

平成 24 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 28 日 福島市)

- 内 容 ・ 委員長・副委員長の互選
・ 運営監視部会及び苦情解決部会委員の指名
・ 部会長の互選
・ 平成 23 年度事業報告
・ 平成 24 年度事業計画及び中間報告

②第 2 回 (3 月 15 日 福島市)

- 内 容 ・ 平成 24 年度事業実施状況報告
・ 平成 25 年度事業計画 (案)

(2) 苦情解決部会

①第 1 回 (4 月 20 日 福島市)

- 内 容 1) 相談受付報告 (1 件)
2) 苦情対応報告 (3 件)
3) 苦情申立に対する対応協議 5 件 (継続 1・新規 4)
ア) 誤嚥事故の対応についての苦情(特別養護老人ホーム)
イ) 職員の対応や職員間の関係に対する苦情 (特別養護老人ホーム)
ウ) 特定の職員の対応についての苦情 (介護老人保健施設)
エ) 受給者証の原本を施設が預かることへの苦情(児童デイサービス)
オ) 法人の経営等に関する苦情(特別養護老人ホーム)

②第 2 回 (6 月 15 日 福島市)

- 内 容 1) 相談受付報告 (3 件)
2) 苦情対応報告 (5 件)
3) 苦情申立に対する対応協議 3 件 (継続 2・新規 1)

【新規のみ記載】

- ア) ショートステイ中に利用者が死亡した件についての苦情
(特別養護老人ホーム)

③第 3 回 (8 月 9 日 福島市)

- 内 容 1) 相談受付報告 (2 件)
2) 苦情対応報告 (2 件)

3) 苦情申立に対する対応協議 3件 (継続1・新規2)

【新規のみ記載】

ア) 校外学習の親の参加負担が大きいとの苦情(重症心身障害児入所委託)

イ) 突然退所させられたことに対する苦情 (共同生活介護・ケアホーム)

4) 8/29 苦情解決研修会について

④第4回 (12月14日 福島市)

内 容 1) 相談受付報告(2件)

2) 苦情対応報告(10件)

3) 苦情申立に対する対応協議 2件 (新規2)

【新規のみ記載】

ア) 職員による利用者への虐待等についての苦情 (障害者支援施設)

4) 平成25年度苦情解決研修会について

⑤第5回 (1月31日 福島市)

内 容 1) 相談受付報告(3件)

2) 苦情対応報告(2件)

3) 苦情申立に対する対応協議 2件 (継続1・新規1)

【新規のみ記載】

ア) 低所得者への対応や職員の接遇についての苦情 (特別養護老人ホーム)

4) 平成24年度事業所巡回訪問について

5) 平成25年度苦情解決研修会について

⑥第6回 (3月8日 郡山市)

内 容 1) 相談受付報告(1件)

2) 苦情対応報告(1件)

3) 苦情申立に対する対応協議 3件 (継続1件・新規2件)

【新規のみ記載】

ア) 自宅介護が無理な状況で退所を迫られていることへの苦情

(障害者支援施設)

イ) 体験入所時の職員の言動に対する苦情 (障害福祉サービス事業所)

4) 平成24年度事業所巡回訪問の報告

(3) 運営監視部会

①部会開催

1) 第1回 (11月2日 福島市)

- 内 容
- 1) 平成24年度現地調査について
 - ・現地調査実施先の選定、実施時期
 - ・調査員の体制と調査地の分担
 - ・現地調査調査票について

2) 第2回 (2月6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) 実施対象 : 相馬市社会福祉協議会 (11月27日、榎部会長・森委員・事務局)
西郷村社会福祉協議会 (11月28日、高山委員・井桁委員・事務局)
大玉村社会福祉協議会 (11月29日、榎部会長・森委員・事務局)
矢吹町社会福祉協議会 (11月29日、高山委員・井桁委員・事務局)

③助言・勧告

現地調査の結果を踏まえ、実施主体に対し助言を行うこととした。

2. 苦情受理、調査及び斡旋

(1) 平成24年度苦情受付状況

(25・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	21	2	1	3	5	1	2
利用者の 属性	高齢者	21	11	0	0	2	5	1	2
	障がい	10	6	2	1	1	0	0	0
	児 童	2	2	0	0	0	0	0	0
	その他	2	2	0	0	0	0	0	0

(2) 平成 24 年度苦情解決状況**(25・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)	継続 中	意見 要望	その 他
合 計	35	13	11	6	0	4	0	1
職員の待遇	21	6	6	5	0	3	0	1
サービスの質や量	2	0	1	0	0	1	0	0
利 用 料	1	1	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	3	2	0	1	0	0	0	0
被害・損害	5	4	1	0	0	0	0	0
権利侵害	1	0	1	0	0	0	0	0
そ の 他	2	0	2	0	0	0	0	0

(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なった。

①期日：9月3日（月）

②会場：県総合社会福祉センター

(4) 苦情案件に関する事業所訪問（事情調査）の実施

①訪問対象：平成 24 年度に苦情の申し出があり、斡旋等を行った事業所及び過去に苦情申出があり、その後の状況確認が必要と思われる事業所を訪問

②内 容：苦情申出内容に対する改善策の助言、改善確認。適切な苦情解決に向けた取り組みの助言等。

ア) 訪問日及び訪問先事業種別、訪問委員

訪問日	種 別	訪問委員等
1月 24日	障害福祉サービス事業所 (ケアホーム)	村田委員長、大川原部会長、鎌田委員、 柗谷委員、事務局
3月 5日	特別養護老人ホーム	村田委員長、大川原部会長、鎌田委員、 柗谷委員、事務局
3月 22日	障害者支援施設	村田委員長、大川原部会長、鎌田委員、 事務局

(5) 委員研修による事業所訪問

委員の研修を目的として事業所訪問（視察）を行なった。

- ①訪問施設：高齢者福祉サービス複合施設「聖・輝きの郷」
老人保健施設「聖・オリーブの郷」
- ②訪問委員：苦情解決部会委員 5 名・事務局
- ③訪問日：2月25日（月）

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（8ヶ月）

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・苦情受付担当者）

- ①対象 施設・事業所の苦情解決責任者・苦情受付担当者
- ②参加者 239名
- ③期日等 8月29日（水）
- ④会場 福島市「ウィル福島」
- ⑤内容 ア) 講義「苦情の背後にある利用者の思いを理解する～対人援助の基本」
講師 日本女子大学人間社会学部福祉学科
教授 渡部 律子 氏
イ) グループ演習
ウ) 研修のまとめ

(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 施設・事業所の苦情受付担当者
- ②参加者 計 531名
- ③期日等 第1回 11月7日（参加者 285名）
第2回 11月20日（参加者 246名）
- ④会場 第1回 福島市「ウィル福島」
第2回 福島市「ウィル福島」
- ⑤内容 ア) 講義①「苦情解決制度と解決のプロセス」
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②「福祉サービスにおける損害賠償裁判事例から学ぶ」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
弁護士 柁谷 智徳 氏

ウ) 講義③「利用者の理解と記録・報告の重要性」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長
財団法人 太田総合病院附属太田熱海病院
医療ソーシャルワーカー 大川原 順子 氏

6. 関係会議への出席

- ①都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議（7月6日 東京都）
- ②北海道・東北ブロック事務局連絡会議（10月25日～26日 盛岡市）
- ③第8回権利擁護・虐待防止セミナー（3月1日 東京都）