

# 令和2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：令和2年4月1日～令和4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<br>(委員長)                | 弁護士                    | ○                | ◎        |    |
|                  | 金 亮完<br>(副委員長)                | 山梨学院大学<br>法学部法学科<br>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                  | ○                | ○        |    |
|                  | 市川 雅樹                         | 精神保健福祉士                | ○                | ○        |    |
| 社会福祉に関し学識経験を有する者 | 中村 直明                         | 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 | 高橋 敏夫                  | 山梨県手をつなぐ育成会 副会長  | ○        |    |
|                  | 福祉サービス提供者代表                   | 古屋 秀次                  | 社会福祉士<br>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： 令和2年4月22日（水）

新型コロナウイルス感染防止のため書面開催した。

- ① 令和元年度事業報告について
- ② 令和2年度事業計画について

### 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： 令和2年4月22日（水）

新型コロナウイルス感染防止のため書面開催した。

- ① 令和元年度苦情・相談の処理状況について
- ② 令和2年度苦情・相談の処理状況について

#### (2) 第2回苦情解決小委員会

開催日： 令和2年7月14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 令和2年度苦情解決事業研修会の開催について
- ② 令和2年度苦情・相談の処理状況について

#### (3) 第3回苦情解決小委員会（WEB併用）

開催日： 令和3年2月26日（金）

会 場： 県生涯学習推進センター

内 容： 協議事項

- ① 令和2年度苦情・相談の処理状況について

### 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： 令和2年4月22日（水）

新型コロナウイルス感染防止のため書面開催した。

#### (2) 第2回運営監視小委員会

開催日： 令和2年7月14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 令和元年度日常生活自立支援事業実施状況について
- ② 令和2年度基幹的社会福祉協議会現地訪問調査について

(3) 第3回運営監視小委員会（WEB併用）

開催日： 令和3年2月26日（金）

会場： 県生涯学習推進センター

内容： 協議事項

- ①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果に基づく、「令和2年度県社会福祉協議会への要望(案)」及び「基幹的社会福祉協議会への助言、指摘事項(案)」について

4. 運営適正化委員会委員選考委員会の委員改選

運営適正化委員会委員選考委員会の委員が令和2年6月30日をもって任期満了となったため、委員候補者について規程に基づき公示を行い、承認された。

公示期間 令和2年6月15日（月）～6月24日（水）

公示場所 山梨県福祉プラザ及び各基幹的社会福祉協議会

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（2,300部）し、全事業所に3部ずつ配布
- (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
- (3) 広報誌「やまなしの福祉」9月号でPR

6. 巡回指導の実施状況

(1) 基幹的社会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、基幹的社協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、それぞれ基幹的社協及び県社会福祉協議会に対して通知した。

実施月： 令和2年11月～12月

基幹的社協： 8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

新型コロナウイルス感染防止に伴い施設へ立入困難のため、巡回指導中止

## 7. 苦情解決事業研修会の実施状況

### (1) 第一回研修会

日 時： 令和2年11月13日（金）  
会 場： 県立青少年センター 別館 多目的ホール  
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、  
第三者委員会委員等（参加者23名）  
内 容： 講義「現場で遭遇した苦情解決の実際 その3」  
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 山崎 百子 氏

### (2) 第二回研修会

日 時： 令和2年12月4日（金）  
会 場： 県立青少年センター 別館 多目的ホール  
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、  
第三者委員会委員等（参加者20名）  
内 容： 講義「現場で遭遇した苦情解決の実際 その3」  
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 山崎 百子 氏

## 8. 全国会議等出席

### (1) 令和2年度運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会（WEB）

日 時： 動画配信期間 令和2年10月16日（金）～30日（金）  
意見交換会（WEB） 令和2年10月30日（金）  
出席者： 事務局1名

### (2) 令和2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（WEB）

日 時： 令和2年10月9日（金）  
出席者： 山崎委員、事務局1名  
当番県： 長野県

### Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日)

#### 1. 苦情・相談受付件数

|        |     |        |      |
|--------|-----|--------|------|
| 苦情受付件数 | 0 件 | 相談受付件数 | 21 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 | あっせん | 行政への通知 | その他 |   |   | 継続中 |    |          |
| 申出人取り下げ | 事情調査不可 |        |       |              |      |        | その他 |   |   |     |    |          |
| 高齢者     | 0      |        |       |              |      |        |     |   |   |     | 5  |          |
| 障害者     | 0      |        |       |              |      |        |     |   |   |     | 3  | 1        |
| 児童      | 0      |        |       |              |      |        |     |   |   |     | 1  | 1        |
| その他     | 0      |        |       |              |      |        |     |   |   |     | 12 | 2        |
| 合計      | 0      | 0      | 0     | 0            | 0    | 0      | 0   | 0 | 0 | 0   | 21 | 4        |

・「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 | その他         | 本人  | 日常生活自立支援事業を利用している。金銭や印鑑の管理に不満がある。   | 該当社協に確認したところ、「金銭や印鑑について説明を行っているが、不満・不安に思っていることを解消できるようさらに丁寧な説明を行います」とのこと。その旨を申出人に伝え「分かりました」とのことなので、終了とした。     |
| 2 | 高齢者         | 匿名  | 知り合いの親が高齢者施設を利用していた。その時の担当の女性の対応が、高圧的な態度でとてもイヤな思いをしたらしい。改善するように伝えてほしい。                | 事業所に確認したところ、「不快な思いをさせてしまい、申し訳ない。今後は質の高いサービスができるよう指導します」とのこと。申出人に報告は不要なので、終了とする。                               |
| 3 | その他         | 本人  | 日常生活自立支援事業を利用している。金銭や印鑑の管理に不満がある。今後は、金銭の管理は自分でしたい。社協の担当者に話しても希望が通らないので、事務局から言ってくれないか？ | 該当社協の担当者に確認したところ、「金銭管理については何回かの話し合いの場を設けているが申出人の不満を解消できるようさらに丁寧な説明を行います」とのこと。その旨を申出人に伝え「分かりました」とのことなので、終了とした。 |
| 4 | その他<br>(貸付) | 本人  | 生活福祉資金貸付が不承認になった。納得いかない。不承認の理由を調べ、正当な理由でなければ貸付してくれるよう担当に伝えてほしい                        | 貸付担当者に確認したところ、要綱に基づき、審査した結果であり、担当課ですでに申出人には説明を行ったところだが、納得されていなかったとのこと。事務局では担当課より聞き取った内容をそのまま伝え、終了とした。         |
| 5 | 障害者         | 本人  | 就労支援の事業所を利用しているが、職員の態度が悪い。施設には匿名で改善するように伝えてほしい。                                       | 事業所に確認したところ、該当職員の勤務態度に問題があることはすでに把握し、改善するように指導している所とのこと。その旨を伝え納得したので終了とした。                                    |
| 6 | その他<br>(貸付) | 本人  | 総合支援資金貸付を申請した。早急に送金をしてもらいたい。他県では早い送金をしている県もあると聞く。事務局から早く送金するよう伝えてほしい。                 | 貸付の審査機関から、直接申出人に説明を行い終了とした。<br>(説明内容：要綱に基づいた適正な審査をするため審査期間はおおよそ3週間となっており、特別早く送金することはできない。)                    |

|    |             |    |   |  |
|----|-------------|----|---|--|
| 7  | 高齢者         | 家族 | 父親が以前ケアハウスに入所していた。その当時の施設側の対応に納得いかない。不信感があるのでそれについて施設側の意見を聞きたい。不信感が解消しない限り、退去の際の修繕費は支払わない。        | 事業所では、誠心誠意対応したつもりであったとのこと。事務局でその当時の対応について聞き取った内容を伝え、さらに、事業所で第三者を交え話し合いを行う予定ではあったが、申出人が事業所側と話し合いに応じない状態となった。その後は修繕費の支払いの交渉に移行したので事業所と申出人で進めていただくこととなり、終了。 |
| 8  | その他<br>(貸付) | 本人 | 総合支援資金貸付の申込に市社協へ行った際、担当者に高圧的な態度で断られた。貸付してくれるよう、社協に伝えてほしい。(社協担当者とはもう話したくない)                        | 受付社協に確認したところ、高圧的な態度をしたつもりはなく、申出人はこの貸付の要件に合わないもので、総合的に判断した。市の福祉課自立相談支援機関の担当者より再度丁寧に説明を行う予定。事務局でその旨を申出人に伝え、終了とした。  |
| 9  | その他<br>(貸付) | 本人 | 総合支援資金2回目の送金を早くしてほしい。   | 貸付の審査機関から直接申出人に丁寧に説明を行い終了とした。  |
| 10 | その他<br>(貸付) | 本人 | 総合支援資金の貸付延長の周知の仕方が県社協のホームページ掲載だけでは不十分ではないか？延長を知らずに申請が遅れたことに救済措置はないのか？通帳の写しの提出は、個人情報保護法に触れるのではないか？ | 事務局では担当課より聞き取った対応内容を伝え、さらに直接担当課から丁寧な説明を行い終了とした。  |
| 11 | 高齢者         | 家族 | 入院していた姉が退院し、その後、施設に入所したらしいが、親族である私にケアマネから連絡がない。以前トラブルになったのでケアマネが連絡を止めているのではないか？どうしてなのか教えてほしい。     | 包括支援センターの主任ケアマネに事情を聞いたところ、以前から申出人との対応に苦慮しているとのこと。姉本人も関わりを拒んでいるが、この先も姉妹の対応に十分配慮すること。事務局では申出人にから聞き取った内容を配慮しながら伝え終了とする。                                     |

|     |             |    |   |   |
|-----|-------------|----|---|---|
| 1 2 | その他<br>(貸付) | 本人 | 総合支援資金貸付の申込時の市社協の担当者の言い方がきつい。年齢の高い人を優先的に貸付してほしいとお願いしたが断られた。なんとかしてほしい。   | 市社協の担当者に確認したところ、貸付の受付順番を変えることはできないことや貸付についても要綱に沿った丁寧な説明を行っているとのこと。<br>事務局では聞き取った内容を伝え、終了とした。                      |
| 1 3 | その他<br>(貸付) | 本人 | 総合支援資金の貸付の申込ができないと市社協に言われた。仕事もなく、貸付も受けられず、困っている。どうしたらいいのか？  | 市社協に確認したところ、申出人と貸付申込について何回かやりとりしたが、説明が上手く伝わらなかったようで申込不可とは説明していないとのこと。事務局では申出人にその旨を伝え、終了とした。                       |
| 1 4 | 障害者         | 家族 | 娘が障害者支援施設に通っている。施設内で他の利用者から、はたき倒され大けがをした。病院の支払いと損害賠償金が支払われていない。弁護士に相談し調停となっているが、平行線で話が進まない。委員会で調査に入ってほしい。                           | すでに弁護士に相談し、調停となっているので当委員会では受理するのが困難であることを伝えた。ただし、施設の設置認可者である市へこの情報を伝え、相談を受付てくれるよう依頼し、申出人に市役所に相談に行くよう伝え終了とした。      |
| 1 5 | 高齢者         | 家族 | 妻が寝たきりでヘルパーに自宅に来てもらっている。なぜか、週2日、ヘルパーが来なくなった。どうしてなのか調査してほしい。   | ケアマネに確認したところ、過去に何度もヘルパーとトラブル（怒鳴る・セクハラ）になって引受けてくれる事業所がないとのこと。市の担当課にも報告済で連携して対応している。事務局では「行ける人がいない」との事実のみを伝え、終了とする。 |
| 1 6 | その他<br>(貸付) | 家族 | ① 不承認となった生活福祉資金貸付を再度申し、一部だけ承認された。不承認になった理由が納得いかないので、その判断が正当なものか確認してほしい。<br>② 家族が教育支援資金を申込、審査が通過した。必要書類の提出を依頼されたが、必要ならば、もっと早く伝えてほしい。 | 貸付審査機関から聞き取り。<br>① 不承認の理由は、要綱に沿って審査した結果とのこと。<br>② 審査が通過した時点で担当者から提出の依頼をしたとのこと。<br>事務局では聞き取った内容をそのまま伝え、終了とする。      |

|    |             |     |  |   |
|----|-------------|-----|--|---|
| 17 | その他<br>(貸付) | 本人  | 自立のために必要なものを購入したい。生活福祉資金をなぜ貸してくれないのか？貸付の審査が正当なものか確認してほしい   | 審査機関より聞き取った回答をそのまま話し、相談であれば、受付市社協へ行くように伝え終了とした。   |
| 18 | 障害者         | 代理人 | 以前、勤務していた障害者事業所の利用者(女性)とお付き合いしている。彼女が施設内で他のメンバーとトラブルになった際、指導員が平等にみてくれない。指導員の対応を改めてほしい。             | 事業所に確認したところ、指導員はあくまで中立な立場で対応した。今後は、このようなトラブルがあった時、利用者本人に納得してもらえるように対応方法を検討しますとのこと。<br>母親にこのことを報告し終了とした。 |
| 19 | その他         | 家族  | 父親が日常生活自立支援事業を利用している。社協で金銭管理をしてもらっているが、手持ちのお金が無くなった。社協担当者には直接言えない。なんとか、お金がもらえるように伝えてくれないか？         | 市社協の担当者に確認したところ、金銭の要求については電話がくれば、担当者から直接説明すること。事務局では、申出人に直接、市社協の担当者に相談するよう伝え終了とした。                      |
| 20 | 高齢者         | 家族  | 妻が通うデイサービスで製作した作品が新聞に掲載された際に名前、住所、写真が無断で掲載された。家族に承諾も得ずに載せるのは許せない。所長から謝罪があったが、納得いかない。               | 事業所に確認したところ、「配慮が足りなかった。今後は十分に気を付けます」とのこと。申出人にその旨を伝え、「分かりました」とのことなので終了とした。                               |
| 21 | 児童          | 家族  | 保育所で娘が友達にハサミで髪を切られた。すぐ保育所に連絡し、状況調査とその後の娘の様子を注視して報告してくれるとのことだったが、対応が悪く、保育所へ不信感がある。もっと寄り添った対応をしてほしい。 | 保育所に確認したところ、すでに、申出人に今回の対応について説明することになっている状態であった。話し合いのあと、保育所より報告があり、不信感を解消できるように説明を行ったとのことなので終了とした。      |

(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