

令和5年度 熊本県運営適正化委員会 事業報告

● 運営適正化委員会の充実・強化

(1) 事業啓発と利用の促進

□実施計画 ア 苦情解決事業の広報啓発

本会ホームページ等に、苦情解決や体制整備に関する記事掲載を依頼し、福祉サービス利用者や家族に向けた周知を図った。

- 1 県社協ニュース、福祉の総合情報誌「ゆ〜とぴー」への事業活動等の掲載
- 2 苦情解決ポスター、チラシとともに事業所巡回訪問時に持参し、利用者・家族会・福祉関係者等への周知を行った。
- 3 「福祉サービスの苦情解決に関する状況調査」の集計結果をアンケート回答先に配付した。(配布部数 892部)
- 4 福祉職員ビジネスマナー研修会での事業説明

5月16日	熊本市	42人
10月12日	熊本市	29人
- 5 事業所の苦情解決委員会研修会への事業説明

10月18日	熊本市	40人
--------	-----	-----

(2) 福祉サービス事業所における苦情解決体制整備の促進

□実施計画 イ 巡回訪問及び福祉サービス苦情解決状況調査の実施等

1 事業所巡回訪問の実施

事業所への巡回訪問件数10か所(令和5年度目標値10か所)

福祉サービスを提供する事業所等を訪問し、事業者段階での苦情解決体制の整備状況や取組状況等を把握するとともに、苦情解決事業についての説明及び事業所との意見交換等を行い、より一層の苦情解決体制の充実を図った。

No.	訪問日	事業所区分
1	7月27日	社会福祉協議会
2	7月27日	障がい者就労センター
3	1月10日	有料老人ホーム
4	1月10日	多機能型事業所
5	1月11日	小規模多機能事業所
6	1月11日	共同生活援助事業所
7	2月13日	就労継続支援A型事業所
8	2月13日	保育所
9	2月14日	就労継続支援A型事業所
10	2月14日	就労継続支援A型事業所

2 福祉サービスの苦情解決に関する状況調査の実施・集計

福祉サービスの苦情解決に関する状況調査を実施した。さらに、寄せられた苦情内容と対応結果110事例とともに取りまとめ、回答があった事業所等へフィードバックし、相談及び苦情解決機能の向上に努めた。

調査事業所数 1,315か所 回答事業所数892か所 (回答率67.8%)

「福祉サービスの苦情解決に関する状況調査集計結果」 1,000部作成

3 福祉サービス苦情解決研修会の開催

10月26日 熊本市 450人

- 4 福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会の開催
 2月1日 熊本市 223人
- 5 全国会議・研修への参加
- (1) 運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会
 10月30日～31日 東京都 1人
- (2) 九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議
 10月4日 オンライン 2人

(3) 運営監視部会における現地調査の強化

□実施計画 ウ 地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）への指導・助言

地域福祉権利擁護事業の透明性と公正性を担保し、市町村社協が行う福祉サービス利用援助事業が適正に実施されるよう、本委員会の運営監視部会において現地調査を実施し、事業の適正な運営の確保を図った。

8月3日	八代市社協	5人
8月18日	熊本市社協	5人
10月6日	阿蘇市社協	3人
10月23日	多良木町社協	5人
12月13日	甲佐町社協	3人
12月25日	益城町社協	3人
2月21日	合志市社協	4人

(4) 運営適正化委員会、運営監視部会、苦情解決部会の開催

□実施計画 エ 福祉サービス事業所及び市町村社協への事情調査、助言等

1 運営適正化委員会、運営監視部会、苦情解決部会の開催

(1) 運営適正化委員会の開催・内容

開催日	出席者	議 題
5月22日	6人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度福祉サービス苦情解決に関する状況調査の回答票（案）について ・令和5年度研修会の開催及び開催時期等について ・令和4年度福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会のアンケート集計結果について
7月19日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度熊本県運営適正化委員会事業報告について ・令和5年度福祉サービスの苦情解決研修会の開催及び開催日時について
9月27日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会の開催について ・令和5年度「福祉サービス苦情解決体制整備状況」把握のための事業所巡回訪問の報告について ・福祉サービス苦情解決研修会について
11月15日	5人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度福祉サービス第三者委員研修会の開催について ・令和5年度福祉サービス苦情解決研修会アンケート結果の報告について

1月26日	7人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度「福祉サービス苦情解決体制整備状況」把握のための事業所巡回訪問の報告について ・令和5年度福祉サービス苦情解決事業第三者委員研修会について
3月13日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度福祉サービス苦情解決体制整備状況把握のための事業所巡回訪問の報告について ・令和5年度福祉サービス第三者委員研修会の報告について ・令和5年度「福祉サービス苦情解決に関する状況調査集計結果」の報告について ・令和6年度熊本県運営適正化委員会事業計画（案）について

(2) 運営監視部会の開催・内容

5月22日	6人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和4年度1月分、2月分 ・令和5年度福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査の日程について
7月19日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和4年度3月分、令和5年度4月分） ・令和5年度福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査日程調整について
9月27日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和5年度5月分、6月分） ・令和5年度運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査（八代市社協、熊本市社協中央区事務所）の結果報告について ・令和5年度監視部会による現地調査の現時点での状況報告について
11月15日	5人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和5年度7月分、8月分） ・令和5年度運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施市町村社協現地調査（阿蘇市社協、多良木町社協）の結果報告について ・令和5年度監視部会による現地調査の現時点での状況報告について
1月26日	7人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和5年度9月分、10月分） ・令和5年度運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施状況指摘・指示事項に対する改善結果について（八代市社協）

		<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査（甲佐町社協、益城町社協）の結果報告について ・令和6年度監視部会による現地調査の日程調整について
3月13日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）の運営状況について（県社協分・市社協分：令和5年度11月分、12月分） ・令和5年度運営監視部会による福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査（合志市社協）の結果報告について

(3) 苦情解決部会の開催・内容

5月22日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度苦情・相談受付状況について ・令和5年度4月分の苦情・相談受付状況等について
7月19日	3人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度5月、6月分の苦情・相談受付状況等について
9月27日	3人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度7月、8月分の苦情・相談受付状況等について
11月15日	3人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度9月、10月分の苦情・相談受付状況等について
1月17日	5人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度11月、12月分の苦情・相談受付状況等について
3月13日	4人	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度1月、2月分の苦情・相談受付状況等について

(4) 苦情・相談の受付状況

ア 苦情	85件
イ 相談、問合せ	16件

令和5年度 受付方法別 苦情・相談等件数一覧

時 期	受 付 件 数										
	来 所		電 話		メー ル		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	
4月			6件	1件	2件					8件	1件
5月			6件	2件						6件	2件
6月			4件	2件						4件	2件
7月			5件	1件	1件	1件	1件			7件	2件
8月			5件	2件				1件		6件	2件
9月			7件		2件					9件	
10月	2件		7件	1件		1件				9件	2件
11月			2件		2件					4件	
12月			12件							12件	
1月			4件	1件						4件	1件
2月			6件	3件	1件					7件	3件
3月		1件	9件							9件	1件
合 計	2件	1件	73件	13件	8件	2件	2件	2件		85件	16件

令和5年度 種別、申出人の属性

種 別	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	3件	2件	8件				1件	1件	3件		15件	3件
障がい	36件	4件	12件				2件	1件	1件	1件	51件	6件
児 童			15件	2件			1件			1件	16件	3件
その他	1件	1件	2件	1件						2件	3件	4件
合 計	40件	7件	37件	3件	0件	0件	4件	2件	4件	4件	85件	16件