

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

令和2年度事業報告

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
令和2年6月3日(水)	令和元年度事業報告 令和2年度事業計画	書面による協議に変更 (6月29日両委員長による協議)

(2) 運営監視合議体による福祉サービス利用援助事業実施状況の運営監視

回数	開催日	対 象	会 場
第1回	令和2年6月3日(水)	県社協、静岡市社協、 浜松市社協	書面による協議に変更 (6月29日両委員長による協議)
第2回	令和2年9月10日(木) 13:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、沼津市社協、 御殿場市社協、伊豆市社協、 小山町社協、富士市社協	静岡県総合社会福祉会館 1階101会議室
第3回	令和2年12月4日(金) 14:00～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、島田市社協、 川根本町社協、森町社協 袋井市社協	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室
第4回	令和3年3月16日(火) 13:00～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、磐田市社協、 湖西市社協、河津町社協、 西伊豆町社協、松崎町社協	静岡県総合社会福祉会館 1階103会議室

(3) 苦情解決合議体による福祉サービスの苦情に関する協議

回数	開催日	協議案件 (件)		会 場
		苦情相談	相 談	
第1回	令和2年6月3日(水)	18	6	書面による協議に変更 (6月29日両委員長による協議)
第2回	令和2年7月20日(月) 14:30～	12	2	静岡県総合社会福祉会館 5階集会室
第3回	令和2年9月1日(火) 15:00～	12	1	静岡県総合社会福祉会館 1階102会議室
第4回	令和2年12月4日(金) 14:00～	16	1	静岡県総合社会福祉会館 3階相談室
第5回	令和3年2月1日(月) 15:20～	10	1	静岡県総合社会福祉会館 1階102会議室
合 計		68	11	

2 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16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。

概	名 称	実施日	調 査 内 容	備考
東 部	沼津市社会福祉協議会	7/28	○金銭管理サービスの実施状況の確認 ・実施状況、通帳預かり状況の確認 ・通帳原本の確認 ・通帳、金銭管理票、ケース記録等の金額・日付等の照合 ・筆跡一致の確認 等	受託
	富士市社会福祉協議会	7/30		受託
	御殿場市社会福祉協議会	7/16		受託
	伊豆市社会福祉協議会	7/28		受託
	河津町社会福祉協議会	1/13		受託
	松崎町社会福祉協議会	1/26		受託
	西伊豆町社会福祉協議会	1/26		受託
	小山町社会福祉協議会	7/16		受託
中 部	静岡市社会福祉協議会	10/13	○通帳・印鑑の管理体制の確認 ・通帳・印鑑の保管場所 ・鍵の所持者、保管場所 ・扉開閉、印鑑出し入れ方法 ・通帳残高確認方法 等	
	島田市社会福祉協議会	10/6		受託
	川根本町社会福祉協議会	10/6		受託
西 部	浜松市社会福祉協議会	10/15		
	磐田市社会福祉協議会	1/21		受託
	袋井市社会福祉協議会	10/2		受託
	湖西市社会福祉協議会	1/21		受託
	森町社会福祉協議会	10/2		受託

<参考：福祉サービス利用援助事業の各年度末実利用件数の推移>

(各年度3月末現在 単位：件)

区 分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度
静岡県社会福祉協議会	709	719	744	726	749	727
静岡市社会福祉協議会	533	531	487	472	418	405
浜松市社会福祉協議会	212	221	245	256	265	265
合 計	1,454	1,471	1,476	1,454	1,432	1,397

◎静岡県・静岡市・浜松市社協からの毎年度第1回運営監視合議体提出資料を基に事務局独自に集計

3 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	2		6	2				2	2			10	4	14	19.4%
障害者福祉	14		8				2	3	2			26	3	29	40.3%
児童福祉			7				1					8	0	8	11.1%
その他	14	4	2						1			17	4	21	29.2%
計	30	4	23	2			3	5	5	0		61	11	72	100.0%
合 計	34		25		0		8		5		72				

(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あっせん	④通知	⑤その他
高齢者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	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	1	1				
	④被害・損害、権利侵害	7		6			1
	⑤その他(介護保険料、職員の処遇)						
	小 計	10	2	7			1
障害者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	11	5				6
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	9	7	1			1
	③利用料						
	④被害・損害、権利侵害	3		2			1
	⑤その他(事業報告の開示)	3		3			
	小 計	26	12	6			8
児童福祉	①サービス内容(職員の接遇)						
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	2					2
	③利用料	1	1				
	④被害・損害、権利侵害	3	1	1			1
	⑤その他	2	1	1			
	小 計	8	3	2			3
その他	①サービス内容(職員の接遇)	5	2				3
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	11	8	1			2
	③利用料						
	④被害・損害、権利侵害	1	1				
	⑤その他						
	小 計	17	11	1			5
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	17	8				9
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	21	13	3			5
	③利用料	4	4				
	④被害・損害、権利侵害	14	2	9			3
	⑤その他	5	1	4			
	合 計	61	28	16			17

4 福祉サービス事業者への巡回支援の実施

例年事業者段階の苦情解決の取組を支援するため、苦情解決合議体委員による巡回支援を実施しているが、令和2年度においては新型コロナウイルス感染対策のため実施は延期した。

5 研修会開催による事業者の苦情への適切な対応の促進

例年県内の東部・中部・西部で開催されているが2年度は新型コロナウイルス感染対策のため、インターネットによるオンライン研修会として実施

内 容			
テーマ：「苦情解決能力の向上を目指してⅡ（応用編）」 ～苦情対応の実践力と再発防止力を強化する～ 内 容：講義と演習（グループワーク）（ZOOMによる） 講 師：(株)ツクイスタッフ専任講師・社会福祉士 山郷 政史 氏			
地区	日 時	会 場	参加者数
東部、中部、西部 合同	令和3年1月19日(火) 13:00～16:30	インターネット研修	80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
苦情処理体制等掲示ポスター(大・小)配付	435枚
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード配付	581枚

(2) 静岡県社会福祉協議会ホームページ等による広報の実施

7 その他（調査研究等）

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会への参加

例年都内で開催されているが2年度は新型コロナウイルス感染対策のため動画配信に変更

- ・主 催 社会福祉法人 全国社会福祉協議会
- ・日 時 令和2年10月16日（金）～ 30日（金）
- ・内 容 行政説明、説明、講義、ほか
- ・方 法 インターネットによる動画配信
- ・参加者 事務局長

(2) 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

例年都内で開催されているが2年度は新型コロナウイルス感染対策のためWEB開催に変更

- ・日 時 令和2年10月9日（金） 13:30～15:00
- ・内 容 事前提案協議題に係る協議及び情報交換
- ・方 法 インターネットによるオンライン会議(事務局長野県)
- ・参加者 事務局長