

平成25年度山梨県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

I 山梨県福祉サービス運営適正化委員会

山梨県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情解決を行う機関として、山梨県社会福祉協議会に設置されています。

◀ 山梨県福祉サービス運営適正化委員会 ▶

任期：平成24年4月1日～平成26年3月31日

分野	委員氏名	主な役職	運営監視 小委員会	苦情解決 小委員会	備考
法律に関し学識経験を有する者	松本 成輔 (委員長)	弁護士	○	◎	
	金 亮完 (副委員長)	山梨学院大学 准教授	◎	○	
医療に関し学識経験を有する者	久保田正春	精神科医師	○	○	
	河西 寿子	精神保健福祉士	○	○	
社会福祉に関し学識経験を有する者	村松 正彦	県民生委員児童委員協議会 副会長	○	○	
	山崎 百子	聖隷クリスティア大学 非常勤講師		○	
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	木村 定則	山梨県手をつなぐ 育成会 副会長	○	
	福祉サービス提供者代表	太田 聡子	社会福祉士	○	

※ ◎は小委員会委員長

II 事業内容

1. 運営適正化委員会の開催状況

(1) 第1回 運営適正化委員会

開催日 平成25年5月30日(木)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内容 協議事項等
①平成24年度事業報告
②平成25年度事業計画
③その他

(2) 第2回 運営適正化委員会

開催日 平成26年3月4日(火)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室
内容 協議事項
①平成25年度事業報告
②その他

2. 苦情解決小委員会の開催状況

(1) 第1回 苦情解決小委員会

開催日 平成25年5月30日(木)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内容 協議事項
①平成24年度苦情・相談の処理状況
②平成25年度苦情・相談の処理状況
③平成25年度苦情解決事業研修会の開催時期等
④その他

(2) 第2回苦情解決小委員会

開催日 平成25年7月22日(月)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内容 協議事項
①平成25年度苦情・相談の処理状況
②平成25年度福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会開催要綱(案)の検討
③平成25年度福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会(児童・障害者福祉関係事業所)の開催
④その他

(3) 第3回苦情解決小委員会

開催日 平成25年8月23日(金)
会場 山梨県福祉プラザ1階 介護実習普及センター介護実習室
内容 協議事項
①平成25年度苦情・相談の処理状況
②平成25年度苦情解決体制整備状況の巡回指導実施要領(案)の検討
③その他

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日 平成25年11月5日(火)

会場 山梨県福祉プラザ1階 介護実習普及センター介護実習室

内容 協議事項

- ①平成25年度苦情・相談の処理状況
- ②平成25年度苦情解決体制整備状況の巡回指導実施予定表(案)の検討
- ③平成25年度福祉サービス苦情解決事業研修会(第三者委員)開催要綱(案)の検討
- ④平成25年度福祉サービス苦情解決責任者及び苦情受付担当者等研修会(高齢者福祉関係事業所、市町村社協等)の開催
- ⑤その他

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日 平成26年2月3日(月)

会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室

内容 協議事項

- ①平成25年度苦情・相談の処理状況
- ②平成25年度苦情解決体制整備状況の巡回指導実施予定表(案)の検討
- ③平成25年度福祉サービス苦情解決事業研修会(第三者委員)の開催
- ④その他

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日 平成26年3月4日(火)

会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室

内容 協議事項

- ①社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況の巡回指導の結果報告
- ②その他

3. 運営監視小委員会の開催状況

(1) 第1回運営監視小委員会

開催日 平成25年5月30日(木)

会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容 協議事項

- ①平成25年度基幹的社会福祉協議会等の現地訪問調査
- ②その他

(2) 第2回運営監視小委員会

開催日 平成25年7月22日(月)

会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容 協議事項

- ①平成24年度県社会福祉協議会日常生活自立支援事業実施状況の報告
- ②その他

(3) 第3回運営監視小委員会

開催日 平成25年8月23日(金)
会場 山梨県福祉プラザ1階 介護実習普及センター介護実習室
内容 協議事項
①平成25年度基幹的社協現地訪問調査実施要領(案)の検討
②その他

(4) 第4回運営監視小委員会

開催日 平成25年11月5日(火)
会場 山梨県福祉プラザ1階 介護実習普及センター介護実習室
内容 協議事項
①平成25年度基幹的社協現地訪問調査結果
②平成25年度県社会福祉協議会への要望(案)並びに基幹的
社会福祉協議会への指導助言(案)の検討
③その他

(5) 第5回運営監視小委員会

開催日 平成26年3月4日(火)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室
内容 協議事項
①平成25年度基幹的社協現地訪問調査結果に伴う
県社会福祉協議会への申し入れに対する回答報告
②その他

4. 苦情解決事業の広報・啓発活動の状況

- (1) 苦情相談パンフレットの作成(600部)
- (2) 県社会福祉協議会ホームページに運営適正化委員会の役割掲載

5. 巡回指導の実施状況

(1) 基幹的社協現地訪問調査

社会福祉法、福祉サービス運営適正化委員会設置要綱に基づき、日常生活自立支援事業について、基幹的社協への現地訪問調査を実施し、指導、助言を行うと共に、改善事項、要望事項について、県社会福祉協議会及び基幹的社協に対して通知。

実施日：平成25年9月～10月
基幹的社協：7カ所

(2) 社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況の巡回指導

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決事業が適切に行われるように社会福祉施設等を訪問し、取り組み状況を調査したうえで、必要に応じて指導、助言を行う。

実施日：平成25年11月～平成26年3月
訪問施設数：10カ所実施

6. 苦情解決事業研修会の実施状況

(1) 福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会

(児童・障害者福祉関係事業所)

日 時： 平成25年 8月30日 (金)

会 場： 山梨県自治会館1階 講堂

対 象： 県内福祉サービス事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者等
(参加者数 113名)

内 容： 講義・演習：「接遇マナー向上研修」

～クレームを発生させない、発展させない接遇～

講 師：山梨中銀経営コンサルティング(株) 経済調査部 赤池 保一 氏

(2) 福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会

(高齢者福祉関係事業所、市町村社協等)

日 時： 平成25年11月29日 (金)

会 場： 山梨県自治会館1階 講堂

対 象： 県内福祉サービス事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者等
(参加者数 103名)

内 容： 講義・演習：「接遇マナー向上研修」

～クレームを発生させない、発展させない接遇～

講 師：山梨中銀経営コンサルティング(株) 経済調査部 赤池 保一 氏

(3) 福祉サービス苦情解決事業研修会(第三者委員)

日 時： 平成26年 3月14日 (金)

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

対 象： 県内福祉サービス事業所における第三者委員
(参加者数 14名)

内 容： 講義・演習：「接遇マナー向上研修」

～クレームを発生させない、発展させない接遇～

講 師：山梨中銀経営コンサルティング(株) 経済調査部 赤池 保一 氏

7. 全国会議等出席

(1) 平成25年度運営適正化委員会事業研究協議会 出席

日 時： 平成25年8月2日 (金)

東京都 全国社会福祉協議会 第3～第5会議室

出席者： 松本成輔委員長、事務局 1名

(2) 平成25年度関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会及び相談員連絡会 出席

日 時： 平成25年9月6日 (金)

埼玉県 大宮ソニックシティビル7階会議室

出席者： 金副委員長、事務局 1名

当番県： 埼玉県

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：平成25年4月1日～平成26年3月31日)

1. 苦情・相談受付件数

苦情受付件数	2 件	相談受付件数	7 件
--------	-----	--------	-----

2. 苦情の内訳（サービス分野・受付内容・解決結果）

区分	苦情受付件数	苦 情								問い合わせ意見要望等
		苦 情 解 決 結 果								
		相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他				
改善申入れ	申出人取下げ					事情調査不可	その他			
高齢者	1					1				3
障害者	1							1		3
児童										
その他										1
合 計	2					1		1		7

3. 苦情案件の申出内容・対応結果等

	サービス分野	申出人	苦情内容	対応結果等
1	高齢者	家族	デイサービスを利用している父が、朝は歩いて通所したのに、帰りは車いすに乗って帰ってきた。デイサービス利用中に何かあったのかもしれないのに詳しい説明がない。	事業者から事情聴取したところ、「利用者の様子が普段とは違うので申出人に連絡したが、不在だったので申出人の兄に連絡した。当日自宅へ送って行った際には申出人は在宅していたので、利用者の様子を説明し病院を受診するように勧めた」とのこと。その後申出人から「父親は以前から患っていた病気の症状が出ただけで、自分の勘違いであった」との連絡があり、申し出は取り下げられた。

2	高齢者	家族	高齢者施設にショートステイしたが、食事や介護の面で不満があり、施設に伝えた。しかし、現場の介護職員に伝わっておらず、一向にサービスが改善されない。	施設長から事情聴取したところ、既に家族との話し合いがなされ、希望に沿える系列施設へ転移しているとのこと。申出人も、この申し出は苦情ではなく、こういう施設が未だにあることを伝えたいとの趣旨であることから、本件は傾聴にとどめ対応を終了。
3	高齢者	家族	入所者の身元引受人となっている。いつ何があるか判らないので、その時の対応も考えて、施設の相談員に入所者の保有金残高を教えて欲しい旨お願いしたところ、上司に相談の上連絡するとのことであったが、未だに連絡がない。	施設長から事情聴取したところ、相談員には残高の連絡を指示していたが、忘れてしまったようだ。早急に連絡して対応するとのこと。相談当日の夕方、相談員が申出人宅を訪問し、施設長の謝罪の手紙を持参の上謝罪するとともに、通帳の写しを渡したとのこと。申出人の理解も得られたため対応終了。
4	高齢者	家族	祖母が入居している施設には、定員を超える入居者がいるように見える。この施設には定員外の入居が可能なのか。可能ならば、パンフレットに載せておくべきだ。	県、市の担当課へ情報提供。その説明によると、当該施設は併設型の施設であり法的に問題はないが、利用者には判りにくい形態とのこと。匿名の投書であり、事業者への適切な指導助言を要請して対応終了。
5	障害者	家族	申出人がトイレを利用していた時、某職員が付き添って来た子どもに対して「さっさとしろよ」と怒鳴っているのを聞いた。もしかすると自分の子どもにもこうするのかと疑問を感じてしまった。某職員の言動や接遇態度は許されず、施設の信頼性を失わせるものだ。改善して貰いたい。	施設長へ苦情内容を伝え、接遇マナーの点検と更なるサービス改善に施設全体として取り組むことを要請。施設では、該当職員からの聞き取りとともに、利用者に対する支援マニュアルの内容を見直し職員へ周知徹底を図った。施設での対応が確認され、匿名の申し出でその後連絡もないことから委員会対応は終了とした。
6	障害者	本人	家事援助ヘルパーの派遣を受けるため利用契約を締結した際、専門員から自己負担は1時間当たり150円との説明を受けたが、その後1時間以上の場合には236円との説明があった。最初の説明と違っている。負担額が違うとすれば経済的な負担が多くなり、利用できなくなる。	専門員から事情を聴取したところ、利用時間ごとの自己負担額についての説明が不足し曖昧だったため、誤解を与えてしまったとのこと。早急に申出人と話合うように要請。その結果、申出人の意向に沿ったサービス利用計画が作成され、誤解も解消され円満な解決が図られたことから、委員会対応は終了とした。

7	障害者	本人	施設に某職員が配属となって以降、間食をさせない、小遣いを減らされたなどの「圧力」がかかるようになった。改善されなければ他施設に移りたい。	該当職員に申出内容を伝えたところ、「該当する者は推測できるが、仮にその利用者であるとすれば、相当体重があり、健康管理面から間食を控えるように注意することはある。こづかいも計画的に使うように指導している」とのこと。相談者は匿名で、その後連絡がなく伝達方法がないことを踏まえ、施設に対して、利用者の特性等に配慮したきめ細かな対応を行うことを要請して対応終了とした。
8	障害者	家族	施設に入所している娘の郵貯口座に入金があったので説明を求めると、他金融機関の口座の解約金との説明があった。他に通帳があるとは知らなかったし、通帳を勝手に作って解約までしている。当該施設は信用できるのか。	施設から事情聴取したところ、公的機関から支給される金銭の振り込みの必要から他金融機関の通帳を作ったが、現在では郵貯口座での取扱いが可能となったので、未使用となった口座の整理を行ったもの。事前に口頭説明はしていたが同意を得ていなかったので不信感を抱かせてしまったとのこと。全保護者に、書面により謝罪と経過説明、預金統合理由の説明を行うように要請し、施設での対応が確認できたので対応終了とした。
9	その他	その他	包括支援センターに勤務していた某職員が職務上知り得た秘密を漏らしている。現所属の担当者に問い合わせをしたが、未だ回答がない。	当該自治体の関係課に申出内容を伝達。また現所属の担当者に問い合わせの有無を確認したところ記憶にないとのこと。匿名での申出であり、その後連絡もない。関係機関への情報伝達と職員の職務執行上の法令遵守を促すことで対応終了。

IV. 山梨県福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会の開催状況

開催日 平成26年3月6日（木）

会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容 協議事項等

①県福祉サービス運営適正化委員会委員の選考

②平成25年度県福祉サービス運営適正化委員会事業の実施状況