

平成 30 年度福島県運営適正化委員会事業実施状況

○ 委員改選：(任期 平成 30 年 9 月 25 日～令和 2 年 9 月 24 日)

1. 福島県運営適正化委員会の運営

(1) 運営適正化委員会

第 1 回 (10 月 12 日 (金) 福島市)

内容 ・委嘱状交付

- (1) 委員長・副委員長の選任
- (2) 運営監視部会委員及び苦情解決部会委員の指名
- (3) 部会長の選任
- (4) 平成 29 年度事業報告
- (5) 平成 30 年度事業計画及び中間報告
- (6) 日常生活自立支援事業について (県社会福祉協議会地域福祉課説明)

第 2 回 (3 月 18 日 (月) 福島市)

- 内容 (1) 平成 30 年度事業実施状況報告
(2) 平成 31 年度事業計画案について

(2) 苦情解決部会

第 1 回 (5 月 11 日 (金) 郡山市)

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議 (継続 1 件、新規 7 件)
2) 平成 30 年度苦情解決研修会について
3) 事業所訪問調査について

第 2 回 (7 月 31 日 (火) 郡山市)

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議 (継続 2 件、新規 2 件)
2) 苦情解決研修会について

第 3 回 (9 月 18 日 (火) 郡山市)

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議 (継続 3 件、新規 3 件)
2) 苦情解決研修会について

第 4 回 (12 月 10 日 (月) 郡山市)

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議 (継続 6 件、新規 5 件)
2) 事業所訪問対象事業所について

第 5 回 (1 月 15 日 (火) 郡山市)

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議 (継続 4 件、新規 8 件)
2) 郡山市との意見交換会について

第6回（3月6日（水） 郡山市）

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議（継続7件、新規7件）
2) 2019年度苦情解決研修会について

○行政との意見交換

「福祉サービスの苦情解決に関する意見交換会」の開催（2月19日（火） 郡山市）

- ・出席者：郡山市保健福祉部関係課及び子ども部関係課
福島県運営適正化委員会苦情解決部会 村田委員長、大川原部会長、森委員
- ・内容： 1) 運営適正化委員会について及び実施事業について
2) 意見交換

(3) 運営監視部会

① 部会開催

第1回（10月12日（金） 福島市）

- 内容 日常生活自立支援事業に係る現地調査について
- ・調査先の選定及び実施時期
 - ・調査員の体制と調査地の分担
 - ・実施方法及び調査内容

第2回（3月18日（月） 福島市）

- 内容 1) 現地調査の結果について
2) 助言、勧告の有無等について

② 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、要望内容聴取等）
- 2) 実施か所（6か所）

	期日	対象社会福祉協議会	委員
i	12月6日	鮫川村社会福祉協議会	村田委員長、熊坂委員
ii	12月12日	会津若松市社会福祉協議会	村田委員長、森部会長、湯浅委員、牛渡委員、熊坂委員
iii	12月17日	田村市社会福祉協議会	森部会長、湯浅委員
iv	1月16日	桑折町社会福祉協議会	牛渡委員、熊坂委員
v	1月24日	石川町社会福祉協議会	村田委員長、牛渡委員、
vi	1月30日	いわき市社会福祉協議会	村田委員長、森部会長、湯浅委員、牛渡委員、熊坂委員

2. 苦情受理、調査及び斡旋

(1) 苦情および相談受付件数

- 1) 苦情受付件数… 48 件
- 2) その他問合せ等一般相談件数… 28 件

(2) 平成 30 年度苦情受付状況

	合計	苦 情 主 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	48	9	15	4	24		4	8	
利用者の 属性	高齢者	25	4	9	3	15		2	2
	障がい	17	3	5	1	8		1	5
	児 童	3		1				1	1
	その他	3	2			1			

※苦情の主旨：重複カウントあり

(3) 平成 30 年度苦情解決状況

	合計	苦情申出人				苦情解決（主な対応）結果					
		本人	家族	職員	その 他	相談 助言	紹介 伝達	斡 旋 調査等	通 知 情報提供	その 他	
合 計	48	8	29	4	7	22	8	7	1	10	
利用者の 属性	高齢者	25	1	15	4	5	9	4	4	1	7
	障がい	17	5	11		1	11	3	2		1
	児 童	3		3			1	1			1
	その他	3	2			1	1		1		1

(4) 事業所（施設）訪問調査等

- ① 6月12日（火）
事業所：共同生活作業所
訪問者：大川原部会長、鎌田委員、事務局
- ② 6月26日（火）
事業所：就労支援B型事業所
訪問者：村田委員長、大川原部会長、事務局
- ③ 10月23日（火）
事業所：ケアハウス
訪問者：村田委員長、大川原部会長、鎌田委員、湯坐委員、森委員、事務局
- ④ 2月14日（木）
事業所：特別養護老人ホーム
訪問者：大川原部会長、事務局

3. 広報・啓発活動の実施

- ・ 県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」に広告を掲載
- ・ 県社協ホームページに情報を掲載

4. 研修等の実施

(1) 苦情解決責任者・第三者委員研修

- ・ 9月28日(金) 於ユラックス熱海
- ・ 参加者：163名
- ・ 内容：ア) 講義「苦情制度の仕組みと第三者委員の役割」
講師 福島県運営適正化委員会 副委員長 鎌田真理子 氏
イ) 演習「苦情解決責任者・第三者委員の役割について考える」
講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長 大川原順子 氏

(2) 苦情受付担当者研修

- ・ 10月22日(月) 高齢者施設 於ユラックス熱海
- ・ 12月10日(月) 障がい者・児童・その他の施設 於ユラックス熱海
- ・ 参加者：高齢者施設 149名、障がい者・児童・その他の施設 87名
- ・ 内容：高齢者施設、障がい者・児童・その他の施設ともに同一プログラム
ア) 講義「苦情解決制度の仕組みと意義について」
講師 福島県運営適正化委員会 副委員長 鎌田真理子 氏
イ) パネルディスカッション「苦情・相談事例から学ぶ福祉サービスの向上を目指して」
コーディネーター 福島県運営適正化委員会委員長 村田 清 氏
パネラー 大川原順子部会長、鎌田真理子委員、湯坐聖史委員、森正孝委員

(3) 講師派遣

- ・ 派遣先：大熊町社会福祉協議会第三者委員研修
- ・ 2月20日(水) 於大熊町社会福祉協議会いわき出張所
- ・ 内容：苦情解決制度の概要
- ・ 講師：事務局菊地相談員

5. 事業所の苦情解決体制整備状況調査

- ・ 対象事業所数：平成26年1月1日以降に開設した施設・事業所 332事業所等
- ・ 調査実施時期：平成30年12月
- ・ 回答率：58.7% (195か所より回答)

6. 関係会議・研修会への出席

- ① 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会 (7月18日 東京都)
出席者：委員長、事務局
- ② LGBT講演会～教師のための次世代育成成人権セミナー～ (8月3日 二本松市)
参加者：事務局
- 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 (11月13日～14日 宮城県)
出席者：事務局
- ④ 成年後見制度利用促進フォーラム (2月20日 東京都)
参加者：事務局