

# 平成30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 | 笹川直樹 | H30.4.1 | 1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 | 4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<br>月 | 受付 | 苦情      |      |      |    |     | その他<br>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      | 8  | 8       | 0    | 0    | 0  | 0   | 8             | 16  |
| 5月      | 4  | 4       | 0    | 0    | 0  | 0   | 12            | 16  |
| 6月      | 5  | 2       | 1    | 0    | 0  | 2   | 9             | 14  |
| 7月      | 0  | 0       | 0    | 0    | 0  | 0   | 22            | 22  |
| 8月      | 2  | 2       | 0    | 0    | 0  | 0   | 4             | 6   |
| 9月      | 2  | 2       | 0    | 0    | 0  | 0   | 19            | 21  |
| 10月     | 3  | 3       | 0    | 0    | 0  | 0   | 10            | 13  |
| 11月     | 5  | 5       | 0    | 0    | 0  | 0   | 17            | 22  |
| 12月     | 6  | 6       | 0    | 0    | 0  | 0   | 7             | 13  |
| 1月      | 6  | 6       | 0    | 0    | 0  | 0   | 9             | 15  |
| 2月      | 1  | 1       | 0    | 0    | 0  | 0   | 10            | 11  |
| 3月      | 3  | 2       | 1    | 0    | 0  | 0   | 11            | 14  |
| 合計      | 45 | 41      | 2    | 0    | 0  | 2   | 138           | 183 |

## 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 |
|---------|----------------------|-------------------------|----|
| 星 眞 人   | 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         |    |
| 植 村 尚 志 | 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                   | 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                    | 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       |    |
| 前田 喜代子  | 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                |    |
| 五十嵐 礼   | 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30年5月31日(木) 新潟ユニゾンプラザ<br>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<br>② 小委員会の構成について<br>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<br>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<br>⑤ 日常生活自立支援事業平成29年度事業実施状況について<br>・新潟市社会福祉協議会の事業実施状況<br>・新潟県社会福祉協議会の事業実施状況<br>⑥ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成29年度事業報告について<br>⑦ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成30年度年間予定について<br><第2回>平成31年3月13日(水) 新潟ユニゾンプラザ<br>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31年度実施計画について<br>② 新潟県社会福祉協議会日常生活自立支援事業平成31年度実施計画について<br>③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会平成30年度事業実施状況及び平成31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       |    |
| 前田 喜代子 | 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                |    |
| 五十嵐 礼  | 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30年5月31日(木) 新潟ユニゾンプラザ<br>議題:①平成29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<br>②平成30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<br><第2回>平成30年9月13日(木) 新潟ユニゾンプラザ<br>議題:平成30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<br><第3回>平成30年11月20日(火) 新潟ユニゾンプラザ<br>議題:平成30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<br><第4回>平成31年3月13日(水) 新潟ユニゾンプラザ<br>議題:平成31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 |    |
| 前田 喜代子 | 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          |    |
| 五十嵐 礼  | 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30年5月31日(木) 新潟ユニゾンプラザ<br>議題:①苦情申出案件の対応について 16件<br>②苦情解決体制整備状況調査の平成30年度スケジュールについて |

- <第2回>平成30年7月26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 7件  
 ②平成30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30年9月13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 3件
- <第4回>平成30年11月20日(火) 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31年1月24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 13件
- <第6回>平成31年3月13日(水) 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 8件  
 ②平成31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5・1月発行、全国紙新潟版1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30年6月19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 197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「安心してご利用いただける職場づくり研修」  
 講師 株式会社ツクイスタッフ 山郷 政史 氏
- (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30年10月23・24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 167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「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30年11月27日(火)  
 <場 所> 月岡温泉「華鳳」新発田市  
 <参加者> 下越地区私立保育園・認定こども園園長等 50名  
 <内 容> 「よりよい福祉サービスを目指して」  
 講師 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 事務局職員
- <日 時> 平成31年3月6日(水)  
 <場 所> 障害児者生活支援センター「かけはし」魚沼市  
 <参加者> (社)魚沼更正福祉会及び近隣障害者施設職員 40名  
 <内 容> 「事例から学ぶ苦情対応」  
 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)阿賀野市社会福祉協議会 | 相田委員  |
| 9月25日  | (福)村上市社会福祉協議会  | 五十嵐委員 |
| 10月4日  | (福)湯沢町社会福祉協議会  | 高橋委員  |
| 10月5日  | (福)上越市社会福祉協議会  | 古俣委員  |
| 10月15日 | (福)小千谷市社会福祉協議会 | 小泉委員  |
| 10月16日 | (福)新潟市社会福祉協議会  | 等々力委員 |
| 10月19日 | (福)三条市社会福祉協議会  | 前田委員  |
| 10月26日 | (福)十日町市社会福祉協議会 | 阿部委員  |

(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について  
 ③ 第三者委員の設置状況について  
 ④ 苦情対応状況について

| 期日    | 対象施設                                      | 地域     |
|-------|---|--------|
| 6月1日  | (株) 花開 放課後等デイサービス「こどもプラス長岡教室」             | 長岡市    |
|       | (同) アルファスブライト 就労継続支援A型事業所「福祉ラボ アルファスブライト」 | 長岡市    |
| 6月11日 | (株) あさひコモンズ 放課後等デイサービス「キッズ倶楽部」            | 三条市    |
|       | (株) 中越工業 老人デイサービス「あいあいデイサービス」             | 小千谷市   |
| 6月12日 | (株) つばさ 就労継続支援A型事業所「Self-A・つばさ上越」         | 上越市    |
|       | エフビー介護サービス(株) 小規模多機能あつたかほーむ「柿崎」           | 上越市柿崎区 |
| 6月14日 | ノーティス(株) 放課後等デイサービス「おひさま」                 | 村上市    |
|       | (同) 和 就労継続支援B型事業所「朝日なごみ」                  | 村上市    |
| 6月22日 | (特非) わくわくクラブ 放課後等デイサービス「わくわくクラブ」          | 加茂市    |
|       | (株) カワマツ 老人デイサービス「デイホームハピケア縁」             | 新潟市秋葉区 |
| 6月28日 | (株) エーグルブルー 放課後等デイサービス「じゅむばれっと」           | 新潟市東区  |
| 7月3日  | (一社) 共笑舎 就労継続支援A型事業所「就労支援ワーク&カレッジOneながおか」 | 長岡市    |
|       | (株) ケンブリッジ 小規模多機能ホーム「ひなた」                 | 柏崎市    |
| 7月6日  | (一社) ワールドステイ新潟 就労継続支援A型事業所「ワールドステイ曙町」     | 新潟市江南区 |
|       | 新潟福祉サービス(株) 老人短期入所施設「ショートステイあゆみ」          | 新潟市西区  |

10 調査研究活動の実施状況

|   |
|---|
| 活動内容の概要<br>(1) 日常生活自立支援事業実施状況調査(再掲)<br>(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30年度運営適正化委員会事業研究協議会への参加<br><日時> 平成30年7月18日(水)<br><場所> 全国社会福祉協議会(東京都)<br><参加者> 事務局長<br>(2) 平成30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30年10月12日(金)  
<場 所> 東京都社会福祉協議会(東京都)  
<参加者> 委員長及び事務局長

② 相談員連絡会への参加

<日 時> 平成30年10月12日(金)  
<場 所> 東京都社会福祉協議会(東京都)  
<参加者> 事務局員

(3) 運営適正化委員会相談員研修会への参加

<日 時> 平成30年10月30日(火)～10月31日(水)  
<場 所> 全国社会福祉協議会(東京都)  
<参加者> 事務局員