

# 奈良県運営適正化委員会 平成23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22年10月6日～平成24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 5回
- 実施機関への現地調査 3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

- パンフレット作成 チラシ3,000部 第三者委員レシピ 3,000部
- パンフレット配布 施設・事業所への配布、行政・各相談機関への送付  
情報誌等への掲載(県民だより、福祉だより、タウンページ)

## IV 研修

<研修の概要>

### 1 第三者委員基礎研修会

日時:平成23年12月2日(参加者122名)

内容:<午前基礎編> 行政報告 浅野成仁氏(奈良県健康福祉部監査指導室 係長)  
実践報告 富田忠一氏(社会福祉法人ちいろば会 施設長)  
事務局説明 奈良県運営適正化委員会 事務局

<午後応用編> 講演 小山 隆氏(同志社大学 教授)

「対人援助にあたって大切にしたいことーソーシャルワークの原則からー」  
情報交換会

### 2 苦情解決研修会

日時:平成24年3月9日(参加者154名)

内容:<1部講演> 株式会社日本旅行おもしろ旅企画ヒラタ屋 代表 平田 進也氏  
「カリスマ添乗員に学ぶ 苦情対応の極意」

<2部情報交換会>

コーディネータ 上田庄一氏 (奈良県運営適正化委員会委員長)

助言者 平田進也氏

パネリスト 小西雅之氏(社会福祉法人カトリック聖ヨゼフホーム・サンタマリア)

宮田 隆氏(社会福祉法人青垣園)

山下加津子氏(社会福祉法人宝山寺福祉事業団いこま保育園)

## V 巡回指導実施

<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 3回
- 実施施設 【高齢】2カ所、【障害】3カ所、【母子】1カ所

## VI 調査研究活動

<実施概要>

\*巡回訪問等でヒアリングした施設・事業所の、第三者委員設置概要や第三者委員を交えた事業所段階での苦情解決の取組についてまとめた「第三者委員活動事例集」を配付した。