

平成29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	3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	3年		専従
専従	合計	1人			
兼務	合計	1人			

2 苦情の受付状況

苦情受付状況(月別)

項目 月	受付	苦情					その他 問い合わせ等	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		
4月	5	5	0	0	0	0	10	15
5月	0	0	0	0	0	0	13	13
6月	2	1	0	0	1	0	9	11
7月	6	5	1	0	0	0	13	19
8月	3	2	0	0	0	1	2	5
9月	3	2	0	0	0	1	4	7
10月	2	1	0	0	0	1	6	8
11月	4	4	0	0	0	0	9	13
12月	4	3	1	0	0	0	7	11
1月	3	3	0	0	0	0	15	18
2月	3	3	0	0	0	0	10	13
3月	4	3	0	0	1	0	10	14
合計	39	32	2	0	2	3	108	147

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	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	
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	
平澤 正人	経営者代表	新潟県社会福祉法人経営者協議会	
平 哲也	公益代表	新潟県弁護士会	
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	
選考委員数	合計	5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	備考
相田 岳人	社会福祉・公益代表	公益社団法人新潟県社会福祉士会	
岡田 史	社会福祉・公益代表	公益社団法人新潟県介護福祉士会	
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	
等々力 務	社会福祉・利用者代表	公益社団法人認知症の人と家族の会新潟県支部	
古俣 健	社会福祉・提供者代表	新潟県知的障害者福祉協会	
小泉 一樹	法律	新潟県弁護士会	
阿部 亮	医療	新潟県医師会	
渋谷 和幸	医療	新潟県精神保健福祉士協会	
構成員数	合計	8名	
開催回数	合計	2回	
開催状況(議事等)			
<第1回>平成29年5月25日(木) 新潟ユニゾンプラザ			

- 議題:① 日常生活自立支援事業平成28年度事業実施状況について
- ・新潟市社会福祉協議会の事業実施状況
 - ・新潟県社会福祉協議会の事業実施状況
- ② 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成28年度事業報告について
- ③ 「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」の一部改正について
- ④ 「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について」の一部改正について

<第2回>平成30年3月8日(木) 新潟ユニゾンプラザ

- 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30年度実施計画について
- ② 新潟県社会福祉協議会日常生活自立支援事業平成30年度実施計画について
- ③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成29年度事業実施状況及び平成30年度事業実施計画について

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	備考
相田 岳人	社会福祉・公益代表	公益社団法人新潟県社会福祉士会	
岡田 史	社会福祉・公益代表	公益社団法人新潟県介護福祉士会	
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	
等々力 務	社会福祉・利用者代表	公益社団法人認知症のひと家族の会新潟県支部	
古俣 健	社会福祉・提供者代表	新潟県知的障害者福祉協会	
小泉 一樹	法律	新潟県弁護士会	
阿部 亮	医療	新潟県医師会	
渋谷 和幸	医療	新潟県精神保健福祉士協会	
構成員数	合計	8名	
開催回数	合計	4回	
開催状況(議事等)			
<第1回>平成29年5月25日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:①平成28年度日常生活自立支援事業実施状況調査結果に対する取組み状況について			
②平成29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			
<第2回>平成29年9月14日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:平成29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			
<第3回>平成29年11月16日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:平成29年度日常生活自立支援事業実施状況調査(訪問調査)の結果について			
<第4回>平成30年3月8日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:平成30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			

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	備考
相田 岳人	社会福祉・公益代表	公益社団法人新潟県社会福祉士会	
岡田 史	社会福祉・公益代表	公益社団法人新潟県介護福祉士会	
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	
小泉 一樹	法律	新潟県弁護士会	
阿部 亮	医療	新潟県医師会	
渋谷 和幸	医療	新潟県精神保健福祉士協会	
構成員数	合計	6名	
開催回数	合計	6回	
開催状況(議事等)			
<第1回>平成29年5月25日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:①苦情申出案件の対応について 15件			
②苦情解決体制整備状況調査の平成29年度スケジュールについて			
<第2回>平成29年7月27日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:①苦情申出案件の対応について 6件			
②平成29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29年9月14日(木) 新潟ユニゾンプラザ			
議題:苦情申出案件への対応について 7件			
<第4回>平成29年11月16日(木) 新潟ユニゾンプラザ			

議題: 苦情申出案件の対応について 4件
 <第5回> 平成30年1月25日(木) 新潟ユニゾンプラザ
 議題: 苦情申出案件の対応について 10件
 <第6回> 平成30年3月8日(木) 新潟ユニゾンプラザ
 議題: ① 苦情申出案件の対応について 6件
 ② 平成30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 新潟県広報への掲載 | 「県からのお知らせ」(新潟日報7・11月発行、全国紙新潟版12月発行) |
| ② 市町村広報誌への掲載 | 「市町村だより」(5・1月号依頼) |
| ③ 県社協機関誌への掲載 | 「福祉にいがた」(7月号) |
| ④ 市町村社協機関誌への掲載 | 「社協だより」(5・1月号依頼) |

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等を対象とした研修会

- <日 時> 平成29年6月20日(火)
 <場 所> ハイブ長岡「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等を対象とした研修会

- <日 時> 平成29年10月24・25日(火・水)
 <場 所> 新潟ユニゾンプラザ「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29年12月8日(金)
 <場 所> 特別養護老人ホーム「しおかぜ荘」 柏崎市
 <参加者> 事業所の苦情解決責任者・第三者委員等 23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、その結果に基づき改善依頼通知等を行った。

<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 日常的金融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) 三条市社会福祉協議会	等々力委員
9月22日	(福) 南魚沼市社会福祉協議会	古俣委員
9月25日	(福) 魚沼市社会福祉協議会	渋谷委員
9月29日	(福) 上越市社会福祉協議会	相田委員
10月5日	(福) 十日町市社会福祉協議会	高橋委員
10月16日	(福) 佐渡市社会福祉協議会	岡田委員

10月18日	(福)新発田市社会福祉協議会	小泉委員
10月27日	(福)長岡市社会福祉協議会	阿部委員
10月31日	(福)新潟市社会福祉協議会	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カ所)、障害者福祉施設(5カ所)、児童福祉施設(5カ所)

<内容>① 苦情解決の仕組みの理解状況について

② 苦情解決体制の整備状況及び取組み状況について

③ 第三者委員の設置等状況について

④ 苦情対応状況について

期日	対象施設	地域
6月1日	(株) Snug Life 放課後等デイサービス「あっとほーむ」	新潟市南区
	(同) haru 就労継続支援A型事業所「ステップアップ」	新潟市南区
6月6日	ジョイフルクリエイト(株) 放課後等デイサービス「コンフォーテラス」	新発田市
	(同) アン・フルール 就労継続支援A型事業所「りんらん」	村上市
6月8日	(特非) 地域のマナビミナミトピア 放課後等デイサービス「放課後くらぶつばさ」	三条市
	(株) With You 就労継続支援A型事業所「With You」	柏崎市
6月14日	(特非) てるいんとこ 放課後等デイサービス「てるいんとこ」	新潟市北区
	(特非) 自活支援の会G&T 就労継続支援A型事業所「自活支援の会G&T」	新潟市東区
6月29日	(一社) ななふく福祉会 放課後等デイサービス「ななふくクラブ」	新潟市東区
	(有) サポートセンターてまり 老人デイサービス「DAYS悠悠」	阿賀野市
7月6日	(株) ふれあいの杜 認知症グループホーム「ふれあいの杜三条」	三条市
	(株) 角新工務店 弥彦介護施設「あおぞら」	弥彦村
7月11日	新潟福祉サービス(株)「ショートステイ守庵良寛緑町」	村上市
7月12日	(株) Smile 老人デイサービス「すまいる」	魚沼市
	(特非) とちの木 就労継続支援B型事業所「ワークセンターとちの木」	長岡市

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 全国会議等への参加

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29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29年7月19日(水)

<場 所> 全国社会福祉協議会

<参加者> 委員長及び事務局長

(2) 平成29年度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

① 委員長等連絡会への参加

<日 時> 平成29年10月6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> 事務局長

② 相談員連絡会への参加

<日 時> 平成29年10月6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> 事務局長