

# 平成 25 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（9 月 11 日 福島市）

- 内 容 1) 平成 24 年度事業報告  
2) 平成 25 年度事業計画及び事業中間報告

#### ②第 2 回（3 月 26 日 福島市）

- 内 容 1) 平成 25 年度事業実施状況中間報告  
2) 平成 26 年度事業計画（案）

### (2) 苦情解決部会

#### ①第 1 回（4 月 26 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 5 件（継続 4・新規 1）  
2) 平成 25 年度苦情解決研修会の日程等について

#### ②第 2 回（6 月 24 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 1 件（継続 1）  
2) 事業所・苦情申出人との三者での話し合いについて

#### ③第 3 回（7 月 5 日 郡山市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 14 件（継続 5・新規 9）  
2) 平成 25 年度苦情解決研修会のプログラムについて

#### ④第 4 回（12 月 13 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 5 件（継続 2・新規 3）  
2) 報告事項（苦情対応・新規 12 件）  
3) 平成 25 年度苦情解決研修会の振り返り

#### ⑤第 5 回（1 月 29 日 福島市）

- 内 容 1) 苦情申立に対する協議 2 件（継続 2）  
2) 報告事項（平成 26 年 1 月までの苦情受付 28 件 一般相談 30 件）  
3) 事業所巡回訪問の訪問先について

### (3) 運営監視部会

#### ①部会開催

##### 第 1 回（12 月 17 日 福島市）

- 内 容 1) 平成 25 年度現地調査について  
ア 現地調査実施先の選定、実施時期

イ 調査員の体制と調査地の分担

ウ 現地調査調査票について

第2回(3月26日 福島市)

内 容 1) 日常生活自立支援事業の実施状況について(県社協からの報告)

2) 現地調査の結果について

3) 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、日常的な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本宮市社会福祉協議会(2月25日、榎部会長・井桁委員・事務局)

②南会津町社会福祉協議会(2月25日、榎部会長・森委員・事務局)

③白河市社会福祉協議会(2月26日、村田委員長・高山委員・事務局)

④小野町社会福祉協議会(3月6日、高山委員・井桁委員・事務局)

## 2. 苦情受理、調査及び斡旋

### (1)平成25年度苦情解決状況

(26・3・31現在)

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)	意見 要望	その 他	継続 中
合 計	37	17	7	7	0	0	2	4
職員の接遇	12	5	1	2	0	0	1	3
サービスの質や量	8	5	0	2	0	0	0	1
利 用 料	1	1	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	2	1	1	0	0	0	0	0
被害・損害	5	1	3	1	0	0	0	0
権利侵害	3	1	2	0	0	0	0	0
そ の 他	6	3	0	2	0	0	1	0

※「継続中」…平成24年度に受け付け、今年度も対応した案件

## (2) 平成 25 年度苦情受付状況

(26・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		37	11	8	1	2	5	3	7
利用者の 属性	高齢者	17	5	0	1	2	4	2	3
	障がい	12	3	6	0	0	1	1	1
	児 童	3	1	2	0	0	0	0	0
	その他	5	2	0	0	0	0	0	3

### (3) 苦情案件に対する事業所との話し合い立会い

苦情案件について、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。

期日 6月24日(月)

会場 県総合社会福祉センター

### (4) 苦情案件に対する事業所訪問(事情調査)の実施

①訪問対象：平成25年度及び過去に苦情の申し出があった事業所

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への助言  
(訪問日及び訪問先事業種別、訪問委員)

ア 期 日：8月28日

訪 問 先：特別養護老人ホーム

訪問委員 苦情解決部会委員4名・事務局

イ 期 日：3月3日

訪 問 先：障害者支援施設2施設、保育所

訪問委員 苦情解決部会委員3名・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

## 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：施設・事業所の苦情受付担当者

②期日等：(第1回)9月20日 (第2回)9月30日

③参加者：(第1回)167名 (第2回)122名

④会 場：(第1回) 福島市「ウイル福島」

⑤内 容：ア) 講義Ⅰ「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

イ) 講義Ⅱ「裁判例に学ぶ記録の重要性」

講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会委員  
柂谷法律事務所 弁護士 柂谷 智徳 氏

ウ) 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  
郡山女子大学短期大学部 教授 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：社会福祉法人事業所の苦情解決責任者・第三者委員

②期日等：(第1回) 10月21日 (第2回) 11月22日

③参加者：(第1回) 137名 (第2回) 38名

④会 場：(第1回) 福島市「ウイル福島」 (第2回) 福島市「福島県青少年会館」

⑤内 容：ア) 講義Ⅰ「第三者委員とともに取り組む苦情解決」

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「裁判例に学ぶ記録の重要性」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員  
柂谷法律事務所 弁護士 柂谷 智徳 氏

ウ) 講義Ⅲ「苦情対応と説明責任」

講師 郡山女子大学人間生活学科  
教授 小阪 康治 氏

エ) グループ討議

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. 関係会議への出席

①都道府県運営適正化委員会事業研究協議会（8月2日 東京都）

出席者：村田委員長、佐藤事務局長、阿首相談員出席）

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（10月29日～30日、秋田県）

出席者：佐藤事務局長