

## □ 平成29年度 京都府福祉サービス運営適正化委員会事業の概要

- 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。
- 「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運営監視（実地調査）を行った。29年度は、11か所（府内8か所、京都市内3か所）の市区町村社協の運営監視（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、462件（昨年度実績358件）であり約1.3倍の大幅な増加となった。新規苦情受付件数は、97件（昨年度実績105件）であり微減となった。今年度においても、巡回指導訪問時、セミナー、相談研修会等において事業所で苦情体制を掲示できる「ポスター」を配布するとともに、これまでに作成した研修会の報告書や苦情解決事例集等も必要に応じて活用を図り、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28年4月1日～平成30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運営監視(実地調査)の実施**

実施回数(箇所) 11か所(京都府内の社協8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 (173名の参加)
- ・苦情解決事業相談研修会 1回開催 (232名の参加)

**7 事業者巡回訪問指導**

- ・実施回数 12事業所(高齢者施設7、障害者施設4、社協1)、13回実施

**8 苦情解決事業の実施について**

苦情97件、問い合わせ等365件、合計462件を受理した。(別表)

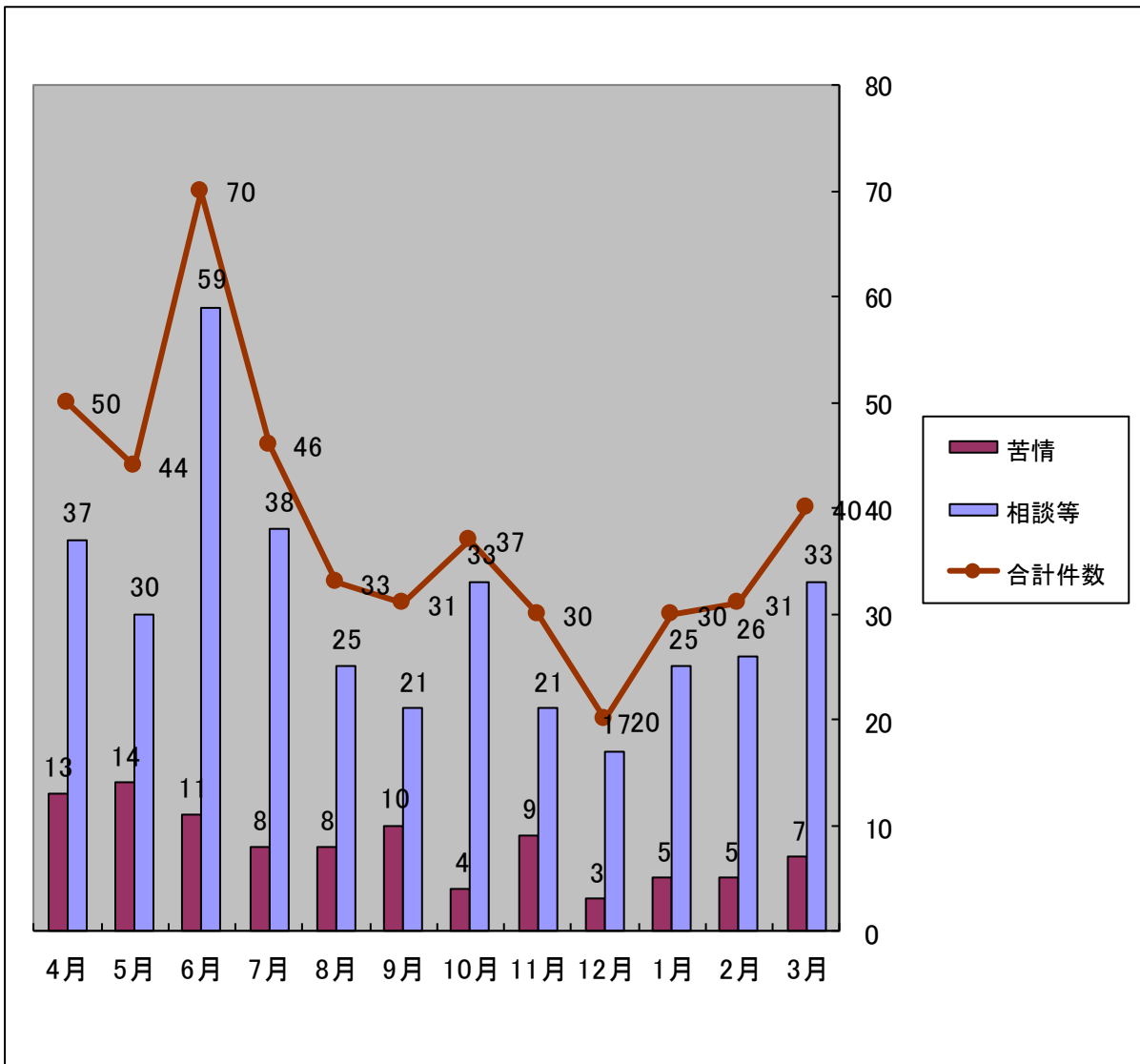
(3) 福祉サービス苦情解決事業の推進

◇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 **462**件(昨年度末実績358件) H30.3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	1	9	61	193	2	8	64	210
下半期合計	6	12	25	136	2	7	33	155
合計	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>86</b>	<b>329</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>365</b>

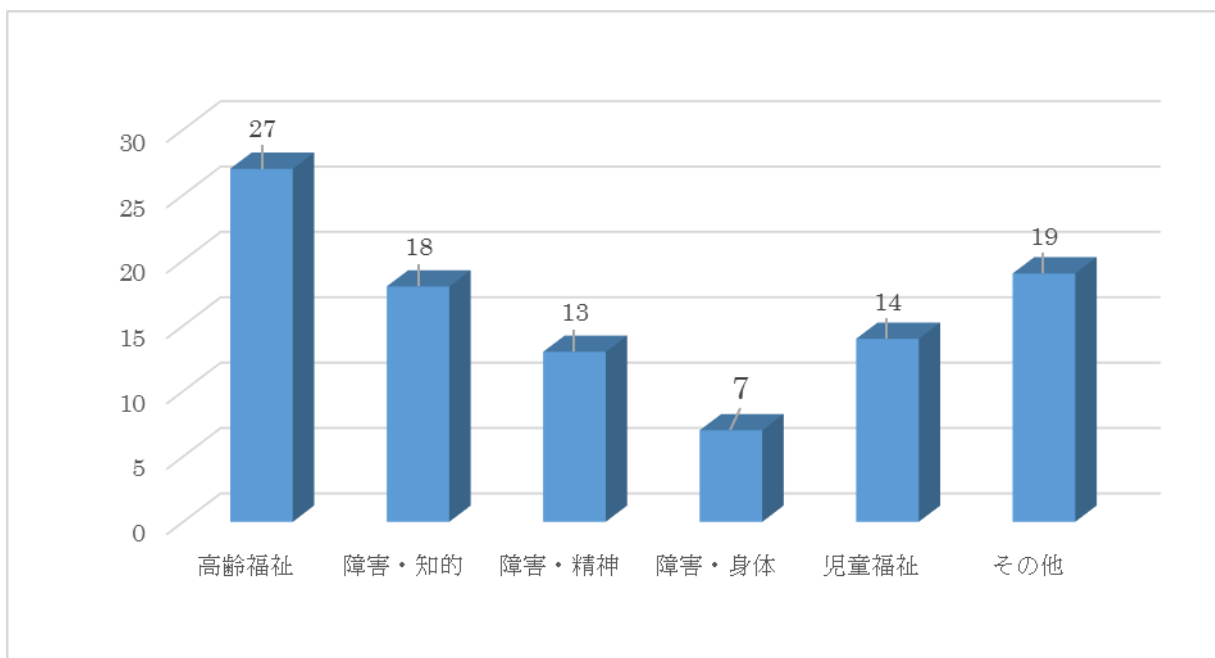
(図1) 29年度の「月別苦情相談の推移」



(表2) 「苦情相談」対応状況等 **97** 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
高齢者福祉サービス(27.8%)	<b>27</b>	12	15	0	0	0	0	0
障害者福祉サービス (39.2%)	知的(18.6%)	<b>18</b>	5	13	0	0	0	0
	精神(13.4%)	<b>13</b>	6	7	0	0	0	0
	身体(7.2%)	<b>7</b>	2	5	0	0	0	0
児童福祉サービス(14.4%)	<b>14</b>	5	9	0	0	0	0	0
その他のサービス(18.6%)	<b>18</b>	9	9	0	0	0	0	0
<b>合計</b>	<b>97</b>	<b>39</b> (40%)	<b>58</b> (60%)	0	0	0	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)	<b>12</b>	7	5	0	0	0	0	0

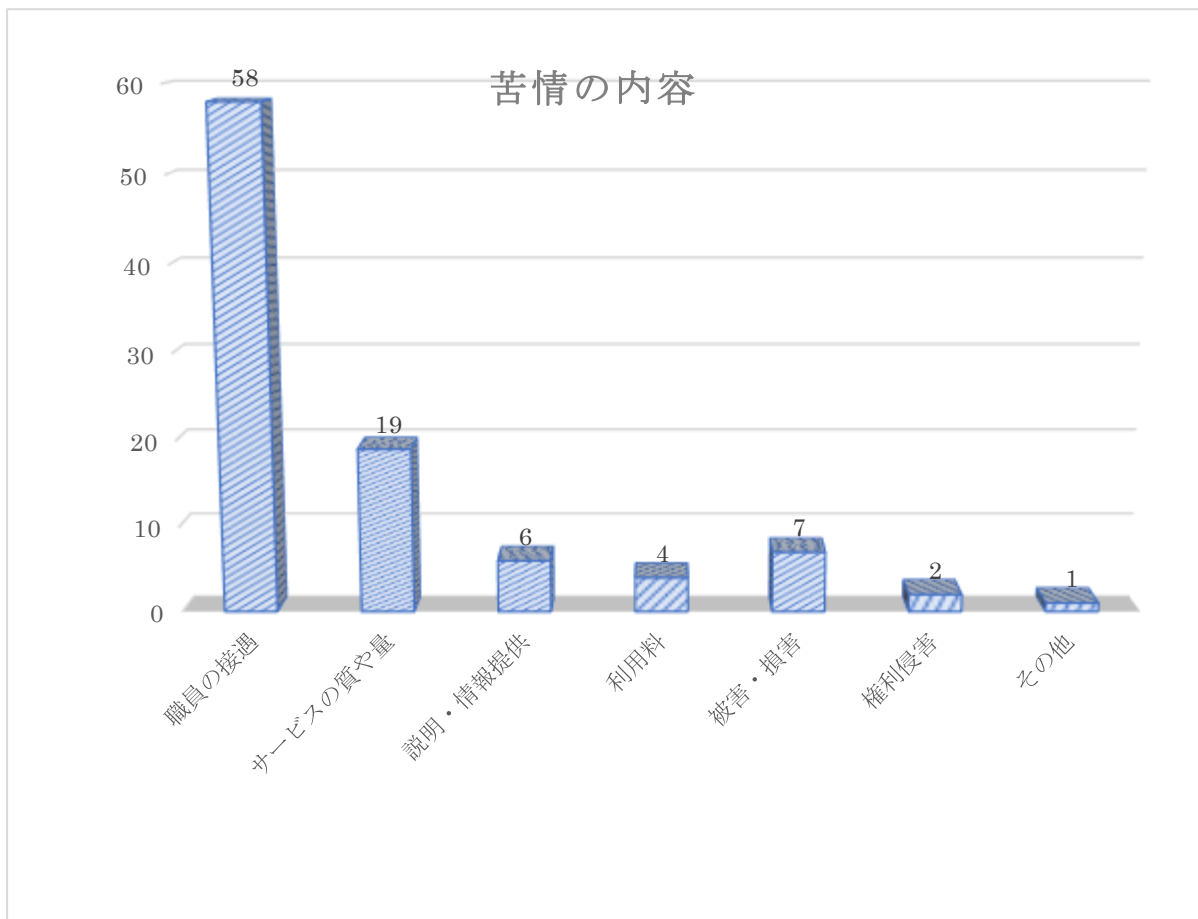
(図2) 種別ごとの「苦情相談」件数



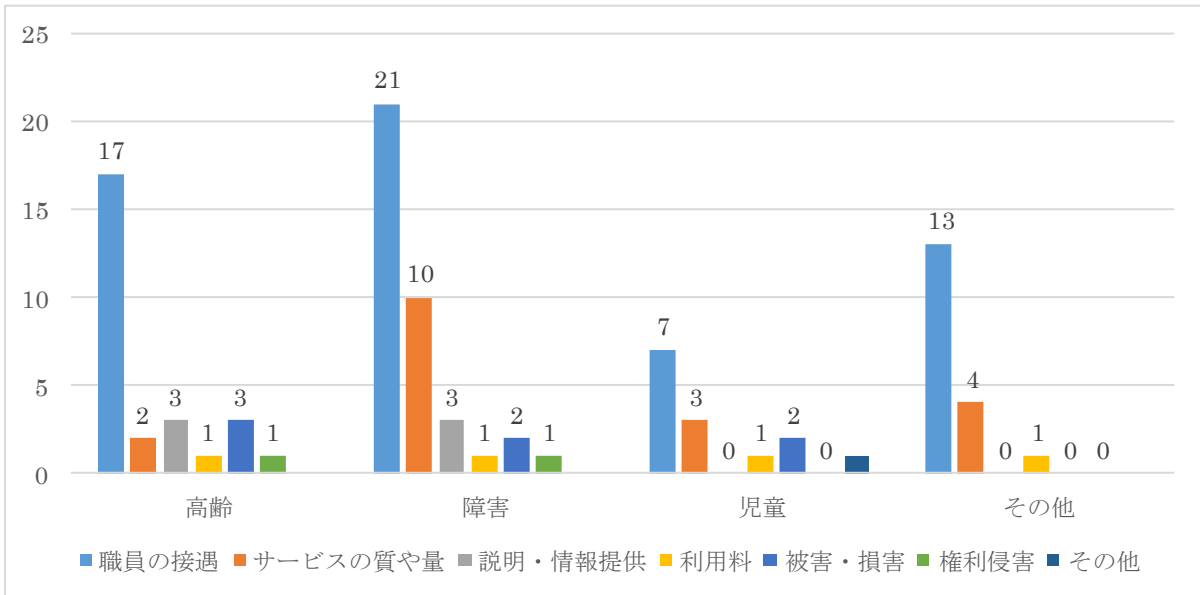
(表3) 苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	17	21	7	13	<b>58</b> (59.8%)
サービスの質や量	2	10	3	4	<b>19</b> (19.6%)
説明・情報提供	3	3	0	0	<b>6</b> (6.2%)
利用料	1	1	1	1	<b>4</b> (4.1%)
被害・損害	3	2	2	0	<b>7</b> (7.2%)
権利侵害	1	1	0	0	<b>2</b> (2.1%)
その他	0	0	1	0	<b>1</b> (1.0%)
計	<b>27</b> (27.8%)	<b>38</b> (39.2%)	<b>14</b> (14.4%)	<b>18</b> (18.6%)	<b>97</b> (100.0%)

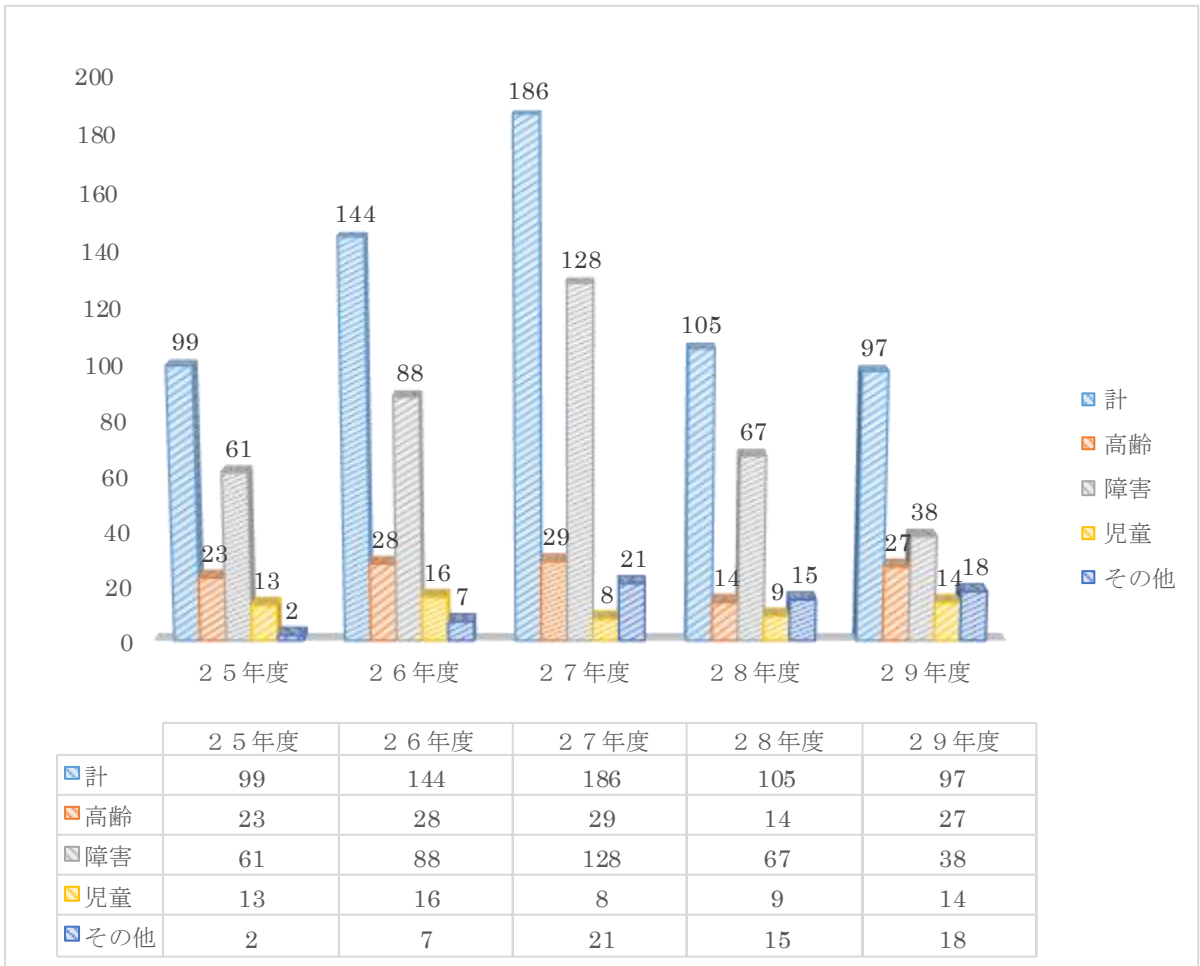
(図3) 苦情の内容



(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（H25年度～29年度）



	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
計	99	144	186	105	97
高齢	23	28	29	14	27
障害	61	88	128	67	38
児童	13	16	8	9	14
その他	2	7	21	15	18