

令和5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	6年		兼務(認知症コールセンター所長・生活支援課長)
嘱託	八子泰斗	R2.4.1	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 月	受付	苦情解決の結果					その他 相談・問い合わせ等	合計
		苦情						
		相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他		
4月							17	17
5月							33	33
6月	1		1				41	42
7月	2	1	1				29	31
8月	5		5				41	46
9月	3		2		1		37	40
10月	2		2				49	51
11月							9	9
12月							14	14
1月							29	29
2月	2		1		1		24	26
3月	2		2				17	19
合計	17	1	14	0	2	0	340	357

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	
大 矢 政 昭	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	
若 林 孝	経営者代表	新潟県社会福祉法人 経営者協議会	
若 槻 良 宏	公益代表	新潟県弁護士会	
本 多 満 理 子	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
地 引 文 貴	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	
渡 邊 敏 文	社会福祉・公益代表	新潟医療福祉大学 社会福祉学部	
等々力 務	社会福祉・支援者代表	公益社団法人 認知症の人と家族の会新潟県支部	
菊 地 康 晴	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	
那須野 雅	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)
<p><第1回>令和5年5月18日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 日常生活自立支援事業 令和4年度事業実施状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>② 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 令和4年度事業報告について</p> <p>③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 令和5年度年間予定について</p> <p><第2回>令和6年3月14日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 新潟市社会福祉協議会の日常生活自立支援事業 令和6年度事業実施計画について</p> <p>② 新潟県社会福祉協議会の日常生活自立支援事業 令和6年度事業実施計画について</p> <p>③ 新潟県福祉サービス運営適正化委員会 令和5年度事業実施状況及び令和6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	備 考
地引文貴	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	
渡邊敏文	社会福祉・公益代表	新潟医療福祉大学 社会福祉学部	
等々力 務	社会福祉・支援者代表	公益社団法人 認知症のひと家族の会新潟県支部	
菊地康晴	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	
那須野 雅	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)	<p><第1回>令和5年5月18日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 令和4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</p> <p>② 令和5年度 日常生活自立支援事業実施状況調査について</p> <p><第2回>令和5年9月14日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 令和5年度 日常生活自立支援事業実施状況調査(書面調査)結果について</p> <p>② 令和5年度 日常生活自立支援事業実施状況調査(訪問調査)について</p> <p><第3回>令和5年11月30日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：令和5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</p> <p><第4回>令和6年3月14日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 令和5年度 日常生活自立支援事業実施主体への結果通知について</p> <p>② 令和6年度 日常生活自立支援事業実施状況調査について</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	備 考
地引文貴	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	
渡邊敏文	社会福祉・公益代表	新潟医療福祉大学 社会福祉学部	
小泉一樹	法 律	新潟県弁護士会	
阿部 亮	医 療	新潟県医師会	
那須野 雅	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 5 回		
開催状況(議事等)	<p><第1回>令和5年5月18日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 苦情解決小委員会の職務代理者の選出について</p> <p>② 苦情申出案件の対応について 1件</p> <p>③ 令和5年度 苦情解決体制整備状況調査のスケジュールについて (調査事業所15ヶ所)</p> <p><第2回>令和5年9月14日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 苦情申出案件の対応について 9件</p> <p>② 令和5年度 苦情解決体制整備状況調査の結果について</p>		

- <第3回>令和5年11月30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 4件
 <第4回>令和6年3月14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 2件
 ② 令和6年度 苦情解決体制整備状況調査のスケジュールについて

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 県社協機関誌への掲載 「福祉にいがた」(9月号)
 ② 市町村広報誌への掲載 「市町村だより」(7月～1月号に依頼)
 ③ 市町村社協機関誌への掲載 「社協だより」(7月～1月号に依頼)

8 研修活動の実施状況

事業者の段階で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の派遣を行った。

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> 令和5年10月13日(金)
 <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 206名
 <内容> 講義・演習「クレーム対応と再発防止・予防のための研修」
 講師 (株)ツクイスタッフパートナー講師 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> 令和6年2月29日(木)、3月1日(金)
 <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 228名
 <内容> 講義・演習「クレームを生まない職場づくり」
 講師 (株)ツクイスタッフパートナー講師 山郷 政史 氏

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他市町村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市町村社会福祉協議会
 <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
10月4日	(福) 胎内市社会福祉協議会	地 引 委 員
10月6日	(福) 西区社会福祉協議会	渡 邊 委 員
11月1日	(福) 上越市社会福祉協議会	那 須 野 委 員
11月2日	(福) 湯沢町社会福祉協議会	阿 部 委 員
11月7日	(福) 新潟市社会福祉協議会	前 田 委 員
11月9日	(福) 新発田市社会福祉協議会	小 泉 委 員
11月17日	(福) 南魚沼市社会福祉協議会	等々力 委 員
11月20日	(福) 糸魚川市社会福祉協議会	菊 地 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。

なお、県内の新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、主に障害者施設及び児童福祉施設を対象にし、15ヶ所を訪問した。

<対象>老人福祉施設(3カ所)、障害者福祉施設(6カ所)、児童福祉施設(6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29日	(合同会社)和心美 児童発達支援・放課後等デイサービス「Calm」	新 発 田 市
	(株)宏和 就労継続支援B型「ワークス新発田」	新 発 田 市
7月5日	(株)真友社 指定児童発達支援・指定放課後デイサービス「あすなろキャンパス」	長 岡 市
	テイク・スラッシュ(合同会社) 障害者共同生活援助(GH)「ぶどうの森長岡 東神田」	長 岡 市
7月7日	(特定非営利活動法人)燕メタセコイアの会 指定児童発達支援・指定放課後等デイサービス「ロンディーネの杜」	燕 市
	(一般社団法人) 燕北福祉会 就労継続支援B型事業「燕北地域生活支援センター」	燕 市
7月18日	(特定非営利活動法人) ギフト 指定放課後等デイサービス「アソビバ」	新潟市江南区
	(特定非営利活動法人) 学童保育 にしっ子 放課後等デイサービス「にしっ子」	新潟市西 区
7月25日	(一般社団法人)ピース・オブ・マインド 就労継続支援B型「障害福祉サービス事業所 ファンフューチャー」	加 茂 市
	(株)ビーエムビー 障がい者グループホーム「ドッグテラス加茂寿町」	加 茂 市
7月28日	(株)Mitz 共同生活援助(GH)「グループホームそーら邸」	新潟市西蒲区
7月31日	(株)鶴寿会 認知症高齢者グループホーム「グループホーム鶴の家柏崎西」	柏 崎 市
8月4日	(株)ビジュアルビジョン 認知症高齢者グループホーム「けあビジョンホーム新潟早通」	新潟市北 区
8月8日	(株)緑 共生型児童発達支援・共生型放課後等デイサービス「街なかデイサービスたからばこ」	五 泉 市
8月31日	(株)はあとふるあたご 小規模多機能型居宅介護支援事業所「はあとふるあたご小規模多機能ホームおぎかわ」	新潟市秋葉区

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、情報収集等に努めた。

- (1) 令和5年度 運営適正化委員会事業研究協議会への参加
 - <日 時> 令和5年7月12日(水)
 - <場 所> 全国社会福祉協議会
 - <参加者> 那須野委員及び事務局長
- (2) 令和5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
 - <日 時> 令和5年10月25日(水)
 - <場 所> 東京都社会福祉協議会
 - <参加者> 小泉委員長及び事務局員
- (3) 令和5年度運営適正化委員会相談員研修会への参加
 - <日 時> 令和5年10月30日(月)～31日(火)
 - <場 所> 全国社会福祉協議会
 - <参加者> 事務局相談員