

平成 20 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

(1) 運営適正化委員会

①第 1 回 (6 月 18 日 福島市)

内 容 平成 19 年度事業報告、平成 20 年度事業計画

②第 2 回 (9 月 25 日 福島市)

内 容 委員長・副委員長の互選、運営監視部会委員及び苦情解決部会委員の指名、運営監視部会長及び苦情解決部会長の互選、平成 19 年度事業報告、平成 20 年度事業中間報告 (4 月～8 月) 並びに事業実施予定 (9 月～3 月)

(2) 苦情解決部会

①第 1 回 (4 月 25 日 福島市)

内 容 1) 相談受付報告 (8 件<平成 19 年度分 2 件含む>)
2) 苦情受付報告 (5 件)
3) 苦情申立に対する対応協議 (5 件<19 年度受付分 2 件含む>
ア) 施設長及び職員の対応に関する苦情 (知的障害者授産施設)
イ) 職員の言動及び施設整備に関する苦情 (知的障害者授産施設)
ウ) 施設職員と利用者の不適切な関係に関する苦情 (不明)
エ) 骨折事故への対応に関する苦情 (特別養護老人ホーム)
オ) 生活保護申請窓口での対応に関する苦情 (行政窓口)
4) 県関係部署との懇談会及び伝達事項
5) 平成 19 年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例集の内容
6) 平成 20 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

②第 2 回 (6 月 18 日 福島市)

内 容 1) 相談受付報告 (6 件)
2) 苦情受付報告 (10 件)
3) 苦情申立に対する対応協議 (5 件)
ア) 利用者の骨折事故への対応に関する苦情 (特別養護老人ホーム)
イ) 入所を断られた認知症の利用者
ウ) に関する苦情 (特別養護老人ホーム)
エ) 利用者の 2 度にわたる「やけど」の説明に関する苦情 (知的障害者更生施設)
オ) 双極性障害の方の生活保護受給に関する苦情 (行政窓口)
カ) 施設長の言動に関する苦情 (保育所)

4)平成 20 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

③第 3 回 (7 月 16 日 郡山市)

- 内 容
- 1)相談受付報告(6 件)
 - 2)苦情受付報告(2 件)
 - 3)苦情申立に対する対応協議(5 件)
 - ア) 利用者の骨折事故への対応に関する苦情(特別養護老人ホーム)
 - イ) 入所を断られた認知症の利用者に関する苦情(特別養護老人ホーム)
 - ウ) 利用者の 2 度にわたる「やけど」の説明に関する苦情(知的障害者更生施設)
 - エ) 双極性障害の方の生活保護受給に関する苦情(行政窓口)
 - オ) 施設長の言動に関する苦情(保育所)
 - カ) 訪問介護サービスを一方的に終了されたことに関する苦情(訪問介護事業所)

4)平成 20 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

④第 4 回 (9 月 12 日 福島市)

- 内 容
- 1)相談受付報告(2 件)
 - 2)苦情受付報告(9 件)
 - 3)苦情申立に対する対応協議(4 件)
 - ア) 施設職員の言動及び対応に関する苦情(不明)
 - イ) 施設職員の利用者からの要望への対応に関する苦情(母子生活支援施設)
 - ウ) 施設の退所をめぐる施設の対応に関する苦情(知的障害者施設)
 - エ) 訪問リハビリで痛みが発症したことに関する苦情(老人保健施設)

4)平成 20 年度福祉サービス苦情解決研修会の開催企画

⑤第 5 回 (1 月 28 日 福島市)

- 内 容
- 1)相談受付報告(7 件)
 - 2)苦情受付報告(16 件)
 - 3)苦情申立に対する対応協議(3 件)
 - ア) 度重なる人事異動に伴う弊害と苦情申出への対応に関する苦情(障害者就労継続支援事業所)
 - イ) 職員の言動及び苦情を申出しにくいことに関する苦情(介護老人保健施設)
 - ウ) ショートステイ利用時の施設職員のサービス内容に関する苦情

(特別養護老人ホーム)

4) 県関係部署との情報交換会の内容

⑥第6回(3月5日 郡山市)

内 容 1) 相談受付報告(4件)

2) 苦情受付報告(3件)

3) 巡回訪問結果報告(19年度に苦情の申し出があり、斡旋等を行った6事業所)

4) 苦情申立に対する対応協議(3件)

ア) 職員の言動及び苦情を申しにくいことに関する苦情(介護老人保健施設)

イ) 職員の利用者に対する言動に関する苦情(介護老人保健施設)

ウ) ショートステイ利用時の施設職員のサービス内容に関する苦情(特別養護老人ホーム)

5) 21年度苦情解決部会事業計画内容等

(3) 運営監視部会

①部会開催

1) 第1回(12月15日 福島市)

内 容 ア) 報告事項:平成20年度上半期福祉サービス利用援助事業報告(社会福祉法人福島県社会福祉協議会、NPO法人そよ風ネットいわき)

イ) 協議事項:現地調査実施内容、対象、担当委員

2) 第2回(2月18日 福島市)

内 容 ア) 報告事項:現地調査結果報告(福島市社会福祉協議会、須賀川市社会福祉協議会)

イ) 助言・勧告の要否及び内容(助言・勧告の必要はなしとなった)

ロ) 21年度苦情運営監視部会事業計画内容等

②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)からの定期報告受理(上半期<4月~9月>、下半期<10月~3月>)

③現地調査

1) 実施内容(契約ケースの援助状況確認、書類等預かりサービスの管理状況確認、日常的金銭管理サービスの管理状況確認、市町村社協の支援状況確認、要望内容聴取等)

2) 実施対象:福島市社会福祉協議会(1月20日、澤井部会長・野田委員・事務局)、須賀川市社会福祉協議会(1月30日、大内委員・高山委員・事務局)、

(4) 県保健福祉部関係グループとの懇談会の開催

- ①期 日 6月7日
- ②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)
- ③内 容 運営適正化委員会の事業内容説明、19年度の受付苦情内容と解決状況説明、運営適正化委員会に寄せられた苦情内容に関する課題に関する懇談

2. 苦情受理、調査及び斡旋

(1) 平成20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	57	20	16	1	18	2		
利用者の 属性	高齢者	11	13	1	9	2		
	障がい	17	6	2	9			
	児 童	4	3	1				
	その他							

(2) 平成20年度苦情解決状況 ※()は、対応累計

苦情解決結果 苦情趣旨	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
合 計	57	16	7	27 (35)	1	2	4	
職員の接遇	20	6	1	12 (16)			1	
サービスの質や量	16	4		9 (13)	1		2	
利 用 料	1			1				
説明・情報提供	18	6	5	4 (5)		2	1	
被害・損害	2		1	1 (2)				
権利侵害								
そ の 他 ※1								

(3) 苦情案件に関する事業所訪問（事情調査）の実施

①訪問対象：20年度に苦情の申し出があり、斡旋等を行った事業所

②内容：苦情申出内容に対する改善策の助言、適切な苦情解決に向けた取り組みの助言

ア) 訪問日及び訪問先事業種別、訪問委員

訪問日	種別	訪問委員等
4月25日	特別養護老人ホーム	大川原部会長、事務局
7月29日	特別養護老人ホーム	大川原部会長、事務局
7月30日	母子生活支援施設	黒須委員長、事務局
8月21日	知的障害者更生施設	黒須委員長、事務局
10月8日	身体障害者療護施設	大川原部会長、事務局
10月28日	児童センター	黒須委員長、事務局
11月21日	老人デイサービスセンター	鎌田委員、事務局
1月28日	特別養護老人ホーム	大川原部会長、事務局
2月10日	養護老人ホーム	鎌田委員、事務局
2月17日	障害者就労支援事業所	大川原部会長、事務局
3月6日	特別養護老人ホーム	鎌田委員、事務局
3月18日	認知症高齢者グループホーム	黒須委員長、事務局
3月19日	老人デイサービスセンター	黒須委員長、大川原部会長、事務局

3. 広報・啓発活動の実施

①県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」へ広告を掲載（毎月）

②県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」へ特集を掲載（12月号）

4. 研修の実施

(1) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（基礎課程）

①対象 施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者（参加者計 291名）

②期日等 ア) 第1回 10月31日（参加者 141名）

イ) 第2回 11月20日（参加者 150名）

③会場 福島県農業総合センター

④内容 ア) 講義1「事業所における苦情解決のすすめ方」

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訴訟について」

講師 前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
福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
平石法律事務所 弁護士 平石 典生 氏

ウ) グループ演習「KJ法演習」

＜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

(2) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（応用課程）

- ①対 象 施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者（参加者計 341 名）
- ②期日等 ア) 第 1 回 11 月 14 日（参加者 127 名、高齢者＜入居＞施設・事業所）
イ) 第 2 回 12 月 12 日（参加者 90 名）、児童・障害等事業所・社協）
ウ) 第 3 回 12 月 19 日（参加者 124 名、高齢者＜在宅＞施設・事業所）
- ③会 場 福島県農業総合センター
- ④内 容 ア) 講義 1 「福島県運営適正化委員会に寄せられた苦情から～福祉サービスの質の向上にむけて～」

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
平石法律事務所 弁護士 平石 典生 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

(3) 三者委員苦情解決情報交換会

- ①対 象 第三者委員
- ②期日・会場等（参加者計 167 名）
- ア) 第 1 回＜浜通り方部＞ 10 月 15 日（参加者 39 名、富岡町）
イ) 第 2 回＜中通り方部＞ 10 月 24 日（参加者 53 名、郡山市）
ウ) 第 3 回＜会津方部＞ 10 月 27 日（参加者 35 名、会津若松市）
エ) 第 4 回＜中通り方部＞ 12 月 4 日（参加者 40 名、郡山市）
- ③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) サンライト 橋本 幾郎 氏
 おおくま 松永 秀貞 氏
 (第2回) 川俣ホーム 渡辺とくい 氏
 (第3回) アガッセ 藤井 和代 氏
 (第4回) 小峰苑 菊地 芳枝 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

- 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子 氏 (第1・2・4回)
 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2・4回)
 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 (第1・3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 小柴 芳夫 氏 (第3回)

5. 事業所への支援

(1) 巡回訪問の実施

- ①訪問対象：19年度に苦情の申し出があり、斡旋等を行った事業所
- ②内 容：苦情申出内容に対する改善策の確認、苦情解決の取り組み状況の確認
- ③訪問日及び訪問先事業種別、訪問委員

訪問日	種 別	訪問委員等
2月10日	身体障害者療護施設	鎌田委員、事務局
2月16日	知的障害者更生施設	鎌田委員、事務局
2月16日	知的障害児施設	鎌田委員、事務局
2月16日	児童デイサービス	鎌田委員、事務局
2月26日	軽費老人ホーム	大川原部会長、事務局
2月26日	就労継続支援B型事業所	大川原部会長、事務局
3月 6日	障害者自立生活センター	鎌田委員、事務局
3月 9日	特別養護老人ホーム	鎌田委員、事務局
3月10日	社会福祉協議会	大川原部会長、事務局
3月23日	知的障害者更生施設	大川原部会長、小柴委員、事務局

(2) 「苦情解決 (Q & A) 事例集」の作成・頒布

- ①作成部数 800 部
- ②頒布数 700 部 (事業所向け研修会時使用 650 部、頒布 10 部)
- ③頒布価格 1,000 円 (1 部)

(3) 「平成 19 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

- ①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。
- ②県社協ホームページへ掲載

6. 「福祉サービス苦情解決実施状況調査」の実施

- ①調査期間 平成 21 年 1 月 15 日～2 月 10 日
- ②調査対象事業所数 1,956 事業所
- ③回答事業所数 1,503 事業所<回答率 : 76.8%> (前年度 69.7%)
- ④主な結果 ア) 苦情解決責任者の設置 : 設置済 98.4% (前年度 97.4%)
イ) 苦情受付担当者の設置 : 設置済 98.6% (前年度 98.1%)
ウ) 第三者委員の委嘱 : 委嘱済 73.7% (前年度 76.5%)
エ) 20 年度に寄せられた苦情 (要望も含む) の受付件数
0 件 42.4% (前年度 44.1%)、1 件以上 56.5% (前年度 55.1%)
- ⑤報告書の作成 作成部数 2,000 部 (県社協ホームページへも掲載)

7. 関係会議への出席

- ①都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議 (7 月 9 日 東京都)
- ②都道府県運営適正化委員会相談員研修会 (7 月 24 日～25 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
(10 月 2 日～3 日 青森県青森市)