

令和5年度福島県運営適正化委員会事業報告

2024/6/26

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5年6月6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報告について
- ・ 令和5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5年度苦情受付状況について

第2回 令和6年3月14日（木）杉妻会館（福島市）

- ・ 令和5年度運営適正化委員会事業実施状況（2月末現在）について
- ・ 令和5年度苦情受付状況について（2月末現在）
- ・ 令和6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5年5月30日（火）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情受付担当者研修（案）について
苦情解決事業における巡回訪問事業所（案）について
苦情申出に係る協議（新規15件）

第2回 令和5年7月13日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情受付担当者研修（案）について
苦情解決事業における巡回訪問事業所（案）について
苦情申出に係る協議（新規6件、継続4件）

第3回 令和5年9月19日（火）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情受付担当者研修（案）について
苦情解決責任者・第三者委員研修（案）について
苦情解決事業における巡回訪問事業所（案）について
苦情申出に係る協議（新規9件、継続1件）

第4回 令和5年12月4日（月）

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（案）について
苦情解決事業における巡回訪問事業所（案）について
苦情申出に係る協議（新規16件、継続4件）

第5回 令和6年1月15日（月）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 令和6年度運営適正化委員会事業計画（案）について
苦情解決事業における巡回訪問事業所（案）について
苦情申出に係る協議（新規13件、継続2件）

第6回 令和6年3月7日（木）

場所 : 郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容 : 苦情解決事業における巡回訪問実施要綱（案）について
苦情解決事業における巡回訪問事業所（案）について
苦情解決研修（案）について
苦情申出に係る協議（新規35件、継続4件）

(3) 運営監視部会の開催（年2回）

第1回 令和5年6月6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の実施状況報告について
「日常生活自立支援支援事業」（あんしんサポート事業）に関する現地調査の結果に伴う助言及び検討について
令和5年度日常生活自立支援事業現地調査について

第2回 令和6年3月14日（木）

場所：杉妻会館（福島市）

内容：令和5年度日常生活自立支援事業現地調査結果について
令和5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6年度日常生活自立支援事業現地調査候補（案）について

2 苦情・相談の受理、調査及び斡旋

- ・ 苦情受付件数 84 件
- ・ その他問い合わせ等一般相談件数 43 件

○苦情受付状況

		合計	苦情の種類						
			職員の 待遇	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		118	60	24	2	21	5	3	3
利用者の 属性	高齢者	50	24	14	1	9	1	1	
	障がい	51	27	8	1	7	4	2	2
	児童	9	4	1		3			1
	その他	8	5	1		2			

※重複カウントあり

○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
合計		84	36	45	2	1	76	7		1	
利用者の 属性	高齢者	34	4	28	2		30	3		1	
	障がい	38	27	11			37	1			
	児童	5		5			3	2			
	その他	7	5	1		1	6	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（7か所）

- ・ 郡山市社会福祉協議会 (7月20日)
- ・ 玉川村社会福祉協議会 (7月28日)
- ・ 鏡石町社会福祉協議会 (7月28日)
- ・ 福島市社会福祉協議会 (8月1日)
- ・ 三春町社会福祉協議会 (8月4日)
- ・ 二本松市社会福祉協議会 (8月24日)
- ・ 国見町社会福祉協議会 (8月28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5年12月15日(金) 10:30~15:30
場所 : 郡山ユラックス熱海(郡山市)
参加者: 130名
内容 : 「権利擁護における意思決定支援について」
「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」

(2) 苦情受付担当者研修

- 日時 : 令和5年9月28日(木) 10:30~15:30
場所 : 郡山ユラックス熱海(郡山市)
参加者: 131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5年11月13日(月) 13:00~14:30
場所 : (福)のぞみの花こども園(福島市)
内容 : 苦情受付体制、苦情事案 他
- (2) 日時 : 令和6年1月31日(月) 13:00~14:30
場所 : (福)特別養護老人ホームぼたん荘(本宮市)
内容 : 苦情受付体制、苦情事案 他
- (3) 日時 : 令和6年3月19日(火) 13:00~14:30
場所 : (一社)ジパング アルファワークス
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

(1) 県保健福祉部関係各課との意見交換

- 日時 : 令和6年2月5日(月) 13:30~15:30
場所 : 杉妻会館(福島市)
内容 : 各担当課の事業内容について
苦情に関する課題、意見交換 等

(2) 県国民健康保険団体連合会との意見交換

- 日時 : 令和6年2月19日(月) 13:15~15:00
場所 : 国保会館(福島市)
内容 : 運営適正化委員会、国保連の事業内容について
苦情に関する課題、意見交換 等

7 広報・啓発運動

- ・ 運営適正化委員会啓発ポスターの配付
- ・ 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）
- ・ 運営適正化委員会相談員研修会（10月/30～31日東京都）
- ・ 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（11月21～22日山形県）