

R2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2年 8月18日(火)	・滋賀県運営適正化委員会選考委員会委員長の選任 ・滋賀県運営適正化委員会第 11 期委員候補者案の審査

(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 2年 9月29日(火)	議 事 (1) 委員長の選任 (2) 副委員長(委員長代理)の指名 (3) 令和元年度事業報告 (4) 令和2年度事業概要と今後の予定 (5) 情報交換

(3)苦情解決合議体の活動

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 5回		
開催状況(議事等)		
	期 日	内 容
1	令和 2年 7月 9日(金)	苦情案件の検討(協議・報告案件 9件)
2	令和 2年 8月25日(火)	苦情案件の検討(協議・報告案件 9件)
3	令和 2年10月29日(火)	苦情案件の検討(協議・報告案件 12件)
4	令和 3年 1月22日(火)	苦情案件の検討(協議・報告案件 12件)

事情調査:0件
 申し入れ:0件
 あっせん:1件
 知事通知:0件
 虐待通報:0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	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	通知	事情 調査	申し 入れ	継続		
繰越	1			1						1
4月	3		2			1			13	16
5月	1		1						13	14
6月	1							1	17	18
7月	0								17	17
8月	5		5						8	13
9月	2		2						16	18
10月	3		3						20	23
11月	1							1	11	12
12月	2	1	1						17	19
1月	3	1	2						4	7
2月	0								14	14
3月	0								20	20
合計	22	2	16	1	0	1	0	2	170	192

※苦情受付件数は新規のみ計上

2 福祉サービスの苦情解決にかかる広報啓発

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を幅広く周知し、利用者側から苦情等を相談しやすい環境づくりを進めるために、広報啓発をおこなった。

(1)運営適正化委員会の周知

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。

(2)福祉サービスの苦情に関する啓発

随時、リーフレットやポスター等啓発学習資材を事業者へ提供。

3 事業者段階における苦情解決の推進

(1)福祉サービス事業者巡回指導の実施

事業所における苦情解決の推進を図るため、事業所への個別巡回訪問において苦情解決体制等について確認し、必要に応じて助言等をおこなった。

また、会議等の場で説明を行い、苦情解決の取り組みが一層進められるよう周知・啓発も併せておこなった。

	期 日	対象(種別)	内容等
1	令和2年 6月 19日(金)	[子ども・若者福祉分野]	運適、苦情解決体制の説明
2	令和2年 8月 31日(月)	[障害福祉分野]	事業所の虐待防止委員会にて周知

4 地域福祉権利擁護事業の適正な運営の確保

(1)運営監視合議体の活動

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5回、定期現地調査 8実施主体		
開催状況(議事等)		
① 合議体の実施(5回)		
	期 日	内 容
1	令和2年 8月20日(木)	・上半期の運営監視について ・下半期の現地調査進め方について
2	令和2年11月19日(木)	・現地調査の報告と助言事項について ・意見交換
3	令和3年 1月 7日(木)	・現地調査の報告と助言事項について ・意見交換
4	令和3年 3月 2日(火)	・現地調査の報告と助言事項について ・来年度の実施計画について
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2年 7月27日(月)	草津市社会福祉協議会
2	令和2年 7月28日(火)	多賀町社会福祉協議会
3	令和2年 7月30日(金)	愛荘町社会福祉協議会
4	令和2年10月26日(月)	栗東市社会福祉協議会
5	令和2年11月 11日(水)	日野町社会福祉協議会
6	令和2年12月 2日(水)	近江八幡市社会福祉協議会
7	令和2年12月 7日(月)	甲賀市社会福祉協議会
8	令和3年 2月17日(水)	栗東市社会福祉協議会