

平成 26 年度福島県運営適正化委員会事業報告

1. 福島県運営適正化委員会の運営

(1) 運営適正化委員会

①第 1 回（9 月 30 日 福島市）

- 内 容
- 1) 委員長・副委員長の互選
 - 2) 運営監視部会及び苦情解決部会委員の指名
 - 3) 運営監視部会及び苦情解決部会長の互選
 - 4) 平成 25 年度事業報告
 - 5) 平成 26 年度事業計画及び事業中間報告

②第 2 回（3 月 24 日 福島市）

- 内 容
- 1) 平成 26 年度事業実施状況中間報告
 - 2) 平成 27 年度事業計画（案）

(2) 苦情解決部会

①第 1 回（6 月 13 日 福島市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 1 件（継続 1）
 - 2) 報告事項 10 件（苦情対応…新規 5 件、相談対応…新規 5 件）
 - 3) 平成 26 年度苦情解決研修会の日程・プログラムについて
 - 4) 平成 26 年度福祉サービス苦情解決実施状況調査について

②第 2 回（8 月 8 日 福島市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 1 件（継続 1）
 - 2) 苦情受付担当者研修のプログラムについて

③第 3 回（12 月 19 日 福島市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 3 件（新規 3）
 - 2) 報告事項 19 件（苦情対応…新規 19 件）
 - 3) 平成 26 年度苦情解決研修会の反省
 - 4) 平成 26 年度巡回訪問について

④第 4 回（1 月 23 日 福島市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 2 件（継続 1・新規 2）
 - 2) 報告事項 5 件（苦情対応…新規 2 件・継続 3 件）
 - 3) 平成 26 年度巡回訪問について

⑤第 5 回（3 月 16 日 福島市）

- 内 容
- 1) 苦情申立に対する協議 2 件（継続 2）
 - 2) 報告事項 12 件（苦情対応…新規 11 件・継続 1 件）

3) 平成 27 年度苦情解決研修会について

(3) 運営監視部会

①部会開催

第 1 回 (11 月 26 日 福島市)

- 内 容 1) 本会の助言に対する県社協の回答について
 2) 平成 26 年度現地調査について
 ア 現地調査実施先の選定、実施時期
 イ 調査員の体制と調査地の分担
 ウ 現地調査の調査票について

第 2 回 (3 月 24 日 福島市)

- 内 容 1) 現地調査の結果について
 2) 助言、勧告の有無について

②現地調査

- 1) 実施内容 (契約ケースの援助状況確認、書類等預かりサービスの管理状況確認、
 日常的金銭管理サービスの管理状況確認、要望内容聴取等)
 2) 実施か所
 ①浅川町社会福祉協議会 (1 月 20 日、村田委員長・井桁委員・事務局)
 ②西会津町社会福祉協議会 (1 月 26 日、村田委員長・森委員・事務局)
 ③猪苗代町社会福祉協議会 (2 月 17 日、高山部会長・井桁委員・事務局)
 ④平田村社会福祉協議会 (2 月 25 日、高山部会長・久納委員・事務局)

2. 苦情受理、調査及び斡旋

(1) 苦情および相談受付件数

- 1) 苦情受付件数…41 件、相談件数…30 件 (27 年 3 月 20 日現在)

(2) 平成 26 年度苦情解決状況

(27・3・20 現在)

苦情解決結果 苦情趣旨	合計	相談 助言	紹介 伝達	斡旋、話し合 い、申し入れ、 事情調査	通知(県 知事へ)	意見 要望	その 他	継続 中
合 計	41	15	14	12	(1)※	0	0	0
職員の接遇	28	11	6	11	0	0	0	0
サービスの質や量	7	4	3	0	0	0	0	0
利用料	3	0	3	0	0	0	0	0

説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0
被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0
権利侵害	1	0	0	1	(1)※	0	0	0
その他	2	0	2	0	0	0	0	0

※「継続中」…平成25年度に受け付け、今年度も対応した案件

※事情調査の前に児相へ通報した案件が1件あり。カウントには含めていない。

(3) 平成26年度苦情受付状況

(27・3・20 現在)

	合計	苦 情 趣 旨						
		職員の 接遇	サービス の質や量	利用料	説明・ 情報提供	被害・ 損害	権利 侵害	その他
合 計	41	28	7	3	0	0	1	2
利用者の 属性	高齢者	24	16	6	1	0	0	1
	障がい	8	6	0	2	0	0	0
	児 童	6	3	1	0	0	1	1
	その他	3	3	0	0	0	0	0

(4) 苦情案件に対する事業所との話し合い

苦情案件の対応について、苦情解決部会委員と事業所が話し合いを行った。

ア 期 日：3月19日（木）

訪 問 先：障害者生活介護事業所

(5) 苦情案件に対する事業所訪問（事情調査）の実施

①訪問対象：平成26年度及び過去に苦情の申し出があった事業所

②内容：苦情申出内容に対する改善策の助言、適切な苦情解決に向けた取り組みへの助言

（訪問日及び訪問先事業種別、訪問委員）

ア 期 日：1月23日

訪 問 先：市町村社会福祉協議会

訪問委員 苦情解決部会委員5名・事務局

イ 期 日：3月10日

訪 問 先：児童養護施設

訪問委員 苦情解決部会委員5名・事務局

3. 広報・啓発活動の実施

- ①県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」へ広告を掲載

4. 研修の実施

(1) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（苦情解決責任者、第三者委員）

- ①対 象：施設・事業所の苦情解決責任者・第三者委員
- ②期日等：（第1回）7月10日 （第2回）7月16日 （第3回）7月30日
- ③参加者：（第1回）53名 （第2回）22名 （第3回）98名
- ④会 場：（第1回）会津若松市「会津アピオ」
（第2回）いわき市「いわき市生涯学習プラザ」
（第3回）郡山市「ビッグパレット福島」
- ⑤内 容：ア）講義Ⅰ「苦情対応と説明責任」
講師 郡山女子大学 教授 小阪 康治 氏
（※7/16の講師は村田委員長）
- イ）講義Ⅱ-①「事業所（施設）としての苦情解決の体制づくり」
講義Ⅱ-②「第三者委員とともに取り組む苦情解決」
講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会委員
いわき明星大学 教授 鎌田 真理子 氏
- ウ）グループ討議
講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会
部会長 大川原 順子 氏

(2) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（苦情受付担当者）

- ①対 象：社会福祉法人事業所の苦情受付担当者
- ②期日等：（基礎編）10月8日 （応用編）11月14日
- ③参加者：（基礎編）131名 （応用編）141名
- ④会 場：（基礎編）郡山市「ユラックス熱海」 （応用編）郡山市「ユラックス熱海」
- ⑤内 容：ア）講義Ⅰ「苦情解決制度の意義と本質」
講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会委員
いわき明星大学 教授 鎌田 真理子 氏
- イ）講義Ⅱ「安全配慮義務について」
講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
柗谷法律事務所 弁護士 柗谷 智徳 氏

ウ) 講義Ⅲ「苦情申出人の理解」

講師 福島県運営適正化委員会・苦情解決部会

部会長 大川原 順子 氏

事例発表 福島県運営適正化委員会 相談員 阿曾 牧子

エ) 講義Ⅳ「利用者がともにいたい援助者とは～ジェントルティーチングの実践から」

講師 福島県運営適正化委員会

委員長 村田 清 氏

5. 事業所の苦情解決体制状況調査

①対象事業所数：約 2,500 か所

②調査実施時期：平成 26 年 9 月

6. 関係会議への出席

①都道府県運営適正化委員会事業研究協議会（8 月 18 日 東京都）

出席者：村田委員長、佐藤事務局長

②北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（10 月 30 日～31 日、札幌市）

出席者：阿曾相談員