

平成 30 年度 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 活動報告書

目 次

1. 運営適正化委員会の組織と役割	
(1) 運営適正化委員会とは	1
(2) 運営適正化委員会の開催状況	3
(3) 運営適正化委員会委員選任のための選考委員会について.....	6
(4) 福祉サービスに関する苦情解決の対象となる事業	6
(5) 福祉サービスに関する苦情解決の流れ	10
(6) 運営適正化委員会による運営監視	11
2. 運営監視事業の実施状況（平成 30 年度）	
(1) 福祉サービス利用援助事業実施社協への現地調査および書面調査の実施	12
(2) 福祉サービス利用援助事業の実施状況等の報告聴取.....	13
3. 苦情解決事業の実施状況（平成 30 年度）	
(1) 苦情・相談等受付状況	14
4. 事業者等に対する支援	
(1) 研修会の開催	23
(2) 出前講座の開催	24
(3) 巡回訪問の実施	24
(4) 苦情解決の仕組みの整備状況及び苦情受付状況アンケート調査の実施	25
5. 広報啓発活動	
(1) 苦情解決ポスター（チラシ）の作成・配布	26
(2) ホームページによる広報	27
(3) その他の広報活動	27
6. 資料編	
(1) 平成 30 年度 苦情解決の仕組みの整備状況及び苦情受付状況アンケート調査結果	29
(2) 社会福祉法（関係条文のみ抜粋）	41
(3) 「社会福祉事業経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について」 ..	43
(4) 苦情への対応に関する実施要綱（モデル例）	48