

令和4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（本会議）の開催（年2回）

第1回 令和4年10月11日（火）福島県総合社会福祉センター（福島市）

- ・ 令和3年度運営適正化委員会事業報告について
- ・ 令和4年度運営適正化委員会事業実施状況（中間報告）について
- ・ 令和4年度苦情受付状況について

第2回 令和5年3月14日（火）福島県総合社会福祉センター（福島市）

- ・ 令和4年度運営適正化委員会事業実施状況（2月末）について
- ・ 令和4年度苦情受付状況（2月末）について
- ・ 令和5年度運営適正化委員会事業計画（案）について

(2) 苦情解決部会の開催（年6回）

第1回 令和4年5月13日（金）

- 場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）
内容 : 苦情申出に係る協議（新規13件、継続7件）
苦情解決研修会について

第2回 令和4年7月8日（金）

- 場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）
内容 : 苦情申出に係る協議（新規10件、継続5件）
苦情解決研修会について

第3回 令和4年9月15日（木）

- 場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）
内容 : 巡回訪問実施要綱（案）について
苦情申出に係る協議（新規12件、継続4件）

第4回 令和4年11月17日（木）

- 場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）
内容 : 苦情解決責任者・第三者委員研修会について
苦情申出に係る協議（新規12件）

第5回 令和5年1月22日（日）

- 場所 : 福島県総合社会福祉センター（福島市）
内容 : 令和5年度運営適正化委員会事業計画（案）について
: 令和5年度苦情解決事業における巡回訪問（案）について
: 苦情解決責任者・第三者委員研修会について
: 苦情申出に係る協議（新規6件、継続3件）

第6回 令和5年3月3日（金）

- 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18件、継続3件）

(3) 運営監視部会の開催（年2回）

第1回 令和4年10月11日（火）

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の実施状況報告について
令和4年度現地調査について

第2回 令和5年3月14日（火）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：令和4年度日常生活自立支援事業現地調査の結果について
令和4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5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 77 件
- ・ その他問い合わせ等一般相談件数 41 件

○令和4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
		77	42	11	6	16	4	5	5
利用者の 属性	高齢者	34	15	7	4	8	4		3
	障がい	25	15	2	2	7		2	1
	児童	12	9	1		1		2	
	その他	6	3	1				1	1

※重複カウントあり

○令和4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
		77	23	49	0	5	69	5	0	1	2	0
利用者の 属性	高齢者	34	3	31			32	1			2	
	障がい	25	16	6		3	21	3				
	児童	12	1	10		1	10	1	1			
	その他	6	3	2		1	6					

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）

- ・ 西会津町社会福祉協議会 (10月25日)
- ・ 下郷町社会福祉協議会 (10月28日)
- ・ 中島村社会福祉協議会 (11月 7日)
- ・ 浪江町社会福祉協議会 (11月11日)
- ・ 双葉町社会福祉協議会 (11月22日)
- ・ 川俣町社会福祉協議会 (11月24日)

(2) 現地調査に基づく助言・勧告等

現地調査の結果を踏まえ、実施主体に対し助言を行った。

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5年1月27日 (金) 10:30~15:30

場所 : 福島県農業総合センター (郡山市)

参加者: 104名

内容 : 「苦情解決制度の仕組みと意義について」
「対人援助活動における相互変容の実践」
「安全配慮義務違反の予防について」

(2) 苦情受付担当者研修

日時 : 令和4年7月12日 (火) 10:30~15:30

場所 : 郡山ユラックス熱海 (郡山市)

参加者: 125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)

5 事業所 (施設) 訪問

(1) 日時 : 令和4年6月24日 (金) 13:00~14:30

場所 : 昭和村保育所 (昭和村)

内容 : 苦情受付体制、苦情事案 他

(2) 日時 : 令和4年8月29日 (月) 13:00~14:30

場所 : JWS陽だまりの郷 (二本松市)

内容 : 苦情受付体制、苦情事案 他

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

- ・ 運営適正化委員会啓発ポスターを全身体障がい者施設に送付

- ・ 県社協ホームページに情報を掲載
- ・ その他、関係機関に機会を捉えて運営適正化委員会の説明をした。

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（7月12日東京都）：WEB会議
- ・ 運営適正化委員会相談員研修会（10月24日～11月14日東京都）：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（3月1日秋田県）：書面開催