

令和3年度

業務の状況及び実績に関する報告書

(令和3年4月～令和4年3月)

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

目 次

1	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿	・ ・ ・ ・ ・ 1
2	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会委員名簿	・ ・ ・ ・ ・ 1
3	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
4	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
5	運営監視合議体への報告及び審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
	（1）運営監視合議体の開催状況	
	（2）運営監視合議体による巡回調査	
6	苦情解決合議体への報告及び審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 3
	（1）苦情解決合議体の開催状況	
	（2）苦情解決体制調査	
	（3）事実確認調査	
	（4）苦情・相談等の受付状況	・ ・ ・ ・ ・ 4
	（5）「苦情」の種別とケースの処理状況	・ ・ ・ ・ ・ 5
	（6）サービス種別・苦情内容	・ ・ ・ ・ ・ 6
7	報告事項	・ ・ ・ ・ ・ 7
8	広報・啓発活動	・ ・ ・ ・ ・ 7
9	研修会の開催	・ ・ ・ ・ ・ 7
10	研修活動	・ ・ ・ ・ ・ 7
11	苦情内容とその対応	・ ・ ・ ・ ・ 8

1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿

第11期任期 令和2年10月1日～令和4年9月30日

◎委員長 田中 治和 氏 ○委員長職務代理 齋藤 哲 氏

選出区分	所属団体 及び 職名	氏 名	監視	苦情	
① 社会福祉に関し学識経験を有する委員	ア 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	大 槻 千あき	○	
		東北福祉大学 教授	田 中 治 和		◇
		宮城県社会福祉士会 理事	東 寺 大 輔		○
	イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員	認知症の人と家族の会宮城県支部 副代表	鈴 木 徳 子	○	
		宮城県手をつなぐ育成会 業務執行理事	山 田 弘 子	○	
		宮城県精神障がい者家族連合会 事務局長	伊 藤 仁 幾	○	
	ウ 福祉サービスの提供者を代表する委員	仙台市地域包括支援センター連絡協議会 幹事	手 塚 雅 明	○	
		宮城県老人福祉施設協議会 副会長	土 井 孝 博	○	
		宮城県知的障害者福祉協会 副会長	大 森 道 宏	○	
② 法律・財務に関し学識経験を有する委員	獨協大学 教授	齋 藤 哲	◇	○	
	仙台弁護士会（弁護士）	工 藤 清 史	◎		
	仙台弁護士会（弁護士）	三 橋 要一郎		○	
	東北大学大学院法学研究科 教授	嵩 さやか		◎	
	日本公認会計士協会（公認会計士）	古 川 直 磨		○	
③ 医療に関し学識経験を有する委員	宮城県医師会 常任理事（医師）	安 藤 由紀子		○	
	日本精神保健福祉士協会宮城県支部	佐 々 木 晃		○	

◎は合議体委員長、◇は合議体委員長職務代理

2 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会委員名簿

第11期任期 令和2年9月1日～令和4年8月31日

◎委員長 小野 和宏 氏 ○委員長職務代理 神谷 統 氏

選出分野	所属団体 及び 役職名	氏 名	摘 要
1 福祉サービスの利用者を代表する委員	宮城県老人クラブ連合会 会長	佐 藤 節 夫	
	宮城県障がい者福祉協会 常務理事	末 田 耕 司	
	宮城県重症心身障害児(者)を守る会 会長	秋 元 俊 通	
2 社会福祉事業を営業者を代表する委員	宮城県社会福祉法人営業者協議会 会長	庄 子 清 典	
	宮城県保育協議会 会長	中 鉢 義 徳	
	宮城県社会福祉協議会 事務局長	菅 原 健 一	
3 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 理事	星 禮 子	
	宮城県市長会 事務局長	神 谷 統	
	宮城県町村会 理事兼事務局長	小 野 和 宏	

3 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容 (協議事項等)	出席
第1回 運営適正化委員会	5月27日	Web会議	R2年度事業実績報告 R3年度事業計画	委員13名 事務局2名

4 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容 (協議事項等)	出席
選考委員会	6月7日	書面決議	運営適正化委員会委員2名辞任に伴い選任, 同意	委員9名

5 運営監視合議体への報告及び審議状況

(1) 運営監視合議体の開催状況

開催日	出席 委員	開催方法 (会場等)	審 議 内 容
5月11日	8名	Web会議	日常生活自立支援事業 令和2年度事業報告, 令和3年度事業計画 相談・契約状況(3月末)の報告
7月12日	9名	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(5月末)の報告 専門員概況報告(気仙沼・南三陸, 仙台市宮城野区)
9月14日	9名	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(7月末)の報告 専門員概況報告(大崎, 仙台市青葉区) 巡回調査について
11月30日	8名	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(10月末)の報告 専門員概況報告(登米, 仙台市若林区) 巡回調査について
1月24日	8名	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(12月末)の報告 専門員概況報告(栗原, 仙台市泉区)
3月7日	8名	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(1月末)の報告 令和4年度事業計画について

(2) 運営監視合議体による巡回調査

	日 時	調査地域	参加委員	参加した市町村社協
1	10月19日	仙台市太白区権 利擁護センター	大槻委員 工藤委員	仙台市太白区
2	10月20日	仙南地域福祉サ ポートセンター	伊藤委員 齋藤委員	七ヶ宿町
3	10月21日	石巻地域福祉サ ポートセンター	山田委員 手塚委員	女川町
4	10月28日	仙台地域福祉サ ポートセンター	鈴木委員 土井委員 大森委員	亘理町

6 苦情解決合議体への報告及び審議状況

(1) 苦情解決合議体の開催状況

開催日	出席委員	開催方法 (会場等)	審 議 内 容
			前年継続分 1件 R2年3月4日以降受付 16件
5月27日	6名	Web会議	再審議件数 1件 新規報告件数 42件 合計 43件
6月30日	8名	Web会議	再審議件数 0件 新規報告件数 12件 合計 12件
7月27日	7名	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 8件 合計 10件
9月24日	7名	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 29件 合計 31件 令和3年度研修会について 令和3年度巡回訪問について
10月22日	6名	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 16件 合計 18件
12月8日	6名	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 21件 合計 33件
1月31日	6名	Web会議	再審議件数 1件 新規報告件数 19件 合計 20件
3月4日	6名	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 11件 合計 13件 令和4年3月4日以降受付 13件

(2) 苦情解決体制調査

名 称	開催日	対象施設	内 容	出席
苦情解決合議体 苦情解決体制調 査	8月 13日 17日 20日 1月 12日 14日 24日 25日 28日	・高齢者施設 5か所 ・障害者施設 3か所 ・児童施設 2か所	事前に事業所に調査票を送り、それを基に 苦情解決体制の整備状況等を電話で聞き取 りした。 (仙台市, 加美町, 南三陸町, 栗原市, 白 石市)	事務局長

(3) 事実確認調査

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	参加
苦情相談ケース の事実確認調査	4月～3月 (随時)	各事業所	本会に苦情相談が寄せられた事業所に、事 実確認の必要と思われたケースについて調 査 (35回)	事務局

(4) 苦情・相談等の受付状況

月別	種別			申し出の手段				申出人の属性					
	苦情	相談	合計	来所	電話	書面	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
4月	4	19	23	2	20	1	23	7	6	0	9	1	23
5月	3	4	7	0	7	0	7	6	1	0	0	0	7
6月	3	10	13	1	12	0	13	3	3	0	6	1	13
7月	5	9	14	1	13	0	14	6	3	0	4	1	14
8月	6	7	13	0	12	1	13	5	6	0	1	1	13
9月	3	8	11	2	9	0	11	5	2	0	2	2	11
10月	6	10	16	1	14	1	16	5	6	0	5	0	16
11月	1	15	16	2	12	2	16	8	3	0	4	1	16
12月	0	7	7	0	7	0	7	4	2	0	1	0	7
1月	1	14	15	0	13	2	15	6	2	0	7	0	15
2月	1	6	7	0	7	0	7	4	2	0	1	0	7
3月	2	11	13	1	10	2	13	6	3	0	4	0	13
合計	35	120	155	10	136	9	155	65	39	0	44	7	155

(5) 「苦情」の種別とケースの処理状況

月別	「苦情」の受付件数					「苦情」の処理状況							
	老人 福祉	障害 福祉	児童 福祉	その 他	合計	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	通知	その 他	継続 中	意見 要望	合計
4月	1	2	0	1	4	3	0	0	1	0	0	0	4
5月	0	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
6月	1	1	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
7月	1	2	1	1	5	5	0	0	0	0	0	0	5
8月	2	2	0	2	6	6	0	0	0	0	0	0	6
9月	1	1	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
10月	1	4	1	0	6	5	0	0	1	0	0	0	6
11月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
12月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
2月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
3月	0	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	2
合計	7	18	2	8	35	33	0	0	2	0	0	0	35

<注> 苦情処理の内容

- ①相談助言……運営適正化委員会委員，事務局による助言
- ②紹介伝達……他の専門機関への紹介，行政機関への伝達
- ③あっせん……運営適正化委員会による「あっせん」
- ④通知………県，市町村への通知
- ⑤その他………運営適正化委員会から改善申し入れ，申出人取下げ，事情調査不可，上記①～④以外のもの
- ⑥継続中………苦情解決に至らず，継続中のもの
- ⑦意見要望………法令，制度に対する苦情，要望など，上記①～⑥以外のもの

(6) サービス種別・苦情内容（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

種別	苦情内容の分類	件数	小計
高齢者	1 サービス内容（職員の接遇）	4	7件
	2 サービス内容（サービスの質・量）	3	
	3 説明・情報提供	0	
	4 利用料	0	
	5 被害・損害	0	
	6 権利侵害	0	
	7 その他	0	
障害者	1 サービス内容（職員の接遇）	9	18件
	2 サービス内容（サービスの質・量）	7	
	3 説明・情報提供	0	
	4 利用料	0	
	5 被害・損害	1	
	6 権利侵害	1	
	7 その他	0	
児童	1 サービス内容（職員の接遇）	1	2件
	2 サービス内容（サービスの質・量）	0	
	3 説明・情報提供	1	
	4 利用料	0	
	5 被害・損害	0	
	6 権利侵害	0	
	7 その他	0	
その他	1 サービス内容（職員の接遇）	4	8件
	2 サービス内容（サービスの質・量）	1	
	3 説明・情報提供	1	
	4 利用料	0	
	5 被害・損害	0	
	6 権利侵害	0	
	7 その他	2	
合計	1 サービス内容（職員の接遇）	18	35件
	2 サービス内容（サービスの質・量）	11	
	3 説明・情報提供	2	
	4 利用料	0	
	5 被害・損害	1	
	6 権利侵害	1	
	7 その他	2	

<注>
 苦情内容の分類は、全国社会福祉協議会によるものです。

1 サービスの内容（職員の接遇）
 ・関わり方、対応・言葉遣い
 ・説明不十分・その他

2 サービスの内容（サービスの質・量について）
 ・食事・環境・サービス不十分
 ・退去、サービス提供中止・金銭管理・その他

3 説明・情報提供
 ・虚偽記載・相談不十分・契約拒否・説明不十分・その他

4 利用料
 ・利用料関係・負担金関係
 ・その他の費用・説明不十分
 ・その他

5 被害・損害
 ・介護、支援事故・物損・暴力
 ・その他

6 権利侵害
 ・虐待・暴力・身体拘束・暴言
 ・プライバシーの侵害・その他

7 その他
 ・制度に関すること・その他

7 報告事項

名 称	開催日	会 場	内 容	出席
宮城県社会福祉協議会理事会	6月11日	ホテル白萩	R2年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について説明	事務局長
宮城県社会福祉協議会評議員会	6月28日	ホテル白萩	R2年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について説明	事務局長

8 広報・啓発活動

	内 容
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」5月号 R3年度宮城県社会福祉協議会事業計画に掲載 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会連絡先を掲載
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」7月号 R2年度宮城県社会福祉協議会事業報告に掲載
県社協ホームページ	R2年度運営適正化委員会事業報告を掲載
県社協ホームページ	R3年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会の案内を掲載
周知・啓発関係	施設、事業所からの請求によるポスター、パンフレットの配布

9 研修会の開催

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	参加
苦情解決に関する研修会 (事業者対象)	11月29日 午前、午後 2回	オンライン 研修	対象 事業を運営する者・従事する者 講演 「クレーム対応とコミュニケーション」 講師 東北コミュニケーション研究所 所長 高橋 利夫 氏	参加者 80名
苦情解決に関する研修会 (第三者委員対象)	12月22日	オンライン 研修	対象 苦情解決第三者委員・関係者等 講演 「事故を減らし、トラブルに発展させないために」 講師 株式会社オンワード・マエノ 代表取締役 内田 大介 氏	参加者 40名

10 研修活動

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	出席
全社協運営適正化委員会事業研究協議会	7月13日	Web会議	行政説明、講義、実践報告・協議（全社協主催）	事務局長 1名参加
介護サービスの質の向上に関する市町村担当者、事業所管理者等研修会	10月27日	動画配信	新型コロナウイルス感染症対策と両立させるコミュニケーション (国保連主催)	事務局2名 動画閲覧
全社協運営適正化委員会事業相談員研修会	10月28日	動画配信	立教大学コミュニティ福祉学部教授、筑波大学人間系助教、全国身体障害者施設協議会副会長の講義	事務局2名 動画閲覧
北海道・東北運営適正化委員会事務局連絡会議	2月3日	書面にて情報交換	事務局業務に係る課題、運営状況等の協議・情報交換（福島県社会福祉協議会主催）	

