

奈良県運営適正化委員会 平成 28 年度事業報告書

I 奈良県運営適正化委員会 委員構成 (任期:平成 28 年10月6日～平成 30 年10月5日)

公益代表	3名
利用者団体代表	2名
提供者代表	2名
法律に関する学識経験者	3名
医療に関する学識経験者	3名
会計・財務に関する学識経験者	1名

II 運営監視合議体

*福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告に関する事案を取り扱う。

- 構成委員 9名
- 開催回数 4回
- 実施機関への現地調査 4回

III 苦情解決合議体

*福祉サービスに関する苦情解決の為の相談、助言、調査又はあっせんに関する事案を取り扱う。

- 構成委員 5名
- 開催回数 6回

III 広報・啓発実施

- 1 施設・事業所への配布、行政・各相談機関への送付
- 2 奈良県「県民だより」への掲載 「福祉サービス苦情相談窓口のご案内」
- 3 県社協広報誌やホームページへ改訂(様式・パンフレットをダウンロード可)
- 4 タウンページへの掲載

IV 研修

<研修の概要>

1 第三者委員研修会

日時:平成29年1月31日(参加者63名)

内容:事務局説明 奈良県運営適正化委員会 事務局

講 義 関西女子大学 医療秘書学科 介護福祉コース 助教 三田村 知子 氏

「第三者委員の機能と役割

～第三者委員をサービスの質向上への架け橋としませんか?～」

2 苦情解決研修会

日時:平成29年3月22日(参加者61名)

内容:講 義 関西福祉科学大学 社会福祉学部 社会福祉科 吉田 初恵 氏

「社会福祉法人制度改革を見据えた

リスクマネジメント指向の苦情対応について」

V 巡回訪問実施

<実施概要>

*事業者段階の苦情解決の仕組みを活性化することにより、施設及び事業所のサービスの質の向上を促進することを目的として実施した。

- 開催回数 2回
- 実施施設 【高齢】2カ所、【障害】2カ所、

VI 調査研究活動

<実施概要>

*施設の理念や方針に基づく、苦情解決の仕組みづくり、特に第三者委員の設置及び活動の創意工夫について調査をおこなった。