

## □ 平成28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実地調査を行った。28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、358件（昨年度実績327件）であり増加となった。

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」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。

その他、これまでの蓄積を整理し「苦情解決事業のためのハンドブック」としてまとめ上げ、今後の苦情解決事業の手引書として活用を図ることとした。

### 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 12回（高齢施設11、児童施設1）

**8 苦情解決事業の実施について**

苦情105件、問い合わせ等253件、合計358件を受理した。（別表）

(3) 福祉サービス苦情解決事業の推進

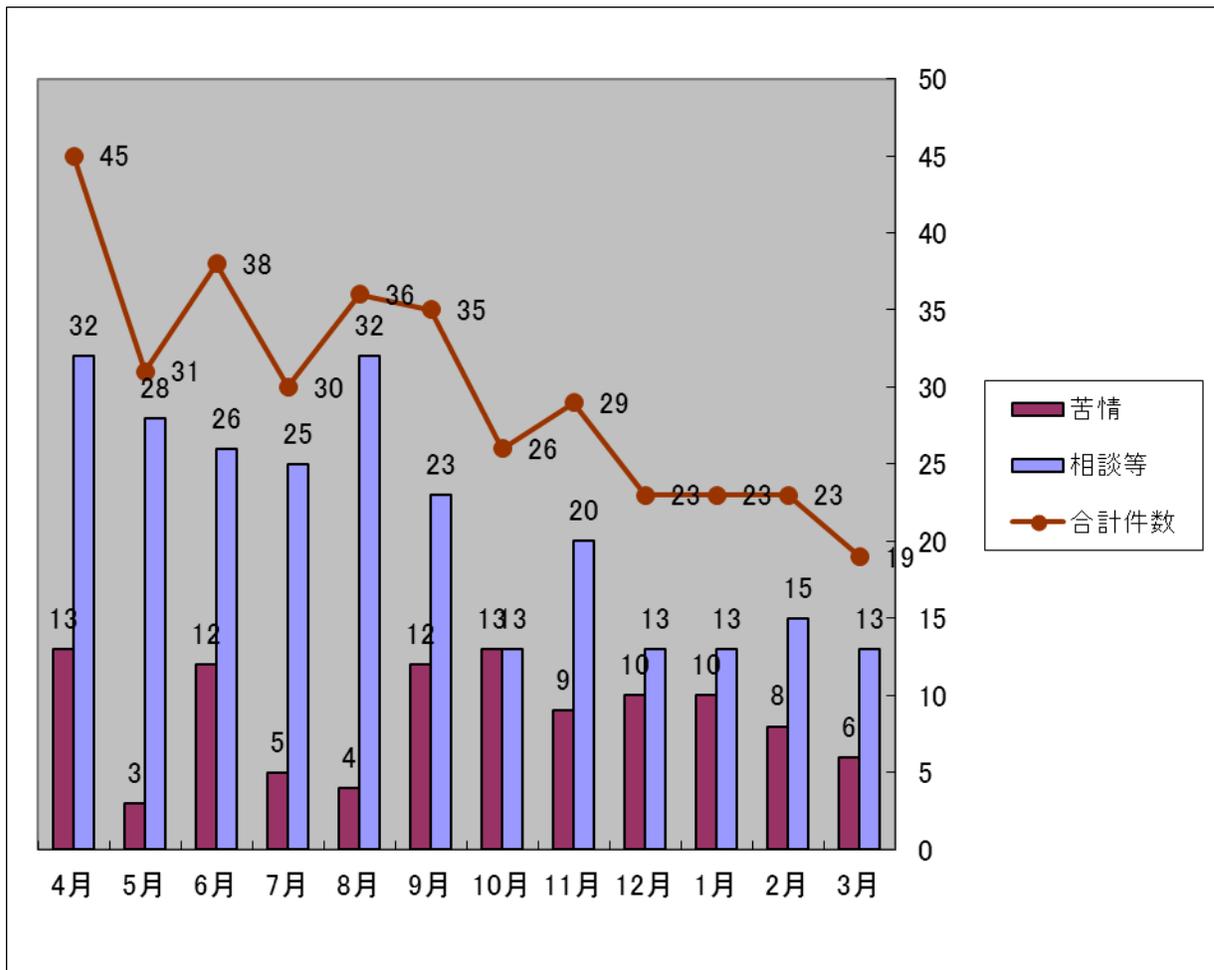
◇ 苦情相談の受付・解決の状況

(表1) 苦情相談・問い合わせ受付件数 358件(昨年度末実績327件)

H29.3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 せ 等	苦 情	問 い 合 せ 等	苦 情	問 い 合 せ 等	苦 情	問 い 合 せ 等
上半期 合 計	1	4	48	162	0	0	49	166
下半期 合 計	6	6	50	81	0	0	56	87
合 計	7	10	98	243	0	0	105	253

(図1) 28年度の「月別苦情相談の推移」

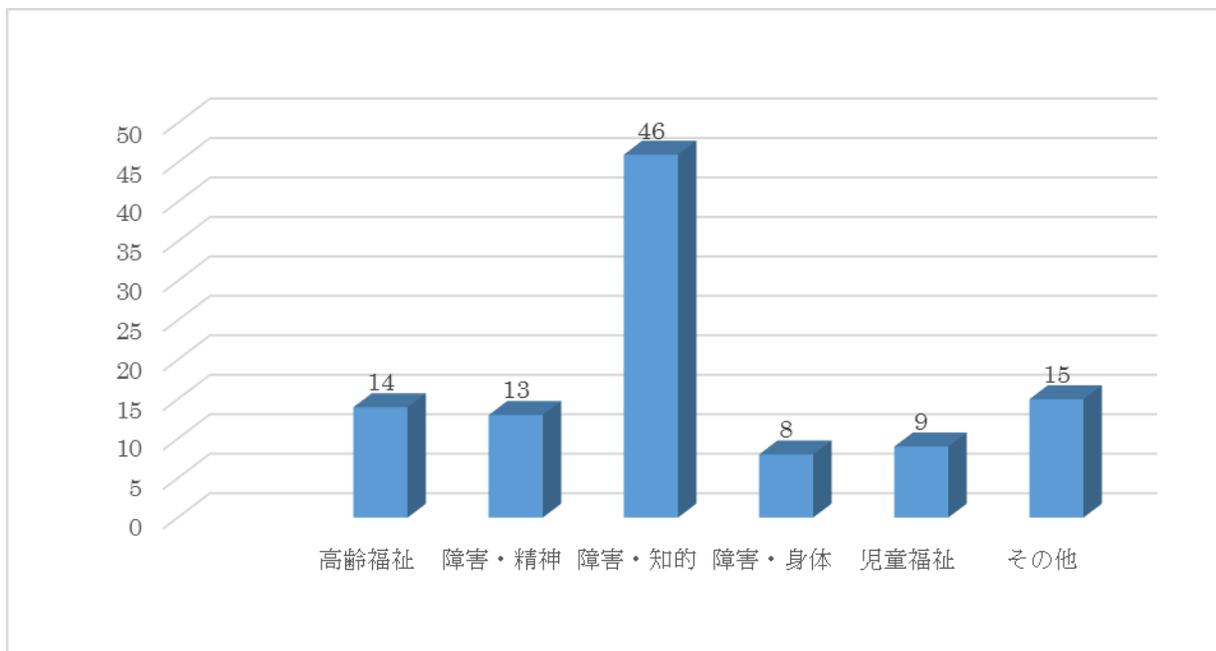


(表2) 「苦情相談」対応状況等 105件

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(13.3%)	14	4	10	0	0	0	0	0
障害者福祉サービス (63.8%)	精神(12.4%)	13	10	3	0	0	0	0
	知的(43.8%)	46	26	20	0	0	0	0
	身体(7.6%)	8	2	6	0	0	0	0
児童福祉サービス(8.6%)	9	2	7	0	0	0	0	0
その他のサービス(14.3%)	15	6	9	0	0	0	0	0
合計	105	50 (47.6)	55 (52.4)	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)	10	4	6	0	0	0	0	0
------------------------------	----	---	---	---	---	---	---	---

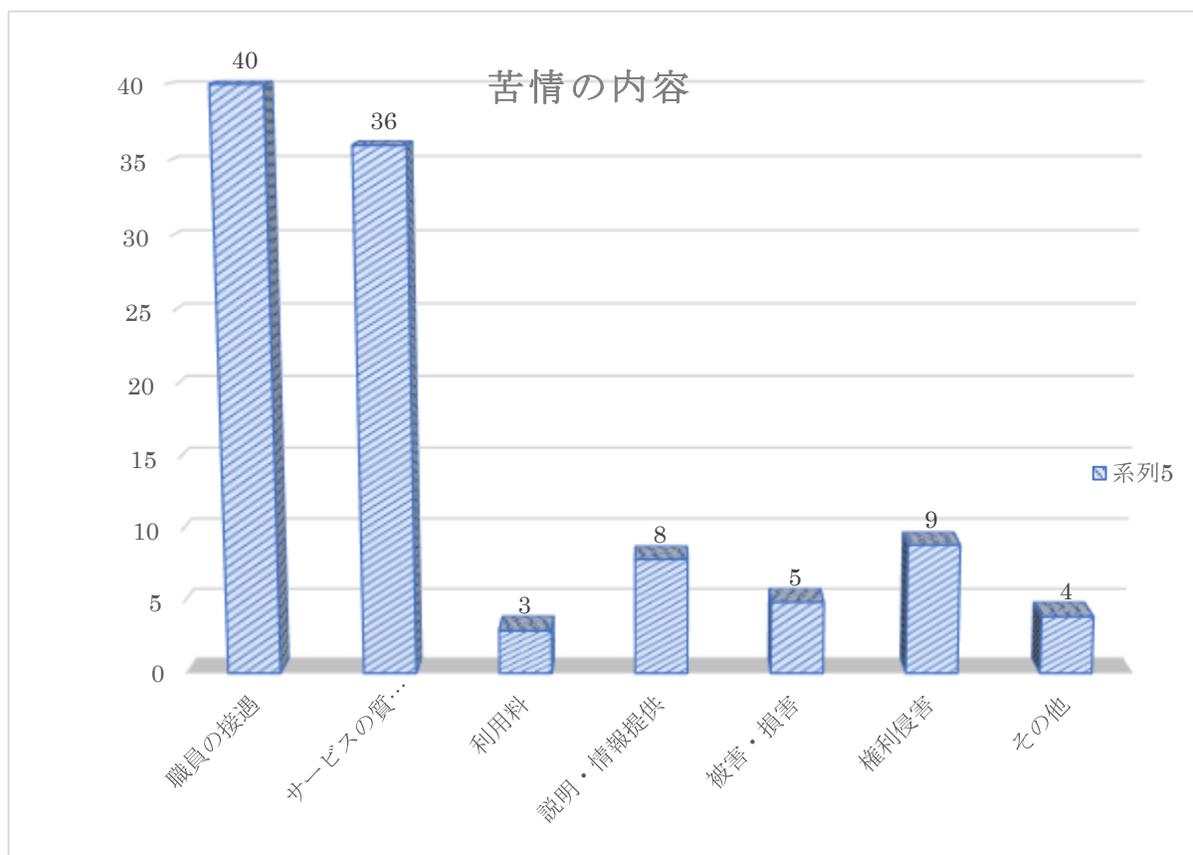
(図2) 種別ごとの「苦情相談」件数



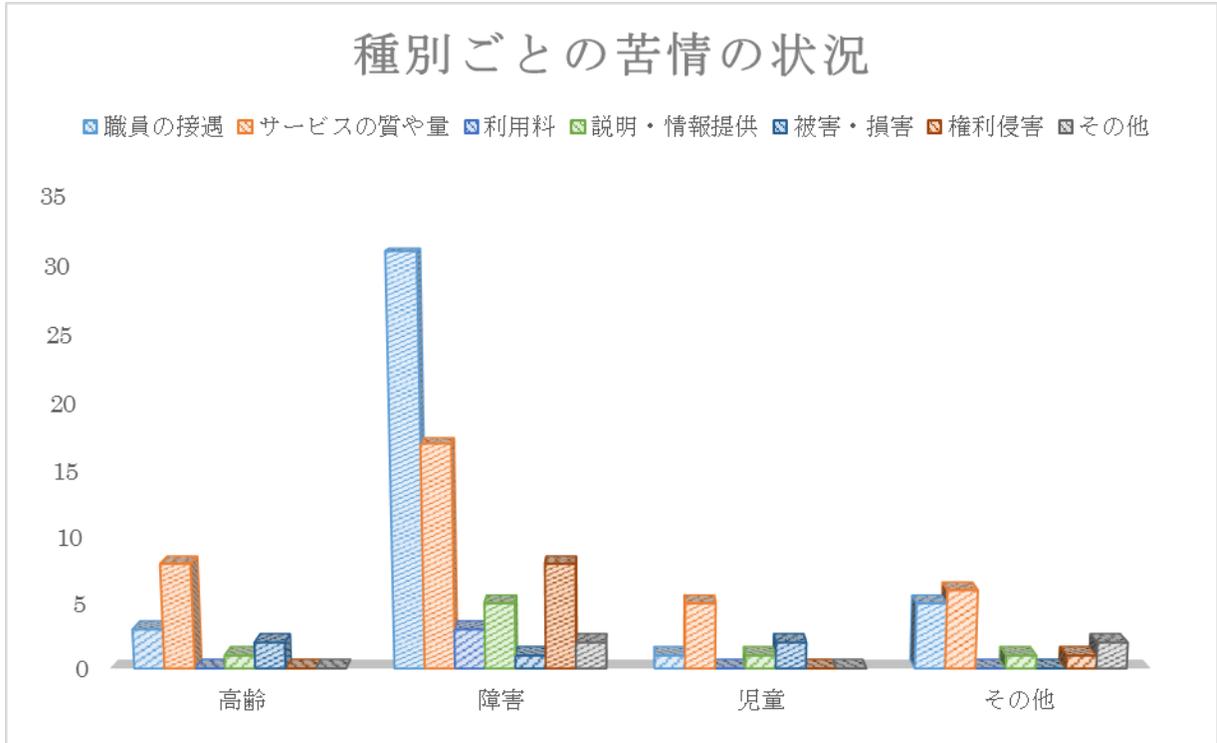
(表3) 苦情の内容

	高齢	障害	児童	その他	計
職員の接遇	3	31	1	5	40 (38.0%)
サービスの質や量	8	17	5	6	36 (34.2%)
利用料	0	3	0	0	3 (2.8%)
説明・情報提供	1	5	1	1	8 (7.6%)
被害・損害	2	1	2	0	5 (4.7%)
権利侵害	0	8	0	1	9 (8.6%)
その他	0	2	0	2	4 (3.8%)
計	14 (13.3%)	67 (63.8%)	9 (8.6%)	15 (14.3%)	105 (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～28年度)

