

## 6 運営適正化委員会による福祉サービス苦情解決事業

平成24年度事業計画	事業実績	備考
<p>1福祉サービス利用者等への広報の拡充</p> <p>(1)事業報告書の配布</p> <p>(2)ホームページの更新</p> <p>(3)各種研修会、会議における制度の周知(パンフレット配布)</p>	<p>平成24年7月30日発送(515カ所)</p> <p>平成23年度相談件数や事業報告の更新</p> <p>平成24年4月18日 県民児協主催 「民生委員児童委員長研修会」</p> <p>平成24年9月6日 県民児協主催 「民生委員児童委員副会長研修会」</p> <p>平成24年11月19日 県民児協主催 「地域における生活支援相談のための研修会」</p> <p>平成24年12月7日 県社協主催 「平成24年度クレーム対応力強化セミナー」</p> <p>平成25年2月21日 県民児協主催 「主任児童委員研修会」</p>	<p>事業報告書 ポスター パンフレット 送付 参加者84名</p> <p>参加者146名</p> <p>参加者176名</p> <p>参加者70名</p> <p>参加者113名</p>
<p>2日常生活自立支援事業への運営監視機能の強化</p> <p>(1)日常生活自立支援事業の実施状況の把握</p> <p>(2)実施主体への助言勧告</p>	<p>運営監視合議体において、県社協より事業の取組報告等を受けた。</p> <p>運営監視合議体において実施</p>	
<p>3福祉サービス提供事業所への支援</p> <p>(1)研修会の開催</p> <p>(2)巡回訪問による支援の実施</p> <p>(3)委員による専門研修の実施</p> <p>(4)苦情解決に関する調査研究の実施</p>	<p>平成25年2月18日 苦情解決事業第三者委員研修会 ○実践報告「苦情解決への取り組み」 社会福祉法人 カリヨン 第三者委員 社会福祉法人 池田博愛会 第三者委員 ○講義・演習 「今求められる苦情対応—第三者委員の果たすべき役割とは」 名寄市立大学 保健福祉学部 社会福祉学科 准教授 佐藤 みゆき 氏</p> <p>平成24年8月29日 水の花荘(那賀町)</p> <p>平成24年5月26日 ケアハウス聚楽(牟岐町)</p> <p>平成24年4月4日 吉野川市鴨島中央保育所(吉野川市)</p> <p>各福祉サービス提供事業所への巡回訪問支援希望調査 平成25年2月発送(467カ所)</p> <p>各福祉サービス提供事業所における苦情解決の取り組み状況アンケート調査 平成25年2月発送(467カ所)</p>	<p>参加者132名</p> <p>参加者20名(職員) 参加者20名(職員)</p>
<p>4関係機関との連携促進</p> <p>(1)各種相談機関との情報交換等</p> <p>(2)徳島県国民健康保険団体連合会とのケース検討会の開催</p>	<p>平成24年9月10日 「徳島官公庁等行政苦情相談連絡協議会」</p> <p>平成24年11月19日 「中・四国ブロック事務局長会議」</p> <p>平成25年3月15日 「相談概況について」意見交換</p>	<p>参加者15名</p> <p>参加者12名</p> <p>参加者4名</p>

## 徳島県運営適正化委員会苦情・相談受付状況

サービス種別、申出人の属性（平成24年4月1日～平成25年3月31日）

		利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
		苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
年度合計	高齢者		4	6	3				9	1		7	16
	障害者	11	7		4				5		2	11	18
	児童				4				2		1	0	7
	その他	1							3	1	3	2	6
	合計	12	11	6	11	0	0	0	19	2	6	20	47

サービス種別、申出人の属性（平成23年4月1日～平成24年3月31日）

		利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
		苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
年度合計	高齢者	2	4	8	9			1	9			11	22
	障害者	6	5	3	6				9	1		10	20
	児童			3	3				2			3	5
	その他								3		1	0	4
	合計	8	9	14	18	0	0	1	23	1	1	24	51

サービス種別、申出人の属性（平成22年4月1日～平成23年3月31日）

		利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
		苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
年度合計	高齢者	1	2	3	8				8			4	18
	障害者	1	7	1	4				5		1	2	17
	児童			4	6				7			4	13
	その他	1	5						4		1	1	10
	合計	3	14	8	18	0	0	0	24	0	2	11	58

