

平成30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30年4月1日～平成32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 法学部政治行政学科 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	○	○	
	斉藤 麻美	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	工学博士		○	
	高橋 敏夫	山梨県手をつなぐ育成会 副会長	○		
	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30年4月18日（水）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項等

①平成29年度事業報告について

②平成30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31年3月12日（火）

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30年度事業報告について

②平成30年度福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査結果
結果について

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30年4月18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29年度苦情・相談の処理状況について

②平成30年度苦情解決事業研修会の開催について

③苦情解決整備状況に関する社会福祉関係事業所へのアンケート調査に
ついて

(2) 第2回苦情解決小委員会

開催日：平成30年6月12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30年度苦情・相談の処理状況について

②平成30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30年8月10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30年度苦情・相談の処理状況について

②平成30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30年11月2日（金）

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30年度苦情・相談の処理状況について

②平成30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31年1月16日（水）

会場：山梨県福祉プラザ1階 第2会議室

内容：協議事項

①平成30年度苦情・相談の処理状況について

②平成30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日程(案)及び指導結果について

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日：平成31年3月12日（火）

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30年度苦情・相談の処理状況について

②平成30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30年4月18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30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30年6月12日（火）

会場：山梨県福祉プラザ 第2会議室

内容：協議事項

①平成29年度日常生活自立支援事業実施状況について

②平成30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30年8月10日（金）

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30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30年11月2日（金）

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30年度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30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)について

(5) 第5回運営監視小委員会

開催日：平成31年1月16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30年度社会福祉協議会への要望及び基幹的社会福祉協議会への助言、指摘事項送付文について

(6) 第6回運営監視小委員会

開催日：平成31年3月12日（火）

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30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

運営適正化委員会委員選考委員会の委員が平成30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程に基づき公示を行い、承認された。

公示期間 平成30年6月18日（月）～6月27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（300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) 基幹的社会福祉協議会現地訪問調査

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30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30年10月～平成31年2月

訪問施設数：5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

日時：平成30年8月30日（木）

会場：ぴゅあ総合 大研修室

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 92名)

内容：講義：「法律に関わる苦情解決リスクマネジメント」

講師：埴原法律事務所 弁護士 /

山梨県福祉サービス運営適正化委員会委員長 花輪 仁士 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

日時：平成30年10月16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苦情解決責任者、苦情受付担当者等
(参加者数 50名)

内容：講義・演習：「デス・エデュケーションと苦情解決（死へのリスクマネジメントの枠組みから）」

講師：工学博士（福祉サービスの質の評価） /

山梨県福祉サービス運営適正化委員 山崎 百子 氏

(3) 福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会

日 時： 平成30年11月6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苦情解決責任者、苦情受付担当者等
（参加者数 33名）
内 容： 講義・演習：「デス・エデュケーションと苦情解決（死へのリスクマ
ネジメントの枠組みから）」
講 師： 工学博士（福祉サービスの質の評価）／
山梨県福祉サービス運営適正化委員 山崎 百子 氏

(4) 事例検討研修会

日 時： 平成30年12月11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苦情解決責任者、苦情受付担当者等
（参加者数 50名）
内 容： 事例発表及び検討「現場で遭遇した苦情解決の実際」
講 師： 工学博士（福祉サービスの質の評価）／
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30年度運営適正化委員会事業研究協議会

日 時： 平成30年7月18日（水）
会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室
出席者： 斉藤委員、事務局1名

(2) 平成30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30年10月12日（金）
会 場： 東京都飯田橋セントラルプラザ 12階会議室C・D
出席者： 山崎委員、事務局1名
当番県： 新潟県

(3) 平成30年度運営適正化委員会相談員研修会

日 時： 平成30年10月30日（火）～31日（水）
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

9. アンケート調査の実施

県内の社会福祉施設等における苦情解決体制の整備状況や事業所段階での苦情解
決状況を把握するため、郵送によるアンケート調査を実施。

期 間： 7月～8月
対 象： 児童福祉関係事業所・障がい福祉関係事業所・市町村社会福祉協議会
回収率： 37%

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：平成30年4月1日～平成31年3月31日現在)

1. 苦情・相談受付件数

苦情受付件数	0 件	相談受付件数	14 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									
		事情調査	助言申入れ	当事者間の話し合いの調整	あつせん	行政への通知	その他				
申出人取下げ	事情調査不可						その他				
高齢者	0									5	2
障害者	0									7	1
児童	0									1	0
その他	0									1	0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	3

- ・「苦情」は、初回相談のみで終了せず、委員会による事情調査等に移行した案件
- ・「相談」は、事務局が事業所等へ対応した案件
- ・「その他問い合わせ等」は苦情に至らなかった案件、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	児童	家族	送迎場所を柔軟に対応していただきたい。また、子どもが怪我をしたことについて、今後の再発防止、対応策について答えて頂きたい。	相談内容を伝える。送迎場所、怪我の再発防止対策について伺い、申出人に伝える。内容について納得され、終了となる。
2	高齢者	家族	父親が市社協の日常生活自立支援事業を利用している。職員は父親を「おじいちゃん」と呼ぶ。また、自分に対して上から目線で話しをしてくる。	相談内容を事業所に伝える。「嫌な思いをさせてしまった。直ぐに改善する」とのこと。申出人は報告を求めているため、終了となる。
3	障がい	家族	兄が施設に入所している。現在兄の通帳は施設が管理しているが、施設に不信感を抱いているため、今後金銭管理は家族で行いたいと考えている。金銭管理を移行することは可能か聞いていただきたい。	相談内容について、施設へ伝える。金銭管理は施設で行うことになっており、家族で行う場合は退所になるとのこと。申出人に伝えると「退所の方で考えます」と話され、終了となる。
4	障がい	家族	食事支援の際、用意した食事とは違う食事をさせていた。職員に注意すると翌週から支援に来なくなった。支給決定が出ているのに勝手に支援を放棄するのは契約違反ではないか。説明と謝罪をしていただきたい。	事業所に事実確認を行い、説明不足であるため、再度話し合いの場を設けるよう促す。謝罪については強制することはできないと伝えると「行政機関に相談する」とのこと、終了となる。
5	高齢者	家族	父親が施設に入所している。身内の結婚式が来月あり、出席したいと本人も話していたので施設職員に話すと「契約者は兄なので、兄の承認がないと外出を許可できない」と言われてしまった。施設に入所する前、兄夫婦が父親に対して虐待を行っていた。施設側も知っているのに何の対応もしてくれない。	施設と関係機関に確認を行う。虐待認定はされており、加害者側も認めている。聞き取り事項を申出人に伝えると「結婚式に参加できなかった」と話されていた。今後は弁護士やケアマネと相談しながらやっていきたいとの話があり、終了となる。

6	障がい	家族	子どもが就労事業所を利用している。工賃がいつもより少なかったため事業所に確認すると計算間違いがあった。指摘すると「こんなことを言うてくる人は初めてだ」と言われた。	申出人が職員の対応に傷ついていることを事業所に伝える。事務局から事業所に話しをしたことで申出人は納得され、終了となる。
7	障がい	利用者	1人の職員と反りが合わず、その職員が支援に入る時はキャンセルしていた。そのことが続き、事業所から契約解除されてしまった。	事業所に事実確認を行う。今後、支援に入ることは難しいと申出人に説明した。関係機関にも伝え、了承は得ているとのこと。その後申出人は新しい事業所を利用するとのこと、終了となる。
8	障がい	利用者	事業所の職員からパワハラを受けた。体調も悪くなり、服薬の量も増えた。	相談内容の事実確認を行う。そのような事実はないが、体調の悪化や不快な思いをさせてしまったことについては謝罪をしたとのこと。その後、申出人から連絡はないため終了とする。
9	障がい	利用者	以前利用していた施設の利用率について、請求は正当であったのか。また、個別支援計画のモニタリングは行っていたのか。	施設へ行き書類等を確認。明細書は特に問題なく請求がされていた。個別支援計画については、短期入所支援に作成義務はなかったが、利用開始時の計画の作成はされていた。 ※継続中
10	高齢者	不明	職員の電話対応が悪い。こちらの問いかけに対し上から目線で話しをしてくる。	事業所へ連絡。相談内容を伝え、今後気を付けていただくよう伝える。申出人は報告を求めているため、終了となる。
11	障がい	利用者	出入り禁止になった施設の利用者に会いに行きたいと職員へ相談したが、強く断られてしまった。どうすれば良いか。	事業所へ事実確認を行う。出入り禁止に対しては委員会に関われないことを伝え、行政機関へ連絡するとのこと、終了となる。
12	その他	利用者	生活福祉資金について相談すると、強い態度を取られ不快な思いをした。注意してほしい。	事業所の担当者へ連絡。今後気を付けてもらうよう伝え、終了となる。
13	高齢者	不明	職員から心ない言葉を言われ不快な思いをした。このような相談があった事実を施設へ伝えてほしい。	事業所へ連絡し相談があったことを伝える。事業所からは直ぐに全職員へ周知を行い、今後このようなことがないように気を付けるとの回答がある。申出人は報告を求めているため終了となる。

14	高齢者	家族	施設の利用中、親が転倒し骨折してしまった。医療費は家族で負担したが、施設の損害賠償責任はなかったのか。どこへ相談すれば良いか。	運営適正化委員会の役割と相談窓口を紹介する。適切な相談窓口にご相談するとのことで、終了となる。
----	-----	----	---	---

(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。