

平成27年度 京都府福祉サービス運営適正化委員会事業の概要報告

○運営適正化委員会は、「運営監視合議体」及び「苦情解決合議体」の二つの合議体により、地域福祉権利擁護事業の適正実施と福祉サービス利用者等の苦情解決事業に取り組んだ。

○27年度末に任期満了を迎える運営適正化委員会委員について、次期委員の選考にかかる「選考委員会」を開催し、28年度委員候補者について審議を行った。

○「運営監視合議体」では地域福祉権利擁護事業の委託先である市区町村社会福祉協議会に出向き事業が適正かつ公正に実施されているか実地調査を行った。27年度は、12か所（府内9か所、京都市内3か所）の市区町村社協の実地調査を行った。

○「苦情解決合議体」では、福祉サービスに関する利用者等の苦情を適切に解決するために相談・助言・関係行政機関等への紹介・伝達などを行った。また、サービス提供事業者に対し、巡回訪問指導などにより、苦情解決システムの整備状況の確認及び指導等を行うとともに、当該事業所に対し研修を行った。

○苦情申出・問合わせ件数は、327件（昨年度実績236件）であった。

また、今年度においても、巡回指導訪問時、セミナー、相談研修会等で「苦情啓発ポスター」、研修会の講演録をまとめた冊子『今日的な苦情対応』及びリニューアルした苦情の「リーフレット」等の配布を行うなど啓発・広報活動に取り組んだ。

1 京都府福祉サービス運営適正化委員会委員構成

(任期平成26年4月1日～平成28年3月31日)

公益代表	4名
利用者代表	3名
提供者代表	3名
法律に関する学識経験者	3名
医療に関する学識経験者	3名

2 運営適正化委員会(本会議)の開催

構成委員 16名

開催回数 2回

3 運営監視合議体の開催

構成委員 13名

開催回数 3回

4 苦情解決合議体の開催

構成委員 6名

開催回数 12回 (毎月開催)

5 地域福祉権利擁護事業にかかる実地調査の実施

実施回数（箇所） 12カ所（京都府内の社協9か所、京都市内の区社協3か所）

6 研修事業

- ・福祉サービス苦情解決事業セミナー 1回開催（203名の参加）
- ・苦情解決事業相談研修会 1回開催（147名の参加）

7 事業者巡回訪問指導

- ・実施回数 10回（高齢施設4、障害施設4、児童施設1、社協1）

8 苦情解決事業の実施について

苦情186件、問い合わせ等141件、合計327件を受理した。（別表）

(別表)

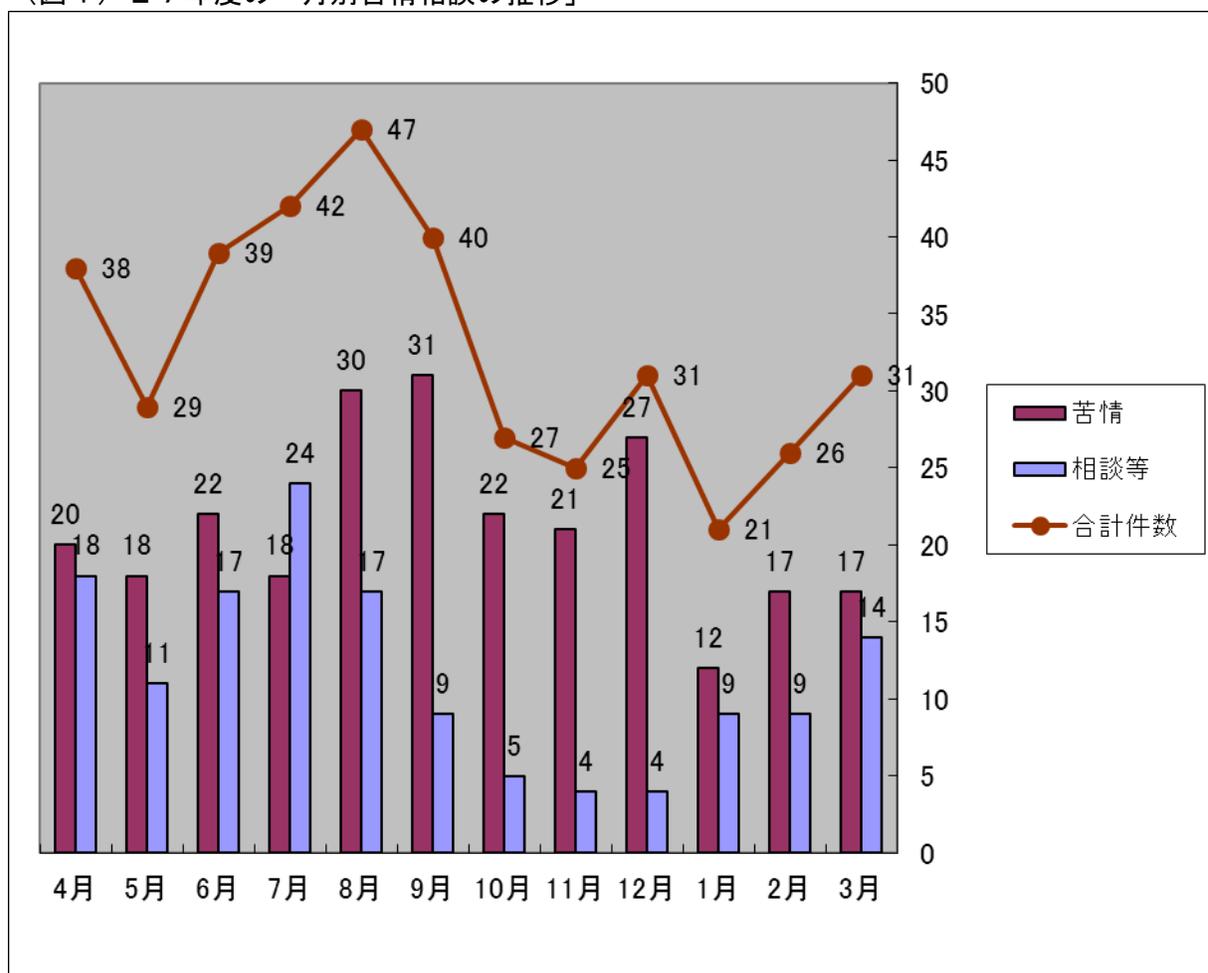
平成 27 年度の苦情相談の受付・解決の状況

◇苦情相談の受付・解決の状況

(表 1) 苦情相談・問い合わせ受付件数 327件(昨年度末実績236件) H28.3末

	受付方法							
	来 所		書面・電話等		その他(メール等)		合 計	
	苦 情	問い合 わせ等	苦 情	問い合 わせ等	苦 情	問い合 わせ等	苦 情	問い合 わせ等
上半期 合 計	3	2	97	93	4	1	104	96
下半期 (途中)	2	0	74	44	6	1	82	45
合 計	5	2	171	137	10	2	186	141

(図 1) 27年度の「月別苦情相談の推移」

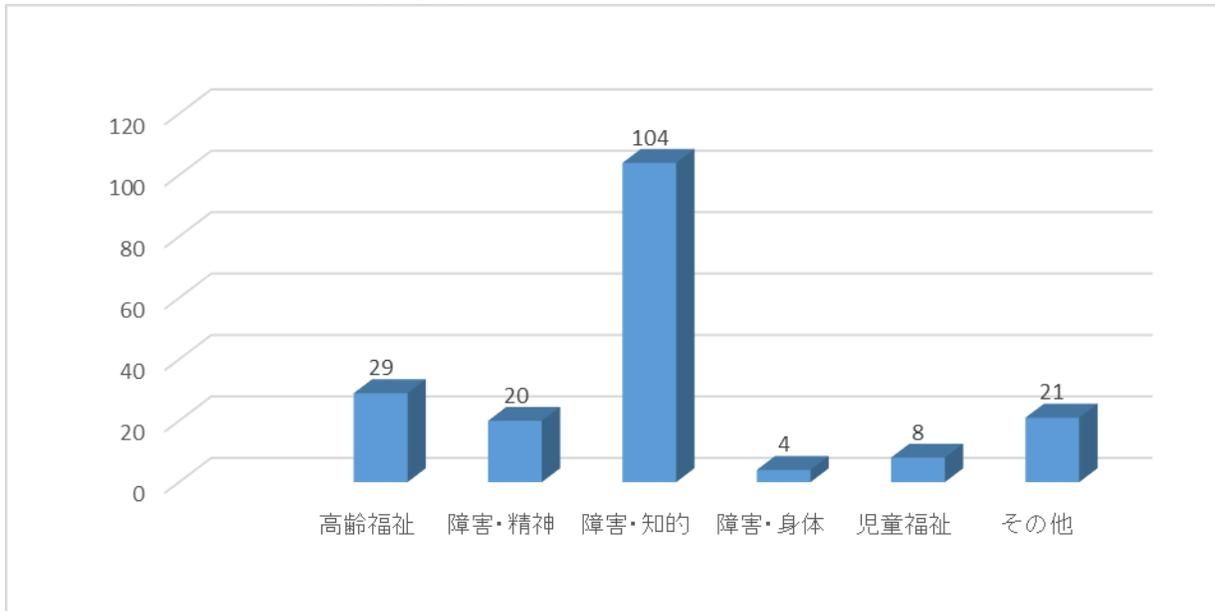


(表2) 「苦情相談」対応状況等 186件

サービス種別		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	⑥継続中	⑦意見・要望
老人福祉サービス(15.6%)		29	14	4	0	0	11	0	0
障害者福祉サービス	精神(10.8%)	20	10	2	0	0	8	0	0
	知的(55.9%)	104	20	5	0	0	79	0	0
	身体(2.2%)	4	3	1	0	0	0	0	0
児童福祉サービス(4.3%)		8	4	2	0	0	2	0	0
その他のサービス(11.3%)		21	4	6	0	0	11	0	0
合 計		186	55 (29.6)	20 (10.8)	0	0	111 (59.7)	0	0

上記のうち、福祉サービス利用援助事業に関するもの(再掲)	14	2	7	0	0	5	0	0
------------------------------	----	---	---	---	---	---	---	---

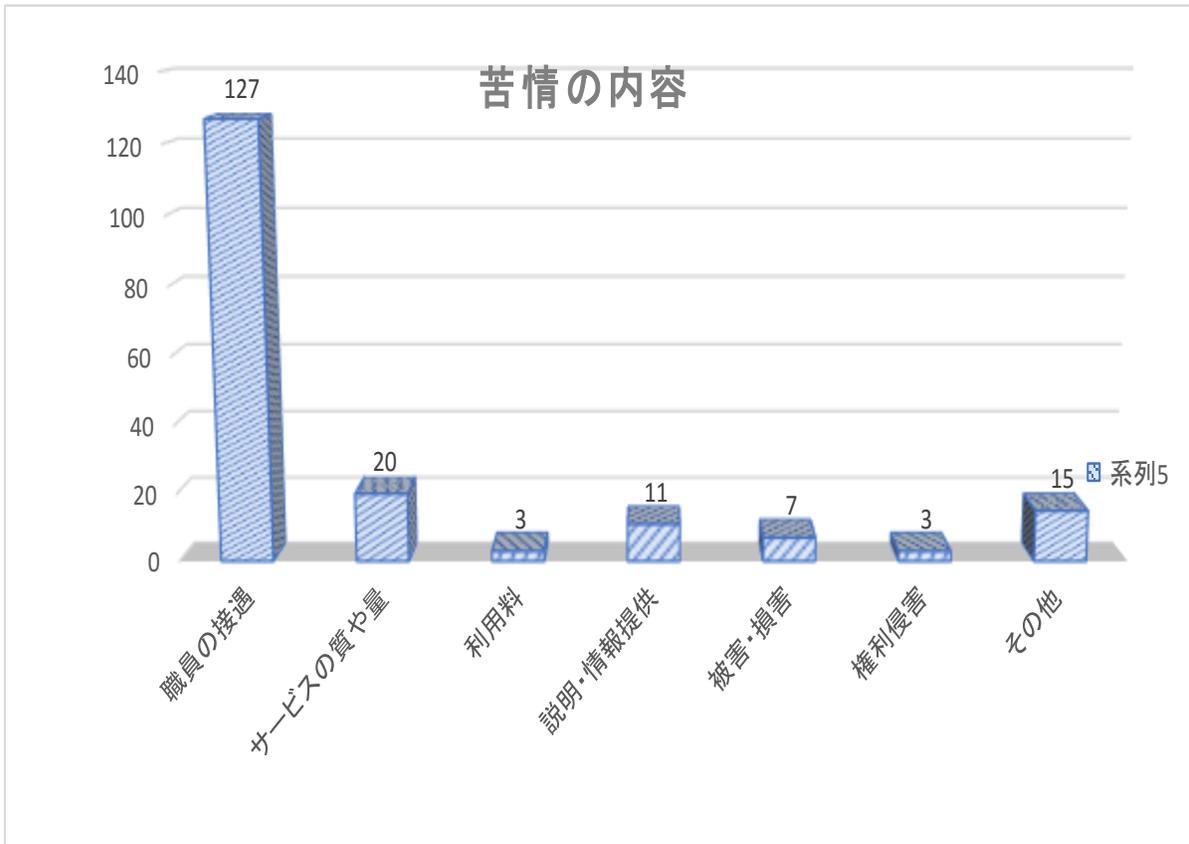
(図2) 種別ごとの「苦情相談」件数



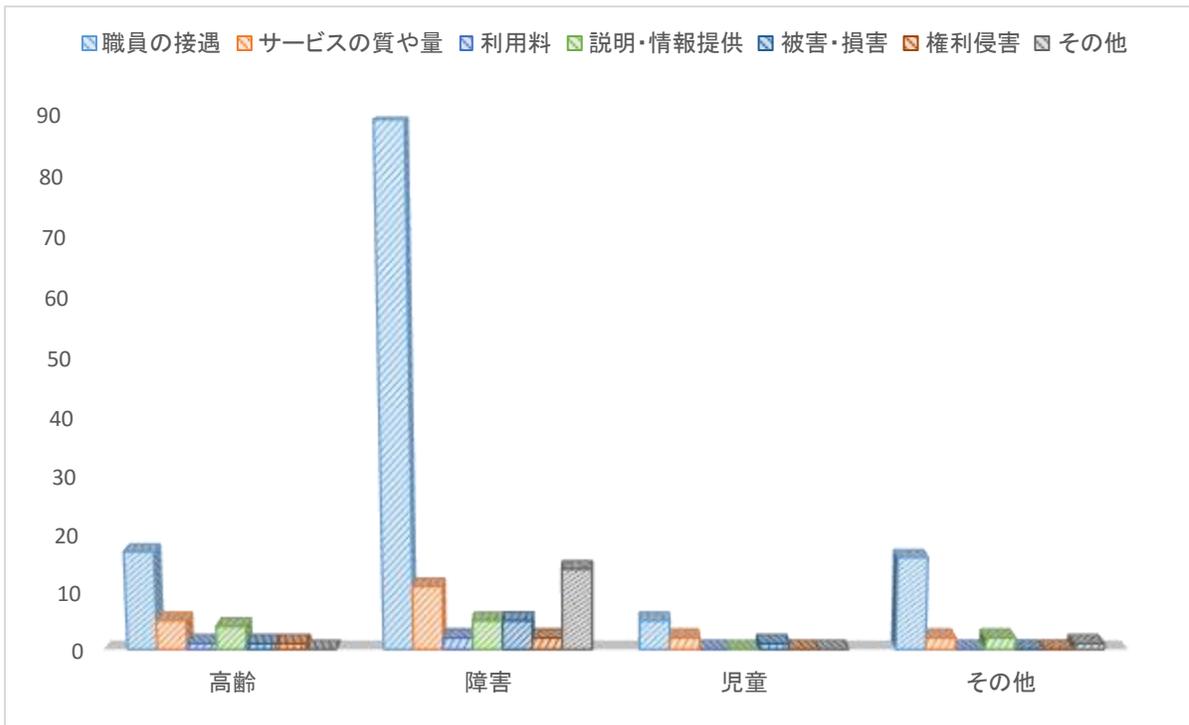
(表3) 苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	17	89	5	16	127 (68.3%)
サービスの質や量	5	11	2	2	20 (10.8%)
利用料	1	2	0	0	3 (1.6%)
説明・情報提供	4	5	0	2	11 (5.9%)
被害・損害	1	5	1	0	7 (3.8%)
権利侵害	1	2	0	0	3 (1.6%)
その他	0	14	0	1	15 (8.1%)
計	29 (15.6%)	128 (68.8%)	8 (4.3%)	21 (11.3%)	186 (100.0%)

(図3) 苦情の内容



(図4) 種別ごとの苦情の状況



(図5) 年度別のサービス種別ごとの苦情件数の推移 (H24年度～27年度)

