

平成 29 年度

栃木県運営適正化委員会事業報告書

栃木県運営適正化委員会

(社会福祉法人栃木県社会福祉協議会)

目 次

事業報告		
1	委員名簿	1
	(1) 選考委員会委員名簿	
	(2) 運営適正化委員会名簿	
2	各委員会の実施状況	2
	(1) 選考委員会の開催	
	(2) 運営適正化委員会の開催	
	(3) 運営監視委員会の開催	
	(4) 苦情解決委員会の開催	
3	運営監視事業の実施状況	3
	(1) 基幹的社会福祉協議会への調査	
	(2) とちぎ権利擁護センター契約件数	
4	苦情解決事業の実施状況	5
	(1) 苦情相談等の概要	
	(2) 啓発・広報活動	
	(3) 研修会・セミナーの実施	
	(4) 巡回指導・巡回支援の実施	
	(5) 関係機関研修会・会議への参加	
	(6) 平成 29 年度苦情・相談受付件数	
関係資料		13

1 委員名簿（H30.3.31 現在）

(1) 選考委員会委員名簿（任期：H28.8.29～H30.8.28）

分野	氏名	選出母体	備考
福祉サービス利用者代表	倉持 寿	栃木県心身障害児者親の会連合会	
	興野 憲史	栃木県精神保健福祉会	
社会福祉事業経営者代表	直井 修一	栃木県社会福祉法人経営者協議会	
	岩崎 正日登	栃木県社会福祉法人経営者協議会	
公益代表	直井 勇	栃木県弁護士会	委員長
	大塚 美津子	栃木県民生委員児童委員協議会	

(2) 運営適正化委員会委員名簿（任期：H28.9.26～H30.9.25）

No.	分野	氏名	所属	合議体
1	公益	小堀 義明	栃木県人権擁護委員連合会	苦情
2		岡田 順太	白鷗大学	苦情
3		小林 雅彦	国際医療福祉大学	監視
4		平賀 紀章	宇都宮短期大学	苦情
5		檜山 和子	栃木県民生員児童委員協議会	苦情
6		松永 千恵子	栃木県社会福祉士会	苦情
7		永島 徹	栃木県社会福祉士会	監視
8	福祉サービス 利用支援団体	柳田 友一	栃木県手をつなぐ育成会	監視
9		麦倉 仁巳	栃木県身体障害者福祉会連合会	監視
10		小池 秀明	栃木県精神保健福祉会	監視
11	福祉サービス 提供者	池澤 守	栃木県地域包括・在宅介護支援センター協議会	監視
12		高澤 茂夫	栃木県障害施設・事業協会	監視
13		石綱 秀行	栃木県高齢者小規模ケアネットワーク	監視
14	法律関係	伊藤 一	栃木県弁護士会	監視
15		竹澤 一郎	栃木県弁護士会	苦情
16	医療関係	前原 操	栃木県医師会	苦情
17		稲野 秀孝	栃木県医師会	監視
18		長竹 教夫	栃木県精神保健福祉士会	苦情

【運営適正化委員会】

委員長：伊藤 一
副委員長：竹澤 一郎

【運営監視委員会】

委員長：伊藤 一
副委員長：小林 雅彦

【苦情解決委員会】

委員長：竹澤 一郎
副委員長：平賀 紀章

2 各委員会の実施状況

(1) 選考委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	H29. 6. 20(火) とちぎ福祉プラザ 404 会議室	・運営適正化委員会委員の辞任に伴う後任委員の選考について

(2) 運営適正化委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	H29. 5. 18(木) とちぎ福祉プラザ 201 会議室	・平成 28 年度事業報告について ・平成 29 年度事業計画（案）について

(3) 運営監視委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	H29. 5. 18 (木) とちぎ福祉プラザ 201 会議室	・平成 28 年度とちぎ権利擁護センター実績報告について ・平成 28 年度運営監視改善申し入れ事項に対する報告について ・平成 29 年度運営監視について
第2回	H29. 7. 20 (木) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・不祥事について（報告） ・運営監視時の留意点について
第3回	H30. 2. 26 (月) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・平成 29 年度運営監視結果について ・平成 30 年度運営監視の実施について

(4) 苦情解決委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	H29. 5. 23(火) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・新規苦情審議 (2件) ・「栃木県運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」の改定について
第2回	H29. 7. 18 (火) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・結果報告及び対応について (2件) ・新規苦情審議 (1件) ・「栃木県運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」の改定について
第3回	H29. 9. 11(月) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・新規苦情審議 (1件)
第4回	H29. 11. 14 (火) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・結果報告及び対応について (1件) ・「栃木県運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」の改定について
第5回	H30. 1. 23 (火) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・結果報告及び対応について (1件) ・新規苦情審議 (1件)
第6回	H30. 3. 12 (月) とちぎ福祉プラザ 社協会議室	・結果報告及び対応について (2件) ・新規苦情審議 (1件)

3 運営監視事業の実施状況

(1) 基幹的社会福祉協議会への調査

「運営監視委員会による訪問調査実施要領」に基づき、日常生活自立支援事業（あすてらす）を実施している基幹的社会福祉協議会への訪問調査を行い、調査結果に準じて改善依頼事項を通知した。また、栃木県社会福祉協議会に対しては、次の改善事項について通知を行った。

・基幹的社会福祉協議会訪問調査状況

期日	実施基幹社協名
H29. 6. 30(金)	真岡市社会福祉協議会
H29. 7. 13(木)	鹿沼市社会福祉協議会
H29. 7. 13(木)	日光市社会福祉協議会
H29. 7. 21(金)	大田原市社会福祉協議会
H29. 7. 21(金)	矢板市社会福祉協議会
H29. 9. 29(金)	那須烏山市社会福祉協議会

期 日	実施基幹社協名
H29. 10. 20(金)	那須塩原市社会福祉協議会
H29. 11. 9(木)	佐野市社会福祉協議会
H29. 11. 9(木)	足利市社会福祉協議会
H29. 11. 22(水)	小山市社会福祉協議会
H29. 12. 4(月)	栃木市社会福祉協議会
H29. 12. 4(月)	下野市社会福祉協議会
H29. 12. 12(火)	宇都宮市社会福祉協議会

【栃木県社会福祉協議会に対する改善事項】

- (1) 預貯金通帳と届出印・代理印はそれぞれ別の職員による管理とその管理者について

基幹的社協において、預貯金通帳と届出印・代理印の管理につきましては、それぞれ別の職員による管理をお願いしているところではありますが、それぞれ同じ職員により管理されているもの、また、届出印・代理印の管理者につきましては、会計責任者または出納責任者以外が管理をされているものがありましたのでご指導をお願いいたします。

- (2) 通帳・印鑑使用簿等への押印及び記載について

基幹的社協において、通帳・印鑑等使用簿等の担当者欄等に印鑑の押印と氏名の記載とがありました。いずれかの方法でよいか、印鑑の押印と氏名の記載とを行うのがよいか検討をお願いします。また、基幹的社協のリスク管理のためにも、様式を作成され基幹的社協に提示をお願いします。

- (3) 概算払いの使用目的とその取扱いについて

基幹的社協において、利用者や支援者に概算払いで出金したケースがありました。何に使用されていたか不明なもの、また、数回使用した後残金が利用者の預貯金通帳に戻入されたものがありましたので、使用目的を明確にした上で出金し、概算払いはできる限りその都度出金及び戻入を行うようご指導願います。

- (4) 業務システムについて

基幹的社協において、利用者の個人情報が多く含まれるデータ管理について、業務を共通のソフトウェアでデータ管理することができれば、業務の標準化や省力化を図ることができると思われますので、基幹的社協におけるデータの管理方法を基に、共有して利用できるソフトウェア等の検討をお願いします。

- (5) 日常使用する通帳の預金残高について

基幹的社協において、日常使用する通帳の預金残高が50万円を超える利用者には、50万円以内となるよう働きかけを行っていますが、50万円以内にすることが困難なケースがありますので、実情に応じて預金残高の上限を増額される検討をお願いします。

(2) とちぎ権利擁護センター契約件数 (H30. 3. 31 現在 現契約数)

宇都宮	日光	真岡	小山	矢板	那須塩原	佐野	那須烏山	栃木	足利	鹿沼	大田原	下野	計
96	71	68	118	48	158	81	38	70	102	81	79	32	1,042

4 苦情解決事業の実施状況

(1) 苦情相談等の概要

平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月の苦情及び相談受付件数は、総数 95 件であった。そのうち苦情として扱ったものは 50 件あり、その他は苦情まで至らない相談や、苦情解決制度に関する照会であった。(P. 7～11 参照)

(2) 啓発・広報活動

- ・苦情窓口周知のためのポスターを配布した。
- ・県内市町行政・社協へ苦情解決制度周知の依頼を行った。

(3) 研修会・セミナーの実施

事業名	期日・会場	内 容	参加人数
福祉サービス苦情解決研修会 (苦情解決責任者等)	H29. 10. 16(月) とちぎ福祉プラザ 多目的ホール	講義「福祉現場におけるクレーム対応～時代と共に多様化している顧客心理の理解～」 講師 有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵氏	284 人

(4) 巡回指導・巡回支援の実施

「福祉サービス苦情解決巡回指導及び巡回支援実施要領」(P. 42) に基づき、福祉サービス事業所を訪問し、苦情解決体制整備等への支援を行った。

(5) 関係機関研修会・会議への参加

会議等名	期日・会場	内 容
運営適正化委員会事業 研究協議会 (主催) 全国社会福祉協議会	H29. 7. 19(水) 東京都 全国社会福祉協議会	・行政説明 厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 ・講義①「障害者・児支援の現状と運営適正化委員会に期待する対応・取組み」 講師 上智大学 総合人間科学部 教授 大塚 晃氏

会議等名	期日・会場	内 容
		<ul style="list-style-type: none"> ・講義②「福祉サービスの質の向上委員会苦情相談体制・研修部会の取組と今後の運営適正化委員会事業」 講師 立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹氏 ・グループ協議 ・報告、全体協議
介護サービス相談市町 担当者等研修会 (主催) 栃木県国民健康 保険団体連合会	H29. 7. 26(水) 宇都宮市 栃木県本町合同ビル	<ul style="list-style-type: none"> ・講義 「ちょっと難しい介護事故の法的責任」 講師 株式会社安全な介護 代表取締役 山田 滋氏
関東甲信越静岡ブロック 都県運営適正化委員会 委員長等連絡会並びに 相談員連絡会	H29. 10. 6(金) 東京都 飯田橋セントラルプ ラザ	<ul style="list-style-type: none"> ・提出議題の協議 ・情報交換
運営適正化委員会相談 員研修会	H29. 10. 26 (木) 東京都 全国社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・講義 I 「障害福祉サービスをめぐる状況と障害者の 権利擁護」 講師 東洋大学 社会学部 教授 高山 直樹氏 ・講義 II 「運営適正化委員会の現状と課題」 講師 立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹氏 ・情報交換