

令和4年度山梨県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

(令和5年3月31日現在)

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4年4月1日～令和6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 非常勤講師	◎	○	
医療に関し学識経験を有する者			○	○	
	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	公益を代表する者	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			○	
	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： 令和4年4月21日（木）（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年度事業報告について

② 令和4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5年3月6日（月）（WEB併用）

内容： 協議事項

① 令和4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4年4月21日（木）（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4年度苦情・相談の処理状況について

③ 令和4年度苦情解決事業研修会について

④ 社会福祉施設巡回指導について

(2) 第2回苦情解決小委員会

開催日： 令和4年7月11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4年度苦情・相談の処理状況について

② 令和4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4年10月12日（水）（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4年度苦情・相談の処理状況について

② 令和4年度社会福祉施設巡回指導について

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日： 令和4年12月14日（水）（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4年度苦情・相談の処理状況について

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日： 令和5年3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4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4年4月21日（木）（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4年度基幹的社会福祉協議会の現地調査について

(2) 第2回運営監視小委員会

開催日： 令和4年7月11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年度日常生活自立支援事業実施状況について

②令和4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4年12月14日（水）（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4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

運営適正化委員会委員選考委員会の委員が令和4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4年6月1日(水)～6月10日(金)

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(4,000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4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4年8月24日(水)

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22名)

内容： 講義「子どもの危機管理」

講師： 山梨学院短期大学 保育科特任教授

樋川 隆 氏

(2) 第二回研修会

日 時： 令和4年8月30日（火）
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（参加者24名）
内 容： 講義「障害福祉領域での苦情対応と事故対応」
講 師： 山梨県立大学教授
人間福祉学部 福祉コミュニティ学科長 柳田 正明 氏

(3) 第三回研修会

日 時： 令和4年9月26日（月）
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27名）
内 容： 事例発表と講義
「苦情対応の実際 その4」高齢精神障害者の金銭トラブル
講 師： 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) 令和4年度運営適正化委員会事業研究協議会（WEB）

日 時： 令和4年7月12日（火）11:00～17:00
出席者：事務局1名

(2) 令和4年度運営適正化委員会事業相談員研修会（動画配信）

期 間： 令和4年10月24日（月）～11月14日（月）
閲覧者：事務局1名

(3) 令和4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4年10月7日（金）14:00～16:00
出席者： 事務局長 事務局員 計2名
当番県： 神奈川県

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：令和4年4月1日～令和5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	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	0
障害者	0										3	3
児童	0										2	1
その他	0										2	0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	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	児童分野	匿名保護者	子ども園の先生に不満がある。態度が高圧的で、見下されていると感じる。	相談内容を園に伝え、職員間で、共有していただくこととなった。
2	障害分野	家族	子が入所している施設の光熱費について不明瞭な点がある。増加している根拠等について納得のいく説明がほしい。	相談内容について施設へ伝える。利用者から同意が得られるように文書などで丁寧な説明をするように求めたが、何の対応もなされなかった。そのため、設置認可者へ情報提供した。
3	その他	本人	日常生活自立支援事業を利用している。自分に関わる担当者を変更してほしい。	相談内容について該当社協へ伝える。社協と利用者の中で食い違っている点があるが、社協からは、一部の担当者の変更には応じるとの回答が得られた。
4	児童分野	匿名保護者	子が通っている園の怪我の後の対応について不信感がある。事故後の対応について書面で全家庭あて通知をだしてほしい。また、緊急時のマニュアルはあるのか。	相談内容について園へ伝える。園から全家庭あて通知が發送された。また事故発生対応フローチャートは当委員会の助言により改善が図られた。
5	その他	本人	総合支援資金の申請をした際の担当者の口調が強く、対応が雑に感じた。改めるよう伝えてほしい。	相談内容について担当部署へ伝える。改善に取り組んでいただくこととなった。
6	障害分野	家族	子が施設を退所した時に返却された衣類が足りない。衣類紛失の責任について納得のいく返答がない。行政の担当課にも数回相談している。	相談内容について施設へ伝える。衣類返却について施設から説明と謝罪を行ったが、納得が得られなかった。その後、申出人より、謝罪文と衣類管理体制について文書の要求があり、施設から發送された。申出人から、「今後、衣類管理については記載のとおりをお願いしたい」と回答があった。

7	高齢分野	家族	<p>親が入所している施設の水道光熱費の値上がり金額について妥当であるのか判断してほしい。</p> <p>値上がりの根拠について納得のいく説明がほしい。</p>	<p>当委員会は値上がり金額が適切な金額であるかの判断は出来かねる。</p> <p>値上がりの根拠について、利用者から同意が得られるように文書などで丁寧な説明をするように求め、説明が行われたが、十分な納得が得られなかった。その後、設置認可者から、市内の事業所あてに値上がりの際の説明については是正の通知が発送された。</p>
8	障害分野	本人	<p>施設はコロナの影響で建物を閉鎖しているにもかかわらず、外部からの利用者を受け入れている。この矛盾について所長から説明を受けたが、納得がいかない。</p>	<p>相談内容について施設へ伝える。</p> <p>入所の利用者に説明不足であったので、今後は丁寧な説明と、できる限り希望に沿って支援するとの回答があった。</p>
9	高齢分野	家族	<p>親が入所していた当時、臀部に大きな褥瘡と足の指の一部が黒く壊死していた。状況の説明も何もなく、持病の通院の際、皮膚科も受診するよう言われて初めて知った。このようなひどい状態になるまで施設は何をしていたのか。</p>	<p>相談内容の事実確認のため、所長へ連絡。所長は、関係職員等に状況の確認をして文書で回答すること。</p> <p>回答文書は、3月末に事務局を経由して申出人あて郵送した。申出人は文書を読んで家族と相談して連絡をくれるとのこと。</p> <p>引き続き対応中。</p>

(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