

◆運営適正化委員会

社会福祉法第83条の規定を受け、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するために次の事業を実施した。

1 千葉県運営適正化委員会委員選考委員会の開催及び選考委員の選任

千葉県運営適正化委員会委員を選考するため、「千葉県運営適正化委員会選考委員会」を設置し、次のとおり開催した。

(1) 運営適正化委員会委員選考委員会の開催状況

千葉県社会福祉協議会長は、千葉県運営適正化委員会委員の任期満了に伴い、社会福祉法施行令第6条第3項及び千葉県運営適正化委員会設置規程第3条の規程により、千葉県運営適正化委員選考委員会を開催し、運営適正化委員会委員の選考を行った。

期 日	主 な 内 容	開 催 場 所
平成 24 年 7 月 20 日	(1) 運営適正化委員会委員候補者に係る審議について (2) 平成 23 年度事業報告について (出席委員：9名)	千葉県社会福祉センター

2 選考委員会委員選任に伴う候補者の公示及び委員の選任

千葉県社会福祉協議会長は、運営適正化委員会委員選考委員の任期満了に伴い、新たに選考委員を委嘱するにあたり、社会福祉法施行規則第20条及び千葉県運営適正化委員選考委員会設置規程第2条第2項の規程により、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者、その他の関係者から意見を聴取するため、選考委員候補者の公示を行い、意見を踏まえ選考委員の選任を行った。

公示期間	公 示 内 容	公 示 場 所
平成 24 年 7 月 17 日～7 月 24 日	委員候補者名、性別、年齢、選考の理由、選考の区分	市町村行政掲示板、市町村社会福祉協議会掲示板、千葉県社会福祉センター

3 千葉県運営適正化委員会における本委員会、各部会等の開催

(1) 運営適正化委員会（本委員会）の開催

新たに選任された委員による事業実施体制を整備するとともに、運営適正化委員会の行なう事業全般にわたる方針や課題等を協議するため、運営適正化委員会委員による本委員会を開催した。

期 日	主 な 内 容	開 催 場 所
平成 24 年 8 月 6 日	(1) 委員長、副委員長の選任について (2) 委員の所属部会の指名について (3) 平成 23 年度千葉県運営適正化委員会事業報告について (4) 平成 24 年度千葉県運営適正化委員会事業計画について (5) その他 (出席委員:16 名)	千葉県社会福祉センター
平成 25 年 3 月 18 日	(1) 平成 24 年度事業実施状況について (2) 平成 25 年度事業実施計画について (3) 千葉県運営適正化委員会の課題及び今後のあり方について (4) その他 (出席委員:16 名)	千葉県社会福祉センター

(2) 苦情解決部会の開催等

社会福祉（公益を代表する者）、法律、医療に関し学識経験を有する者である委員 8 名からなる委員会を定期的に開催し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決するための相談、助言、調査、申し入れ等を行った。

ア 苦情解決部会等の開催

期日	主 な 内 容
平成 24 年 4 月 4 日 (部会長・事務局会議)	・ 緊急対応案件について
5 月 9 日	・ 継続ケースの経過・結果について (6 件) ・ 新規苦情相談受付状況について (72 件) (出席委員 7 名)
5 月 24 日 (部会長・事務局会議)	・ 緊急対応案件について
6 月 13 日	・ 継続ケースの経過・結果について (5 件) ・ 新規苦情相談受付状況について (37 件) ・ その他 委員改選について (出席委員 7 名)
7 月 11 日	・ 継続ケースの経過・結果について (4 件) ・ 新規苦情相談受付状況について (47 件) ・ 終了ケース等についての報告事項(1 件) (出席委員 5 名)

7月27日 (部会長・事務局会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応案件について
8月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・部会長、副部会長の選任について ・継続ケースの経過・結果について(4件) ・新規苦情相談受付状況について(29件) ・終了ケース等についての報告事項(1件) <p>(出席委員8名)</p>
9月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について(5件) ・新規苦情相談受付状況について(40件) ・その他 平成24年度福祉サービス苦情解決担当者(受付担当者・解決責任者)・第三者委員研修会の開催について <p>(出席委員8名)</p>
10月2日 (部会長・事務局会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応案件について
10月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について(8件) ・新規苦情相談受付状況について(31件) <p>(出席委員7名)</p>
11月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について(5件) ・新規苦情相談受付状況について(25件) ・終了ケース等についての報告事項(1件) ・その他 平成24年度福祉サービス苦情解決担当者(受付担当者・解決責任者)・第三者委員研修会について(経過報告) <p>(出席委員8名)</p>
12月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について(8件) ・新規苦情相談受付状況について(12件) ・終了ケース等についての報告事項(1件) ・その他 平成24年度福祉サービス苦情解決担当者(受付担当者・解決責任者)・第三者委員研修会について(報告) <p>(出席委員6名)</p>
平成25年1月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について(6件) ・新規苦情相談受付状況について(12件) ・終了ケース等についての報告事項(1件) ・その他 社会福祉法人・各事業者段階における福祉サービス苦情解決の取り組み状況に係るアンケート結果について <p>(出席委員8名)</p>
1月31日 (部会長・事務局会議)	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応案件について

<p>2月13日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について（5件） ・苦情相談受付状況について（40件） ・終了ケース等についての報告事項（2件） <p style="text-align: right;">（出席委員 5名）</p>
<p>3月1日 （部会長・事務局会議）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応案件について
<p>3月13日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・継続ケースの経過・結果について（4件） ・苦情相談受付状況について（31件） ・終了ケース等についての報告事項（2件） ・その他 巡回サポート事業の実施について <p style="text-align: right;">（出席委員 6名）</p>

イ 苦情受付状況等

苦情受付件数及び苦情解決の結果は以下のとおり。

(ア) 苦情解決結果別苦情分類

(単位：件)

苦情・相談受付件数（ア＋イ）	苦情受理件数（ア）	苦情受付及び解決結果（アの内訳）										利用者・家族等からの相談受付件数（イ）
		申出人への相談助言ないし当事者間の話し合い推奨等による解決（複数対応あり）					事業者と利用者間の調整による解決（複数対応あり）					
		相談助言	話し合い推奨	機関紹介伝達	取り下げ	事情調査	話し合いの実施調整	改善申し入れ・提案	書面によるあっせん	県知事通知	継続中	
460	229	119	34	45	1	78	44	49	1	0	1	231

(注) 苦情解決の結果に関する分類は以下のとおり

- ①相談助言・・・申出人への相談活動を進め、委員会・事務局による助言にて解決に至ったもの
- ②話し合い推奨・・・相談活動を進めた結果、当事者（利用者と事業所）間での話し合いによる解決を推奨したもの
- ③機関紹介伝達・・・解決に向け他の専門機関を紹介ないし委員会として当該機関への伝達を行ったもの
- ④取り下げ・・・相談のみにて苦情申し出の取り下げに至ったもの
- ⑤事情調査・・・解決に向け委員会・事務局による事情調査を行ったもの
- ⑥話し合いの実施調整・・・解決に向け、委員会として事業者・利用者間の話し合いの実施調整を行ったもの
- ⑦改善申し入れ・提案・・・解決に向け委員会として事業者に改善の申し入れや提案を行ったもの
- ⑧あっせん・・・委員会として事業者と利用者間のあっせんを行い書面合意に至ったもの
- ⑨県知事通知・・・利用者への著しい不当なサービスが行われ、委員会の介入にもかかわらず事業者として修正がなく、県知事通知を行ったもの
- ⑩継続中・・・年度内に結論が出なかったもの

(イ) サービス種別苦情内容分類

(単位：件)

区分	サービス種別	老人福祉サービス	障害者福祉サービス	児童福祉サービス	その他サービス	合計

① 職員の接遇	17	76	8	23	124
② サービスの質や量	19	10	1	7	37
③ 利用料	4	0	0	0	4
④ 説明・情報提供	5	9	1	4	19
⑤ 被害・損害	7	3	0	0	10
⑥ 権利侵害	10	8	1	2	21
⑦ 制度等	3	4	0	7	14
合計	65	110	11	43	229

(注) 苦情内容の区分は以下のとおり

①「職員の接遇」

職員の利用者への支援内容、関わり方、言葉遣い、支援内容・支援方法についての説明が不十分と見受けられたケースである。

②「サービスの質や量」

食事の内容や、施設・事業所の環境、施設・事業者が提供するサービス内容、事業所の運営管理についての総体的な質が不十分と判断されたケースである。

③「説明・情報提供」

サービス内容そのものについての説明が不十分と判断されたケース、利用者・家族への情報提供等が不十分と判断されたケースである。

④「利用料」

サービスの利用料やその他の負担金をめぐるあり方や説明等が不十分と判断されたケースである。

⑤「被害・損害」

介護・支援事故ないしサービス利用中の怪我及びそれらに対する説明が不十分と判断されたケースである。

⑥「権利侵害」

虐待・暴力・暴言・身体拘束・プライバシーの侵害、理由の無い契約拒否等である。

⑦「その他」

制度、施策のあり方についての意見、要望、サービスの利用条件等についての苦情である。

ウ 苦情解決事業に関する広報・啓発活動

事業について利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申し出をしやすくするため、千葉県社協ホームページによる広報並びにパンフレット、点訳パンフレットを作成・配布するなどの広報・啓発に努めた。

内容	主な配布先	作成部数・時期等
・ ホームページによる広報	県民等	通年
・ 苦情解決制度に係わるパンフレットの配布	行政機関、社協、社会福祉施設等の福祉サービス事業所	5,000部
・ 苦情解決制度に係わる点訳パンフレットの配布	行政機関、社協、関係施設等	630部

エ 苦情解決事業に関する研修会の開催状況

苦情解決制度の仕組みの周知及び事業者段階における苦情解決事業の充実を期し、福祉サービス事業者が配置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等に対する研修会を開催した。

開催期日	研修テーマ	開催場所	受講者数

平成 24 年 11 月 29 日	<p>福祉サービス苦情解決担当者（受付担当者・解決責任者）・第三者委員研修会（基礎編）</p> <p>【講義】 「福祉サービスにおける苦情対応を考える」 ～福祉サービス事業者、専門職に求められるもの～ 社会福祉法人光照園 特別養護老人ホーム江戸川光照苑 施設長 水野 敬生 氏</p> <p>【実践発表Ⅰ】 「福祉サービス現場における苦情対応の視点」 ～利用者の立場に立った第三者委員活動とは～ 社会福祉法人生活クラブ風の村 苦情解決第三者委員会委員長 小島 恒次 氏</p> <p>【実践発表Ⅱ】 「利用者の立場に立った苦情解決の取り組みとは」 ～利用者支援と苦情対応の接点から～ 社会福祉法人宝寿会 障害者支援施設若葉泉の里 部長（サービス管理責任者） 安達 修子 氏 障害者相談支援センターセンター長 小川 祐子 氏</p>	千葉県文化センター	442 名
平成 24 年 11 月 30 日	<p>福祉サービス苦情解決担当者（受付担当者・解決責任者）・第三者委員研修会（応用編）</p> <p>【講義】 「苦情対応のコミュニケーションスキルを考える」 M&E 企画（メンタルヘルス・教育研修企画） シニア産業カウンセラー・メンタルヘルス研修講師 キャリア・コンサルタント 野坂 哲夫 氏</p> <p>【講演】 「福祉サービス現場における“権利擁護”の視点と事業者・専門職への期待」 國學院大學教授・辯護士 全国権利擁護支援ネットワーク代表・ 特定非営利活動法人 P A C ガーディアンズ理事長 佐藤 彰一 氏</p>	千葉県文化センター	390 名

オ 苦情解決巡回サポート事業の実施状況

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決事業が適切に行われるよう、事業者からの申請により、その施設を訪問し、取り組み状況を確認し、意見交換を行うとともに必要に応じて助言等を行った。

訪問日時	施設名	施設種別	所在地
平成25年1月10日	ケアサービス・ステップアップ	居宅介護事業所	千葉市
平成25年3月21日 (予定)	フレンドリー松戸	グループホーム・ケアホーム	松戸市

平成25年3月21日 (予定)	オレンジガーデン	ケアハウス	船橋市
平成25年3月22日 (予定)	ぱれっと	就労継続支援B型・自立訓練事業所	市川市

カ 調査研究活動

苦情解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、運営適正化委員会が苦情として受け付けた事例を取りまとめ、事業報告書として配布した。

作成・配布物	主な配布先	作成部数
福祉サービスに関する苦情解決事業	行政機関、社協、社会福祉法人等	1,500部

(3) 運営監視部会の開催等

社会福祉（公益を代表する者、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、福祉サービスの提供者を代表する者）、法律、医療に関し学識経験を有する者である委員11名からなる委員会を定期的を開催し、福祉サービス利用援助事業の実施主体が行う事業全般の監視を行い、必要に応じて相談助言を行った。

ア 運営監視部会の開催

期日	主な内容
平成24年 5月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・議事 (1)平成23年度福祉サービス利用援助事業現地調査結果通知及び指摘事項に係わる改善報告書について <ul style="list-style-type: none"> ①いすみ広域後見支援センター ②千葉市成年後見支援センター ③かとり広域後見支援センター ④ふなばし高齢者等権利擁護センター (2)きみつ広域後見支援センターにおける保全物件についての調査結果 (3)平成24年度福祉サービス利用援助事業に係わる現地調査実施方針及び確認項目について ・報告事項 (1)福祉サービス利用援助事業における各センターの契約件数等について (2)平成23年度運営適正化委員会事業報告（確定）について (3)今年度の運営適正化委員会年間事業予定について <p style="text-align: right;">（出席委員11名）</p>
8月6日	<ul style="list-style-type: none"> ・議事 (1)部会長・副部会長の選任について (2)平成23年度福祉サービス利用援助事業現地調査結果通知及び指摘事項に係わる各実施機関からの改善報告書について <ul style="list-style-type: none"> ①ふなばし高齢者等権利擁護センター (3)平成24年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査（書面調査）の実施結果について <ul style="list-style-type: none"> ①さくら広域後見支援センター ②もばら広域後見支援センター ③さんむ広域後見支援センター ④いちかわ社協てるぼサポート ⑤かしわ広域後見支援センター

<p>10月1日</p>	<p>⑥まつど広域後見支援センター ⑦うらやす成年後見・生活支援センター ⑧習志野市社会福祉協議会 ⑨我孫子市社会福祉協議会 ⑩八千代市社会福祉協議会 ⑪いすみ広域後見支援センター (4)現地調査実施対象および担当委員について (5)平成24年度福祉サービス利用援助事業現地調査実施方針及び確認項目について(案) (6)平成23年度福祉サービス利用援助事業現地調査実施結果報告(案)について (出席委員9名)</p> <p>・議事 (1)平成24年度各福祉サービス利用援助事業に係わる現地調査の結果について ①さくら広域後見支援センター ②もばら広域後見支援センター (2)平成24年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(書面調査)の実施結果について ①かもがわ広域後見支援センター ②成田市社会福祉協議会 ③ふなばし高齢者等権利擁護センター ④かとり広域後見支援センター (3)現地調査実施対象および担当委員について (4)平成23年度福祉サービス利用援助事業現地調査実施結果報告(案)について (出席委員10名)</p>
<p>11月19日</p>	<p>・議事 (1)平成24年度福祉サービス利用援助事業現地調査結果通知について ①さくら広域後見支援センター (2)平成24年度各福祉サービス利用援助事業に係わる現地調査の結果について ①かしわ広域後見支援センター ②さんむ広域後見支援センター (3)平成24年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(書面調査)の実施結果について ①あさひ広域後見支援センター ②流山市社会福祉協議会 (4)現地調査実施対象および担当委員について (出席委員8名)</p>
<p>平成25年 1月21日</p>	<p>・議事 (1)平成24年度福祉サービス利用援助事業現地調査結果通知及び指摘事項に係わる各実施機関からの改善報告書について ①かしわ広域後見支援センター ②さんむ広域後見支援センター (2)平成24年度各福祉サービス利用援助事業に係わる現地調査の結果について ①いちかわ社協てるぼサポート</p>

3月13日	<p>②成田市社会福祉協議会 ③我孫子市社会福祉協議会 ④ふなばし高齢者等権利擁護センター ⑤もばら広域後見支援センター (3)平成24年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(書面調査)の実施結果について ①きみつ広域後見支援センター ②千葉市成年後見支援センター ③千葉県後見支援センター (4)現地調査実施対象および担当委員について ・報告事項 (1)日常生活自立支援事業実施体制強化に係る要望書について (出席委員9名)</p> <p>・議事 (1)平成24年度福祉サービス利用援助事業現地調査結果通知及び指摘事項に係わる各実施機関からの改善報告書について ①いちかわ社協てるぼサポート ②成田市社会福祉協議会 ③我孫子市社会福祉協議会 ④ふなばし高齢者等権利擁護センター ⑤もばら広域後見支援センター ⑥かしわ広域後見支援センター (2)平成24年度各福祉サービス利用援助事業に係わる現地調査の結果について ①あさひ広域後見支援センター ②流山市社会福祉協議会 ③かとり広域後見支援センター ④千葉市成年後見支援センター ⑤かもがわ広域後見支援センター ⑥きみつ広域後見支援センター ⑦千葉県後見支援センター (出席委員9名)</p>
-------	---

イ 福祉サービス利用援助事業に係る現地調査の実施

(ア) 委員・事務局員による現地調査の実施状況

区 分	期 日	調査 実施 件数 (件)	調査対象契約・解約者数 (件)		
			契約 (a)	解約 (b)	計 (c)=(a)+(b)
さくら広域後見支援センター	平成24年 9月19・20日	13	79	19	98
もばら広域後見支援センター	9月26日 12月20日 (再調査)	7	22	3	25
かしわ広域後見支援センター	10月15・18日	12	56	21	77
さんむ広域後見支援センター	10月24日	4	39	3	42
いちかわ社協てるぼサポート	11月9・21日	14	73	13	86
成田市社会福祉協議会	12月6日	6	15	5	20
我孫子市社会福祉協議会	12月13日	4	15	0	15

ふなばし高齢者等権利擁護センター	12月18日	6	15	2	17
あさひ広域後見支援センター	平成25年 1月23・24日	10	50	8	58
流山市社会福祉協議会	1月28日	3	3	0	3
かとり広域後見支援センター	2月6日	6	4	2	6
千葉市成年後見支援センター	2月18・20日	17	81	33	114
かもがわ広域後見支援センター	2月22日	6	17	4	21
きみつ広域後見支援センター	3月4・5日	7	48	11	59
千葉県後見支援センター	3月7日	5	13	4	17
計	延べ22日間	120	530	128	658

(イ) 委員・事務局による財産保全サービス利用ケースに係わる保管物件現物調査の実施状況

期 日	訪 問 先(各金融機関貸金庫)	検査件数
平成24年9月20日	さくら広域後見支援センター	12件
平成24年9月26日	もばら広域後見支援センター	8件
平成24年10月18日	かしわ広域後見支援センター	13件
平成24年10月24日	さんむ広域後見支援センター	17件
平成24年11月21日	いちかわ社協てるぼサポート	20件
平成24年12月6日	成田市社会福祉協議会	2件
平成24年12月13日	我孫子市社会福祉協議会	2件
平成24年12月18日	ふなばし高齢者等権利擁護センター	4件
平成24年12月20日(再調査)	もばら広域後見支援センター	9件
平成25年1月24日	あさひ広域後見支援センター	16件
平成25年1月28日	流山市社会福祉協議会	1件
平成25年2月20日	千葉市成年後見支援センター	4件
平成25年3月5日	きみつ広域後見支援センター	9件
平成25年3月7日	千葉県後見支援センター	5件
合 計		122件

(ウ) 福祉サービス利用援助事業現地調査実施結果に係わる調査報告書の作成並びに千葉県社会福祉協議会等各実施機関への助言の実施

福祉サービス利用援助事業に係わる事業実施状況調査を踏まえ、県内の各実施機関の状況や事業を取り巻く現状や課題を整理し、調査報告書として取りまとめるとともに、県内の福祉サービス利用援助事業の指導的機関である千葉県社会福祉協議会及び各事業実施機関に対し、現地調査の結果を踏まえ、事業実施上の諸課題の解決に向けての助言等を行った。

4 その他

(1) 全国会議、研修等への参加等

期 日	場 所	会議・研修会名 ()は当会からの出席人員
-----	-----	--------------------------

平成 24 年 7 月 6 日	東京都千代田区	運営適正化委員会事業研究協議会（1名）
平成 24 年 9 月 21 日	東京都新宿区	関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会（1名）

（２）関係機関会議への講師等派遣・出席

期 日	場 所	研修会名等
平成 24 年 5 月 22 日	千葉市	第 5 回千葉県障害者虐待防止マニュアル検討ワーキンググループ
平成 24 年 6 月 25 日	千葉市	第 6 回千葉県障害者虐待防止マニュアル検討ワーキンググループ
平成 24 年 11 月 20 日	千葉市	千葉県知的障害者入所施設家族会連合会支部長会議