

# 令和3年度 滋賀県運営適正化委員会 事業報告

## 1 運営適正化委員会の運営

福祉サービスに関する苦情解決と福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)の適正な運営を確保するため、次のとおり委員会の運営を行った。

### (1)選考委員会の開催

【構成委員 6名】

利用者代表	2名
福祉サービス経営者代表	2名
公益代表	2名

開催回数 合計 1回		
開催状況(議事等)		
	期 日	内 容
1	令和 3年 8月 6日(金)	・滋賀県運営適正化委員会第 11 期委員の補充選任について

### (2)全体委員会の開催

開催回数 合計 1回		
開催状況(議事等)		
	期 日	内 容
1	令和 3年 10月 22日(金)	議 事 (1) 運営適正化委員会の活動状況について (2) 今後の活動について (3) 意見交換

## 2 苦情解決合議体の活動

### (1)苦情解決合議体の開催

福祉サービスに関する利用者等からの苦情解決を図るため、苦情解決合議体を次のとおり開催した。

【構成委員 6名】

社会福祉に関する学識経験者(公益代表)	3名
法律に関する学識経験者	1名
医療に関する学識経験者	2名

開催回数 合計 6回		
開催状況(議事等)		
	期 日	内 容
1	令和 3年 4月 20日(火)	協議案件 1 件、報告案件 6 件
2	令和 3年 6月 15日(火)	協議案件 1 件、報告案件 4 件
3	令和 3年 8月 24日(火)	協議案件 3 件、報告案件 9 件
4	令和 3年 10月 22日(金)	協議案件 3 件、報告案件 7 件

5	令和3年12月21日(火)	協議案件6件、報告案件9件
6	令和4年3月4日(金)	協議案件1件、報告案件8件

【福祉サービスに関する苦情相談の受付状況(月別)】

※苦情受付件数は新規のみ計上

	苦情 受付	苦 情 解 決 の 結 果							その他 問合せ等	合 計
		相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	知事 通知	事情 調査	申入 れ	継続		
4月	3	1	2						34	37
5月	2		2						15	17
6月	6	2	4						16	22
7月	5	1	3		1				16	21
8月	5		4	1					15	20
9月	2		2						22	24
10月	5	1	4						13	18
11月	8		8						23	31
12月	3		3						9	12
1月	4	1	3						13	17
2月	2		2						22	24
3月	0								19	19
合計	45	6	37	1	1	0	0	0	217	262

### 3 福祉サービスの苦情解決にかかる広報啓発

運営適正化委員会や福祉サービスの苦情解決の仕組みについて、県社協ホームページでの広報を実施するとともに、随時、リーフレット等広報資材を県内社会福祉施設・事業者、行政、市町社協等へ配布した。

### 4 運営監視合議体の活動

#### (1)運営監視合議体の開催

福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)の適正な運営の確保を図るため、運営監視合議体および現地調査を次のとおり実施した。

【構成委員 7名】

利用者支援団体	2名
福祉サービス提供団体	2名
公益代表	1名
法律に関する学識経験者	1名
財務・会計に関する学識経験者	1名

開催回数 合議体 4 回、定期現地調査 12 実施主体(11 市町)		
開催状況(議事等) ① 合議体の実施(4 回)		
	期 日	内 容
1	令和 3 年 7 月 27 日(火)	・令和2年度下半期の助言事項に対する対応状況について ・現地調査の報告と助言事項について ・下半期の現地調査の実施予定について
2	令和 3 年 10 月 12 日(火)	・上半期の助言事項に対する対応状況について ・下半期の運営監視について
3	令和 3 年 12 月 10 日(金)	・現地調査の報告と助言事項について ・運営監視における課題等について
4	令和 4 年 1 月 26 日(水)	・現地調査の報告と助言事項について ・来年度の運営監視に向けて
② 定期現地調査の実施 (内容:地域福祉権利擁護事業の実施状況について)		
	実施年月日	対 象
1	令和 3 年 6 月 23 日(水)	豊郷町社会福祉協議会
2	令和 3 年 7 月 1 日(木)	大津市社会福祉協議会
3	令和 3 年 7 月 9 日(金)	甲良町社会福祉協議会
4	令和 3 年 7 月 15 日(木)	米原市社会福祉協議会
5	令和 3 年 7 月 20 日(火)	長浜市社会福祉協議会(長浜センター、木之本センター)
6	令和 3 年 10 月 28 日(木)	竜王町社会福祉協議会
7	令和 3 年 11 月 2 日(火)	湖南市社会福祉協議会
8	令和 3 年 11 月 10 日(水)	東近江市社会福祉協議会
9	令和 3 年 11 月 16 日(火)	高島市社会福祉協議会
10	令和 3 年 11 月 24 日(水)	野洲市社会福祉協議会
11	令和 3 年 12 月 20 日(月)	彦根市社会福祉協議会