

静岡県福祉サービス運営適正化委員会

令和元年度事業報告

1 委員会の開催

(1) 福祉サービス運営適正化委員会全体会

開催日時	内容	会場
令和元年6月10日(月) 13:30～	平成30年度事業報告 令和元年度事業計画	静岡県総合社会福祉会館 1階103会議室

(2) 運営監視合議体による福祉サービス利用援助事業実施状況の運営監視

回数	開催日	対象	会場
第1回	令和元年6月10日(月) 14:00～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協	静岡県総合社会福祉会館 103会議室
第2回	令和元年9月2日(月) 13:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、裾野市社協、 清水町社協、長泉町社協、	〃 5階集会室
第3回	令和元年12月25日(水) 13:00～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、下田市社協、 東伊豆町社協、南伊豆町社協 磐田市社協 (注)	〃 5階集会室
第4回	令和元年3月2日(月) 13:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、牧之原市社協、 御前崎市社協、吉田町社協、 菊川市社協	〃 5階集会室

(3) 苦情解決合議体による福祉サービスの苦情に関する協議

回数	開催日	協議案件 (件)		会場
		苦情相談	相談	
第1回	令和元年6月10日(月) 14:00～	17	0	静岡県総合社会福祉会館 県社協3階相談室
第2回	令和元年9月2日(月) 15:00～	18	2	〃 〃
第3回	令和元年10月30日(水) 15:00～	8	2	〃 〃
第4回	令和元年12月25日(水) 15:30～	12	1	〃 〃
第5回	令和2年3月2日(月) 15:00～	12	0	〃 〃
合計		67	5	

(注) 最終開催日の時点の関係で審議持ち越し分が発生し、合計は、3の年間受付件数と一致しない。

2 福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査の実施

下表の12市町社会福祉協議会を訪問し、調査票等に基づき、金銭の適正管理の観点から、日常生活支援のための金銭管理サービスの実施状況や利用者の通帳・印鑑の管理状況等を調査した。

部	名称	実施日	調査内容	備考
東部	裾野市社会福祉協議会	7/24	○金銭管理サービスの実施状況の確認 ・実施状況、通帳預かり状況の確認 ・通帳原本の確認 ・通帳、金銭管理票、ケース記録等の金額・日付等の照合 ・筆跡一致の確認 等	受託
	長泉町福祉協議会	7/24		受託
	清水町社会福祉協議会	7/24		受託
	東伊豆町社会福祉協議会	11/19		受託
	下田市社会福祉協議会	11/20		受託
	南伊豆町社会福祉協議会	11/20		受託
中部	静岡市社会福祉協議会	11/18	○通帳・印鑑の管理体制の確認 ・通帳・印鑑の保管場所 ・鍵の所持者、保管場所 ・扉開閉、印鑑出し入れ方法 ・通帳残高確認方法 等	
	牧之原市社会福祉協議会	1/20		受託
	吉田町社会福祉協議会	1/20		受託
西部	浜松市社会福祉協議会	11/22		
	御前崎市社会福祉協議会	1/20		受託

<参考：福祉サービス利用援助事業の各年度末実利用件数の推移>

(各年度3月末現在 単位：件)

区分	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
静岡県社会福祉協議会	663	709	719	744	726	749
静岡市社会福祉協議会	521	533	531	487	472	418
浜松市社会福祉協議会	194	212	221	245	256	265
合計	1,378	1,454	1,471	1,476	1,454	1,432

◎静岡県・静岡市・浜松市社協からの毎年度第1回運営監視合議体提出資料を基に事務局独自に集計

3 苦情等受付・対応状況

(1) 受付状況

(単位：件)

申出人 種別	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計		総計	構成比率
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等		
高齢者福祉	1		6				1	4			8	4	12	14.6%
障害者福祉	29	1	10				2		3		44	1	45	54.9%
児童福祉			9				2		1	2	12	2	14	17.1%
その他	11										11		11	13.4%
計	41	1	25				5	4	4	2	75	7	82	100%
合計	42		25				9		6		82			

(2) 対応状況

(単位：件)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情 解 決 結 果				
			①相談助言	②紹介伝達	③あつせん	④通知	⑤その他
高齢者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	1					1
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	2	1	1			
	③利用料	3	2	1			
	④被害・損害、権利侵害	1	1				
	⑤その他(介護保険料、職員の処遇)	1					1
	小 計	8	4	2			2
障害者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	20	11	1			8
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	8	4	1			3
	③利用料	2	1	1			
	④被害・損害、権利侵害	10	3	3			4
	⑤その他(事業報告の開示)	4	3	1			
	小 計	44	22	7			15
児童福祉	①サービス内容(職員の接遇)	3	1	1			1
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	2					2
	③利用料	1					1
	④被害・損害、権利侵害	3		1		1	1
	⑤その他	3	2	1			
	小 計	12	3	3		1	5
その他	①サービス内容(職員の接遇)	4	1				3
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	6	3				3
	③利用料	1	1				
	④被害・損害、権利侵害						
	⑤その他						
	小 計	11	5				6
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	28	13	2			13
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	18	8	2			8
	③利用料	7	4	2			1
	④被害・損害、権利侵害	14	4	4		1	5
	⑤その他	8	5	2			1
	合 計	75	34	12		1	28

4 福祉サービス事業者への巡回支援の実施

事業者段階の苦情解決の取組を支援するため、苦情解決合議体委員による巡回支援を実施した。

	日 時	事業種別	所在地
1	令和2年1月29日(水) 15:30~17:00	特別養護老人ホーム	藤枝市
2	令和2年2月4日(火) 14:30~16:30	各種障害福祉サービス(法人本部)	焼津市
3	令和2年2月18日(火) 14:30~16:30	高齢者福祉、学童保育(社協支所)	焼津市
4	令和2年3月4日(水) 14:30~16:00	就労移行支援	浜松市
5	令和2年3月11日(水) 9:30~11:00	共同生活援助・放課後等デイ	静岡市

5 研修会開催による事業者の苦情への適切な対応の促進

内 容			
テーマ：「苦情解決能力の向上を目指して」 ～クレーム対応に必要なコミュニケーション力を強化する～ 内 容：講義と演習（グループワーク、ペアワーク） 講 師：㈱ツクイスタッフ専任講師・社会福祉士 山郷 政史 氏			
地区	日 時	会 場	参加者数
東部	令和元年9月5日(木) 13:00～16:00	沼津商工会議所会館 4階大会議室	62人
中部	令和元年9月10日(火) 13:00～16:00	静岡音楽館AOI 7階講堂	79人
西部	令和元年8月28日(水) 13:00～16:00	アクトシティ浜松コンgresセンター 43～44会議室	87人
合 計			228人

6 広報・啓発の推進

(1) ポスター・リーフレット等配付

実 施 内 容	配 布 部 数
苦情処理体制等掲示ポスター(大・小)配付	643枚
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード配付	1,186枚

(2) 静岡県社会福祉協議会ホームページ等による広報の実施

7 その他（調査研究等）

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会への参加

- ・日 時 令和元年7月30日(火) 11:00～16:30
- ・会 場 全国社会福祉協議会 第3～第5会議室 (東京都)
- ・内 容 基調報告、行政説明、講義、グループ討議ほか

(2) 関東甲信越静岡ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会への参加

- ・日 時 令和元年10月11日(金) 13:30～16:00
- ・会 場 飯田橋セントラルプラザ(東京都)12階 会議室A・B
- ・内 容 事前提案協議題に係る協議及び情報交換