

平成 22 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 29 日 福島市）

- 内 容 ・ 委員長、副委員長の互選
- ・ 運営監視部会委員及び苦情解決部会委員の指名
 - ・ 部会長の互選
 - ・ 平成 21 年度事業報告、平成 22 年度事業計画及び中間報告

(2) 苦情解決部会

①第 1 回（4 月 16 日 福島市）

内 容 1) 相談受付報告(2 件)〈一般 2〉

2) 苦情受付報告 (5 件)

3) 苦情申立に対する対応協議 9 件 (継続 4・新規 5)

- ア) 職員の乱暴な言葉使いやケアの内容に関する苦情 (老人ショートステイ)
- イ) 高専貸でのヘルパー利用に関する苦情 (高専貸、老人介護事業所)
- ウ) 障害児に対する虐待的な指導に関する苦情 (NPO サポートセンター)
- エ) ヘルパーの化粧や香水に関する苦情 (居宅訪問介護事業所)
- オ) 理事長と施設長の業務運営に関する苦情 (知的障害者更生施設)
- カ) サービス提供中に壊された物品の弁償に関する苦情 (訪問介護事業所)
- キ) 生活保護担当 CW の言動に関する苦情 (市行政)
- ク) 有料老人ホームの劣悪なサービス内容に関する苦情 (有料老人ホーム)
- ケ) 非課税世帯用のおむつ券の申請に関する苦情 (介護保険事業所)

4) 県関係各課との懇談会について

②第 2 回（6 月 11 日 福島市）

内 容 1) 相談受付報告(5 件)〈一般 5〉

2) 苦情受付報告(8 件)

3) 苦情申立に対する対応協議 13 件 (継続 5・新規 8)

【新規のみ記載】

- ア) 職員の勤務態度や接遇に関する苦情 (母子生活支援施設)
- イ) 利用者のプライバシーの配慮に関する苦情 (母子生活支援施設)
- ウ) 生活福祉資金の申請に関する苦情 (社会福祉協議会)
- エ) 車イス利用者に対する通路等の改善要望 (市行政)
- オ) 行方不明事故に対する説明と謝罪に関する苦情 (高齢者グループホーム)

- カ) 臀部への傷の対応、日頃の介護内容に関する苦情 (特別養護老人ホーム)
 - キ) 感染症対策や入所判定に関する苦情 (特別養護老人ホーム)
 - ク) 介護中の骨折に対する料金の自己負担に関する苦情 (訪問介護事業所)
- 4) 県関係部署との懇談会について

③第3回 (8月10日 郡山市)

- 内 容
- 1) 相談受付報告 (3件) <一般2、事業者1>
 - 2) 苦情受付報告 (3件)
 - 3) 苦情申立に対する対応協議 12件 (継続8・新規4)
- 【新規のみ記載】
- ア) 入浴介護中の骨折事故に関する苦情 (特別養護老人ホーム)
 - イ) 日常生活自立支援事業に関する苦情 (社会福祉協議会)
 - ウ) 職員による利用者への暴力行為に関する苦情 (知的障害者更生施設)
 - エ) 施設職員の言動に関する苦情 (障害者就労支援施設)
- 4) 平成21年度における研修会について

④第4回 (12月17日 郡山市)

- 内 容
- 1) 相談受付報告 (0件)
 - 2) 苦情受付報告 (16件)
 - 3) 苦情申立に対する対応協議 17件 (継続1・新規16)
- 【新規のみ記載】
- ア) 母親のリハビリが進まないことへの苦情 (老人保健施設)
 - イ) 管理職員に対する不満や利用者対応への苦情 (障害者支援施設)
 - ウ) 介護中の転倒事故についての補償に関する苦情 (ヘルパーステーション)
 - エ) 利用者の転倒事故の多発に関する苦情 (障害者支援施設)
 - オ) 施設の利用料金の支払いに関する苦情 (老人保健施設)
 - カ) ケアマネの説明不足による減免申請に関する苦情 (地域包括支援センター)
 - キ) 利用者に関する情報ファイルのずさんな管理に関する苦情
(訪問介護事業所)
 - ク) 誤飲事故についての事業所の対応に関する苦情 (老人保健施設)
 - ケ) 施設長が施設の建物の一部を私物化していることに関する苦情
(訪問介護事業所)
 - コ) 入居施設 (アパート) の浴室の故障が放置されていることに関する苦情 (障害者自立支援センター)
 - サ) 利用者からの暴言や暴力行為に関する苦情 (障害者支援施設)
 - シ) 入浴中の骨折事故後の家族への負担に関する苦情 (高齢者グループホーム)

- ス) 高齢者のGHの強引な施設開所についての苦情 (地域生活支援センター)
 - セ) 職員から殴られケガをした件で事業所の対応に関する苦情
(障害福祉サービス事業所)
 - ソ) 手紙をケアマネが開封してから利用者に渡すことへの苦情
(介護付有料老人ホーム)
 - タ) 介護中の転倒事故に対する治療費の支払いに関する苦情
(特別養護老人ホーム)
- 4) 平成 22 年度における研修会について

⑤第 5 回 (1 月 21 日 郡山市)

- 内 容
- 1) 相談受付報告 (0 件)
 - 2) 苦情受付報告 (2 件)
 - 3) 苦情申立に対する対応協議 8 件 (継続 6 件・新規 2 件)
- 【新規のみ記載】
- ア) 施設職員の言動及びサービス内容に関する苦情(身体障害者授産施設)
 - イ) ショートステイ中の怪我への説明に関する苦情(特別養護老人ホーム)
- 4) 平成 23 年度の研修計画について

(3) 運営監視部会

①部会開催

1) 第 1 回 (11 月 17 日 福島市)

- 内 容
- 1) 福祉サービス利用援助事業平成 21 年度下半期実施状況報告について
 - 2) 平成 22 年度運営監視部会の事業について
 - 3) 平成 22 年度現地調査について
 - 4) 今後の事業日程について

2) 第 2 回 (3 月 7 日 福島市)

- 内 容
- 1) 日常生活自立支援事業の実施状況について (県社協からの報告)
 - 2) 現地調査の結果について
 - 3) 助言、勧告の有無について

②福祉サービス利用援助事業実施主体 (県社協、NPO 法人そよ風ネットいわき) からの定期報告受理

③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) 実施対象 : 会津若松市社会福祉協議会 (2 月 2 日、榎部会長・野田委員・事務局)
そよ風ネットいわき (2 月 15 日、榎部会長・黒須委員・事務局)

(4) 県保健福祉部関係各課との懇談会の開催

- ①期 日 6月11日
- ②出席者 運営適正化委員会(委員長、苦情解決部会長、委員・事務局)
県関係グループ(社会福祉法第86条に基づく運営適正化委員会から県知事への通知の受付窓口担当者)
- ③内 容 運営適正化委員会の事業内容説明、21年度の受付苦情内容と解決状況説明、運営適正化委員会に寄せられた苦情内容に関する課題に関する懇談

2. 苦情受理、調査及び斡旋

(1) 平成22年度苦情受付状況

(23・3・31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		38	8	6	1	4	9	5	5
利用者の 属性	高齢者	17	1	4	1	2	6	1	2
	障がい	14	4	2	0	1	3	3	1
	児 童	2	1	0	0	0	0	1	0
	その他	5	2	0	0	1	0	0	2

(2) 平成22年度苦情解決状況

(23・3・31現在)

苦情解決結果	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)	継続 中	意見 要望	その 他
苦情趣旨								
合 計	38	15	5	13	0	2	0	3
職員の接遇	8	2	1	2	0	2	0	1
サービスの質や量	6	1	1	4	0	0	0	0
利 用 料	1	1	0	0	0	0	0	0
説明・情報提供	4	2	0	1	0	0	0	1
被害・損害	9	6	1	1	0	0	0	1
権利侵害	5	2	0	3	0	0	0	0
そ の 他	5	1	2	2	0	0	0	0

(3) 苦情案件に関する事業所訪問（事情調査）の実施

- ①訪問対象：平成 22 年度に苦情の申し出があり、斡旋等を行った事業所及び昨年度苦情申出があり、その後の状況確認が必要と思われる事業所を訪問
- 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の助言
- ア) 訪問日及び訪問先事業種別、訪問委員

訪問日	種 別	訪問委員等
5月13日	関係機関	大川原部会長、平石委員、事務局
5月13日	行政	大川原部会長、平石委員、事務局
6月 2日	特別養護老人ホーム	黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、事務局
7月30日	母子生活支援施設	黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、事務局
9月22日	障害者支援施設	黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、事務局
11月5日	知的障害者通所授産施設	黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、事務局
11月5日	認知症高齢者グループホーム	黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、事務局
12月22日	行政	大川原部会長、事務局
2月10日	身体障害者授産施設	黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、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（8ヶ月）
- ②県社協月刊広報誌「はあとふる・ふくしま」（2月号）へ特集を掲載
- “苦情をよりよい福祉サービスの糧に”～運営適正化委員会の10年～

4. 研修の実施

(1) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（苦情受付担当者）

- ①対 象 施設・事業所の苦情受付担当者（参加者計 149 名）
- ②期日等 2月7日
- ③会 場 郡山ユラックス熱海
- ④内 容 ア) 講義①「苦情受付担当者の基礎～苦情を聴き取る理論とスキル～」

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②「福祉サービスにおける事故と危機管理」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
平石法律事務所 弁護士 平石 典生 氏

ウ) 演習「苦情解決に向けた気付き」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長
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 氏

助言者 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子 氏
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

(2) 福祉サービスに関する苦情解決研修会（苦情解決責任者）

①対 象 施設・事業所の苦情解決責任者（参加者計 136 名）

②期日等 2 月 22 日

③会 場 郡山ユラックス熱海

④内 容 ア) 講義①「苦情解決責任者であること ～その本質～」

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②「福祉サービスにおける事故と危機管理」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
平石法律事務所 弁護士 平石 典生 氏

ウ) 演習「苦情解決に向けた気付き」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長
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 氏

助言者 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子 氏
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

(3) 第三者委員苦情解決情報交換会

①対 象 第三者委員

②期日・会場等（参加者計 142 名）

ア) 第 1 回＜会津方部＞ 11 月 12 日（参加者 27 名、会津若松市北会津支所）

イ) 第 2 回＜浜通り方部＞ 11 月 19 日（参加者 47 名、いわき市社会福祉センター）

ウ) 第3回<中通り方部> 11月26日(参加者68名、郡山市総合福祉センター)

③内 容 ア) 講演「第三者委員の役割と活動について」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員
いわき明星大学 教授 鎌田 真理子 氏

イ) 情報交換「日常的な第三者委員活動について」

「苦情解決に関わる第三者委員としての役割や業務について」
「第三者委員として普段感じていること」など

助言者 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須 敦子 氏(会津・浜)
福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長
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 氏(中)
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(会津・浜・中)

5. 「福祉サービス苦情解決実施状況調査」の実施

①調査期間 平成23年1月7日～2月1日

②調査対象事業所数 2,111事業所

③回答事業所数 事業所<回答率:70.0%>(前年度74.1%)

④主な結果 ア) 苦情解決責任者の設置:設置済 97.7%(前年度 97.9%)

イ) 苦情受付担当者の設置:設置済 98.1%(前年度 98.0%)

ウ) 第三者委員の委嘱:委嘱済 75.4%(前年度 76.9%)

エ) 平成22年度(H22.4.1～12.31)に寄せられた苦情(要望も含む)の受付
件数

0件 40.2%(前年度40.2%)、1件以上 58.9%(前年度58.9%)

⑤報告書の作成 作成部数 2,500部(県社協ホームページへも掲載)

6. 北海道・東北ブロック事務局連絡会議の開催

期 日 10月28日・29日

会 場 福島市「福島ビューホテル」

出席者 11名(全社協2名、黒須委員長、事務局出席)

7. 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(7月15日 東京都)

②都道府県運営適正化委員会相談員研修会(7月16日～17日 東京都)

③第6回権利擁護・虐待防止セミナー(2月25日 東京都)