

【滋賀県運営適正化委員会事務局】

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5年9月26日（火）

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

福祉サービスに関する利用者等からの苦情解決を図るため、下記のとおり合議体を開催し、対応した。

(1) 苦情解決合議体の開催（4回開催）

	期 日	内 容
1	令和5年 4月18日（火）	協議案件0件、報告案件2件
2	令和5年 6月29日（木）	協議案件0件、報告案件2件
3	令和5年 9月26日（火）	協議案件0件、報告案件0件
4	令和5年 12月19日（火）	協議案件0件、報告案件1件

(2) 福祉サービスに関する苦情相談の受付状況

	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	あつ せん	通知	事情 調査	申し 入 れ	継続		
合計	3	0	3	0	0	0	0	0	141	144

※苦情受付件数は新規のみ計上

事情調査 0件

申し入れ 0件

あつせん 0件

知事通知 0件

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) 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これまでに、作成した資材（在庫分：パンフレット）を、県内社会福祉施設・事業者、行政、市町社協等へ配布

②県社協ホームページでの広報

(2) 福祉サービス事業所巡回訪問

- ①一般社団法人スマイルコム 放課後等デイサービス フレンズ堅田（児童）
- ②社会福祉法人近江和順会 特別養護老人ホーム レーベンはとがひら（高齢）

(3) 福祉サービス苦情解決研修会

研 修 名 福祉サービス苦情解決研修会【上級編】・【中級編】

ね ら い 社会福祉法第 82 条により、社会福祉事業の経営者は福祉サービス提供にかかわる苦情の適切な解決に務めることが求められており、福祉サービスを提供する事業所に対し、苦情解決体制その役割、苦情が発生する状況や利用者の心理を学ぶとともに、苦情解決の手順や苦情を予防する基本的な知識の習得を目的とする。今年度は【上級編】・【中級編】に分け、2 回開催した。

会 場 滋賀県立長寿境福祉センター 第2・3・4研修室

講 師 コミュニケーションサポートオフィス代表 喜山 志津香 氏

- 対 象
- ① 福祉サービス事業所の苦情受付担当者および苦情解決責任者
 - ② 福祉サービス事業所職員
 - ③ 第三者委員
 - ④ その他関係職員

【上級編】日 時 令和6年1月30日（火） 13：30～16：30

参加人数 53 人

講義内容

「クレームに向かう姿勢・クレーム対応の実際・ハードクレームへの心構え」

【中級編】日 時 令和6年2月15日（木） 13：30～16：30

参加人数 70 人

講義内容

「クレームに向かう姿勢・クレーム対応の実際・
クレーム対応の話し方・安心してクレーム対応に臨める環境づくりとは」

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適正な運営を確保するため、運営監視を行い、運営監視合議体を開催のうえ対応した。

(1) 運営監視合議体の開催（4回開催）

	期 日	内 容
1	令和5年 4月14日（金）	・追加調査を行った社協への助言等について ・令和5年度上半期の運営監視の実施について（日程確定）
2	令和5年 8月18日（金）	・令和5年度上半期の運営監視の現地調査の報告と助言事項について ・滋賀県地域福祉権利擁護事業実施要綱の改正について

		<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度下半期の運営監視の実施予定について (日程確定)
3	令和6年2月10日(水)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度下半期の運営監視の現地調査の報告と助言事項について ・不祥事案件について ・令和6年度地域福祉権利擁護事業 現地調査 実施計画について検討
4	令和6年2月19日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・不祥事案件について実地調査報告

(2) 定期現地調査の実施

10社協実施

(3) 特別調査の実施

令和6年1月29日(月)