

令和3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64件の苦情や32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17日～19日 感染症の状況を踏まえ中止
12月1日 熊本市 44人

(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。

感染症の状況を踏まえ、訪問予定15か所のうち2か所のみでの訪問となった。

No.	訪問日	事業所区分
1	6月4日	就労継続支援A型事業所 就労継続支援B型事業所
2	6月30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3年度実績 99.2%（令和3年度目標値 99.5%）

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93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 1,307か所 回答事業所数1,156か所（回答率88.4%）

「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 1日～12月 1日 オンデマンド 382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17日～ 3月18日 オンデマンド 89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

6月28日～ 7月13日 オンライン 2人

(2) 相談員研修会

10月28日～11月11日 オンライン 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 14日 オンライン 2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。

7月20日	宇城市社協	5人
8月26日	御船町社協	4人
9月15日	熊本市社協北区事務所	5人
11月25日	嘉島町社協	4人
12月 6日	あさぎり町社協	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21日	書面	・令和3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3年度研修会の開催及び開催時期について
7月16日	7人	・令和2年度熊本県運営適正化委員会事業報告について ・令和3年度研修会の開催について
9月17日	7人	・令和3年度福祉サービス苦情解決研修会について
11月19日	7人	・令和3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3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21日	6人	・令和3年度福祉サービス苦情解決研修会の報告について ・令和3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

3月18日	書面	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度熊本県運営適正化委員会事業計画(案)について ・令和3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3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3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) 運営監視部会の開催・内容

開催日	出席者	議 題
5月21日	書面	<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2年1月分、2月分） ・監視部会による現地調査日程について
7月16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2年度3月分、令和3年度4月分） ・令和3年度監視部会による現地調査日程について
9月17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5月分、6月分） ・令和3年度監視部会による現地調査（宇城市社協・御船町社協）の結果について
11月19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（熊本市社協北区事務所）の結果報告について
1月21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3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（嘉島町社協、あさぎり町社協）の結果について
3月18日	書面	<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11月分、12月分）

(3) 苦情解決部会の開催・内容

開催日	出席者	議 題
5月21日	書面	・苦情・相談受付状況について
7月16日	5人	・苦情・相談受付状況について
9月17日	5人	・苦情、相談受付状況について
11月19日	5人	・苦情・相談受付状況について
1月21日	3人	・苦情・相談受付状況について
3月18日	書面	・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 64件
イ 相談、問合せ 32件

(内訳は次ページ参照)

令和3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	1件		5件	2件			6件	2件
5月			2件	3件			2件	3件
6月			5件	3件			5件	3件
7月			4件	6件			4件	6件
8月			8件				8件	
9月			7件	1件			7件	1件
10月			8件				8件	
11月			6件	4件			6件	4件
12月			6件	3件			6件	3件
1月	1件		3件	3件			4件	3件
2月			5件	4件			5件	4件
3月			3件	3件			3件	3件
合 計	2件		62件	32件			64件	32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		10件	3件	1件		1件	2件	1件	2件	14件	7件
障 がい	30件	10件		2件				3件	3件	1件	33件	16件
児 童			6件					1件		1件	6件	2件
そ の 他	10件	5件					1件			2件	11件	7件
合 計	41件	15件	16件	5件	1件	0件	2件	6件	4件	6件	64件	32件