

令和2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2年10月12日（月）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：①委員長・副委員長の選任

②運営監視部会委員及び苦情解決部会委員の指名について

③部会長の選任について

第2回 令和3年3月15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2年6月26日（金）

場所：郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に対する協議（新規14件、継続0件）

苦情解決研修会について

第2回 令和2年8月7日（金）

場所：郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に対する協議（新規9件、継続1件）

第3回 令和2年9月10日

場所：郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に対する協議（新規17件、継続2件）

第4回 令和2年11月2日（月）

場所：郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に対する協議（新規9件、継続4件）

第5回 令和3年2月18日（木）

場所：郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に対する協議（新規3件、継続5件）

令和3年度事業計画（案）について

第6回 令和3年3月19日（金）

場所：郡山ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に対する協議（新規12件、継続3件）

苦情解決部会業務取扱要領等の改正について

(3) 運営監視部会の開催（年2回）

・第1回 令和2年10月12日（月）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：日常生活自立支援事業に関する現地調査について

・第2回 令和3年3月15日（月）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：日常生活自立支援事業に係る助言・検討事項について

運営監視部会業務取扱要領等について

2 苦情・相談の受理、調査及び斡旋

- ・苦情受付件数 66件
- ・その他問い合わせ等一般相談件数 36件

令和2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		66	35	3	2	9	12	1	13
利用者の 属性	高齢者	33	18	1	2	7	9		3
	障がい	18	12	1		2	2	1	2
	児童	2	1						1
	その他	13	4	1			1		7

※重複カウントあり

令和2年度苦情解決状況（3月末日）

		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		66	18	35	10	3	46	5	0	4	0	11
利用者の 属性	高齢者	33	1	26	4	2	22	3		1		7
	障がい	18	9	7	2		13			2		3
	児童	2		1	1		2					
	その他	13	8	1	3	1	9	2		1		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）
 - ・南会津町社会福祉協議会（11月6日）
 - ・磐梯町社会福祉協議会（11月16日）
 - ・西郷村社会福祉協議会（11月26日）
 - ・古殿町社会福祉協議会（12月1日）
 - ・大玉村社会福祉協議会（12月7日）
 - ・本宮市社会福祉協議会（令和3年1月27日）
- (2) 現地調査に基づく助言・勧告等

4 研修の実施

新型コロナウイルス感染拡大により、計画を中止した。

5 事業所（施設）訪問

新型コロナウイルス感染拡大により、計画していた1か所について延期（次年度）とした。

6 行政との情報交換

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、開催を見合わせた。

7 広報・啓発活動

県社協ホームページに情報を掲載

求めに応じて社会福祉施設等にポスターを配付

その他、関係機関に対し、機会をとらえて運営適正化委員会について説明した。

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（7月 東京都）：動画配信
- ・運営適正化委員会全国相談員研修会（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（1月 北海道）：書面で実施

9 その他

- ・福島県運営適正化委員会設置要綱の改正（令和3年3月15日施行）
- ・福島県運営適正化委員会運営監視部会業務取扱要領の改正（令和3年3月15日施行）
- ・福島県運営適正化委員会苦情解決部会業務取扱要領の改正（令和3年3月15日施行）
- ・福島県運営適正化委員会運営監視部会現地調査実施マニュアルの策定（令和3年3月15日適用）
- ・福島県運営適正化委員会苦情解決マニュアルの策定（令和3年3月15日適用）