

# 令和元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～令和2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	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	工学博士		○	
	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	高橋 敏夫	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31年4月18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30年度事業報告について

②平成31年度事業計画（案）について

③平成30年度苦情解決整備状況アンケート結果について

#### (2) 第2回運営適正化委員会

3月開催予定であったが、新型コロナウイルスへの対応のため中止し、資料を各委員へ送付

①令和元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31年4月18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31年度苦情・相談の処理状況について

③平成31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：令和元年6月11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令和元年度苦情解決事業研修会の開催について

②令和元年度苦情・相談の処理状況について

#### (3) 第3回苦情解決小委員会

開催日：令和元年8月20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令和元年度苦情・相談の処理状況について

②令和元年度苦情解決体制整備状況の巡回指導について

#### (4) 第4回苦情解決小委員会

開催日：令和元年11月5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令和元年度苦情・相談の処理状況について

②令和元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について

#### (5) 第5回苦情解決小委員会

開催日：令和2年1月21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令和元年度苦情・相談の処理状況について

②令和元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

3月開催予定であったが、新型コロナウイルスへの対応のため中止し、資料を各委員へ送付

①令和元年度苦情・相談の処理状況について

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31年4月18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31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：令和元年6月11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年度日常生活自立支援事業実施状況について

②令和元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：令和元年8月20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令和元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：令和元年11月5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基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果に基づく、「令和元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助言、指摘事項(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21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基幹的社協に係る予算措置状況について

(6) 第6回運営監視小委員会

3月開催予定であったが、新型コロナウイルスへの対応のため中止し、資料を各委員へ送付

①令和元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が令和2年3月31日をもって任期満了となるため、3月に開催予定であったが、新型コロナウイルスへの対応のため、持回り開催とした。

## 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。

なお、本年度から半数の基幹的社協を隔年で訪問することとしたため、11基幹的社協中6社協を訪問することとした。

実施日：令和元年9月～10月

基幹的社協：6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：令和元年11月～令和元年12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) 第一回研修会

日時：令和元年9月13日（金）

会場：県立青少年センター 別館 多目的ホール

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、第三者委員会委員等（参加者数 148名）

内容：クレーム対応研修～クレームを発生させない、発展させないための接遇～

講師：山梨中銀経営コンサルティング株式会社 人材開発事業部／  
コンサルタント 西川美紀 氏

### (2) 第二回研修会

日時：令和元年11月7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、第三者委員会委員等（参加者数 88名）

内容：講義：「リスクマネジメント、実際に起こった訴訟ケースについて」

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

### (3) 第三回研修会

日時：令和元年12月3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、第三者委員会委員等（参加者数 52名）

内容：講義・演習：「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 山崎 百子 氏

### 8. 全国会議等出席

(1) 令和元年度運営適正化委員会事業研究協議会

日 時： 令和元年7月30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： 山崎委員、事務局1名

(2) 令和元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： 令和元年10月11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3名  
当番県： 山梨県

### III. 苦情受付状況

(期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日)

#### 1. 苦情・相談受付件数

苦情受付件数	0 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 (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			継続中		
申出人取下げ	事情調査不可						その他					
高齢者	0										2	1
障害者	0										2	1
児 童	0										0	0
その他	0										3	0
合 計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2

・「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	障がい	本人	生活支援を受けているが、当該事業所の前任担当者の対応がひどかったので、直接その担当者を指導してほしい。	運適委で直接指導する事はできない事を伝えたとこ、どうしても指導して欲しいという事であったので、市役所の窓口を照会し、終了とした。
2	その他	本人	日常生活自立支援事業を利用しているが、担当社協の対応に不信をいただいている。契約内容の詳細を把握したい。その後、解約したい。	契約書の内容を確認して、概要を説明した後、当該社協との話し合いを勧める。 当該社協が、本人と話し合い、支援計画を変更したところ、本人が納得したので終了とした。
3	その他	本人	H28に市社協から生活資金を借りたが、返還方法についてトラブルがある。県社協に返還して終わりにしたい。	市社協の単独事業であるので、市社協に返還する必要がある事を伝え、市社協に対応を依頼した。少額であるため郵便で対応することとなったので終了とする。
4	高齢	家族	妻が入浴サービスを利用しているが、対応が悪いので暴言を吐いてしまったところ、契約を解除されてしまったが、なんとかしてほしい。	事業者を確認したところ大声を出され職員が怖くなったため契約解除したとのこと。解除理由は正当であるため加入は困難であることを説明したところ納得したので終了とした。
5	高齢者	家族	母親が特養に入所していたが、発熱がおさまらないため総合病院を受診したところ骨折と判明した。施設の対応が杜撰である。	施設に状況を確認し、相談者に伝えたが、施設が発行した退所手続書面に不適切記載があり、より不信感を強めた。 その後、事情聴取を何回か行ったが、金銭等の補償交渉に移行したため終了とした。
6	その他	ケアマネジャー	日常生活自立支援事業の対象者を伴い市社協を訪問したが、対応が非常に悪かった。このような事実があった事を記録に残してほしい。	仕事への影響があるので市社協への照会を拒否され、記録に残す事のみを希望されたので、記録を残し終了とした。
7	障がい	元職員	利用者の女性と退職後付き合うようになり、この女性に不利益行為（写真を撮られる等）が施設内であり、注意してほしい	施設に状況確認し、そのような事実はないとのこと。元職員にその旨伝え、さらに対応を希望するならば女性からか女性の家族から施設に相談するよう伝えた。元職員も理解を示したので終了とした。

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