

No. 2 4

令和 7 年度

令和 6 年度

事業計画及び事業報告書

〒780-8567 高知市朝倉戊375-1
高知県立ふくし交流プラザ1階
専用電話 : 088-802-2611
専用FAX : 088-844-9443
電子メール : kaiketsu@pippikochi.or.jp

高 知 県 運 営 適 正 化 委 員 会

1	令和7年度事業計画	………… P 1
2	令和6年度事業報告	………… P 2～7

運営監視部会	P 2～3
苦情解決部会	P 4～7
運営適正化委員会全体会	P 7

【参考資料】

◇運営適正化委員会委員名簿	…… P 8
◇福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図	…… P 9
◇苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査報告	…… P 10～15
◇苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査の結果について	… P 16～19

【令和7年度事業計画】

◇ 運営監視部会

高知県内の市町村社会福祉協議会が実施する日常生活自立支援事業の適正な運営を確保するため定期的に部会を開催し、県社協から事業の実施状況について報告を受けるとともに、事業の適正な運営のため必要に応じた助言等を行う。また、実施機関への現地調査を適宜行い、事業の実施状況や事務などを含めた事業の運営全般を監視する。

- 定例部会の開催：3ヶ月に1回の開催 ※第3金曜日開催を基本
5月16日（金） 8月15日（金） 11月21日（金） 3月13日（金）

- ・ 協議内容や取組事項

日常生活自立支援事業の適正な運営を確保するため、事業実施状況の報告を受け、報告への質疑応答及び課題等への助言を行う。

- 委員会による現地調査の実施（訪問箇所を選定し実施）
事業実施対象総数：市町村社協34（契約のない社協も含む）

◇ 苦情解決部会（福祉サービス困りごと解決委員会）

- 定例部会の開催：2ヶ月に1回の開催 ※偶数月の第2木曜日
※ただし、苦情への対応等必要に応じ随時開催

4月10日（木） 6月12日（木） 8月14日（木）
10月9日（木） 12月11日（木） 2月12日（木）

- 苦情解決セミナーの開催 令和7年9月2日（火）
・ 対象者：第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者等

- 第三者委員設置の推進及び活動の活性化
・ 第三者委員ブロック別研修会の開催（中央ブロック）

- 委員会による施設・事業所への巡回訪問（意見・情報交換）

- 福祉行政関係課等との連絡会議の開催
（高知市福祉関係課、高知県国民健康保険団体連合会）

- 広報・啓発活動
・ 事業所等へのポスターの掲示の推進
・ 市町村、市町村社協への広報依頼
・ 市町村民生・児童委員研修会での運営適正化委員会の活動・事業説明

◇ 運営適正化委員会全体会

- 運営適正化委員会全体会の開催 1回
・ 事業報告や事業計画の検討（令和8年3月13日）

【令和6年度事業報告】

◇ 運営監視部会

高知県社会福祉協議会が実施する日常生活自立支援事業の実施状況について、県社協から定期的な報告を受け、事業の適正な運営の監視を行った。
また、日常生活自立支援事業において、市町村社協への現地調査を実施し、適正な運営の確認や課題の把握に努め、指導・助言を行った。

（１）部会の開催状況及び協議内容

◇ 開催回数 ４回

◇ 開催日及び協議内容

回 数	実 施 日	協議事項（契約締結状況については毎回の報告と質疑を実施）
第１回	５月１７日（金）	・ 令和５年度日常生活自立支援事業実績について ・ 令和６年度現地調査の計画について
第２回	８月１６日（金）	・ 令和６年度日常生活自立支援事業実績（４～６月）について ・ 令和６年度現地調査の計画について
第３回	１２月５日（木）	・ 令和６年度日常生活自立支援事業実績（７～９月）について ・ 令和６年度現地調査の結果について
第４回	３月２１日（金）	・ 令和６年度日常生活自立支援事業実績（１０～１月）について ・ 令和６年度現地調査の指摘への回答について

（２）現地調査の実施 （市町村社協１７ヵ所）

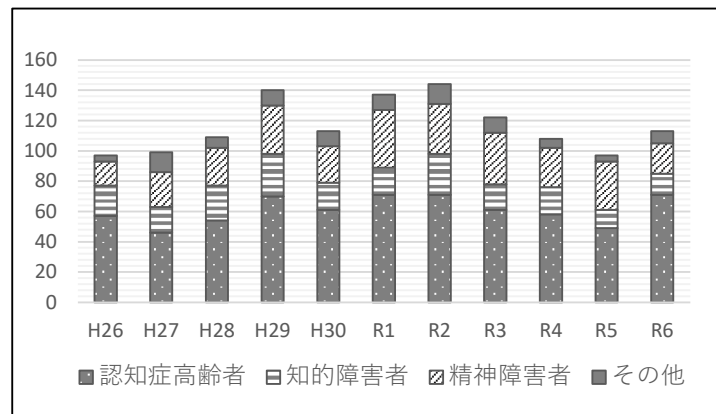
実 施 日	実 施 対 象 機 関 名	担 当 委 員
８月７日（水）	大豊町社会福祉協議会 本山町社会福祉協議会	山岡委員 三谷委員
９月２日（月）	黒潮町社会福祉協議会 四万十市社会福祉協議会	植村委員 長崎委員
９月３日（火）	宿毛市社会福祉協議会 大月町社会福祉協議会	植村委員 長崎委員
９月１１日（水）	津野町社会福祉協議会 梶原町社会福祉協議会	山崎委員 秋友委員

実施日	実施対象機関名	担当委員
9月18日（水）	奈半利町社会福祉協議会 室戸市社会福祉協議会	三谷委員 上田委員
9月25日（水）	高知市社会福祉協議会 芸西村社会福祉協議会	山岡委員 三谷委員
9月30日（火）	仁淀川町社会福祉協議会 日高村社会福祉協議会 いの町社会福祉協議会	田中委員 秋友委員
10月3日（木）	須崎市社会福祉協議会 中土佐町社会福祉協議会	山崎委員 上田委員

（３）日常生活自立支援事業の実施状況

◇ 令和６年度相談受付件数

認知症高齢者	9,442
知的障害者	10,732
精神障害者	11,837
その他	2,720
合 計	34,731



契約締結数（年度別）

	H11~H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
認知症高齢者	23	34	40	39	42	52	45	55	77	68
知的障害者	12	32	44	52	22	20	15	18	36	29
精神障害者	2	16	14	10	11	19	9	20	17	23
その他	0	1	3	2	2	7	1	1	2	4
合 計	37	83	101	103	77	98	70	94	132	124

	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
認知症高齢者	55	76	57	57	46	54	70	61	71	71
知的障害者	34	46	13	20	17	23	28	18	18	27
精神障害者	33	29	20	16	23	25	32	24	38	33
その他	1	3	5	4	13	7	10	10	10	13
合 計	123	154	95	97	99	109	140	113	137	144

	R3	R4	R5	R6	合計
認知症高齢者	61	58	49	71	1,332
知的障害者	17	18	12	14	585
精神障害者	34	26	32	20	526
その他	10	6	4	8	127
合 計	122	108	97	113	2,570

◇ 苦情解決部会（福祉サービス困りごと解決委員会）

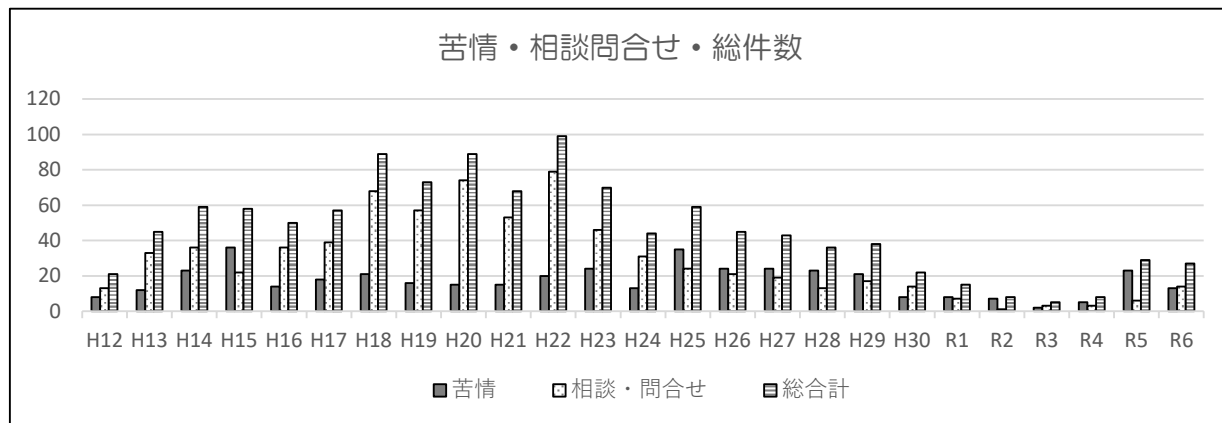
福祉サービスの利用に関して、その利用者や家族等からの苦情や相談を受け付け、必要に応じ助言等を行い、問題の適切な解決に努める。また、施設・事業所を対象とした「福祉サービス苦情解決セミナー」では、本年度も苦情への取組事例を2施設から発表してもらうとともに、次回セミナーに活かすため、受講者からアンケート調査を実施した。

苦情解決体制の整備、対応状況や第三者委員の活動状況、苦情解決の状況を把握し、事業の効果や課題を明らかにすることを目的にアンケート調査を実施した。また、施設等の巡回訪問を実施し、苦情の本質の理解や申出に対する適切な対応と解決が図られるよう啓発に努めた。

（１）苦情等受付件数

		H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
苦情	高齢者	1	5	10	5	8	10	7	6	7	10	12	13	3
	障害者	1	4	7	17	2	3	13	8	6	4	5	9	6
	児童	0	0	3	5	4	2	0	1	1	0	1	1	2
	その他	6	3	3	9	0	3	1	1	1	1	2	1	2
	計	8	12	23	36	14	18	21	16	15	15	20	24	13
苦情以外	相談	0	10	18	14	17	12	42	40	35	33	63	17	14
	問合せ	13	23	18	8	19	27	26	17	39	20	16	29	17
	計	13	33	36	22	36	39	68	57	74	53	79	46	31
合 計		21	45	59	58	50	57	89	73	89	68	99	70	44

		H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	合計
苦情	高齢者	11	10	12	9	7	2	3	1	1	1	7	7	168
	障害者	22	11	9	11	10	2	5	5	1	3	14	5	183
	児童	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	26
	その他	1	3	2	3	3	3	0	0	0	1	1	1	51
	計	35	24	24	23	21	8	8	7	2	5	23	13	428
苦情以外	相談	18	18	18	13	16	11	5	1	3	3	1	11	433
	問合せ	6	3	1	0	1	3	2	0	0	0	5	3	296
	計	24	21	19	13	17	14	7	1	3	3	6	14	729
合 計		59	45	43	36	38	22	15	8	5	8	29	27	1,157



令和6年度の苦情（13件の内訳）

受付方法		申出人の内訳		内容の内訳（※1）		結果の内訳（※2）	
電話	10	本人	6	職員の接遇	2	相談助言	11
来所	2	家族	7	説明・情報提供	1	紹介伝達	0
封書等	1	その他	0	サービスの質・量	6	あっせん	0
				被害・損害	4	通知	1
				権利侵害	0	その他	1
				その他	0	意見・要望	0
						継続	0

◇ 令和6年度月別苦情等受付状況

項目 月	苦 情								苦情以外	合計
	受付数	苦 情 解 決 の 結 果							相談・ 問い合わせ	
		相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	通知	その他	意見 要望	継続		
4	3	3							1	4
5	2	2							1	3
6	1	1							2	3
7	2	2								2
8	0								1	1
9	0									0
10	0								1	1
11	2	2							3	5
12	0								1	1
1	0								2	2
2	2	2								2
3	1	1							2	3
合計	13	13	0	0	0	0	0	0	14	27

（※1）内容の説明

例 示

苦 情 の 内 容	職員の接遇	・ 職員の対応や言葉使いが悪い
	説明・情報提供	・ 説明なくサービスの内容が変更された ・ 重要事項の説明や契約書と実際のサービスが違っていた
	サービスの質・量	・ 食事の内容や居室の環境が悪い
	被害・損害	・ 預り金など金銭トラブルがあった ・ 所有物がなくなった、破損した
	権利侵害	・ プライバシーを侵害された
	その他	・ 上記にあてはまらない事項

(※2) 結果の説明		例 示
結果の内容	相談助言	・委員会、事務局による相談助言により終了
	紹介伝達	・他の専門機関への紹介、行政機関への伝達により終了
	あっせん	・委員会によるあっせんにより終了
	通知	・県知事への通知により終了
	その他	・委員会が改善申し入れを行ったもの、申出人から取り下げられたもの、立ち入り調査ができなかったものなど、上記以外の方法で終了
	意見要望	・上記にあてはまらない事項
	継続	

(2) 部会の開催状況及び協議内容

◇ 開催回数 6回

◇ 開催日

第1回	4月11日(木)	第2回	6月13日(木)	第3回	8月8日(木)
第4回	10月10日(木)	第5回	12月12日(木)	第6回	2月13日(木)

※申し立てのあった苦情の適切な解決方法、アンケート調査や苦情解決セミナー等事業の実施についての協議

(3) 苦情解決セミナーの開催について

開催日 令和6年9月13日(水) 13:20~16:30

会 場 高知県立ふくし交流プラザ 2階多目的ホール

参加者 201名

内 容 ○事業報告

高知県国民健康保険団体連合会

介護保険課長

山形 大吾 氏

高知県運営適正化委員会

事務局長

山下 正雄

○活動発表

社会福祉法人 土佐厚生会

特別養護老人ホーム八流荘

業務課長 兼 生活相談員

藤田 諭 氏

社会福祉法人 土佐希望の家

土佐希望の家 医療福祉センター

看護生活支援部 副部長

濱田 美和 氏

○講 義

「苦情の相談と共有 個別化と標準化の支援一」

高知県立大学社会福祉学部 教授

西内 章 氏

(4) 第三者委員設置の推進及び活動の活性化

第三者委員ブロック別研修会の開催（東ブロック）

日 時 令和7年2月21日（金）14時～

会 場 香南市中央公民館 研修室1・2（香南市野市町西野534-1）

参加者 44名

内 容 基調説明「苦情解決における第三者委員の役割と活動」

高知県運営適正化委員会 事務局長 山下 正雄

講義「事故やトラブルを防ぐ相談対応とコミュニケーション・スキル」

高知県立大学社会福祉学部 教授 西内 章 氏

(5) 施設・事業所における要望や苦情の把握及びその改善への取組についての実態調査

県下の施設・事業所への苦情解決体制整備状況や改善策等についてのアンケート調査の実施を通し、実体の把握及び啓発に努めた。

(6) 委員会による巡回訪問（申込のあった施設等について調整のうえ5箇所を訪問）

障害者関係	かがみの育成園
	幡多希望の家 医療福祉センター
	共同作業所ゆら・ら
高齢者関係	デイサービスらく・らく
	小規模多機能型居宅青空
	ユニット型特別養護老人ホームもとちか

(7) 高知県福祉関係課及び高知県国民健康保険団体連合会との連絡会議の開催

運営適正化委員会事業等への理解を深めるとともに、苦情解決における相互の連携強化が図られるよう情報交換を行った。

開催日 令和6年10月10日（木）

会 場 高知会館

関係課 地域福祉政策課、長寿社会課、障害福祉課、子ども家庭課
福祉指導課、幼保支援課、
高知県国民健康保険団体連合会

(8) 広報啓発活動

- ・各種福祉研修会や大会、行事等でのポスターの配布
- ・市町村、市町村社協広報紙への掲載依頼
- ・市町村民生・児童委員研修会での運営適正化委員会の活動・事業説明

◇ 運営適正化委員会全体会

令和6年11月18日（月）

協 議 委員長の互選

委員長指名による運営監視部会・苦情解決部会委員の選任
部会長の選任

令和7年3月21日（金）

協 議 各部会の事業報告と事業計画の協議等

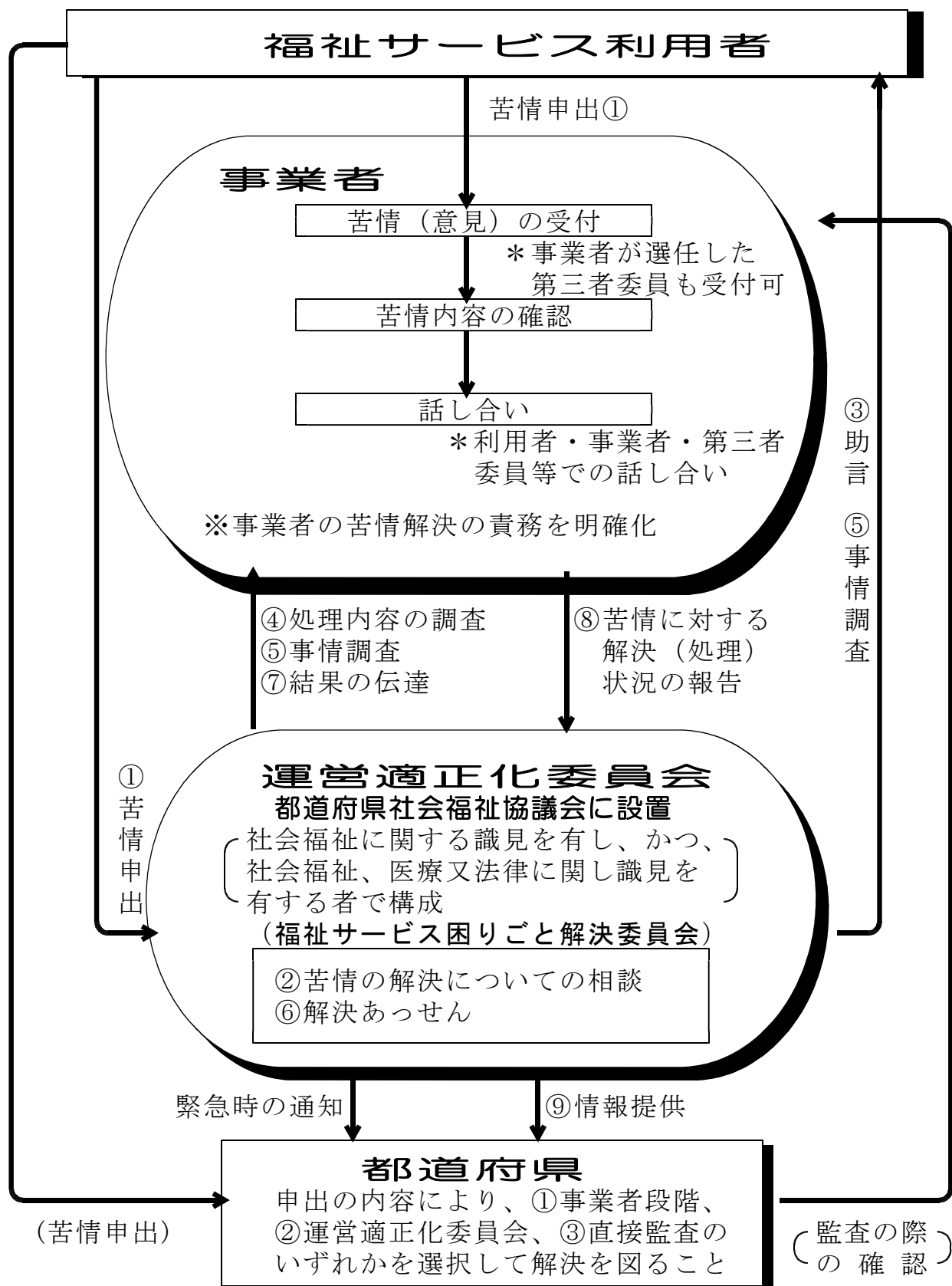
参 考 資 料

運営適正化委員会委員名簿

任期: 令和6年11月1日～令和8年10月31日

分野の区分		委 員 名	所 属 団 体 役 職 等	部 会		備 考
				運営監視	苦情解決	
① 社会福祉に関し学識経験を有する者	ア 公益を代表する者	田 中 きよむ	高知県立大学 社会福祉学部 教授	○		
		三 谷 平 通	一般社団法人高知県社会福祉士会 会員	○		
		利 谷 大 輔	高知県介護福祉士会 理事		○	
		高 橋 七 瀬	高知県精神保健福祉士協会 精神保健福祉士		○	
	イ 福祉サービス利用 援助事業の対象者 を支援する団体を 代表する者	上 田 冬	公益社団法人認知症の人と家族の会 高知県支部 世話人	○		
		濱 田 明	高知県知的障害者育成会 専務理事	○		
	ウ 福祉サービスの提 供者を代表する者	吉 尾 亮	高知県知的障害者福祉協会 理事	○		
		植 村 芳 明	高知県老人福祉施設協議会 理事	○		
② 法律に関し学識経験を有する者		櫛 田 祐 介	高知弁護士会 弁護士	○	○	
③ 医療に関し学識経験を有する者	吉 川 清 志	一般社団法人高知県医師会 常任理事		○		
	山 崎 正 雄	高知県立精神保健福祉センター 所長	○			
	井 上 美智子	公益社団法人高知県看護協会 専務理事		○		
計		12名		8名	5名	

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



※ 運営適正化委員会は社会福祉法に定められている第一種と第二種社会福祉事業に関する苦情対応を基本としています。

苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査報告（令和6年度）

1. 今回調査の回収状況

注：高齢者＝特養、グループホーム、ケアハウス等
 児童＝保育園、障害児、児童養護、母子支援等
 住宅＝訪問介護、通所介護等
 社協＝県及び市町村社会福祉協議会
 障害者＝障害児関係は含まない

	高齢者	住宅	障害者	児童	社協	合計
回収数／発送数	191 / 279 68.5%	369 / 660 55.9%	139 / 170 81.8%	164 / 320 51.3%	35 / 35 100.0%	898 / 1,464 61.3%

2. 苦情解決責任者・担当者の配置

	高齢者	住宅	障害者	児童	社協	合計
苦情解決責任者の配置	184 / 191 96.3%	347 / 369 94.0%	139 / 139 100.0%	164 / 164 100.0%	35 / 35 100.0%	869 / 898 96.8%
職名・施設長	130 70.7%	133 38.3%	104 74.8%	146 89.0%	2 5.7%	515 59.3%
・理事長	9 4.9%	12 3.5%	11 7.9%	5 3.0%	1 2.9%	38 4.4%
・その他	45 24.5%	202 58.2%	24 17.3%	13 7.9%	32 91.4%	316 36.4%
「その他苦情解決責任者」管理者・事務局長・代表者（代表取締役）・各部長・本部長・開設者・各相談員・サービス提供責任者・所長・センター長・介護職員・各主任・主任介護支援専門員 等						
苦情受付担当者の配置	189 / 191 99.0%	362 / 369 98.1%	137 / 139 98.6%	163 / 164 99.4%	34 / 35 97.1%	885 / 898 98.6%
配置人数・1人	119 63.0%	277 76.5%	106 77.4%	100 61.3%	13 38.2%	615 69.5%
・2人	45 23.8%	54 14.9%	22 16.1%	43 26.4%	13 38.2%	177 20.0%
・3人	17 9.0%	19 5.2%	6 4.4%	11 6.7%	1 2.9%	54 6.1%
・4人以上	8 4.2%	12 3.3%	3 2.2%	9 5.5%	7 20.6%	39 4.4%
「苦情受付担当者職種」・管理者・生活相談員・サービス提供責任者・サービス提供管理者・各主任・各副主任・介護福祉士・介護支援専門員・相談支援員・ケアマネージャー 等						

3. 第三者委員の配置の有無

	高齢者	住宅	障害者	児童	社協	合計
第三者委員を配置している	105 / 191 55.0%	86 / 369 23.3%	121 / 139 87.1%	146 / 164 89.0%	34 / 35 97.1%	492 / 898 54.8%
第三者委員を配置していない	86 / 191 45.0%	283 / 369 76.7%	18 / 139 12.9%	18 / 164 11.0%	1 / 35 2.9%	406 / 898 45.2%

未配置の場合の理由 ※複数回答						
・必要と感じない	27	105	7	4	0	143
・適任者がいない	31	80	6	4	1	122
・依頼手順がわからない	16	50	3	5	0	74
・その他	18	70	4	6	0	98
・無回答	4	20	1	1	0	26
「その他未設置の理由」現在検討中・法人の意向・法人で別途窓口や委員会を設置している・施設内で解決している・常に利用者の要望やご意見を受付けており、苦情レベルにならない為・適任者がいない・苦情が少ない・後任が決まってない・行政や国保連を苦情窓口としている・定期的に運営推進会議を行っている 等						

4.第三者委員の配置状況

	高齢者		居宅		障害者		児童		社協		合計	
事業所に配置	49	105 46.7%	25	86 29.1%	28	121 23.1%	53	146 36.3%	1	34 2.9%	156	492 31.7%
法人に配置	32	105 30.5%	41	86 47.7%	80	121 66.1%	74	146 50.7%	33	34 97.1%	260	492 52.8%
その他	24	105 22.9%	20	86 23.3%	13	121 10.7%	19	146 13.0%	0	34 0.0%	76	492 15.4%
「その他配置内容」ゾーン毎（総合福祉等）・外部委託・法人内の他事業所と共同設置・地域住民・市町村職員・民生員・介護相談員 等												
配置人数 ・1人	23	21.9%	25	29.1%	17	14.0%	12	8.2%	1	2.9%	78	15.9%
・2人	54	51.4%	35	40.7%	65	53.7%	76	52.1%	18	52.9%	248	50.4%
・3人	8	7.6%	10	11.6%	29	24.0%	40	27.4%	11	32.4%	98	19.9%
・4人以上	20	19.0%	16	18.6%	10	8.3%	18	12.3%	4	11.8%	68	13.8%
第三者委員の職業 ※複数回答												
・民生委員・児童委員	69		41		20		72		17		219	
・大学教員	0		2		23		4		1		30	
・学校教員（OB含む）	3		0		6		16		1		26	
・他事業所の役職員	5		11		55		20		1		92	
・評議員	14		7		21		16		10		68	
・監事	5		3		22		26		7		63	
・弁護士	2		2		0		0		1		5	
・その他	62		44		47		56		23		232	
「その他第三者委員職業」・町内会役員・地域住民・行政職員・行政OB・施設OB・保護者会会長・司法書士・元スクールカウンセラー・歯科医師・元保健師・社会保険労務士・法人理事・学識経験者・保護司・保健師・県議 等												

5. 第三者委員の活動状況

	高齢者		居宅		障害者		児童		社協		合計	
年1回定期的に行っている	3	／ 105 2.9%	9	／ 86 10.5%	23	／ 121 19.0%	43	／ 146 29.5%	2	／ 34 5.9%	80	／ 492 16.3%
年2回以上定期的に行っている	66	／ 105 62.9%	44	／ 86 51.2%	14	／ 121 11.6%	22	／ 146 15.1%	1	／ 34 2.9%	147	／ 492 29.9%
不定期に行っている	24	／ 105 22.9%	24	／ 86 27.9%	40	／ 121 33.1%	48	／ 146 32.9%	12	／ 34 35.3%	148	／ 492 30.1%
行っていない	12	／ 105 11.4%	9	／ 86 10.5%	44	／ 121 36.4%	33	／ 146 22.6%	19	／ 34 55.9%	117	／ 492 23.8%
行っている場合の活動内容 ※複数回答												
・苦情相談の受付	63		45		54		74		5		241	
・事業所の行事、会議、研修等への参加	50		45		35		48		6		184	
・日常的な施設訪問（年1回）	3		3		3		13		1		23	
・日常的な施設訪問（年2回以上）	35		20		14		14		0		83	
・利用者に対しての状況把握・意見聴取	40		32		22		23		1		118	
・その他	11		10		11		16		4		52	
「その他第三者委員活動」苦情相談などの報告会・苦情内容把握・苦情解決委員会への参加・定期的な状況の報告・意見交換・理事会への参加・内部研修 等												
第三者委員と連絡可能な電話番号を知らせている	85	／ 105 81.0%	77	／ 86 89.5%	103	／ 121 85.1%	134	／ 146 91.8%	25	／ 34 73.5%	424	／ 492 86.2%
第三者委員と連絡可能な電話番号を知らせていない	18	／ 105 17.1%	7	／ 86 8.1%	16	／ 121 13.2%	11	／ 146 7.5%	8	／ 34 23.5%	60	／ 492 12.2%
無回答	2	／ 105 1.9%	2	／ 86 2.3%	2	／ 121 1.7%	1	／ 146 0.7%	1	／ 34 2.9%	8	／ 492 1.6%
「第三者委員への連絡先を知らせていない理由」・個人情報保護・事務局を介し連絡・本人の希望・問合せ時に伝える 等												

6.「苦情や相談を受け付けるための日頃の取組」について

	高齢者		居宅		障害者		児童		社協		合計							
利用者や家族等への苦情受付体制の周知を行っている	191	／ 191	100.0%	368	／ 369	99.7%	138	／ 139	99.3%	162	／ 164	98.8%	35	／ 35	100.0%	894	／ 898	99.6%
利用者や家族等への苦情受付体制の周知を行っていない	0	／ 191	0.0%	1	／ 369	0.3%	1	／ 139	0.7%	1	／ 164	0.6%	0	／ 35	0.0%	3	／ 898	0.3%
周知を行っている場合の方法 ※複数回答																		
・ サービス利用開始時や契約時に口頭で説明	163		278		106		44		23		614							
・ 重要事項説明書や契約書に記載	179		334		126		59		23		721							
・ パンフレットや広報誌（園だより等）に掲載	17		15		14		46		7		99							
・ 保護者会、家族会等での説明	14		20		16		23		1		74							
・ 事業所内の掲示版等に掲示	116		149		95		109		16		485							
・ ホームページに掲載	2		2		6		8		2		20							
・ その他	3		4		0		5		0		12							
「その他周知内容」意見箱の設置・運営懇談会・入園説明会・家庭ごとに手紙の配布・玄関への張り出し 等																		
定期相談日を設定している	51	／ 191	26.7%	52	／ 369	14.1%	17	／ 139	12.2%	10	／ 164	6.1%	1	／ 35	2.9%	131	／ 898	14.6%
定期相談日は設定していない	140	／ 191	73.3%	317	／ 369	85.9%	122	／ 139	87.8%	154	／ 164	93.9%	34	／ 35	97.1%	767	／ 898	85.4%
定期相談日を設けている場合の内容 ※複数回答																		
・ 職員による相談受付	6		22		5		6		1		40							
・ 第三者委員による相談受付	27		13		11		0		0		51							
・ その他	4		8		0		3		0		15							
「その他定期相談日」懇親会・介護相談員訪問・管理者が直接利用者、ご家族へ確認・随時対応・即日回答、相談・月一回の定期訪問時・週1回の事業所内ケアマネ階で確認 等																		
苦情解決に関する研修会の実施や参加がある	143	／ 191	74.9%	273	／ 369	74.0%	111	／ 139	79.9%	78	／ 164	47.6%	23	／ 35	65.7%	628	／ 898	69.9%
苦情解決に関する研修会の実施や参加はない	48	／ 191	25.1%	96	／ 369	26.0%	28	／ 139	20.1%	86	／ 164	52.4%	12	／ 35	34.3%	270	／ 898	30.1%
研修会の内容 ※複数回答																		
職場内研修（事例検討等）を実施している	75		216		49		47		2		389							
運営適正化委委員会が開催する研修に参加している	71		70		74		30		19		264							
運営適正化委委員会以外の外部研修に参加している	37		47		29		11		2		126							

7.「令和5年度の苦情対応状況」について

	高齢者		居宅		障害者		児童		社協		合計	
苦情の申出があった	70	191 36.6%	96	369 26.0%	28	139 20.1%	61	164 37.2%	6	35 17.1%	261	898 29.1%
苦情の申出がなかった	121	191 63.4%	273	369 74.0%	111	139 79.9%	103	164 62.8%	29	35 82.9%	637	898 70.9%
苦情受付件数	211		228		95		159		10		703	
苦情の内容 ※複数回答												
・職員の対応に関すること	108	51.2%	100	43.9%	44	46.3%	91	57.2%	7	70.0%	350	49.8%
・サービスの内容に関すること	45	21.3%	65	28.5%	12	12.6%	20	12.6%	1	10.0%	143	20.3%
・説明、情報提供等に関すること	14	6.6%	11	4.8%	7	7.4%	5	3.1%	0	0.0%	37	5.3%
・施設の設備、環境に関すること	6	2.8%	9	3.9%	2	2.1%	19	11.9%	1	10.0%	37	5.3%
・被害、損害に関すること	6	2.8%	6	2.6%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	13	1.8%
・権利侵害に関すること	2	0.9%	4	1.8%	2	2.1%	1	0.6%	0	0.0%	9	1.3%
・利用料に関すること	4	1.9%	3	1.3%	1	1.1%	2	1.3%	0	0.0%	10	1.4%
・その他	26	12.3%	30	13.2%	27	28.4%	20	12.6%	1	10.0%	104	14.8%
「その他の主な内容」利用者同士のトラブル（共同生活での利用者のマナー、利用者間の生活習慣の相違）・計画プランについて・公用車に関すること（運転の仕方、送迎時の乗降、送迎時の駐車場所）・個人情報の取り扱い・面会時間・私物の破損・施設のルール・利用者のケガ・利用者への言動・食事・嗜好 等												
苦情の申出人の分類												
・利用者	89	211 42.2%	75	228 32.9%	49	95 51.6%	24	159 15.1%	5	10 50.0%	242	703 34.4%
・利用者の家族（保護者）	100	211 47.4%	112	228 49.1%	39	95 41.1%	118	159 74.2%	3	10 30.0%	372	703 52.9%
・利用者の代理人	11	211 5.2%	13	228 5.7%	4	95 4.2%	4	159 2.5%	1	10 10.0%	33	703 4.7%
・その他	11	211 5.2%	28	228 12.3%	3	95 3.2%	13	159 8.2%	1	10 10.0%	56	703 8.0%
「その他申出人」・近隣住民・利用している他事業所や病院・居宅のケアマネ・施設職員・借主・匿名 等												
苦情の解決方法 ※複数回答												
・その場で説明、回答して解決（初回の対応で解決）	131	211 62.1%	165	228 72.4%	67	95 70.5%	100	159 62.9%	3	10 30.0%	466	703 66.3%
・苦情解決責任者と申出人との話し合いで解決	31	211 14.7%	39	228 17.1%	6	95 6.3%	32	159 20.1%	3	10 30.0%	111	703 15.8%
・第三者委員同席のもとでの話し合いで解決	2	211 0.9%	0	228 0.0%	4	95 4.2%	3	159 1.9%	0	10 0.0%	9	703 1.3%
・継続中	1	211 0.5%	2	228 0.9%	2	95 2.1%	1	159 0.6%	0	10 0.0%	6	703 0.9%
・その他	46	211 21.8%	22	228 9.6%	16	95 16.8%	23	159 14.5%	4	10 40.0%	111	703 15.8%
「その他解決内容」改めて書面等で説明 ・後日訪問し謝罪 ・苦情受付事実確認後、当該職員への指導を行い改めて申出人へ説明と解決策の報告をし謝罪 ・注意する内容を掲示し、お便りでも知らせる 等												

苦情等内容・対応方針の職員間情報共有状況																		
苦情等の内容、対応方針について職員間で共有している	181	／ 191	94.8%	347	／ 369	94.0%	132	／ 139	95.0%	158	／ 164	96.3%	25	／ 35	71.4%	843	／ 898	93.9%
苦情等の内容、対応方針について職員間で共有していない	2	／ 191	1.0%	6	／ 369	1.6%	2	／ 139	1.4%	0	／ 164	0.0%	5	／ 35	14.3%	15	／ 898	1.7%
無回答	8	／ 191	4.2%	16	／ 369	4.3%	5	／ 139	3.6%	6	／ 164	3.7%	5	／ 35	14.3%	40	／ 898	4.5%
職員間情報共有方法 ※複数回答																		
・職員会議、ミーティングで共有	157		312		120		154		22		765							
・受付票等の回覧、周知で共有	48		73		23		14		6		164							
・職員同士の情報媒体（申し送りノート等）で共有	97		163		31		28		4		323							
・その他	12		19		11		4		1		47							
「その他の共有方法」運営委員会、苦情相談員、行政職員での共有 ・法人の権利擁護委員会で共有 ・支店支社本社で共有 ・当日の勤務者に共有 ・社内研修で共有 ・関係部署で共有 等																		
苦情解決結果の公表 ※掲示板、ホームページ等																		
苦情解決結果を全て公表している	62	／ 191	32.5%	78	／ 369	21.1%	50	／ 139	36.0%	70	／ 164	42.7%	5	／ 35	14.3%	265	／ 898	29.5%
苦情解決結果を一部公表している	31	／ 191	16.2%	47	／ 369	12.7%	22	／ 139	15.8%	32	／ 164	19.5%	1	／ 35	2.9%	133	／ 898	14.8%
苦情解決結果を公表していない	85	／ 191	44.5%	204	／ 369	55.3%	60	／ 139	43.2%	46	／ 164	28.0%	25	／ 35	71.4%	420	／ 898	46.8%
無回答	13	／ 191	6.8%	40	／ 369	10.8%	7	／ 139	5.0%	16	／ 164	9.8%	4	／ 35	11.4%	80	／ 898	8.9%
「その他公表していない理由」・個人情報に関わる内容が多く、個人情報保護の為 ・申出人の要望 ・苦情事案がなかった為、あれば公表 ・内部周知している為 ・第三者委員定期相談日に報告及び法人内の各事業所に伝達 ・公表方法検討中 等																		

苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査の結果について

1 はじめに

県内の社会福祉施設、事業所での苦情解決体制の整備状況や改善策等を把握し、今後の運営適正化委員会における啓発のための資料とするために、毎年アンケート調査を実施しています。アンケート調査にご協力いただいた施設、事業所に対しまして、改めてお礼を申し上げます。

このアンケートでは、県内の社会福祉施設、事業所に関して、特別養護老人ホームをはじめとする高齢者施設、事業所（以下「高齢者」という。）、居宅、訪問介護、通所介護等の介護関係事業所（以下「居宅」という。）、障害者関係の施設、事業所（以下「障害者」という。）、保育所、児童養護施設等の障害児を含む児童関係施設（以下「児童」という。）、県、市町村の社会福祉協議会（以下「社協」という。）の五つに分類して、とりまとめを行っています。

2 本調査への回答

本調査は令和6年6月から8月の間に実施し、1,464の施設、事業所に郵送方式で行いました。

回答率は全体で61.3%、898ヶ所の施設、事業所から回答をいただきました。苦情解決体制の実態の把握、解明のために、引き続き皆さま方の一層のご理解、ご協力をお願いいたします。

3 苦情解決のための体制整備状況

苦情解決責任者96.8%、苦情受付担当者98.6%の配置率で、ほとんどの施設、事業所で配置されているのに対して、第三者委員は492ヶ所、54.8%と、依然として低い配置率となっています。

苦情解決責任者、苦情受付担当者ともに施設、事業所ごとに配置しているところが多いのに対して、第三者委員については、施設、事業所ごとに配置と法人単位での配置では、前者が31.7%なのに対して、後者は52.8%と、法人単位での配置が多くなっています。

第三者委員では、「民生委員・児童委員」が最も多く、全体で219人と、その他を含めた第三者委員の職業のうちの45%を占めています。続いて、「他事業所の役員」が92人、「評議員」「監事」といった理事以外の法人役員が多くなっています。また、その他は町内会役員、行政や施設の職員OB等となっています。まだ配置されていない施設、事業所においては、地域で日頃からお付き合いをされている、身近な方々をお願いすることを検討されてもいいので

はないかと思います。

第三者委員は、苦情解決制度に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために設けられているものですが、施設、事業所の外部の方をお願いすることで、中立的な立場から施設、事業所と利用者の間を取り持つことが期待され、施設、事業所にとっても有益です。

第三者委員未配置の施設、事業所におかれましては、この機会にぜひ配置をお願いします。

4 第三者委員の活動状況

第三者委員の活動では、サービス利用者、家族が第三者委員と直接連絡が取れるかどうかのポイントとなりますが、連絡可能な電話番号を知らせている施設、事業所が大半であるものの、知らせていない施設、事業所が全体で 60 ヶ所、12.2%ありました。サービス利用者、家族が直接施設、事業所に苦情が言い難い場合に第三者委員を通じて苦情を伝えられることは、第三者委員の果たす重要な役割であることから、第三者委員に迷惑がかからない方法を検討して、連絡先の周知に努めるようお願いします。

前年度に第三者委員が関わった苦情案件は、全体の 1.3%と非常に少ないのが現状です。施設、事業所の苦情の取り組みのなかで、苦情を受け付けた場合には、第三者委員が対応に関わらなかったとしても、年1、2回、定期的にとりまとめたうえで第三者委員に報告し、意見を聞く仕組みづくりから始めてください。

第三者委員が施設を訪問する頻度や訪問する機会、また、実際の活動内容の質問に対しては、「定期的に活動をしている」が 46.2%、「不定期に活動している」が 30.1%でした。一方で、活動を行っていないが全体の 23.8%を占めています。

せっかく第三者委員が配置されても、その期待される役割が果たせないままではもったいないとしかいえません。苦情解決制度における第三者委員の果たせる役割を、再確認する必要があると思われます。

第三者委員が施設、事業所を訪問する回数は年2回以上が最も多く、活動内容としては、苦情相談の受付、行事等への参加、利用者の状況把握、意見聴取といったものになっています。

第三者委員の日頃の取り組みでは、定期的な相談日の設定より、随時相談対応している状況が多くなっています。第三者委員に年数回、定期的に施設、事業所を訪問して利用者の状況を見て、話し合いをしてもらう一方、行事の際には、サービス利用者、家族に第三者委員を紹介し、併せて相談を受けるようにすることが合理的です。

なお、最近、サービス利用者、家族のなかでは、第三者委員は施設、事業所が決めたもので、施設、事業所側に立って話をするので相談しても無意味だと、誤解されることが少なからずあるようです。これは、とりもなおさず施設、事業所側の周知不足によるものだといえます。第三者委員の中立的な立場をきちんと説明し、サービス利用者、家族、そして施設、事業所双方にとって有益な存在であることを、しっかり周知していただきたいと思います。

5 苦情受付方法等の周知方法

社会福祉事業の経営者には、社会福祉法第 82 条で、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないと規定され、そのための苦情解決の仕組みの指針が示され、その中に施設内への掲示、パンフレットの配布等による利用者に対し周知する旨が規定されております。

周知方法の回答では、「重要事項説明書や契約書に記載」が最も多く、特に「居宅」で多くなっています。次に、「サービス利用開始時や契約時に口頭で説明」「事業所内の掲示板等に掲示」が続いています。その他、「パンフレットや広報誌に掲載」や「保護者会、家族会等で説明」がありますが、複数の周知方法をとっている施設、事業所が大半と思われます。

6 苦情解決に関する研修等の実施

苦情解決に適切に対応していくためには、苦情解決責任者、苦情受付担当者のもとより、施設、事業所の職員全員が正しい知識とノウハウを身に付けることが重要で、そのためには、苦情解決に関する研修会の実施や参加が欠かせません。

全体で 69.9%の施設、事業所が苦情解決に関する研修会の実施や職員の参加を行っており、大半が職場内研修を開催し、本会を含む外部の研修に職員を参加させています。一方、約 3 割の施設、事業所では何も行われていません。

職員の苦情解決への意識を高めるうえでも、苦情解決に関する研修への取り組みをお願いしたいと思います。

7 苦情の受付

4 年度に苦情の申し出があった施設、事業所は、全体で 261 ヶ所、件数は 703 件で、1 ヶ所当たり平均 2.7 件の苦情を受け付けており、これは例年の傾向と変わりありません。

苦情の内容では、「職員の対応」が全体の 49.8%を占め、「続いてサービスの内容」が 20.3%、以下、「施設の設備、環境」、「説明、情報提供」と続き、その他では、「利用者間トラブル」、「計画プラン」、「施設、事業所への送迎対

応」といったものがありました。

苦情の申出者は、全体では家族（保護者）が 52.9%、利用者が 34.4%と続いています。個々の施設、事業所を見ると、「障害者」では利用者が約 5 割を占め、「高齢者」「居宅」では家族（保護者）がほぼ半数を占めています。

苦情解決に向けた取り組みでは、「その場で説明、回答して解決」が全体の約 7 割と最も多く、「苦情解決責任者との話し合いで解決」が 15.8%、「第三者委員同席のもとでの話し合いで解決」は、前述のとおり 1.3%に過ぎません。

また、その他が 15.8%ありますが、その内容としては、「改めて書面等で説明」「後日訪問し謝罪」等といったものになっています。

苦情等の内容に、対応方針について職員間で共有しているかについては、9 割強が職員会議や申し送りノート等の職員間情報媒体等を通じて共有していますが、一部の施設、事業所では共有ができていません。苦情解決に向けた取り組みは、職員間でしっかり共有してこそ、組織としての当該施設、事業所のサービス向上につながるといえます。

苦情解決に向けた取り組みの内容を公表したかどうかについては、すべて、又は一部を公表が全体の 44.3%とほぼ半数を占めています。

苦情解決結果の公表においては、個人情報保護のため個人名等、個人が特定される表記は避けなければならないのは当然ですが、社会に向けて当該施設、事業所の苦情解決に対する適正な取り組みを説明していくことが重要で、そのためには、前向きに公表の検討をお願いしたいと思います。

8 終わりに

アンケートにお答えいただいたなかでは、第三者委員の配置はしていても活用が十分に進んでいない状況が窺えます。第三者委員の配置に加えて、苦情受付体制の周知を行い、積極的な活動を進めていくことが重要です。

今後とも運営適正化委員会の活動をご理解いただき、必要に応じてこのアンケート結果を活用していただければ、幸いです。