

# 奈良県運営適正化委員会 平成25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24年10月6日～平成26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 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

- 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25年12月5日(参加者115名)

内容: 事務局説明 奈良県運営適正化委員会 事務局

講 義 兵庫県対人援助研究所 主宰 稲松 真人 氏

「第三者委員とは」～対人援助の基本的視点から考える～

パネルディスカッション 「新発見! 利用者にとって、施設にとって、暮らしを支えるサービスの向上を目指して

第三者委員の可能性と魅力を探る」

<苦情解決責任者>聖ヨゼフ・ホーム 施設長 平岡 毅 氏

<苦情受付担当者>やすらぎ園 生活相談員 辻本 健二 氏

<第三者委員>(社)ひまわり 第三者委員 櫻井 美智代 氏

### 2 苦情解決研修会

日時: 平成26年3月18日(参加者46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」

## 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 3回
- 実施施設 【高齢】6カ所、【障害】3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取材し、多様な活動モデルとその視点を「第三者委員活動事例集Ⅲ」として整理・編纂した。