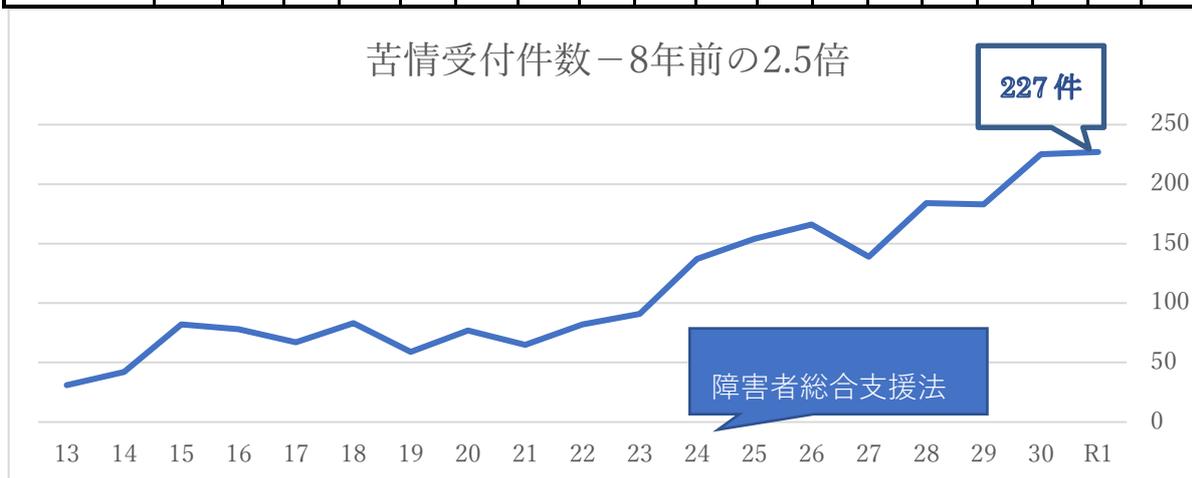


令和元年度兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事業実績報告

1 年次別苦情相談状況(平成13年度～令和元年度)

| 年度 | R1 | 30 | 29 | 28 | 27 | 26 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 |
|--------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|----|
| 受付件数 | 227 | 225 | 183 | 184 | 139 | 166 | 154 | 137 | 91 | 82 | 65 | 77 | 59 | 83 | 67 | 78 | 82 | 42 | 31 |
| 延べ相談件数 | 1,047 | 926 | 646 | 818 | 424 | 601 | 745 | 593 | 456 | 478 | 607 | 824 | 437 | 436 | 289 | 240 | 88 | 109 | 31 |
| 知事通知 | 3 | 3 | 6 | 6 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |



(主な取り組み)

- 令和元年度に受け付けた福祉サービスに関する苦情は227件で、8年前(平成23年度)の2.5倍となっており、平成24年度からの苦情件数伸びの傾向が続いている。
この要因は営利法人等多様な実施主体が飛躍的に増加していること、さらに障害者総合支援法の施行等で利用者自身の権利意識の高揚が大きいと考えている。
- 福祉サービス提供事業者への支援の一環として、苦情解決セミナー、巡回相談を実施し、事業者段階での苦情解決の仕組みの整備について助言をした。
特にセミナーでは、平成30年度から東西の拠点2箇所で開催することとしている。(平成31年度は姫路・神戸)
- 福祉サービス利用援助事業を実施している基幹的社協等に対して、事業の透明性、公平性の確保を図るため現地調査を実施し、実施体制の強化、関係機関との連携、効果的な広報実施、苦情解決の仕組みの整備などについて、助言を行っている。

(成果)

- 苦情解決セミナーと合わせて実施した県内「事業所苦情解決アンケート調査」では、324の事業所から回答が寄せられ、苦情を引き出せるための各事業所の工夫、苦情の公表状況など、冊子にまとめ、セミナー会場で配布するとともにホームページに公開した。
- 当委員会や事業所に寄せられた苦情について、簡潔にまとめた報告書をセミナー参加事業所に配布し、苦情対応の参考に供した。

令和元年度事業報告

1 選考委員会の開催状況

| | |
|--------------------------------|----|
| 開催回数 | 2回 |
| ○ 令和元年6月3日 令和元年7月25日 (書面審議) | |
| (1) 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会委員の選考について | |

2 運営適正化委員会の開催状況

| 開催予定回数 | 合計 | 2回 | |
|--------|-----------|---|------|
| 回 | 日付 | 主な内容 | 出席者数 |
| 1 | 令和元年6月13日 | (1) 平成30年度兵庫県福祉サービス運営適正化委員会事業報告及び苦情相談状況について (2) 令和元年度事業計画について (3) 令和元年度運営適正化委員会各合議体の委員指名等について (4) 令和元年度の会議等の開催日程について | 14名 |
| 2 | 令和2年2月20日 | (1) 令和元年度運営適正化委員会事業実施状況及び苦情相談状況について (2) 令和2年度事業計画について (3) 令和2年度運営適正化委員会及び運営監視合議体並びに苦情解決合議体の開催日程について | 14名 |

3 運営監視合議体の開催状況

| | | |
|--|----|----|
| 開催回数 | 合計 | 4回 |
| 開催状況 | | |
| (1回) 6月13日、(2回) 9月12日、(3回) 12月12日、(4回) 2月20日 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・福祉サービス利用援助事業の実施状況についての報告 ・現地調査の報告及び事業実施主体への助言等の検討 ・令和元年度運営監視合議体事業実施報告、令和2年度事業実施計画 | | |

(1) 運営監視合議体現地調査実施状況

- ・福祉サービス利用援助事業実施機関(基幹的社協、市町社協への現地調査)

| | | |
|------|--------|------------------|
| 実施回数 | 合計 | 5ヶ所 |
| 1回 | 5月17日 | 神戸市社協 (参加委員 2名) |
| 2回 | 7月25日 | 西脇市社協 (参加委員 2名) |
| 3回 | 8月20日 | 赤穂市社協 (参加委員 2名) |
| 4回 | 10月2日 | 宍粟市社協 (参加委員 2名) |
| 5回 | 11月20日 | たつの市社協 (参加委員 2名) |

4 苦情解決合議体

(1) 苦情解決合議体の開催状況

| | | |
|----------------------------------|-------------------------------|-----|
| 開催回数 | 合計 | 10回 |
| AグループとBグループの2班に分けて、原則各グループが隔月に開催 | | |
| 開催状況（議事等） | | |
| Aグループ | 4月18日、7月18日、9月5日、11月21日、1月16日 | |
| Bグループ | 5月16日、8月8日、3月19日 | |
| A・Bグループ | 6月13日、2月20日 | |
| ・苦情相談受付ケースについての報告及び助言などの検討、助言 | | |
| ・事業所に対するアンケート調査の実施とその集計結果について | | |
| ・セミナーの開催について | | |

(2) 苦情解決合議体の巡回指導実施状況

| | |
|--|--------------------|
| 巡回指導実施回数 | 2ヶ所 |
| 利用者及び事業者の要請や要望に応じて苦情解決制度に関する理解促進と事業者段階での苦情解決体制の整備等を支援した。 | |
| ① | 5月20日 特別養護老人ホーム |
| ② | 6月11日 放課後等デイサービス事業 |

(3) 苦情解決合議体の出前講座実施状況

| | |
|---|------------------|
| 出前講座実施回数 | 1ヶ所 |
| 苦情解決制度に関する理解促進のため、事業所にて講義と質疑応答を行い、理解を深めた。 | |
| ① | 1月17日 地域包括支援センター |

5 広報・啓発実施状況

(1) 広報

| |
|---|
| (1) 苦情解決利用者向けリーフレットの配布…随時 |
| (2) 苦情解決の手引書、ポスターの配布…随時 |
| (3) 福祉サービス事業者における苦情解決第三者委員ハンドブック（改訂3版）の配布 |
| (4) 県社協 HP にて運営適正化委員会の情報公開（ダウンロード可能） |

(2) 研修実施状況

| | | |
|--------|----------|----|
| 研修実施回数 | 独自開催 | 2回 |
| | 全国開催 | 2回 |
| | 近畿ブロック開催 | 1回 |
| 合計 | | 5回 |

< 苦情解決セミナーの開催. (開催回数 2 回) >

| 会 場 | 開催日 | 会場 | 予 定 定 員 (発表者・ スタッフ除 く) | 参加者数(発 表者・スタッ フ除く) |
|------|------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------------------|
| 神戸会場 | 令和元年10月25日(金) 13:30~16:40 | 兵庫県立のじぎく会館 大ホール | 110名 | 128名 |
| 姫路会場 | 令和元年11月8日(金) 13:15~16:50 | 兵庫県立姫路労働会館 多目的ホール | 100名 | 102名 |

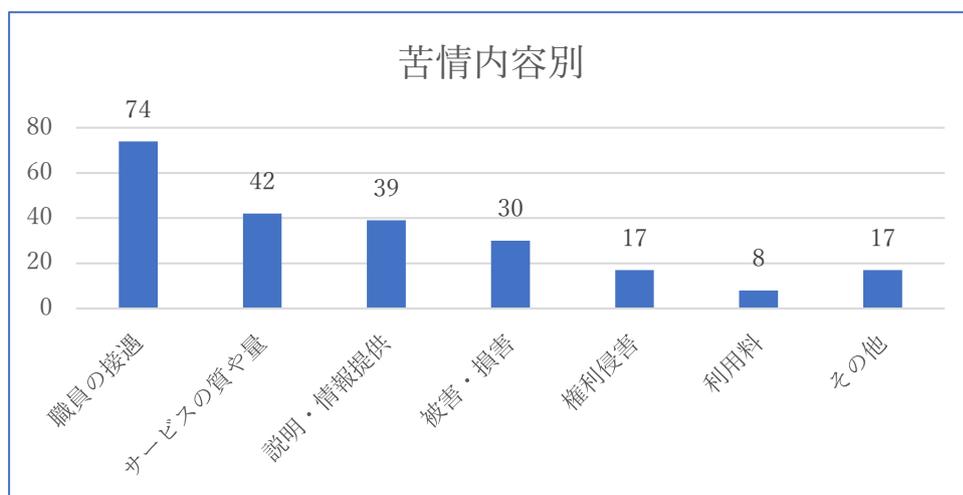
- 対象 社会福祉施設等の福祉サービス提供事業所・市町社会福祉協議会等の第三者委員、
苦情解決責任者、苦情受付担当者、管理者等
- 参加対象地域 参加者参集範囲：兵庫県内

6 調査研究活動状況

| |
|--|
| <p>事例集の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会に寄せられた苦情事例の作成(セミナーにて配布) ・セミナー案内を利用し、各事業所で扱った苦情事例、さらに苦情受付体制のアンケート調査を実施し、冊子にまとめ、セミナーにて配布。 |
| <p>その他の活動内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークでの活動(福祉サービス利用援助事業) <ul style="list-style-type: none"> ① 兵庫県社協契約締結審査委員会への出席 6月20日、7月18日 ② 神戸市社協事業運用審査委員会出席 5月29日、7月24日、11月27日、3月25日 ・苦情相談機関等との連携・促進(年間) ・全国や近畿ブロックの運営適正化委員会との情報交換(年間) |

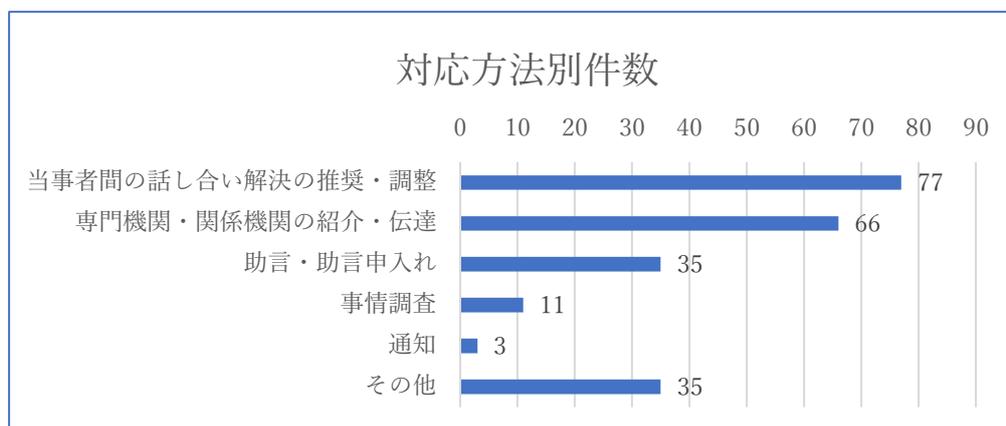
令和元年度苦情受付・対応状況

<苦情内容別>



| 苦情の内容 | 総計 (実数) | 割合 | 障害者 | 児童 | 高齢者 | その他 |
|----------|------------|------|-----|----|-----|-----|
| 職員の接遇 | 74 | 33% | 44 | 19 | 11 | |
| サービスの質や量 | 42 | 19% | 19 | 8 | 14 | 1 |
| 説明・情報提供 | 39 | 17% | 30 | 7 | 2 | |
| 被害・損害 | 30 | 13% | 14 | 7 | 8 | 1 |
| 権利侵害 | 17 | 7% | 12 | 3 | 2 | |
| 利用料 | 8 | 4% | 4 | 2 | | 2 |
| その他 | 17 | 7% | 10 | 4 | 2 | 1 |
| 総計 | 227 | 100% | 133 | 50 | 39 | 5 |

<対応方法別>



| 区分 | 件数 |
|-------------------|-----|
| 当事者間の話し合い解決の推奨・調整 | 77 |
| 専門機関・関係機関の紹介・伝達 | 66 |
| 助言・助言申入れ | 35 |
| 事情調査 | 11 |
| 通知 | 3 |
| その他 | 35 |
| 合計 | 227 |

事業主別の状況

| | 事業種別 | 件数 | | 事業種別 | 件数 |
|-----|------------------------|-----|---------------|---------------|----|
| 障害者 | 居宅介護 | 36 | 左記各区分のその他の内訳 | 計画相談支援 | 8 |
| | 就労継続支援(B型) | 23 | | 行政 | 6 |
| | 就労継続支援(A型) | 16 | | 福祉サービス利用援助事業 | 5 |
| | 障害者支援施設(施設入所支援+日中活動事業) | 12 | | 居宅介護支援 | 5 |
| | 生活介護 | 9 | | 障害者地域活動支援センター | 4 |
| | 就労移行支援 | 7 | | 同行援護 | 3 |
| | 共同生活援助 | 1 | | 地域包括支援センター | 2 |
| | 自立訓練(生活訓練) | 1 | | 認可外保育所 | 2 |
| | その他 | 28 | | 移動支援 | 2 |
| | 小計 | 133 | | デイケア | 1 |
| 児童 | 放課後等デイサービス | 24 | 介護老人保健施設 | 1 | |
| | 保育所 | 7 | 障害者基幹相談支援センター | 1 | |
| | 幼保連携型認定こども園 | 5 | 障害者地域生活支援センター | 1 | |
| | 児童発達支援事業 | 2 | 有料老人ホーム | 1 | |
| | 障害児入所施設 | 1 | その他 | 11 | |
| | 児童養護施設 | 1 | | | |
| | 医療型児童発達支援センター | 1 | | | |
| | その他障害児支援 | 1 | | | |
| | その他 | 8 | | | |
| | 小計 | 50 | | | |
| 高齢者 | 訪問介護 | 14 | | | |
| | 特別養護老人ホーム | 4 | | | |
| | 通所介護 | 3 | | | |
| | 小規模多機能型居宅介護 | 2 | | | |
| | 養護老人ホーム | 1 | | | |
| | 短期入所生活介護 | 1 | | | |
| | その他 | 14 | | | |
| 小計 | 39 | | | | |
| その他 | 社会福祉協議会 | 2 | | | |
| | その他 | 3 | | | |
| | 小計 | 5 | | | |

障害者では居宅介護が多いが、就労継続支援・就労移行支援の合計が46件と最も多い。
 児童では、放課後デイサービス事業が全体の5割を占めている。
 高齢者では訪問介護が最も多く、サービス中止等での苦情相談が増大している。
 その他の事業区分では、計画相談支援などサービス調整機関への苦情が増えている。