

平成16年度福島県運営適正化委員会事業報告

(1) 委員会及び部会の開催

① 運営適正化委員会

第1回(4月14日 福島市) 第2回(9月21日 福島市)
15年度事業報告、16年度事業計画 委員長、副委員長、部会長の選任

② 運営適正化委員会苦情解決部会

第1回(7月5日 福島市) 第2回(7月21日 福島市)
第3回(8月3日 福島市) 第4回(12月14日 福島市)
第5回(2月14日 福島市) 第6回(3月22日 福島市)
苦情申し出に対する対応及び状況報告

③ 運営適正化委員会運営監視部会

第1回(3月2日 福島市) 県地域生活支援センター
郡山市社会福祉協議会
いわき市社会福祉協議会
第2回(3月24日 福島市) 会津若松市社会福祉協議会
NPO法人そよかぜネット
地域福祉権利擁護事業の運営監視
地域生活支援センター及び基幹的社会福祉協議会等からの取組み状況報告

(2) 運営適正化委員会委員選考委員会委員の公示

- ① 公示期間 8月17日～8月30日
- ② 公示場所 県社協・市町村社協掲示板、県社協広報誌「はあとふる・ふくしま」8月号

(3) 苦情の受付

① 福祉サービス利用者等からの苦情の受付 25件(※昨年度 年間32件))

ア.高齢者関係 19件(特別養護老人ホーム6、デイサービスセンター3、ケアハウス
3、痴呆性高齢者グループホーム2 訪問介護事業所2、老人保健施設
1、居宅介護支援事業所1、介護型専用老人ホーム1)

(ア)職員の対応、態度、言葉遣いに対する不満	9
(イ)ケアの内容に対する不満	4
(ウ)制度、施策に対する不満	3
(エ)利用者間のトラブルへの対応	1
(オ)嗜好に関する不満	1
(カ)その他	1

- イ.障害児者関係 5件（知的障害者更生施設2、訪問介護事業所1、知的障害者グループホーム1、精神障害者通所授産施設1）
- (ア)契約解除に対する不満 2
- (イ)利用者間のトラブルへの対応 1
- (ウ)嗜好に関する不満 1
- (エ)その他 1
- ウ.児童関係 1件（保育所1）
- (ア)職員の対応、言葉遣いに対する不満 1
- ② その他問い合わせ、相談 48件（一般相談22 事業所からの相談26）

(4) 研修会の開催

- ① 対象者 第三者委員
- ② 開催期日 第1回目 10月20日（参加者150名…研修会参加経験無しを対象）
第2回目 10月26日（参加者148名…研修会参加経験有りを対象）
- ③ 研修内容 講演 第1回目「苦情解決事業における第三者委員の役割」
講師 福島県運営適正化委員会委員長 黒須敦子氏
第2回目「福祉サービス事業と苦情解決制度の役割・使命」
講師 東北福祉大学大学院総合福祉学研究科教授 志田民吉氏
意見発表（2回共通）
テーマ「第三者委員として苦情解決事業を考える」
2名の第三者委員より意見発表

(5) 広報・啓発活動

- ① 県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」への掲載 年12回

(6) 事業所への巡回訪問

訪問介護事業所を中心に8事業所を巡回訪問

11月 3事業所（会津若松市2・会津坂下町1）

12月 5事業所（いわき市2・須賀川市1・相馬市1・鹿島町1）

(7) 調査活動

「福祉サービス苦情解決事業実施状況に関するアンケート」調査の実施

- ①回答の状況 (平成15年度調査の状況)
- 調査時点 平成17年1月31日 (平成16年1月31日)
- 対象事業所数 1,648事業所 (1,507事業所)
- 回答事業所数 1,267事業所 (1,141事業所)
- 回答率 76.9% (75.7%)

②結果の主な状況

苦情解決責任者の決定	決定した	94.0%	(95.4%)
苦情受付担当者の任命	任命した	94.9%	(94.4%)
第三者委員の設置	設置した	76.2%	(73.4%)

(8) 関係機関との連携

①国保連介護保険苦情対応窓口との事務局連絡会

期 日 平成16年10月15日
会 場 県総合社会福祉センター

(9) 関係会議への出席

①都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議

期 日 平成16年7月13日
会 場 東京都

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

期 日 平成16年9月9日・10日
会 場 盛岡市

③都道府県運営適正化委員会相談員研修会

期 日 平成16年11月30日・12月1日
会 場 東京都

(10) 研修会への講師の派遣

①訪問介護員初任者研修

期 日 (第1班)平成16年5月27日 (第2班)平成16年6月2日
会 場 福島県男女共生センター
テーマ 「ホームヘルプサービスにおける苦情への対応」
参加者 (第1班)49名 (第2班)45名

②老人福祉施設職員研修Ⅰ

期 日 平成16年7月15日
会 場 郡山ユラックス熱海
テーマ 「苦情解決事業における苦情受付担当者の役割」
参加者 132名

③サンビュー二本松職員研修会

期 日 平成16年11月5日
会 場 サンビュー二本松
テーマ 「苦情解決制度とサービスの質の向上について」
参加者 25名

④アイリス学園職員研修会

期 日 平成17年3月9日

会 場 アイリス学園

テーマ 「苦情解決制度とサービスの質の向上について」

参加者 15名