

平成 29 年度福島県運営適正化委員会事業実施状況報告

1. 福島県運営適正化委員会の運営

(1) 運営適正化委員会

第 1 回（9 月 28 日 福島市）

- 内 容
- 1) 平成 28 年度事業報告
 - 2) 平成 29 年度事業計画及び中間報告
 - 3) 福島県運営適正化委員会設置要綱等の改正について

第 2 回（3 月 15 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 平成 29 年度事業実施状況報告
 - 2) 平成 30 年度事業計画（案）

(2) 苦情解決部会

第 1 回（5 月 1 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議（新規 6 件）
 - 2) 平成 29 年度苦情解決研修会について

臨時部会（5 月 17 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対するケース検討会

第 2 回（6 月 30 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議（新規 4 件、継続 2 件）
 - 2) 苦情解決研修会（苦情解決責任者・第三者委員等）について

第 3 回（8 月 22 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議（新規 4 件、継続 4 件）
 - 2) 苦情解決研修会（苦情解決責任者・第三者委員等）について
 - 3) 施設訪問調査について

第 4 回（11 月 17 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議（新規 5 件、継続 2 件）
 - 2) 施設訪問調査結果について

第 5 回（1 月 19 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議（新規 6 件、継続 5 件）

第 6 回（3 月 16 日 郡山市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議（予定）
 - 2) 平成 30 年度苦情解決研修会について（予定）

(3) 運営監視部会

①部会開催

第1回（9月28日 福島市）

内 容 1) 平成29年度現地調査について

ア 現地調査の実施方法及び調査内容

イ 現地調査実施先の選定、実施時期

ウ 調査員の体制と調査地の分担

第2回（3月15日 郡山市）

内 容 1) 現地調査の結果について

2) 助言、勧告の有無について

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

①須賀川市社会福祉協議会（11月15日、村田委員長、小平委員、事務局）

②南相馬市社会福祉協議会（11月22日、森委員、久納委員、事務局）

③伊達市社会福祉協議会（11月29日、村田委員長、久納委員、事務局）

④鏡石町社会福祉協議会（12月8日、高山部会長、森委員、事務局）

⑤二本松市社会福祉協議会（1月19日、高山部会長、小平委員、事務局）

⑥福島市社会福祉協議会（1月24日、村田委員長、高山部会長、小平委員、森委員、久納委員、事務局）

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… 38件

2) その他問合せ等一般相談件数… 40件

(2) 平成29年度苦情受付状況

(30年3月末現在)

	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	38	3	10	2	22	11	10	6	
利用者の 属性	高齢者	14	3	3		10	4	2	2
	障がい	19		5	2	10	6	7	2
	児 童	2		2		1			
	その他	3				1	1	1	2

※苦情の趣旨：重複カウントあり

(3) 平成 29 年度苦情解決状況**(3 0 年 3 月 末 現 在)**

	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	幹 旋 調査等	通 知 情報提供	その 他	
合 計	3 8	9	2 5	2	2	1 3	6	9	1	9	
利用者の 属性	高齢者	1 4	1	1 2	1		7	2	1		4
	障がい	1 9	6	1 0	1	2	4	1	8	1	5
	児 童	2		2			1	1			
	その他	3	2	1			1	2			

※その他：中断6件、取り下げ1件

(4) 平成 29 年度事業所（施設）への幹旋、訪問調査等実施状況

①平成29年4月21日

対象事業所：障がい者支援施設

出席者：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

②平成29年10月6日

対象事業所：障がい者支援施設

訪問者：大川原部会長、鎌田委員、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

②県社協ホームページにて情報を掲載

4. 研修の実施**(1) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（苦情受付担当者）**

①対 象：（基礎編）→ 苦情に係る基本的な事項を学びたい方（経験3年以内）

（応用編）→ 苦情の本質を理解し、活動をさらに向上したい方（経験4年以上）

②期日等：（基礎編）10月30日 （応用編）11月20日

③参加者：（基礎編）134名 （応用編）120名

④会 場：（基礎編）「郡山ユラックス熱海」

（応用編）「福島県農業総合センター」

⑤内 容：ア）講義Ⅰ「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・苦情解決部会委員

いわき明星大学 教授 鎌田 真理子 氏

イ）講義Ⅱ「福祉施設をめぐる法的諸問題について」

講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会委員

新白河総合法律事務所 弁護士 湯坐 聖史 氏

ウ）講義Ⅲ「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について～

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
委員 新白河総合法律事務所 弁護士 湯坐 聖史 氏
エ) 講義Ⅳ「福祉の仕事を経済的観点から考える」(応用編のみ)
講師 福島県運営適正化委員会
委員長 村田 清 氏

(2) 福祉サービスに関する苦情解決研修会 (苦情解決責任者、第三者委員)

- ①対象：施設・事業所の苦情解決責任者・第三者委員
- ②期日等：12月15日
- ③参加者：140名
- ④会場：「ビッグパレットふくしま」
- ⑤内容：ア) 講義Ⅰ「苦情解決制度の仕組み・第三者委員について」
～現場における第三者委員の役割～
講師 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 教授 鎌田 真理子 氏
イ) 講義Ⅱ「福祉施設におけるリスクマネジメント」
～安全配慮義務についての考え方を中心に～
講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会委員
新白河総合法律事務所 弁護士 湯坐 聖史 氏
ウ) 演習「苦情解決責任者・第三者委員の役割とは」
～研修参加者の意見交換を通して考える～
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

5. 事業所の苦情解決体制整備状況調査

- ①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 324事業所等
- ②調査実施時期：平成29年10月
- ③回答率：58.0% (188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19日、東京都)
出席者：委員長、事務局長、事務局員
- ②北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議 (1月17日～18日：青森県)
出席者：事務局長、事務局員
- ③運営適正化委員会全国相談員研修会 (10月24日～25日、東京都)
参加者：事務局員
- ④第13回権利擁護・虐待防止セミナー (2月13日、東京都)
参加者：事務局長、事務局員