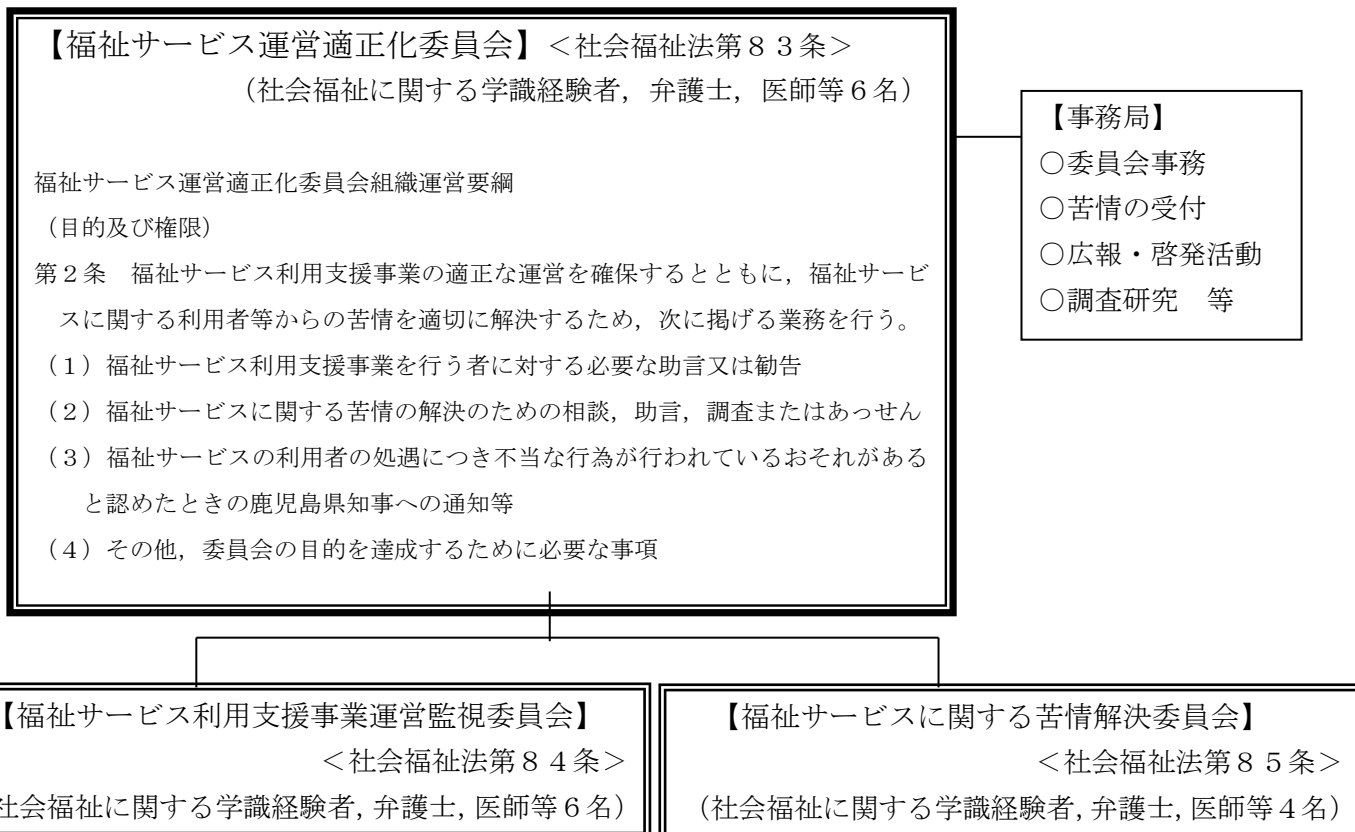


令和5年度  
福祉サービス運営適正化委員会  
業務報告書

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	<b>委員長</b> 本田 晴久	弁護士 (鹿児島県弁護士会)	<b>委員長</b> ○	○
医療	(委員長) 野田 隆峰	精神科医 ※R5. 4. 12 退任	○	(委員長) ○
医療	林 岳宏	精神科医 鹿児島国際大学 教授 ※R5. 8. 16 就任	○	○
社会福祉 (公益代表)	<b>副委員長</b> 茶屋道 拓哉	鹿児島国際大学 教授	<b>副委員長</b> ○	<b>委員長</b> ○
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	○	<b>副委員長</b> ○
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 ※R5. 5. 23 退任	○	
社会福祉 (利用者代表)	岩下 チエ子	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 ※R5. 8. 16 就任	○	
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	前・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	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5年8月16日(水) 出席：5名 県社会福祉センター  
内容 ア 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5年5月23日(火) 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 令和4年度業務報告について

第2回 令和6年3月8日(金) 出席：6名 県社会福祉センター  
内容 令和6年度業務計画(案)について

### (2) 運営監視委員会

第1回 令和5年5月23日(火) 出席：5名 県社会福祉センター  
内容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について(令和4年度末)  
イ 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への現地訪問調査の実施について

第2回 令和5年9月21日(木) 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事業概要について  
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)  
ウ 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への現地訪問調査の実施状況について

第3回 令和6年1月12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(11月末現在)  
イ 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への現地訪問調査の実施結果について

第4回 令和6年3月8日(金) 出席:6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(11カ所)

ア	日置市社会福祉協議会	令和5年	8月17日(木)	委員, 事務局
イ	いちき串木野市社会福祉協議会	令和5年	8月17日(木)	事務局
ウ	垂水市社会福祉協議会	令和5年	7月28日(金)	委員, 事務局
エ	錦江町社会福祉協議会	令和5年	9月12日(火)	委員, 事務局
オ	肝付町社会福祉協議会	令和5年	9月12日(火)	委員, 事務局
カ	奄美市社会福祉協議会	令和5年	8月30日(水)	事務局
キ	大和村社会福祉協議会	令和5年	8月29日(火)	事務局
ク	宇検村社会福祉協議会	令和5年	8月29日(火)	事務局
ケ	龍郷町社会福祉協議会	令和5年	11月29日(水)	委員, 事務局
コ	和泊町社会福祉協議会	令和5年	10月20日(金)	事務局
サ	知名町社会福祉協議会	令和5年	10月29日(木)	事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回 令和5年5月23日(火) 出席:3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 令和5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)の実施予定について  
オ 令和5年度福祉サービス苦情解決事業における事業所巡回訪問予定について

第2回 令和5年7月26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の実施について  
エ 令和5年度調査研究事業の実施について

第3回 令和5年9月21日(木) 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

第4回 令和5年11月9日(木) 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  
ウ 令和5年度調査研究事業について(中間報告)

第5回 令和6年1月12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 令和5年度調査研究事業について（中間報告）  
ウ 令和5年度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6年3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）の実施報告について  
エ 令和5年度調査研究事業について  
オ 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

### 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	6	17	10	8	9	4	15	10	3	11	10	107
相談・問合せ	5	0	4	1	1	0	2	0	5	7	2	6	33
合計	9	6	21	11	9	9	6	15	15	10	13	16	140

#### (2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	11	82	14	0	107
相談・問合せ	2	29	2	0	33
合計	13	111	16	0	140

障害苦情	
身体	5
知的	10
精神	41
その他	6
計	62

↑

#### (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	6	4	15	3	0	0	0	5	0	1	21	13
障害者	46	5	11	2	0	0	2	1	3	2	62	10
児童	1	0	19	0	0	0	0	1	1	1	21	2
その他	2	5	0	0	0	0	0	2	1	1	3	8
合計	55	14	45	5	0	0	2	9	5	5	107	33

#### (4) 苦情内容・解決結果(苦情として受け付けた107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		37	4	0	0	2	1	0	1	45
B サービスの質や量		33	3	0	0	0	0	0	0	36
C 利用料		3	0	0	0	0	0	0	0	3
D 説明・情報提供		10	1	0	0	0	0	0	0	11
E 被害・損害		5	0	0	0	0	0	0	0	5
F 権利侵害		5	1	0	0	0	0	0	0	6
G その他		0	1	0	0	0	0	0	0	1
合計		93	10	0	0	2	1	0	1	107

#### (5) 事業所の運営主体別(苦情として受け付けた107件の内訳)

運営主体	社会 福祉 法人 ※1	社会 福祉 協議会	公立	営利 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 ※3	不明	合計
件数	23	2	1	37	8	0	4	5	3	1	23	107

※1「社会福祉法人」は社会福祉協議会以外 ※2「営利法人」は株式会社・合同会社等  
 ※3「その他」は福祉事務所、地域包括支援センター等

(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)	書面 (メール)	その他 (本人)	緊急小口資金等の返済に困っている。	生活福祉資金の相談先を紹介した。	—
2 (相談)	電話	その他 (本人)	生活保護の住宅扶助基準では転居が難しい。担当に気持ちを伝えてほしい。	相談内容を行政担当課に伝達した。	—
3 (相談)	電話	その他 (本人)	生活保護の支給額が少ない。また、貯金通帳を盗まれたが、警察が対応してくれない。	警察本部の相談窓口を紹介した。	—
4 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	施設を出たいと思っているが、誰にも相談できない。どうしたらよいか。	相談支援専門員への相談を助言した。	—
5 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	友人が、退所した施設の職員から嫌がらせを受けているようだ。 (E)	申出内容について、対応を助言して終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所管理者に大変不愉快な発言をされる。 (A)	申出内容について事業所に伝達し、当事者間の話し合いを勧めて対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
7 (相談)	電話	その他 (職員)	苦情相談窓口の表示について尋ねたい。	相談内容について助言した。	—
8 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	日常生活上の制約が多く暮らしにくいので、事業所を出たい。 (B)	申出内容について、ケアマネージャー等への相談を助言して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
9 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所の門が常に開いたままで、子どもの安全が確保されていない。 (B)	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終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
10 (苦情)	来所	障害者 (本人)	職員からハラスメントを受けたことに対して、事業所へ改善を求めたが十分に対応してもらえなかった。 (A)	申出内容について委員会の対応範囲を説明したところ、事業所への改善や指導を求めたいとのことから、行政機関を紹介し対応終了。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
11 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所が施設内でのマスク着用を義務付けながら、保護者を建物内に出入りさせているのはおかしい。 (A)	申出内容について事業所に伝達し、事業所の回答を申出人が了解されたため対応終了 (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	
12 (苦情)	来所	障害者 (本人)	利用者同士のトラブルに対する事業所の対応について不満が残っている。(A)	申出内容について利用していた事業所へ伝達し、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)
13 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所への不満があり、辞めるかどうか迷っている。(D)	申出内容について助言したところ、申出人から事業所に話をしてみるとのことので対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
14 (苦情)	電話	障害者 (家族)	入所者と会わせない、金銭管理の報告がないなど、事業所の運営に不信感がある。(B)	事業所との話し合いの結果次第で、改めて相談するよう助言して対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
15 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員やヘルパーの利用者への対応が不適切。(A)	申出内容について事業所に伝達し、事業所の対応を申出人が了解されたため終了。(対応回数6回)	解決 (相談助言)
16 (苦情)	電話	障害者 (本人)	体調が悪く休んでいるのに、事業所に出てくるよう職員に言われ、利用をやめようと思う。(A)	申出内容を傾聴し、事業所又は相談支援専門員への相談を助言して対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
17 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親を退所させたいが施設側が応じてくれない。(B)	申出内容について事業所へ状況確認を行い、今後の対応を検討していただくよう伝えて対応終了。(対応回数4回)	解決 (相談助言)
18 (苦情)	電話	障害者 (家族)	入所している家族の病状等について事業所からの連絡が不十分である。(B)	申出内容を傾聴し、事業所への対応について助言したところ、申出人が事業所と話し合うことから対応終了。併せて、成年後見制度の相談機関について紹介した。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
19 (苦情)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用のことで事業所から話し合いを求められているが、応じたくない。(B)	申出内容について事業所に伝達し、事業所の対応が確認できたため終了。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
20 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員の利用者への対応が高圧的で、事業所側から注意してもらっても改善されない。(A)	申出内容を傾聴し、事業所への対応について助言、委員会による対応を希望されなかったことから終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
21 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所が仕事の成果である売り上げを利用者に渡さない。(B)	申出内容について事業所に伝達して対応終了。(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	
22 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所から急にサービスの利用をやめてもらいたいと連絡があった。 (B)	申出内容を傾聴し、今後の対応について助言するとともに、事業所に申出内容を伝達し、今後の対応を確認できたことから終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
23 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所から急にサービスの利用をやめてもらいたいと連絡があった。 (B)	申出内容を傾聴し、今後の対応について助言するとともに、事業所に申出内容を伝達し、今後の対応を確認できたことから終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
24 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	入所者と面会できない状態が続いており、早く会えるようにしてほしい。 (B)	申出内容を傾聴し、介護保険の専門相談窓口を紹介して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
25 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所からサービス提供の中止の連絡があり、急なことで困っている。 (B)	申出内容を事業所へ伝達し、事業所が利用者のサービス継続や移行へ配慮す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)
26 (相談)	電話	高齢者 (職員)	介護施設に関する相談先として委員会を紹介してよいか。	相談窓口について助言した。	—
27 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの電気料金が払われていないので、電気が止まると電力会社の人に言われた。 (B)	申出内容を事業所に伝達し、対応状況を確認できたことから終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の行動について管理者に謝罪を求めているが、事業所が応じない。 (A)	申出内容について事業所の苦情解決責任者の対応を求めた結果、事業所側と申出人との話し合いの場が設定され、その対応に申出人が納得されたことを確認できたため終了。 (対応回数15回)	解決 (相談助言)
29 (相談)	電話	障害者 (本人)	賃金を前借りしていると、就労事業所を辞められないのか。	申出内容を傾聴し、事業所又は相談支援専門員への相談を助言して対応終了。	—
30 (相談)	電話	障害者 (本人)	利用をやめる事業所から、今月いっぱい来てほしいと言われた。	申出内容を傾聴し、事業所への対応を助言して終了。	—
31 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員の態度が高圧的で精神的に負担を感じる。 (A)	申出内容について委員会の対応を希望されなかったため関係窓口を紹介し対応終了。 (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	
32 (苦情)	来所	児童 (家族)	子に療育指導を受けさせたいが、管理者が、療育事業所の利用を認めない。(B)	申出内容を傾聴し、申出人の希望により、行政窓口に出出内容を伝達し、申出人が対応を了解されたため終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
33 (相談)	電話	その他 (職員)	病院内の看護・介護について相談したい。	相談窓口について助言した。	—
34 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	調理等のサービス提供がヘルパーによって違うのが気になる。ヘルパーから昼食時に来ると連絡があったが、迷惑だ。(B)	申出内容については、申出人から介護支援事業所に相談してみるとのことで、助言のみで対応終了。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
35 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所を継続するにあたって事業所側の配慮と説明が不十分。(D)	申出内容について匿名で事業所へ伝達し、申出人へも報告して了承いただき対応終了。(対応回数4回)	解決 (相談助言)
36 (苦情)	電話	児童 (家族)	利用中の怪我に係る治療費について。(E)	申出内容を傾聴し、関係者を交えて事業所に直接確認することを助言し、申出人が了承され終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
37 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所職員の利用者への発言が不適切。(A)	申出内容を事業所に伝達し、引き続き対応していくことが確認できたことから終了。(対応回数4回)	解決 (相談助言)
38 (苦情)	電話	障害者 (その他)	事業所が利用者の望まない作業を強制することは虐待である。(F)	申出内容を傾聴し、虐待情報の受付窓口へ情報提供して対応終了。 (対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
39 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所を辞めるに当たって退職ハラスメントを受けている。(A)	申出内容について、委員会による対応を希望されなかったため関係窓口を紹介し対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
40 (苦情)	電話	障害者 (職員)	利用者に対して暴言をふるう職員がいる。(F)	申出内容については委員会による対応を希望されなかったため、傾聴と助言のみで対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
41 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーのサービス内容が不十分である。(B)	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ことから終了。 (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	
42 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所が個人宛の封書を開封するのはプライバシーの侵害である。 (F)	申出内容について事業所へ伝達し、今後十分配慮す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)
43 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	利用料に関する説明が不足しており、事業所に返金を求めているが、回答がない。 (C)	事業所との話し合いの結果次第で、改めて相談するよう助言して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
44 (苦情)	電話	障害者 (家族)	家族に説明がないまま利用サービスが変更されていた。 (D)	申出人の要望により話を傾聴するとともに、事業所への相談を助言し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
45 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親を退所させたいが施設側が応じてくれない。 (B)	申出内容について傾聴し、事業所への対応について助言を行ったが、委員会による対応を希望されなかったため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
46 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	調理等のサービス提供がヘルパーによって異なり、ヘルパーを代えて欲しい。 (B)	申出内容については申出人から介護支援事業所に相談してみるとのこと、助言のみで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
47 (相談)	来所	高齢者 (職員)	退職した事業所とトラブルになり困っている。	相談内容を傾聴し、労働関係相談窓口を紹介して対応終了。	—
48 (苦情)	来所	高齢者 (家族)	事業所が他の家族が反対しているとして、父親との面会を認めてくれない。 (G)	相談内容を傾聴し、専門機関を紹介して対応終了。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
49 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親が入居する事業所を閉鎖するとして退去を求められている。(B)	申出内容を事業所に伝達し、家族への説明を尽くすよう助言して対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
50 (苦情)	電話	障害者 (本人)	辞めた事業所から賃金が支払われていない。 (D)	申出内容について、相談支援事業所への相談を助言し、申出人が了承され対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
51 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	利用者の障害内容が職員に周知されておらず、不適切な対応を受けている。 (B)	申出内容を事業所に伝達するとともに、利用者への適切な対応について配慮するよう依頼して終了。(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	
52 (苦情)	電話	障害者 (家族)	A型事業所の利用をやめたが、退職に係る手続きをしてくれず困っている。(B)	申出内容について助言したところ、申出人から相談支援事業所に相談することに対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
53 (苦情)	電話	児童 (家族)	新しい施設長の人となりにより問題があり、施設側と協議するが、改善が図られない。(A)	申出内容を傾聴し、今後の対応について、相談窓口を紹介して終了。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
54 (相談)	電話	その他 (本人)	入院するのにお金を借りたい。	相談窓口を紹介し対応終了。	—
55 (苦情)	電話	児童 (家族)	利用者によって送迎の扱いが異なる。職員の言葉遣いが不適切。(D)	申出内容を事業所に伝達し、対応されることを確認できたことから終了。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
56 (苦情)	電話	障害者 (家族)	交代した担当者が、就労していた職場の退職手続きを勝手に行った。(A)	申出内容について、本委員会から事業所へ確認することを希望されなかったため、必要事項を助言して終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
57 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所内の席の移動を依頼するが、職員が対応してくれない。(A)	申出内容について助言したところ、申出人から事業所に改めて話してみるとのことに対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
58 (苦情)	電話	障害者 (職員)	職員の利用者に対する態度が適切ではないことを事業所の管理者へ伝えても取り合ってもらえない。(A)	申出内容については委員会からの対応を希望されなかったため、助言のみで対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
59 (苦情)	電話	児童 (家族)	サービス利用時の連絡手段が機能しておらず、学校への迎えがなかった。(A)	申出内容を事業所に伝達し、対応されることを確認できたことから終了。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	来所	児童 (家族)	困っている家族に対する配慮がなく、対応について検討すると聞いたが、その後も連絡がない。(A)	申出内容について助言した後、申出人からの連絡がなく、一定期間が経過したことから対応終了。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
61 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	相談予定日を急にええられ困っているのに、謝罪の言葉に心がこもっておらず、怒りを覚えた。(A)	申出内容を事業所に伝達し、対応されることを確認できたことから終了。(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	
62 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	グループホームの職員の対応が悪いので、改善を指導してもらいたい。 (A)	申出内容について、委員会の対応を希望されなかったことから、助言のみで終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
63 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	利用する事業所とそれを運営する代表者に問題があり、糾弾したい。 (A)	申出人が一方的に電話を切り対応終了。 (対応回数1回)	その他 (不調)
64 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所と話し合いをしたが納得できないので仲介してほしい。 (A)	申出内容を事業所に伝達して状況を確認し、申出人への対応を配慮していただ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)
65 (苦情)	書面 (郵送)	高齢者 (家族)	利用者の処遇について家族が要望しても、事業所が対応してくれず、利用者の状態が悪化した。 (B)	申出内容を事業所に伝達し、事業所側における対応について、申出人も了解されたことから終了。 (対応回数16回)	解決 (相談助言)
66 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	担当者がいないとして、施設に預かってもらっている母の通帳からお金を引き出せない状態が続いている。 (B)	申出内容を事業所に伝達したところ、既に、申出内容について対応されていることが確認できたことから終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
67 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所から帰ってきた子供の両腕に、強くつかまれた痕があったが、事業所に聞いても、明確な説明が得られない。 (A)	申出内容を事業所に伝達したところ、既に、対応が進められていることを確認できたことから終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
68 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	面会の制限について教えて欲しい。	面会の制限については、事業所ごとに異なることを伝えるとともに、関係機関を紹介し終了。 (対応回数1回)	—
69 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所管理者の利用者への対応や職員への指導が不適切。 (A)	申出内容を事業所に伝達し、事業所側が、引き続き対応に努めるとされていることを申出人に伝え、申出人も対応を了解され終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
70 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	入所している施設の修理代金の立替払いについて聞きたい。	相談者の話を傾聴し、施設側への対応について助言して対応終了。 (対応回数1回)	—

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	
71 (苦情)	来所	障害者 (本人)	事業所職員間の連携が取れておらず、利用者も困惑させられている。 (A)	申出内容について、個人を特定される心配があることから委員会の働きかけを希望されなかったため、助言のみ行い対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
72 (苦情)	電話	障害者 (家族)	施設に入所している華族に対する職員の対応が不適切。 (A)	申出内容を傾聴し、今後の施設側への対応について助言して終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
73 (苦情)	文書 (メール)	障害者 (本人)	募集内容と異なる仕事をさせられる。 (B)	申出内容について助言した後、申出人からの連絡がなく、一定期間が経過したことから対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
74 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ベッドでタバコを喫う利用者がおり、職員が注意しても聞き入れない。 (B)	申出内容を事業所に伝達したところ、既に、対応が進められていることを確認できたことから終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
75 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	事業所職員の言動に利用者が困っている。 (A)	申出内容について事業所へ伝達し、事業所側が引き続き対応に努めるとされていることを申出人に伝え、申出人も対応を了解され終了。 (対応回数11回)	解決 (相談助言)
76 (苦情)	書面 (郵送) (匿名)	児童 (家族)	行事の変更については、早めに連絡してほしい。保護者が参加する行事は、全員が参加できる回数にしてほしい。 (A)	申出内容について、事業所に伝達し、適切な対応を求めて終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
77 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設が、入所中の家族について介護度を実態より軽くし、退去するよう求めている。 (B)	申出内容を傾聴し、介護保険の専門窓口を紹介して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
78 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	障害者 (本人)	事業所で希望する業務をさせられず、心労のため体調を崩した。 (A)	申出内容について、申出人からの連絡をもらったが、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)
79 (苦情)	電話	児童 (家族)	利用者同士のトラブルについての事業所側の対応が不適切。 (E)	申出内容について、事業所へ今後の対応に配慮していただきたいことを伝達し、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	
80 (苦情)	書面 (メール)	その他 (本人)	相談への対応が不適切で、見下されたような視線を感じた。 (A)	申出人の要望により、事業所へメールを転送するとともに、申出内容を事業所に伝達し、対応されることを確認したことから終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
81 (苦情)	電話	障害者 (本人)	相談の話し合いの場で、事業所の管理者に不愉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、申出人が事業所と再度話し合いをする等、今後の対応については、相談支援事業所へ相談しながら行うとのことで対応終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
82 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	事業所に不満があつて退所したが、精算金の返金も遅い。 (C)	申出内容を傾聴し、助言を行い対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
83 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所のスタッフから障害を理解しない心ない暴言を受け我慢できない。 (F)	申出内容について事業所に伝達し、引き続き、申出人への対応の改善に努められることが確認できたことから終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
84 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所が本人の希望として就労の退職手続きを進めてしまったが、家族には相談も説明もしてくれなかった。 (D)	申出内容を傾聴し、今後の対応について助言して終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
85 (苦情)	来所	障害者 (本人)	過去に、サービス利用契約を一時的に解除されたが、解除理由が納得できないので、改めて説明を求めたい。 (B)	申出内容について事業所に伝達するとともに、これまでの事業所との話し合いの経緯について、申出人に再確認したところ、申出内容についての事業所の対応に納得されたことから終了。 (対応回数14回)	解決 (相談助言)
86 (苦情)	電話	障害者 (家族)	入所中の家族の金銭管理等について説明を求めると、事業所に適切な対応をしてもらえない。 (B)	申出内容を事業所に伝達するとともに、適切に対応していただくよう依頼して終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
87 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員が利用者の障害に配慮した対応をしてくれない。 (A)	申出内容を事業所に伝達し、対応がなされていることを確認できたことから、引き続き対応して頂くよう依頼して終了。 (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	
88 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所管理者の利用者への対応に人間味や思いやりのない。(A)	申出内容を事業所に伝達したところ、申出人が既に法人側の対応について了解されていることを確認できたことから終了。(対応回数4回)	解決 (相談助言)
89 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ベテランの職員が退職してから、事業所スタッフの対応が良くないことを運営法人に伝えたいが電話が通じない。(A)	申出内容を事業所に伝達するとともに、当事者間の話し合いで解決するよう仲介し、対応終了。(対応回数8回)	解決 (相談助言)
90 (苦情)	電話	障害者 (家族)	入所している家族の健康管理が不適切である。(B)	申出内容について、事業所に伝達し、引き続き、入所者処遇に努められることを確認して対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
91 (相談)	電話 (匿名)	その他 (その他)	委員会での苦情対応は適切に運営されているか。	委員会活動についての意見を傾聴した。	—
92 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護保険施設の取扱いについて教えて欲しい。	相談内容を傾聴し、介護保険の専門窓口を紹介して対応終了。	—
93 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	家族が施設入所中に亡くなった原因が納得できない。	相談者の話を傾聴して対応終了。	—
94 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	支給された工賃が他の利用者と比べて少ない。(B)	申出内容については、申出人が改めて事業所に説明を求めるとのことで、対応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
95 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の申出人への適切な配慮がなく、連絡に対する折返しもない。(A)	申出内容を事業所に伝達し、事業所側が、対応されることを確認できたことから終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
96 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	職員の対応が利用者に寄り添ったものではないと感じる。(A)	申出内容について傾聴後、助言し、申出人が事業所と話をするとのことから対応終了。(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)	事業所職員の利用者への対応が不適切である。(A)	申出内容を事業所に伝達し、今後とも、丁寧な対応を依頼し、了解されたことから終了。(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	
98 (苦情)	来所	障害者 (本人)	居住施設の管理が不十分で安全面に不安を感じる。 (B)	申出内容について事業所へ伝達し、今後、事業所が配慮して対応することが確認できたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
99 (相談)	電話	障害者 (職員)	他の事業所への苦情について、事業所からの相談には対応してもらえるのか。	相談機関について助言をして対応終了。	—
100 (相談)	電話	児童 (職員)	利用者の保護者が苦情を伝える可能性があるため、事前に情報提供したい。	相談内容を傾聴して対応終了。	—
101 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	事業所スタッフの利用者への対応が不適切で、責任者に相談しても対応してくれない。 (A)	申出内容を事業所に伝達し、事業所において対応されることが確認できたことを申出人に伝え、申出人も対応を了承されたことから終了。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
102 (苦情)	来所	児童 (家族)	突然契約を解除されたが、解除の理由について明確な説明を求めたい。 (B)	申出内容を事業所に伝達したが、事業所からは同意を得られず、事業所からの回答を申出人に伝えて、対応を終了。 (対応回数21回)	解決 (相談助言)
103 (相談)	電話	高齢者 (職員)	第三者委員は3名いないといけないか。	第三者委員について説明して対応終了。	—
104 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	入所中に容体が急変したことについての十分な状況説明を施設側がしてくれない。 (E)	申出人の状況を整理し助言を行ったところ、整理したことを参考に申出人で働きかけを行うとのことで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
105 (相談)	電話	高齢者 (職員)	有料老人ホームのトラブル相談は対象としているか。	相談に助言して対応終了。	—
106 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	訪問してくる職員の態度が不適切である。 (A)	申出内容については申出人から居宅介護支援事業所に相談してみるとのことので、助言のみで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
107 (相談)	電話	その他 (本人)	被保護世帯の葬儀について、行政担当課の説明に納得がいかない。	相談内容への対応について助言し、必要があれば、再度電話されるとのことから対応終了。	—

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)	書面 (メール)	高齢者 (その他)	施設に訪問しての外部サービス提供を認めないことは許されるのか。	相談内容について、他機関を紹介し対応終了。	—
109 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	デイサービスを利用するにはどうしたら良いか。	専門機関へ相談することを助言し終了。	—
110 (相談)	電話	障害者 (本人)	弁護士を紹介してほしい。	専門機関を紹介し終了。	—
111 (相談)	電話	高齢者 (本人)	事業所の苦情への対応が不適切である。	相談者に電話するが、着信拒否の設定がなされており、連絡ができないため対応終了。	—
112 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	児童 (家族)	行事の内容が時代にそぐわないので変更してもらいたい。(B)	申出内容を事業所に伝達し、事業所側の対応状況を申出人に伝えて対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
113 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員やヘルパーの対応が不適切。(A)	申出内容を事業所に伝達し、事業所においても申出人との話し合いを実施されることが確認できたことから終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
114 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	事業所から利用対象年齢を大幅に変更すると突然言われ、大変困っている。(B)	申出内容を事業所に伝達し、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
115 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用時間の契約変更に対応してくれない。(D)	申出内容について事業所へ伝達すると、相談支援事業所と申出人と話をする機会を設けたとの報告があり対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
116 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (本人)	事業所職員の対応が不適切である。(A)	申出内容について今後の対応を助言して終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
117 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員の障害についての理解が不足しており、障害者への対応が不適切。(A)	申出内容を傾聴し、今後の対応を助言し、必要な場合は再度連絡されることとして対応終了。 (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	
118 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	担当の説明が二転三転するので約束は守って欲しい。(D)	申出人の話を傾聴し、申出内容を担当へ伝達し配慮した対応を依頼して対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
119 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	家族が入所中にコロナに感染し、職員の対応が不適切。(B)	申出内容を傾聴し、対応行政窓口を紹介して終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
120 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	アパートの隣室が障害者のグループホームとして利用されているが、事業所から周囲への説明がない。	相談内容を傾聴し、行政窓口を紹介して対応終了。	—
121 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	利用者への声かけでは、言葉選びを慎重にしてほしい。(A)	申出人の要望により、申出内容について事業所へ伝達し対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
122 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	利用事業所は入所者の金銭管理を行うのが一般的なのか。	相談内容を傾聴し、対応について助言して終了。	—
123 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	事業所の経営者の発言が横暴。(A)	申出人からの連絡を待っていたが、一定期間を経過したことから対応終了。 (対応回数1回)	その他 (連絡なし)
124 (苦情)	書面 (郵送)	児童 (本人)	施設に対して改善を要求しても対応してくれない。(B)	申出内容について、関係機関と連絡調整し、申出内容に沿った解決が図られることを確認し、申出人もその結果を了解されたことから対応終了。 (対応回数18回)	解決 (相談助言)
125 (相談)	電話 (匿名)	児童 (その他)	事業所内の様子がわかる動画や写真を SNS に掲載しても良いのか。	相談内容を傾聴し、対応について助言して終了。	—
126 (苦情)	電話	障害者 (その他)	特定の職員とのトラブルについて説明が不十分である。(A)	申出内容を傾聴し、今後の対応について助言し、必要な場合は再度連絡されることとして対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
127 (苦情)	電話	障害者 (本人)	未記入の支援実施記録に押印を求められる。(D)	申出内容について、事業所に伝達し、まずは職員への事実確認を行い、関係機関とも連携を図りながら、利用者へ説明を行っていくとのことで対応終了。 (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	
128 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	福祉サービス受給者証の更新ができていないか教えてほしい。	相談内容を聞き取り、行政窓口を紹介して対応終了。	—
129 (相談)	電話	障害者 (職員)	委員会の苦情対応について確認したい。	相談内容について聞き取り、説明して対応終了。	—
130 (相談)	来所	高齢者 (本人)	介護サービスを受けたいが手順が分からない。	相談内容を傾聴し、地域包括支援センターへの相談を勧め終了。	—
131 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用者の他の利用者への暴言について事業所の指導が不十分である。 (F)	申出内容を事業所に伝達したところ、既に改善に向け対応しており、引き続き対応されることを確認できたことから終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
132 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	子供や保護者への対応に配慮が足りない。人手不足を感じる。(B)	申出内容を事業所に伝達し、引き続き対応されることを確認出来たことから終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
133 (苦情)	書面 (メール) (匿名)	児童 (その他)	職員が利用者の写真を無断でSNSに掲載している。(F)	申出内容を事業所に伝達し、対応状況を申出人に連絡して終了。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
134 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所の運営が不適切である。	相談内容を傾聴し、対応について助言して終了。	—
135 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護サービスの利用を希望しても利用させてもらえない。(D)	申出内容について、本委員会から事業所へ確認することを希望されなかったため、他の相談機関も情報提供し終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
136 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の管理者が代わり、契約当初の説明と相違が生じている。(D)	申出内容について、事業所へは本委員会による働きかけより指導を求められたので、行政機関を紹介して対応終了。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
137 (苦情)	書面 (メール)	高齢者 (家族)	事業所を退去する際の精算手続きがスムーズになされず、対応職員の説明が二転三転する。(C)	申出内容について事業所に伝達し、今後の対応について改善されるとの回答を得たことから終了。 (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	
138 (苦情)	書面 (メール)	障害者 (家族)	職員の不適切な行動に対する指導 がなされないなど、事業所の運営が 不適切。 (A)	※ R6.3.31現在継続中	継続中
				【対応結果】 申出内容について事業所に伝達し、行き 違い等による申出人及び事業所の事実 認識の相違等について調整を行うとと もに、他の相談機関について情報提供を 行って対応終了。(対応回数24回)	解決 (相談助言)
139 (相談)	電話	高齢者 (職員)	苦情処理の対応、第三者委員制度に ついて教えてほしい。	相談者からの質問に回答し、対応終了。	—
140 (苦情)	電話	障害者 (家族)	トラブル対応が不十分で事業所に 不信感を抱いている。(E)	申出内容を傾聴し、今後の対応について 助言して終了。(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5年7月1日発行第246号
- (2) ポスターの配布（479部），リーフレットの配布（2,252部）
- (3) ホームページによる広報・啓発

### 苦情解決事業のご案内～福祉サービス事業所向け苦情解決の仕組みづくり～

『苦情解決マニュアル』『苦情受付窓口ポスター』をご活用ください！

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。

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**の実施のほか、**苦情解決マニュアル**及び事業所の苦情受付窓口を掲示する**相談・苦情受付ポスター**等を作成し、広報・啓発活動を行っています。

令和4年度には苦情解決マニュアル第3版「福祉サービスの苦情解決をはかるヒント」を更新しました。**ホームページに掲載しておりますので、どうぞご活用ください。**



ポスターの必要な事業所は、直接取りに来ていただくか、お電話または右のQRコードよりお取り寄せいただけます。



#### 苦情等の受付状況（令和4年度分）

福祉サービスの利用に関する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、委員会へも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相談苦情を受け付け、解決に向けて助言・事情調査・あっせんなどを行っています。

令和4年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は105件、うち苦情が84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、苦情の内容別の件数【図2】でみると、「サービスの質や量」「職員の接遇」が多くなっており、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

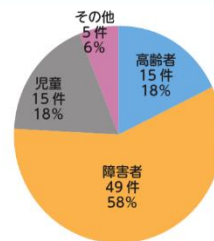
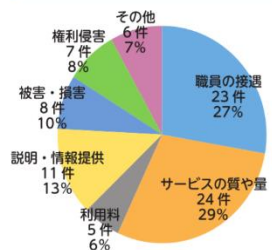


図2 苦情の内容



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】長寿社会推進部

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

## 5 研修会の実施

### (1) 自主開催研修

ア 令和5年度福祉サービス苦情解決研修会（上級編）

開催日：令和5年8月8日（火）

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 162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5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5年10月3日（火）

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 338名

内容：説明 「運営適正化委員会の取組状況について」

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会事務局長

講義1 「福祉サービスにおける相談・苦情への基本的対応」

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会 副委員長

鹿児島国際大学 教授 茶屋道 拓哉 氏

講義2 「カスタマーハラスメントへの対応」

株式会社ツクイスタッフ パートナー講師 郡 清美 氏

ウ 令和5年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編）

開催日：令和6年2月2日（金）

開催方法：ハイブリッド方式（会場：県社会福祉センター別館）

参加者：苦情受付担当者・苦情解決責任者 184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 パートナー講師 喜山 志津香 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

県内事業所（運営主体別）を対象に、相談苦情体制整備状況調査を実施し、回収・集計・分析を行い、現状を把握するとともに、集計結果をまとめホームページ等で公開した。

対象：令和5年度 社会福祉法人（令和6年度 社会福祉法人以外の運営主体）

## 8 全国会議等への参加

(1) 令和5年度運営適正化委員会事業研究協議会

開催日：令和5年7月12日（水）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～5会議室」

内容：ア 行政説明 厚生労働省 社会・援護局福祉基盤課 課長補佐 馬場 和弘 氏

イ 基調報告 立教大学 平野 方紹 氏

ウ 説明① 全国社会福祉協議会 政策企画部長 岩崎 香子 氏

エ 説明② 全国社会福祉協議会 地域福祉部長 高橋 良太 氏

オ 実践報告 「運営適正化委員会事業における実践報告」

カ グループ協議

参 加：事務局1名

(2) 令和5年度運営適正化委員会事業相談員研修会

開催日：令和5年10月30日（月）～31日（火）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～5会議室」

内容：ア 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部部长 岩崎 香子 氏

イ 講義Ⅰ 社会福祉法人佐賀西部コロニー 多良岳福祉園 施設長 中尾 富嗣 氏

ウ 講義Ⅱ 立教大学 平野 方紹 氏

エ 情報交換

オ 講義・演習 愛知淑徳大学 教授 瀧 誠 氏

カ 事例検討

参 加：事務局1名

(3) 令和5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5年10月4日（水）

開催方法：オンライン（Zoom）開催 [主催：長崎県]

内容：ア 勉強会（各県からの事例に対する意見交換）

(1) 職員の接遇＋説明・情報提供

(2) サービスの質や量

(3) 権利侵害＋被害・損害

イ 次期開催県について

参 加：事務局3名

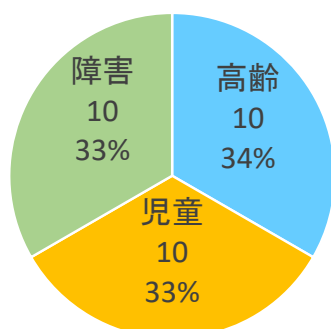


## 令和5年度福祉サービスに関する苦情解決事業における事業所巡回訪問先

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	児童	奄美市	社会福祉法人	児童養護	令和5年8月30日	事務局2名
2	障害	和泊町	社会福祉法人	就労支援B型	令和5年10月20日	事務局2名
3	児童	龍郷町	社会福祉法人	幼保連携型認定こども園	令和5年11月29日	委員, 事務局2名
4	児童	薩摩川内市	社会福祉法人	保育園	令和5年12月21日	事務局2名
5	障害	出水市	社会福祉法人	就労支援B型	令和5年12月21日	事務局2名
6	高齢	出水市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和5年12月21日	事務局2名
7	高齢	志布志市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和6年1月26日	事務局2名
8	障害	肝付町	社会福祉法人	就労支援B型	令和6年1月26日	事務局2名
9	障害	鹿屋市	株式会社	生活介護	令和6年1月26日	事務局2名
10	児童	南さつま市	社会福祉法人	障害児入所支援	令和6年1月29日	事務局2名
11	児童	日置市	特定非営利活動法人	放課後等デイ	令和6年1月29日	事務局2名
12	児童	鹿児島市	社会福祉法人	保育園	令和6年1月29日	事務局2名
13	障害	薩摩川内市	社会福祉法人	障害者入所支援	令和6年1月31日	事務局2名
14	児童	薩摩川内市	社会福祉法人	保育園	令和6年1月31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6年2月20日	事務局2名
16	障害	鹿児島市	株式会社	就労支援B型	令和6年2月20日	事務局2名
17	障害	垂水市	株式会社	就労支援B型	令和6年2月21日	事務局2名
18	児童	鹿屋市	社会福祉法人	放課後等デイ	令和6年2月21日	事務局2名
19	児童	鹿屋市	特定非営利活動法人	児童発達支援	令和6年2月21日	事務局2名
20	高齢	霧島市	株式会社	通所介護	令和6年2月26日	事務局2名
21	障害	霧島市	株式会社	居宅介護	令和6年2月26日	事務局2名
22	障害	霧島市	特定非営利活動法人	就労移行支援	令和6年2月27日	事務局2名
23	高齢	霧島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和6年2月27日	事務局2名
24	高齢	霧島市	株式会社	通所介護	令和6年2月27日	事務局2名
25	高齢	鹿児島市	株式会社	通所介護	令和6年3月1日	事務局2名
26	障害	指宿市	合同会社	就労支援B型	令和6年3月5日	事務局2名
27	高齢	指宿市	社会福祉法人	地域密着型特養	令和6年3月5日	事務局2名
28	高齢	指宿市	社会福祉法人	地域密着型特養	令和6年3月5日	事務局2名
29	高齢	指宿市	社会福祉法人	軽費老人ホーム	令和6年3月5日	事務局2名
30	高齢	鹿児島市	株式会社	通所介護	令和6年3月12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】

