

令和7年度
事業報告書

社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会
長崎県運営適正化委員会

目 次

	ページ
I. 運営適正化委員会の実施状況	1
運営適正化委員会の開催	
II. 合議体会議の実施状況	1
1. 運営監視合議体会議の開催	
2. 苦情解決合議体会議の開催	
III. 委員選考委員会の実施状況	3
IV. 日常生活自立支援事業の訪問調査実施	3
V. 研修会、広報・啓発活動状況	3
VI. その他の関係事業	3
VII. 福祉サービスに関する苦情申出状況	4
1. 苦情申出受付状況	
(1) 苦情の申出方法	
(2) 申出人の属性	
(3) 申出人の居住地	
(4) 対応状況	
(5) 対応方法	
(6) 苦情の対象事業種別	
(7) 終結結果	
2. 苦情申出一覧	
(1) 初回相談	
(2) 継続相談	
(3) その他の相談	
VIII. 年次推移	11
1. 苦情・相談受付件数の年次推移	
2. 日常生活自立支援事業の契約・解約の年次推移	
IX. 運営適正化委員会の組織	12

令和7年度事業実施状況

長崎県運営適正化委員会は、県内における福祉サービス利用者の権利を擁護することを目的として福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営の確保、並びに施設福祉サービス・在宅福祉サービスに関する利用者等からの苦情や相談に対して解決に向けた助言・紹介をするとともに必要に応じて調査等を行い、福祉サービスの適切な利用、および質の高い福祉サービスの拡充・提供がなされることを目的に次の事業を実施しました。

I. 運営適正化委員会の実施状況

1. 運営適正化委員会（委員定数：11名）の開催（オンライン）

(1) 第1回：令和7年5月2日

出席者：委員 7名、事務局 3名

○ 協議

ア) 委員、事務局員の紹介

イ) 令和6年度事業報告について

ウ) 令和7年度事業計画について

エ) その他

(2) 第2回：令和8年2月9日

出席者：委員 9名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和7年度事業報告（案）について

イ) 令和8年度事業計画（案）について

ウ) その他

II. 合議体会議の実施状況

1. 運営監視合議体（委員定数：9名）の開催（オンライン）

(1) 第1回：令和7年5月2日

出席者：委員 7名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6年度事業報告について

イ) 日常生活自立支援事業の業務実施状況について
(令和7年1月～令和7年3月) 53件

ウ) 市町社協訪問調査について

エ) その他

(2) 第2回 令和7年8月4日

出席者：委員 8名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 3名

○ 協議

ア) 日常生活自立支援事業の業務実施状況について
(令和7年4月～令和6年5月) 54件

イ) 市町社協訪問調査について

ウ) その他

(3) 第3回 令和7年12月23日

出席者：委員 6名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 3名

○ 協議

ア) 日常生活自立支援事業の業務実施状況について
(令和7年6月～令和7年10月) 90件

イ) 市町社協訪問調査について

ウ) その他

(4) 第4回 令和8年2月9日

出席者：委員 8名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 3名

○ 協議

ア) 日常生活自立支援事業の業務実施状況について
(令和7年11月～令和7年12月) 26件

イ) 日常生活自立支援事業の運営見直しについて

ウ) 市町社協訪問調査について

エ) その他

2. 苦情解決合議体（委員定数：5名）会議の開催（オンライン）

(1) 第1回：令和7年5月16日

出席者：委員 5名、事務局 2名

○ 協議

ア) 令和6年度事業報告

イ) 令和7年3月～5月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 0件

・苦情受付処理件数【新規】 14件

・その他の相談件数 0件

ウ) その他

(2) 第2回 令和7年7月17日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和7年5月～7月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 1件

・苦情受付処理件数【新規】 11件

・その他の相談件数 1件

イ) その他

(3) 第3回 令和7年10月2日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6年7月～10月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 1件

・苦情解決処理件数【新規】 20件

・その他の相談件数 3件

イ) その他

(4) 第4回 令和7年11月25日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和7年10月～11月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 0件

・苦情解決処理件数【新規】 13件

・その他の相談件数 4件

イ) その他

(5) 第5回 令和8年2月12日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和7年11月～令和8年2月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 0件

・苦情解決処理件数【新規】 12件

・その他の相談件数 3件

イ) その他

(6) 第6回 令和8年3月10日

出席者：委員 5名、事務局 2名

○ 協議

ア) 令和8年2月～3月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 0件

・苦情解決処理件数【新規】 16件

・その他の相談件数 1件

イ) その他

- ◇ 過去2年間に相談があった苦情150件を児童・障害・高齢・その他の分野に分類し、それぞれの傾向を調べ、対策と併せて4回にわたりホームページ上で紹介した。

Ⅲ. 委員選考委員会の実施状況

委員選考委員会（委員定数：6名）の開催（オンライン）

第1回：令和8年2月16日

出席者：委員 6名、事務局 3名

○ 協議

ア) 運営適正化委員会委員の選考について

イ) 令和7年度事業の中間報告について

ウ) その他

Ⅳ. 日常生活自立支援事業の訪問調査実施

訪問先、訪問日

① 諫早市社協（令和7年4月15日） ② 佐世保市社協（令和7年6月23日）

③ 長与町社協（令和7年10月27日） ④ 大村市社協（令和8年1月19日）

Ⅴ. 研修会、広報・啓発活動状況

1. 苦情解決に向けての研修会の共催（※いずれも長崎県社協共催）

(1) 感染症・食中毒予防とBCP研修会

令和7年5月15日（木）

(2) 福祉・介護現場の接遇研修会

令和7年6月2日（月）

(3) 身体拘束廃止研修会

令和7年6月11日（水）

(4) 事故発生予防・再発防止研修会（高齢・障害対象）

令和7年6月13日（金）

(5) ストレスマネジメント研修会～精神的ケアに関する研修会

令和7年6月20日（金）

(6) 虐待防止研修会（高齢・障害対象）

令和7年7月3日（木）

(7) 事故発生予防・安全計画研修会（児童対象）

令和7年7月10日（木）

(8) プライバシー保護と倫理・法令遵守研修会

令和7年8月8日（金）

(9) 虐待防止研修会（高齢・障害対象）[再]

令和7年8月21日（木）

(10) 事故発生防止・再発防止研修会（高齢・障害対象）

令和7年9月4日（木）

(11) ハラスメント防止研修会

令和7年9月18日（木）

(12) 身体拘束廃止研修会

令和7年9月25日（木）

(13) ストレスとセルフケア研修会～精神的ケアに関する研修会

令和7年9月26日（金）

(14) 感染症・食中毒予防とBCP研修会

令和7年10月9日（木）

(15) 【集合】介護現場の「なぞルール」解消研修会

令和7年10月29日（水）

(16) プライバシー保護と倫理・法令遵守研修会

令和7年11月6日（木）

(17) 福祉・介護現場の接遇研修会

令和7年12月2日（火）

2. 広報・啓発活動の実施

(1) ホームページによる情報の提供（過去2年間の苦情・相談状況報告を含む）

(2) 各種研修会時における紹介

(3) 関係機関来局時・相談者来局時における長崎県運営適正化委員会チラシの配布、説明

Ⅵ. その他の関係事業

1. 長崎県社会福祉協議会理事会・評議員会への報告

2. 事業報告書の公開

Ⅶ. 福祉サービスに関する苦情申出状況

令和7年4月～令和8年3月

分 類	苦情申出		その他の相談	合 計
	初 回	継 続		
苦情申出等受付件数	86	2	12	100

初回＝ 初回相談で対応が終了する苦情申出
 継続＝ 継続対応が必要な苦情申出

1. 苦情申出受付状況

【(1)苦情の申出方法】

申 出 方 法	初 回	継 続	合 計
電 話	69	2	71
来 所	5	0	5
F A X	0	0	0
電 子 メ ー ル	12	0	12
郵 便	0	0	0
そ の 他	0	0	0
合 計	86	2	88

【(2)苦情申出人の属性】

属 性	初 回	継 続	合 計
本 人 (利 用 者)	35	1	36
家 族	23	1	24
代 理 人	0	0	0
職 員	22	0	22
隣 人 ・ 友 人	1	0	1
そ の 他	5	0	5
合 計	86	2	88

【(3)申出人の居住地】

市 町 名	初 回	継 続	合 計
長 崎 市	42	0	42
佐 世 保 市	8	1	9
島 原 市	0	0	0
諫 早 市	5	0	5
大 村 市	8	0	8
平 戸 市	0	0	0
松 浦 市	0	0	0
対 馬 市	2	0	2
壱 岐 市	0	0	0
五 島 市	1	0	1
西 海 市	1	0	1
雲 仙 市	4	0	4
南 島 原 市	2	0	2
長 与 町	2	1	3
時 津 町	0	0	0
東 彼 杵 町	0	0	0
川 棚 町	1	0	1
波 佐 見 町	0	0	0
小 値 賀 町	0	0	0
佐 々 町	0	0	0
新 上 五 島 町	2	0	2
県 外	2	0	2
不 明	6	0	6
合 計	86	2	88

【(4)対応状況】

状 況	初 回	継 続	合 計
1 回 目 で の 回 答	25		25
後 日 回 答	61		61
再 度 の 継 続 対 応		0	0
そ の 他 (解 決)		2	2
合 計	86	2	88

【(5)対応方法】

方 法	初 回	継 続	合 計
助言	20	2	22
当事者間の話し合い解決の推奨	15	0	15
専門機関・関係機関の紹介・伝達	40	0	40
当事者間の話し合いの調整	0	0	0
その他(傾聴を含む)	11	0	11
事情調査	0	0	0
斡旋	0	0	0
通知	0	0	0
合 計	86	2	88

【(6)苦情の対象事業種別】

種 別	初 回	継 続	合 計
高 齢 者	27	0	27
障 害 者	41	0	41
児 童	14	1	15
そ の 他	4	1	5
合 計	86	2	88

【(7)終結結果】

結 果	初 回	継 続	合 計
終 了	84		84
継 続	2		2
終 了 (継 続 後)		2	2
合 計	86	2	88

2. 苦情申出一覧

(1) 初回相談

No	相談(回)	申出方法	申出人	対応方法	対象事業種別	最終結果	内容	施設等
1	1	電話	家族	⑤	児童	終了	施設の対応	保育園
2	1	メール	その他	③	児童	終了	保護者の駐車車両	保育園
3	1	電話	家族	①	児童	継続	事業所の対応	学童保育
4	1	電話	家族	③	児童	終了	施設の対応	保育園
5	1	電話	本人	③	障害	終了	事業所の対応	相談支援事業所
6	1	電話	本人	②	障害	終了	事業所の対応	共同生活援助・相談支援事業所
7	1	メール	知人	③	障害	終了	職員の対応	共同生活援助
8	1	電話	本人	②	障害	終了	利用料への不信	訪問看護ステーション
9	1	電話	知人	①	高齢	終了	説明不十分	養護老人ホーム
10	1	職員	職員	①	高齢	終了	不適切な運営	訪問介護事業所
11	1	職員	職員	①	高齢	終了	利用者家族間の不和	特別養護老人ホーム
12	1	電話	家族	③	高齢	終了	職員の対応	病院
13	1	電話	本人	③	高齢	終了	駐車場の確保	市役所
14	1	電話	職員	③	高齢	終了	職員の言葉遣い	老人保健施設
15	2	電話	家族	①	児童	終了	職員の行動	保育所
16	2	来所	家族	③	児童	終了	職員の怠慢	認定こども園
17	2	電話	家族	②	児童	終了	職員の行動	保育所
18	2	電話	本人	②	障害	終了	他の利用の言動	B型事業所
19	2	電話	本人	②	障害	終了	契約のあり方	グループホーム(障害)
20	2	電話	家族	②	高齢	終了	説明不十分	グループホーム(高齢)
21	2	電話	家族	①	高齢	終了	対応への不信感	地域連携室(病院)
22	2	電話	本人	②	高齢	終了	冷暖房機の設置	ケアハウス
23	2	電話	職員	②	高齢	終了	過剰な依頼	訪問介護事業所
24	2	電話	本人	③	その他	終了	職員の対応	市社協
25	2	電話	本人	①	その他	継続	職員の対応	町社協
26	3	電話	職員	③	障害	終了	利用者の苦情	B型就労支援事業所
27	3	来所	本人	①	障害	終了	職員の対応	障害者雇用支援サービス
28	3	来所	職員	②	障害	終了	職員の対応	地域生活定着支援センター
29	3	メール	不明	⑤	障害	終了	職員の対応	障害者施設
30	3	メール	住民	③	障害	終了	危険な車両運転	福祉移送サービス
31	3	電話	職員	⑤	障害	終了	利用者の苦情	訪問介護事業所
32	3	電話	本人	⑤	障害	終了	事業所の対応	B型就労支援事業所
33	3	電話	本人	③	障害	終了	職員の対応	障害者就業・生活支援センター
34	3	電話	本人	③	障害	終了	職員の対応	市役所
35	3	電話	本人	①	障害	終了	職員の言動	B型就労支援事業所
36	3	電話	本人	⑤	障害	終了	事業所の対応	B型就労支援事業所
37	3	電話	本人	③	障害	終了	職員の怠慢	訪問看護事業所
38	3	メール	本人	③	障害	終了	事業所の対応	B型就労支援事業所
39	3	電話	職員	①	障害	終了	事業所の閉鎖	グループホーム
40	3	メール	家族	①	障害	終了	職員の対応	保養院
41	3	電話	職員	②	高齢	終了	職員間の不和	通所介護事業所
42	3	電話	本人	②	高齢	終了	施設の対応	短期入所事業所
43	3	電話	本人	①	高齢	終了	食事内容の心配	軽費老人ホーム
44	3	電話	職員	①	高齢	終了	事業所の業務のあり方	訪問介護事業所
45	3	電話	本人	③	その他	終了	職員の対応	市社協

※対応方法: ①助言、②当事者間の話し合い解決の推奨、③専門機関・関係機関の紹介・伝達
④当事者間の話し合いの調整、⑤その他(傾聴を含む)

No	申込方法	申出方法	申出人	対応方法	対象事業種別	終結結果	内容	施設等
46	4	電話	家族	③	児童	終了	児童への対応	保育園
47	4	電話	家族	③	児童	終了	事業所の対応	障害発達支援センター
48	4	電話	職員	③	障害	終了	事業所の怠慢	障害者移送サービス
49	4	電話	本人	③	障害	終了	事業所の怠慢	訪問介護事業所
50	4	電話	支援者	③	障害	終了	事業所の対応	市社協
51	4	電話	本人	③	障害	終了	事業所の対応	グループホーム
52	4	メール	本人	③	障害	終了	事業所の対応	B型事業所
53	4	メール	本人	③	障害	終了	事業所の怠慢	B型事業所
54	4	電話	本人	③	障害	終了	職員の言動	自立訓練(生活訓練)事業所
55	4	メール	職員	①	障害	終了	リーダーの指導不足	共同生活援助
56	4	メール	職員	①	高齢	終了	施設の対応	特別養護老人ホーム
57	4	電話	家族	②	高齢	終了	施設の対応	老人保健施設健
58	4	電話	家族	②	高齢	終了	施設の対応	短期入所
59	5	電話	家族	③	児童	終了	施設の対応	障害者支援施設
60	5	電話	家族	②	児童	終了	施設の対応	認定こども園
61	5	来所	本人	③	障害	終了	職員の対応	B型事業所
62	5	電話	本人	③	障害	終了	職員の関わり方	相談支援事業所
63	5	電話	本人	⑤	障害	終了	職員の対応	県社協・運適
64	5	電話	本人	⑤	障害	終了	施設の対応	B型事業所
65	5	メール	職員	③	障害	終了	他の職員の行動	グループホーム
66	5	来所	職員	③	障害	終了	利用者対応の困難	A型事業所
67	5	電話	本人	⑤	障害	終了	職員の対応	B型事業所
68	5	電話	職員	⑤	高齢	終了	職員間の不和	通所介護事業所
69	5	電話	本人	②	高齢	終了	事業所の対応	通所介護事業所
70	5	電話	本人	③	その他	終了	職員の対応	市社協
71	6	電話	職員	⑤	児童	終了	保護者への対応	学童保育所
72	6	電話	家族	③	児童	終了	事業所の対応	学童保育所
73	6	電話	家族	③	児童	終了	保護者への対応	児童養護施設
74	6	電話	職員	③	障害	終了	職員教育の必要性	共同生活援助事業所
75	6	電話	本人	③	障害	終了	職員の対応	相談支援事業所
76	6	メール	家族	③	障害	終了	事業所の対応	短期入所事業所
77	6	電話	本人	⑤	障害	終了	職員の対応	B型事業所
78	6	電話	本人	③	障害	終了	職員の対応	相談支援事業所
79	6	電話	職員	①	高齢	終了	雇用の継続不安	通所介護事業所
80	6	電話	家族	①	高齢	終了	高価な介護用品の勧め	地域包括支援センター
81	6	電話	家族	③	高齢	終了	施設の対応	軽費老人ホーム
82	6	電話	職員	①	高齢	終了	過去の出来事の検証	特別養護老人ホーム
83	6	電話	家族	③	高齢	終了	施設の対応	特別養護老人ホーム
84	6	電話	職員	①	高齢	終了	職員の言葉遣い	特別養護老人ホーム
85	6	電話	家族	③	高齢	終了	施設の対応	老人保健施設
86	6	電話	職員	①	高齢	終了	事業所の不正	通所介護事業所

(2) 継続相談

No	申込方法	申出方法	申出人	対応方法	対象事業種別	終結結果	内容	施設等
1	1	電話	家族	①	児童	終了	事業所の対応	学童保育
2	2	電話	本人	①	その他	終了	職員の対応	社協

※対応方法: ①助言、②当事者間の話し合い解決の推奨、③専門機関・関係機関の紹介・伝達
④当事者間の話し合いの調整、⑤その他(傾聴を含む)

(3)その他の相談

No	委員会(回)	申出方法	申出人	相 談 等 の 概 要	対 応
1	2	電話	本人	入院費の相談	他機関を紹介
2	3	電話	職員	運営適正化委員会の役割	説明
3	3	電話	職員	運営適正化委員会への訪問者がいることの連絡	了解
4	3	電話	本人	外国人からの離婚相談	他機関を紹介
5	4	電話	本人	障害等級に関する問い	他機関を紹介
6	4	電話	支援者	保佐人の行動	他機関を紹介
7	4	電話	本人	路線バス廃止への苦情	他機関を紹介
8	4	電話	本人	生活保護者の引っ越し費用に関する相談	他機関を紹介
9	5	電話	友人	通院をしたがらない友人に関する相談	他機関を紹介
10	5	電話	本人	生活保護者の引っ越し費用に関する相談	他機関を紹介
11	5	電話	職員	運営適正化委員会紹介の可否	了解
12	6	電話	知人	託児所での賃金不払い	他機関を紹介

VIII. 年次推移

1. 苦情・相談受付件数の年次推移（平成12年10月事業開始）

年次	H12～H26年度	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	R7	累計
件数	2,500	65	80	59	50	34	60	80	79	97	88	100	3,292

(令和8年3月末日現在)

2. 日常生活自立支援事業の契約・解約の年次推移（平成11年10月事業開始） （権利擁護事業）

年次	H11～H26年度	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	R7	累計
相談件数	126,022	29,778	34,801	37,914	42,177	42,591	40,865	38,033	34,660	38,531	41,312	41,970	548,654
契約件数	2,053	249	287	257	262	225	143	183	287	201	187	206	4,540
解約件数	1,236	147	166	182	214	340	231	335	174	186	181	210	3,602
実利用	3,635	913	1,034	1,109	1,157	1,041	953	800	913	928	934	930	

(令和8年3月末日現在)

IX. 運営適正化委員会の組織

