

# 令和3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 (委員長)	弁護士	○	◎	
	金 亮完 (副委員長)	山梨学院大学 法学部法学科 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	○	○	
	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		○	
	老沼 正敏	山梨県手をつなぐ育成会 事務局長	○		
	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 (WEB併用)

開催日： 令和3年5月10日 (月)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和2年度事業報告について

② 令和3年度事業計画について

#### (2) 第2回運営適正化委員会

開催日： 令和4年3月18日 (月)

新型コロナウイルス感染防止のため、中止とした。

内容： 協議事項

① 令和3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： 令和3年5月10日 (月) (WEB併用)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

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

② 令和3年度苦情・相談の処理状況について

③ 令和3年度苦情解決事業研修会について

#### (2) 第2回苦情解決小委員会

開催日： 令和2年7月2日 (火) (WEB併用)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和3年度苦情・相談の処理状況について

② 令和3年度苦情解決事業研修会の開催について

#### (3) 第3回苦情解決小委員会

開催日： 令和3年8月31日 (火)

新型コロナウイルス感染防止のため、中止とした。

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日： 令和3年12月6日(月)(WEB併用)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

- ①令和3年度苦情・相談の処理状況について
- ②令和3年度苦情解決事業研修会の開催について
- ③社会福祉施設巡回指導について

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日： 令和4年2月7日(月)(WEB併用)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

- ①令和3年度苦情・相談の処理状況について

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日： 令和4年3月18日(月)

新型コロナウイルス感染防止のため、書面開催とした。

内容： 協議事項

- ①金融機関両替手数料について
- ②障害者施設への助言について

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3年5月10日(月)(WEB併用)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

- ①令和2年度基幹的社会福祉協議会現地調査結果に係る県社協への要望に対する回答について
- ②令和3年度基幹的社会福祉協議会の現地調査及び社会福祉施設巡回指導について

(2) 第2回運営監視小委員会

開催日： 令和2年7月2日(金)(WEB併用)

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

- ①令和2年度日常生活自立支援事業実施状況について
- ②令和3年度基幹的社会福祉協議会現地訪問調査日程について

(3) 第3回運営監視小委員会

開催日： 令和3年8月31日(火)

新型コロナウイルス感染防止のため書面開催とした。

内 容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査について

(4) 第4回運営監視小委員会

開催日： 令和4年2月7日(月)(WEB併用)

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

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ついて

②令和3年度県社会福祉協議会への要望(案)並びに基幹的社会福祉協議会への指導助言(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選考委員会

運営適正化委員会委員が令和4年3月31日をもって任期満了となるため、3月に開催予定であったが、新型コロナウイルス感染防止のため、文書審議とした。

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(3,000部)し、県内全事業所・市町村社協・市町村福祉担当あて配布
- (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」で毎月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3年9月～10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、巡回指導は中止とした。

## 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3年9月22日（水）

新型コロナウイルス感染拡大のため、令和3年12月14日（火）に延期した。

会 場： 山梨県福祉プラザ 4階 大ホール

対 象： 県内児童分野の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28名）

内 容： 講義「子どもにとって安全・安心な環境づくり」

講 師： 山梨学院短期大学 保育科教授  
樋川 隆 氏

### (2) 第二回研修会

日 時： 令和3年12月2日（木）

会 場： 山梨県福祉プラザ 4階 大ホール

対 象： 県内高齢者分野の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29名）

内 容： 講義「プライバシーと苦情対応のリスクマネジメント」

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

### (3) 第三回研修会

日 時： 令和4年1月24日（月）

会 場： 山梨県福祉プラザ 4階 大ホール

対 象： 県内障害者分野の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

内 容： 講義「障害福祉領域での苦情対応と事故対応

—自治体による事業評価やメディアに見られた虐待等の事例から—」

講 師： 山梨県立大学教授 人間福祉学部  
柳田 正明 氏

新型コロナウイルス感染拡大のため中止とした。

## 8. 全国会議等出席

### (1) 令和3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3年6月28日（月）～7月13日（火）

意見交換会（WEB） 令和3年7月13日（火） 出席者：事務局1名

### (2) 令和3年度運営適正化委員会事業相談員研修会（WEB）

日 時： 動画配信期間 令和3年10月28日（木）～11月11日（木）

(3) 令和3年度関東甲信越静岡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3年10月8日（金）

出席者：金副委員長、事務局1名

当番県：静岡県

Ⅲ. 苦情受付状況

（期間：令和3年4月1日～令和4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	15 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										2	2
障害者	0										7	6
児童	0										3	
その他	0										3	4
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	12

・「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	障害者	家族	事業所の支援の内容や対応に不満がある。また十分な説明もなく、今後の利用を断られた。	事業所へ相談内容を伝えたところ、事業所の支援方針では、家族からの要望に応えることが難しいと判断したため、契約の解除ではなく、当面の間、利用を遠慮していただくことを提案したとのこと。利用者家族と話し合いを行い、今後は、利用者が安心して利用できるよう体制を整えると報告があった。
2	障害者	本人	事業所へ抜き打ちで調査に行つて不正を暴き、認可を取消し、事業所を廃止してほしい。	認可取消は、委員会権限外のため、市の関係部署に情報提供を行った。その後、市により現地調査が実施され口頭指導したと報告があった。
3	その他 (貸付)	本人	亡くなった親が利用した貸付金の償還について、相続人として償還免除申請を提出したが、免除決定がでない。納得できるように説明がほしい。	貸付担当課へ相談内容を伝え、聞き取った内容を申出人に伝えた。その後の対応は担当課に引き継いだ。
4	児童	家族	放課後デイサービスの土曜日の利用が来月から出来なくなるという通知がいきなり来た。口頭で説明がなく不親切だ。	事業所へ相談内容を伝えたところ、説明が不十分で申し訳ないとのこと。すぐに丁寧な説明を行う。この後の支援を相談支援専門員に依頼してあるとのこと。申出人にその旨を伝えた。
5	高齢者	家族(匿名)	面会の予約をしないで事業所へ行ったところ、対応が悪く、いやな思いをした。改めるよう伝えてほしい。(回答不要)	事業所へ相談内容を伝えたところ、対応については改めるように全職員に周知し、今後はコロナの影響で面会にはルールがあることを理解していただけるように丁寧に説明するとのこと。
6	児童	家族	子が利用している放課後デイサービスの対応と相談支援専門員に不満がある。	事業所に相談内容を伝えたところ、事業所の説明と申出人の受け止め方の違いから苦情に発展しており、今後は、行政と連携し、より良い支援を行えるようにすること。申出人にその旨を伝えた。その後、事業所から相談員について申出人依頼により変更したと報告があった。

7	障害者	本人	職業指導員から、作業中に乱暴な言い方をされた。このことをセンター長に伝えたところ、改めるように指導すると言われたが、気持ちが収まらない。	事業所へ相談内容を伝えたとこ ろ、事実確認を行い改善事項につ いて関係者会議を開いたとのこ と。会議後、本人も納得したと報告 があった。
8	その他 (貸付)	本人	緊急小口資金再貸付の申請時、 収入の減少の理由の記載につ いて、前回と同じ理由でも、再 度記載する必要があるのか疑 問がある。	貸付審査機関に伝えたとこ ろ、貸付申請書類の内容を確認し、今ま での経緯を踏まえ、判断するとの こと。申出人にその旨を伝えた。
9	障害者	本人	事業所内の清掃の仕方が悪く、 カビが発生している。改善する ように伝えているが、対応して くれない。改善するよう伝えて ほしい。	事業所に確認したところ、経年劣 化による黒ずみであるとのこと。 交換できるものは交換し、その他 は清掃会社にクリーニング依頼す るとのこと。申出人にその旨を伝 え、納得した。
10	児童	家族(匿名)	子が保育園の特定の先生を嫌 がって泣いている。園の中で、 なにかされているのかと心配 なので匿名で園に伝えて、不安 なく通えるようにしてほしい。	設置者へ情報提供をし、対応を依 頼。園長による対象の先生への注 視と、園全体の接遇の問題として とらえ改善していくとのこと。申 出人にその旨を伝えたとこ ろ、「様子を見ます」との返答。その後再度 の相談はない。
11	その他	本人(匿名)	生活困窮者自立支援担当と電 話で面談をした。担当者の攻撃 的な言い方に不満がある。(回 答は不要)	担当部署に伝えたとこ ろ、早急に 担当者間でミーティングを行い、 今後このような訴えがないように 改善するとの回答。担当部署が本 人に回答した。
12	障害者	家族	家族が利用している事業所につ いて、送迎バスの時間や職員 の言葉づかい等などに不満が ある。改善するよう伝えてほし い。	事業所に伝えたとこ ろ、申出人と その家族と話し合いの場を設け、 説明を行ったとのこと。訴えの内 容と事実が違う点については説明 し、改善するべき点は改める旨を 伝え、納得して頂いたとのこと。
13	障害者	家族	家族が事業所内で倒れ、亡くな った。このことについて、詳細 な説明や再発防止マニュアル 等の報告書を事業所に提出す るよう伝えてほしい。	事業所へ相談内容を伝え、報告書 を当委員会経由で申出人宅へ郵送 した。提出された報告書では、内容 が説明不十分であることから、詳 細な内容が記載された補足説明の 文書を出すように事業所へ依頼。 (対応継続中)

14	障害者	家族	家族が事業所内で骨折した。事業所内の事故防止委員会で原因を調査したが不明とのこと。どこへ相談すれば原因究明してくれるのか？（事業所の第3者委員は辞任していた）	苦情の調査については、当委員会や設置認可者である行政機関で対応できると伝えた。また、第3者委員について事業所に確認したところ、後任の第3者委員が就任しているとのこと。その後、行政機関へ相談すると返答があり、取次を行った。
15	高齢者	家族	家族が短期入所施設を利用中、体調を崩し、病院で診察したところ、肺炎による呼吸困難等や低栄養状態と言われた。施設を利用中、低栄養状態になってしまったのは、施設で何も対応してくれなかったからではないか？食べられない状態であれば、家族に伝えてもらいたかった。	事業所に伝えたところ、利用開始してから徐々に食欲は減少していったが、食欲不振時は食事内容を工夫したり、病院へ受診するなどの対応をした。さらに詳しい説明を直接、申出人にしたいとのこと。申出人にその旨を伝えたところ、施設から直接詳しい説明を受けるとの回答。

(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