

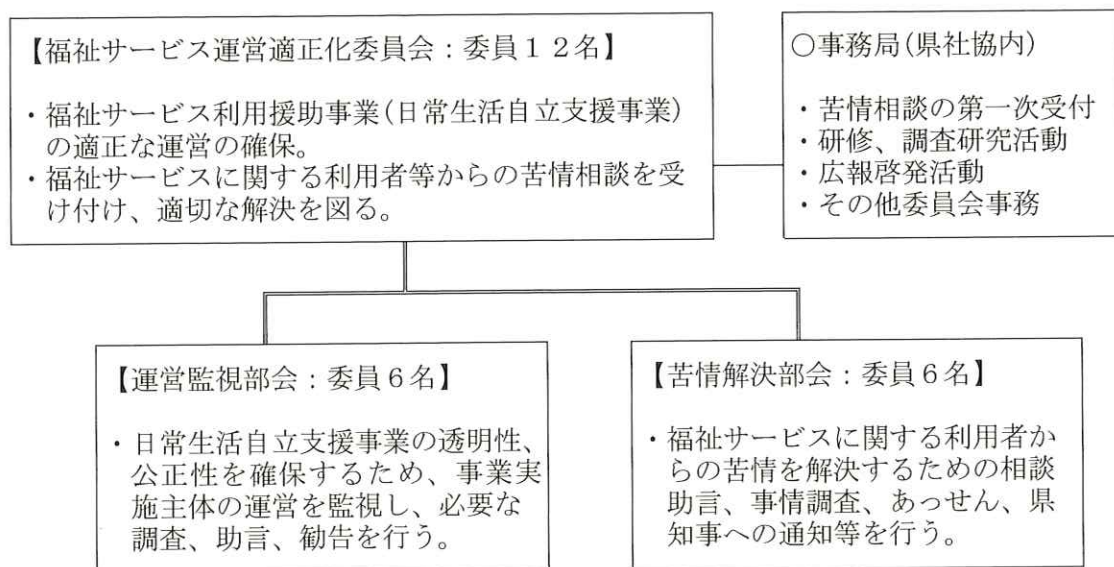
令和4年度
福祉サービス運営適正化委員会
事業報告

群馬県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1.	福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等	・ ・ ・ ・ ・	1
2.	福祉サービス運営適正化委員会の開催	・ ・ ・ ・ ・	3
3.	福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会の開催	・ ・ ・ ・ ・	3
4.	福祉サービス利用援助事業運営監視部会の開催	・ ・ ・ ・ ・	4
5.	福祉サービス利用援助事業実施社協に対する訪問調査	・ ・ ・ ・ ・	4
6.	福祉サービス苦情解決部会の開催	・ ・ ・ ・ ・	5
7.	苦情相談の受付状況	・ ・ ・ ・ ・	7
8.	直近 5 年分の苦情受付状況	・ ・ ・ ・ ・	8
9.	広報・啓発実施状況	・ ・ ・ ・ ・	9
1 0.	研修等実施、出席状況	・ ・ ・ ・ ・	9
1 1.	事業者訪問	・ ・ ・ ・ ・	1 0

1 福祉サービス運営適正化委員会の組織・委員等



【福祉サービス運営適正化委員会委員構成】

※令和 5 年 3 月末日現在

◎委員長：藤倉 眞 ○副委員長：新木 恵一

区 分		氏 名	所 属・役 職
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	齋藤 元	群馬県民生委員児童委員協議会副会長
		○新木 恵一	一般社団法人群馬県社会福祉士会会長
		堀口 美奈子	一般社団法人群馬県介護福祉士会会長
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	江村 恵子	群馬県手をつなぐ育成会会長
		山本 信男	群馬県精神障害者家族会連合会理事
	福祉サービス提供者代表	木我 勝	群馬県老人福祉施設協議会副会長
		中島 穰	群馬県知的障害者福祉協会会長
	法律に関する学識経験者	◎藤倉 眞	弁護士
		室賀 康志	弁護士
医療に関する学識経験者		服部 真弓	医師（日本精神病院協会群馬県支部長）
		宗行 彪	医師（元・明和学園短期大学教授）
		永井 佳美	保健師（群馬県こころの健康センター次長）

任期 令和 4 年 9 月 2 9 日～令和 6 年 9 月 2 8 日

【運営監視部会】 ◎部会長：藤倉 眞 ○副部会長：服部 真弓

区 分		氏 名	所 属・役 職
社会福祉に関する学識経験者	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	江村 恵子	群馬県手をつなぐ育成会会長
		山本 信男	群馬県精神障害者家族会連合会理事
	福祉サービス提供者代表	木我 勝	群馬県老人福祉施設協議会副会長
		中島 穰	群馬県知的障害者福祉協会会長
法律に関する学識経験者		◎藤倉 眞	弁護士
医療に関する学識経験者		○服部 真弓	医師(日本精神病院協会群馬県支部長)

任期 令和4年9月29日～令和6年9月28日

【苦情解決部会】 ◎部会長：新木 恵一 ○副部会長：室賀 康志

区 分		氏 名	所 属・役 職
社会福祉に関する 学識経験者	公益代表	齋藤 元	群馬県民生委員児童委員協議会副会長
		◎新木 恵一	群馬県社会福祉士会会長
		堀口 美奈子	群馬県介護福祉士会会長
法律に関する学識経験者		○室賀 康志	弁護士
医療に関する学識経験者		宗行 彪	医師(元・明和学園短期大学教授)
		永井 佳美	保健師(群馬県こころの健康センター次長)

任期 令和4年9月29日～令和6年9月28日

【参考】 福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会

◎委員長：鈴木 利定 ○副委員長：高桑 和彦

区 分	氏 名	所 属・役 職
福祉サービス利用者代表	天笠 尚人	群馬県身体障害者福祉団体連合会常務理事
	平井 敦子	群馬県老人クラブ連合会常務理事
	篠原 信行	群馬県手をつなぐ育成会常務理事
	高橋 典子	群馬県精神障害者家族会連合会副会長
社会福祉事業者代表	穂積 昌信	群馬県社会福祉法人経営者協議会副会長
	信澤 真由美	群馬県老人福祉施設協議会副会長
	荻原 広之	群馬県知的障害者福祉協会常務理事
	岩内 義明	群馬県保育協議会副会長
公益代表	尾方 仁	群馬県社会福祉士会副会長
	◎鈴木 利定	群馬医療福祉大学学長
	○高桑 和彦	株式会社上毛新聞社総務局長
	(欠 員)	-

任期 令和4年9月20日～令和6年9月19日

2 福祉サービス運営適正化委員会の開催

開催回数 2回

〔第1回〕

表 決 日 令和4年5月31日（火）

表 決 者 委員11名

表決事項

- （1）令和3年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告について
- （2）令和4年度福祉サービス運営適正化委員会事業計画（案）について

〔第2回〕

表 決 日 令和4年11月11日（火）

表 決 者 委員11名

表決事項

- （1）委員長・副委員長の選出について
- （2）部会構成員の指名について

3 福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会の開催

開催回数 2回

〔第1回〕 ※コロナウイルス感染拡大状況を考慮し書面表決にて実施

表 決 日 令和4年6月6日（月）

表 決 者 委員11名

表決事項 福祉サービス運営適正化委員会委員の選任

〔第2回〕 ※コロナウイルス感染拡大状況を考慮し書面表決にて実施

表 決 日 令和4年9月15日（木）

表 決 者 委員11名 議 題

表決事項 福祉サービス運営適正化委員会委員の任期満了に伴う改選による選任

4 福祉サービス利用援助事業運営監視部会の開催

開催回数 2回

〔第1回〕

期 日 令和4年5月31日（火）

会 場 群馬県市町村会館502会議室

表 決 者 委員5名

表決事項

- （1）日常生活自立支援事業の実施状況について
- （2）基幹社協訪問調査の実施について

〔第2回〕

期 日 令和4年11月11日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター203AB会議室

出席者 委員5名

議 題

・報告事項

- （1）日常生活自立支援事業の実施状況について
- （2）基幹社協訪問調査の報告について

・協議事項

- （1）基幹社協訪問調査にかかる指摘事項等について
- （2）その他

5 福祉サービス利用援助事業実施社協に対する訪問調査

訪問先12ヵ所

・藤岡市社会福祉協議会

令和4年7月 5日（火）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・長野原町社会福祉協議会

令和4年7月 8日（金）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・東吾妻町社会福祉協議会

令和4年7月 8日（金）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・明和町社会福祉協議会

令和4年7月11日（月）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・邑楽町社会福祉協議会

令和4年7月11日（月）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・千代田町社会福祉協議会

令和4年7月13日（水）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・大泉町社会福祉協議会

令和4年7月13日（水）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・中之条町社会福祉協議会

令和4年8月2日（火）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・渋川市社会福祉協議会

令和4年8月2日（火）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・嬭恋村社会福祉協議会

令和4年8月5日（金）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・草津町社会福祉協議会

令和4年8月5日（金）〔訪問者〕委員1名、事務局1名

・太田市社会福祉協議会

令和4年8月24日（水）〔訪問者〕委員2名、事務局1名

6 福祉サービス苦情解決部会の開催

開催回数 6回

〔第1回〕

期 日 令和4年 5月31日（火）

会 場 群馬県市町村会館201会議室

出席者 委員6名

議 題

- ・前回からの相談受付状況について

〔第2回〕

期 日 令和4年 7月 8日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員5名

議 題

- ・前回からの相談受付状況について

〔第3回〕

期 日 令和4年 9月 9日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター202会議室

出席者 委員6名

議 題

- ・前回受付をした苦情相談のその後について
- ・前回からの相談受付状況について

〔第4回〕

期 日 令和4年11月11日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター202会議室

出席者 委員5名

議 題

- ・ 前回受付をした苦情相談のその後について
- ・ 前回からの相談受付状況について
- ・ 施設の巡回訪問について

〔第5回〕

期 日 令和5年 1月13日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員5名

議 題

- ・ 前回受付をした苦情相談のその後について
- ・ 前回からの相談受付状況について
- ・ 施設の巡回訪問について

〔第6回〕

期 日 令和5年3月18日（金）

会 場 群馬県社会福祉総合センター301会議室

出席者 委員4名

議 題

- ・ 前回受付をした苦情相談のその後について
- ・ 前回からの相談受付状況について
- ・ 苦情解決セミナーについて

7 苦情相談の受付状況（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

(1) 相談受付件数

区分	高齢者	障害者	児童	その他	合計
苦 情	6	22	13	5	46
相談・問合せ	0	0	0	37	37
合計	6	22	13	42	83

(2) 月別相談受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦 情	5	4	4	1	2	8	1	5	3	6	4	3	46
相談問合せ	3	2	3	2	1	4	5	3	4	5	3	2	37

(3) 相談受付方法

	来所	電話	書面	F A X	メール	その他	合計
苦 情	3	42	1	0	0	0	46
相談問合せ	2	35	0	0	0	0	37

(4) 苦情相談・申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
高齢者	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0
障害者	12	0	5	0	0	0	5	0	0	0	22	0
児童	0	0	12	0	0	0	1	0	0	0	13	0
その他	2	0	2	0	0	0	1	0	0	37	5	37
合計	18	0	21	0	0	0	7	0	0	37	46	37

(5) 苦情内容・解決区分（苦情の内訳）

	相談 助言	紹介 伝達	あつ せん	県へ 通知	その 他 (改善申 入)	その 他 (取下)	その 他 (調査不 可)	その 他 (それ以 外)	継続中	意見 要望	合計
職員の接遇	10	0	0	0	0	0	0	5	0	0	15
サービスの質や量	6	2	0	0	0	0	0	4	0	0	12
利用料	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
説明・情報提供	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
被害・損害	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	10
合 計	29	8	0	0	0	0	0	9	0	0	46

8 直近5年分の苦情相談受付状況（平成30年4月1日～令和5年3月31日）

(1) 相談受付状況

		H30	R1	R2	R3	R4
苦情	高齢者	15	17	19	8	6
	障害者	39	24	24	18	22
	児童	8	4	1	18	13
	その他	0	0	4	6	5
小計		62	45	48	50	46
その他相談・問合せ		45	39	21	27	37
総計		107	84	69	77	83

(2) 苦情申出者の分類

	H30	R1	R2	R3	R4
利用者本人	33	18	22	22	18
家族	26	25	23	21	21
代理人	0	0	1	1	0
職員	3	2	2	2	7
その他	0	0	0	4	0
合計	62	45	48	50	46

(3) 苦情の内容

	H30	R1	R2	R3	R4
職員の接遇	28	20	15	19	15
サービスの質や量	16	3	10	9	12
利用料	1	2	2	3	2
説明・情報提供	14	10	12	9	6
被害・損害	0	0	1	2	1
権利侵害	2	0	6	3	0
その他	1	10	2	5	10
合計	62	45	48	50	46

(4) 苦情相談・申出人の属性

	H30	R1	R2	R3	R4
相談助言	53	31	19	21	29
紹介伝達	9	8	17	19	8
あっせん	0	0	0	0	0
県への通知	0	0	0	0	0
その他(改善申入)	0	0	0	0	0
その他(取り下げ)	0	3	2	0	0
その他(調査不可)	0	0	0	0	0
その他(それ以外)	0	3	10	10	9
継続中	0	0	0	0	0
意見要望	0	0	0	0	0
合計	62	45	48	50	46

9 広報・啓発実施状況

(1) 福祉サービス苦情解決セミナー

委員会の活動と苦情解決制度の周知を実施。

(2) 県社協ホームページ

委員の紹介や、県内事業所の苦情解決体制整備状況等の資料を掲載。

苦情体制整備WEBマニュアル掲載、セミナー広報を実施。

10 研修等実施、出席状況

(1) 福祉サービス苦情解決セミナー

各事業者の苦情解決事業への一層の理解と、苦情解決体制の整備・充実等について研鑽を深めるとともに、苦情受付担当・苦情解決責任者・第三者委員等の資質の向上を図ることを目的に開催。

・配信期間 令和5年3月1日（水）～3月31日（金）

・内 容

テーマ「苦情を予防する接遇・コミュニケーション」

講 師 群馬県社会福祉事業団研修指導センター 所長 吉沢 京子

・視聴回数

【説明】総再生回数：444回（※令和5年3月31日現在）

「運営適正化委員会に寄せられる苦情について」

【前半】総再生回数：737回（※令和5年3月31日時点）

「苦情を予防する接遇・コミュニケーション（前半）」

【後半】総再生回数：503回（※令和5年3月31日時点）

「苦情を予防する接遇・コミュニケーション（後半）」

(2) 全国及び地方会議・研修会等の出席状況

①運営適正化委員会事業研究協議会

期 日 令和4年 7月12日（火）

出 席 事務局1名（ZOOM参加）

内 容 行政報告 厚労省・援護局福祉基盤課

説明 全国社会福祉協議会 政策企画部

説明 全国社会福祉協議会 地域福祉部

基調報告 元立教大学 教授 平野 方紹

②関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会・相談員連絡会

期 日 令和4年10月 7日（金）

出 席 事務局1名（ZOOM参加）

内 容 事前アンケートを元にした協議・情報交換

③運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会 情報交換会

期 日 令和4年10月24日（月）～11月14日（月）動画視聴

内 容 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部

講義Ⅰ 弁護士・明治大学法科大学院 教授 平田 厚

講義Ⅱ 早稲田大学人間科学学術院 教授 岩崎 香

講義Ⅲ 全国社会福祉法人経営者協議会

障害福祉事業経営委員会 副委員長 油谷 佳典

1.1 事業者訪問等

（1）苦情対応研修への参加・助言

法人名 社会福祉法人富士見会

期 日 令和4年11月 8日（火）

参加者 事務局1名

（2）苦情対応研修会への参加

法人名 社会福祉法人明清会

期 日 令和5年 3月15日（水）

参加者 事務局1名