

令和6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) 全体委員会の開催

開催日 令和6年9月20日（金）

会 場 滋賀県立長寿社会福祉センター

議 事 運営適正化委員会の活動状況、今後の活動についての意見交換 等

2 福祉サービスの苦情解決

福祉サービス利用者等からの苦情の適切な解決を図るため、下記の通り合議体を開催し、解決方法の検討等対応について協議を行った。

(1) 苦情解決合議体の開催（全6回）

	日時	報告内容		
		対象期間	苦情	相談・問合せ
1	令和6年4月23日(火)	R5.4.1～R6.3.31	0	141 (R5 総数)
2	令和6年7月23日(火)	R6.4.1～R6.6.30	0	45
3	令和6年9月20日(金)	R6.7.1～R6.8.31	新規 3	24
4	令和6年11月8日(金)	R6.9.1～R6.10.31	新規 1 追加報告2	14
5	令和7年1月29日(水)	R6.11.1～R7.1.15	0	23
6	令和7年3月28日(金)	R7.1.16～R7.3.18	0	27

(2) 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 (内訳)							その他 問合せ等	合計
		相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	通知	事情 調査	申入 れ	継 続		
合計	4	0	4	0	0	0	0	0	140	144

3 福祉サービスの苦情解決に関する広報・啓発等

利用者、社会福祉事業の経営者等に対して、福祉サービスの苦情解決の仕組みや運営適正化委員会の機能・役割を幅広く周知し、利用者側から相談をしやすい環境づくりを進めるために、広報啓発を実施した。

(1) 県民向けの福祉サービスの苦情解決に関する広報啓発

- ①リーフレット等広報資料を県内社会福祉施設・事業者、行政、市町村協等へ随時配布
- ②県社協ホームページでの広報

(2) 福祉サービス施設巡回訪問の実施

社会福祉サービスを提供している事業所・施設段階における苦情解決体制整備について状況を把握し、適切な苦情解決を目的とした技術的援助を行うため、施設巡回訪問を実施。苦情対応状況の聞き取りや、苦情解決体制等についての情報提供、助言等を行った。

	期 日	対象(種別)	施設名
1	令和6年12月20日	高齢(サービス付き高齢者向け住宅)	(株)湖楓 かえで1号館・2号館
2	令和7年1月10日	児童(認可小規模保育施設)	社会福祉法人 くじら 石山くじら小規模保育園

(3) 福祉サービス苦情解決研修会の開催

事業所段階における苦情解決事業の充実を目的に、福祉サービス事業者が配置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等の苦情対応力向上に資する研修会を開催した。

【応用編】

期日	場所	講義内容	対象者	参加者数
令和6年 9月30日 10:00 ～ 16:40	草津市立市民 総合交流セン ター (キラリエ草 津) 大会議室	【講義1】 10:00～12:00 「全国的にみる、事故事例・対応策」 講師 弁護士法人かなめ 所属弁護士 前田 敏洋氏 【講義2】 13:30～16:30 「苦情解決能力の向上を目指して ～苦情対応の実践力と再発防止力を 強化する～」 講師 コミュニケーションサポートオフ イス 代表 喜山志津香氏	・福祉サー ビス事業所 の苦情受付 担当者及び 苦情解決責 任者、管理 的立場の職 員、管理者 ・第三者委 員 ・その他	53名

【中級編】

期日	場所	講義内容	対象者	参加者数
令和6年 12月11日 13:30 ～ 16:40	草津市立市民 総合交流セン ター(キラリエ 草津) 大会議室	【講義】13:30～16:30 「苦情対応の初期対応と苦情解決能力 と実践力の強化」 講師 コミュニケーションサポートオフ イス 代表 喜山志津香氏	・福祉サー ビス事業所 の苦情受付 担当者及び 苦情解決責 任者、中堅 職員（経験 年数5年以 上） ・第三者委 員 ・その他	70名

4 地域福祉権利擁護事業の適正な運営の確保

市町社会福祉協議会が実施する地域福祉権利擁護事業の透明性・公正性の確保を図るため、運営監視

合議体を下記のとおり開催し、必要に応じて実施主体に助言等を行った。

(1) 運営監視合議体の開催（全4回）

	期日	主な内容
1	令和6年4月19日	・令和5年度 下半期の助言事項に対する改善報告について ・令和6年度の運営監視について
2	令和6年8月21日	・令和6年度 上半期現地調査の報告と助言事項について
3	令和6年9月20日	・令和6年度 上半期現地調査の助言事項報告について ・令和6年度 下半期現地調査 計画について
4	令和7年2月4日	・令和6年度 現地調査の報告と助言事項について

(2) 定期現地調査の実施（調査対象10社協）

(3) 地域福祉権利擁護事業の苦情案件への対応