

施策4 福祉サービスの適正な利用の促進等

(1) 市町村が実施する福祉サービス相談支援体制等の確立のための基盤整備の促進等

苦情解決制度の充実

現状・課題

- 利用者が自分に合った福祉サービスを選択できるように、利用者と事業者間の福祉サービスに関する調整を行う「苦情解決制度」の充実を図り、利用者の立場に立った福祉サービス制度の運用を図る必要があります。
- 当事者間において解決が困難な苦情等に対応するため、県社協に「山形県福祉サービス運営適正化委員会」を設置し、苦情解決に向けた調査、助言、斡旋を行うとともに、制度についての広報活動を実施しています。
- 福祉サービスの利用者が適時に苦情等を言える環境づくりを進めるため、利用者・事業者双方に苦情解決制度の周知を図っています。

施策の方向性

- 事業者に対し、利用者の立場に立ったサービスの提供と苦情処理体制の整備を促します。
- 利用者の苦情に迅速・的確に対応できるよう、県福祉サービス運営適正化委員会の体制整備を支援するとともに、事業内容の周知を図ります。

具体的な施策

- 利用者からの苦情にまで至ることのないよう、事業者側には、サービス利用に係る丁寧な説明等を行うよう意識啓発を行うとともに、事業者段階での自主的な解決を促す第三者委員会の設置等の体制づくりを促します。
- 県福祉サービス運営適正化委員会の運営を支援するとともに、市町村等に対してポスター・チラシ等を配布するなど、同委員会の事業内容や苦情解決制度について広く周知します。

<県担当課：子ども家庭支援課、子ども保育支援課、高齢者支援課、地域福祉推進課>

成年後見制度における中核機関、地域連携ネットワークの整備〔再掲〕

現状・課題

- 平成28年5月に「成年後見制度の利用の促進に関する法律」が施行され、県は市町村が講じる措置を推進するため、各市町村の区域を超えた広域的な見地から、後見人となる人材の育成、必要な助言、その他の援助を行うよう努めるものとされています。
- 後見申立は本人、配偶者、親族のほか市町村長に限られており、利用者にメリットのある制度とするためにも、市町村による権利擁護支援の地域連携ネットワーク及び中核機関の設置が重要であり、県内でも各市町村又は広域で連携しての取組みが進んでいます。

施策の方向性

- 県は、「第二期成年後見制度利用促進基本計画」に係る地域連携ネットワークの整備や、ネットワークを適切に運営していくための中核機関（成年後見センター等）の設置について、関係機関と連携しながら、広域連携も含め市町村の取組みを支援していきます。併せて、社会福祉協議会等が行う法人後見及び市町村等が養成する市民後見人などの取組みと連携し、受任者の確保に努めていきます。

具体的な施策

- 成年後見制度については、「やまがた長寿安心プラン」、「第5次山形県障がい者計画」、「第6期山形県障がい福祉計画・第2期山形県障がい児福祉計画」等により各種施策を実施します。

＜県担当課：高齢者支援課、障がい福祉課＞

福祉サービス第三者評価事業の推進

現状・課題

- 利用者本位の質の高いサービス提供のため、各福祉サービス事業者は自ら提供するサービスについて点検し、改善していくことが求められます。
- 社会的養護関係施設以外の施設には第三者評価の受審が義務付けられておらず、また、事業者には受審費用に加え、評価項目や手順の多さなどの負担感もあって受審率が低調となっていることから、受審の促進を図っていく必要があります。

施策の方向性

- 福祉サービスの質の向上を図るため、事業者に対する第三者評価受審を促す取組みを実施します。

具体的な施策

- 事業者に対する第三者評価受審に向けた普及啓発とともに、特に利用者に対して、評価結果は事業者選択にあたり重視すべき情報である旨の広報を行い、第三者評価に積極的に取り組んだ事業者が利用者から高い評価が得られる機運を醸成します。

＜県担当課：地域福祉推進課＞