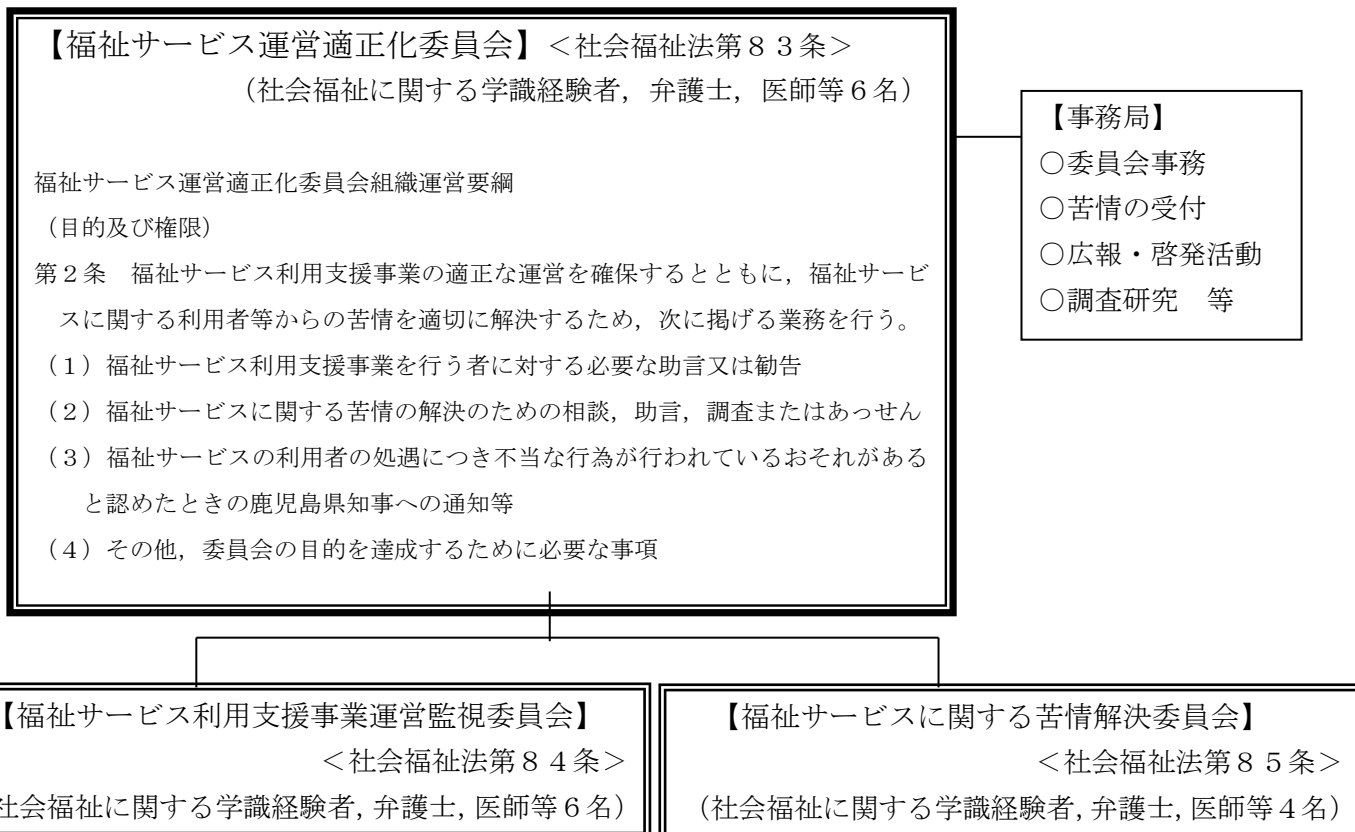


令和4年度
福祉サービス運営適正化委員会
業務報告書

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4年11月1日～令和6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	副委員長 本田 晴久	弁護士 (鹿児島県弁護士会)	委員長 ○	○
医療	委員長 野田 隆峰	精神科医	○	委員長 ○
社会福祉 (公益代表)	茶屋道 拓哉	鹿児島国際大学 教授	副委員長 ○	副委員長 ○
社会福祉 (公益代表)	大野 敏博	鹿児島県民生委員児童委員協議会 評議員	○	○
社会福祉 (利用者代表)	角崎 延子	公益社団法人認知症の人と家族の会 鹿児島県支部 世話人	○	
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4年9月1日～令和6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	帯田 英児	社会福祉法人 鹿児島県保育連合会 副会長	
経営者代表	二階堂 清一	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10月4日(火) 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 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4年5月17日(火) 出席：6名 県社会福祉センター
 内容 令和3年度業務報告について

第2回 令和4年11月8日(火) 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(運営委員会及び苦情委員会)委員の指名について

第3回 令和5年3月7日(火) 出席：5名 県社会福祉センター
 内容 令和5年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

第1回 令和4年5月17日(火) 出席：6名 県社会福祉センター
 内容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について(令和3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4年9月16日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
 内容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について(7月末現在)
 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状況について

第3回 令和4年11月8日(火) 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（9月末現在）
- 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5年3月7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（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福祉サービス利用支援事業実施社協訪問調査の実施（12カ所）

ア	出水市社会福祉協議会	令和4年	7月15日（金）	事務局
イ	薩摩川内市社会福祉協議会	令和4年	7月15日（金）	事務局
ウ	瀬戸内町社会福祉協議会	令和4年	7月26日（火）	事務局
エ	南大隅町社会福祉協議会	令和4年	8月1日（月）	事務局
オ	東串良町社会福祉協議会	令和4年	8月1日（月）	事務局
カ	南さつま市社会福祉協議会	令和4年	8月9日（火）	委員，事務局
キ	志布志市社会福祉協議会	令和4年	8月22日（月）	事務局
ク	曾於市社会福祉協議会	令和4年	8月22日（月）	委員，事務局
ケ	喜界町社会福祉協議会	令和4年	8月30日（火）	委員，事務局
コ	湧水町社会福祉協議会	令和4年	9月15日（木）	事務局
サ	霧島市社会福祉協議会	令和4年	9月15日（木）	事務局
シ	鹿児島県社会福祉協議会	令和4年	9月16日（金）	委員，事務局

（4）苦情解決委員会

第1回 令和4年5月17日（火） 出席：4名 県社会福祉センター
 内 容 ア 副委員長の指名について
 イ 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 ウ 令和4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）及び福祉サービス苦情解決研修会（上級編・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所巡回訪問について

第2回 令和4年7月8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相談・苦情解決事業研修会（上級編・初級編）の実施について
 ウ 福祉サービス苦情解決事業における事業所巡回訪問について

第3回 令和4年9月16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 福祉サービス苦情解決研修会（上級編）の実施報告及び福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（初級編）の実施について
 ウ 福祉サービス苦情解決事業における事業所巡回訪問について

第4回 令和4年11月8日（火） 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相談・苦情解決事業研修会（初級編）の実施報告及び福祉サービス苦情解決研修会（中級編）の実施について

第5回 令和5年1月27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 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研修会（中級編）の実施報告について
 - エ 福祉サービス苦情解決事業における事業所巡回訪問について

第6回 令和5年3月7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 福祉サービス苦情解決事業における事業所巡回訪問について（経過報告）

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	4	5	12	6	4	10	4	7	3	8	9	12	84
相談・問合せ	3	4	5	0	2	0	2	1	1	1	1	1	21
合計	7	9	17	6	6	10	6	8	4	9	10	13	105

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	6	71	7	0	84
相談・問合せ	0	21	0	0	21
合計	6	92	7	0	105

障害苦情	
身体	7
知的	8
精神	31
その他	3
計	49

(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	3	0	10	1	0	0	0	3	2	0	15	4
障害者	36	6	9	0	0	0	2	5	2	0	49	11
児童	0	0	14	2	0	0	0	3	1	0	15	5
その他	3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5	1
合計	42	6	33	3	0	0	3	12	6	0	84	21

(4) 苦情内容・解決結果(苦情として受け付けた84件の内訳)

苦情内容 解決結果	相談 助言	紹介 伝達	あつ 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	19	1	0	0	3	0	0	0	23
B サービスの質や量	17	6	0	0	1	0	0	0	24
C 利用料	5	0	0	0	0	0	0	0	5
D 説明・情報提供	8	2	0	0	0	0	0	1	11
E 被害・損害	6	2	0	0	0	0	0	0	8
F 権利侵害	5	1	0	0	1	0	0	0	7
G その他	5	0	0	0	0	0	0	1	6
合計	65	12	0	0	5	0	0	2	84

(5) 事業所の運営主体別(苦情として受け付けた84件の内訳)

運営主体	社会 福祉 法人 ※1	社会 福祉 協議会	公立	当利 法人 ※2	一般 社団・ 財団 法人	公益 社団・ 財団 法人	医療 法人	学校 法人	NPO 法人	その他	不明	合計
件数	28	6	0	18	5	0	4	2	4	4	13	84

※1「社会福祉法人」は社会福祉協議会以外 ※2「当利法人」は株式会社・合同会社等

(6) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労支援事業所を辞める際の手続きについて知りたい。	相談内容について助言した。	—
2 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	入園準備のため保育所が休園としている日に、職員が園庭でイベントをしていた。(G)	申出内容について事業所に伝達し、対応することが確認できたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
3 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	感染症予防対策など事業所の利用者への対応に思いやりが感じられない。(B)	申出内容について、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 (相談助言)
4 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	グループホームにおける、通院付き添いの取り扱いについて不満がある。(B)	申出内容について助言を行ったところ、申出人から事業所へ相談してみるとのことであったため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
5 (相談)	電話	障害者 (職員)	就労支援事業所の利用契約書の内容について聞きたい。	相談内容について助言した。	—
6 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	家族の入所施設変更を検討しているが、行政も施設も十分な説明をしてくれない。(A)	申出内容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)
7 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	事業所の職員処遇について相談したい。	行政担当課を紹介した。	—
8 (相談)	電話	障害者 (職員)	介護保険利用者の障害福祉サービス利用の範囲について確認したい。	行政担当課を紹介した。	—
9 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	労働条件など、勤務している事業所への不満について相談したい。	労働関連相談先を紹介した。	—
10 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	施設に入所している子どもの発病時の看護が不十分。適切な対応を指導してもらいたい。(E)	申出内容について、行政による指導を希望されたことから行政担当課を紹介し対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
11 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の対応が不適切で精神的に不安定になったため、損害賠償を請求したい。(B)	申出内容を事業所へ伝達し、対応す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)
12 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設の職員が利用者呼び捨てにする。改めるよう言っても改めない。(A)	申出内容については、管理者に相談するよう助言し、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	
13 (苦情)	電話	児童 (家族)	ケガで休園した子どもへの園長の言動が利用者に寄り添ったものではない。 (A)	申出内容について、事業所へ伝達したところ、申出人との話し合いについて状況を確認できたため対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
14 (苦情)	電話	その他 (職員)	福祉サービス利用支援事業の利用を市町村社協に相談したが、申請を断られた。 (D)	申出内容について事業を所管する県社協に相談するよう紹介し、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
15 (相談)	電話	障害者 (本人)	施設の職員が希望するものを買ってくれない。	対応について助言した。	—
16 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	自分の周りの人々は困っている人に対する優しさが無い。	相談傾聴中に、一方的に電話を切られた。	—
17 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設の利用者に対する対応や、業務内容が適切でない。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、対応を確認できたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
18 (苦情)	電話	障害者 (本人)	訪問介護サービスの利用を希望して相談支援事業所に連絡するが応答がない。 (D)	申出内容を事業所へ伝達し、事業所も申出人との話し合いに応じるとのことから対応終了。 (対応回数10回)	解決 (相談助言)
19 (苦情)	電話	障害者 (本人)	支援中にヘルパーに押し売り行為をされた。 (E)	申出内容を事業所へ伝達し、事業所として誠実な対応を依頼して対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
20 (相談)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育所における第三者委員や苦情窓口について知りたい。	苦情解決事業について説明した。	—
21 (苦情)	電話	障害者 (本人)	相談支援事業所にサービス利用を依頼してから半年以上経つが、何の連絡もない。 (D)	申出内容を事業所へ伝達したところ、日程を調整の上、申出人を訪問し説明す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)
22 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の職員と利用者が交際しているのは不適切だと感じるし、プライバシーの確保など不安になる。 (G)	申出内容を事業所へ伝達したところ、真摯に対応したいとのことであり、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
23 (苦情)	電話	障害者 (本人)	居宅介護支援事業所にヘルパーを依頼しているが、一向に決まらない。 (B)	申出内容を事業所へ伝達し、当事者間での話し合いを勧め、対応を終了。 (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	
24 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	女性利用者に対し、事業所職員から、身体的なことについて配慮のない発言がある。(F)	申出内容について事業所へ伝達し、申出人が了解されたことから対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
25 (相談)	電話	障害者 (本人)	同じ施設の友人が、タバコを1時間に1本しか渡してくれないと職員と口論していた。	話を傾聴し、健康を配慮しての対応ではないかと助言した。	—
26 (苦情)	来所 (匿名)	児童 (家族)	事業所からサービスを休止すると言われたが、新たな事業所を紹介してくれない。(B)	申出人が、委員会の対応を望まなかったことから、必要な際は連絡されるよう伝えて対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
27 (相談)	電話	児童 (職員)	サービス利用が不定期な利用者に対する対応の仕方を訊ねたい。	相談支援事業所との連携を提案した。	—
28 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネージャーがおむつ助成の申請手続きを怠って不利益が生じた。(C)	申出内容について事業所への指導を求められたが、相互の話し合いと行政への相談を助言し対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
29 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	苦情の申出人から第三者委員を教えるよう言われたがよく分からない。	苦情解決事業について説明した。	—
30 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	こだわりの強い新規利用者により、他の利用者、職員への影響が出て困っている。	相談支援事業所や基幹相談支援センターへの相談等を助言した。	—
31 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	施設入所者から自室のクーラーが壊れているのに放置されていると聞いた。(B)	申出内容について事業所に状況を確認したところ、今後も注意していくとのことであったため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
32 (苦情)	電話	障害者 (本人)	経営者のトラブルにより、事業所が急に閉鎖されてしまい、どうしたらよいか分からない。(B)	申出内容については、行政による早急な指導が必要と判断し、所管課を紹介するとともに、委員会からも所管課へ伝達を行い対応終了。(対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
33 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園が利用予定の変更など保護者のニーズに合わせた対応してくれない。(B)	保育園へ申出内容を伝え、園の説明内容を申出人に伝え園側との話し合いを勧めて対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
34 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の居室の中の物をいろいろ盗まれて困っている。(E)	職員から認知症による記憶障害であると説明があり対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
35 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害年金や工賃を好きなように使えず、経済的虐待を受けてる。(F)	申出内容を事業所へ伝えたところ、現在精神状態が不安定なことからの訴えとの説明があり、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	
36 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	面会者に対して事前のPCR検査を義務付けるのをやめさせて欲しい。(B)	申出内容については、各事業所に呼びかけて欲しいとの要望であったため、県所管課を紹介して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
37 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	施設からの外出を禁止されている。先日は、夕食が準備されておらず、その日は一睡もできなかった。(F)	申出内容を事業所へ伝達し、申出人が了解されたため対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
38 (苦情)	電話	障害者 (本人)	施設の職員が侮辱する。(A)	申出内容について配慮されるよう事業所へ伝達し、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
39 (苦情)	電話	高齢者 (その他)	利用を希望する事業所をケアプランに入れてくれない。(D)	申出内容について事業所へ伝達し対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
40 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	老人保健施設の苦情窓口はどこか。	窓口を紹介した。	—
41 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	第三者委員の設置にあたって基準を確認したい。	第三者委員の設置について助言した。	—
42 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員が居室の物を盗んだり、利用者あての郵便物を勝手に開封して紛失したりする。(E)	申出内容を事業所に伝達し、申出人へは当事者間での話し合いを勧めて対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
43 (苦情)	書面 (郵送) (匿名)	児童 (家族)	お盆等の休園を勧められ、保育園を利用しづらい状況が続いている。(B)	申出内容を事業所へ伝達したところ、改善を図る旨の回答を得られたことから対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
44 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	希望するサービスが提供されないため困っている。(B)	申出内容を事業所に伝達し、当事者間での話し合いを勧め、対応終了。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
45 (苦情)	電話	障害者 (本人)	居室の壁が薄くて眠れない。施設に言っても対応しない。(B)	申出内容を傾聴して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
46 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所からの利用契約内容についての説明が不適切で不安になった。(A)	申出内容について事業所へ伝達し、対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
47 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	事業所を変更したいと考えているが、相談支援専門員とも連絡が取れず、相談できない。(A)	申出内容について、基幹相談支援センターへの相談を助言し、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
48 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (職員)	事業所の職員の対応が利用者の障害に配慮したものでなく、利用者がかわいそうだ。(A)	申出内容についての対応は、再度検討したいとのことで、助言のみで対応終了。 (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	
49 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設入所中の父親が医療費を余計に負担させられ、施設側が費用の弁償に応じてくれない。(C)	申出内容については、今回、委員会の対応を求めないとのことから対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
50 (苦情)	電話	障害者 (家族)	施設職員間の連携が不十分で、食事の提供など適切な対応を受けられていない。(B)	申出内容については、事業所側と話し合いがなされることが確認できたため、対応終了。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
51 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所管理者の職員への言動がひどく、パワハラであると感じる。事業所に電話をすると留守電になり、連絡が取れない。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、結果を申出人に伝えた。申出人が本件について、以後の対応を希望されなかったことから対応終了。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
52 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	児童 (家族)	事業所職員の児童に対する不適切な発言や勤務時間中のスマホ操作など、保護者として対応に不安を感じる。(A)	申出内容について事業所へ伝えたところ、改善を図る旨の回答を得られ、申出人が了承されたことから対応終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
53 (苦情)	電話	障害者 (本人)	居室の環境改善の要望に施設が対応してくれない。(B)	申出内容を傾聴して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
54 (苦情)	電話	その他 (本人)	これまで親身に対応してくれていた職員が、突然、対応してくれなくなった。また、対応してもらいたい。(A)	申出内容については当委員会の対象としないことを説明後、申出人から一定期間連絡がなかったことから対応終了。 (対応回数13回)	その他 (連絡なし)
55 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	保育園の新型コロナ対応が、組織内で共通理解されておらず、混乱させられた。(B)	申出人が申出内容を記録として残し、事業所へは連絡しない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)
56 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労支援事業所で、今月から工賃が出ないと言われたが、どうしてか分からない。	相談支援事業所への相談を助言した。	—
57 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーの調理内容に不満があり、法人の事業所運営にも不満がある。強く指導して欲しい。(B)	申出内容については、行政による指導等を希望されたことから、行政担当課を伝え、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
58 (苦情)	来所	障害者 (本人)	退所した施設の利用料等についての説明や職員の対応に不満が残っている。(C)	申出内容について事業所へ伝達して、その結果を申出人へ報告し対応終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
59 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	行政の障害福祉サービス受給者証の発行手続きが遅い。(G)	申出内容については、相談支援事業所に相談することを助言したが、納得されず電話を切られ、対応終了。 (対応回数1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	
60 (相談)	電話	高齢者 (職員)	有料老人ホームにおける苦情受付窓口を確認したい。	有料老人ホームにおける苦情受付窓口について説明した。	—
61 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーにペットボトルで腰を叩かれたり、暴言を受け、とても怖い思いをした。 (F)	申出内容を事業所に確認し、所管行政機関に通報するとともに、申出人に伝達して対応終了。 (対応回数6回)	解決 (紹介伝達)
62 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害の通所施設を使っているが、コロナが発生した場合の対応について知りたい。	新型コロナウイルス感染症発生に関する事業所や行政の対応について説明した。	—
63 (苦情)	電話	障害者 (本人)	以前入所していた施設の建物や職員の言動が良くないので、監査し指導してもらいたい。 (B)	電話の中断後、申出人からの連絡を待たしたが、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)
64 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所がクレーム扱いして話を聞いてくれない。 (A)	申出人に助言した後、一定期間連絡がなかったことから対応終了。 (対応回数5回)	その他 (連絡なし)
65 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の言葉遣いや態度について、管理者に相談したが、態度が改善されない。 (A)	申出内容を事業所に伝達したことを申出人に伝え、申出人が対応を了承されたことから対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
66 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所を退居するに至った理由について、文書の発行を依頼しているが、対応してもらえない。 (D)	申出内容を事業所に伝達したことを申出人に伝え、申出人が対応を了承されたことから対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
67 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	両親の介護に困っているのに、地域包括支援センターは、介護についての情報提供など、適切なアドバイスをしてくれない (B)	申出内容を傾聴し、介護サービス利用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)
68 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	子どもの体調変化について、施設からの説明が不十分。 (A)	申出人の希望により、申出内容については傾聴のみで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
69 (苦情)	電話	障害者 (家族)	金銭管理について施設の管理者に説明を求めているが、折返しが遅くて、信用できない。 (E)	申出内容については事業所が対応していることが確認できたため、対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
70 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所へ必要な文書の発行を依頼しているが、まだ、対応してくれない。 (D)	申出内容については事業所が対応していることが確認できたため、対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
71 (苦情)	電話	その他 (その他)	事業所のヘルパー職員が、業務外で勝手に個人宅を訪れることに困っている。 (G)	申出内容を事業所に伝達し、申出人が事業所の対応を了解されたので、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	
72 (相談)	電話	障害者 (職員)	以前相談のあった利用者への支援 継続が困難となったことについて 報告したい。	事業所の対応について聞き取った。	—
73 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	短期入所の利用時に居室において 何度も私物が無くなるが、施設側 が対応してくれない。 (E)	申出内容について管理者への相談を助 言し、対応終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
74 (苦情)	書面 (メール)	児童 (家族)	入園の面談の際、療育の必要な子 どもに対する事業所側の配慮のな い言動と対応に大変傷ついた。 (A)	申出内容を事業所に伝達し、今回の対応 を申出人が了解されたことから対応終 了。 (対応回数 8回)	解決 (相談助言)
75 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	事業所の職員から暴言や差別を受 けたことを理由に施設を退所した ことについて相談したい。 (F)	申出内容の詳細について、申出人からの 連絡を待ったが、一定期間連絡がなかつ たことから対応終了。 (対応回数 2回)	その他 (連絡なし)
76 (苦情)	電話	障害者 (その他)	グループホームに関する苦情を来 所して相談したい。 (A)	一定期間連絡がなかったことから対応 終了。 (対応回数 2回)	その他 (連絡なし)
77 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	両親のケアマネージャーの対応に 不信感があり、担当者を代えてほ しい。 (A)	申出内容を事業所に伝達し、対応される 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)
78 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	苦情相談窓口が、ちゃんと対応し てくれない。 (G)	申出内容について当該窓口へ伝達し、申 出人に対しては委員会の対応について 説明して対応終了。 (対応回数 5回)	解決 (相談助言)
79 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (職員)	施設での職員へのパワハラについ て相談したい。	労働相談窓口を紹介した。	—
80 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	生活保護対応の費用を事業所の不 備により個人負担させられた。 (C)	申出内容を事業所に伝達し、今後、十分 注意していくとの回答を得たため対応終 了。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
81 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	利用日のキャンセル待ちの取扱い が不平等で、事業所に不信感を感じ る。 (B)	申出内容について事業所へ伝達し、対応 終了。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)
82 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所から環境整備経費の自己負 担を求めたが、必要性が不明で 説明が不十分である。 (C)	申出内容を事業所に伝達し、申出に沿っ た対応をなされ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)
83 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	就労支援事業所を辞める際に、職 員から不適切な対応を受け納得で きない。 (A)	申出内容を事業所へ伝達し、相談支援事 業所と連携した対応を行うことを確認 できたため対応終了。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)

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	
84 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所の特定の職員からパワハラを受けている。(A)	申出内容を事業所へ伝達し、相談支援事業所と連携した対応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)
85 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	以前利用していた事業所に説明を求めているが、管理者から対応してもらえない。(A)	申出内容を事業所へ伝達し、申出人が対応を了解されたことから対応終了。(対応回数14回)	解決 (相談助言)
86 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所が急に閉鎖されることになり、利用者として責任者の無責任さを訴えたい。(B)	申出内容について行政所管課の苦情相談窓口を紹介し、対応終了。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
87 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	家族が入所している施設では毎朝PCR検査を実施するとのことだが、一般的なのか。(D)	申出内容については、申出人から事業所へ確認を行うとのことで、対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
88 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	受講した研修のことで事業所に説明を求めたが、まともに対応してくれない。(D)	申出人の希望により、事業所に申出内容を伝達して対応終了。(対応回数5回)	解決 (相談助言)
89 (苦情)	来所 (匿名)	障害者 (家族)	判断能力が不十分な利用者の財産が事業所によって売買契約されていた。(E)	申出内容について行政へ伝達し対応終了。(対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
90 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所内で盗難が複数回発生しているのに、管理者が注意喚起を行わない。(E)	申出内容を事業所に伝達し、対応す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)
91 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	地域包括支援センターは土・日や夜間などのサービス提供体制が整っていない。(B)	申出内容については、介護保険制度に関する苦情であり、国保連合会を紹介して対応終了。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
92 (相談)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所職員が不祥事により退職したが、また再就職することによって、倫理観のない行動は許せない。	相談者の話を傾聴した。	—
93 (苦情)	電話	障害者 (本人)	サービスの提供内容を同意なく変えられた。契約違反ではないか。(B)	申出内容について、基幹相談支援センターを紹介し対応終了。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
94 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所管理者の対応が不適切で、怖くなる。(A)	申出内容について助言を行ったが、相談内容が生活上の悩みに変化してきたため、傾聴のみで対応終了。(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	
95 (苦情)	来所	障害者 (本人)	事業所管理者が障害に対しての配慮が足りない。謝罪も不十分で改善もしてくれないことに憤りを感じる。 (F)	申出内容を事業所に伝達し、事業所と話し合いの場が設けられることを確認できたため対応終了。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
96 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	他の家族の反対を理由に、事業所が父親との面会を認めてくれない。 (D)	申出内容を事業所に伝達し、申出人に説明したが、回答内容を了解されず対応終了。 (対応回数4回)	不調
97 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所を長期間休んでいたところ、「契約解除になった」と連絡が来た。そうなる前に連絡が欲しかった。 (B)	申出内容についての対応を助言したところ、事業所へ自分で気持ちを伝えてみるのとこのことで対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
98 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員からバカにしたような態度を取られた。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、今後の対応について確認できたので対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
99 (苦情)	来所 (匿名)	児童 (家族)	やむを得ない事情により別の事業所を紹介されたが、事業所の対応が不誠実であった。 (D)	申出内容について事業所に伝達し対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
100 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事前説明もなく事業所が閉所した。 (D)	申出内容の対応先として関係機関を紹介し、対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
101 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	事業所が利用者に十分な食事を摂らせておらず、褥瘡への対応も不十分。 (F)	申出内容の対応については、しばらく様子を見たいとのことで助言のみで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
102 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育士の言葉使いが荒いため、子どもが怖がり、登園を嫌がっている。 (A)	申出内容を事業所に伝えたところ、改善を図るとのことで、申出人が対応を了承されたことから対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
103 (相談)	電話 (匿名)	その他 (職員)	事業所の上司のパワハラのため、職員が何人も辞めている。	労働相談窓口を紹介した。	—
104 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	児童 (その他)	事業所への送迎時の保護者の駐車場利用マナーが悪く、周辺に迷惑をかけている。 (G)	申出内容を事業所に伝えたところ、早速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)
105 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	一般就労へ移行したら生活保護を打ち切られた。 (B)	申出内容について助言し、申出人から行政に申し立てするとのことで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

【参考】

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（1回）
令和4年9月1日発行第242号
- (2) ポスターの配布（457部）、リーフレットの配布（409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4年度福祉サービス苦情解決研修会（上級編）

開催日：令和4年8月18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 155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4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4年9月26日（月）

開催方法：オンライン（Zoom）

参加者：苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員 200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 副委員長

元 鹿児島純心女子大学 教授 八田 冷子 氏

講義2 「苦情解決制度と苦情相談への対応」

ルーテル学院大学 総合人間学部 教授 福島 喜代子 氏

ウ 令和4年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編）

開催日：令和5年1月18日（水）

開催方法：オンライン（Zoom）

参加者：苦情受付担当者・苦情解決責任者 142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ぐことのできる苦情解決体制の構築に向けて、県内事業所への巡回訪問を実施した。

<訪問事業所数> 30か所（内訳：高齢分野 10か所，児童分野 10か所，障害分野：10か所）

7 調査研究活動の実施

福祉サービス事業所において適切な苦情解決が図れるよう標準的な対応手順や苦情解決における留意事項をまとめた「苦情対応マニュアル（平成27年度・第2版作成）」を一部改訂して第3版として作成し、関係様式等データと併せてホームページに掲載した。

8 全国会議等への参加

(1) 令和4年度運営適正化委員会事業研究協議会

開催方法：オンライン（Zoom）開催

動画配信期間：令和4年7月12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 参事 竹口 愛子 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 基調報告 立教大学 元教授 平野 方紹 氏

オ グループ協議（2グループに分かれて協議）

参 加：事務局2名

(2) 令和4年度運営適正化委員会事業相談員研修会

開催方法：動画配信

動画配信期間：令和4年10月24日（月）～11月14日（月）

内 容：ア 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部

イ 講義Ⅰ 弁護士・明治大学 法科大学院 教授 平田 厚 氏

イ 講義Ⅱ 早稲田大学 人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏

ウ 講義Ⅲ 全国社会福祉法人経営者協議会 障害福祉事業経営委員会

副委員長 油谷 佳典 氏

参 加：委員・事務局（視聴）

(3) 令和4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4年10月5日（水）

開催方法：オンライン（Zoom）開催

内 容：ア 情勢報告 全国社会福祉協議会 政策企画部長 岩崎 香子 氏

イ 協議題・回答について

ウ 次期開催県について

参 加：事務局2名

福祉サービスに関する苦情解決の取組み

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3年度分)

令和3年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は157件、うち苦情が99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人が多いようです。

図1 福祉サービスの分野

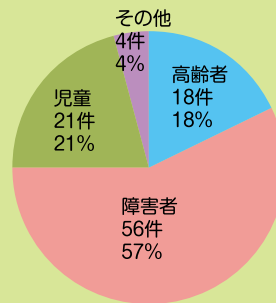
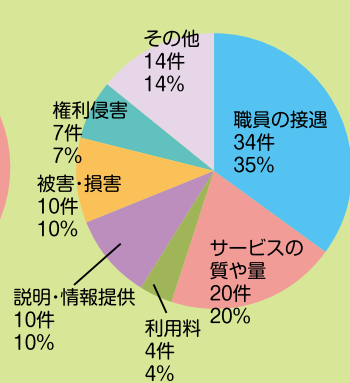


図2 苦情の内容



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。

右のQRコードからもお申込みいただけます。➡



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

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

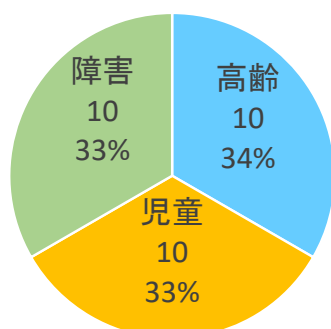
TEL:099-286-2200 FAX:099-257-5707 E-mail:tekisei@kaken-shakyo.jp

令和4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	障害	龍郷町	合同会社	就労支援B型	令和4年7月26日	事務局2名
2	高齢	奄美市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和4年7月26日	事務局2名
3	障害	瀬戸内町	医療生活協同組合	居宅介護	令和4年7月27日	事務局2名
4	高齢	瀬戸内町	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和4年7月27日	事務局2名
5	障害	奄美市	株式会社	就労支援B型	令和4年7月27日	事務局2名
6	高齢	喜界町	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和4年8月30日	委員, 事務局
7	児童	南大隅町	社会福祉法人	保育所	令和4年12月20日	事務局2名
8	障害	鹿屋市	特定非営利活動法人	就労支援B型	令和4年12月20日	事務局2名
9	障害	出水市	株式会社	就労支援B型	令和5年1月19日	事務局2名
10	障害	薩摩川内市	合同会社	就労支援B型	令和5年1月19日	事務局2名
11	障害	霧島市	特定非営利活動法人	就労支援B型	令和5年1月31日	事務局2名
12	障害	始良市	社会福祉法人	就労支援B型	令和5年1月31日	事務局2名
13	児童	始良市	合同会社	児童発達支援	令和5年1月31日	事務局2名
14	児童	鹿児島市	特定非営利活動法人	児童発達支援	令和5年2月14日	事務局2名
15	児童	鹿児島市	株式会社	児童発達支援	令和5年2月14日	事務局2名
16	児童	鹿児島市	社会福祉法人	保育所	令和5年2月14日	事務局2名
17	高齢	鹿児島市	社会福祉法人	居宅介護支援	令和5年2月16日	事務局2名
18	児童	鹿児島市	株式会社	放課後等デイサービス	令和5年2月16日	事務局2名
19	高齢	鹿児島市	合同会社	訪問介護	令和5年2月16日	事務局2名
20	児童	始良市	社会福祉法人	幼保連携型認定こども園	令和5年2月20日	事務局2名
21	高齢	始良市	株式会社	通所介護	令和5年2月20日	事務局2名
22	児童	始良市	学校法人	幼保連携型認定こども園	令和5年2月20日	事務局2名
23	高齢	南さつま市	特定非営利活動法人	訪問介護	令和5年2月22日	事務局2名
24	高齢	日置市	特定非営利活動法人	訪問介護	令和5年2月22日	事務局2名
25	障害	鹿児島市	株式会社	相談支援	令和5年2月22日	事務局2名
26	高齢	鹿児島市	株式会社	訪問介護	令和5年3月13日	事務局2名
27	児童	鹿児島市	株式会社	児童発達支援	令和5年3月13日	事務局2名
28	児童	鹿児島市	特定非営利活動法人	放課後等デイサービス	令和5年3月16日	事務局2名
29	高齢	鹿児島市	株式会社	訪問介護	令和5年3月16日	事務局2名
30	障害	鹿児島市	株式会社	居宅介護	令和5年3月16日	事務局2名

【巡回訪問における分野別割合】



【設置主体(法人等)別割合】

