

# 平成 19 年度福島県運営適正化委員会事業報告

## (1) 福島県運営適正化委員会の運営

### 運営適正化委員会

#### ア 第 1 回 (4 月 20 日 福島市)

内 容 平成 18 年度事業報告、平成 19 年度事業計画、平成 18 年度福祉サービス苦情解決実施状況調査結果報告

#### イ 第 2 回 (11 月 2 日 福島市)

内 容 平成 19 年度事業実施報告 (4 月～10 月)、平成 19 年度事業実施予定 (11 月～3 月)

### 苦情解決部会

#### ア 第 1 回 (4 月 20 日 福島市)

内 容 平成 18 年度苦情受付報告 (7 件)、苦情申立に対する対応協議 (18 年度受付分 2 件、19 年度受付分 2 件)、平成 18 年度福祉サービス苦情解決実施状況調査結果報告、平成 19 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

#### イ 第 2 回 (6 月 20 日 郡山市)

内 容 平成 19 年度苦情受付報告 (2 件)、苦情申立に対する対応協議 (4 件)、平成 19 年度巡回訪問実施企画、平成 19 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

#### ウ 第 3 回 (7 月 24 日 郡山市)

内 容 平成 19 年度苦情受付報告 (5 件)、苦情申立に対する対応協議 (4 件)、平成 19 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

#### エ 第 4 回 (11 月 8 日 郡山市)

内 容 平成 19 年度苦情受付報告 (13 件)、苦情申立に対する対応協議 (5 件)

#### オ 第 5 回 (2 月 22 日 福島市)

内 容 平成 19 年度相談・苦情受付報告 (相談 22 件、苦情 5 件)、苦情申立に対する対応協議 (7 件)、苦情申立に対する対応報告 (5 件)

#### カ 第 6 回 (3 月 24 日 郡山市)

内 容 平成 19 年度相談・苦情受付報告 (相談 4 件、苦情 1 件)、苦情申立に対する対応協議 (3 件)、苦情申立に対する対応報告 (2 件)

### 運営監視部会

#### ア 部会開催

##### ア) 第 1 回運営監視部会 (7 月 5 日 福島市)

内 容 「NPO 法人そよ風ネットいわき」の訪問結果報告、基幹的社協の現地調査対象及び担当委員・日程・調査ポイント、平成 18 年度県社協からの取組状況報告

##### イ) 第 2 回運営監視部会 (11 月 2 日 福島市)

内 容 平成 19 年度上半期福祉サービス利用援助事業報告、契約締結審査会の傍聴報告、現地調査の対象、調査対象ごとの担当委員及び調査日程、調査内容、平成 19 年度 (4 月～9 月) の県社協からの取組状況報告

#### イ 「福祉サービス利用援助事業の現地調査結果報告及び助言」の提出

提出先：県社会福祉協議会 (3/26)、NPO 法人そよ風ネットいわき (2/15)

#### ウ 福祉サービス利用援助事業実施主体 (県社協、NPO 法人そよ風ネットいわき) からの定期報告

上半期 (4 月～9 月)、下半期 (10 月～3 月)

#### エ 現地調査

6 月 5 日 (NPO 法人そよ風ネットいわき (事前訪問))

11 月 15 日 (喜多方市社協)、11 月 19 日 (本宮市社協)

11 月 27 日 (いわき市社協、NPO 法人そよ風ネットいわき)

11月29日(埴町社協)

県保健福祉部関係グループとの懇談会の開催

期日 6月7日

内容 運営適正化委員会の事業内容について説明(目的・事業概要、平成18年度事業報告、平成19年度事業計画等)、平成18年度の苦情内容と解決状況説明、平成18年度県知事への通知案件説明<社会福祉法第86条にもとづく通知>、福祉サービス利用援助事業の運営監視業務説明、懇談出席者 運営適正化委員会(委員長、副委員長、事務局)、県関係グループ(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の受付窓口担当者9名)

## (2) 苦情受理、調査及び斡旋

平成19年度苦情受付状況

	合計	苦 情 趣 旨						
		職員の 待遇	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	55	16	11	2	10	2	1	13
利用者の 属性	高齢者	30	5	3	2	7	2	10
	障がい	23	10	8		2		3
	児 童	1				1		
	その他	1	1					

平成19年度苦情解決状況 ( )は、対応累計

苦情解決結果	合計	相談 助言	紹介 伝達	斡旋、話し合い、 申し入れ、事情 調査	通知 (県知 事へ)	継 続 中	意見 要望	その 他 2
苦情趣旨								
合 計	55	24	8	18 (23)		2	2	1
職員の待遇	16	7		6 (8)		2		1
サービスの質や量	11	4		6 (8)			1	
利用料	2	2						
説明・情報提供	10	5	2	3 (4)		1		1
被害・損害	2			2 (2)				
権利侵害	1	1						
その他 1	13	5	6	1 (1)		1		

1: 苦情趣旨のその他内訳: 事故4件、近隣住民とのトラブル3件、施設運営1件、入所判定委員会の判定1件など

2: 苦情解決状況のその他内訳: 文書による回答依頼1件

## (3) 広報・啓発活動の実施

施設(事業所)向けポスターの作成、配布

ア 作成 2,500部

イ 配布先 施設(事業所): 2,133か所

市町村社協、市町村行政、県関係機関等

「福祉サービス利用者向けカード型パンフレット」の作成、配布

ア 作成 23,000部

イ 配布先 施設(事業所): 2,133か所(1か所あたり5部~10部)

市町村社協、市町村行政、県関係機関等

#### (4) 研修の実施

福祉サービスに関する苦情解決研修会

- ア 対象 施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者
- イ 期日 ア) 第1回 10月12日(参加者161名、高齢者<入居>施設・事業所)  
イ) 第2回 10月31日(参加者165名、児童・障がい・社協関係)  
ウ) 第3回 11月21日(参加者156名、高齢者<在宅>施設・事業所)
- ウ 会場 福島県農業総合センター
- エ 内容 ア) 講義1「運営適正化委員会における苦情解決の概要」  
講師 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 氏
- イ) 講義2「福祉サービスにおける事故と危機管理」  
講師 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 氏
- ウ) グループ演習「ロールプレイング」  
<苦情受付場面、苦情解決に向けた話し合い場面>  
助言者 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子 氏  
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 准教授 鎌田 真理子 氏  
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 氏

第三者委員苦情解決情報交換会

- ア 対象 第三者委員
- イ 期日・会場  
ア) 第1回<会津方部> 9月28日(参加者46名、会津若松市)  
イ) 第2回<中通り方部> 10月19日(参加者69名、郡山市)  
ウ) 第3回<浜通り方部> 11月9日(参加者29名、富岡町)
- ウ 内容 ア) 説明「第三者委員の役割と活動について」  
説明者 福島県運営適正化委員会 事務局
- イ) 話題提供 「第三者委員活動の実際について」  
発表者(第1回) 社会福祉法人天心会 大川原 二三夫 氏  
(第2回) 福島県飯坂ホーム 菅野 健 氏  
福島県矢吹しらうめ荘 氏家 孝紀 氏  
(第3回) 社会福祉法人いわき福音協会 石井 重信 氏
- ウ) 情報交換  
日常的な第三者委員活動について、苦情解決に関わる第三者委員としての役割や業務について、第三者委員として普段感じていること。  
助言者(第1回・第3回)  
福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子 氏  
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 准教授 鎌田 真理子 氏  
助言者(第2回)  
福島県運営適正化委員会 苦情解決部委員  
福島県民生児童委員協議会副会長 関根 圓吉 氏

#### (5) 事業所への支援

巡回訪問の実施

- ア 巡回訪問対象 18年度に苦情の申し出があり、斡旋等を行った事業所
- イ 支援内容 ア) 苦情申出事項に対する改善策の確認  
イ) 適切な苦情解決に向けた取り組み

ウ 訪問先事業種別及び訪問日、訪問委員

種 別	期日	訪問委員等
老人デイサービス事業	8月31日	横村委員、事務局
知的障害者更生施設	11月13日	黒須委員長、事務局
ケアハウス	11月16日	関根委員、事務局
特別養護老人ホーム	11月30日	鎌田委員、事務局
保育所	3月27日	鎌田委員、事務局

「苦情解決（Q & A）事例集」の作成・頒布 **【新規】**

ア 作成部数 1,500部（1,000部作成し注文が多く不足したため500部増刷）

イ 頒布数 1,136部（研修会時使用654部、頒布482部、）

ウ 頒布価格 通常1,000円（1部）、学生800円（1部）

「平成18年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例集」の作成・配布 **【新規】**

県社協ホームページへ掲載及び事業所向け研修会、第三者委員情報交換会資料として配布。

**(6) 「福祉サービス苦情解決実施状況に関するアンケート調査」の実施**

調査時点 平成20年1月31日

調査対象事業所数 2,080事業所

回答事業所数 1,450事業所（回答率：69.7%）

主な結果 ア 苦情解決責任者の設置：設置済 97.4%

イ 苦情受付担当者の設置：設置済 98.1%

ウ 第三者委員の委嘱：委嘱済 76.5%

エ 苦情（要望も含む）の有無：0件 44.1%、1件以上 55.1%

報告書の作成（県社協ホームページへ掲載）

**(7) 関係会議への出席**

都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議（7月3日 東京都）

北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議

（10月4日～5日 宮城県仙台市）