

奈良県運営適正化委員会 平成26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26年10月6日～平成28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 第三者委員基礎研修会

日時:平成26年12月25日(参加者72名)

内容:事務局説明 奈良県運営適正化委員会 事務局

講 義

県立広島大学 保健福祉部 人間福祉学科 講師 手島 洋 氏
「第三者委員とは」～利用者の権利擁護の視点から、意義と可能性を探る

実践報告

社会福祉法人 豊生会 複合老人福祉施設 ゆあほうむ 榛原

<苦情解決責任者> 副施設長 玉利 佳代子 氏

<第三者委員> 第三者委員 西峯 清茂 氏

2 苦情解決研修会

日時:平成27年3月18日(参加者30名)

内容:講 義 龍谷大学 社会学部 准教授 山田 容 氏

「苦情対応における視点と方法」～ソーシャルワークの視点に基づき苦情内容の本質を探る～

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】5カ所、【障害】1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。