

平成 27 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（9 月 14 日 福島市）

- 内 容 1) 平成 26 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 27 年度事業計画

②第 2 回（3 月 11 日 福島市）

- 内 容 1) 平成 27 年度事業実施状況中間報告
- 2) 平成 28 年度事業計画（案）

(2) 苦情解決部会

①第 1 回（6 月 17 日 郡山市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 6 件（継続 3、新規 3 件）
- 2) 一般相談受付 6 件

②第 2 回（10 月 9 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 9 件（新規 9 件）
- 2) 一般相談受付 5 件
- 3) 平成 27 年度苦情解決研修会（基礎編・応用編）について
- 4) 平成 27 年度巡回訪問について

③第 3 回（12 月 8 日 郡山市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 11 件（新規 11 件）
- 2) 一般相談受付 3 件
- 3) 平成 27 年度苦情解決研修会（基礎編・応用編）の実施結果について

④臨時（2 月 8 日 郡山市）

- 内 容 1) 特別養護老人ホームの利用者の施設側の対応に係る疑義について

⑤第 4 回（2 月 15 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 8 件（新規 8 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

⑥第 5 回（3 月 11 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申出に対する協議 1 件（新規）
- 2) 一般相談受付 2 件
- 3) 平成 28 年度研修について

(3) 運営監視部会

①部会開催

第1回（9月14日 福島市）

- 内 容 1) 平成27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11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下郷町社会福祉協議会（12月18日、森委員、久納委員、事務局）
 - ②国見町社会福祉協議会（12月22日、森委員、井桁委員、事務局）
 - ③川俣町社会福祉協議会（12月22日、森委員、井桁委員、事務局）
 - ④塙町社会福祉協議会（1月14日、村田委員長、高山部会長、事務局）
 - ⑤中島村社会福祉協議会（1月14日、村田委員長、高山部会長、事務局）
 - ⑥檜葉町社会福祉協議会（1月21日、村田委員長、高山部会長、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) その他問合せ等相談件数… 25件

(2) 平成27年度苦情解決状況

(28・3・31現在)

| 苦情解決結果 苦情主旨 | 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) | 意見 要望 | その 他 提供 | 継続 中 |
|----------------|----|----------|----------|---------------------------|--------------|----------|---------------|---------|
| 合 計 | 35 | 13 | 7 | 1 | | | 14 | 0 |
| 職員の接遇 | 12 | 5 | 1 | | | | 6 | 0 |
| サービスの質や量 | 2 | 1 | | | | | 1 | |
| 利用料 | 2 | 1 | | | | | 1 | |
| 説明不足○ | | | | | | | | |
| 被害・損害 | 2 | 2 | | | | | | |
| 権利侵害 | 2 | | 2 | | | | | |
| そ の 他 | 15 | 4 | 4 | 1 | | | 6 | |

※「継続中」…平成27年度受け付けたが終結していない案件

(3) 平成 27 年度苦情受付状況**(28・3・31 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 | 12 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 15 |
| 利用者の 属性 | 高齢者 | 28 | 9 | 1 | 2 | | 1 | 2 | 13 |
| | 障がい | 6 | 3 | 1 | | | 1 | | 1 |
| | 児 童 | 1 | | | | | | | 1 |
| | その他 | 0 | | | | | | | |

(4) 苦情案件に対する事業所との話し合い立会い

苦情案件の対応について、苦情解決部会委員が立ち会って苦情申出人及び事業所との話し合いを行った。

ア 期 日：3月10日（木）

対 象：特別養護老人ホーム

会 場：ユラックス熱海 会議室

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：7月2日
- ③ 参加者：164名
- ④ 会 場：ビッグパレットふくしま（郡山市）
- ⑤ 内 容：ア）講義「苦情相談対応の留意点と説明責任」

講師 弁護士 平田 厚 氏

イ）質疑応答

助言者 弁護士 平田 厚 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）10月29日 （応用編）10月30日
- ③ 参加者：（基礎編）128名 （応用編）129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
 榎谷法律事務所 弁護士 榎谷 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Ⅱ－②「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

エ) 講義Ⅲ「利用者が共にいたい援助者とは」

～ジェントルティーチングの実践から～

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 日以降に平成 27 年 3 月 31 日までに開設した施設・事業所 133 か所
- ②調査実施時期：平成 27 年 11 月
- ③回答率：48.9%

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 10 日、東京都）
 出席者：村田委員長、佐藤事務局長、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（9 月 29 日、山形市）
 出席者：佐藤事務局長
- ③運営適正化委員会全国相談員研修会（10 月 22 日、東京都）
 参加者：東山相談員
- ④相談援助面接・初級編（12 月 11 日～12 日、二本松市）
 参加者：東山相談員
- ⑤第 11 回権利擁護・虐待防止セミナー（2 月 18 日、東京都）
 参加者：東山相談員