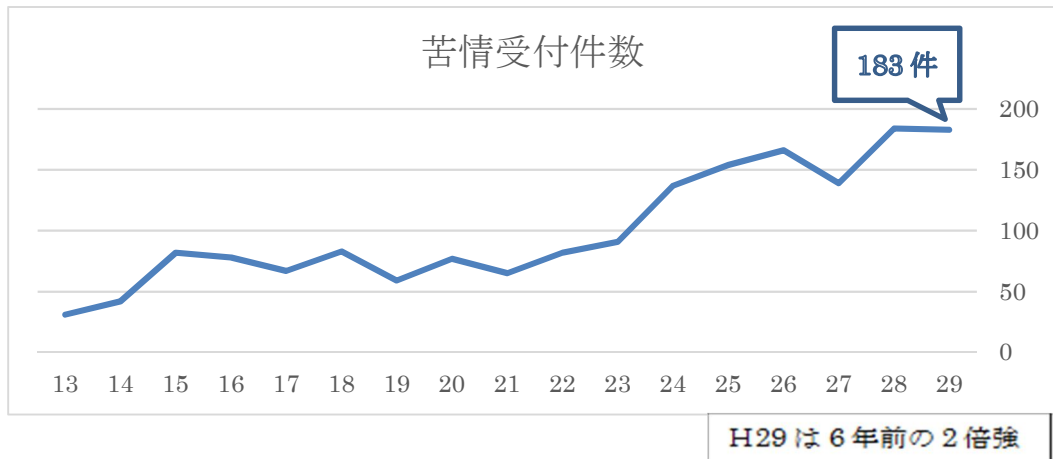


## 平成 29 年度兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事業報告



### 1 委員会等の活動報告

- 平成 29 年度に受け付けた福祉サービスに関する苦情は 183 件（延べ 646 件）で、苦情の内容は、「職員の接遇に関すること」（33%）「サービスの内容に関すること」（21%）、「説明・情報提供」（19%）、となっています。
- 福祉サービス提供事業者への支援の一環として、苦情解決セミナー、巡回相談を実施し、事業者段階での苦情解決の仕組みの整備などについて助言をしました。
- 福祉サービス利用援助事業を実施している市町社協等に対して、事業の透明性、公平性の確保を図るため現地調査を実施し、実施体制の強化、関係機関との連携、効果的な広報実施、苦情解決の仕組みの整備などについて、助言を行いました。

#### （成 果）

- 事業所・申出人・当委員会の話合いの結果、これまで全国的にも困難だった入所中の同行援護サービスの一部が可能となるなど、サービス向上につながりました。
- 当委員会や事業所に寄せられた苦情について、簡潔にまとめた報告書をセミナー等で配布し、苦情対応の参考に供しました。

#### （今後の課題）

- 平成 24 年度に当委員会が行った「福祉サービス提供事業者の苦情解決体制整備についてアンケート調査」結果では、苦情受付担当者と苦情解決責任者は 9 割以上設置されているが、第三者委員の設置状況は、社会福祉法人では 9 割以上整備されている一方、NPO 法人や株式会社等では 2 割以下と低調でありました。
- このため、サービス提供事業者が苦情解決体制整備に積極的に取り組むよう、『セミナー』を企画していますが、さらに積極的に展開していく必要があります。
- 事業所への『巡回相談』では、この制度活用等について事業所職員と意見交換を行い、ポスター提示など広報体制の充実を働きかけていますが、サービス利用者が安心して相談できる環境づくりを一層整備することが重要となっています。
- 一方、『福祉サービス利用援助事業』については、近年、他府県の市社協で不祥事件が発生しましたが、県内実施主体に対して、規程、要領等を遵守し適切な事業運営を行うよう、現地調査による運営監視を引き続き実施していきます。

## (1) 運営適正化委員会の開催

回	日付	主な内容	出席者数
1	平成 29 年 6 月 15 日	(1) 平成 28 年度兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事業報告及び苦情相談状況について (2) 平成 29 年度事業計画について (3) 平成 29 年度運営適正化委員会各合議体の委員指名等について (4) 平成 29 年度の会議等の開催日程について (5) 本委員会に関連する最近の福祉制度改正等の動きについて	16 名
2	平成 30 年 2 月 15 日	(1) 平成 29 年度運営適正化委員会事業実施状況及び苦情相談状況について (2) 平成 30 年度事業計画について (3) 平成 30 年度運営適正化委員会及び運営監視合議体並びに苦情解決合議体の開催日程について	13 名

## (2) 運営監視合議体の活動状況

### ① 運営監視合議体の開催

回	日付	主な内容	出席者数
1	平成 29 年 6 月 15 日	・ 委員長・副委員長の選任 ・ 前回運営監視合議体会議の報告 ・ 実施主体（神戸市社協、県社協）からの報告質疑 ・ 平成 28 年度現地調査実施結果と助言に対する回答 ・ 平成 29 年度実施主体からの課題と要望 ・ 平成 29 年度運営監視合議体及び現地調査年間予定	7 名
2	平成 29 年 9 月 28 日	・ 第 1 回運営監視合議体会議の報告 ・ 平成 28 年度現地調査の助言内容と回答一覧 ・ 今後の現地調査日程及び参加委員の確認	6 名
3	平成 29 年 12 月 19 日	・ 第 2 回運営監視合議体会議の報告 ・ 現地調査の報告及び助言事項の検討について	8 名
4	平成 30 年 2 月 15 日	・ 第 3 回運営監視合議体会議の報告 ・ 平成 29 年度運営監視合議体及び現地調査実施報告 ・ 平成 29 年度現地調査結果による市社協への助言事項の検討について ・ 平成 29 年度現地調査結果による県社協への改善・要望事項の検討について ・ 平成 30 年度運営監視合議体及び現地調査実施計画について	7 名

② 現地調査の実施

回	日付	主な内容	参加委員数
1	平成 29 年 5 月 25 日	朝来市社会福祉協議会	2 名
2	平成 29 年 7 月 26 日	伊丹市社会福祉協議会	2 名
3	平成 29 年 8 月 24 日	三田市社会福祉協議会	2 名
4	平成 29 年 12 月 7 日	特定非営利活動法人 PAS ネット	2 名
5	平成 30 年 3 月 2 日	神戸市社会福祉協議会	2 名

③ 現地調査実施機関への助言等

	日付	送付先	備考
1	平成 29 年 10 月 10 日	朝来市社会福祉協議会	
2	平成 29 年 10 月 10 日	伊丹市社会福祉協議会	
3	平成 29 年 10 月 10 日	三田市社会福祉協議会	
4	平成 30 年 3 月 5 日	特定非営利活動法人 PAS ネット	
5	平成 30 年 3 月 19 日	神戸市社会福祉協議会	

④ ネットワークでの活動（福祉サービス利用援助事業）

ア 兵庫県社協契約締結審査委員会に出席 4 月 20 日、8 月 17 日、11 月 16 日、3 月 8 日

イ 神戸市市社協事業運用審査委員会に出席 5 月 31 日、11 月 22 日、1 月 24 日、3 月 28 日

- ・ 苦情相談機関等との連携・促進（年間）
- ・ 全国や近畿ブロックの運営適正化委員会との情報交換（年間）

(3) 苦情解決合議体の活動状況

① 苦情解決合議体の開催

回	日付	主な内容	参加委員数
1	平成 29 年 4 月 13 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 平成 29 年度 巡回相談実施計画</li> </ul>	3 名
2	平成 29 年 5 月 18 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 年度末苦情受付報告</li> <li>・ 「巡回相談」の委員の日程調整</li> </ul>	5 名
3	平成 29 年 6 月 15 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 第 1 回巡回相談の実施報告</li> <li>・ 平成 29 年度苦情解決セミナー進捗報告等</li> </ul>	8 名
4	平成 29 年 7 月 13 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 第 2 回巡回相談実施報告</li> <li>・ 平成 29 年度苦情解決セミナー進捗報告</li> </ul>	3 名

5	平成 29 年 8 月 17 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 平成 29 年度出前講座、巡回相談実施報告</li> <li>・ 平成 29 年度苦情解決セミナー進捗報告</li> </ul>	5 名
6	平成 29 年 9 月 14 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 巡回相談、苦情解決セミナー報告</li> </ul>	4 名
7	平成 29 年 10 月 12 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 巡回相談、苦情解決セミナー報告</li> </ul>	4 名
8	平成 29 年 11 月 16 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中止</li> </ul>	0 名
9	平成 29 年 12 月 14 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 平成 29 年度巡回相談実施報告</li> <li>・ 平成 29 年度苦情解決セミナー実施報告</li> </ul>	3 名
10	平成 30 年 1 月 11 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> </ul>	4 名
11	平成 30 年 2 月 15 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> <li>・ 平成 30 年度苦情解決合議体の開催日程</li> <li>・ 平成 30 年度巡回相談、出前講座、セミナー実施計画について</li> </ul>	6 名
12	平成 30 年 3 月 15 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回苦情解決合議体会議の報告</li> <li>・ 新規・継続ケースの報告及び検討</li> </ul>	4 名

## ② 巡回相談・指導

	日付	訪問先種別	訪問者
1	平成 29 年 7 月 28 日	就労継続支援 A 型	委員 1 名 事務局 2 名
2	平成 29 年 8 月 18 日	児童デイサービス	委員 1 名 事務局 2 名
3	平成 29 年 9 月 15 日	訪問介護	委員 1 名 事務局 2 名
4	平成 29 年 9 月 22 日	障害者支援施設	委員 2 名 事務局 2 名
5	平成 29 年 12 月 6 日	地域活動支援センター	委員 1 名 事務局 2 名

### ③ 苦情解決セミナーの開催

開催日	会場	定員	参加者数
平成 29 年 6 月 28 日 (水) 13:30~16:30	和田山ジュビターホール 小ホール	40 名	46 名
平成 29 年 11 月 13 日 (月) 13:30~16:30	兵庫県立のじぎく会館 大ホール	140 名	147 名

● 対象 福祉サービス事業所職員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等

● 参加対象地域 ブロック別参加者参集範囲

和田山ジュビターホール：養父市、朝来市、豊岡市、新温泉町、香美町、神河町、市川町、福崎町、丹波市、篠山市

兵庫県立のじぎく会館：神戸市、宝塚市、尼崎市、川西市、西宮市、三田市、伊丹市、芦屋市、淡路市、洲本市、南あわじ市

### (4) 委員長定期事務及び事業等調整会議

回	日付	主な内容
1	平成 29 年 8 月 10 日	・ 苦情新規ケース
2	平成 29 年 12 月 4 日	・ 苦情新規ケース
3	平成 30 年 3 月 8 日	・ 苦情新規ケース

## 2 関係機関連携会議

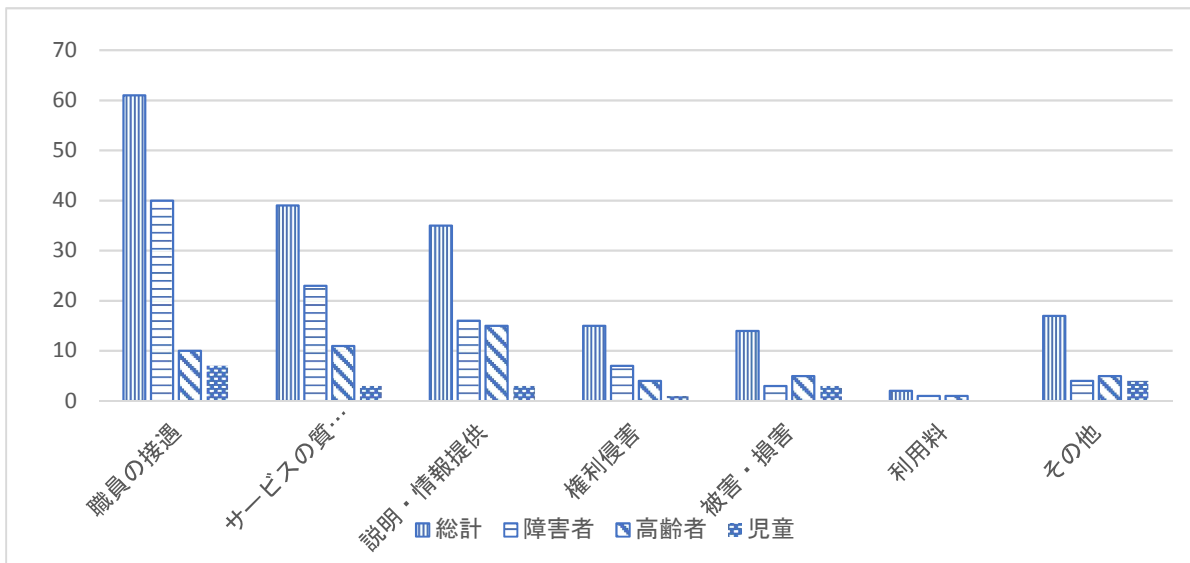
日付	会議名	参加者
平成 29 年 7 月 19 日	都道府県運営適正化委員会委員長・事務局長会議	事務局 1 名
平成 29 年 9 月 8 日	近畿ブロック運営適正化委員会担当者会議	事務局 2 名
平成 29 年 10 月 26 日~27 日	全国運営適正化委員会相談員研修	事務局 1 名

## 3 広報啓発

- (1) 苦情解決の手引書、チラシ、ポスターの配布…随時
- (2) 福祉サービス事業者における苦情解決第三者委員ハンドブック（改訂 2 版）の配布
- (3) 県社協 HP にて運営適正化委員会の情報公開（ダウンロード可能）

# 平成 29 年度苦情受付・対応状況

## 1 利用者の属性別に見た苦情の内容



苦情の内容	総計	割合	障害者	高齢者	児童
職員の接遇	61	33%	40	10	7
サービスの質や量	39	21%	23	11	3
説明・情報提供	35	19%	16	15	3
権利侵害	15	8%	7	4	1
被害・損害	14	8%	3	5	3
利用料	2	1%	1	1	0
その他	17	9%	4	5	4
総計	183	100%	94	51	21
構成比			51%	28%	11%

## 2 対応別受付状況

相談助言	事情調査	紹介伝達	話し合い勧奨	県等通知	その他	総計
71	38	29	25	6	14	183

### <参考>平成 23 年度と平成 29 年度の比較

<苦情申出内容>	H23	H29
職員接遇	46	61
サービスの質や量	22	39
利用料	10	2
説明・情報提供	4	35
被害・損失	6	14
権利侵害	3	15
その他	0	17
計	91	183

<申出人の属性>	H23	H29
利用者	40	89
家族	41	61
職員	4	16
代理人	4	0
その他	2	17
計	91	183

☆利用者本人からの苦情が 2 倍強

<業種別統計>

区分	事業種別	総計
障害者	居宅介護	22
	就労継続支援(B型)	17
	就労継続支援(A型)	15
	就労移行支援	5
	生活介護	5
	障害者支援施設(施設入所支援 +日中活動事業)	3
	共同生活援助	1
	重度訪問介護	1
	福祉サービス利用援助事業	1
	法定後見人	1
	訪問看護(医療法上)	1
	高齢者	特別養護老人ホーム
訪問介護		9
通所介護		7
養護老人ホーム		3
軽費老人ホーム(ケアハウス)		3
短期入所生活介護		2
地域包括支援センター		1
小規模多機能型居宅介護		1
デイサービス、地域包括		1
介護老人保健施設		1
児童	放課後等デイサービス	5
	保育所	4
	幼児連携型認定こども園	3
	児童発達支援センター	2
	児童発達支援事業	1
	児童養護施設	1
	障害児入所施設	1
	その他障害児支援	1
	乳児院	1
その他	社会福祉協議会	3
	その他	52
	<b>総計</b>	<b>183</b>

区分	事業種別	総計
その他の内訳	行政	8
	障害者地域活動支援センター	7
	地域包括支援センター	7
	居宅介護支援	4
	障害者基幹相談支援センター	4
	障害者地域生活支援センター	4
	有料老人ホーム	4
	計画相談支援	3
	サービス付き高齢者住宅	1
	移動支援	1
	介護予防通所介護	1
	社会復帰支援施設	1
	生きがい仕事サポートセンター	1
	同行援護	1
	福祉サービス利用援助事業	1
	不明	4
	不明	4