相談するよう助言し、申出人が納得されたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
49 (苦情)	来所	障害者 (本人)	相談支援事業所の手続き遅延により、障害福祉サービス受給者証が期限内に届かなかった。 (B)	申出内容について事業所に聞き取りを行い、早急に対応することを確認できたため対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
50 (苦情)	書面 (FAX) (匿名)	高齢者 (職員)	事業所内における身体的虐待等について内部告発したい。 (F)	申出内容について県及び所在地の役場関係課へ情報提供を行った。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
51 (相談)	電話	高齢者 (職員)	利用者が亡くなった後、相続の関係で親族に利用料の情報開示を求められている。	相談内容について助言した。	—
52 (相談)	電話	高齢者 (その他)	デイサービス利用に関する苦情について相談がある。	相談内容を聞き取る前に、相談者より、他機関に相談し対応してもらえる旨の連絡があったため対応終了。	—
53 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	娘の入居するグループホームの対応に不満がある。 (D)	申出内容について事業所へ伝達し、利用者家族が納得されるまで関係者相互での話し合いを推奨し終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
54 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	利用している事業所の職員が不織布のマスクを使用していない。 (E)	申出内容について、申出人が当事者同士での解決を検討することを希望されたため終了。 (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	
55 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	退職した職場から、個別支援計画作成などの業務処理を要求される。	労働相談窓口の紹介や、法定研修受講のための就労証明書の取得のこと等について助言した。	—
56 (相談)	電話	障害者 (その他)	事業所への苦情について、利用者に運営適正化委員会を紹介したことを伝達したい。	相談内容について、利用者から連絡があれば対応する旨伝え終了。	—
57 (相談)	電話	障害者 (その他)	利益供与等にあたるような事業所の行為についても、運営適正化委員会へ相談してよいか。	相談内容について助言し、相談者が参考にされるとのことで了解された。	—
58 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	担当のケアマネージャーの連絡先がわからない。	介護予防利用者であったため、管轄の地域包括支援センターの連絡先を伝え終了。	—
59 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している就労継続支援B型事業所の業務分担等に不満があることを管理者に伝えても、わかってもらえない。 (G)	申出内容について、申出人へ事業所の責任者へ相談するよう助言し、翌日以降申出人から連絡がなく、一定期間が経過したため、対応終了とした。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の事故防止対策とその対応が不十分である。 (A)	申出内容について事業所伝達し、当事者間の話し合いを推奨したが、申出人が事業所を辞め、委員会へ申出を取り下げるとの連絡を最後に連絡がないため、対応を終了。 (対応回数16回)	その他 (申出取り下げ)
61 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入居しているグループホームの社長が大声で威圧する。 (A)	申出内容について、申出人が事業所へ申し入れを希望されなかったため、今回は傾聴と助言のみで終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
62 (相談)	電話 (匿名)	児童 (家族)	相談支援事業所の対応に不満があるので、子どもの療育支援についてどこか他に相談できる場所を知りたい。	行政の療育相談窓口を紹介した。	—
63 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	近隣の保育園が園前の細い共同道路を占有して周りが迷惑している。 (G)	申出人内容について事業所へ伝達し、双方の話し合いを推奨し対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
64 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	退職を申し出たところ個別支援計画作成などの業務処理を要求されている。	相談先として、県主管課と労働相談窓口を紹介した。	—

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	
65 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	事業所内における不適切ケアや虐待等について指導してほしい。 (F)	申出内容について、行政へ情報提供し対応を依頼した。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
66 (苦情)	電話	児童 (家族)	退所手続きで揉めているので、委員会から代わりに事業所へ連絡してほしい。 (A)	申出内容について事業所へ伝え、対応終了とした。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
67 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	利用している事業所における介護ボランティアの対応が気になる。 (A)	申出内容について申出人が事業所への伝達を希望されなかったため、傾聴のみで対応を終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
68 (苦情)	電話	障害者 (本人)	スタッフの見ていないところで自分に暴力を振るう利用者がおり、皆のためにもその人を退所させて欲しいと管理者に言っても対応してくれない。 (A)	申出内容について事業所に伝達し、配慮して対応していることが確認できたため、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
69 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	近隣の保育園が園前の細い共同道路を占有して周りが迷惑している。 (G)	申出内容について傾聴している途中で、申出人が電話を切られたため、それ以上の対応ができず終了。 (対応回数2回)	不調
70 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所の職員に、サービス提供に不必要な基本情報以外の個人情報に関係者へ漏洩された。 (A)	申出内容について事業所に伝達し、今後は個人情報の取り扱いには配慮することを確認し、申出人もその結果で了承したため対応を終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
71 (苦情)	電話	児童 (家族)	必要な書類について退所した事業所に問い合わせしてほしい。 (C)	申出内容について事業所へ確認し、申出人の必要とする書類手続き、郵送で処理することとし、申出人も了承したため、対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
72 (相談)	電話	児童 (職員)	事業所で生じた苦情について委員会へ報告したい。	委員会と苦情解決事業について相談者へ説明し、了承されたので対応終了。	—
73 (相談)	電話 (匿名)	児童 (その他)	第三者委員のことを尋ねたい。	苦情ではなく意見を述べたいとのことであったため、話を傾聴し対応終了。	—
74 (相談)	電話 (匿名)	その他 (その他)	第三者委員の連絡先は公表しなければいけないのか。	第三者委員の設置について説明し、助言を行った。	—
75 (相談)	来所	児童 (職員)	事業所へのクレームへの対応に苦慮している。	相談内容について傾聴・助言を行った。	—

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
76 (相談)	電話	障害者 (職員)	第三者委員の連絡先は公表しなければいけないのか。	第三者委員の設置について説明し、助言を行った。	—
77 (苦情)	電話	障害者 (本人)	朝起きると身体が痛く、就寝中の支援に不安を感じるのので、施設に問合せ調べてほしい。 (E)	申出内容については自ら解決に至ったとのことで、別件の介護事故への対応について事業所への確認を求められ、事業所側が早急に対応することを確認できたため対応終了。(対応回数4回)	解決 (相談助言)
78 (相談)	電話	障害者 (本人)	体調が悪いのに就労継続支援事業所へ行くべきだろうか。	相談者の話を傾聴し、助言を行い対応終了。	—
79 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の雰囲気暗いので改善してほしい。 (B)	申出内容について事業所へ伝達し、対応することを確認できたため対応を終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
80 (苦情)	来所	障害者 (本人)	利用者からいじめを受けており、事業所へ相談しても何の対応もしてくれない。 (E)	申出内容について事業所に状況を聞き取り、申出人の相談へ対応することを確認できたため、申出人へ伝達し申出人も了承されたため対応を終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
81 (苦情)	来所	障害者 (家族)	息子の入居しているグループホームのサービス提供が不十分であり、相談支援事業所の対応にも不満がある。 (D)	申出内容については、相談支援事業所が既に対応していることが確認できたため、申出人にその旨を伝達し対応を終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
82 (相談)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援事業所へ利用者からの要望を伝えたが良かっただろうか。	助言に対して相談者が了解されたため対応終了。	—
83 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	両親が利用している介護保険事業所では、どこも十分な説明をなされないまま同意書や契約への署名を求めて来る。	介護保険事業所への指導窓口として行政を紹介した。	—
84 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園へ保護者会から要望を出しているが、解決に至らない。 (G)	申出内容については、保護者会で検討してから明らかにしたいとのことで、申出人からの連絡を待ったが、一定期間経過したため対応終了。(対応回数1回)	その他 (連絡なし)
85 (苦情)	電話	障害者 (職員)	就労継続支援事業所を退職した利用者へ、過去の損害賠償について連絡が来た。 (E)	申出内容について助言を行い、現時点では関係者が委員会からの働きかけを希望されなかったため、必要があれば本人の了解を得て後日改めて相談することとし、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	
86 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所側から求められた同意書の内容に同意できなければサインしなくてもよいか。(D)	申出内容について話を傾聴し、助言に対して申出人も了解されたため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
87 (苦情)	電話	障害者 (本人)	コロナ感染対策として在宅ワークをしているが、半年間事業所から何の指示ももらえない状態が続いている。(B)	申出内容について、事業所に伝達し早急に対応する旨確認が取れ、申出人もそれを了承したため対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
88 (苦情)	来所	障害者 (本人)	利用しているグループホームや就労支援などについて、最近の出来事を聞いて欲しい。(A)	申出内容について、現時点では話の傾聴のみで良いとのことで、申出人も承諾されたため対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
89 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	同居人への虐待を疑われ、関係者に言葉の虐待を受けている。(G)	申出内容について話を傾聴し、他の相談機関を紹介し対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
90 (相談)	電話	障害者 (職員)	第三者委員を設置したいが紹介していただけるのか。	第三者委員の設置について助言を行った。	—
91 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労継続支援をあちこち利用したが、どこも事業所のための作業をさせられているように感じる。(B)	申出内容について話を傾聴し、指導や相談に関する関係機関の連絡先を紹介して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
92 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援事業所における活動中の見守りが不十分である。(A)	申出内容について事業所へ伝達し、近日常に申出人の今後の支援計画について話し合いを持つことで調整ができ、申出人もそれを承諾されたが、その調整の途中で起こった事故に対応が移行したことから、行政も交えた話し合いの設定を推奨して、委員会としての対応を終了。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
93 (苦情)	電話	障害者 (本人)	立替した居室の修理代を事業所が支払ってくれない。(B)	申出内容を事業所へ伝達して、申出人の現状を聞き取り、今後事業所として対応する旨を確認できたため、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
94 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親の施設退所を希望しているが、施設や家族の同意が得られない。(B)	申出内容について、申出人が事業所への申し入れを希望されなかったため、話を傾聴し対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
95 (苦情)	電話	児童 (家族)	不登園となった子への園の対応が不十分である。(F)	申出内容について事業所へ伝達し、当事者間の話し合いと行政の介入を推奨した結果、関係者が協議の場を持てる見込みができたことから、委員会としての対応を終了。 (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	
96 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	療育支援事業所から保護者への申し送りが不十分である。 (D)	申出内容について、申出人の要望を事業所へ伝達し、事業所も今後の改善に努めるとのことが確認できたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
97 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	事業所の運営基準違反について問いただしたい。 (G)	申出内容について、委員会の対応範囲を説明して助言を行い、申出人も承諾したため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
98 (苦情)	電話	障害者 (家族)	送迎時に発生した事故に対する事業所の対応に不満がある。 (E)	申出内容について、事業所へ申出人の要望を伝え、その要望を踏まえた上で事業所から申出人に説明を行うことを確認できたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
99 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所への情報開示について相談したい。 (F)	申出内容について、申出人の意向を事業所へ伝達し、対応を確認できたので対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
100 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所を指導する機関はどこになるのか。 (A)	申出内容について、指導機関は行政であることを伝え、申出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)
101 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設に入った叔母の世話を今後どのようにしたら良いか。	利用料の支払い等、家族が不安に思っていることについて、施設へ相談するよう助言した。	—
102 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	父親が以前利用していた介護老人保健施設について申立てしたい。	国保連合会の苦情受付窓口を紹介した。	—
103 (相談)	電話	障害者 (本人)	同じ施設利用者から暴言を受けるので注意してほしい。	話を傾聴し対応を助言した。	—
104 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	近隣保育園の保護者送迎時の運転マナーが悪く危険である。 (G)	申出内容について事業所へ伝達し、対応を検討するとの確認ができたため、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
105 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設に回収された私物を返すよう伝えてほしい。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、申出人の状況を聞き取りして、事業所内で対応する旨確認ができたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
106 (苦情)	電話	障害者 (本人)	以前利用していた事業所に対して納得できないことがある。 (D)	申出内容について、申出人へは事業者指導の行政所管課を紹介し、事業所へは申出人へ当時の経過説明を行うよう依頼して、対応終了。 (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	
107 (相談)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援事業所の作業中における職員の指導が不十分である。	相談者が途中で電話を切られ、その後も折り返しがなかったため対応終了。	—
108 (相談)	電話 (匿名)	その他 (職員)	医療関係のトラブルについて相談対応してもらえるか。	県医師会及び弁護士会を紹介した。	—
109 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパー派遣に際して感染症対策への配慮が足りない。 (E)	申出内容について事業所へ伝達し、相談支援専門員が同席して、申出人が事業所へ要望を伝える機会の設定ができたため、対応終了。(対応回数15回)	解決 (相談助言)
110 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所のサービス管理責任者に問題がある。 (A)	申出人からの連絡がないまま、一定期間を経過したため対応終了とした。(対応回数1回)	その他 (連絡なし)
111 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	経営者のパワハラで職員が辞めており、利用者へのサービス提供に影響が出ている。 (B)	申出内容について行政の所管課へ情報提供を行い、今後の対応を依頼して対応終了。(対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
112 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	高齢者 (その他)	入所者への健康管理が不十分である。 (B)	申出内容の確認のため、申出人へ連絡を頂くようメール返信したが、一定期間を経過しても連絡がないことから対応終了とした。(対応回数2回)	その他 (連絡なし)
113 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	入所者へのサービス提供が不十分になっている。 (B)	申出内容について、申出人へ行政の所管課を紹介し、行政の所管課へは委員会から情報提供を行い対応終了。(対応回数5回)	解決 (紹介伝達)
114 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	他の利用者の名前を使って、事業所の職員から嘘の内容を伝えられ気分を害した。 (A)	申出内容について、委員会から事業所への伝達を提案したが、申出人が自分で事業所へ確認することを希望されたため、対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
115 (相談)	電話	高齢者 (職員)	事業所内の苦情が相次いでおり、再発防止のための取り組みについて教えて欲しい。	相談内容について情報提供を行った。	—
116 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	自宅を訪問する担当の方と連絡を取りたい。	介護保険の要支援者であったため、地域包括支援センターの連絡先を伝えた。	—
117 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	事業所側の指導が利用者のプライバシーを侵害している。 (F)	申出内容について事業所へ伝達し、利用者と話し合う機会を設けることを確認できたため対応終了。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
118 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所の電話対応に不満がある。 (A)	申出内容について話を傾聴し、事業所へ伝達して対応終了。(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	
119 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	事業所への行政指導について不満がある。 (G)	申出内容について、委員会の対応範囲を説明し申出人もそれを了解され、事業所への働きかけは希望されなかったため対応終了とした。 (対応回数16回)	解決 (相談助言)
120 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所から身に覚えのないことを理由に利用停止を申し渡された。 (B)	申出内容については行政も把握していることが確認できているため、委員会から事業所への働きかけは行わず、申出人へは相談支援事業所へ相談するよう助言し対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
121 (苦情)	電話	その他 (本人)	総合支援資金の借入申請を受理してもらえない。 (D)	申出内容について県社協所管課へ確認し、既に対応していることが確認できたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
122 (相談)	電話	児童 (職員)	第三者委員会を開催する場合、園長は同席しない方が良いのか。	事業所での苦情・相談解決要綱等に沿った対応を行うよう助言した。	—
123 (相談)	電話	障害者 (家族)	福祉車両購入に際しての助成等を教えて欲しい。	助成・貸付制度や相談窓口を紹介した。	—
124 (苦情)	電話	高齢者 (職員)	事業所で発生した苦情への対応について助言いただきたい。 (E)	事業所内で発生した苦情への対応について助言を行い、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
125 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	サービス付き高齢者向け住宅の退居請求内容について確認したい。 (C)	申出内容について助言を行い、協議を要する点については事業所へ問い合わせることで申出人も了承されたため、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
126 (相談)	電話	障害者 (職員)	当事業所の苦情について委員会で対応したか確認したい。	相談に対して助言を行った。	—
127 (相談)	電話	高齢者 (家族)	紙おむつ助成事業の取り扱いについて訊ねたい。	助成事業の受付窓口と地域包括支援センターを紹介した。	—
128 (苦情)	電話	その他 (家族)	福祉サービス利用支援事業に関する照会に対して回答がもらえない。 (B)	申出内容について速やかに回答するよう事業実施社協へ伝達し、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
129 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所から身に覚えのないことを理由に利用停止を申し渡された。 (A)	申出内容について申出人の話を傾聴し、相談支援事業所を交えて事業所と話し合いを行うよう助言し対応終了。 (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	
130 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者雇用契約を打ち切りされた一般就労企業に対して指導してほしい。 (G)	申出内容について申出人の話を傾聴し、委員会の対応範囲を説明し申出人も了承されたため、労働相談窓口を紹介して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
131 (苦情)	電話	障害者 (家族)	療育事業所の対応に不満があり変更した。同系列の相談支援事業所も変更したいと思っている。 (A)	申出内容について申出人の話を傾聴し、療育相談窓口の紹介と今後の対応について助言し、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
132 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	ストーカー被害の訴えに相談窓口が対応してくれない。 (G)	県外からの申し出であったため、委員会の対応範囲説明と助言を行い、申出人へメールを返信して対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
133 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育園が子どもの自主性を阻害するような扱いをするのを改めて欲しい。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、両者を仲介したが、申出人と連絡が取れないまま一定期間が経過したため、対応終了とした。 (対応回数6回)	その他 (連絡なし)
134 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所内の利用者から嫌がらせを受けていることを事業所に相談しても取り合ってもらえない。 (E)	申出内容について事業所への伝達は希望されなかったため、申出人へ助言を行い対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
135 (相談)	電話 (匿名)	その他 (その他)	苦情窓口のポスターへの記載事項について知りたい。	ポスターへの記載事項への照会に回答した。	—
136 (苦情)	書面 (郵送) (匿名)	障害者 (家族)	事業所が他の利用者の書類を取り違えて送付してきた。個人情報保護を遵守して欲しい。 (F)	申出内容について事業所へ伝達し、再発防止に努めることを確認できたため対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
137 (苦情)	電話	障害者 (本人)	相談支援事業所の変更を申し出ているが対応してくれない。 (B)	申出人へ助言を行い、申出内容については事業所へ伝達し対応することが確認できたため対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
138 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	事業所の責任者に経費の説明を求めているが対応してくれない。 (C)	申出内容について事業所へ伝達し、管理者が対応することを了承されたため対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
139 (相談)	電話	その他 (職員)	職員の業務外の行動について外部から指導を求められている。	相談内容について助言を行い、労務関係の相談窓口を紹介した。	—

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	
140 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所から利用停止を申し渡されたことにどう対応すればよいか。 (B)	申出内容について助言を行い、了承されたため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
141 (相談)	電話 (匿名)	児童 (家族)	幼稚園の苦情はどこに言えばよいか。	県子育て支援課を紹介した。	—
142 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労支援事業所での作業分担に差別を感じている。 (B)	申出内容について事業所へ伝達し、申出人との話し合いが行われたが、申出人が情緒不安定に陥り事業所を辞めることを思い悩まれるようになったため、今後のことは相談支援事業所と保佐人との相談するよう助言し対応終了。 (対応回数15回)	解決 (相談助言)
143 (相談)	電話	高齢者 (職員)	介護保険事業所における苦情受付窓口について確認したい。	苦情受付窓口の確認に応じた。	—
144 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所から停止されているサービス提供を再開して欲しい。 (B)	申出内容のサービスは法定外サービスであったため、他の提供事業所について行政や相談支援事業所へ相談するよう助言し、申出人も了承されたため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
145 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保護者の送迎時のマナーが徹底されていない。 (D)	申出内容について事業所へ伝達し、事業所が対応を了承されたため対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
146 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所が以前のように要望に対応してくれなくなった。 (D)	申出内容について事業所へ伝達し、事業所が申出人と面談し、状況把握と説明不足について対応することを確認できたため、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
147 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	職員が離職して同種の事業所を立ち上げることに相談したい。	所轄の行政所管課への確認を勧めた。	—
148 (相談)	電話	児童 (職員)	第三者委員の設置にあたり基準等を確認したい。	本委員会で作成した苦情解決マニュアルを基に助言を行った。	—
149 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	第三者委員として事業所から求められている対応について聞きたい。	第三者委員からの相談に対して助言を行った。	—
150 (相談)	電話	障害者 (職員)	福祉サービス事業所の迷惑な営業行為について。	意見を傾聴した。	—

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	
151 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	児童 (家族)	送迎や利用曜日などについて、事業所が希望に沿ってくれない。 (D)	申出内容について申出人へメールで助言をやり取りしたが、事業所が申出人と面談し、状況把握と説明不足について対応することを確認できたため、対応終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
152 (相談)	電話	障害者 (職員)	第三者委員の設置にあたり基準等を確認したい。	本委員会で作成した苦情解決マニュアルを基に助言を行った。	—
153 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	自分ばかりが悪者にされるので、もう事業所を辞めたいと思っている。 (A)	申出内容については、事業所との話し合いの機会が設定されているとのことで、話を傾聴し助言を行い対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
154 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所は経営のために利用者へ利用を強制するものなのか。(A)	申出人の話を傾聴し、助言を行い対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
155 (相談)	電話	障害者 (職員)	重要事項説明書に記載する苦情申出窓口について教えてほしい。	本委員会の役割等を説明し、助言を行った。	—
156 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネージャーの対応に不満がある。 (A)	介護保険サービスに関する専門機関である国保連合会を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
157 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所の管理者へ説明と謝罪を求めている申出について回答がない。 (E)	申出内容について事業所へ伝達し、事業所管理者が早急に対応することを確認できたため、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)

【参考】(4)(6)苦情内容の分類

区分	例示
A 職員の待遇	・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（1回）

令和3年9月1日発行第236号

※掲載内容は23頁に掲載

- (2) ポスターの配布（368部）、リーフレットの配布（508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 令和3年度福祉サービス苦情解決研修会（上級編）

開催日：令和3年9月9日（木）

開催方法：オンライン（Zoom）開催

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 168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～」

株式会社フォーサイトコンサルティング

代表取締役 浅野 睦 氏

- イ 令和3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3年9月28日（火）

開催方法：オンライン（Zoom）開催

参加者：苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員 314名

内容：講義1 「運営適正化委員会の取り組み状況について」

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会 委員

弁護士法人染川法律事務所 弁護士 本田 晴久 氏

講義2 「福祉サービスにおける苦情解決の意義と基本的対応」

鹿児島国際大学 福祉社会学部 社会福祉学科

准教授 茶屋道 拓哉 氏

- ウ 令和3年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編）

開催日：令和4年2月16日（水）

開催方法：オンライン（Zoom）開催

参加者：苦情受付担当者・苦情解決責任者 215名

内容：講義・演習 「コミュニケーション力と組織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

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13事業所の巡回訪問を実施した。

＜事業所の内訳＞高齢分野事業所：4か所，児童分野事業所：5か所，
障害分野事業所：3か所，その他事業所：1か所

計：13か所（訪問予定30か所：新型コロナウイルス感染拡大により取止め△17か所）

※ 巡回訪問先の詳細は24頁に掲載

7 調査研究活動の実施

令和2～3年度に運営適正化委員会に寄せられた新型コロナウイルス感染症に関する相談・苦情などの事例をまとめ、ホームページに掲載した。

8 全国会議等への参加

(1) 令和3年度運営適正化委員会事業研究協議会

開催方法：動画配信及びオンライン情報交換会

動画配信期間：令和3年6月28日（月）～7月13日（火）

内 容：ア 行政報告 厚生労働省 社会・援護局福祉基盤課

予算係長・施設係長 長谷川 真也氏

イ 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部長 加藤 英三 氏

ウ 説明 全国社会福祉協議会 地域福祉部長 高橋 良太 氏

エ 講義 前立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

オンライン情報交換会開催日：令和3年7月13日（火）

参 加：ア 動画視聴 委員4名（第2回苦情解決委員会時に視聴），事務局2名

イ 情報交換会 事務局1名（オンライン参加）

(2) 令和3年度運営適正化委員会事業相談員研修会

動画配信期間：令和3年10月28日（木）～11月11日（木）

内 容：ア 講義Ⅰ 前立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

イ 講義Ⅱ 筑波大学 人間系 助教授 大村 美保 氏

ウ 講義Ⅲ 全国身体障害者施設協議会 副会長 白江 浩 氏

参 加：事務局2名（視聴）

(3) 令和3年度九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議

開催日：令和3年10月14日（木）

開催方法：オンライン（Zoom）開催

内 容：ア 協議題・回答について

イ 意見照会について

ウ 次期開催県の確認について

エ 情報交換・その他

参 加：事務局2名 [開催県]

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2年度分）

令和2年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は138件、うち苦情が98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6割近くを占めており、障害福祉サービスを利用される本人からの申出が最も多くなっています。

また、苦情の内容別の件数【図2】でみると、例年どおり「職員の接遇」が最も多くなっており、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が多いようです。

図1 福祉サービスの分野

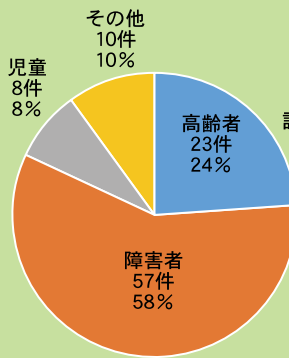
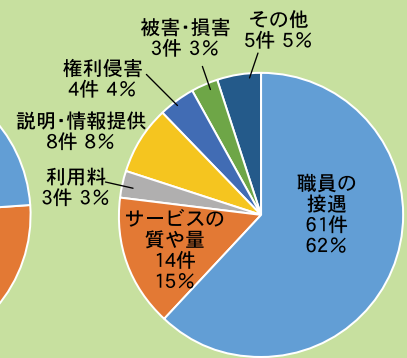


図2 苦情の内容



苦情解決事業の広報・啓発について

『相談・苦情受付 広報用ポスター』等を配付しています。

委員会では、県内の福祉サービス事業所において苦情解決の仕組みが整備されるよう、苦情対応研修会の開催や事業所巡回訪問の実施、調査研究事業の実施のほか、『相談・苦情受付広報用ポスター』や『啓発用リーフレット』を作成し、広報・啓発活動を行っています。

『広報用ポスター』には、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るようになっており、事業所内に掲示して苦情窓口の周知を図ることで、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るものです。

ポスター・リーフレットの必要な事業所は、直接取りに来ていただくか、または郵送でも配付しておりますので、必要枚数について下記の委員会事務局までお申し出ください。



相談時間 月～金曜日 9:00～16:00
(ただし、祝日・12/29～1/3除く)

相談方法 電話・来所・FAX・Eメール

福祉サービス運営適正化委員会

TEL 099-286-2200 FAX 099-257-5707

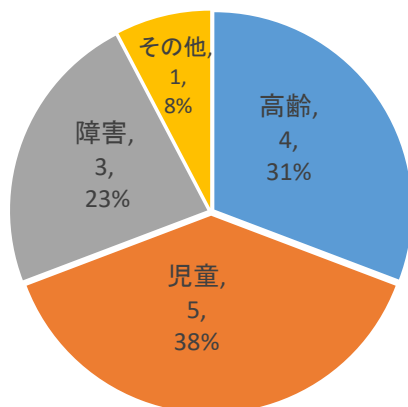
【事務局】
鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部
E-mail: tekisei@kaken-shakyo.jp

令和3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

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	運営主体 (法人等)	事業種別	訪問日	訪問者
1	高齢	屋久島町	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和3年11月5日	事務局 2名
2	児童	屋久島町	学校法人	幼保連携型認定こども園	令和3年11月5日	事務局 2名
3	児童	長島町	社会福祉法人	保育園	令和3年11月12日	事務局 2名
4	高齢	長島町	合同会社	地域密着型通所介護	令和3年11月12日	事務局 2名
5	社協	与論町	社会福祉法人	社会福祉協議会	令和3年11月26日	委員, 事務局
6	児童	与論町	社会福祉法人	幼保連携型認定こども園	令和3年11月26日	委員, 事務局
7	障害	与論町	社会福祉法人	生活介護	令和3年11月26日	委員, 事務局
8	高齢	与論町	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和3年11月27日	委員, 事務局
9	障害	肝付町	株式会社	就労継続支援B型	令和3年12月3日	事務局 2名
10	児童	肝付町	株式会社	発達支援・放課後等デイサービス	令和3年12月3日	事務局 2名
11	高齢	肝付町	株式会社	訪問介護・居宅介護支援	令和3年12月3日	事務局 2名
12	障害	枕崎市	株式会社	就労継続支援B型	令和3年12月6日	事務局 2名
13	児童	枕崎市	社会福祉法人	保育園	令和3年12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】

