

平成18年度福島県運営適正化委員会事業報告

1. 運営適正化委員会の運営

(1) 運営適正化委員会

- 第1回 期 日 平成18年4月12日
場 所 福島市
内 容 ①17年度事業報告
②18年度事業計画・予算
③17年度福祉サービス苦情解決事業実施状況調査結果報告
④福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）に関する提言
⑤福島県運営適正化委員会の名称
- 第2回 期 日 平成18年9月22日
場 所 福島市
内 容 ①運営適正化委員会委員長、副委員長の互選
②部会委員の指名
③部会長の互選
④17年度事業報告
⑤18年度事業計画
⑥18年度事業中間報告

(2) 運営適正化委員会苦情解決部会

- 第1回 期 日 平成18年4月12日
場 所 福島市
- 第2回 期 日 平成18年5月10日
場 所 福島市
- 第3回 期 日 平成18年6月29日
場 所 福島市
- 第4回 期 日 平成18年10月4日
場 所 福島市
- 第5回 期 日 平成18年11月14日
場 所 郡山市
- 第6回 期 日 平成19年1月22日
場 所 郡山市
- 第7回 期 日 平成19年1月29日
場 所 郡山市

※ 内容：苦情受付内容の報告、協議

(3) 運営適正化委員会運営監視部会

- 第1回 期 日 平成19年10月26日
場 所 福島市
内 容 ①現地調査の対象（県社協・基幹的社協から書面にて実施状況報告）
②調査対象ごとの担当委員及び調査日程の調整
③調査内容(ポイント等)
- 第2回 期 日 平成19年1月18日
場 所 福島市
内 容 ①基幹的社協への現地調査実施報告
②いわき市とのNPO法人そよ風ネットいわきに関する打合せ結果報告
③助言、勧告内容
④県社協における福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)の実施状況報告
⑤基幹的社協への現地調査実施報告(運営適正化委員会から県社協へ)

2. 苦情の受付

(1) <平成18年度苦情受付状況>

	合計	苦情趣旨							
		職員の接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損害	権利侵害	その他	
合計	36	10	8	0	3	2	5	8	
利用者の属性	高齢者	22	3	6		2	2	3	6
	障がい	8	4	2		1			1
	児童	2	1					1	
	その他	4	2					1	1

(2) <平成18年度苦情解決状況> ※()内は累計。

苦情趣旨	苦情解決結果								
	合計	相談助言	紹介伝達	事情調査	申し入れ	話し合い	あっせん	通知	意見・要望
合計	36	16	3	14	(19)	2	1	0	
サービス内容 (職員の接遇)	10	4		5	(8)	1			
サービス内容 (サービスの質や量)	8	2	2	4	(5)				
利用料	0								
説明・情報提供	3	1		2	(2)				
被害・損害	2	2							
権利侵害	5	4					1		
その他	8	3	1	3	(4)		1		

(3) 社会福祉法第86条に基づく運営適正化委員会から県知事への通知

平成18年10月20日付け及び平成18年12月18日付けで、福祉施設職員による不適切行為に関する苦情2件について、その旨を県知事に通知した。

3. 広報・啓発活動

- 当委員会の役割を分かりやすくするため、「福祉サービスの苦情相談」という文章を福島県運営適正化委員会の前に付けることにした。
- 県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」への広告の掲載(毎月)
- 「福祉サービス利用者向けカード型パンフレット」の配布
主な配布先：障害者ケアマネジメント研修会(県主催)250枚
- 県広報30秒スポット放送〔ラジオ・テレビ〕による広報(平成19年1月～2月)

4. 研修会の開催

- 対象者 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員
- 開催期日

第1回	7月5日	(参加者156名…児童・障がい児者関係事業所)
第2回	7月25日	(参加者166名…高齢者入所関係事業所)
第3回	8月10日	(参加者144名…高齢者在宅関係事業所)
第4回	11月1日	(参加者87名…保育所、児童・障がい児者関係施設、 高齢者関係施設)
第5回	11月14日	(参加者136名…保育所、児童・障がい児者関係施設、 高齢者関係施設)
- 開催場所 郡山市(ビックパレットふくしま)

(4) 内 容 <第1回、第2回、第3回>

- 講義1 「苦情を生かす職場環境づくり」
福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子
- 講義2 「福祉サービスに関する訴訟について」
福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
あかつき法律事務所 弁護士 横村 利勝
- グループ演習1 「事業所における苦情解決のすすめ方について」
グループ演習2 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
いわき明星大学 助教授 鎌田 真理子
- 助言者 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長
財団法人 太田総合病院附属太田熱海病院
医療ソーシャルワーカー 大川原順子
福島県運営適正化委員会 副委員長(兼)運営監視部会長
社会福祉法人愛星福祉会 理事長(兼)
特別養護老人ホーム星ヶ丘ホーム 施設長
星 光一郎

<第4回目、第5回目>

- 講義1 「運営適正化委員会における苦情解決の概要」
福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長
財団法人 太田総合病院附属太田熱海病院
医療ソーシャルワーカー 大川原順子
- 講義2 「福祉サービスに関する訴訟について」
福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
あかつき法律事務所 弁護士 横村 利勝
- グループ演習1 「事業所における苦情解決のすすめ方について」
グループ演習2 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
いわき明星大学 助教授 鎌田 真理子
- 助言者 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子
福島県運営適正化委員会 副委員長(兼)運営監視部会長
社会福祉法人愛星福祉会 理事長(兼)
特別養護老人ホーム星ヶ丘ホーム 施設長
星 光一郎

(第5回のみ) 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
福島県民生児童委員協議会 副会長 関根 圓吉

5. 現地調査等

(1) 現地調査の実施

福祉サービス利用援助事業の実施主体が行う事業の透明性・公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、今年度は5ヶ所の基幹的社会福祉協議会への現地調査を実施し、助言等を行った。

<調査先及び調査日、調査実施者>

調査先	期 日	調査実施者
南会津町社会福祉協議会	平成18年11月17日	星光一郎部会長、事務局
白河市社会福祉協議会	平成18年11月24日	山森正道委員、事務局
南相馬市社会福祉協議会	平成18年11月27日	大内忠雄委員、事務局
いわき市社会福祉協議会	平成18年11月28日	黒須敦子委員、澤井功委員、事務局
会津若松市社会福祉協議会	平成18年11月30日	星光一郎部会長、事務局

(2) 福島県運営適正化委員会運営監視部会の業務対象に関する打ち合わせ

期 日 平成18年11月28日

場 所 いわき市

出席者 ①いわき市（障がい福祉課） 丹野 政一 課長
小宅 教行 主査
（長寿介護課予防係） 大谷 奈美 主査
②福島県運営適正化委員会 黒須 敦子 委員長
澤 井 功 委員
関 靖 男 事務局長
小林美代子 事務局員

6. 事業所への支援

(1) 巡回訪問の実施

平成17年度に苦情が寄せられた社会福祉事業所の中から、斡旋(話し合い)等を行ったところを訪問し、改善策が講じられているかの確認を行い、事業所段階における自主的な苦情解決の取り組みが適切に行われるよう、助言等を行った。

<訪問先及び訪問日、訪問委員>

種 別	場 所	期 日	訪問委員等
認可外宅老所	福島市	平成18年12月 4日	大川原順子部会長、事務局
軽費老人ホーム	郡山市	平成18年12月 7日	大川原順子部会長、事務局
身体障がい者居宅介護事業	須賀川市	平成19年 2月 2日	関根圓吉委員、事務局
老人デイサービス事業	南相馬市	平成19年 2月13日	鎌田真理子委員、事務局

(2) 「事業者における福祉サービス苦情解決マニュアル・事例集～よりよいサービスの提供をめざして～」の作成・頒布<新規>

- ①作成部数 1, 500部
- ②頒布数 1, 342部（郵送注文726部、研修会時使用616部）
- ③頒布価格 1, 000円（1部）

6. 「福祉サービス苦情解決事業実施状況に関するアンケート」の実施

- (1) 回答の状況
- | | | |
|---------|------------|--------------|
| | 平成18年度調査 | (平成17年度調査) |
| ①調査時点 | 平成19年1月31日 | (平成18年1月31日) |
| ②対象事業所数 | 2, 170事業所 | (1, 930事業所) |
| ③回答事業所数 | 1, 587事業所 | (1, 432事業所) |
| ④回 答 率 | 73. 1% | (74. 2%) |
- (2) 結果の主な状況
- | | | | |
|---------------|-------|--------|----------|
| ①苦情解決責任者の設置 | 設 置 済 | 96. 6% | (94. 6%) |
| ②苦情受付担当者の設置 | 設 置 済 | 97. 8% | (95. 7%) |
| ③第三者委員の委嘱 | 委 嘱 済 | 74. 7% | (76. 0%) |
| ④苦情(要望を含む)の有無 | 0件 | 52. 0% | (54. 1%) |
| | 1件以上 | 47. 2% | (42. 8%) |

8. 関係会議への出席

- (1) 県保健福祉部地域福祉グループとの懇談（4月12日 福島市）<新規>
- (2) 都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議（7月12日 東京都）
- (3) 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（9月28日～29日 秋田県）
- (4) 都道府県運営適正化委員会相談員研修会（12月1～2日 東京都）
- (5) 国保連介護保険苦情対応窓口との事務局連絡会議（1月26日 福島市）

<参考>運営適正化委員会委員選考委員会の開催

- (1) 運営適正化委員会の選考委員候補者についての公示、意見書受付

公示期間 平成18年8月17日～平成18年8月30日

公示場所 県社協及び各市町村社協の掲示板、県社協広報誌「はあとふる・ふくしま」8月号

- (2) 運営適正化委員会委員選考委員会の開催

期 日 平成18年9月20日

場 所 福島市

内 容 ①選考委員会委員長、副委員長の選任
②福島県運営適正化委員会委員選任の同意