

令和3年度福島県運営適正化委員会事業実施状況

1 福島県運営適正化委員会の運営

(1) 運営適正化委員会（本会議）の開催（年2回）

第1回 令和3年9月6日（月）福島県総合社会福祉センター（福島市）

- ・ 令和2年度事業報告について
- ・ 令和3年度事業実施状況（中間報告）について
- ・ 令和3年度苦情受付状況について

第2回 令和4年3月14日（月）福島県総合社会福祉センター（福島市）

- ・ 令和3年度事業実施状況について（2月末現在）
- ・ 令和4年度事業計画（案）について
- ・ 令和3年度苦情受付状況について（2月末現在）

(2) 苦情解決部会の開催（年6回）

第1回 令和3年6月24日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決研修会について
苦情申出に係る協議（新規13件、継続4件）

第2回 令和3年7月29日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決研修会について
苦情申出に係る協議（新規5件、継続1件）

第3回 令和3年9月2日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決研修会について
苦情申出に係る協議（新規16件）

第4回 令和3年11月18日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決研修会について
苦情申出に係る協議（新規11件）

第5回 令和4年1月13日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決研修会について
苦情申出に係る協議（新規13件、継続6件）
事業所訪問について

第6回 令和4年3月3日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決研修会について
苦情申出に係る協議（新規14件、継続2件）

(3) 運営監視部会の開催（年2回）

第1回 令和3年6月8日（月）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：令和2年度日常生活自立支援事業の実施状況報告について
令和3年度現地調査について

第2回 令和4年3月14日（月）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：令和3年度日常生活自立支援事業現地調査結果について
令和3年度日常生活自立支援事業に係る助言・検討事項について
令和4年度日常生活自立支援事業現地調査候補について

2 苦情・相談の受理、調査及び斡旋

- ・ 苦情受付件数 71 件
- ・ その他問い合わせ等一般相談件数 51 件

○令和3年度苦情受付状況

		合 計	苦 情 の 種 類						
			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		71	46	5	5	13	7	8	5
利用者の 属性	高齢者	26	16	3	3	7	4	2	1
	障がい	31	22		1	4	1	4	3
	児 童	10	6	2	1	2	1		
	その他	4	2				1	2	1

※重複カウントあり

○令和3年度苦情解決状況

		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	斡旋 調査 等	通知 情報 提供	その他	継続中
合 計		71	33	34	2	2	54	2		2	1	12
利用者の 属性	高齢者	26	6	19	1		19	1		1		5
	障がい	31	24	5	1	1	26				1	4
	児 童	10		10			6			1		3
	その他	4	3			1	3	1				

3 日常生活自立支援事業の運営監視

(1) 市町村社会福祉協議会に対する現地調査の実施（6か所）

- ・ 会津美里町社会福祉協議会（7月9日）
- ・ 浅川町社会福祉協議会（7月16日）
- ・ 小野町社会福祉協議会（7月28日）
- ・ 天栄村社会福祉協議会（8月6日）
- ・ 白河市社会福祉協議会（8月19日）
- ・ 猪苗代町社会福祉協議会（8月23日）

(2) 現地調査に基づく助言・勧告等

4 研修会の開催

(1) 苦情解決責任者・第三者委員研修

日時：令和3年10月29日（金）10:30～15:30

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

参加者：59名

内容：「苦情解決制度の仕組みと意義について」

「安全配慮義務違反の予防について」

「福祉サービスの信頼を高めるために」

(2) 苦情受付担当者研修

日時：令和3年11月26日（金）10:30～15:30

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

参加者：62名

内容：「苦情解決制度の仕組みと意義について」

「福祉サービスの質の向上と権利擁護」

「事例から学ぶ苦情解決」（ディスカッション）

※新型コロナウイルス感染防止のため、1月予定分を中止した。

5 事業所（施設）訪問

新型コロナウイルス感染防止のため、計画した3か所全てを延期（次年度）とした。

6 行政機関等との情報交換会

新型コロナウイルス感染防止のため、開催を見合わせた。

7 広報・啓発活動

- ・ 運営適正化委員会広報ポスターの制作および配布
- ・ 県社協ホームページに情報を掲載
- ・ その他、関係機関に対し、機会を捉えて運営適正化委員会についての説明した。

8 関係会議・研修会への出席

- ・ 運営適正化委員会事業研究協議会（6月東京都）：動画配信
- ・ 運営適正化委員会相談員研修会（10月東京都）：動画配信
- ・ 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（2月福島県）：書面開催