

令和5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6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	○	◎	
					(欠員)
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	○	○	
					(欠員)
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	竹下 茂	山梨県精神障害者家族会連合会 理事	○	
	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5年4月27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年度事業報告について

② 令和5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6年3月15日（金）（WEB併用）

内容： 協議事項

① 令和5年度事業報告について（R6年2月末）

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5年4月27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年度苦情・相談の処理状況について

② 令和5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5年7月3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5年度苦情・相談の処理状況について

② 令和5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5年9月14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5年度苦情・相談の処理状況について

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日： 令和5年11月20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5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6年1月24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5年度苦情・相談の処理状況について
②苦情解決巡回相談事業について

(6) 第6回苦情解決小委員会

開催日： 令和6年3月15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5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5年4月27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5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5年7月3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年度日常生活自立支援事業実施状況について
②令和5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5年11月20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5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. 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（3,500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

5. 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5年9月～10月

基幹的社協： 9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

苦情解決小委員会で協議、来年度、研修会で対応することとし、巡回指導は中止とした。

6. 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5年8月7日（月）

会場： 甲府市総合市民会館 3階大会議室

対象： 県内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93名）

内容： 講義「クレーム対応の基本」

講師： ㈱ツクイスタッフ 川上 百合氏

(2) 第二回研修会

日時： 令和5年9月8日（金）

会場： 甲府市総合市民会館 3階大会議室

対象： 県内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79名）

内容： 講義「クレーム対応の基本」

講師： ㈱ツクイスタッフ 川上 百合氏

7. 全国会議等出席

(1) 令和5年度運営適正化委員会事業研究協議会

日 時：令和5年7月12日（水）11：00～16：30

出席者：事務局1名

(2) 令和5年度運営適正化委員会事業相談員研修会

日 時：令和5年10月30日（月）～10月31日（火）

出席者：事務局1名

(3) 令和5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：令和5年10月25日（水）13：30～16：00

出席者：事務局1名

当番県：東京都

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：令和5年4月1日～令和6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	13 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										4	2
障害者	0										5	
児童	0										3	
その他	0										1	1
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	3

- ・「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	家族	放課後等デイサービスを土曜日と祝日に利用している。事業所から、今後、祝日は利用できないと通知が届いた。今までどおり、利用できるように伝えてほしい。契約違反ではないのか。	事業所に確認したところ、祝日の利用について、利用の優先順位を変更したことで利用できない人がでてしまったとのこと。事業所内で検討し、今後も利用可とし、利用者家族に丁寧な説明とできる限り希望に沿った支援をすると回答があった。申出人にその旨を伝えた。
2	高齢者分野	親族	デイサービスの夜間サービスを利用中に、職員の虐待の疑いがあるので、地域包括支援センターへ匿名で通報した。事実確認するまでに2週間かかるとのこと。もっと早く対応してほしいと連絡した。	地域包括支援センターの対応を待つように伝えた。また、虐待に関する重大な不当行為の相談であることから、県の担当部署へ情報提供を行った。
3	障害者分野	本人	就労継続支援A型事業所に不満がある。関係者を集めて所長から説明があったが、納得できなかった。匿名で事業所に伝えて、回答を全利用者あて通知してほしい。	事業所に確認したところ、個人的な要望のため、通知は出せないが、今後は、障害の特性に配慮しながら丁寧に説明していく。関係者で情報共有して連携しながら支援を進めると回答があった。
4	障害者分野	相談員	就労継続支援A型の利用者を支援している。サービス管理者の発言が原因で、利用者は体調を崩している。改善するよう伝えてほしい。	発言内容について、心理的虐待の可能性が疑われる事案であったので、市の担当部署に連絡した。不適切な発言について口頭指導を行ったと報告があった。
5	障害者分野	事業所内部職員	就労継続支援B型事業所の職員として働いている。事業所の一部職員による虐待(利用者に仕事を与えない等)について連絡した。既に、他の職員からも別の虐待について県の担当部署に連絡をしたようだ。	県の所管部署を案内した。後日、対応結果を確認したところ、担当部署の職員が、現地調査を行い、事業所内の作業内容を確認したが、職員による虐待は確認できなかったと回答があった。

6	高齢者分野	家族	親が認知症による幻覚から、施設の備品を壊してしまい、弁償するよう言われている。施設の説明に不満を持っている。納得できる説明がほしい。	施設長より申出人に丁寧に説明を行い、弁償について代替案を提示したが、申出人の納得が得られなかった。共有スペースの備品であるため、一旦施設で備品について対応し、後日申出人に同様の備品を購入し施設に届けるように依頼したと回答があった。
7	高齢者分野	家族	退所した後、施設に家族宛ての郵便物が届き、施設の相談員が勝手に開封した。退所した利用者の郵便物を開封することは違法ではないのか。	施設長と相談員本人から、謝罪と説明の文書が家族あて郵送された。申出人から理解が得られ終了となった。
8	高齢者分野	家族	家族がショートステイを利用中に骨折した。骨折の原因は、不明と説明があり、納得いかない。誠意ある対応をしてほしい。	当委員会は、業務上の過失に該当するか否かの調査は、取り扱うことができないと伝えた。対応窓口として、国民健康保険団体連合会及び行政の担当課を案内した。
9	その他 (社会福祉協議会)	家族	社会福祉協議会から福祉車両を借りた利用者が、目的以外の使用をしている。社会福祉協議会より利用者に指導するように伝えてほしい。	社協担当者は、今後、申込時に交通ルールやマナーについて注意喚起することのこと。今回は、利用者のマナーの問題なので、指導することは控えるとの説明に、申出人は納得しなかった。
10	障害者分野	家族	子が就労継続支援B型事業所を利用していたが、職員の対応が悪く先日辞めた。今までの対応について謝罪してほしい。事業所に改めるよう指導してほしい。	当委員会は、謝罪させることや指導する権限をもっていない。指導権限のある県の担当課を案内した。
11	児童分野	家族	子が通っている保育園の園長先生の言動に不満がある。また担任の先生から子について情報提供が少ないことにも不満がある。説明がほしい。	園長より聞き取った内容を申出人に伝えたが納得が得られず、第三者委員が立ち会って話し合いが行われた。第三者委員の助言により申出人が納得し、終了となった。
12	障害分野	本人	計画相談員が3カ月ごとのモニタリングを実施してくれない。また前回のモニタリングの控えをもらっていない。これらの不満を事業所の第三者委員に伝えたが反応がない。	施設長、相談員より聞き取った内容を申出人に伝えるため連絡したが、電話に出てもらえず、連絡がとれなくなった。その後、相談員から「申出人から相談員の変更依頼があった。新相談員がモニタリングの実施を行う」と報告があった。

13	児童分野	家族	<p>子が通っている保育園とトラブルになっている。話し合いを希望しているが、園が応じてくれない。</p>	<p>園長に確認したところ、何度も話し合いを重ねてきたが、解決に至らず、保育業務に支障がでている。弁護士に助言いただき、契約解除する書面を渡す予定とのこと。その後、申出人に確認したところ、「話し合いが行われたので、もういいです」との回答があった。</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