

平成28年度

事業報告書

福祉サービス運営適正化委員会
(香川県運営適正化委員会)

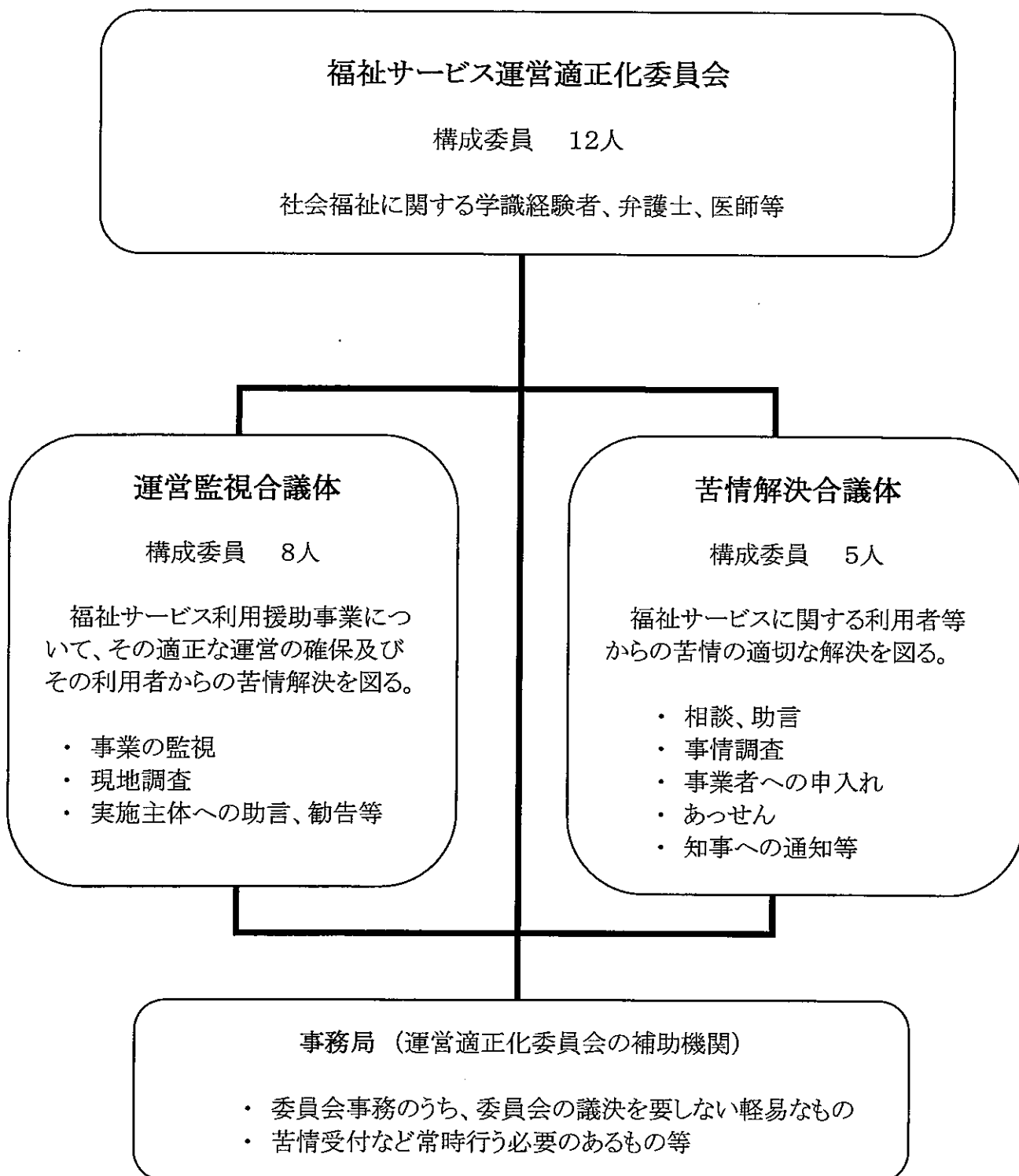
目 次

1	運営適正化委員会の組織	1
	(1) 運営適正化委員会組織図	
2	運営適正化委員会等の開催状況	2
	(1) 運営適正化委員会委員選考委員会の開催	
	(2) 運営適正化委員会本会議の開催	
	(3) 運営監視合議体の開催	
	(4) 苦情解決合議体の開催	
	(5) 会議等の出席	
3	運営監視事業	4
	(1) 日常生活自立支援事業の実施状況	
	(2) 日常生活自立支援事業実施状況に関する現地調査	
	(3) 市町社会福祉協議会からの意見・要望	
4	苦情解決事業	8
	(1) 苦情等の受付状況	
	(2) 広報・啓発事業の実施	
	(3) 苦情解決事業研修会の開催	
	(4) 苦情担当者(高齢者・障害者分野)研修会の開催	
資 料		11
	苦情相談の年度別傾向	

運営適正化委員会の概要

1 運営適正化委員会の組織

(1) 運営適正化委員会組織図



※ 構成委員のうち1人は兼務委員である。

2 運営適正化委員会等の開催状況

(1) 運営適正化委員会選考委員会の開催

- ・開催日 平成28年7月13日(水)
- ・場所 香川県社会福祉総合センター
- ・出席者 6名
- ・内容
 - ・委員長、副委員長の選任について
 - ・運営適正化委員会委員の選任同意について

(2) 運営適正化委員会本会議の開催

	開催日	場所	出席委員数	議事内容
第1回	平成28年 5月11日(水)	アイパル香川	8名	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度事業実施状況について ・平成28年度事業計画について
第2回	平成28年 8月26日(金)	香川県社会福祉 総合センター	10名	<ul style="list-style-type: none"> ・運営適正化委員会委員長、副委員長の選任 ・合議体委員の指名について ・合議体の委員長、副委員長選任について

(3) 運営監視合議体の開催

	開催日	場所	出席委員数	議事内容
第1回	平成28年 10月11日(火)	香川県社会福祉 総合センター	8名	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業に関する報告について ・平成28年度日常生活自立支援事業の現地調査計画(案)について
第2回	平成29年 2月16日(木)	香川県社会福祉 総合センター	7名	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度日常生活自立支援事業の現地調査結果について ・香川県社会福祉協議会に対する通知について

(4) 苦情解決合議体の開催

	開催日	場所	出席委員数	議事内容
第1回	平成28年 4月13日(水)	香川県社会福祉 総合センター	4名	・苦情申出案件について
第2回	平成28年 5月11日(水)	アイパル香川	5名	・苦情申出案件について
第3回	平成28年 10月5日(水)	香川県社会福祉 総合センター	4名	・苦情申出案件について

第4回	平成29年 3月21日(火)	香川県社会福祉 総合センター	3名	・苦情申出案件について
-----	-------------------	-------------------	----	-------------

(5) 会議等の出席

- ① 運営適正化委員会事業研究協議会
 - ・日程 平成28年7月15日(金)
 - ・場所 東京都 全国社会福祉協議会
- ② 官公庁等行政苦情連絡協議会
 - ・日程 平成28年9月26日(月)
 - 場所 高松第2地方合庁
- ③ 香川県相談業務支援ネットワーク情報交換会
 - ・日程 平成28年10月17日(月)
 - ・場所 香川県警察本部
- ④ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
 - ・日程 平成28年10月28日(金)
 - ・場所 高知市

3 運営監視事業

(1) 日常生活自立支援事業の実施状況

日常生活自立支援事業の実施状況を把握するため、実施主体である香川県社会福祉協議会から、主として平成28年度の実施状況について、その実状を聴取するなど、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するため調査、審議を行った。

なお、香川県社会福祉協議会及び市町社会福祉協議会における、日常生活自立支援事業への取組み状況は、次のとおりであった。

①会議等の開催状況

ア 契約締結審査会の開催	4回
イ 専門員研修会の開催	11回
ウ 生活支援員研修会の開催	4回
エ 市町社会福祉協議会事務局長会	1回

②実施体制

ア 全市町社会福祉協議会	17か所
イ 専門員	39名
ウ 生活支援員	166名

③実施状況

ア 契約締結件数

(単位：人)

年度別	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	その他	合計
平成23年度	72	25	21	4	122
平成24年度	56	23	29	11	119
平成25年度	50	16	32	13	111
平成26年度	74	18	30	13	135
平成27年度	72	33	26	4	135
平成28年度	78	30	28	14	150

※ 解約件数 110件

イ 実利用人数

(単位：人)

年度別	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	その他	合計
平成23年度	177	113	100	23	413
平成24年度	179	126	114	26	445
平成25年度	169	131	124	33	457
平成26年度	185	142	134	37	498
平成27年度	195	164	133	35	527
平成28年度	214	167	145	39	565

ウ 相談件数

29,844件

エ 相談者の状況

(単位：人)

区 分	認知症 高齢者等	知的 障害者等	精神 障害者等	不明・ その他	その他 (本事業以外)	計
福祉サービスの手続き	748	412	349	160	1	1,670
日常的な金銭管理	5,486	4,913	4,808	995	12	16,214
書類等の預かり	574	134	238	90	0	1,036
保健サービスの手続き等	97	22	75	26	0	220
医療に関する事項	639	286	523	120	1	1,569
福祉サービスに関する苦情等	12	0	11	7	1	31
今後の生活設計	1,423	1,589	1,779	587	11	5,389
本事業に関する問合せ	506	183	275	111	5	1,080
成年後見制度に関する問合せ	104	35	32	9	32	212
その他	1,212	789	879	504	16	3,400
計	10,801	8,363	8,969	2,609	79	30,821
構成比	35.0%	27.1%	29.1%	8.5%	0.3%	

(2) 日常生活自立支援事業実施状況に関する現地調査

8市町社会福祉協議会を対象に現地調査を行い、必要な助言を行うとともにその結果について8市町社会福祉協議会に通知した。

また、香川県社会福祉協議会には、記録や個人情報保護についての研修会の開催等による市町社会福祉協議会への支援を提言した。

現地調査実施日	調査対象	調査委員数	備考
平成28年12月13日(火)	高松市社会福祉協議会	2名	
平成29年1月16日(月)	丸亀市社会福祉協議会	2名	
平成29年1月19日(木)	観音寺市社会福祉協議会	2名	
平成29年1月24日(火)	さぬき市社会福祉協議会	2名	
平成29年1月17日(火)	土庄町社会福祉協議会	2名	
平成28年12月19日(月)	三木町社会福祉協議会	2名	
平成28年11月24日(木)	綾川町社会福祉協議会	2名	
平成28年11月8日(火)	多度津町社会福祉協議会	2名	

香運発第 21号
平成29年2月21日

社会福祉法人香川県社会福祉協議会
会長 浜田 恵造 様

香川県運営適正化委員会
委員長 西谷 清美

日常生活自立支援事業の実施に伴う提言等について

本委員会は、平成28年度事業として運営監視合議体による日常生活自立支援事業の実施状況について、8市町社会福祉協議会を対象に現地調査を実施しました。

その結果、記録については、支援内容や利用者の状況が詳細に適切に記録されていましたが、ケース記録等のごく一部にペン書きでない記録や訂正印によらない修正が見られたので徹底を図られ、引き続き研修会の開催等による市町社会福祉協議会へ支援をお願いいたします。

なお、事業実施社会福祉協議会において日常生活自立支援事業利用者の個人情報記録されたUSBメモリーの紛失があり、既に香川県社会福祉協議会から市町社会福祉協議会に、個人情報の適切な管理について注意喚起を促す文書を送付されていますが、個人情報管理について研修会等を実施される等、市町社会福祉協議会への支援をお願いいたします。

今回の提言内容の改善状況については、後日ご報告をお願いいたします。

市町社会福祉協議会から事業実施上の意見及び要望がありましたので、別紙のとおりお知らせします。

(3) 市町社会福祉協議会からの意見・要望

日常生活自立支援事業の実施に関し、調査対象の8市町社会福祉協議会から、次のような意見・要望があったので、事業実施主体である香川県社会福祉協議会に対し報告した。

内 容

- ・日常生活自立支援事業における金融機関への代理人関係手続について、各金融機関や支店ごとに扱いが異なる場合がある。統一した扱いになるよう各金融機関に働きかけていただきたい。
- ・判断能力の低下がなく身体的理由で銀行に行けない、浪費で生活が困難であるなどの理由により、本事業の利用を希望する相談が増えている。本事業の利用対象外となるため断っているが、他に利用できるサービスがなく、本事業の以外に利用できる制度等が必要である。

- ・成年後見制度の利用が必要な人で、親族がいない人や親族の協力が得られないために、首長申立が必要な人がいる。市に対し、積極的に首長申立てを行うよう、働きかけていただきたい。
- ・困難ケースへの対応などご指導、助言をお願いしたい。
- ・利用者死亡時に預かり物の返還先が不明な場合に、家庭裁判所へ相続財産管理人の申し立てをする際にはご協力をお願いしたい。
- ・年々利用者数や相談件数が増加している。相談内容も複雑になり、頻回な関わりが必要なケースもあるため、専門員を専任で雇うために必要な委託費を確保して頂きたい等、財源の確保への要望（4市町社会福祉協議会）
- ・身元引受人のいない利用者が施設を利用したい場合、身元保証は本事業の範囲ではないので、対応ができない。このような場合の対応が必要ではないか。

4 苦情解決事業

(1) 苦情等の受付状況

① 苦情・相談受付件数 (月別、受付方法別)

	受付方法								備考
	来 所		書面・電話等		そ の 他		計		
	苦 情	相談等	苦 情	相談等	苦 情	相談等	苦 情	相談等	
4月			5	4			5	4	
5月	1			4	1	1	2	5	
6月		1	5				5	1	
7月				2				2	
8月		1	3	1	1		4	2	
9月	1		2	1		1	3	2	
10月			3				3		
11月			1	2			1	2	
12月			3	2			3	2	
1月	1		4	2			5	2	
2月		1		4		1		6	
3月				1	1		1	1	
合計	3	3	26	23	3	3	32	29	

※ 相談等は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかったもの

② 苦情・相談申出人別受付状況

	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		計	
	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
老人	2	2	9	7				5	2	4	13	18
障害者	9	5	4	1				3		1	13	10
児童			6								6	
その他										1		1
合計	11	7	19	8				8	2	6	32	29

※ 相談等は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかったもの

③苦情の解決方法別状況

区分	苦情解決結果								
	① 当事者間での解決の推奨	② 相談・助言	③ 他機関の紹介	④ あつせん	⑤ 行政への通知	⑥ 事業所への助言	⑦ その他	⑧ 継続中	合計
高齢者	①サービス内容（職員の接遇）	2	1					1	4
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害	2	1				1	1	5
	⑥権利侵害					1			1
	⑦その他	3							3
障害者	①サービス内容（職員の接遇）	8	1						9
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害	1							1
	⑥権利侵害								
	⑦その他	3							3
児童	①サービス内容（職員の接遇）	2	1			1			4
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害		1						1
	⑥権利侵害								
	⑦その他		1						1
その他	①サービス内容（職員の接遇）								
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
合計	①サービス内容（職員の接遇）	12	3			1		1	17
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害	3	2				1	1	7
	⑥権利侵害					1			1
	⑦その他	6	1						7
	合計	21	6			1	1	1	2

(2) 広報・啓発事業の実施

- ① 香川県社会福祉協議会のホームページに掲載
- ② ポスター、パンフレットの配布

(3) 苦情解決事業研修会の開催

- ① 日 時 平成28年9月21日(水)
- ② 場 所 レクザムホール
- ③ 内 容 「事故対応の実際について」
講師 SOMPOリスケアマネジメント株式会社
CSR・環境事業部上席コンサルタント 宮本 薫 氏
- ④ 対象者 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、行政担当者等
- ⑤ 参加者 429名

(4) 苦情担当者(高齢者・障害者分野)研修会の開催

- ① 日 時 平成28年12月20日(火)及び平成29年1月10日(火)
- ② 場 所 香川県社会福祉総合センター
- ③ 内 容 講義「相談援助の視点～援助関係と対話を中心に～」
講師 四国学院大学社会福祉学部社会福祉学科
教授 西谷 清美 氏(香川県運営適正化委員会委員長)
演習「苦情解決事例から学ぶ」
講師 香川県運営適正化委員会事務局
- ④ 対象者 高齢者・障害者分野の福祉施設・事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者
- ⑤ 参加者 第1回62名 第2回63名 合計 125名

資 料

(苦情相談の年度別傾向)

香川県運営適正化委員会への苦情相談の年度別傾向

1 苦情相談件数と受付方法

	受 付 方 法						計		総計
	来 所		書 面・電 話 等		そ の 他		苦 情	相 談 等	
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等			
12～23年度	49	22	254	221	5	4	308	247	555
24年度	3	5	10	23		3	13	31	44
25年度	3	6	8	19	1	2	12	27	39
26年度	5	6	21	25	1	3	27	34	61
27年度	1	1	32	18	4	6	37	25	62
28年度	3	3	26	23	3	3	32	29	61
計	64	43	351	329	14	21	429	393	822
総計	107		680		35		822		

2 分野別苦情受付件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
12～23年度	177	91	14	26	308
24年度	5	8			13
25年度	7	4		1	12
26年度	15	10	1	1	27
27年度	17	15	3	2	37
28年度	13	13	6		32
計	234	141	24	30	429

3 苦情の内容

	職員の 接遇	サービスの 質・量	利用料	説明 情報提供	被害 損害	権利 侵害	その他	計
12～23年度	103	46	17	47	16	26	53	308
24年度	8	3		1			1	13
25年度	11			1				12
26年度	13	4	1	1	5	3		27
27年度	26	2	1	3	3		2	37
28年度	17				7	1	7	32
計	178	55	19	53	31	30	63	429

4 苦情の解決方法

	相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中	意見要望	計
12～23年度	121	78		2	93	5	9	308
24年度	12	1						13
25年度	11				1			12
26年度	14	5			5	3		27
27年度	16	18		1	1	1		37
28年度	21	6		1	2	2		32
計	195	108	0	4	102	11	9	429

5 苦情・相談の申出入

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
12～23年度	84	53	167	68	10	6	16	41	31	79	308	247
24年度	7	16	6	6				2		7	13	31
25年度	3	4	7	15			1	3	1	5	12	27
26年度	8	2	19	5				7		20	27	34
27年度	17	12	16	9	1		2		1	4	37	25
28年度	11	7	19	8				8	2	6	32	29
計	130	94	234	111	11	6	19	61	35	121	429	393
総計	224		345		17		80		156		822	

平成 28 年度事業報告書

平成 29 年（2017 年）5 月
香川県運営適正化委員会 発行

〒760-0017

香川県高松市番町一丁目10番35号

香川県社会福祉総合センター5F

（香川県社会福祉協議会内）

TEL 087-861-1300

FAX 087-833-3022

e-mail unteki@kagawaken-shakyo.or.jp