

平成 27 年度 千葉県運営適正化委員会 事業報告

社会福祉法第 8 3 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。

事業名	事業実績																		
運営適正化委員会 本会議の開催	<p>1 運営適正化委員会（本委員会） 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。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">期 日</th> <th style="width: 65%;">主 な 内 容</th> <th style="width: 20%;">開催場所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 28 年 3 月 15 日</td> <td>(1)平成 27 年度事業報告について (2)平成 28 年度事業計画及び予定表について (3)運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:16 名)</td> <td>千葉県社会福祉センター</td> </tr> </tbody> </table>	期 日	主 な 内 容	開催場所	平成 28 年 3 月 15 日	(1)平成 27 年度事業報告について (2)平成 28 年度事業計画及び予定表について (3)運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:16 名)	千葉県社会福祉センター												
期 日	主 な 内 容	開催場所																	
平成 28 年 3 月 15 日	(1)平成 27 年度事業報告について (2)平成 28 年度事業計画及び予定表について (3)運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:16 名)	千葉県社会福祉センター																	
苦情解決部会の開催	<p>2 苦情解決部会 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。</p> <p>(1) 苦情解決部会の開催状況・内容</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">期 日</th> <th style="width: 85%;">主 な 内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 27 年 4 月 22 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 1 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（3 件） ・ 新規相談受付状況について（36 件※平成 26 年度分 16 件含） ・ 終了案件について </td> </tr> <tr> <td>5 月 27 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 2 回苦情解決部会（出席委員 8 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（5 件） ・ 新規相談受付状況について（40 件） </td> </tr> <tr> <td>6 月 24 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 3 回苦情解決部会（出席委員 8 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（7 件） ・ 新規相談受付状況について（23 件） </td> </tr> <tr> <td>7 月 22 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 4 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（8 件） ・ 新規相談受付状況について（34 件） </td> </tr> <tr> <td>8 月 26 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 5 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（2 件） ・ 新規相談受付状況について（44 件） ・ 巡回指導の実施について </td> </tr> <tr> <td>9 月 30 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 6 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（3 件） ・ 新規相談受付状況について（41 件） </td> </tr> <tr> <td>10 月 28 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 7 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 新規相談受付状況について（28 件） </td> </tr> <tr> <td>11 月 25 日</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 8 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（1 件） ・ 新規相談受付状況について（30 件） ・ 第 1 回巡回指導の報告について </td> </tr> </tbody> </table>	期 日	主 な 内 容	平成 27 年 4 月 22 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 1 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（3 件） ・ 新規相談受付状況について（36 件※平成 26 年度分 16 件含） ・ 終了案件について 	5 月 27 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 2 回苦情解決部会（出席委員 8 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（5 件） ・ 新規相談受付状況について（40 件） 	6 月 24 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 3 回苦情解決部会（出席委員 8 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（7 件） ・ 新規相談受付状況について（23 件） 	7 月 22 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 4 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（8 件） ・ 新規相談受付状況について（34 件） 	8 月 26 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 5 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（2 件） ・ 新規相談受付状況について（44 件） ・ 巡回指導の実施について 	9 月 30 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 6 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（3 件） ・ 新規相談受付状況について（41 件） 	10 月 28 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 7 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 新規相談受付状況について（28 件） 	11 月 25 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 8 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（1 件） ・ 新規相談受付状況について（30 件） ・ 第 1 回巡回指導の報告について
期 日	主 な 内 容																		
平成 27 年 4 月 22 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 1 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（3 件） ・ 新規相談受付状況について（36 件※平成 26 年度分 16 件含） ・ 終了案件について 																		
5 月 27 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 2 回苦情解決部会（出席委員 8 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（5 件） ・ 新規相談受付状況について（40 件） 																		
6 月 24 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 3 回苦情解決部会（出席委員 8 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（7 件） ・ 新規相談受付状況について（23 件） 																		
7 月 22 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 4 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（8 件） ・ 新規相談受付状況について（34 件） 																		
8 月 26 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 5 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（2 件） ・ 新規相談受付状況について（44 件） ・ 巡回指導の実施について 																		
9 月 30 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 6 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（3 件） ・ 新規相談受付状況について（41 件） 																		
10 月 28 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 7 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 新規相談受付状況について（28 件） 																		
11 月 25 日	<ul style="list-style-type: none"> ■ 第 8 回苦情解決部会（出席委員 7 名） ・ 継続ケースの経過、結果について（1 件） ・ 新規相談受付状況について（30 件） ・ 第 1 回巡回指導の報告について 																		

12月22日	<ul style="list-style-type: none"> ■第9回苦情解決部会（出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（3件） ・新規相談受付状況について（22件）
平成28年 1月27日	<ul style="list-style-type: none"> ■第10回苦情解決部会（出席委員8名） ・継続ケースの経過、結果について（5件） ・新規相談受付状況について（30件） ・第2回巡回指導の報告について
2月24日	<ul style="list-style-type: none"> ■第11回苦情解決部会（出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（3件） ・新規相談受付状況について（19件） ・第3回巡回指導の報告について ・運営適正化委員会事業等に係る課題と対応（全社協アンケート）への意見について ・平成28年度苦情解決部会の予定について
3月15日	<ul style="list-style-type: none"> ■第12回苦情解決部会（出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（6件） ・新規相談受付状況について（21件）

(2) 苦情受付状況
○受付状況と解決結果

苦情受付及び相談受付総件数（ア+イ）	苦情として受理した件数（ア）	苦情解決の結果（アの内訳）									その他利用者・家族等からの苦情以外の相談件数（イ）
		苦情申出人への相談助言、当事者間の話し合い推奨等による解決（160件）				苦情申出人（利用者等）と事業者間の調整等による解決（130件）					
		①相談助言	②当事者間の話し合い解決の推奨	③専門機関・関係機関への紹介・伝達	④その他	⑤事情調査	⑥助言・申し入れ	⑦当事者間の話し合いの調整	⑧あっせん（書面）	⑨県知事通知	
435	290	103	8	29	20	18	106	5	1	0	145

(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た結果、委員会・事務局による助言にて解決に至ったもの。
- ②話し合いの推奨
申出人に対し当事者（利用者と事業所）間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し、希望に応じ委員会として当該機関への伝達を行ったもの。
- ④その他
相談のみにて、対応方法について申出人の意向が確認できずに終了に至ったものないし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（照会を含む）を行ったもの。
- ⑥助言・申し入れ
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。
- ⑦話し合いの調整
解決に向けて委員会が事業者・利用者間の話し合いの実施に向けた調整を行ったもの。
- 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。

○サービス種類別の苦情内容分類 (単位：件)

サービス種別 苦情内容区分	高齢者福祉 サービス	障害福祉 サービス	児童福祉 サービス	その他の サービス	合計
①職員の接遇	36	81	12	9	138
②サービスの質や量	18	12	6	0	36
③説明・情報提供	8	8	6	3	25
④利用料	12	5	0	1	18
⑤被害・損害	12	6	3	0	21
⑥権利侵害	8	8	2	1	19
⑦制度等	13	13	2	5	33
合計	107	133	31	19	290

(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。

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。

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。

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。

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。

⑥「権利侵害」

虐待、暴力、暴言、身体拘束、プライバシーの侵害、不当な契約拒否等。

⑦「その他」

制度、施策についての意見、要望、サービスの利用条件等についての苦情。

運営監視
部会の開
催

3 運営監視部会

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。

(1) 運営監視部会の開催状況・内容

※社会福祉協議会は「社協」と省略記載

期 日	主 な 内 容
平成 27 年 5 月 19 日	<p>■第1回運営監視部会（出席委員9名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成26年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果通知及び指摘事項に対する改善報告書について</p> <p>①千葉市社協 ②君津市社協 ③鴨川市社協 ④四街道市社協 ⑤八千代市社協 ⑥千葉県社協</p> <p>(2)千葉県運営適正化委員会と千葉県後見支援センターが連携して行う福祉サービス利用援助事業実施社協の運営監視・監督指導について</p> <p>(3)福祉サービス利用援助事業実施状況調査票等の様式について</p> <p>(4)運営監視事業実施要綱の一部改正について</p> <p>(5)現地調査実施方針及び調査実施予定について</p>
7 月 14 日	<p>■第2回運営監視部会（出席委員9名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成27年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<書面調査>の結果について</p> <p>①旭市社協 ②君津市社協 ③松戸市社協 ④佐倉市社協 ⑤柏市社協 ⑥船橋市社協 ⑦成田市社協 ⑧習志野市社協 ⑨八千代市社協 ⑩野田市社協 ⑪芝山町社協</p> <p>(2)平成27年度現地調査実施社協及び担当委員について</p>
9 月 15 日	<p>■第3回運営監視部会（出席委員10名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成27年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果について</p> <p>◇現地調査の概要について</p> <p>①野田市社協 ②芝山町社協</p> <p>◇保全物件検査の概要について</p> <p>・野田市社協</p> <p>(2)平成27年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<書面調査>の結果について</p> <p>①浦安市社協 ②市川市社協 ③我孫子市社協 ④茂原市社協 ⑤山武市社協 ⑥いすみ市社協 ⑦流山市社協 ⑧富里市社協 ⑨八街市社協 ⑩横芝光町社協 ⑪東金市社協 ⑫長柄町社協 ⑬長南町社協 ⑭白子町社協 ⑮長生村社協 ⑯一宮町社協 ⑰船橋市社協（継続審議）</p> <p>(3)平成27年度現地調査実施社協及び担当委員について</p>

	<p>平成 27 年 11 月 24 日</p>	<p>■ 第 4 回運営監視部会（出席委員 9 名） ○議題 (1)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞の結果について ◇現地調査の概要について ①長南町社協 ②東金市社協 ③長柄町社協 ④横芝光町社協 ⑤白子町社協 ⑥長生村社協 ◇保全物件検査の概要について ①長南町社協 ②東金市社協 ③横芝光町社協 ⑤白子町社協 (2)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果について ①四街道市社協 ②印西市社協 ③白井市社協 ④酒々井町社協 ⑤栄町社協 ⑥木更津市社協 ⑦富津市社協 ⑧市原市社協 ⑨鎌ヶ谷市社協 ⑩睦沢町社協 ⑪大多喜町社協 ⑫勝浦市社協 ⑬御宿町社協 ⑭南房総市社協 ⑮館山市社協 ⑯千葉県社協 (3)平成 27 年度現地調査実施社協及び担当委員について</p>
	<p>平成 28 年 1 月 26 日</p>	<p>■ 第 5 回運営監視部会（出席委員 10 名） ○議題 (1)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞の結果通知及び指摘事項に対する改善報告書について ①長南町社協 ②東金市社協 ③長柄町社協 ④横芝光町社協 ⑤白子町社協 ⑥長生村社協 (2)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞の結果について ◇現地調査の概要について ①一宮町社協 ②睦沢町社協 ③勝浦市社協 ④御宿町社協 ⑤大多喜町社協 ⑥館山市社協 ⑦南房総市社協 ⑧千葉県社協 ◇保全物件検査の概要について ①一宮町社協 ②南房総市社協 ③千葉県社協 (3)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜書面調査＞の結果について ①東庄町社協 ②多古町社協 ③神崎町社協 ④銚子市社協 ⑤匝瑳市社協 ⑥大網白里市社協 ⑦九十九里町社協 ⑧袖ヶ浦市社協 ⑨鴨川市社協 ⑩香取市社協 ⑪鋸南町社協 ⑫千葉県社協 (4)平成 27 年度現地調査実施社協及び担当委員について ○報告事項 ①関東ブロック都道府県社協における運営監視の実施状況について ②平成 28 年度日常生活自立支援事業に係わる予算措置の状況について</p>
	<p>3 月 15 日</p>	<p>■ 第 6 回運営監視部会（出席委員 10 名） ○議題 (1)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞の結果通知及び指摘事項に対する改善報告書について ①一宮町社協 ②睦沢町社協 ③勝浦市社協 ④御宿町社協 ⑤大多喜町社協 ⑥館山市社協 ⑦南房総市社協 ⑧千葉県社協 (2)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査＜現地調査＞の結果について</p>

委員・事務局員による現地調査の実施状況

◇現地調査の概要について ①香取市社協 ②鋸南町社協 ③鴨川市社協 ④船橋市社協 ⑤千葉県社協 ◇保全物件検査の概要について ①香取市社協 ②鴨川市社協 ③船橋市社協 (3)平成28年度以降の運営監視の実施方法について
--

(2) 福祉サービス利用援助事業に係る現地調査等の実施

	期 日	調査先社協	調査対象者数			ケース調査数
			契約	解約	合計	
1	平成27年 9月9日	野田市社協	19	0	19	4
2	10日	芝山町社協	4	0	4	2
3	10月7日	長南町社協	0	0	0	0
4	9日	東金市社協	17	0	17	4
5	14日	長柄町社協	2	0	2	2
6	11月12日	横芝光町社協	13	0	13	4
7	16日	白子町社協	1	0	1	1
8	18日	長生村社協	1	1	2	2
9	27日	一宮町社協	4	0	4	2
10	12月7日	睦沢町社協	1	0	1	1
11	14日	勝浦市社協	1	1	2	2
12	16日	御宿町社協	2	0	2	2
13	18日	大多喜町社協	3	0	3	2
14	平成28年 1月13日	館山市社協	6	0	6	2
15	18日	南房総市社協	11	0	11	3
16	21日	千葉市社協	110	18	128	13
17	2月1日	香取市社協	11	4	15	3
18	3日	鋸南町社協	4	0	4	3
19	5日	鴨川市社協	19	27	46	4
20	10日	船橋市社協	53	16	69	7
21	15日	千葉県社協	—	—	—	—
1	書類調査 のみ実施	旭市社協	27	10	37	—
2	〃	君津市社協	27	1	28	—
3	〃	松戸市社協	77	14	91	—

4	〃	佐倉市社協	63	16	79	—
5	〃	柏市社協	91	25	116	—
6	〃	成田市社協	22	9	31	—
7	〃	習志野市社協	21	7	28	—
8	〃	八千代市社協	38	13	51	—
9	〃	浦安市社協	32	13	45	—
10	〃	市川市社協	76	16	92	—
11	〃	我孫子市社協	20	3	23	—
12	〃	茂原市社協	28	14	42	—
13	〃	山武市市社協	22	59	81	—
14	〃	いすみ市社協	23	10	33	—
15	〃	流山市社協	7	2	9	—
16	〃	富里市社協	6	4	10	—
17	〃	八街市社協	22	5	27	—
18	〃	四街道市社協	17	2	19	—
19	〃	印西市社協	7	3	10	—
20	〃	白井市社協	8	0	8	—
21	〃	酒々井町社協	9	1	10	—
22	〃	栄町社協	2	0	2	—
23	〃	木更津市社協	18	7	25	—
24	〃	富津市社協	12	1	13	—
25	〃	市原市社協	46	19	65	—
26	〃	鎌ヶ谷市社協	7	0	7	—
27	〃	東庄町社協	3	1	4	—
28	〃	多古町社協	5	0	5	—
29	〃	神崎町社協	0	0	0	—
30	〃	銚子市社協	17	0	17	—
31	〃	匝瑳市社協	18	2	20	—
32	〃	大網白里市社協	3	5	8	—
33	〃	九十九里町社協	17	5	22	—
34	〃	袖ヶ浦市社協	8	0	8	—
計	55 社協調査（訪問調査 21 ケ所、 書類調査のみ 34 ケ所）		1081	334	1415	63

(3) 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)	検査人数
平成 27 年 9 月 9 日	野田市社協	3 名
10 月 7 日	長南町社協	1 名
10 月 9 日	東金市社協	9 名
11 月 12 日	横芝光町社協	4 名
11 月 16 日	白子町社協	1 名
11 月 27 日	一宮町社協	1 名
平成 28 年 1 月 18 日	南房総市社協	1 名
1 月 21 日	千葉市社協	15 名
2 月 1 日	香取市社協	4 名
2 月 5 日	鴨川市社協	6 名
2 月 10 日	船橋市社協	6 名
合 計		51 名

(4) 千葉県社会福祉協議会等各実施機関への助言の実施

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。

広報・啓
発事業

4 福祉サービス苦情解決事業に係る広報・啓発の実施

福祉サービス苦情解決事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対し幅広く周知を図り、苦情の申し出のしやすい環境を醸成するため、千葉県社協の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	パンフレット 6,700 部 ポスター 1,500 部

研修事業

5 苦情解決事業に関する研修会の概要

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
<p>【基礎編】 平成 27 年 10 月 27 日</p>	<p>【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」 ＜講師＞高山 光司 氏 （弁護士／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長）</p> <p>【講義Ⅱ】「苦情解決の実際」 ＜講師＞西尾 孝司 氏 （淑徳大学総合福祉学部 准教授／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員）</p> <p>【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～ 事故前後の対応等について～ ＜講師＞三田寺 裕治 氏 （淑徳大学短期大学部 健康福祉学科 教授）</p>	<p>匝瑳市民 ふれあい センター</p>	<p>96 名</p>
<p>【基礎編】 平成 27 年 12 月 9 日</p>	<p>【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」 ＜講師＞高山 光司 氏 （弁護士／千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会部会長）</p> <p>【講義Ⅱ】「苦情解決の実際」 ＜講師＞山下 興一郎 氏 （淑徳大学総合福祉学部 准教授）</p> <p>【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～ 事故前後の対応等について～ ＜講師＞三田寺 裕治 氏 （淑徳大学短期大学部 健康福祉学科 教授）</p>	<p>千葉市文 化センタ ー</p>	<p>386 名</p>
<p>【実践編】 平成 28 年 1 月 20 日</p>	<p>【講義】「苦情解決の意義と目的」～働く喜びが実感できる職場とするために、今、私たち一人ひとりが取り組むべきこと～ ＜講師＞久田 則夫 氏 （日本女子大学人間社会学部 教授）</p> <p>【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」 ＜シンポジスト＞ ○特別養護老人ホーム藤心八幡苑 斉藤 柳子 氏 （施設長／苦情解決責任者） ○障害者支援施設さくら千手園 蜂谷 眞司 氏 （支援課係長／苦情受付担当者） ○保育所 ちどり保育園 吉岡 敦志 氏 （副園長／苦情受付担当者）</p> <p>【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」 ※高齢・障害・児童の各分野に分かれてグループワークを実施</p>	<p>きぼーる （千葉市 ビジネス 支援セン ター）</p>	<p>106 名</p> <p>合 計 588 名</p>

巡回指導事業	<p>6 巡回指導事業の概要</p> <p>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。</p>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>訪問日時</th> <th>施設名</th> <th>施設種別</th> <th>所在地</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年 9月24日</td> <td>デイサービス福祿寿</td> <td>通所介護事業所</td> <td>山武市</td> </tr> <tr> <td>11月13日</td> <td>時の村みなみ館</td> <td>有料老人ホーム</td> <td>東金市</td> </tr> <tr> <td>平成28年 2月9日</td> <td>グループホーム高根</td> <td>共同生活援助</td> <td>市原市</td> </tr> </tbody> </table>	訪問日時	施設名	施設種別	所在地	平成27年 9月24日	デイサービス福祿寿	通所介護事業所	山武市	11月13日	時の村みなみ館	有料老人ホーム	東金市	平成28年 2月9日	グループホーム高根	共同生活援助	市原市
訪問日時	施設名	施設種別	所在地														
平成27年 9月24日	デイサービス福祿寿	通所介護事業所	山武市														
11月13日	時の村みなみ館	有料老人ホーム	東金市														
平成28年 2月9日	グループホーム高根	共同生活援助	市原市														
調査研究事業	<p>7 調査研究事業の内容</p> <p>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。</p>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>作成・配布物</th> <th>主な配布先</th> <th>作成部数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉サービスに関する苦情解決事業資料集（平成27年度事業報告含む）</td> <td>行政機関、社協、社会福祉法人等</td> <td>850部</td> </tr> </tbody> </table>	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資料集（平成27年度事業報告含む）	行政機関、社協、社会福祉法人等	850部										
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資料集（平成27年度事業報告含む）	行政機関、社協、社会福祉法人等	850部															
その他	<p>8 その他</p> <p>全国会議、研修等への参加等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>期 日</th> <th>場 所</th> <th>会議・研修会名（ ）は当会の出席人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年 7月10日</td> <td>全国社会福祉協議会</td> <td rowspan="2">運営適正化委員会事業研究協議会（3名） 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・相談員連絡会（4名）</td> </tr> <tr> <td>10月2日</td> <td>東京都社会福祉協議会</td> </tr> <tr> <td>10月22日</td> <td>全国社会福祉協議会</td> <td>運営適正化委員会相談員研修会（1名）</td> </tr> </tbody> </table>	期 日	場 所	会議・研修会名（ ）は当会の出席人員	平成27年 7月10日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会事業研究協議会（3名） 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・相談員連絡会（4名）	10月2日	東京都社会福祉協議会	10月22日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会相談員研修会（1名）					
期 日	場 所	会議・研修会名（ ）は当会の出席人員															
平成27年 7月10日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会事業研究協議会（3名） 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・相談員連絡会（4名）															
10月2日	東京都社会福祉協議会																
10月22日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会相談員研修会（1名）															