

# 平成17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 (5月12日 福島市)	16年度事業報告 17年度事業計画
第2回 (9月16日 福島市)	業務実施状況報告 福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)に関する提言について 研修会の開催について 運営監視部会のもち方について

### (2) 運営適正化委員会苦情解決部会

第1回 (5月12日 福島市)	第2回 (9月16日 福島市)
第3回 (10月31日 郡山市)	第4回 (11月4日 郡山市)
第5回 (11月21日 郡山市)	第6回 (12月16日 福島市)
苦情受付内容の報告、協議	

### (3) 運営適正化委員会運営監視部会

第1回 (1月20日 福島市)	県地域生活支援センターからの取組み状況報告(基幹的社会福祉協議会からは書面にて報告) 現地調査について
第2回 (3月14日 福島市)	現地調査実施報告 福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)に関する提言について

## 2. 苦情の受付

### (1) <平成17年度苦情受付状況>

	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	28	7	5	3	6	3	1	3
利用者の属性	高齢者	3	3	3	3	2	1	2
	障がい	7	2	2	2	1		
	児童	1	1					
	その他	3	1		1			1

### (2) <平成17年度苦情解決状況> ( )内は累計。

苦情趣旨	苦情解決結果									
	合計	相談助言	紹介伝達	事情調査	申し入れ	話し合い	あっせん	通知	継続中	意見・要望
合計	28	12	3	9	16	0	2	2	1	1
サービス内容(職員の接遇)	7	5		2	2					
サービス内容(サービスの質や量)	5	1	1	3	6					
利用料	3	2							1	
説明・情報提供	6	2	1	1	1		1			1
被害・損害	3		1	1	3		1	2		
権利侵害	1			1	2					
その他	3	2		1	2					

### 3. 広報・啓発活動

県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」への広告と取扱事例の掲載（毎月）  
 広報資料「福祉サービス利用者向けのカード型パンフレット」の作成と配布

（7月）14,000部

主な配布先（関係機関・団体等）	配布数
福島県知的障害施設親の会連絡協議会	3600
福島県自立生活センター協議会（略称FIL）	650
福島県精神障害者家族会連合会つばさ会	1600
（社）呆け老人をかかえる家族の会福島県支部	300
福島県手をつなぐ親の会連合会	2565
福島県国民健康保険団体連合会	50
福島県保健福祉部	10
合計	8775

広報誌掲載用雛形を作成し、市町村及び市町村社協広報誌への掲載を依頼（8月）

### 4. 事業所への巡回訪問の実施

- 目的** 社会福祉事業所へ訪問し、事業所段階において苦情解決が適切に行われるよう苦情解決体制の整備促進を行う。
- 方法** 『訪問相談事業実施要領』を作成し、“平成16年度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”において第三者委員の設置率が低い「訪問介護事業所」(47.3%)を対象に申込みを受け付け、申込みがあった事業所を訪問し第三者委員の設置等について働きかけや相談を行った。
- 訪問先** 32事業所（いわき市 10ヶ所 郡山市 7ヶ所 福島市 6ヶ所 喜多方市 2ヶ所 鮫川村 1ヶ所 田村市 1ヶ所 磐梯町 1ヶ所 双葉町 1ヶ所 浪江町 1ヶ所 桑折町 1ヶ所 塙町 1ヶ所）
- 期間** 平成17年7月5日～8月12日

### 5. 研修会の開催

- 対象者** 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員
- 開催期日** 第1回目 10月31日（参加者180名・・・児童・障がい児者関係事業所）  
 第2回目 11月4日（参加者214名・・・高齢者入所関係事業所）  
 第3回目 11月21日（参加者180名・・・高齢者在宅関係事業所）
- 研修内容** 講義1「運営適正化委員会における苦情解決の概要」  
 講師 福島県運営適正化委員会委員長 黒須 敦子
- 講義2「苦情を受け付ける際の留意点について」  
 講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員  
 財団法人 太田総合病院附属太田熱海病院  
 医療ソーシャルワーカー 大川原 順子
- 講義3「福祉サービスに関する訴訟について」  
 講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員  
 あかつき法律事務所 弁護士 横村 利勝
- 講義4 「地域福祉権利擁護事業について」（3回目のみ）  
 講師 社会福祉法人 福島県社会福祉協議会  
 地域生活支援センター副所長 村島 克典
- 演習1 <事例の提示> ・苦情を受け付ける際の留意点
- 演習2 <具体的展開の提示> ・事業所内で解決する場合  
 ・第三者委員が関わって解決する場合  
 ・運営適正化委員会が関わって解決する場合
- 演習3 <サービス改善に向けての取り組み>  
 ・今後のサービスにどういかしていくのか

## 6. 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」の実施

回答の状況	平成17年度調査	(平成16年度調査)
調査時点	平成18年1月31日	(平成17年1月31日)
対象事業所数	1,930事業所	(1,648事業所)
回答事業所数	1,432事業所	(1,267事業所)
回答率	74.2%	(76.9%)
結果の主な状況		
苦情解決責任者の設置	設置済 94.6%	(94.0%)
苦情受付担当者の設置	設置済 95.7%	(94.9%)
第三者委員の委嘱	委嘱済 76.0%	(76.0%)

## 7. 関係会議への出席

都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議(7月1日 東京都)

北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議(9月15~16日 山形県)

国保連介護保険苦情対応窓口との事務局連絡会議(10月28日 福島市)

都道府県運営適正化委員会相談員研修会(12月1~2日 東京都)