

令和4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を行った。令和4年度は、15か所（府内12か所、京都市内3か所）の市区町村協で実施した。
- 「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、巡回訪問指導等により、苦情解決システムの整備状況の確認及び助言等を行うとともに、当該事業所に対し、研修を行った。
- 苦情申出・問い合わせ（継続苦情相談件数含）件数は**868件**（昨年度496件）で、**75.0%増**となった。一方で、初回苦情受付件数は、**115件**（昨年度133件）であり、**13.5%減**となっている。また、今年度においても、苦情解決事業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、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（任期令和4年4月1日～令和6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（毎月開催うち文書審議1回）

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） 15か所（京都府内の社協12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（オンライン） 1回開催（120名の参加）
- ・苦情解決事業相談研修会（動画配信） 1回開催（247名の参加）

7 事業者巡回訪問指導

- ・実施回数 2事業所（障害者施設2）

8 苦情解決事業の実施について

- ・苦情115件、問い合わせ等113件、継続苦情相談640件 合計868件を受理（別表）

【福祉サービス苦情解決事業の推進】

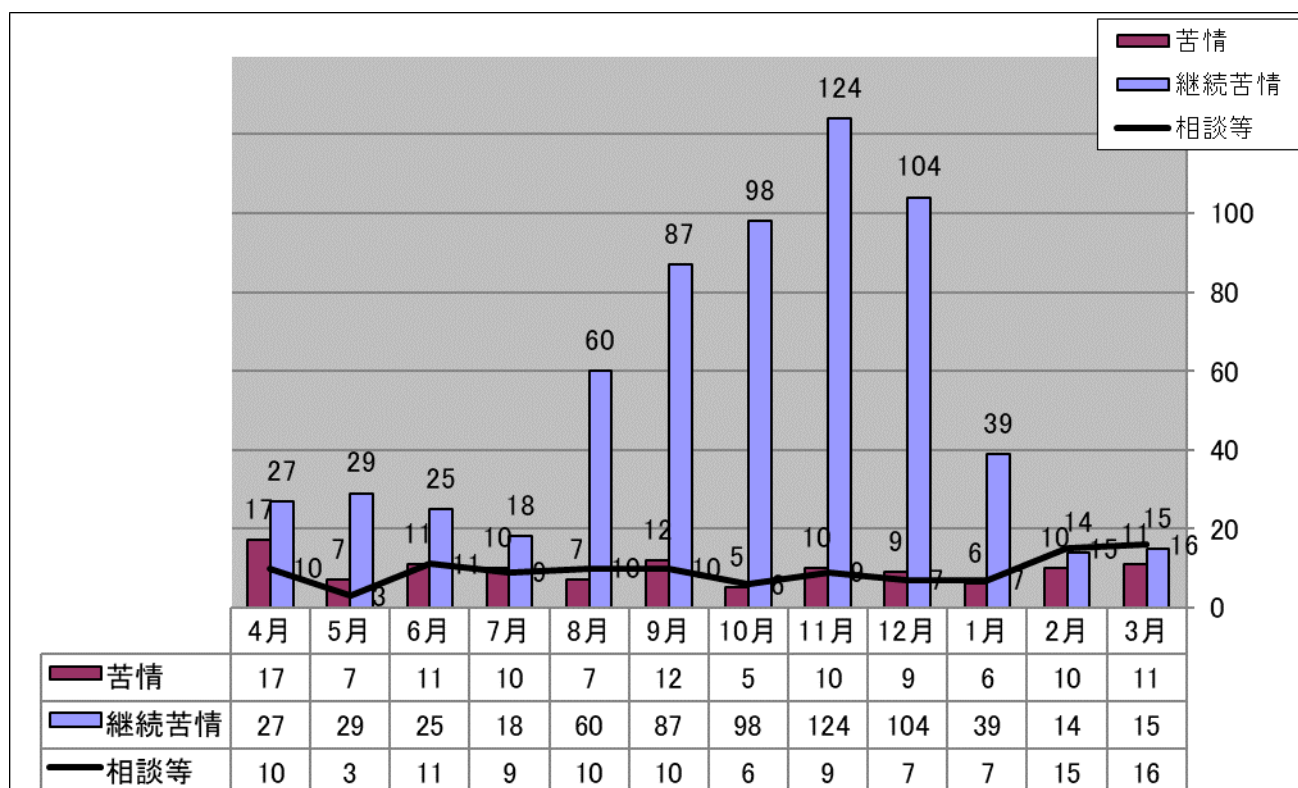
◇苦情相談の受付・解決の状況

(表1) 初回苦情相談・問い合わせ等(継続苦情相談含) 件数 868件<昨年度496件>

	受付方法								
	来所		書面・電話等		その他(メール等)		合計		
	初回苦情	問い合わせ等	初回苦情	問い合わせ等	初回苦情	問い合わせ等	初回苦情	問い合わせ等	継続苦情相談
上半期合計	1	1	53	47	10	5	64	53	246
下半期合計	1	0	41	57	9	3	51	60	394
合計	2	1	94	104	19	8	115	113	640

全社協では、「初回苦情」と「継続苦情相談」の件数を合わせて苦情受付件数としているが、京都府では、これまで実績件数統計との比較から、初回苦情受付件数において各種分析を行った。

(図1) 令和4年度「月別初回苦情相談の推移」

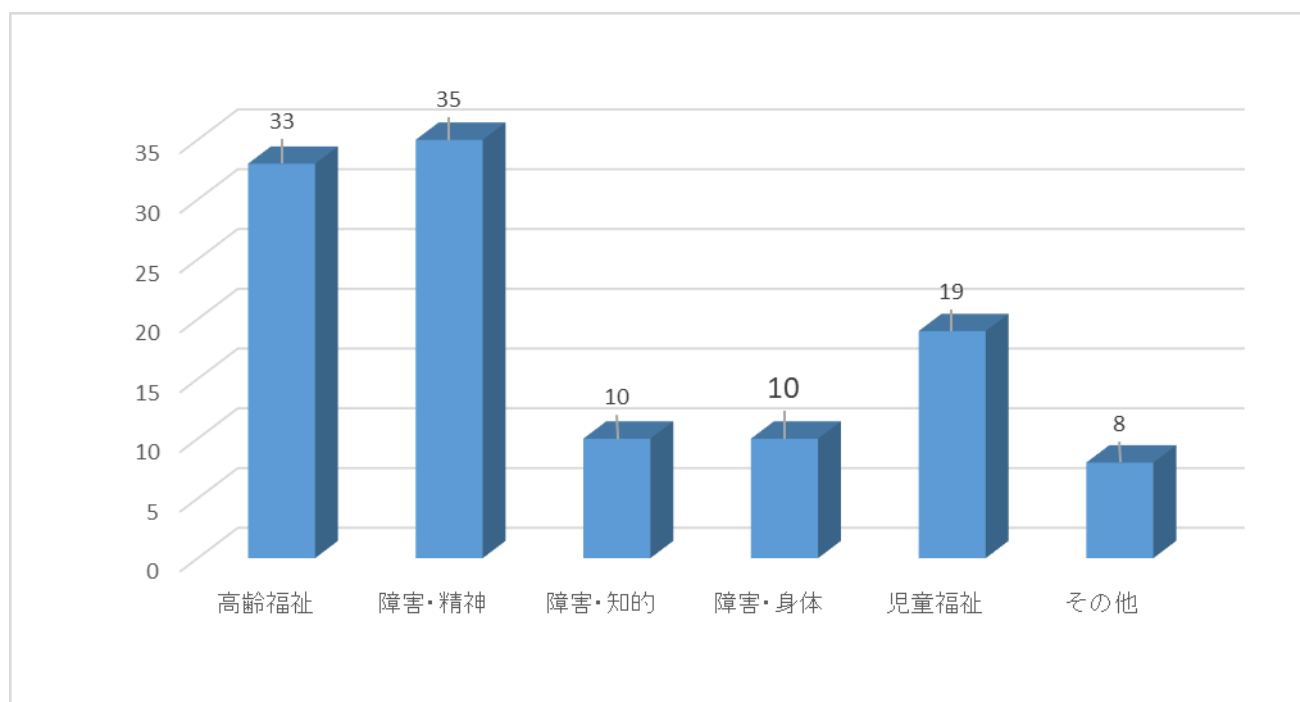


(表2) 「初回苦情相談」 対応状況等 115件

サービス種別		初回苦情受付件数	苦情解決結果						
			①相談助言	②紹介伝達	③あっせん	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 (28.7%)		33	17	13	0	0	3	0	0
障害者福祉サービス (47.8%)	精神 (30.4%)	35	20	10	0	0	5	0	0
	知的 (8.7%)	10	5	2	0	0	3	0	0
	身体 (8.7%)	10	6	3	0	0	1	0	0
児童福祉サービス (16.5%)		19	12	5	0	0	2	0	0
その他のサービス (7.0%)		8	5	1	0	0	2	0	0
合計		115	65 (56.5%)	34 (29.6%)	0	0	16 (13.9%)	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)	2	1	0	0	0	1	0	0
-------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

(図2) 種別ごとの「初回苦情相談」件数

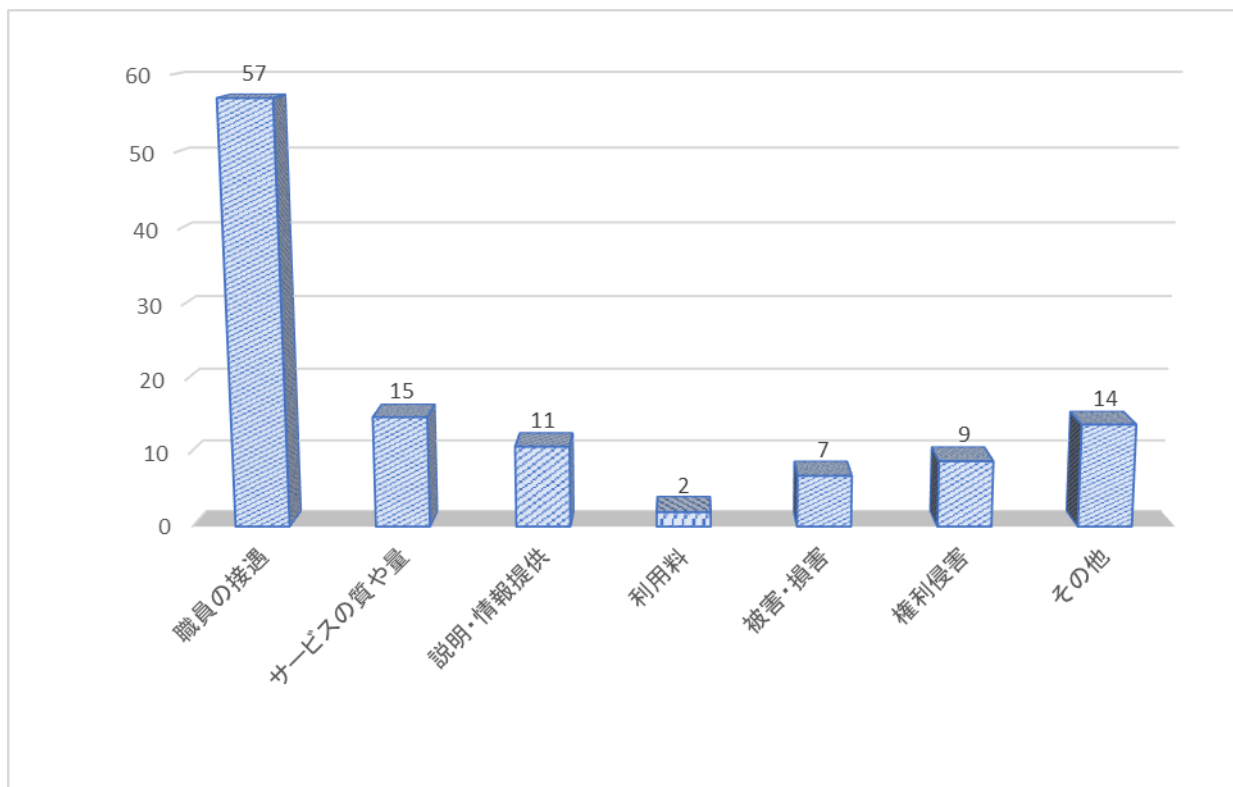


(表3) 初回苦情の内容

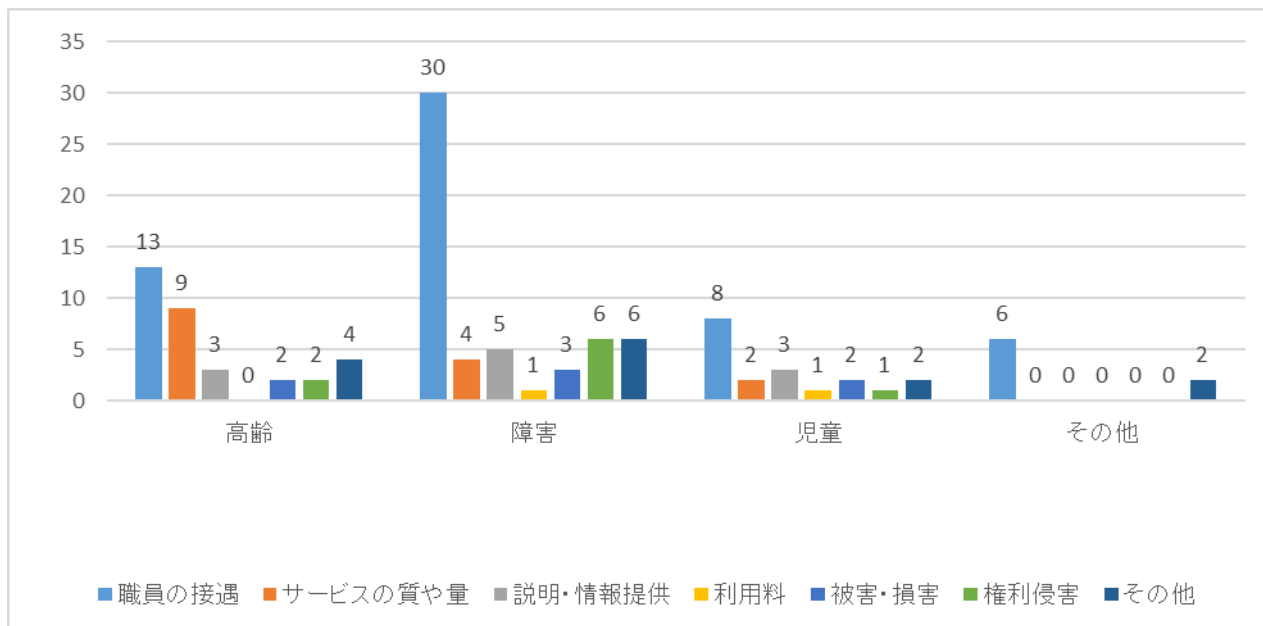
	高齢	障害	児童	その他	計	構成比
職員の接遇	13	30	8	6	57	49.6%
サービスの質や量	9	4	2	0	15	13.0%
説明・情報提供	3	5	3	0	11	9.6%
利用料	0	1	1	0	2	1.7%
被害・損害	2	3	2	0	7	6.1%
権利侵害	2	6	1	0	9	7.8%
その他	4	6	2	2	14	12.2%
計	33	55	19	8	115	

構成比 28.7% 47.8% 16.5% 7.0%

(図3) 初回苦情の内容



(図4) 種別ごとの初回苦情の状況



(図5) 年度別のサービス種別ごとの初回苦情件数の推移 (H30年度～)

