

平成29年度山梨県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

I 山梨県福祉サービス運営適正化委員会

山梨県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情解決を行う機関として、山梨県社会福祉協議会に設置されています。

◀ 山梨県福祉サービス運営適正化委員会 ▶

任期：平成28年4月1日～平成30年3月31日

分野	委員氏名	主な役職	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	備考	
法律に関し学識経験を有する者	花輪 仁士 (委員長)	弁護士	○	◎		
	金 亮完 (副委員長)	山梨学院大学法学部 政治行政学科 教授	◎	○		
医療に関し学識経験を有する者	久保田正春	精神科医師	○	○		
	河西 寿子	精神保健福祉士	○	○		
社会福祉に関し学識経験を有する者	公益を代表する者	村松 正彦	県民生委員児童委員協議会 副会長	○	○	
		山崎 百子	工学博士		○	
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	木村 定則	山梨県手をつなぐ育成会 会長	○		
	福祉サービス提供者代表	古屋 秀次	社会福祉士 介護支援専門員	○		

※ ◎は小委員会委員長

II 事業内容

1. 運営適正化委員会の開催状況

(1) 第1回運営適正化委員会

- 開催日： 平成29年5月2日（火）
会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内 容： 協議事項等
①平成28年度事業報告について
②平成29年度事業計画（案）について

(2) 第2回運営適正化委員会

- 開催日： 平成30年3月7日（水）
会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内 容： 協議事項
①平成29年度事業報告について

2. 苦情解決小委員会の開催状況

(1) 第1回苦情解決小委員会

- 開催日： 平成29年5月2日（火）
会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内 容： 協議事項
①平成29年度苦情・相談の処理状況について
②平成29年度苦情解決事業研修会の開催について
③苦情解決整備状況に関する社会福祉関係事業所へのアンケート調査について

(2) 第2回苦情解決小委員会

- 開催日： 平成29年7月4日（火）
会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第2会議室
内 容： 協議事項
①平成29年度苦情・相談の処理状況について
②平成29年度苦情解決事業研修会の開催について
③苦情解決整備状況に関する社会福祉関係事業所へのアンケート調査について

(3) 第3回苦情解決小委員会

- 開催日： 平成29年8月10日（木）
会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室
内 容： 協議事項
①平成29年度苦情・相談の処理状況について
②平成29年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導の実施について

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日：平成29年11月9日（木）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

①平成29年度苦情・相談の処理状況について

②平成29年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導結果について

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日：平成30年1月17日（水）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

①平成29年度苦情・相談の処理状況について

②平成29年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導結果について

③苦情解決整備状況に関する社会福祉関係事業所へのアンケート調査結果について

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日：平成30年3月7日（水）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

①平成29年度苦情・相談の処理状況について

②平成29年度社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況に係る巡回指導結果について

3. 運営監視小委員会の開催状況

(1) 第1回運営監視小委員会

開催日：平成29年5月2日（火）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

①平成29年度基幹的社会福祉協議会の現地訪問調査について

(2) 第2回運営監視小委員会

開催日：平成29年7月4日（火）

会場：山梨県福祉プラザ 第2会議室

内容：協議事項

①平成28年度日常生活自立支援事業実施状況について

②平成29年度基幹的社会福祉協議会現地訪問調査実施要領について

(3) 第3回運営監視小委員会

開催日：平成29年8月10日（木）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

①平成29年度基幹的福祉協議会現地訪問調査実施要領について

(4) 第4回運営監視小委員会

開催日：平成29年11月9日（木）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

- ①平成29年度基幹的福祉協議会現地訪問調査結果に基づく、県社会福祉協議会への要望（案）及び基幹的福祉協議会への指導助言（案）について

(5) 第5回運営監視小委員会

開催日：平成30年3月7日（水）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容：協議事項

- ①平成29年度基幹的福祉協議会現地訪問調査結果に係る山梨県社会福祉協議会への要望に対する回答について

4. 選考委員会

運営適正化委員会委員が平成30年3月31日をもって任期満了となるため、選考委員会を開催し、委員候補者について、承認された。

開催日：平成30年3月9日（金）

会場：山梨県福祉プラザ4階 第2会議室

内容：協議事項

- ①山梨県福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

5. 苦情解決事業の広報・啓発活動の状況

(1) 苦情相談パンフレットの作成（200部）

(2) 県社会福祉協議会ホームページに運営適正化委員会の役割や相談方法、事業報告を掲載

6. 巡回指導の実施状況

(1) 基幹的福祉協議会現地訪問調査

社会福祉法、福祉サービス運営適正化委員会設置要綱に基づき、日常生活自立支援事業について、基幹的福祉協議会への現地訪問調査を実施し、指導、助言を行うとともに、改善事項、要望事項について、それぞれ県社会福祉協議会及び基幹的福祉協議会に対して通知した。

実施日：平成29年9月～10月

基幹的福祉協議会：11カ所

(2) 社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況の巡回指導

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるように社会福祉施設等を訪問し、取り組み状況を調査したうえで、必要に応じて指導、助言を行った。

実施日：平成29年10月～平成30年2月

訪問施設数：8カ所（苦情による調査を含む）

7. 苦情解決事業研修会の実施状況

(1) 福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会

(児童・障害者福祉関係事業所)

日 時： 平成29年8月3日(木)

会 場： 山梨県自治会館1階 講堂

対 象： 県内福祉サービス事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者等
(参加者数 138名)

内 容： 講義・演習：「クレーム対応研修」～クレームを発生させない、発展させないための接遇～

講 師： 山梨中銀経営コンサルティング(株) 西川 美紀 氏

(2) 福祉サービス苦情解決責任者、苦情受付担当者等研修会

(高齢者福祉関係事業所、市町村社協等)

日 時： 平成29年10月31日(火)

会 場： 山梨県自治会館1階 講堂

対 象： 県内福祉サービス事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者等
(参加者数 95名)

内 容： 講義・演習：「クレーム対応研修」～クレームを発生させない、発展させないための接遇～

講 師： 山梨中銀経営コンサルティング(株) 西川 美紀 氏

(3) 困難事例検討研修会(児童・障害者・高齢者関係事業所、市町村社協等)

日 時： 平成29年11月27日(月)

会 場： 山梨県自治会館2階 研修室1・2

対 象： 県内福祉サービス事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者等
(参加者数 52名)

内 容： 講義・演習「むずかしい事例をみんなで考える研修会～社会変革機能をもつ苦情解決～」

講 師： 工学博士(福祉サービスの質の評価) /
山梨県福祉サービス運営適正化委員会委員 山崎 百子 氏

8. 全国会議等出席

(1) 平成29年度運営適正化委員会事業研究協議会

日 時： 平成29年7月19日(水)

会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室

出席者： 山崎委員、事務局1名

(2) 平成29年度関東甲信越静ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会並びに相談員連絡会

日 時： 平成29年10月6日(金)

会 場： 東京都飯田橋セントラルプラザ 12階会議室A・B

出席者： 花輪委員長、事務局1名

当番県： 群馬県

(3) 平成29年度運営適正化委員会相談員研修会

日 時： 平成29年10月26日(木)～27日(金)

会 場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室

出席者： 事務局1名

9. アンケート調査の実施

県内の社会福祉施設等における苦情解決体制の整備状況や事業所段階での苦情解決状況を把握するため、郵送によるアンケート調査を実施。

期 間： 9月～10月

対 象： 高齢者福祉関係事業所

回収率： 21.2%

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：平成29年4月1日～平成30年3月30日)

1. 苦情・相談受付件数

苦情受付件数	4 件	相談受付件数	9 件
--------	-----	--------	-----

2. 苦情の内訳（サービス分野・受付内容・解決結果）

区分	苦情受付件数	苦情 (内訳)									相談	その他問い合わせ
		苦情解決結果										
		事情調査	助言申入れ	当事者間の話し合いの調整	あつせん	行政への通知	その他			継続中		
					申出人取下げ	事情調査不可	その他					
高齢者	0										3	3
障害者	2	1	1								3	2
児童	2	1	1								3	1
その他	0										0	0
合計	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	9	6

・「苦情」は、初回相談のみで終了せず、委員会による事情調査等に移行した案件

・「相談」は、事務局が事業所等へ対応した案件

・「その他問い合わせ等」は苦情に至らなかった案件、運営適正化委員会が本来の窓口ではない相談

3. 苦情・相談の申出内容・対応結果等

	サービス分野	申出人	苦情・相談内容	対応結果等
1	高齢者	利用者	ショートステイを利用したところ、部屋の床に髪の毛やホコリがあり掃除が不十分であった。また、退所する際に職員が見送ってくれなかった。	相談内容を施設へ伝え、改善に取り組んでいただくこととし、終了。
2	高齢者	家族	親が7年半入所した施設を退所する際に、原状回復費として見積書を出してもらったところ40万円であった。施設側の請求は不当か。	本委員会が施設の見積書が適正であるかどうかの判断は出来かねる。申出人の相談を施設へ伝え、当事者間で話し合いをもつていただくこととし、また、施設側へは経営に関する相談機関への相談を提案し、終了。
3	高齢者	家族	父親が市社協の日常生活自立支援事業を利用している。父親宅の電気代の滞納があり、電気が停止されてしまった。そのことに対し、家族である自分のせいであるというような言い方をされた。	相談内容について、事業所へ伝え、職員間で共有していただくよう求め、終了。
4	障害者	利用者	支援計画どおりの支援をしてほしい。訪問ヘルパーの対応について改善してほしい。利用者とは話をする際には、利用者の障害や体調に配慮してほしい。	事業所へ文書により助言等を行った。支援の中身については支援者と申出人で進めていただくこととなり、終了。
5	障害者	利用者	支援者に話を聞いてもらえない。納得のいく説明がほしい。	相談内容について事業所へ伝える。事業所からは今後も支援を続けていくとの回答があり、終了。

6	障害者	匿名	利用者が自殺未遂を起こしてしまった。その後の事業所の対応が不適切である。改善してほしい。	重大事故等の恐れがあるため、行政機関へ情報提供を行い、委員会としては事情調査を実施。状況を確認し、家族や利用者、また職員への対応について助言を行った。その後の対応については行政機関へ移行された。
7	障害者	家族	子が利用している入所施設での職員の資質に不安がある。また、トラブルとして当事者や保護者に適切に説明責任等の対応すべきものが、対応されていない。	申出人より対応に関して「具体的なエピソードは伏せて欲しい」との話があった。そのため、委員会としての事情調査は行わず、通常の巡回指導の実施等の対応を行うこととなった。
8	障害者	利用者	自分のお金を支援者側で管理する旨を強制的に言われる。お金の管理は自分でしたい。	相談内容について、事業所へ伝える。今後の支援については、申出人と支援者で話し合いを進めていくこととなり、終了。
9	児童	家族	職員の定着率が悪い。新しい先生は子を迎えに行っても玄関まで出てきてくれない。また、プログラムが適切に実施されているのか不安だ。	相談内容について、事業所へ伝える。前向きに取り組むとのことであった。その後、改善がなされないとして申出人より苦情申し立てがあり、事情調査を実施する。
10	児童	家族	方針が変わる際に、事業所から保護者へ適切な説明がされない。	相談内容について事業所へ伝える。事業所と申出人の間で食い違いがあり、申出人からの苦情申し立てを受け、文書による助言を行う。その後、状況について園へ確認を行った。
11	児童	家族	子どもが保育園に行きたがらず、怯えている感じがする。先生に毎日怒られているようだ。	申出人は行政へも相談し、その対応が進められたため、本委員会は状況を見守ることとした。その後、対応結果について申出人へ確認を行い、委員会としても当該施設の動向を注視していくこととなった。

(注) 苦情・相談内容は、個人情報保護等の観点から加工、簡略化して掲載しています。