

令和 6 年度山梨県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

I 山梨県福祉サービス運営適正化委員会

山梨県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第 83 条の規定により、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に関する苦情解決を行う機関として、山梨県社会福祉協議会に設置されています。

《 山梨県福祉サービス運営適正化委員会 》

任期：令和 6 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

分野	委員氏名	主な役職	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	備考	
法律に関し学識経験を有する者	花輪 仁士 (委員長)	弁護士	○	◎		
	伊藤 智基 (副委員長)	山梨県立大学 国際政策学部准教授	◎	○		
医療に関し学識経験を有する者	志田 博和	精神保健福祉センター 所長 精神科医師	○	○		
	市川 雅樹	精神保健福祉士	○	○		
社会福祉に関し学識経験を有する者	公益を代表する者	中村 直明	県民生委員児童委員協議会 副会長	○	○	
		山崎 百子	工学博士		○	
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	竹下 茂	山梨県精神障害者家族会連合会 理事 精神保健福祉士 社会福祉士	○		
	福祉サービス提供者代表	古屋 秀次	社会福祉士 介護支援専門員	○		

※ ◎は小委員会委員長

II 事業内容

1. 運営適正化委員会の開催状況

(1) 第1回運営適正化委員会

開催日： 令和6年4月22日（月）（WEB併用）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和5年度事業報告について

② 令和6年度事業計画について

(2) 第2回運営適正化委員会

開催日： 令和7年3月6日（木）

会場： 山梨県福祉プラザ3階 精保ミーティングルーム

内容： 協議事項

① 福祉サービス運営適正化委員会の運営状況（令和7年2月末）

2. 苦情解決小委員会の開催状況

(1) 第1回苦情解決小委員会

開催日： 令和6年4月22日（月）（WEB併用）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 令和5年度苦情・相談の処理状況について

② 令和6年度苦情・相談の処理状況について

③ 苦情解決事業研修会の開催について

(2) 第2回苦情解決小委員会

開催日： 令和6年7月8日（月）（WEB併用）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 苦情・相談の処理状況について

② 苦情解決事業研修会（報告）について

③ 社会福祉施設巡回訪問について

(3) 第3回苦情解決小委員会

開催日： 令和6年8月28日（水）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

① 障害者施設における事案について（報告）

② 苦情・相談の処理状況について

③ 社会福祉施設巡回訪問に係る施設の選定について

(4) 第4回苦情解決小委員会

開催日： 令和6年11月12日（火）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

①苦情・相談の処理状況について

②苦情解決体制整備状況に係る巡回訪問実施日程等について

(5) 第5回苦情解決小委員会

開催日： 令和7年1月15日（水）

会場： 山梨県福祉プラザ3階 精保ミーティングルーム

内容： 協議事項

①苦情・相談の処理状況について

②報告済事案のその後の状況について

③社会福祉施設巡回指導結果について

3. 運営監視小委員会の開催状況

(1) 第1回運営監視小委員会

開催日： 令和6年4月22日（月）（WEB併用）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会の現地調査について

(2) 第2回運営監視小委員会

開催日： 令和6年7月8日（月）（WEB併用）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

①令和5年度日常生活自立支援事業実施状況（報告）について

②基幹的社会福祉協議会現地訪問調査日程について

(3) 第3回運営監視小委員会

開催日： 令和6年8月28日（水）

会場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内容： 協議事項

①令和5年度日常生活自立支援事業の実施状況について質問の回答

②基幹的社会福祉協議会現地訪問調査について

(4) 第4回運営監視小委員会

開催日： 令和6年11月12日（火）

会 場： 山梨県福祉プラザ4階 第1会議室

内 容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会現地訪問調査結果について

②基幹的社会福祉協議会への指摘・指導事項（案）並びに県社協への要望事項（案）について

(5) 第5回運営監視小委員会

開催日： 令和7年3月6日（木）

会 場： 山梨県福祉プラザ3階 精保ミーティングルーム

内 容： 協議事項

①基幹的社会福祉協議会現地調査結果に係る県社協への要望に対する回答について

4. 選考委員会

運営適正化委員会委員選考委員会の委員が令和6年6月30日をもって任期満了となったため、委員候補者について規程に基づき公示を行い、承認された。

公示期間 令和6年6月7日（金）～6月21日（金）

公示場所 山梨県福祉プラザ入口掲示板

5. 苦情解決事業の広報・啓発活動の状況

(1) 苦情相談パンフレットの作成（3,000部）し、県内全事業所・市町村社協・市町村福祉担当あて配布

(2) 県社会福祉協議会ホームページに運営適正化委員会の役割や相談方法、事業報告を掲載

(3) 広報紙「やまなしの福祉」でPR

6. 巡回指導の実施状況

(1) 基幹的社会福祉協議会現地訪問調査

社会福祉法、福祉サービス運営適正化委員会設置要綱に基づき、日常生活自立支援事業について、基幹的社協への現地訪問調査を実施し、指導、助言を行うとともに、改善事項、要望事項について、それぞれ基幹的社協及び県社会福祉協議会に対して通知した。

実 施 月： 9月～10月

訪問社協数： 8カ所

(2) 社会福祉施設等における苦情解決体制整備状況の巡回指導

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるように社会福祉施設等を訪問し、苦情解決体制や取り組み状況を調査したうえで、必要に応じて指導、助言を行った。

実施月： 11月～12月

訪問施設数： 4カ所

7. 苦情解決事業研修会の実施状況

(1) 第一回研修会

日時： 令和6年5月30日(木)

会場： リッチダイヤモンド総合市民会館 大会議室

対象： 県内の福祉サービス事業所における苦情受付担当者
(参加者90名)

内容： 講義「クレーム対応研修」
～良好な信頼関係を築くコミュニケーション～

講師： 山梨中銀経営コンサルティング株式会社 西川 美紀氏

(2) 第二回研修会

日時： 令和6年6月17日(月)

会場： リッチダイヤモンド総合市民会館 大会議室

対象： 県内の福祉サービス事業所における苦情責任者、第三者委員等
(参加者88名)

内容： 講義「クレーム対応研修」
～良好な信頼関係を築くコミュニケーション～

講師： 山梨中銀経営コンサルティング株式会社 西川 美紀氏

8. 全国会議等出席

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会

日時： 令和6年7月3日(水) 11:00～16:25

会場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室

出席者： 事務局1名

(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並びに相談員連絡会

日時： 令和6年10月18日(金) 14:00～16:00

会場： 東京都飯田橋セントラルプラザ 12階会議室A・B

出席者： 花輪委員長及び事務局1名

当番県： 埼玉県

(3) 運営適正化委員会事業相談員研修会

日時： 令和6年10月31日(木)～11月1日(金)

会場： 全国社会福祉協議会5階 第3～第5会議室

出席者： 事務局1名

Ⅲ. 苦情受付状況

(期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日)

1. 苦情・その他問合せ件数

苦情受付件数	14 件	その他問合せ件数	12 件
--------	------	----------	------

2. 苦情の内訳（サービス分野・受付内容・解決結果）

区分	苦情受付件数	内訳及び解決結果等						その他問い合わせ
		事情調査	助言申入れ	当事者間の話し合いの調整	あっせん	行政への通知	その他	
高齢者	4						4	3
障害者	7						7	4
児童	2						2	4
その他	1						1	1
合計	14	0	0	0	0	0	14	12

- ・ 苦情解決結果の「その他」は、事業所に申出内容を伝達、情報提供したケース、傾聴で終了したケース、関係機関や行政機関へ情報提供したケースが含まれている。
- ・ その他問い合わせ等は苦情に至らなかった案件、運営適正化委員会が本来の窓口ではない相談

3. 苦情・相談の申出内容・対応結果等

	サービス分野	申出人	苦情・相談内容	対応結果等
1	高齢者	家族	親の腕や足の内出血について施設職員の虐待を疑っている。穏便に解決したいので、行政等に相談せず、施設から納得いく説明を希望している。どのように施設と対応すればよいか。	内出血の不審点について、施設へ調査を依頼し説明を受けるよう申出人に助言した。その後、施設から申出人家族に原因説明と改善策が示されたが、納得が得られず、数カ月後に退所となった。
2	児童	家族	親権裁判の調査書の内容に不信感があり、子がいる乳児院へ問い合わせしても対応してくれない。委員会から確認してほしい。	当委員会では裁判中の事案について対応できないとした。
3	高齢者	家族	数カ月前に、親の入所施設が判明し、兄が連帯保証人だと知った。私は、今後の親への対応について施設と話し合いをしたいが、職員から兄妹間で意見を一致させるように強い口調で言われ、不快な思いをした。施設に伝えてほしい。	施設長に確認したところ、不快な思いをさせたことについては、謝罪するとのこと。また、連帯保証人に報告し、訴えの背景に家族間の問題があるので、よく話し合うように伝えたとのこと。申出人にその旨を伝え、終了とした。
4	児童	家族	子が他の児童から怪我をさせられた時の管理者の対応に不満がある。また管理者の過去の対応についても、見下されているように感じる。対応を改めてほしい。	管理者に確認したところ、今後は、声掛けや説明を丁寧に行い、十分配慮すると回答があった。このことを申出人へ伝えると納得されたため終了とした。
5	障害者	家族	兄の睡眠導入剤の増量について、施設と意見が相違している。副作用による弊害が心配なので、これ以上増量させたくない。施設の言うとおりに増量すべきなのか。	管理者に確認したところ、増量の理由について申出人に囑託医から、利用者本人の生活を守るためと説明したが、理解を得ることが出来ない状況とのこと。事務局からも囑託医の意見を伝えたが、納得しなかった。
6	その他 (社協)	本人	日常生活自立支援事業を利用している。金銭管理について不満がある。	担当者に確認したところ、利用者は予定以外の出費が多く計画どおり支援ができない状況。今後の支援の仕方について、関係者で話し合いを行い、チームで対応する方針とのこと。

7	高齢者	本人	退去したケアハウスから、退去後の翌月分まで利用料を請求された。これは一般的なことなのか。自分では連絡したくない。	施設に伝えたところ、退去後の清掃や修繕の期間まで利用料を請求しているが、突然の退去で説明ができなかったとのこと。 施設に対し、利用料徴収について誤解のないように説明を行い、記録に残すなどの対応をするよう依頼した。申出人に報告し終了とした。
8	高齢者	家族	親が利用していた施設に不満がある。退所させられた理由や、入所中の受診同行、点滴について納得していない。	施設に伝えたところ、退所の理由は病院から「医療的なケアが必要になったため」と家族に説明を行っている。その他の不満点についても、今後は誤解のないように十分説明を行うとのこと。 申出人に報告し終了とした。
9	障害者	家族	子が利用していた作業所から適切な説明もなく退所させられた。他の不適切な対応などを含めて行政指導してほしい。 委員会で一旦話を聞いてから行政に取次をしてほしい。	県の担当課へ取次を行った。 後日、申出人に対応結果を確認したところ、県の担当者の対応にすべて納得はしていないが、気持ちの整理はできたとの回答があった。
10	障害者	本人	職員から頻繁に話しかけられ、自分のペースで作業が出来ないことから、体調を崩してしまった。改めるよう伝えてほしい。	管理者に確認したところ、職員に改めるよう注意し、今後は、利用者の体調に配慮するとのこと。このことを申出人へ伝えると納得したため終了とした。
11	障害者	本人	職員の対応が高圧的で脅迫されているように感じる。改めるように伝えてほしい。	管理者に確認したところ、職員は、作業に対する指導を大きな声で説明したので、高圧的だと感じさせてしまった。今後、指導方法に配慮するとのこと。このことを申出人へ伝えると納得したため終了とした。
12	障害者	本人	職員から大きな声で怒鳴られて、パワハラを受けた。改めるように伝えてほしい。	管理者に確認したところ、申出人は、以前から当該職員に対して苦手意識がある。職員は大きな声で怒鳴っていないとのことだが、今後は、適切な距離をとり、対応に配慮するとのこと。事業所から申出人に直接説明を行ったとのこと。

13	障害者	本人	<p>姉妹で移動支援事業を利用している。ヘルパーの下手際により足や肩を痛めた。補償について事業所から説明があったが、その後、今後の支援は出来ないと言われている。事業所に支援を継続するよう伝えてほしい。</p>	<p>事業所に確認したところ、ヘルパーが車椅子の操作を誤った事実はない。申出人には、管理者から既に説明を行っている。聞きたいことがあれば、直接問い合わせしてほしいとのこと。</p> <p>申出人に事業所の回答を伝えたところ、「相談員から事業所に問い合わせてもらおう」との返答があり、委員会としては終了した。</p>
14	障害者	本人	<p>ヘルパーに不満がある。私の希望どおりに支援してくれないことを事業所に伝えてほしい。</p>	<p>事業所に確認したところ、不満の内容は事実と異なっている。精神疾患により嫌なことがあった際などに、さまざまな機関に電話をかけているとのこと。今後は、計画相談員など支援関係者で状況を共有後、検討して対応するとのこと。</p>

(注) 苦情・相談内容は、個人情報保護等の観点から加工、簡略化して掲載しています