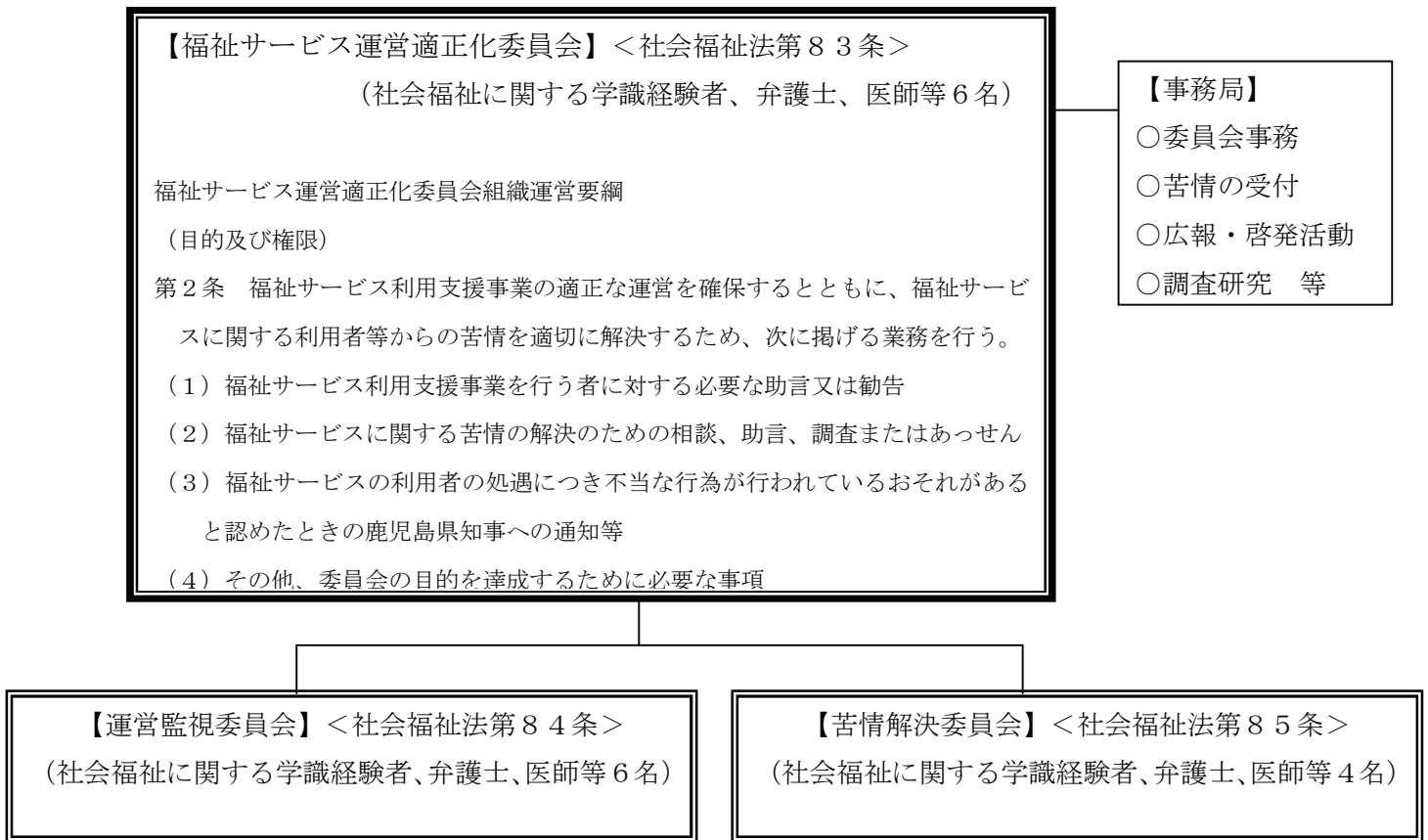


平成17年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

1. 運営適正化委員会の組織・委員等

(1) 運営適正化委員会組織図



(2) 福祉サービス運営適正化委員会委員 (任期:平成16年4月1日~平成18年3月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	(合議体)	
			運営監視委員会	苦情解決委員会
法律	竹下 威	弁護士	○	○
医療	委員長 富永 秀文	精神科医	委員長 ○	○
社会福祉 (公益)	副委員長 久永 繁夫	学校法人 志学館学園 鹿児島女子短期大学教授	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	野島 弘文	(前)鹿児島県民生委員児童委員 協議会会長	○	副委員長 ○
社会福祉 (利用者代表)	吉田ミツ江	鹿児島県地域女性団体連絡協議会 副会長	○	
社会福祉 (提供者代表)	水流 洋	鹿児島県社会福祉施設経営者協議会 副会長	○	

【参考】福祉サービス運営適正化委員会選考委員会委員名簿

(任期：平成16年9月7日～平成18年9月6日)

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	十島 雍蔵	学校法人志学館学園 志学館大学教授	委員長
公益代表	本田 正幸	(財) 鹿児島県老人クラブ連合会常務理事	副委員長
利用者代表	戸口田三千尋	(福) 鹿児島県身体障害者福祉協会会長	
利用者代表	水流 涼子	(社) 呆け老人をかかえる家族の会 鹿児島支部 (やすら木会) 代表	
経営者代表	徳永 正弘	鹿児島県老人福祉施設協議会会長	
経営者代表	伊東 安男	鹿児島県保育連合会会長	

2. 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

- 第1回 平成17年4月15日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ①平成16年度事業実施報告について
 ②平成17年度事業実施計画について
 ③福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査の実施について
- 第2回 平成18年3月22日(水) 出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ①平成17年度事業実施状況について
 ②平成18年度事業実施計画について

(2) 運営監視委員会

- 第1回 平成17年4月15日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービス利用支援事業の契約締結状況について(平成16年度分)
 ②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の実施について
- 第2回 平成17年6月15日(水) 出席：6名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況について
 ②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の実施について
- 第3回 平成17年8月3日(水) 出席：6名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況について
 ②福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査結果について
 ③平成17年度都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議報告
- 第4回 平成17年10月14日(金) 出席：6名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況について
 ②福祉サービス利用支援事業に対する要望等(案)について

- 第5回 平成17年12月14日(水) 出席:6名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況について
 ②福祉サービス利用支援事業に関する苦情について(経過報告)
 ③福祉サービス利用支援事業に対する要望等(案)について
- 第6回 平成18年3月22日(水) 出席:5名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービス利用支援事業の実施状況について

(3) 運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

- ①鹿屋市社会福祉協議会 平成17年6月23日(木) 委員2名・事務局2名
 ②薩摩川内市社会福祉協議会 平成17年6月27日(月) 委員2名・事務局2名
 ③名瀬市社会福祉協議会 平成17年7月 8日(金) 委員2名・事務局2名
 ④鹿児島市社会福祉協議会 平成17年7月20日(水) 委員2名・事務局2名

(4) 苦情解決委員会

- 第1回 平成17年4月15日(金) 出席:3名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
- 第2回 平成17年6月15日(水) 出席:4名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 ②平成17年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会(案)について
- 第3回 平成17年8月3日(水) 出席:4名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 ②平成17年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査の取りまとめ状況について
- 第4回 平成17年10月14日(金) 出席:4名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 ②平成17年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会について
 ③平成17年度福祉サービス相談・苦情解決体制整備状況調査結果について
- 第5回 平成17年12月14日(水) 出席:4名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 ②平成17年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会について
 ③平成17年度福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問の実施について
- 第6回 平成18年3月22日(水) 出席:4名 県社会福祉センター
 内 容 ①福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 ②福祉サービスに関する苦情申出案件の検討について

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会

- 第1回 平成18年3月14日(火) 出席:5名 県社会福祉センター
 内 容 ①平成17年度運営適正化委員会事業実施状況について
 ②福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について

3. 相談・苦情の受付状況

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	1	2	0	1	1	1	0	1	0	3	3	2	15
相談・問合せ	2	3	2	4	5	4	5	4	0	2	0	2	33
合計	3	5	2	5	6	5	5	5	0	5	3	4	48

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	1	14	0	0	15
相談・問合せ	1	28	4	0	33
合計	2	42	4	0	48

(3) 苦情相談・申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
老人	3	0	3	7	0	1	0	5	1	4	7	17
障害者	2	2	1	0	1	0	0	0	0	6	4	8
児童	0	0	3	0	0	0	0	1	1	0	4	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0	7
合計	5	2	7	7	1	1	0	7	2	16	15	33

(4) 苦情内容・解決結果（苦情として受け付けた15件の内訳）

	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	県へ 通知	その他	継続中	意見 要望	合計
A. 職員の接遇	5	2	0	0	1	0	0	8
B. サービスの質や量	3	0	0	0	0	0	0	3
C. 利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
D. 説明・情報提供	2	0	0	0	0	0	0	2
E. 被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0
F. 権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
G. その他	2	0	0	0	0	0	0	2
合計	12	2	0	0	1	0	0	15

(5) 苦情として受け付けた15件の概要と運営適正化委員会の対応

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP4の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1	1 (苦情)	電話	児童 (家族)	契約を解除された事による苦情 (D)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者段階での苦情解決システムを説明 当事者同士の話し合いによる解決を推奨し、話し合いの結果これまでどおりサービスが利用できるようになり申出人納得のため終了 	相談 助言
2	4 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	送迎車の利用により身体が不調になった事への苦情 (G)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者段階での苦情解決システムを説明 当事者間での話し合いによる解決を推奨するとともに、事業所のこれまでの対応を申出人へ伝え、申出人がそれ以上の対応を望まず終了 	相談 助言
3	6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	他の利用者の行動に対する苦情 (G)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者段階での苦情解決システムを説明 当事者間での話し合いによる解決を推奨するとともに、事業所に確認した内容を申出人へ伝えることで申出人が納得しそれ以上の対応を望まず終了 	相談 助言
4	15 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	事業所の電話対応が悪い (A)	<ul style="list-style-type: none"> 申出人の要望により事業所に申出内容を伝えるとともに、関係機関へ申出内容を伝達し終了 	紹介 伝達
5	19 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ホームヘルプサービスに関する苦情 (A)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者段階での苦情解決システムを説明し、当事者同士の話し合いをするよう申出人と事業所に助言し双方納得のため終了 	相談 助言
6	26 (苦情)	電話	障害者 (代理人)	職員とのコミュニケーションが取れず、申し出た要望・意見をなかなか取り入れてもらえない。(A)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者段階での苦情解決システムを説明 これまでの申出人の要望を実際取り入れ実施している事などを改めて申出人に伝えるとともに、当事者同士の話し合いをさらに行うよう助言し、申出人・事業所ともに納得しそれ以上の対応を希望されず終了。 	相談 助言
7	33 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	これまでの金銭管理の状況を教えてもらえない。(D) 【福祉サービス利用支援事業】	<ul style="list-style-type: none"> 申出人から聞き取りをする中で、福祉サービス利用支援事業について説明を行い申出人が納得され、それ以上の対応を希望されず終了。 	相談 助言
8	38 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ショートステイを利用した際の利用者の体調変化について (B)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者段階での苦情解決システムを説明 当事者間での話し合いによる解決を推奨し、話し合いの結果、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了。 	相談 助言

番号	受付番号	受付方法	種別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内はP4の苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
9	39 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (その他)	入所施設におけるたんの吸引について (B)	・事業所が特定されないと対応困難であることを伝えるとともに、事業者段階での苦情解決システムを説明。申出人が直接事業所に話し、改められない場合再度本委員会へ連絡することを希望されたため終了。	相談 助言
10	41 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	業務中職員の私語が多い (A)	・事業所に申出内容を伝え、確認のうえ適切な対応を行うよう助言。その後事業所より、今後さらに職員の意識改革を行っていく等報告を受け終了。	相談 助言
11	42 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	職員の対応について (A)	・本委員会の役割を説明し、事業所が特定されないと対応困難であることを伝えるとともに、指導機関である行政を紹介し、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了。	紹介 伝達
12	43 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	介護保険のサービス内容の変更に関すること (B)	・まずは担当のケアマネジャーと直接話をして説明してもらい、それでも納得行かない場合は再度本委員会へ電話をするよう助言し、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了。	相談 助言
13	44 (苦情)	来所	高齢者 (本人)	職員の対応が悪いので事業所を変更したい (A)	・担当ケアマネジャーに相談し、自分の希望を伝えるよう助言し、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了。	相談 助言
14	46 (苦情)	電話	児童 (家族)	職員の配置、接遇に関すること (A)	・事業所に確認したことを伝えるとともに、事情調査を行おうとしたが、申出人がそれ以上の対応を希望されず終了。	その他
15	48 (苦情)	電話	児童 (家族)	職員の態度について (A)	・事業所に確認したことを伝えることで、申出人が納得しそれ以上の対応を希望されず終了。	相談 助言
苦情受付合計					15件	

4. 広報・啓発活動の実施

(1) 県社協広報紙「ふくしのひろば」への掲載 (P10参考)

【第143号：平成18年3月1日発行】

(2) ポスター・リーフレットの作成・配布

(3) ホームページによる広報・啓発

5. 研修会の実施

(1) 平成17年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会

開催日：平成17年10月31日(月)

会場：鹿児島市民文化ホール 第2ホール

参加者：810人(苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等)

内容：・行政説明「相談・苦情解決事業と福祉サービス第三者評価事業について」

鹿児島県保健福祉部社会福祉課 課長 湊 修一氏

・事業実施説明「運営適正化委員会の取組状況について」

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会事務局

県社協 福祉サービス利用支援室 室長 迫尻 英明

・講演「相談における基本的な技術」

志学館大学大学院 教授 十島 雍蔵氏

・シンポジウム「事例から学ぶ苦情解決」

コーディネーター 鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会副委員長

【合議体】福祉サービスに関する苦情解決委員会 委員長 久永 繁夫氏

シンポジスト <受付担当者> 特別養護老人ホーム 泰山荘 副園長 小園 澄治氏

保育所 入来保育所副所長 高山 正徳氏

身体障害者療護施設 パソ松ヶ尾館

主任生活支援員 前畑 淳一氏

<解決責任者> 知的障害者援護施設 ゆうかり学園 園長 水流 洋氏

<第三者委員> 身体障害者療護施設 竹山苑 第三者委員 堀田 哲一郎氏

6. 巡回訪問(指導)の実施

社会福祉事業の事業者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、県内の各事業所を訪問して苦情解決体制の整備状況を把握するとともに、体制整備に関する相談・助言に応じ、福祉サービスの質の向上につながることのできる苦情解決体制の構築に向けて、県内13ヶ所の事業所に巡回訪問を実施した。

7. 調査研究活動の実施

(1) 各社会福祉施設等における福祉サービスに関する苦情解決体制の整備状況調査の実施

社会福祉法第82条に基づく苦情解決体制整備状況について、県内事業者の現状を把握し、福祉サービス利用者が安心してサービスの利用ができる環境整備に資するための調査を実施し、報告書の作成を行い苦情解決事業の充実に役立てた。

(2) 研修会参加者へのアンケートの実施

苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員等を対象とした研修会の参加者にアンケートを実施し、苦情解決事業の充実に役立てた。

(3) 福祉サービス利用支援事業に関する意見・要望書の作成・送付

福祉サービス利用支援事業実施主体からの定期的な業務実施状況報告や現地訪問調査等を通して、これまで行ってきた監視業務から明らかになってきた課題・問題点等を取りまとめ意見・要望書を作成し関係機関へ送付した。

【送付先】

- ①基幹的社会福祉協議会
(鹿児島市・南さつま市・薩摩川内市・阿久根市・霧島市・鹿屋市・名瀬市社協)
- ②鹿児島県社会福祉協議会
- ③鹿児島県

8. 全国会議等への参加

(1) 運営適正化委員会委員長・事務局長会議（久永副委員長・事務局1名）

開催日：平成17年7月1日（金）

会 場：全国社会福祉協議会会議室

内 容：行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 課長補佐 白川 忠夫氏

講義「苦情解決制度がもたらした効果と運営適正化委員会への期待」

仁科法律事務所弁護士 仁科 豊 氏

説明「運営適正化委員会の現状と課題

～ 実態調査および各種規程の整備状況に関するアンケートより～

全国社会福祉協議会 企画部

実践報告「各県の運営適正化委員会の取り組み」

1. 「広報・啓発活動の取り組み」 愛媛県運営適正化委員会
2. 「巡回指導における実施要綱の作成について」 青森県運営適正化委員会
3. 「巡回指導への取り組み」 熊本県運営適正化委員会
4. 「研修事業の概要について」 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会
5. 「事業所段階での苦情解決への取り組み」
- 「運営監視部会の活動について」 山口県運営適正化委員会
6. 「運営監視合議体の活動について」

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

(2) 運営適正化委員会相談員研修会（事務局1名）

開催日：平成17年12月1日（木）～12月2日（金）

会場：全国社会福祉協議会会議室

内容：報告「平成17年度上半期苦情受付・解決状況報告」 全国社会福祉協議会企画部

講義Ⅰ・演習「相談技術の基本について- 社会福祉援助活動との共通基盤を探る-」

明治学院大学教授 北川 清一氏

講義Ⅱ「苦情解決の意義と運営適正化委員会への期待」

日本女子大学教授 久田 則夫氏

講義Ⅲ「福祉分野における相談とADRの活用」

日本メディエーションセンター理事 安藤 信明氏

グループディスカッション

①事業者段階における苦情解決の取り組みについて

②行政、関係機関との連携について

③その他（事前アンケートによる）

全体会（グループディスカッションの概要報告、まとめ）

(3) 地域福祉権利擁護全国研究セミナー（事務局1名）

開催日：平成17年6月6日（月）～6月7日（火）

会場：全国社会福祉協議会・灘尾ホール他

内容：基調講演「社会福祉制度改革と権利擁護の役割」

厚生労働省社会・援護局総務課社会福祉専門官 潮谷 有三氏

連続レポート「安心した暮らし支える権利擁護の課題と展望」

①成年後見制度の課題と展望 多摩南部成年後見センター所長 竹市啓二氏

②自治体における権利擁護の課題と展望

松戸市在宅介護支援センター保健師長 井上スエ子氏

③地域福祉権利擁護事業の課題と展望

五所川原市社会福祉協議会事業係 三上行彦氏

シンポジウム「高齢者や障害者を権利侵害から守るために」

コーディネーター 全国社会福祉協議会地域福祉部長 渋谷 篤男氏

シンポジスト 首都大学東京教授 副田あけみ氏

知的障害者施設エルビス藤が丘施設長 藤沢敏孝氏

社会福祉法人桑友統括施設長・常務理事 武田牧子氏

明治大学法科大学院教授・弁護士 平田 厚氏

分科会「高齢者・障害者を経済侵害から守るために」

コーディネーター 同朋大学助教授 瀧 誠氏

助言者 全国消費生活相談員協会事務局長 濱本 絢子氏

実践報告 静岡市社会福祉協議会副主幹 西尾 陽子氏

松山市社会福祉協議会主任 谷川 一志氏