

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

平成30年度事業報告書

1 委員会の開催

(1) 福祉サービス運営適正化委員会全体会

開催日時	内 容	会 場
平成30年12月27日(木) 13:30～	正副委員長の選任 合議体委員の選任 平成30年度事業実施状況	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室

(2) 運営監視合議体の開催

回数	開催日	対 象	会 場
第1回	平成30年6月11日(月) 13:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協	静岡県総合社会福祉会館 5階集会室
第2回	平成30年8月27日(月) 13:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、伊東市社協、 熱海市社協、函南町社協、 伊豆の国市社協	" "
第3回	平成30年12月27日(木) 14:00～ (全体会終了後)	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、三島市社協、 富士宮市社協	" 6階601会議室
第4回	平成31年3月18日(月) 13:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、藤枝市社協、 焼津市社協、掛川市社協、 菊川市社協	" 5階集会室

※1 各社協からの事業実施状況の説明及び7の訪問調査結果に基づき協議

(3) 苦情解決合議体の開催

回数	開催日	協議案件 (件)		会 場
		苦情相談	相 談	
第1回	平成30年6月11日(月) 15:00～	2 1	3	静岡県総合社会福祉会館 県社協3階相談室
第2回	平成30年8月27日(月) 15:00～	1 3	9	" "
第3回	平成30年12月27日(木) 14:00～	2 3	7	" "
第4回	平成31年2月25日(月) 15:30～	1 3	1	" 県社協5階生活訓練室
第5回	平成31年3月18日(月) 15:00～	4	0	" 県社協3階相談室

※1 第5回については、他に巡回支援の報告を実施。巡回支援の内容は、8のとおり

※2 平成30年度における苦情等受付・処理状況は、9のとおり

2 運営適正化委員会事業研究協議会への参加

- (1) 日 時 平成30年7月18日(水) 11:00~16:30
- (2) 会 場 全国社会福祉協議会 第3~第5会議室 (東京都)
- (3) 内 容 基調報告 行政説明 グループ協議 講義ほか
- (4) 参加者 事務局長

3 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への参加

- (1) 日 時 平成30年10月12日(金) 13:30~16:00
- (2) 会 場 飯田橋セントラルプラザ(東京都)
- (3) 内 容 事前提案協議題に係る協議及び情報交換
- (4) 参加者 事務局長

4 運営適正化委員会相談員研修会への参加

- (1) 日 時 平成30年10月30日(火)~31日(水)
- (2) 会 場 全国社会福祉協議会 第3~第5会議室 (東京都)
- (3) 内 容 講義、講演、情報交換、演習、事例検討等
- (4) 参加者 事務局長

5 福祉サービス苦情解決研修会の開催

内 容			
講義：苦情解決に求められる姿勢と苦情解決のあり方について グループ演習：事例を用いた苦情への対応 <講師> 淑徳大学総合福祉学部准教授 山下興一郎 氏			
地区	日 時	会 場	参加者数
東部	平成30年8月8日(水) 13:00~16:00	プラザベルデ 402会議室	56人
中部	平成30年8月7日(火) 13:00~16:00	静岡県総合社会福祉会館 601会議室	68人
西部	平成30年8月30日(木) 13:30~16:00	アクトシティ浜松コンgresセンター 53+54会議室	66人
合 計			190人

6 広報・啓発の推進

- (1) ポスター・リーフレット等配付

実 施 内 容	配 布 部 数
苦情処理責任者等掲示ポスター(大・小)配付	454枚
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード配付	325枚

- (2) 静岡県社会福祉協議会ホームページ、機関紙等による広報の実施

7 福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査の実施

下表の12市町社会福祉協議会を訪問し、調査票等に基づき、金銭の適正管理の観点から、日常生活支援のための金銭管理サービスの実施状況や利用者の通帳・印鑑の管理状況等を調査した。

地区	名称	実施日	備考
東部	伊東市社会福祉協議会	7/13	受託
	伊豆の国市社会福祉協議会	7/24	受託
	熱海市社会福祉協議会	7/13	受託
	函南町社会福祉協議会	7/24	受託
	三島市社会福祉協議会	10/23	受託
	富士宮市社会福祉協議会	10/23	受託
中部	静岡市社会福祉協議会	11/5	
	焼津市社会福祉協議会	1/29	受託
	藤枝市社会福祉協議会	1/29	受託
西部	浜松市社会福祉協議会	11/7	
	菊川市社会福祉協議会	1/23	受託
	掛川市社会福祉協議会	1/23	受託

8 福祉サービス事業者への巡回支援の実施

事業者段階の苦情解決の仕組み整備を支援するため、苦情解決合議体委員による巡回支援を実施した。

	日時	事業種別	所在地
1	平成31年2月18日(月) 13:30~	計画相談支援	浜松市
2	平成31年3月5日(火) 10:30~	特別養護老人ホーム	静岡市
3	平成31年3月11日(月) 13:30~	特別養護老人ホーム	裾野市
4	平成31年3月12日(火) 13:30~	幼保連携型認定こども園	静岡市

9 苦情等受付・対応状況

(1) 受付状況

(単位：件)

申出人 種別	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計		総計	構成 比率
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等		
高齢者福祉	3		10	2			1	1			14	3	17	18%
障害者福祉	26	3	12	5			1	2	3	2	42	12	54	63%
児童福祉	1	1	2				1				4	1	5	11%
その他	11	2	1					1			12	3	15	8%
計	41	6	25	7	0	0	3	4	3	2	72	19	91	
合計	47		32		0		7		5		91			

(2) 対応状況

(単位：件)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情 解 決 結 果				
			①相談助言	②紹介伝達	③あつせん	④通知	⑤その他
高齢者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	7	6				1
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)						
	③利用料	5	4	1			
	④被害・損害、権利侵害	1	1				
	⑤その他(介護保険料、職員の処遇)	1	1				
	小 計	14	12	1			1
障害者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	32	24	1			7
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	3	2	1			
	③利用料						
	④被害・損害、権利侵害	4	3				1
	⑤その他(事業報告の開示)	3	3				
	小 計	42	32	2			8
児童福祉	①サービス内容(職員の接遇)	1					1
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	1					1
	③利用料						
	④被害・損害、権利侵害						
	⑤その他	2	2				
	小 計	4	2				2
その他	①サービス内容(職員の接遇)	9	5	1			3
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	1		1			
	③利用料						
	④被害・損害、権利侵害						
	⑤その他(生活福祉資金)	2	2				
	小 計	12	7	2			3
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	49	35	2			12
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	5	2	2			1
	③利用料	5	4	1			
	④被害・損害、権利侵害	5	4				1
	⑤その他	8	8				
	合 計	72	53	5			14