

平成29年度

事業報告書

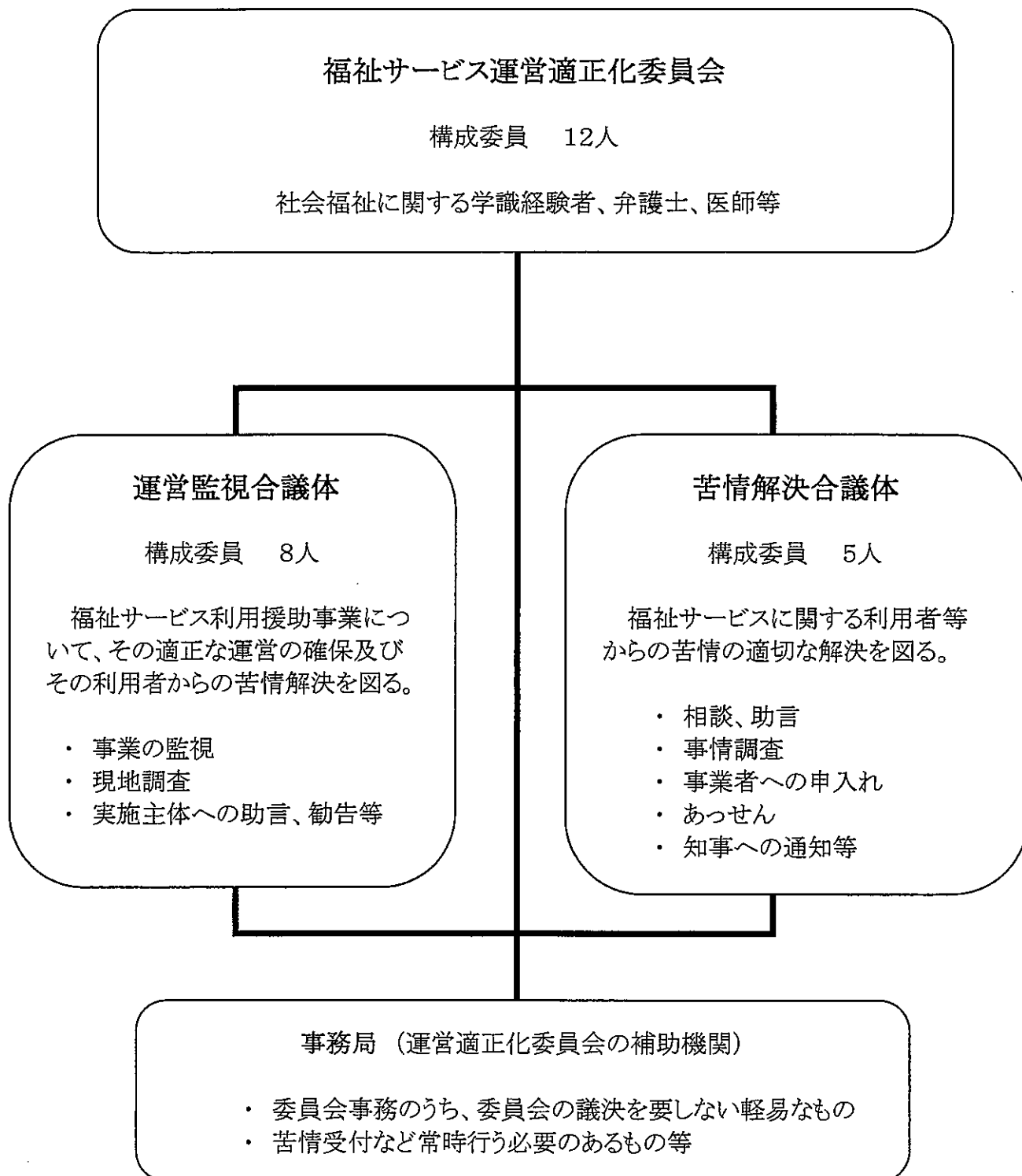
福祉サービス運営適正化委員会
(香川県運営適正化委員会)

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) 運営適正化委員会本会議の開催	
	(2) 運営監視合議体の開催	
	(3) 苦情解決合議体の開催	
	(4) 会議等の出席	
3	運営監視事業	5
	(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	7
	(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	
	(5) 苦情担当者継続(高齢者・障害者分野)研修会の開催	
資 料		9
	苦情相談の年度別傾向	

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29年 5月23日(火)	香川県社会福祉 総合センター	12名	・平成28年度事業実施状況について ・平成29年度事業計画について

(2) 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29年 9月20日(水)	香川県社会福祉 総合センター	7名	・日常生活自立支援事業に関する報告 について ・平成29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30年 3月5日(月)	香川県社会福祉 総合センター	5名	・平成29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

(3) 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29年 6月1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29年 9月4日(月)	香川県社会福祉 総合センター	5名	・苦情申出案件について
第3回	平成30年 1月26日(金)	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
第4回	平成30年 3月26日(月)	香川県社会福祉 総合センター	5名	・苦情申出案件について

(4) 会議等の出席

- ① 香川県相談業務支援ネットワーク情報交換会
 - ・日程 平成29年5月30日(月)
 - ・場所 香川県警察本部
- ② 運営適正化委員会事業研究協議会
 - ・日程 平成29年7月19日(水)
 - ・場所 東京都 全国社会福祉協議会
- ③ 官公庁等行政苦情連絡協議会
 - ・日程 平成29年9月19日(火)
 - 場所 高松第2地方合庁

- 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 29 年 11 月 2 日 (木)
 ・場所 山口市

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 29 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	6 回
イ 専門員研修会の開催	2 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	46 名
ウ 生活支援員	168 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 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	77	30	30	14	151
平成 29 年度	90	24	35	7	156

※ 解約件数 112 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 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
平成 29 年度	244	170	162	36	612

ウ 相談件数

31,351 件 (平均約 2,600 件/月)

(2) 日常生活自立支援事業実施状況に関する現地調査

9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9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。

市町名	調査日	調査委員数	備考
坂出市	平成29年12月18日(月)	2名	
善通寺市	平成30年1月15日(月)	2名	
東かがわ市	平成29年11月21日(火)	2名	
三豊市	平成30年1月23日(火)	2名	
小豆島町	平成29年12月19日(火)	2名	
直島町	平成29年12月15日(金)	2名	
宇多津町	平成30年1月12日(金)	2名	
琴平町	平成30年1月30日(火)	2名	
まんのう町	平成29年12月25日(月)	2名	

香運発第 22号
平成30年3月12日

社会福祉法人香川県社会福祉協議会
会長 天雲俊夫様

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29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、9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、ケース記録等の一部に訂正印によらない修正等がありました。

また、金銭管理については、適正に管理されていましたが、一部に普通預金での多額な預かりがありました。

引き続き研修会の開催等による市町社会福祉協議会への支援を行い、適正な運営が図られるようお願いいたします。

なお、契約終了後一定期間経過した利用者の契約書や記録等の破棄について、専門員から質問がありましたので、改めて指針等を市町社会福祉協議会に提示し、個人情報保護法の遵守が図られるようお願い申し上げます。

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9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
<ul style="list-style-type: none"> ・委託料としては不十分。 ・制度を維持していくための費用が十分に確保される制度として欲しい。 ・日常生活自立支援事業に関わる専従職員が配置できるよう、財政面でのバックアップがあれば有り難い。 ・利用者現金の取り扱いをもう少し柔軟にできないか。生活が安定している利用者については問題ないが、預貯金が少ない利用者が月1回の払戻しで計画的にお金を使えない場合、臨時出金時ごとの利用料1500円が負担となるため対応策を考案してほしい。 ・後見人等と契約する場合の役割分担。後見人等から相談があった場合、本事業での役割を明確に示していただきたい。

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		1	4	2			4	3	
5月	3		2	4			5	4	
6月	1	1	4	4	1		6	5	
7月			4	2			4	2	
8月	2		3	3	1		6	3	
9月			2	2			2	2	
10月	2	2		4	1		3	6	
11月		1	1	3			1	4	
12月		1	1	3			1	4	
1月			2	2		1	2	3	
2月		1	1	1			1	2	
3月	1		2	5			3	5	
合計	9	7	26	35	3	1	38	43	

※ 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
高齢者	1	6	16	9			1	5		2	18	22
障害者	10	10	3					4	1		14	14
児童			6	2							6	2
その他								2		3		5
合計	11	16	25	11			1	11	1	5	38	43

※ 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 あっせん	⑤ 行政への通知	⑥ 事業所への伝達・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）		3	1		4	1		9
	②サービス内容（サービスの質や量）		1						1
	③利用料		1						1
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害		3	2				1	6
	⑥権利侵害			1					1
	⑦その他								
障害者	①サービス内容（職員の接遇）		5			3			8
	②サービス内容（サービスの質や量）		1						1
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害		1			1			2
	⑥権利侵害								
	⑦その他		1			1	1		3
児童	①サービス内容（職員の接遇）					3			3
	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					2
	⑥権利侵害			1					1
	⑦その他								
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）		8	1		10	1		20
	②サービス内容（サービスの質や量）		2						2
	③利用料		1						1
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害		4	4		1		1	10
	⑥権利侵害			2					2
	⑦その他		1			1	1		3
	合計		16	7			12	2	1

(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29年9月28日(木)
- ② 場 所 レクザムホール
- ③ 内 容 「急変時の対応」
講師 綾川町国民健康保険陶病院
病院長 大原 昌樹 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 423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29年12月12日(火)及び平成30年1月16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46名 第2回38名 合計 84名

(5) 苦情担当者(高齢者・障害者分野)継続研修会の開催

- ① 日 時 平成30年1月11日(木)
- ② 場 所 香川県社会福祉総合センター
- ③ 内 容 ワークショップ「虐待・苦情につながる行為」
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 49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			
12～24年度	52	27	264	244	5	7	321	278	599
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
29年度	9	7	26	35	3	1	38	43	81
計	73	50	377	364	17	22	467	436	903
総計	123		741		39		903		

2 分野別苦情受付件数

	高齢者	障害者	児童	その他	計
12～24年度	182	99	14	26	321
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
29年度	18	14	6		38
計	252	155	30	30	467

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
12～24年度	111	49	17	48	16	26	54	321
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
29年度	20	2	1		10	2	3	38
計	198	57	20	53	41	32	66	467

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
12～24年度	133	79	0	2	93	5	9	321
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
29年度	28	7			2	1		38
計	223	115	0	4	104	12	9	467

5 苦情・相談の申出人

	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
12～24年度	91	69	173	74	10	6	16	43	31	86	321	278
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
29年度	11	16	25	11			1	11	1	5	38	43
計	141	110	259	122	11	6	20	72	36	126	467	436
総計	251		381		17		92		162		903	

平成 29 年度事業報告書

平成 30 年（2018 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