

平成28年度 新潟県福祉サービス運営適正化委員会設置運営事業報告

1 事務局員(兼務を含む)の配置状況

役職	氏名	配属年月日	経験年数	資格取得	専従・兼務
事務局長	山田 修一	H27.4.1	2年		兼務(高齢者総合相談センター所長・生活支援課長)
嘱託	久住 輝雄	H27.4.1	2年		専従
専従	合計	1人			
兼務	合計	1人			

2 苦情の受付状況

月	項目 受付	苦情受付状況(月別)							その他 問い合わせ	合計
		苦情解決の結果								
		相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中			
4	7	4	2	0	1	0	0	6	13	
5	3	2	1	0	0	0	0	9	12	
6	4	2	2	0	0	0	0	6	10	
7	4	0	3	0	0	1	0	4	8	
8	4	2	1	0	0	1	0	7	11	
9	2	1	1	0	0	0	0	4	6	
10	3	1	2	0	0	0	0	5	8	
11	0	0	0	0	0	0	0	6	6	
12	2	0	2	0	0	0	0	5	7	
1	5	3	2	0	0	0	0	7	12	
2	4	3	0	0	0	0	1	8	12	
3	8	0	6	0	1	0	1	22	30	
合計	46	18	22	0	2	2	2	89	135	

3 選考委員会の構成員

氏名	属性(利用者代表、経営者代表、公益代表)	所属等	備考
江口 道夫	利用者代表	特定非営利活動法人新潟県精神障害者家族会連合会副理事長	
竹森 登志男	利用者代表	社会福祉法人新潟県身体障害者団体連合会常務理事	
齋藤 勉	経営者代表	新潟県社会福祉法人経営者協議会副会長	
平澤 正人	経営者代表	新潟県社会福祉法人経営者協議会副会長	
平 哲也	公益代表	新潟県弁護士会会員(元会長)	
長谷川 剛	公益代表	一般財団法人新潟県民生委員児童委員協議会会長	
選考委員数	合計 6名		

4 運営適正化委員会(本会議)の構成員、開催状況

福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービス利用者等からの苦情の適切な解決を図った。

氏名	属性(社会福祉・公益代表、利用者代表、提供者代表、法律、医療)	所属等	備考
相田 岳人	社会福祉・公益代表	(公社)新潟県社会福祉士会会員	
岡田 史	社会福祉・公益代表	(公社)新潟県介護福祉士会顧問	
高橋 英樹	社会福祉・公益代表	新潟大学大学院医歯学総合研究科教授	
等々力 務	社会福祉・利用者代表	(公社)認知症の人と家族の会新潟県支部副代表	
古俣 健	社会福祉・提供者代表	新潟県知的障害者福祉協会会員	
小泉 一樹	法律	新潟県弁護士会会員	
阿部 亮	医療	新潟県医師会会員	
渋谷 和幸	医療	新潟県精神保健福祉士協会会員	
構成員数	合計 8名		

開催回数	合計	2回
開催状況(議事等)		
<p>&lt;第1回&gt;平成28年5月26日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題 ① 委員会委員長及び長の職務代理者の選出について</p> <p>② 小委員会の構成について</p> <p>③ 利用援助事業調査小委員会委員長及び長の職務代理者の選出について</p> <p>④ 苦情解決小委員会委員長及び長の職務代理者の選出について</p> <p>⑤ 日常生活自立支援事業平成27年度事業実施状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟市社会福祉協議会</li> <li>・新潟県社会福祉協議会</li> </ul> <p>⑥ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成27年度事業報告について</p> <p>⑦ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成28年度事業実施計画について</p> <p>&lt;第2回&gt;平成29年3月9日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題 ① 新潟市社会福祉協議会日常生活自立支援事業平成29年度実施計画について</p> <p>② 新潟県社会福祉協議会日常生活自立支援事業平成29年度実施計画について</p> <p>③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成28年度事業実施状況及び平成29年度事業実施計画について</p>		

#### 5 運営監視合議体の構成員、開催状況

日常生活自立支援事業の監視及び当該事業を行う者に対する調査、必要な助言等を行った。

氏名	属性(公益代表、利用者代表、提供者代表、法律、医療、福祉など)	所属等	備考
相田 岳人	社会福祉・公益代表	(公社)新潟県社会福祉士会会員	
岡田 史	社会福祉・公益代表	(公社)新潟県介護福祉士会顧問	
高橋 英樹	社会福祉・公益代表	新潟大学大学院医歯学総合研究科教授	
等々力 務	社会福祉・利用者代表	(公社)認知症の人と家族の会新潟県支部副代表	
古俣 健	社会福祉・提供者代表	新潟県知的障害者福祉協会会員	
小泉 一樹	法律	新潟県弁護士会会員	
阿部 亮	医療	新潟県医師会会員	
渋谷 和幸	医療	新潟県精神保健福祉士協会会員	
構成員数	合計	8名	
開催回数	合計	4回	
開催状況(議事等)			
<p>&lt;第1回&gt;平成28年5月26日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題:平成28年度日常生活自立支援事業実施状況調査の方針等について</p> <p>&lt;第2回&gt;平成28年9月15日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題:平成28年度日常生活自立支援事業実施状況調査(書面調査結果・訪問調査実施方法)について</p> <p>&lt;第3回&gt;平成28年11月24日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題:平成28年度日常生活自立支援事業実施状況調査の結果について</p> <p>&lt;第4回&gt;平成28年3月9日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題:平成29年度日常生活自立支援事業実施状況調査の進め方について</p>			

#### 6 苦情解決合議体の構成員、開催状況

福祉サービスに関する利用者からの苦情を解決するための相談、助言、調査等を行った。

氏名	属性(社会福祉、法律、医療)	所属等	備考
相田 岳人	社会福祉・公益代表	(公社)新潟県社会福祉士会会員	
岡田 史	社会福祉・公益代表	(公社)新潟県介護福祉士会顧問	
高橋 英樹	社会福祉・公益代表	新潟大学大学院医歯学総合研究科教授	
小泉 一樹	法律	新潟県弁護士会会員	
阿部 亮	医療	新潟県医師会会員	
渋谷 和幸	医療	新潟県精神保健福祉士協会会員	
構成員数	合計	6名	
開催回数	合計	6回	
開催状況(議事等)			
<p>&lt;第1回&gt;平成28年5月26日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」</p> <p>議題:①苦情申出案件の対応について 16件</p> <p>②苦情解決体制整備状況調査の平成28年度スケジュールについて</p>			

<第2回>平成28年8月5日(木) 新潟ユニゾンプラザ「ボランティア・高齢者交流室」

議題:①苦情申出案件の対応について 10件

②平成28年度苦情解決体制整備状況調査の結果について

<第3回>平成28年9月15日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」

議題:苦情申出案件への対応について 5件

<第4回>平成28年11月24日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」

議題:苦情申出案件の対応について 8件

<第5回>平成29年1月26日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」

議題:苦情申出案件の対応について 3件

<第6回>平成29年3月9日(木) 新潟ユニゾンプラザ「小研修室4」

議題:①苦情申出案件の対応について 8件

②平成29年度苦情解決体制整備状況調査(巡回指導)について

## 7 広報・啓発活動の実施状況

苦情解決事業の周知・広報を目的に広報啓発活動を行った。

### 実施内容等

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| ① 県広報への掲載      | 新潟日報(平成28年12月発行) |
| ② 市町村広報誌への掲載   | 市町村広報(平成29年1月号)  |
| ③ 県社協機関誌への掲載   | 福祉にいがた(平成28年7月号) |
| ④ 市町村社協機関誌への掲載 | 社協だより(平成29年1月号)  |

## 8 研修活動の実施状況

事業者段階での苦情解決が円滑に図られるように、社会福祉施設・事業所等の苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員等を対象に研修会を開催するとともに、事業所において開催する研修会に講師派遣を行った。

### 研修の概要等

#### (1) 福祉サービスに関する苦情受付担当者研修会

<日 時> 平成28年6月21日(火)

<場 所> ハイブ長岡 2階「特別会議室」

<参加者> 社会福祉施設・事業所の苦情受付担当者等 204名

<内 容> ① 事業説明「県内における苦情相談の状況等」  
② 講義・演習「苦情受付担当者のための苦情解決能力向上研修」  
講師 株式会社ツクイスタッフ 山郷 政史 氏

#### (2) 福祉サービスに関する苦情解決責任者研修会

<日 時> 平成28年10月25・26日(火・水)

<場 所> 新潟ユニゾンプラザ 4階「大研修室」

<参加者> 社会福祉施設・事業所の苦情解決責任者等 各日108名

<内 容> ① 事業説明「県内における苦情相談の状況等」  
② 講義演習「苦情解決責任者のためのクレームを生まない職場づくり研修」  
講師 株式会社ツクイスタッフ 山郷 政史 氏

#### (3) 研修会への講師派遣

<日 時> 平成28年11月4日(金)

<場 所> 特別養護老人ホーム「しおかぜ荘」 柏崎市

<参加者> 事業所の苦情解決第三者委員等 22名

<内 容> 「福祉サービスの質の向上を目指して」  
講師 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 事務局職員

## 9 巡回指導活動の実施状況

### (1) 日常生活自立支援事業実施状況調査

日常生活自立支援事業の透明性、公正性の確保と、事業全般の監視等を目的に、新潟市社会福祉協議会及び基幹的社会福祉協議会に対して事業実施状況調査を行い、その結果に基づき通知を行った。

<対象> 新潟市社会福祉協議会及び基幹的社会福祉協議会

<内容>① 事業実施体制について  
② 日常的金銭管理サービスの実施状況について  
③ 書類等預かりサービスの実施(保管)状況について  
④ その他

期日	対象機関	担当委員
9月21日	(福)新発田市社会福祉協議会	等々力委員
9月26日	(福)三条市社会福祉協議会	小泉委員
9月30日	(福)魚沼市社会福祉協議会	相田委員
10月4日	(福)十日町市社会福祉協議会	渋谷委員
10月13日	(福)南魚沼市社会福祉協議会	高橋委員
10月14日	(福)新潟市社会福祉協議会	相田委員
10月21日	(福)上越市社会福祉協議会	阿部委員
10月28日	(福)佐渡市社会福祉協議会	古俣委員
11月18日	(福)長岡市社会福祉協議会	岡田委員

(2) 苦情解決体制整備状況調査

社会福祉施設、事業者における苦情解決体制の整備と苦情の円滑な解決の推進を図ることを目的に、苦情解決体制の設置状況及び対応状況等について訪問調査を実施した。

<対象>老人福祉施設(5ヵ所)、障害者福祉施設(5ヵ所)、児童福祉施設(5ヵ所)

<内容>① 苦情解決体制の整備状況及び取り組み状況について

② 第三者委員の活動状況について

③ 苦情対応状況について

期日	対象施設	地域
6月2日	(福) ゆうしん 特別養護老人ホーム「くるま乃」	新発田市
	(株)MSE 老人デイサービスセンター「デイサービスセンターリフレッシュケア」	新発田市
6月7日	(福) みどり心育会 特別養護老人ホーム「みどりの園」	五泉市
	(福) 仁和会「アルル保育園」	新潟市
6月23日	(株) まごころネット 放課後等デイサービス「こすもすの家」	五泉市
	グランシェア(株)「宮の森デイサービスセンター」	五泉市
6月29日	(特非) 希望の会福祉会 就労継続支援B型「のぞみの家」	長岡市
7月1日	(特非) すまいる 共同生活援助「ケアホームにっこり」	燕市
	(福) 燕・西蒲原福祉会 就労継続支援B型「ワークセンターやすらぎ」	燕市
7月5日	(株) GROW 放課後等デイサービス・児童発達支援「キッズデイサービスらくだ」	新潟市
	(株) 豊寿苑「デイサービスセンター豊寿苑」	新潟市
7月7日	(株) シーエスシー 放課後等デイサービス「ハッピーハート寺尾」	新潟市
	(同) マザーアース 就労継続支援A型・就労移行支援「マザーアース新発田」	新発田市
7月12日	三浦礼子 小規模保育事業所「ゆりかご保育園」	村上市
	(特非) ボランティア亀田 地域活動支援センター「のびのび」	新潟市

10 調査研究活動の実施状況

活動内容の概要

(1) 日常生活自立支援事業実施状況調査(再掲)

(2) 苦情解決体制整備状況調査(再掲)

11 全国会議への参加

全国及び関東ブロックの会議へ出席し、情報収集に努めた。

(1) 平成28年度運営適正化委員会事業研究協議会への参加

<日 時> 平成28年7月15日(金)

<場 所> 全国社会福祉協議会

<参加者> 事務局長

(2) 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への参加(当番:栃木県)

<日 時> 平成28年10月7日(金)

<場 所> 東京都社会福祉協議会(セントラルプラザビル)

<参加者> 運営適正化委員会委員及び事務局長