

# 平成 23 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（6月21日 福島市）

内 容 ・平成22年度事業報告  
・平成23年度事業計画

②第2回（3月22日 福島市）

内 容 ・平成23年度事業実施状況報告  
・平成24年度事業計画（案）

### (2) 苦情解決部会

①第1回（6月17日 郡山市）

内 容 1)相談受付報告(11件)

2)苦情対応報告（6件）

3)苦情申立に対する対応協議 8件（継続1・新規7）

ア）契約解除及び職員の対応への苦情(身体障害者授産施設)

イ）施設長や職員の言動・利用者への対応等についての苦情

（障害者支援施設）

ウ）一方的に契約を解除されたことに対する苦情（訪問介護事業所）

エ）職員とのトラブルが原因の傷害事故に対する苦情(訪問介護事業所)

オ）震災に伴う避難先からの移送に関する苦情(老人保健施設)

カ）事業所代表の暴言や、管理のずさんさ等に対する苦情

（障害福祉サービス事業所）

キ）事業所代表の暴言等に対する苦情（障害福祉サービス事業所）

ク）連絡帳の記入や伝達の仕方についての苦情（障害福祉サービス事業所）

②第2回（7月28日 福島市）

内 容 1)相談受付報告(2件)

2)苦情対応報告(1件)

3)苦情申立に対する対応協議 8件（継続7・新規1）

【新規のみ記載】

ア）施設長・ケアマネの対応への苦情（居宅介護支援事業所）

③第3回（9月16日 いわき市）

内 容 1)相談受付報告(4件)

2)苦情対応報告(7 件)

3)苦情申立に対する対応協議 4 件（継続 2・新規 2）

【新規のみ記載】

ア) 交通事故を繰り返す利用者への対応に関する苦情（軽費老人ホーム）

イ) 職員の服装や言動に対する苦情（認知症対応型共同生活介護）

4) 平成 23 年度における研修会について

④第 4 回（12 月 9 日 郡山市）

内 容 1)相談受付報告(4 件)

2)苦情対応報告(5 件)

3)苦情申立に対する対応協議 6 件（新規 6）

【新規のみ記載】

ア) 施設長や職員からの言葉の暴力等への苦情(精神障害者通所授産施設)

イ) 施設や職員の対応等への苦情（障害者支援施設）

ウ) 事業所の合併に伴う契約解除についての苦情(障害者訪問介護事業所)

エ) 身体拘束等の対応についての苦情（特別養護老人ホーム）

オ) ケアマネの対応についての苦情（居宅介護支援事業所）

カ) ケアマネへの苦情（居宅介護支援事業所）

4) 平成 23 年度事業所巡回訪問について

5) 平成 23 年度苦情解決研修事業の反省

⑤第 5 回（1 月 24 日 郡山市）

内 容 1)相談受付報告(0 件)

2)苦情対応報告(3 件)

3)苦情申立に対する対応協議 3 件（継続 3 件）

4)平成 23 年度巡回訪問について

⑥第 6 回（3 月 19 日 郡山市）

内 容 1)相談受付報告(8 件)

2)苦情対応報告(2 件)

3)苦情申立に対する対応協議 3 件（継続 1 件・新規 2 件）

【新規のみ記載】

ア) 食事介助中の誤嚥事故の対応についての苦情（特別養護老人ホーム）

イ) 食事介助中の誤嚥事故の対応についての苦情（特別養護老人ホーム）

### (3)運営監視部会

#### ①部会開催

1) 第1回(10月13日 福島市)

内 容 平成23年度現地調査について

2) 第2回(2月16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、日常的な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: 田村市社会福祉協議会(12月1日、高山委員・井桁委員・事務局)

棚倉町社会福祉協議会(12月2日、楨部会長・高山委員・事務局)

会津坂下町社会福祉協議会(12月7日、楨部会長・野田委員・事務局)

石川町社会福祉協議会(1月18日、野田委員・井桁委員・事務局)

③助言・勧告

現地調査の結果を踏まえ、実施主体に対し助言を行うこととした。

#### (4)県との懇談会の開催

①期 日 1月20日

②出席者 県関係(福祉監査課2名・障がい福祉課2名)

運営適正化委員会(苦情解決部会委員3名・事務局)

③内 容 ・運営適正化委員会に寄せられた、障がい関係施設の苦情内容に関する課題について。

## 2. 苦情受理、調査及び斡旋

### (1)平成23年度苦情受付状況

(24・3・31現在)

|        |     | 合計 | 苦 情 趣 旨   |              |     |             |           |          |
|--------|-----|----|-----------|--------------|-----|-------------|-----------|----------|
|        |     |    | 職員の<br>接遇 | サービス<br>の質や量 | 利用料 | 説明・<br>情報提供 | 被害・<br>損害 | 権利<br>侵害 |
| 合 計    |     | 31 | 15        | 3            | 0   | 2           | 4         | 3        |
| 利用者の属性 | 高齢者 | 16 | 6         | 2            | 0   | 2           | 3         | 2        |
|        | 障がい | 15 | 9         | 1            | 0   | 0           | 1         | 1        |
|        | 児 童 | 0  | 0         | 0            | 0   | 0           | 0         | 0        |
|        | その他 | 0  | 0         | 0            | 0   | 0           | 0         | 0        |

**(2)平成 23 年度苦情解決状況****(24・3・31 現在)**

| 苦情解決結果<br>苦情趣旨 | 合計 | 相談<br>助言 | 紹介<br>伝達 | 斡旋、話し合<br>い、申し入れ、<br>事情調査 | 通知(県<br>知事へ) | 継続<br>中 | 意見<br>要望 | その<br>他 |
|----------------|----|----------|----------|---------------------------|--------------|---------|----------|---------|
| 合 計            | 31 | 7        | 2        | 16                        | 0            | 3       | 2        | 1       |
| 職員の接遇          | 15 | 4        | 1        | 8                         | 0            | 1       | 0        | 1       |
| サービスの質や量       | 3  | 0        | 1        | 1                         | 0            | 1       | 0        | 0       |
| 利 用 料          | 0  | 0        | 0        | 0                         | 0            | 0       | 0        | 0       |
| 説明・情報提供        | 2  | 1        | 0        | 1                         | 0            | 0       | 0        | 0       |
| 被害・損害          | 4  | 0        | 0        | 2                         | 0            | 0       | 2        | 0       |
| 権利侵害           | 3  | 1        | 0        | 1                         | 0            | 1       | 0        | 0       |
| そ の 他          | 4  | 1        | 0        | 3                         | 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 23 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し出があり、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、改善確認。適切な苦情解決に向けた取り組みの助言等。
- 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                           |
|-------|-----------|---------------------------------|
| 3月 8日 | 身体障害者療護施設 | 黒須委員長、大川原部会長、鎌田委員、平石委員、石井委員、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）

**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（参加者計 133 名）
- ②期日等 第 1 回 11 月 4 日（参加者 77 名）  
第 2 回 11 月 15 日（参加者 56 名）
- ③会 場 会津アピオスペース
- ④内 容 ア) 講義①「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

イ) 講義②「福祉サービスにおける損害賠償裁判事例から学ぶ」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会委員

福島県弁護士会高齢者・障害者権利擁護支援センター運営委員長

平石法律事務所 弁護士 平石 典生 氏

ウ) グループ討議 テーマ「第三者委員とともに取り組む苦情解決」

(ねらい) 共通基盤に立ち、解決のプロセスをたどる

ファシリテーター 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長

財団法人 太田綜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

研修のまとめ 福島県運営適正化委員会 委員長 黒須敦子 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 施設・事業所の苦情受付担当者（参加者計 404 名）

②期日等 第1回 11月22日（参加者 96 名）

第2回 3月5日（参加者 308 名）

③会 場 第1回 会津アピオスペース

第2回 ウイル福島

④内 容 ア) 講義①「苦情解決制度について理解する」

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「利用者を理解する」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長

財団法人 太田綜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

ウ) 講義③「苦情解決のプロセスを理解する」

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

エ) 講義④「記録と報告」

講師 福島県運営適正化委員会 苦情解決部会長

財団法人 太田綜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

## 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 24 年 1 月 10 日～2 月 1 日
- ②調査対象事業所数 2,094 事業所
- ③回答事業所数 事業所＜回答率：65.8%＞(前年度 70.0%)
- ④主な結果 ア) 苦情解決責任者の設置：設置済 98.0% (前年度 97.7%)  
イ) 苦情受付担当者の設置：設置済 98.5% (前年度 98.1%)  
ウ) 第三者委員の委嘱：委嘱済 73.6% (前年度 75.4%)  
エ) 平成 23 年度 (H23.4.1～12.31) に寄せられた苦情 (要望も含む) の受付  
件数  
0 件 41.2% (前年度 40.2%)、1 件以上 57.3% (前年度 56.9%)
- ⑤報告書の作成 作成部数 2,500 部

## 6. 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 27 日 東京都)
- ②都道府県運営適正化委員会相談員研修会 (10 月 17 日～18 日 東京都)
- ③第 7 回権利擁護・虐待防止セミナー (2 月 24 日 東京都)

# 受 付 苦 情 事 例