

平成28年度 千葉県運営適正化委員会 事業実施状況（報告）

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 運営適正化委員会全体会（本委員会）の開催 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全体会（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: 60%;">主 な 内 容</th> <th style="width: 25%;">開催場所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年 7月28日</td> <td> ■第1回全体会 (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27年度事業報告について (4) 平成28年度事業計画について (出席委員:16名) </td> <td rowspan="2" style="vertical-align: top;">千葉県社会福祉センター</td> </tr> <tr> <td>平成29年 3月7日</td> <td> ■第2回全体会 (1) 委員の所属部会の指名について (2) 平成29年度の千葉県予算に関する提案・要望について (3) 平成28年度事業報告(案)について (4) 平成29年度事業計画(案)及び予定(案)について (5) 運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:17名) </td> </tr> </tbody> </table>	期 日	主 な 内 容	開催場所	平成28年 7月28日	■第1回全体会 (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27年度事業報告について (4) 平成28年度事業計画について (出席委員:16名)	千葉県社会福祉センター	平成29年 3月7日	■第2回全体会 (1) 委員の所属部会の指名について (2) 平成29年度の千葉県予算に関する提案・要望について (3) 平成28年度事業報告(案)について (4) 平成29年度事業計画(案)及び予定(案)について (5) 運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:17名)						
期 日	主 な 内 容	開催場所													
平成28年 7月28日	■第1回全体会 (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27年度事業報告について (4) 平成28年度事業計画について (出席委員:16名)	千葉県社会福祉センター													
平成29年 3月7日	■第2回全体会 (1) 委員の所属部会の指名について (2) 平成29年度の千葉県予算に関する提案・要望について (3) 平成28年度事業報告(案)について (4) 平成29年度事業計画(案)及び予定(案)について (5) 運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:17名)														
苦情解決部会の開催	<p>2 苦情解決部会の開催 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28年 4月27日</td> <td> ■第1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（51件※平成27年度分23件含） </td> </tr> <tr> <td>5月25日</td> <td> ■第2回苦情解決部会（出席委員8名） ・新規相談受付状況について（32件） </td> </tr> <tr> <td>6月22日</td> <td> ■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（2件） ・新規相談受付状況について（39件） </td> </tr> <tr> <td>7月28日</td> <td> ■第4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（41件） </td> </tr> <tr> <td>8月24日</td> <td> ■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（6件） ・新規相談受付状況について（15件） ・巡回指導の候補事業所について </td> </tr> <tr> <td>9月28日</td> <td> ■第6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（1件） </td> </tr> </tbody> </table>	期 日	主 な 内 容	平成28年 4月27日	■第1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（51件※平成27年度分23件含）	5月25日	■第2回苦情解決部会（出席委員8名） ・新規相談受付状況について（32件）	6月22日	■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（2件） ・新規相談受付状況について（39件）	7月28日	■第4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（41件）	8月24日	■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（6件） ・新規相談受付状況について（15件） ・巡回指導の候補事業所について	9月28日	■第6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（1件）
期 日	主 な 内 容														
平成28年 4月27日	■第1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（51件※平成27年度分23件含）														
5月25日	■第2回苦情解決部会（出席委員8名） ・新規相談受付状況について（32件）														
6月22日	■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（2件） ・新規相談受付状況について（39件）														
7月28日	■第4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（41件）														
8月24日	■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（6件） ・新規相談受付状況について（15件） ・巡回指導の候補事業所について														
9月28日	■第6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（1件）														

10月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・新規相談受付状況について（29件） ・巡回指導の候補事業所について ■第7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（16件） ・巡回指導の予定について
11月30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（20件） ・第1回巡回指導の実施報告について
12月19日	<ul style="list-style-type: none"> ■第9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（13件）
平成29年	
1月25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（1件） ・新規相談受付状況について（21件）
2月22日	<ul style="list-style-type: none"> ■第11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（2件） ・新規相談受付状況について（25件） ・第2回巡回指導の実施報告について ・平成29年度苦情解決部会の予定について
3月22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（25件） ・第3回巡回指導の実施報告について ・苦情解決の心得(案)について

(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）									談件数（イ） その他利用者・家族等からの苦情以外の相談件数
		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（128件）				苦情申出人（利用者等）と事業者間の調整等による解決（143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	
373	271	100	11	12	5	10	130	3	0	0	102

(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

申出人への助言で解決に至ったもの。

②当事者間の話し合い解決の推奨

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専門機関・関係機関への紹介・伝達

他の専門機関を紹介し、希望に応じて当該機関への伝達を行ったもの。

④その他

相談段階で申出人の意向が確認できずに終了に至ったもの。ないしは苦情申し出の取り下げに至ったもの。

⑤事情調査

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

事業者に改善の申し入れや提案を行ったもの。

⑦当事者間の話し合いの調整

事業者・利用者間の話し合いの実施に向け調整を行ったもの。

⑧あっせん(書面)

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	24	59	11	9	103
②サービスの質や量	15	23	7	0	45
③説明・情報提供	6	8	4	0	18
④利用料	13	3	2	0	18
⑤被害・損害	11	6	2	0	19
⑥権利侵害	8	15	1	1	25
⑦制度等	15	8	7	13	43
合計	92	122	34	23	271

(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。

運営監視
部会の開
催

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。

3 運営監視部会の開催

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 28 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)福祉サービス利用援助事業実施上の課題について</p> <p>(2)平成27年度事業報告及び課題について</p> <p>(3)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>の結果通知について</p> <p>①香取市社協 ②鋸南町社協 ③鴨川市社協 ④船橋市社協</p> <p>⑤千葉県社協</p> <p>(4)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>(5)現地調査実施方針及び調査実施予定について</p>
7 月 7 日	<p>■第2回運営監視部会（出席委員11名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成28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松戸市社協 ②佐倉市社協 ③成田市社協</p> <p>(2)平成28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)部会長、副部会長の選出について</p> <p>(2)平成28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>◇現地調査及び保全物件検査の概要について</p> <p>・佐倉市社協</p> <p>(3)平成28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習志野市社協 ②浦安市社協 ③我孫子市社協 ④山武市社協</p> <p>⑤いすみ市社協 ⑥流山市社協</p> <p>(4)平成28年度現地調査実施社協及び担当委員について</p> <p>(5)運営監視事業実施要綱の一部改正について</p>
11 月 15 日	<p>■第4回運営監視部会（出席委員9名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成28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>・佐倉市社協</p>

委員・事務局員による現地調査の実施状況	平成 29 年 1 月 19 日	<p>(2) 平成 28 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>◇現地調査及び保全物件検査の概要について</p> <p>①成田市社協 ②松戸市社協 ③山武市社協 ④我孫子市社協 ⑤習志野市社協 ⑥浦安市社協 ⑦いすみ市社協 ⑧流山市社協</p> <p>(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</p> <p>①印西市社協 ②白井市社協 ③八街市社協 ④富里市社協 ⑤酒々井町社協 ⑤栄町社協 ⑥千葉市社協</p> <p>(3) 平成 28 年度現地調査実施社協及び担当委員について</p> <p>■第 5 回運営監視部会（出席委員 9 名）</p> <p>○議題</p> <p>(1) 平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果通知について</p> <p>①成田市社協 ②松戸市社協 ③山武市社協 ④我孫子市社協 ⑤習志野市社協 ⑥浦安市社協 ⑦いすみ市社協 ⑧流山市社協</p> <p>(2) 平成 28 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>◇現地調査及び保全物件検査の概要について</p> <p>①印西市社協 ②白井市社協 ③八街市社協 ④富里市社協</p> <p>(3) 平成 28 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木更津市社協 ②富津市社協 ③千葉県社協</p> <p>(4) 平成 28 年度現地調査実施社協及び担当委員について</p>																																																				
	3 月 7 日	<p>■第 6 回運営監視部会（出席委員 10 名）</p> <p>○議題</p> <p>(1) 平成 28 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印西市社協 ②白井市社協 ③八街市社協 ④富里市社協</p> <p>(2) 平成 28 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>◇現地調査及び保全物件検査の概要について</p> <p>①酒々井町社協 ②栄町社協 ③千葉市社協 ④富津市社協 ⑤木更津市社協 ⑥千葉県社協</p> <p>(3) 平成 29 年度の部会開催日について</p>																																																				
(2) 福祉サービス利用援助事業に係る書類調査及び現地調査の実施																																																						
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">期 日</th> <th rowspan="2">調査先社協</th> <th colspan="3">調査対象者数</th> <th rowspan="2">ケース調査数</th> </tr> <tr> <th>契約</th> <th>解約</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>平成 28 年 9 月 13 日</td> <td>佐倉市社協</td> <td>69</td> <td>15</td> <td>84</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>20 日</td> <td>成田市社協</td> <td>25</td> <td>7</td> <td>32</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>29 日</td> <td>松戸市社協</td> <td>74</td> <td>16</td> <td>90</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>10 月 5 日</td> <td>山武市社協</td> <td>26</td> <td>37</td> <td>63</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>12 日</td> <td>我孫子市社協</td> <td>22</td> <td>4</td> <td>26</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>13 日</td> <td>習志野市社協</td> <td>22</td> <td>4</td> <td>26</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		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 28 年 9 月 13 日	佐倉市社協	69	15	84	9	2	20 日	成田市社協	25	7	32	6	3	29 日	松戸市社協	74	16	90	9	4	10 月 5 日	山武市社協	26	37	63	6	5	12 日	我孫子市社協	22	4	26	6	6	13 日	習志野市社協	22	4	26	6
	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 28 年 9 月 13 日	佐倉市社協	69	15	84	9																																																
2	20 日	成田市社協	25	7	32	6																																																
3	29 日	松戸市社協	74	16	90	9																																																
4	10 月 5 日	山武市社協	26	37	63	6																																																
5	12 日	我孫子市社協	22	4	26	6																																																
6	13 日	習志野市社協	22	4	26	6																																																

7	18日	浦安市社協	41	12	53	6
8	11月1日	いすみ市社協	23	6	29	6
9	7日	流山市社協	8	1	9	3
10	12月6日	印西市社協	12	2	14	6
11	13日	白井市社協	12	4	16	6
12	15日	八街市社協	26	6	32	6
13	26日	富里市社協	10	7	17	6
14	平成29年1月23日	酒々井町社協	7	3	10	4
15	26日	栄町社協	2	1	3	3
16	27日	千葉市社協	152	44	196	13
17	2月21日	富津市社協	16	3	19	8
18	27日	木更津市社協	29	10	39	7
19	3月1日	千葉県社協	—	—	—	—
計	19社協		576	182	758	116

(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
1	平成28年9月13日	佐倉市社協	7名
2	20日	成田市社協	3名
3	29日	松戸市社協	16名
4	10月5日	山武市社協	8名
5	12日	我孫子市社協	4名
6	13日	習志野市社協	8名
7	18日	浦安市社協	3名
8	12月6日	印西市社協	2名
9	13日	白井市社協	1名
10	15日	八街市社協	2名
11	26日	富里市社協	2名
12	平成29年1月23日	酒々井町社協	1名
13	27日	千葉市社協	26名
14	2月21日	富津市社協	2名
15	27日	木更津市社協	3名
計	15日間	15社協	88名

広報・啓
発事業の
実施

(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。

4 福祉サービス苦情解決事業に係る広報・啓発の実施

(1) ポスター、パンフレットの作成配布

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ポスター、パンフレット及び点訳パンフレットを配布するなどの広報・啓発に努めた。

(2) 福祉サービス事業者向け苦情解決啓発資料の作成配布

福祉サービス事業者段階での苦情解決をすすめるため、「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」を作成配布した。

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ポスター、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	ポスター 1,500 部作成 ポスター、パンフレットを 3,648 ヶ所へ送付(9月)
	行政機関、社協等関係者	パンフレットを 160 ヶ所へ送付(3月)
「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」の配布	行政機関、社協等関係者	240 部作成 160 ヶ所へ送付(3月)

研修事業
の実施

5 苦情解決事業に関する研修会の開催

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
【基礎編】 [第1回] 平成 28 年 11 月 14 日	<p>【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」 ＜講師＞北本 佳子 氏 昭和女子大学 人間社会学部福祉社会学科 教授</p> <p>【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」 ＜講師＞西尾 孝司 氏 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副部長</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＞中村 恒平 氏 本千葉総合法律事務所 弁護士 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員</p>	千葉県文化センター	421 名

	<p>【基礎編】 [第2回] 12月1日</p>	<p>【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」 ＜講師＞井上 牧子 氏 目白大学 人間学部人間福祉学科 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Ⅱ】「苦情対応の実際」 ＜講師＞高山 直樹 氏 東洋大学 社会学部社会福祉学科 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＞中村 恒平 氏 本千葉総合法律事務所 弁護士 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員</p>	<p>亀田医療 大学</p>	<p>85名</p>
	<p>【実践編】 [第1回] 12月22日</p>	<p>【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」 ～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～ ＜講師＞諏訪部 政好 氏 エム心理相談オフィス所長／臨床心理士</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 みどりの丘 石川 尚子 氏（施設長／苦情解決責任者） ○就労継続支援B型事業所 けやき社会センター 樋口 恵理子 氏（管理者／苦情解決責任者） ○児童養護施設 獅子吼園 佐藤 健太 氏（施設長／苦情解決責任者）</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>千葉県経 営者会館</p>	<p>126名</p>
	<p>【実践編】 [第2回] 平成29年 1月10日</p>	<p>【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」 ～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～ ＜講師＞諏訪部 政好 氏 エム心理相談オフィス所長／臨床心理士</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＞ ○生活クラブ風の村 佐藤 キヨ子 氏（苦情解決第三者委員訪問相談員） ○多機能型事業所 WITH US 楯 雅博 氏（管理者／苦情解決責任者） ○保育所 こひつじ保育園 太田 恵美子 氏（保育士／苦情受付担当者）</p>	<p>千葉県経 営者会館</p>	<p>127名</p>

	<p>【実践編】 [第3回] 2月2日</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>【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」 ～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～ <講師>諏訪部 政好 氏 エム心理相談オフィス所長／臨床心理士</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 杜の家くりもと 久古 浩孝 氏（施設長／苦情解決責任者） ○障害者支援施設 沼南育成園 吉澤 慶介 氏（主任／苦情受付担当者） ○保育所 富里保育園 小駒 文代 氏（主任保育士／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>千葉県経営者会館</p>	<p>127名</p> <p>合計 886名</p>
--	---------------------------------	--	-----------------	--------------------------------

巡回指導事業の実施

6 巡回指導事業の概要

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28年 11月9日	よつば就業センター ユイマール	就労移行支援事業所	柏市
平成29年 2月14日	ハーモニー六高台	有料老人ホーム	松戸市
2月20日	柏きらりの風	特別養護老人ホーム	柏市

調査研究事業の実施

7 調査研究事業の内容

苦情解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業報告や運営適正化委員会が苦情として受け付けた事例等を取りまとめた資料集を作成した。

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資料集（平成28年度事業報告含む）	行政機関、社協、社会福祉法人等	880部

諸会議への参加

8 諸会議への参加状況

運営適正化委員会事業に係わる情報収集等を目的に関係会議に職員を派遣した。

期 日	場 所	会議・研修会名 () は当会の出席人員
平成 28 年 7 月 15 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)
10 月 7 日	東京都社会福祉協議会	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 24 日 25 日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会相談員研修会 (2 名)

その他

9 千葉県運営適正化委員選考委員会の開催等

千葉県運営適正化委員会委員の任期満了に伴い、新たな委員候補者を選任すべく、千葉県運営適正化委員選考委員会を開催し、委員候補者の選考を行った。

また、千葉県運営適正化委員選考委員会委員の任期満了に伴い、新たな選考委員を委嘱するにあたり、社会福祉法施行令第 15 条第 5 項、社会福祉法施行規則第 20 条第 1 項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。

(1) 千葉県運営適正化委員選考委員会の開催

期 日	主 な 内 容	開催場所
平成 28 年 6 月 23 日	(1)委員長、副委員長の選任について (2)千葉県運営適正化委員会委員候補者に 係る審議について (3)平成 27 年度運営適正化委員会事業報 告について (4)次期選考委員の選任について	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

公示期間	公 示 内 容	公示場所
平成 28 年 7 月 1 日～14 日	選考委員候補者氏名、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