

# 平成 28 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

#### ①第1回(11月1日 福島市)

- 内 容
- 1) 平成 27 年度事業実施状況
    - ①運営適正化委員会実施状況
    - ②運営監視部会事業実施状況
    - ③苦情解決部会事業実施状況
  - 2) 平成 28 年度事業計画及び中間報告

#### ②第2回(3月24日 福島市)

- 内 容
- 1) 平成 28 年度事業実施状況報告
  - 2) 平成 29 年度事業計画(案)

### (2) 苦情解決部会

#### ①第1回(6月27日 郡山市)

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 7 件(新規 7 件)
  - 2) 一般相談受付 6 件
  - 3) 平成 28 年度苦情解決研修会について

#### ②第2回(8月29日 郡山市)

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 9 件(新規 8 件、継続 1 件)
  - 2) 一般相談受付 12 件
  - 3) 平成 28 年度苦情解決研修会について
  - 4) 平成 28 年度事業所訪問について

#### ③臨時部会(9月21日 郡山市)

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する斡旋・協議について

#### ④第3回(12月14日 郡山市)

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 10 件(新規 9 件、継続 1 件)
  - 2) 事業所訪問調査結果について
  - 3) 平成 28 年度苦情解決研修会のアンケート結果概要について

#### ⑤臨時部会(1月20日 郡山市)

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する施設訪問調査について

#### ⑥第4回(2月28日 郡山市)

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 10 件(新規 8 件、継続 2 件)
  - 2) 一般相談受付 2 件
  - 3) 平成 28 年度苦情解決研修会(基礎編・応用編)について

#### ⑦第5回(3月22日 郡山市)

- 内 容
- 1) 平成 29 年度苦情解決研修会について
  - 2) 平成 29 年度事業所訪問について

**(3) 運営監視部会**

## ①部会開催

第1回(11月1日 福島市)

内 容 1) 平成28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24日 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湯川村社会福祉協議会(12月9日、高山部会長、森委員、事務局)

②三春町社会福祉協議会(12月22日、村田委員長、久納委員、事務局)

③泉崎村社会福祉協議会(1月13日、高山部会長、小平委員、事務局)

④玉川村社会福祉協議会(1月13日、高山部会長、小平委員、事務局)

⑤郡山市社会福祉協議会(1月19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)

⑥喜多方市社会福祉協議会(1月24日、村田委員長、小平委員、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… 35件

2) その他問合せ等一般相談件数… 37件

**(2) 平成28年度苦情受付状況****(29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	35	17	9	2	17		4	7	
利用者の 属性	高齢者	12	6	4		5		1	3
	障がい	14	5	4	2	8		2	3
	児 童	5	4	1		2			
	その他	4	2			2		1	1

※苦情の主旨：重複カウントあり

## (3) 平成 28 年度苦情解決状況

(29年3月末現在)

	合計	苦情申出人				苦情解決(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	意見 要望	その他
合計	35	9	22	2	2	8	21	3			3
利用者の 属性	高齢者	12	10		1	7	5				1
	障がい	14	8	4	1		8	3			2
	児童	5		5		1	4				
	その他	4	1	1	1	2		4			

※その他：継続2件、県への情報提供1件

## (4) 平成 28 年度事業所(施設)への斡旋、訪問調査等実施状況

## ①平成28年9月21日(ユラックス熱海)

申立人：障がい福祉サービス事業所の利用者の母親

出席者：村田委員長、大川原部会長、森委員、事務局

## ②平成28年11月18日

対象事業所：保育園

訪問者：村田委員長、大川原部会長、湯坐委員、森委員、事務局

## ③平成29年2月22日

対象事業所：児童養護施設

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

## 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：10月6日

③参加者：195名

④会場：ユラックス熱海(郡山市)

⑤内容：ア)講義「医療と介護、福祉との連携について」

講師 社団法人 郡山医師会郡山市医療介護病院

院長 原 寿 夫 氏

イ)質疑応答

助言者 社団法人 郡山医師会郡山市医療介護病院

院長 原 寿 夫 氏

進 行 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) 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）11月29日 （応用編）12月7日
- ③参加者：（基礎編）126名 （応用編）99名
- ④会 場：「ユラックス熱海」（郡山市）
- ⑤内 容：ア）講義Ⅰ「安全配慮義務について」  
講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会委員  
柗谷法律事務所 弁護士 柗谷 智徳 氏  
イ）講義Ⅱ「苦情解決制度の意義と本質」  
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  
ウ）講義Ⅲ「権利擁護と苦情解決制度の意義」  
～ジェントルな関わりがもたらすもの～  
講師 福島県運営適正化委員会  
委員長 村田 清 氏  
オ）「苦情申出人の理解」  
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 256か所
- ②調査実施時期：平成29年1月
- ③回答率：60.5%（155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15日、東京都）  
出席者：村田委員長、小林主幹、東山相談員
- 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（H28年度当番県）  
（10月20日～21日：サンルート福島）  
出席者：村田委員長、鎌田副委員長、大川原部会長、高山部会長、事務局
- 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：小林主幹、東山相談員
- ④第12回権利擁護・虐待防止セミナー（2月13日、東京都）  
参加者：小林主幹