

令和4年度 熊本県運営適正化委員会委員 事業報告

福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために、運営適正化委員会活動の充実を図るとともに、事業所等における福祉サービスに関する苦情等を適切に解決するために苦情解決体制整備の推進を図った。

福祉サービス利用援助事業の透明性や公正性を担保し、適正な事業運営を確保するため、奇数月に運営適正化委員会を開催した。委員会では、福祉サービス利用援助事業の実施主体である県社協と熊本市社協から実施状況について報告を受け、事業全般を監視した。

また、市町村社協への現地調査を5か所実施するとともに、日常的に寄せられた83件の苦情や20件の相談内容について、委員会事務局から報告を受け、苦情を適切に解決するために、必要に応じて申出人に対する助言や福祉サービス事業所等への事情調査等を行った。

苦情解決事業への一層の理解と研鑽を深めることを目的に福祉サービスの苦情解決に関わる社会福祉施設・事業所等の職員と第三者委員を対象としたオンデマンドでの研修会を開催した。

一方で、福祉サービスを提供する県内の事業所に対して「苦情解決に関する状況調査」を実施し、その結果や事例等を冊子にまとめて配付し、苦情解決制度の推進と普及・啓発に努めた。

運営適正化委員会の充実・強化

(1) 事業啓発と利用の促進

□実施計画 ア 苦情解決事業の広報啓発

市町村や市町村社協、社会福祉法人などが発行している広報誌等に、苦情解決や体制整備に関する記事掲載を依頼し、福祉サービス利用者や家族に向けた周知を図った。

- 1 県社協ニュース、福祉の総合情報誌「ゆ〜とぴー」への事業活動等の掲載
- 2 啓発用ポスター・チラシ、関係資料集を事業所巡回訪問時に持参し、利用者・家族会・福祉関係者等への周知を行った。
- 3 福祉職員ビジネスマナー研修会での事業説明

5月18日、5月20日、12月7日 熊本市 88名

(2) 福祉サービス事業所における苦情解決体制整備の促進

□実施計画 イ 巡回訪問及び福祉サービス苦情解決状況調査の実施等

1 事業所巡回訪問の実施

福祉サービスを提供する事業所等を訪問し、事業者段階での苦情解決体制の整備状況や取組状況等を把握するとともに、苦情解決事業についての説明及び事業所との意見交換等を行い、より一層の苦情解決体制の充実を図った。コロナ感染の状況により、令和3年度に訪問できなかった事業所も含め、今年度は8か所の事業所と1か所の社協を訪問した。

No.	訪問日	事業所区分
1	4月25日	就労継続支援A型事業所
2	4月25日	就労継続支援A型・B型事業所
3	4月27日	障害者グループホーム

4	5月31日	放課後等デイサービス事業所
5	6月1日	放課後等デイサービス事業所
6	6月22日	訪問介護事業所
7	12月26日	町社会福祉協協議会
8	1月26日	就労継続支援B型事業所
9	1月26日	就労継続支援A型事業所

2 福祉サービスの苦情解決に関する状況調査の実施・集計

社会福祉法人等の苦情解決率 令和4年度実績 99.5% (令和4年度目標値 99.3%)

福祉サービスの苦情解決に関する状況調査を実施した。さらに、寄せられた苦情内容と対応結果102事例とともに取りまとめ、回答があった事業所等へフィードバックし、相談及び苦情解決機能の向上に努めた。

調査事業所数 1,344か所 回答事業所数1,195か所 (回答率88.9%)

「福祉サービスの苦情解決に関する状況調査集計結果」 1,300部作成

3 福祉サービス苦情解決研修会の開催

11月2日～12月5日 オンデマンド 371人

4 福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会の開催

2月13日～3月13日 オンデマンド 280人

5 全国会議・研修への参加

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会

7月12日 オンライン 2人

(2) 相談員研修会

10月24日～11月14日 オンデマンド 2人

(3) 九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議

10月5日 オンライン 1人

(3) 運営監視部会における現地調査の強化

□実施計画 ウ 地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）への指導・助言

地域福祉権利擁護事業の透明性と公正性を担保し、市町村社協が行う福祉サービス利用援助事業が適正に実施されるよう、本委員会の運営監視部会において現地調査を実施し、事業の適正な運営の確保を図った。

8月18日 大津町社協 6人

8月30日 山都町社協 4人

9月29日 長洲町社協 4人

12月26日 産山村社協 3人

2月9日 玉東町社協 4人

(4) 運営適正化委員会、運営監視部会、苦情解決部会の開催

□実施計画 エ 福祉サービス事業所及び市町村社協への事情調査、助言等

1 運営適正化委員会、運営監視部会、苦情解決部会の開催

(1) 運営適正化委員会の開催・内容

開催日	出席者	議 題
5月20日	7人	・ 令和4年度福祉サービスの苦情解決に関する状況調査について ・ 令和4年度研修会の開催について

		<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度福祉サービス苦情解決体制整備状況把握のための事業所巡回訪問の報告について（3事業所）
7月15日	7人	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度熊本県運営適正化委員会事業報告について 令和4年度研修会の開催について 令和4年度福祉サービス苦情解決体制整備状況把握のための事業所巡回訪問の報告について（3事業所）
9月16日	6人	<ul style="list-style-type: none"> 委員長の選出について 副委員長の選出について 各部会委員の指名について 令和4年度福祉サービス苦情解決研修会について 委員会開催日の変更について
11月30日	6人	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度福祉サービス苦情解決研修会の状況報告について 令和4年度福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会について
1月18日	6人	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度福祉サービス苦情解決研修会の報告について 令和4年度福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会について 令和4年度福祉サービス苦情解決体制整備状況把握のための事業所巡回訪問の報告について（1社協）
3月15日	5人	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度熊本県運営適正化委員会事業計画（案）について 令和4年度福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会の報告について 令和4年度福祉サービスの苦情解決に関する状況調査集計結果の報告について 令和4年度福祉サービス苦情解決体制整備状況把握のための事業所巡回訪問の報告について（2事業所）

(2) 運営監視部会の開催・内容

開催日	出席者	議 題
5月20日	7人	<ul style="list-style-type: none"> 地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・熊本市社協分：令和3年度1月分、2月分） 福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査日程について
7月15日	7人	<ul style="list-style-type: none"> 地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和3年度3月分、令和4年度4月分） 福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査日程について

9月16日	7人	<ul style="list-style-type: none"> ・部会長の選出について ・部会長職務代理者の指名について ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和4年度5月分、6月分） ・運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査（大津町社協・山都町社協）の結果について
11月30日	6人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和4年度7月分、8月分） ・運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査（長洲町社協）の結果報告について
1月18日	6人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和4年度9月分、10月分） ・運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査（産山村社協）の結果について
3月15日	6人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和4年度11月分、12月分） ・運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査（玉東町社協）の結果報告について

(3) 苦情解決部会の開催・内容

開催日	出席者	議 題
5月20日	5人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度苦情・相談受付状況について ・令和4年度4月分苦情・相談受付状況について
7月15日	5人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度5月、6月分苦情・相談受付状況について
9月16日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・部会長の選出について ・部会長職務代理者の指名について ・令和4年度7月、8月分苦情、相談受付状況について
11月30日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度9月、10月分苦情・相談受付状況について
1月18日	5人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度11月、12月分苦情・相談受付状況について
3月15日	3人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度1月、2月分苦情・相談受付状況について

(4) 苦情・相談の受付状況

ア 苦情	83件
イ 相談、問合せ	20件（内訳は、次ページを参照）

令和4年度 受付方法別 苦情・相談等件数一覧

時 期	受 付 件 数							
	来 所		書 面 ・ 電 話 等		そ の 他		計	
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
4月			12件	2件			12件	2件
5月			9件	2件			9件	2件
6月	1件		6件				7件	
7月			9件	1件			9件	1件
8月			8件	1件			8件	1件
9月			5件	1件			5件	1件
10月			4件	2件			4件	2件
11月	2件		1件				3件	
12月			6件	1件			6件	1件
1月			5件	2件			5件	2件
2月			9件	5件			9件	5件
3月			6件	3件			6件	3件
合 計	3件		80件	20件			83件	20件

種別、申出人の属性												
種 別	利用者		家 族		代理人		職 員		そ の 他		計	
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
老 人	1件	3件	11件	2件				2件	4件	1件	16件	8件
障がい	32件	2件	8件	1件			1件	3件	2件	1件	43件	7件
児 童			10件	1件			1件	2件			11件	3件
その他	9件		1件					1件	3件	1件	13件	2件
合 計	42件	5件	30件	4件	0件	0件	2件	8件	9件	3件	83件	20件