

平成26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26年4月1日～平成28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)	山梨学院大学大学院法務研究科 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26年4月21日(月)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内容 協議事項等
①委員長、副委員長の選出について
②平成25年度事業報告について
③平成26年度事業計画(案)について

(2) 第2回運営適正化委員会

開催日 平成27年3月3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26年度事業報告について

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26年4月21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について
②平成25年度苦情・相談の処理状況について
③平成26年度苦情・相談の処理状況について
④平成26年度苦情解決事業研修会の開催時期等について

(2) 第2回苦情解決小委員会

開催日 平成26年6月18日(水)
会場 山梨県立聴覚障害者情報センター会議室
内容 協議事項
①平成26年度苦情・相談の処理状況について
②平成26年度苦情解決事業研修会の開催について

(3) 第3回苦情解決小委員会

開催日 平成26年9月17日(水)
会場 山梨県立聴覚障害者情報センター会議室
内容 協議事項
①平成26年度苦情・相談の処理状況について
②平成26年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導の実施について

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日 平成26年11月27日(木)

会場 山梨県立聴覚障害者情報センター会議室

内容 協議事項

①平成26年度苦情・相談の処理状況について

②平成26年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導結果について

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日 平成27年2月13日(金)

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26年度苦情・相談の処理状況について

②平成26年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導結果について

③社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導実施日程(2月実施)について

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日 平成27年3月3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26年度苦情・相談の処理状況について

②平成26年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導結果について

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26年4月21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26年度基幹的社会福祉協議会の現地訪問調査について

(2) 第2回運営監視小委員会

開催日 平成26年6月18日(水)

会場 山梨県立聴覚障害者情報センター会議室

内容 協議事項

①平成25年度日常生活自立支援事業実施状況について

②平成26年度基幹的社会福祉協議会現地訪問調査実施要領について

(3) 第3回運営監視小委員会

開催日 平成26年9月17日(水)

会場 山梨県立聴覚障害者情報センター会議室

内容 協議事項

- ①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果について
- (4) 第4回運営監視小委員会
開催日 平成26年11月27日(木)
会場 山梨県立聴覚障害者情報センター会議室
内容 協議事項
①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果について
②平成26年度県社会福祉協議会への要望(案)及び基幹的社会福祉協議会への指導助言(案)について
- (5) 第5回運営監視小委員会
開催日 平成27年3月3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26年度基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果に係る山梨県社会福祉協議会への要望に対する回答について

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(200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、助言を行うとともに、改善事項、要望事項について、それぞれ県社会福祉協議会及び基幹的社協に対して通知した。

実施日：平成26年9月～10月
基幹的社協：11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、助言を行った。

実施日：平成26年7月～平成27年3月
訪問施設数：9カ所

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26年9月8日(月)
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 114名)
内容：講義・演習：「クレーム対応研修～クレーム対応に不可欠な『あり方』と『やり方』～」

講師：山梨中銀経営コンサルティング（株）経済調査部

専任講師 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26年10月21日（火）

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 137名)

内 容： 講義・演習：「クレーム対応研修～クレーム対応に不可欠な『あり方』
と『やり方』～」

講師：山梨中銀経営コンサルティング（株）経済調査部

専任講師 赤池 保一 氏

(3) 第三者委員研修会

日 時： 平成26年12月9日（火）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 大会議室

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 32名)

内 容： 講義・演習：「クレーム対応研修～クレーム対応に不可欠な『あり方』
と『やり方』～」

講師：山梨中銀経営コンサルティング（株）経済調査部

専任講師 赤池 保一 氏

7. 全国会議等出席

(1) 平成26年度運営適正化委員会事業研究協議会

日 時： 平成26年8月18日（月）

会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室

出席者： 事務局1名

(2) 平成26年度関東甲信越静ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会

日 時： 平成26年10月3日（金）

会 場： 東京都飯田橋セントラルプラザ 12階会議室A・B

出席者： 松本委員長、事務局1名

当番県： 千葉県

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：平成26年4月1日～平成27年3月31日)

1. 苦情・相談受付件数

苦情受付件数	3 件	相談受付件数	6 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					継続中
						改善申入れ	申出人取下げ	事情調査不可	その他		
高齢者	2						1	1		5	
障害者										1	
児童	1					1					
その他											
合計	3					1	1	1		6	

3. 苦情・相談の申出内容・対応結果等

	サービス分野	申出人	苦情・相談内容	対応結果等
1	高齢者	家族	施設職員から利用者である親のプライバシーを外部に口外された。施設には、利用者の個人情報の守秘義務があるのでないか。施設に苦情を申し出たところ「申し訳ない、謝ります。職員に注意します」と言われたが、注意して終わりでは困る。委員会として、施設に注意するとともに、改善するように	施設に対して事情聴取と研修実施等の指導を行った。施設では、全職員を対象に利用者等の個人情報の守秘義務に関する研修を実施するとともに、再発防止を誓った文書を掲示板に掲示するなど改善のための取組みがなされ、また申出人の了解も得られたので、委員会としての対応を終了した。

			指導して欲しい。	
2	高齢者	家族	夫が施設のショートステイを利用中、入浴時に殴られ右足に怪我をさせられた。施設では「すみません」と謝罪したが、どこで怪我をしたのかわからない、自宅へ戻ってからの怪我かもしれないと言っていて納得がいかない。施設との話し合いの中で、入浴を介助した職員が「未熟だから僕がやったのかもしれない」と発言しているのだから、絶対に施設で入浴時に怪我をさせられたものだ。誠意をもってきちんと謝罪して欲しい。申出人は警察に被害届を出しているとのこと。	暴力行為の事実解明は委員会の権限外であり、福祉サービス改善の観点から事情調査を行うこととして申出人に同意を求めたが、申出人はあくまでもその事実の調査を求め、同意は得られなかった。そのため、委員会として、ショートステイ利用中に不適切なサービスがあったのかどうか確認するため委員による巡回指導を実施し調査を行ったが、怪我の原因となるような不適切な福祉サービスは確認されず、また、入浴介助職員の発言についても、警察の事情聴取に対して「そのように言えば、なごむのではないか」と説明しているとのことであり、以上の対応をもって委員会対応は終了とした。
3	高齢者	元施設職員	認知症の女性利用者に対して、職員が日頃から暴言を吐いている。また上司も、それに同調している。利用者に対して暴言を吐くことはよくないことなので、改善させて欲しい。	施設長から事情聴取したところ、「そのような事実はない。虐待防止などの施設内研修を何回も実施し職員の資質向上を図っている。今後も利用者に対して、荒っぽい言動などがないように徹底していく」とのことので、申出内容を明確に否定した。施設における職員研修の実施状況を確認したところ、虐待防止、利用者の権利擁護などの研修を実施するなど、リスク管理に積極的に取り組んでおり、また、今後も利用者に対する虐待防止に取り組んでいくことの表明もなされていることから、委員会対応は終了とした。
4	高齢者	家族	認知症の祖母がデイサービスを利用しているが、緊急性もないのに、ケアマネジャーから頻繁に携帯電話や勤務先の電話に連絡が来たり、ケアマネジャーとデイサービスの連携が取れていないために行き違いがあったりして、家族が迷惑し不愉快な思いをしている。	デイサービスの責任者及びケアマネジャーからそれぞれ事情を聴取し、その結果を申出人に伝えたところ、申出人においては、既にデイサービスの責任者と話し合い、誤解は解消されているとのこと。またケアマネジャーについても、別の事業所のケアマネジャーに変更したとのこと、本人の了解も得られたので委員会対応

				は終了とした。
5	高齢者	家族	母のタンスに見たことのない衣類が入っていたので職員に確認したところ、必要なものなので買わせてもらったとのこと。連絡もなく勝手に買ってもしよいか尋ねたところ「連絡がなかったですか」と言われたので「ないです」と返事をしたら、たまたま連絡しなかったというような返答だった。施設に苦情を申し出たところ、その日のうちに職員本人から電話があり、謝罪とともに「施設に苦情を言ったんですよね。こんなに見てあげているのに文句を言われなければならないのか」と言われた。このことに驚きとともにショックを受けた。	運営適正化委員会の役割を説明したところ、既に施設に苦情を申し出ており、同じことなので当委員会での対応は必要ないとのこと。本件については傾聴にとどめ、対応終了とする。
6	高齢者	家族	母が施設内で転倒して骨折し病院へ入院したが、施設から治療費は自己負担でと言われ納得がいかない。今回の転倒事故は朝方の職員2名体制時に、1人はトイレ介助のため不在で、もう1人は食事介助を行っている最中に発生したもので、誰も転倒の現場を見ていなかった。施設として、職員が手薄なときの事故防止策を考えて欲しい。また、この施設では、利用者に薬を飲ませるため錠剤を砕いてご飯に振り掛けているがやめて欲しい。	医療費の負担については委員会の権限外であり、ほか2点について施設へ伝えたところ、朝方の人員体制については、業務の見直しを行う中で人員増が可能かどうか今後検討すること、また、ご飯に薬をかけないで欲しいとの苦情は施設にも申し出があり既に改善したとの回答があった。その旨申出人に伝えたところ、薬の件についてはその後も現場を見たことがあるが、委員会対応により今後は改善が見込まれるのでこれ以上の対応は必要ない旨話があった。施設に対し、薬の件について再度全職員に周知徹底すること、また、苦情内容を広報紙等により利用者、家族に周知することを指導し、委員会対応は終了とした。

7	高齢者	家族	認知症の母がデイサービスセンターに毎日通所しているが、レク内容がワンパターンで利用者の能力に応じたものになっていない。そのため、特定の人だけが参加しているような状況で、レクに参加せず一人でいても声掛けもしない。どうなっているのか。	施設を訪問して事情を聴取したところ、リハビリ施設ではないので個々の利用者の能力に合ったレク内容は無理だが、手を使うメニューを取り入れたり、同じメニューが続かないように工夫している。また、レクが嫌いな人には参加を強制せず、好きなことをしてもらうようにしている。今日は何もしたくないという利用者もいるが、その場合でも声掛けは必ず行っているとのこと。事情聴取の結果を申出人に伝えて委員会対応は終了とした。
8	障害者	施設職員	利用者が施設内で転倒して骨折し病院に入院した。退院して施設へ戻った際、出迎えた幹部職員から「こういうことがまたあるかもしれないので、覚悟しておいてください」と言われたとのことで、家族は憤慨し、どこか訴えるところはないかと私に話をしている。	施設へ苦情内容を伝えると利用者が特定されるので、委員会で施設を訪問し巡回指導を実施する中で指導を行う旨提案したところ、家族に説明し家族が望む方法で対応したいとのことで電話が切られた。その後、申出人、家族から連絡はなく、匿名の申し出で連絡を取ることもできないことから、委員会対応は終了とした。
9	児童	家族	子どもが保育園在園中に、園長から差別的な取り扱いを受けた。また、しつけという名目でたたかれたこともある。他の子どももたたかれている。たたくことは問題ではないのか。	子どもは既に卒園しているため、差別的取り扱いの申し出は不受理。子どもがたたかれたことについては申し出を受理し、事実確認のため委員による事情調査を行うこととしたが、申出人から取り下げの申し出があったため、委員会対応は終了とした。

(注) 苦情・相談内容は、個人情報保護等の観点から加工して掲載しています。