

平成28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28年4月1日～平成29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	花輪 仁士 (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	公益を代表する者	村松 正彦	県民生委員児童委員協議会 副会長	○	○	
		山崎 百子	山梨大学 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 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28年4月27日(水)
会場 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室
内容 協議事項等
①委員長、副委員長の選出について
②平成27年度事業報告について
③平成28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29年3月8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28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28年4月27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28年度苦情解決事業研修会の開催について

(2) 第2回苦情解決小委員会

開催日 平成28年6月15日(水)
会場 県立介護実習普及センター実習室
内容 協議事項
①平成28年度苦情・相談の処理状況について
②平成28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28年8月10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28年度苦情・相談の処理状況について
②平成28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28年11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
①平成28年度苦情・相談の処理状況について
②平成28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29年2月8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28年度苦情・相談の処理状況について

②平成28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

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日 平成28年3月8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28年度苦情・相談の処理状況について

②平成28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28年4月27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日常生活自立支援事業における「福祉サービス利用援助契約書」の一部改正について

②平成28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28年6月15日(水)

会場 県立介護実習普及センター実習室

内容 協議事項

①平成27年度日常生活自立支援事業実施状況について

②平成28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28年8月10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28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

(4) 第4回運営監視小委員会

開催日 平成28年11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

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28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29年3月8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28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

②平成28年度基幹的社会福祉協議会への助言指導に対する回答について

4. 選考委員会

運営適正化委員会委員選考委員会の委員が平成28年6月30日をもって任期満了となるため、委員候補者について規定に基づき公示を行い、承認された。

公示期間 平成28年6月13日(月)～6月22日(水)

公示場所 山梨県福祉プラザ及び各基幹的社会福祉協議会

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

(3) 全市町村福祉関係担当課及び全市町村社会福祉協議会へパンフレットの配布

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28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28年10月～平成29年2月

訪問施設数：10カ所(苦情による調査を含む)

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28年8月2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 129名)

内容：講義・演習：「クレーム対応」～信頼関係を構築させる接遇～

講師：山梨中銀経営コンサルティング(株) 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28年10月20日(木)
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 84名)
内 容： 講義・演習：「クレーム対応」～信頼関係を構築させる接遇～
講 師： 山梨中銀経営コンサルティング(株) 赤池 保一 氏
- (3) 困難事例検討研修会(児童・障害者・高齢者関係事業所、市町村社協等)
日 時： 平成28年12月7日(水)
会 場： 山梨県自治会館2階 研修室1
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 25名)
内 容： 講義・演習「むずかしい事例をみんなで考える研修会」
講 師： 山梨大学非常勤講師/山梨県福祉サービス運営適正化委員会委員
山崎 百子 氏

8. 全国会議等出席

- (1) 平成28年度運営適正化委員会事業研究協議会
日 時： 平成28年7月15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： 金副委員長、事務局1名
- (2) 平成28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28年10月7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： 栃木県
- (3) 平成28年度運営適正化委員会相談員研修会
日 時： 平成28年10月24日(月)～25日(火)
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

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：平成28年4月1日～平成29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	5 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	5
障害者	2	1				1					1	1
児童	0										0	0
その他	0										0	0
合計	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	5	6

- ・「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	家族	親がサービスを利用中に怪我をした。責任の所在が明白でなく、報告を求めたが詳細な回答がない。	怪我の原因究明は委員会の権限外である。施設で怪我防止のための改善がなされたかどうかの調査は行えることを伝えるが、申出人は希望しなかったため終了となる。
2	高齢者	家族	親が入所施設で2度の怪我をした。施設で十分な対策がとられていなかったためである。また施設からの説明も不十分であった。調査をして欲しい。	怪我の原因究明は委員会の権限外である。家族への説明は十分に行われていたか、その後の対策は適切であったかという点について事情調査を行った。申出人へ調査結果を伝え、納得されたため終了。
3	高齢者	匿名	職員が身につけているアクセサリーが気になっている。	相談内容を施設へ伝え、終了。
4	高齢者	匿名	外泊の手続きが急に変更になった。きちんと説明して欲しい。	相談内容について施設へ伝えると、施設から再度説明を行うとのことであったので終了となる。
5	高齢者	家族	居宅介護支援事業所へケアマネージャの依頼を行ったが、拒否をされた。その対応が不適切であった。	相談内容について事業所へ伝える。事業所から再度申出人へ連絡し、話し合いの場を設けるとのことであった。
6	障害者	知人	サービスが適切に行われていない。利用者の生活が管理され、主体性が損なわれている。	相談内容を事業所へ伝え、状況を伺う。サービスを継続したいという利用者本人の意思が確認できたため、支援会議において利用者と支援者間で今後の支援について話し合いの場を持つこととなった。
7	障害者	利用者	支援計画どおりの支援をして欲しい。また、サービスの内容について、不明確な点があるので改善して欲しい。	相談内容について事業所へ伝える。事業所と申出人の間で、食い違っている点があり、他の事業所の支援者を含めて対応をするとの回答が得られた。

8	障害者	家族	施設で起きた感染症に対する職員の対応と説明に納得がいかない。今後の改善策についてきちんと説明が欲しい。また、職員への研修を行って欲しい。	現地にて事情調査を実施し、委員から助言指導を行った。事業所からは今後の改善に向けての方向性が示された。
---	-----	----	--	---

(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。