

令和6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	横堀 直樹	R6.4.1	1年		兼務(地域福祉課長)
嘱託	八子 泰斗	R2.4.1	5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
		相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他		
		4月	3	1	2			
5月	1		1				19	20
6月	2		2				34	36
7月	3	1	2				21	24
8月	0						31	31
9月	1	1					33	34
10月	3		2			1	24	27
11月	0						21	21
12月	0						20	20
1月	0						16	16
2月	2		2				12	14
3月	1		1				20	21
合計	16	3	12	0	0	1	270	286

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	
角 屋 禮 士	経営者代表	新潟県社会福祉法人 経営者協議会	
福 井 泰 雄	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	
星 愛 子	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6年5月30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5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5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6年度年間予定について</p> <p><第2回> 令和7年3月13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7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7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6年度事業実施状況及び令和7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 認知症のひとと家族の会新潟県支部	
星愛子	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6年5月30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結果に対する取組み状況について</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> <p><第2回> 令和6年9月12日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 令和6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6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6年11月28日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：令和6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7年3月13日(木) 新潟ユニゾンプラザ</p> <p>議題：① 令和6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7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6年5月30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 5件</p> <p>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 (調査事業所15ヶ所)</p> <p><第2回> 令和6年7月25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 4件</p> <p><第3回> 令和6年9月12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 3件</p>			

<第4回> 令和6年11月28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 3件

<第5回> 令和7年3月13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 2件

② 令和7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」(4月、10月号)
- ③ 市町村社協機関誌への掲載 「社協だより」(4月、10月号)
- ④ 新聞の広報欄への掲載 「新潟日報(県からのお知らせ 3月30日)」

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6年7月2日(火)、3日(水)
- <場所> 新潟ユニゾンプラザ「大研修室」、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 286名
- <内容> 講義・演習「苦情解決能力向上研修」
講師 SANGOU CREATE 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7年2月17日(月)・18日(火)
- <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 242名
- <内容> 講義・演習「ヘビークレームへの対応力を強化する」
講師 SANGOU CREATE 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1日	(福) 柏崎市社会福祉協議会	小 泉 委 員
10月2日	(福) 中央区社会福祉協議会	等々力 委 員
10月7日	(福) 五泉市社会福祉協議会	渡 邊 委 員
10月10日	(福) 見附市社会福祉協議会	星 委 員
10月17日	(福) 弥彦村社会福祉協議会	地 引 委 員
10月23日	(福) 阿賀町社会福祉協議会	前 田 委 員
10月25日	(福) 小千谷市社会福祉協議会	阿 部 委 員
11月1日	(福) 新潟市社会福祉協議会	那 須 野 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、14か所の施設の訪問調査を実施した。

<対象>老人福祉施設(4か所)、障害者福祉施設(4か所)、児童福祉施設(6か所)

<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
7月9日	(株) K&a colza 放課後等デイサービス キッズサポートすまいる・はすがた	長 岡 市
	ソーシャルインクルー(株) 共同生活援助(GH) ソーシャルインクルーホーム 長岡西津町	長 岡 市
7月11日	(合同会社) 大庭 放課後等デイサービス Pastel Color	新潟市東区
7月16日	(株)リハステーション みどりおか 放課後等デイサービス みどりおか	阿 賀 野 市
7月18日	(株) Bluefeed Japan 放課後等デイサービス こばんはうすさくら 新潟中央教室	新潟市中央区
7月19日	日の丸観光タクシー(株) 放課後等デイサービス まるまる広場 本成寺	三 条 市
7月23日	ジョワイズ(合同会社) 放課後等デイサービス 街なかデイサービスらくら	胎 内 市
	医療法人社団 共生会 小規模多機能型居宅介護支援事業所 デイホーム ちゅーりっぷ苑 さくら	新 発 田 市
8月2日	(株) With You 就労継続支援A型 J With You	上 越 市
8月6日	(一社) フジライフスマイル 就労継続支援B型 フジライフサポート小針	新潟市西区
	(株) わかば 小規模多機能型居宅介護支援事業所 小規模多機能ホーム長寿の館・わかば園	新潟市秋葉区
8月7日	(株) 東日本福祉経営サービス 認知症高齢者グループホーム グループホームスマイル新潟東	新潟市東区
8月9日	(株) ケアデザイン新潟 共同生活援助(GH) あおぞら	新潟市中央区
	(株) K 小規模多機能型居宅介護支援事業所 小規模多機能ホームハピケアこすど	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6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6年7月3日(水)
 - <場 所> 全国社会福祉協議会
 - <参加者> 前田委員及び事務局長
- (2) 令和6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6年10月18日(金)
 - <場 所> 東京都社会福祉協議会
 - <参加者> 渡邊委員及び事務局相談員
- (3) 令和6年度運営適正化委員会相談員研修会への参加
 - <日 時> 令和6年10月31日(木)、11月1日(金)
 - <場 所> 全国社会福祉協議会
 - <参加者> 事務局員