

平成27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	古屋 秀次	社会福祉士 介護支援専門員	○	

※ ◎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27年4月20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26年度事業報告について
③平成27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28年3月30日(水)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室
内容 協議事項
平成27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27年4月20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26年度苦情・相談の処理状況について
③平成27年度苦情・相談の処理状況について
④平成27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27年6月18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27年度苦情・相談の処理状況について
②平成27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27年8月25日(火)
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27年度苦情・相談の処理状況について
②平成27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27年11月20日(金)

会場 地場産業センターかいてらす

内容 協議事項

①平成27年度苦情・相談の処理状況について

②平成27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28年1月13日(水)

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27年度苦情・相談の処理状況について

②平成27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28年3月30日(水)

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27年度苦情・相談の処理状況について

②平成27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27年4月20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

平成27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27年6月18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年度日常生活自立支援事業実施状況について

②平成27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27年8月25日(火)

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

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27年11月20日(金)

会場 地場産業センターかいてらす

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27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28年3月30日(水)

会場 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容 協議事項

平成27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. 選考委員会の開催状況

運営適正化委員会の委員が平成28年3月31日をもって任期満了となるため、委員選考委員会を開催。

開催日 平成28年3月3日(木)

会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室

内容 協議事項

山梨県福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

5. 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や相談方法、事業報告を掲載

6. 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27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27年10月～平成28年2月

訪問施設数：9カ所

7. 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27年8月31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 136名)

内 容： 講義・演習：「苦情の本質」

～福祉サービスのプロとして“してほしくないニーズ”への対応～

講師：工学博士・元大学教授・山梨大学非常勤講師・恵信グループ顧問等

山崎 百子 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27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 115名)

内 容： 講義・演習：「苦情の本質」

～福祉サービスのプロとして“してほしくないニーズ”への対応～

講師：工学博士・元大学教授・山梨大学非常勤講師・恵信グループ顧問等

山崎 百子 氏

8. 全国会議等出席

(1) 平成27年度運営適正化委員会事業研究協議会

日 時： 平成27年7月10日(金)

会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室

出席者： 松本委員長、事務局1名

(2) 平成27年度北関東甲信越6県社協合同会議「日常生活自立支援事業・運営適正化委員会担当者会議」

日 時： 平成27年7月30日(木)

会 場： 群馬県社会福祉協議会2階 202会議室

出席者： 事務局1名(他、日常生活自立支援事業専門員1名)

(3) 平成27年度関東甲信越静岡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27年10月2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： 山崎委員、事務局1名

当番県： 茨城県

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：平成27年4月1日～平成28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	8 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 (内訳)									相談	その他問い合わせ
		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	1					1					4	0
障害者	1	1									4	4
児童											0	0
その他											0	1
合計	2										8	5

- ・「苦情」は、初回相談のみで終了せず、事情調査等に進行したもの。
- ・「相談」は、初回の相談で終わるもの。事務局が事業所等へ対応したもの。
- ・「その他問い合わせ等」は苦情に至らなかったケース、運営適正化委員会が本来の窓口ではない相談。

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	匿名	親類がサービスを3～4年利用している。ここ2年ほどサービス内容の見直し等の話し合いもなく、通所している。領収書ももらえないこともあり、このようなことで良いのか不安になった。事実確認と改善をして欲しい。	施設に対して事情聴取と助言を行った。施設では、利用者送迎時に家族と情報交換をするとともに、連絡帳で利用者の活動状況を記載している。領収書については、過去に2～3カ月分を3回遅延して配布したことがあった。あらためて利用者のご家庭を訪問し、謝罪をしたとの報告が得られた。
2	高齢者	匿名	暴行、虐待が疑われる行為があった。何とかして欲しい。	暴力行為の事実解明は委員会権限外であるため、県および市の関係機関に情報提供を行った。
3	高齢者	匿名	自分の家族がデイサービスを利用していることを知り合いに知られてしまった。施設で撮った集合写真が配られたためである。早急に対応してもらいたい。	相談内容について事業所へ伝えると、集合写真を配布したのは事実であるとのこと。後日、写真を配布した家族へのお詫びと写真の回収を行ったとの報告が得られた。
4	高齢者	家族	親が施設で感染症になりやすい。施設の不衛生な環境が気になっている。改善を求めると、「これ以上できない。」と言われるなど、対応に問題がありとても不安である。	相談内容について事業所へ伝える。利用者は感染症になりやすく、このことは主治医からもご家族へ何度も説明がなされている。今後ご本人様へのケアは十分に注意して行っていきたいとのこと。このことを申出人へ伝えると、納得されたため対応は終了とする。
5	高齢者	匿名	親が特定の職員から問題のある発言や誠意のない非常識な対応を受けている。迅速かつ厳正な調査をして欲しい。	施設に対し、現地にて事情調査と指導を行った。実際に非常識な対応が行われたかどうかは不明だが、施設全体の接遇の問題としてとらえ、今後の運営に役立てていただくよう求めた。
6	障害者	利用者	職員が自分を認めてくれない。また、施設での怪我の恐れや工賃に対する職員の説明不足がある。	具体的な話を伺うため、現地にて事務局職員が施設および申出人と面会した。申出人と話をすることで本人が納得したため、対応は終了とする。

7	障害者	利用者	支援センターのプログラム内容や職員の対応に疑問がある。	事務局職員が現地を訪問し、施設から話を伺った。その後申出人へ連絡するも電話が繋がらず、半年後に再度施設へ連絡を取るも、申出人は通所していないとのことと対応は終了となる。
8	障害者	利用者	職員が自分の体調について他の利用者に話したため、自分の個人情報が他人に知られることとなった。注意指導をして欲しい。	苦情内容について事業所へ伝える。具体的な個人情報を書かれたわけではないとのことであった。後日、双方で話し合いを行い、当該職員は危機管理能力を高めるための研修会に出席することとなり、両者納得し終了となる。
9	障害者	利用者	十分な説明がないまま、事業所の方から契約を打ち切られた。具体的な解約理由の書かれた文書を請求したい。	相談内容について事業所へ伝える。解約は事実だが、申出人の障害者サービスの支給時間自体が減ったため、当該施設では対応ができなくなったことが理由とのこと。本人へも以前から説明はしている。市役所とも相談の上、文面を出す必要はないとの判断であった。
10	障害者	友人	友人が障害者の施設へ通所しているが、他の利用者や職員から無視をされる、言葉の暴力を受けているとのこと。調査は希望しないが状況を確認して欲しい。	相談内容について事業所へ伝える。この件については市役所からも連絡があり、対応中とのこと。当該職員を辞めさせることは難しいが、利用者の今後を考え支援者へつなげているとのこと。

(注) 苦情・相談内容は、個人情報保護等の観点から加工、簡略化して掲載しています。