

# 令和元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 令和元年11月5日（火）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：①平成30年度事業報告

②平成31（2019）年度事業中間報告

#### 第2回 令和2年3月17日（火）

場所：福島県総合社会福祉センター（福島市）

内容：①令和元年度事業実施状況

②令和2年度事業計画（案）

### (2) 苦情解決部会の開催（7回）

#### 第1回 令和元年5月21日（火）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（新規1件、継続4件）

苦情解決研修会について

県関係課との情報交換会について

#### 第2回 令和元年7月23日（火）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（新規14件、継続2件）

苦情解決研修会について

#### 第3回 令和元年9月20日（金）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（継続2件）

#### 第4回 令和元年11月5日（火）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（新規8件、継続2件）

#### 第5回 令和元年11月11日（月）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（新規6件、継続1件）

#### 第6回 令和2年1月24日（金）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（新規9件、継続2件）

#### 第7回 令和2年3月9日（月）

場所：ユラックス熱海（郡山市）

内容：苦情申出に係る協議（新規12件、継続5件）

### (3) 運営監視部会の開催（年2回）

#### 第1回 令和元年6月4日（火）

場所：福島県総合社会福祉センター

内容：日常生活自立支援事業に関する現地調査の結果に伴う助言等についての回答について、今年度の現地調査について

#### 第2回 令和2年3月17日（火）

場所：福島県総合社会福祉センター

内容：日常生活自立支援事業に関する現地調査の結果に伴う助言等について、次年度現地調査対象市町村社会福祉協議会について

## 2 苦情相談の受理、調査

苦情受付件数 58件

その他問い合わせ等一般相談件数 20件

### 令和元年度苦情受付状況

		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		58	39	7	5	5	10	1	11
利用者の 属性	高齢者	26	19	3	5	3	7		2
	障がい	19	13	3		2	1		6
	児童	6	4	1			2		
	その他	7	3					1	3

※ 重複カウントあり

### 令和元年度苦情解決状況（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		58	20	22	12	4	33	13	0	2	2	8
利用者の 属性	高齢者	26	5	17	3	1	14	6		2	1	3
	障がい	19	11	2	5	1	12	3			1	3
	児童	6	2	3		1	5	1				
	その他	7	2		4	1	2	3				2

### 3 日常生活自立支援事業の運営監視

- (1) 日常生活自立支援事業（あんしんサポート事業）利用契約のある市町村社会福祉協議会に対する現地調査の実施（6か所）
- ・ 矢祭町社会福祉協議会（7月16日）
  - ・ 只見町社会福祉協議会（7月24日）
  - ・ 会津坂下町社会福祉協議会（7月30日）
  - ・ 棚倉町社会福祉協議会（9月26日）
  - ・ 相馬市社会福祉協議会（9月30日）
  - ・ 矢吹町社会福祉協議会（10月10日）
- (2) 現地調査に基づく助言・勧告（提言）等

### 4 研修の実施

#### (1) 苦情解決責任者・第三者委員研修（1回）

- ・ 対象：苦情解決責任者・第三者委員
- ・ 期 日：11月11日（金）
- ・ 参加者：188名
- ・ 会 場：郡山ユラックス熱海（郡山市）
- ・ 内 容：ア）講義「苦情制度の仕組みと第三者委員について」  
講師 福島県運営適正化委員会 副委員長・苦情解決部会委員  
医療創生大学 教授 鎌田 真理子 氏  
イ）講義・演習「苦情相談事例から学ぶリスクマネジメント」  
講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員  
新白河総合法律事務所 弁護士 湯坐 聖史 氏  
ウ）振返り 福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清 氏

#### (2) 苦情受付担当者研修（2回）

- ・ 対象：福祉サービス事業所における苦情受付担当者
- ・ 期 日：① 9月20日（金）、②10月4日（金）
- ・ 参加者：①112名、②192名
- ・ 会 場：ユラックス熱海（郡山市）
- ・ 内 容： ① ア）講義「苦情から学ぶ福祉サービスの向上とは」  
講師 福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清 氏  
イ）講義・質疑応答「意思決定支援から考える権利擁護とは」  
講師 上智社会福祉専門学校 特任教員 大塚 晃 氏  
ウ）振返り 福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清 氏  
② ア）講義「苦情から学ぶ福祉サービスの向上とは」  
講師 福島県運営適正化委員会苦情解決部会部会長 大川原順子 氏  
イ）講義・質疑応答「苦情解決に求められる役割と対応について」  
講師 立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科教授 平野 方紹 氏  
ウ）振返り 福島県運営適正化委員会 委員長 村田 清 氏

## 5 事業所（施設）訪問

- ・生活介護事業所（福島市）  
訪問日：令和2年1月28日（火）  
訪問者：村田委員長、大川原部会長、事務局

## 6 行政との意見交換

- 福祉サービスの苦情解決に関する情報交換会の開催  
期日：令和元年6月18日（火）  
場所：福島県総合社会福祉センター  
内容：運営適正化委員会の説明、情報交換  
出席者：福島県保健福祉部及び子ども未来局関係課担当職員（7名）  
苦情解決部会委員（5名）

## 7 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」に広告を掲載
- ②県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」に運営適正化委員会の特集記事を掲載
- ③県社協ホームページにて情報を掲載
- ④運営適正化委員会広報用ポスターの配付

## 8 関係会議・研修会への出席

- ①都道府県運営適正化委員会事業研究協議会（7月30日 東京都）
- ②北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（12月3日～4日 岩手県盛岡市）
- ③運営適正化委員会全国相談員研修会（10月30日～31日 東京都）