

令和5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 .....        | 2    |
| 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 ..... | 4～10 |
| 1. 苦情申出受付状況                 |      |
| (1) 苦情の申出方法                 |      |
| (2) 苦情申出人の属性                |      |
| (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5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5年5月9日

出席者：委員 11名、事務局 3名

##### ○ 協議

- ア) 新委員、新事務局員の紹介
- イ) 令和4年度事業報告について
- ウ) 令和5年度事業計画について
- エ) その他

##### (2) 第2回：令和6年3月5日

出席者：委員 11名、事務局 3名

##### ○ 協議

- ア) 令和5年度事業報告（案）について
- イ) 令和6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5年5月9日

出席者：委員 9名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 3名

##### ○ 協議

- ア) 令和4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5年1月～令和5年4月) 32件（うち詳細説明3件）
- ウ) 令和5年度事業推進計画について
- エ) その他

##### (2) 第2回 令和5年7月6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5年5月～令和5年6月) 55件（うち詳細説明 3件）
- イ) 令和5年度市町社協訪問調査について
- ウ) その他

##### (3) 第3回 令和5年12月21日

出席者：委員 8名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 2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5年7月～令和5年10月) 67件（うち詳細説明 3件）
- イ) 令和5年度市町社協訪問調査について
- ウ) その他

##### (4) 第4回 令和6年3月5日

出席者：委員 9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5年11月～令和5年12月) 31件（うち詳細説明 3件）
- イ) 令和5年度市町社協訪問調査について
- ウ) 令和6年度事業計画について
- 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5年5月2日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和4年度事業報告

イ) 令和5年3月～4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】 13件

・その他の相談件数 2件

ウ) その他

(2) 第2回 令和5年7月11日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和5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】 4件

・苦情受付処理件数【新規】 16件

・その他の相談件数 2件

イ) その他

(3) 第3回 令和5年9月4日

出席者：委員 5名、事務局 2名

○ 協議

ア) 令和5年7月～9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】 9件

・その他の相談件数 0件

イ) その他

(4) 第4回 令和5年11月13日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和4年9月～12月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 2件

・苦情解決処理件数【新規】 18件

・その他の相談件数 3件

イ) その他

(5) 第5回 令和6年1月30日

出席者：委員 4名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和5年12月～令和6年1月の相談・苦情の状況について

・苦情受付処理件数【継続】 5件

・苦情解決処理件数【新規】 17件

・その他の相談件数 2件

イ) その他

(6) 第6回 令和6年2月27日

出席者：委員 4名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6年1月～令和6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】 2件

・その他の相談件数 1件

イ) その他

### 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）

開催日：令和6年3月21日（予定）

出席者：委員 4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) 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雲仙市社協（令和5年7月05日）

②新上五島町社協（令和5年7月13日）

③時津町社協（令和5年7月20日）

④長与町社協（令和5年7月20日）

⑤島原市社協（令和5年7月21日）

⑥南島原市社協（令和5年7月24日）

⑦大村市社協（令和5年7月28日）

⑧西海市社協（令和5年8月18日）

⑨諫早市社協（令和5年8月24日）

⑩長崎市社協（令和5年8月28・29日）

⑪平戸市社協（令和5年9月11・12日）

⑫佐世保市社協（令和5年9月27・28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

(1)利用者中心の支援を考える虐待防止研修会【高齢：体制づくり編】

令和5年6月14日（水）

(2)利用者中心の支援を考える虐待防止研修会【障害者施設向け】

令和5年6月21日（水）

(3)職場リーダーのためのハラスメント防止研修会

令和5年6月28日（水）

(4)夜勤のリスクマネジメント研修会

令和5年7月20日（木）、27日（木）

(5)BCP作成・災害リスクマネジメント研修会

令和5年8月4日（金）、18日（金）

(6)高齢者ケアにおけるイライラ感情との向き合い方研修会

令和5年11月10日（金）

(7)利用者中心の支援を考える虐待防止研修会【高齢：現場での対応編】

令和5年11月15日（水）

(8)介護施設における安全対策担当者養成研修会

令和5年11月17日（金）、24日（金）

(9)利用者・家族とのトラブル解決力アップ研修会

令和5年12月8日（金）

#### 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

(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

#### 3. ホームページのリニューアル

・長崎県社会福祉協議会ホームページのリニューアルに伴い、運営適正化委員会も掲載内容の見直しを行った。令和5年度はその準備を行い、運用は令和6年4月からとなる。

## VII. 福祉サービスに関する苦情申出状況

令和5年4月～令和6年3月

| 分 類       | 苦情申出 |     | その他<br>の相談 | 合 計 |
|-----------|------|-----|------------|-----|
|           | 初 回  | 継 続 |            |     |
| 苦情申出等受付件数 | 75   | 12  | 10         | 97  |

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       | 64  | 11  | 75  |
| 来 所       | 6   | 0   | 6   |
| F A X     | 0   | 0   | 0   |
| 電 子 メ ー ル | 5   | 1   | 6   |
| 郵 便       | 0   | 0   | 0   |
| そ の 他     | 0   | 0   | 0   |
| 合 計       | 75  | 12  | 87  |

#### 【(2)苦情申出人の属性】

| 属 性          | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|--------------|-----|-----|-----|
| 本 人（ 利 用 者 ） | 26  | 1   | 27  |
| 家 族          | 40  | 6   | 46  |
| 代 理 人        | 0   | 0   | 0   |
| 職 員          | 6   | 5   | 11  |
| 隣 人 ・ 友 人    | 1   | 0   | 1   |
| そ の 他        | 2   | 0   | 2   |
| 合 計          | 75  | 12  | 87  |

【(3)申出人の居住地】

| 市 町 名     | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-----------|-----|-----|-----|
| 長 崎 市     | 32  | 8   | 40  |
| 佐 世 保 市   | 9   | 1   | 10  |
| 島 原 市     | 0   | 0   | 0   |
| 諫 早 市     | 8   | 1   | 9   |
| 大 村 市     | 4   | 0   | 4   |
| 平 戸 市     | 2   | 0   | 2   |
| 松 浦 市     | 0   | 0   | 0   |
| 対 馬 市     | 3   | 1   | 4   |
| 壱 岐 市     | 0   | 0   | 0   |
| 五 島 市     | 1   | 0   | 1   |
| 西 海 市     | 0   | 0   | 0   |
| 雲 仙 市     | 2   | 0   | 2   |
| 南 島 原 市   | 0   | 0   | 0   |
| 長 与 町     | 3   | 0   | 3   |
| 時 津 町     | 0   | 0   | 0   |
| 東 彼 杵 町   | 0   | 0   | 0   |
| 川 棚 町     | 0   | 0   | 0   |
| 波 佐 見 町   | 1   | 0   | 1   |
| 小 値 賀 町   | 0   | 0   | 0   |
| 佐 々 町     | 0   | 0   | 0   |
| 新 上 五 島 町 | 1   | 1   | 2   |
| 県 外       | 2   | 0   | 2   |
| 不 明       | 7   | 0   | 7   |
| 合 計       | 75  | 12  | 87  |

【(4)対応状況】

| 状 況           | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|---------------|-----|-----|-----|
| 1 回 目 で の 回 答 | 29  |     | 29  |
| 後 日 回 答       | 46  |     | 46  |
| 再 度 の 継 続 対 応 |     | 3   | 3   |
| そ の 他 ( 解 決 ) |     | 9   | 9   |
| 合 計           | 75  | 12  | 87  |

【(5)対応方法】

| 方 法             | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-----------------|-----|-----|-----|
| 助言              | 25  | 2   | 27  |
| 当事者間話し合い解決の推奨   | 23  | 6   | 29  |
| 専門機関・関係機関の紹介・伝達 | 21  | 0   | 21  |
| 当事者間話し合いの調整     | 1   | 0   | 1   |
| その他(傾聴を含む)      | 5   | 4   | 9   |
| 事情調査            | 0   | 0   | 0   |
| 斡旋              | 0   | 0   | 0   |
| 通知              | 0   | 0   | 0   |
| 合 計             | 75  | 12  | 87  |



【(6)苦情の対象事業種別】

| 種 別   | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-------|-----|-----|-----|
| 高 齢 者 | 23  | 3   | 26  |
| 障 害 者 | 30  | 6   | 36  |
| 児 童   | 14  | 3   | 17  |
| そ の 他 | 8   | 0   | 8   |
| 合 計   | 75  | 12  | 87  |

【(7)終結結果】

| 結 果           | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|---------------|-----|-----|-----|
| 終 了           | 66  |     | 66  |
| 継 続           | 9   |     | 9   |
| 終 了 ( 継 続 後 ) |     | 9   | 9   |
| 合 計           | 75  | 9   | 84  |

同一相談の継続が複数回あった場合は、本表の合計が他の合計と合致しません。

## 2. 苦情申出一覧

### (1) 初回相談

| No | 件数(回) | 申出方法 | 申出人   | 対応状況    | 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    | 1回目での回答 | ⑤    | 児童     | 終了   | 保育園の閉園        | 保育園            |
| 2  | 1     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ②    | 児童     | 終了   | 職員の不誠実な言動     | 社会福祉協議会        |
| 3  | 1     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ③    | 児童     | 継続   | 保育園の対応        | 保育園            |
| 4  | 1     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ③    | 障害     | 終了   | 職員の対応         | 相談支援事業所        |
| 5  | 1     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ①    | 障害     | 終了   | 事業所の変更        | 相談支援事業所        |
| 6  | 1     | 電話   | 職員    | 後日回答    | ③    | 障害     | 継続   | 利用者家族への対応     | 障害者自立訓練施設      |
| 7  | 1     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ②    | 高齢     | 終了   | 職員の不親切        | 居宅介護支援事業所      |
| 8  | 1     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ⑤    | 高齢     | 終了   | 施設への不信感       | 短期入所事業所        |
| 9  | 1     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ③    | 高齢     | 継続   | 職員の怠慢         | 通所リハビリテーション事業所 |
| 10 | 1     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 施設の責任         | グループホーム        |
| 11 | 1     | 来所   | 家族    | 後日回答    | ③    | 高齢     | 終了   | 利用料の高騰        | サービス付き高齢者向け住宅  |
| 12 | 1     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ③    | 高齢     | 継続   | 事業所・職員の対応     | 社会福祉協議会        |
| 13 | 1     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ③    | その他    | 終了   | 職員の対応         | 社会福祉協議会        |
| 14 | 2     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ③    | 児童     | 終了   | 事業所閉鎖への困惑     | 放課後等デイサービス     |
| 15 | 2     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ③    | 障害     | 終了   | 同居人からの嫌がらせ    | 共同生活援助事業所      |
| 16 | 2     | 電話   | その他   | 後日回答    | ①    | 障害     | 終了   | 退所の希望         | 救護施設           |
| 17 | 2     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ③    | その他    | 終了   | ワーカーの不親切      | 市役所            |
| 18 | 2     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ③    | 障害     | 終了   | 職員による無視       | 相談支援事業所        |
| 19 | 2     | 電話   | 本人    | 1回目での回答 | ①    | その他    | 終了   | 業務怠慢・非礼       | 市役所            |
| 20 | 2     | メール  | 本人    | 後日回答    | ③    | 障害     | 終了   | 理事長の暴言        | 就労継続支援 B型事業所   |
| 21 | 2     | 来所   | 本人    | 後日回答    | ③    | 障害     | 終了   | 工具の弁償         | 就労継続支援 B型事業所   |
| 22 | 2     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ③    | その他    | 終了   | 保護費への要望       | 市役所            |
| 23 | 2     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ①    | 障害     | 終了   | 事業所での暴力       | 就労継続支援 B型事業所   |
| 24 | 2     | メール  | 本人    | 後日回答    | ①    | 障害     | 終了   | フェイスブックへの苦情   | 就労継続支援 B型事業所   |
| 25 | 2     | メール  | 隣人・友人 | 1回目での回答 | ①    | 障害     | 終了   | サービス選びの強制     | 相談支援事業所        |
| 26 | 2     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ①    | 障害     | 終了   | 身体のアザへの心配     | 障害者自立訓練施設      |
| 27 | 2     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ①    | 障害     | 終了   | 金銭返還の必要       | 共同生活援助事業所      |
| 28 | 2     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 施設の責任・非礼      | 短期入所施設         |
| 29 | 2     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 職員の対応         | 通所介護・居宅介護支援事業所 |
| 30 | 3     | メール  | 家族    | 後日回答    | ②    | 児童     | 継続   | 施設でのいじめ       | 学童クラブ          |
| 31 | 3     | 電話   | 職員    | 1回目での回答 | ①    | 障害     | 終了   | 利用者の解約・契約のあり方 | 居宅介護支援事業所      |
| 32 | 3     | 電話   | 本人    | 1回目での回答 | ①    | 障害     | 終了   | 職業指導職員の役割     | 就労継続支援 A型事業所   |
| 33 | 3     | 電話   | その他   | 後日回答    | ②    | 障害     | 終了   | 施設退所への対応      | 救護施設           |
| 34 | 3     | 来所   | 家族    | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 介護支援専門員の変更    | 居宅介護支援事業所      |
| 35 | 3     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ②    | 高齢     | 終了   | 支援計画と家族の役割    | 居宅介護支援事業所      |
| 36 | 3     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 職員のワクチン接種     | 訪問介護事業所        |
| 37 | 3     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ②    | その他    | 終了   | 職員の言動         | 社会福祉協議会        |
| 38 | 3     | 電話   | 家族    | 後日回答    | ②    | その他    | 終了   | 日自事業の解約希望     | 社会福祉協議会        |
| 39 | 4     | 電話   | 家族    | 1回目での回答 | ②    | 児童     | 終了   | 職員の言動         | 幼稚園            |
| 40 | 4     | 来所   | 家族    | 後日回答    | ②    | 児童     | 終了   | 保育園の対応        | 認定こども園         |
| 41 | 4     | 電話   | 職員    | 後日回答    | ②    | 児童     | 継続   | 物品破損の弁償       | 放課後等デイサービス     |
| 42 | 4     | 電話   | 本人    | 1回目での回答 | ③    | 障害     | 継続   | 他の利用者への注意     | 就労継続支援 A型事業所   |
| 43 | 4     | 電話   | 本人    | 1回目での回答 | ②    | 障害     | 終了   | 作業内容の変更       | 就労継続支援 B型事業所   |
| 44 | 4     | 電話   | 本人    | 後日回答    | ②    | 障害     | 終了   | 賃金の減少         | 就労継続支援 B型事業所   |
| 45 | 4     | 電話   | 本人    | 1回目での回答 | ②    | 障害     | 終了   | 施設訪問の希望       | 共同生活援助事業所      |

※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 | 件数(件) | 申出方法 | 申出人 | 対応状況    | 対応方法 | 対象事業種別 | 最終結果 | 内容             | 施設等           |
|----|-------|------|-----|---------|------|--------|------|----------------|---------------|
| 46 | 4     | 電話   | 本人  | 後日回答    | ②    | 障害     | 終了   | 弁償要求           | 共同生活援助事業所     |
| 47 | 4     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ②    | 障害     | 継続   | 退所拒否           | 共同生活援助事業所     |
| 48 | 4     | 電話   | 本人  | 後日回答    | ②    | 障害     | 終了   | 職員の対応          | 就労継続支援 B型事業所  |
| 49 | 4     | 電話   | 職員  | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | コロナ対応のあり方      | 訪問看護事業所       |
| 50 | 4     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ④    | 高齢     | 終了   | 他人の服・靴との混同     | 特別養護老人ホーム     |
| 51 | 4     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ②    | 高齢     | 終了   | 施設内での怪我        | 小規模多機能事業所     |
| 52 | 4     | 来所   | 家族  | 後日回答    | ②    | 高齢     | 継続   | 施設内での怪我        | 特別養護老人ホーム     |
| 53 | 4     | 電話   | 職員  | 後日回答    | ①    | 高齢     | 終了   | 訪問回数の減少        | 訪問介護事業所       |
| 54 | 4     | 電話   | 本人  | 後日回答    | ②    | 高齢     | 終了   | 権利侵害           | サービス付き高齢者向け住宅 |
| 55 | 4     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ②    | 高齢     | 終了   | 退所拒否           | 老人保健施設        |
| 56 | 4     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ②    | 高齢     | 終了   | 事業所の選択         | 小規模多機能事業所     |
| 57 | 5     | 電話   | 家族  | 1回目での回答 | ①    | 児童     | 終了   | 職員の対応、保育時間     | 保育園           |
| 58 | 5     | 電話   | 家族  | 1回目での回答 | ③    | その他    | 終了   | 保育時間           | 町役場           |
| 59 | 5     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ③    | 児童     | 終了   | 怪我への説明と対応      | 放課後等デイサービス    |
| 60 | 5     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ③    | 児童     | 終了   | 怪我への説明         | 放課後等デイサービス    |
| 61 | 5     | 電話   | 家族  | 1回目での回答 | ①    | 児童     | 終了   | 職員の対応          | 相談支援事業所       |
| 62 | 5     | メール  | 職員  | 後日回答    | ③    | 児童     | 終了   | 児童への暴力         | 放課後等デイサービス    |
| 63 | 5     | 電話   | 家族  | 1回目での回答 | ③    | 児童     | 終了   | 不衛生事項、職員の不適切発言 | 放課後等デイサービス    |
| 64 | 5     | 来所   | 本人  | 後日回答    | ③    | 障害     | 終了   | 職員の対応          | 生活相談員支援事業所    |
| 65 | 5     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ②    | 障害     | 終了   | 弁当への異物         | 就労継続支援 B型事業所  |
| 66 | 5     | 電話   | 本人  | 1回目での回答 | ⑤    | 障害     | 終了   | リハビリの問題点       | 生活介護事業所       |
| 67 | 5     | 電話   | 本人  | 後日回答    | ⑤    | 障害     | 終了   | 職員の対応          | 相談支援事業所       |
| 68 | 5     | 来所   | 家族  | 1回目での回答 | ①    | 障害     | 終了   | 身体の傷、施設の対応     | 障害者自立訓練施設     |
| 69 | 5     | 電話   | 本人  | 後日回答    | ②    | 障害     | 終了   | 契約内容の変更        | 就労継続支援 A型事業所  |
| 70 | 5     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ①    | 高齢     | 終了   | 施設への不信感        | 有料老人ホーム       |
| 71 | 5     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ①    | 高齢     | 終了   | 職員の対応          | 居宅介護支援事業所     |
| 72 | 5     | 電話   | 家族  | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 突然の退所依頼        | グループホーム       |
| 73 | 5     | 電話   | 本人  | 1回目での回答 | ⑤    | その他    | 終了   | 職員の対応          | 社会福祉協議会       |
| 74 | 6     | 電話   | 家族  | 後日回答    | ①    | 障害     | 終了   | 施設の説明不足        | 障害者入所施設       |
| 75 | 6     | 電話   | 本人  | 1回目での回答 | ①    | 高齢     | 終了   | 職員の対応          | 特別養護老人ホーム     |

## (2) 継続相談

| No | 件数(件) | 申出方法 | 申出人 | 対応状況 | 対応方法 | 対象事業種別 | 最終結果 | 内容        | 施設等            |
|----|-------|------|-----|------|------|--------|------|-----------|----------------|
| 1  | 2     | 電話   | 家族  | 後日対応 | ⑤    | 児童     | 終了   | 保育園の対応    | 保育園            |
| 2  | 2     | 電話   | 職員  | 後日対応 | ②    | 障害     | 再継続  | 利用者家族への対応 | 障害者自立訓練施設      |
| 3  | 2     | 電話   | 家族  | 後日対応 | ①    | 高齢     | 終了   | 職員の怠慢     | 通所リハビリテーション事業所 |
| 4  | 2     | 電話   | 家族  | 後日対応 | ①    | 高齢     | 終了   | 事業所・職員の対応 | 社会福祉協議会        |
| 5  | 3     | 電話   | 職員  | 後日対応 | ②    | 障害     | 再継続  | 利用者家族への対応 | 障害者自立訓練施設      |
| 6  | 4     | 電話   | 職員  | 後日対応 | ②    | 障害     | 再継続  | 利用者家族への対応 | 障害者自立訓練施設      |
| 7  | 4     | メール  | 家族  | 後日対応 | ②    | 児童     | 終了   | 施設でのいじめ   | 学童クラブ          |
| 8  | 5     | 電話   | 職員  | 後日対応 | ⑤    | 障害     | 終了   | 利用者家族への対応 | 障害者自立訓練施設      |
| 9  | 5     | 電話   | 職員  | 後日対応 | ②    | 児童     | 終了   | 物品破損の弁償   | 放課後等デイサービス     |
| 10 | 5     | 電話   | 本人  | 後日対応 | ⑤    | 障害     | 終了   | 他の利用者への注意 | 就労継続支援 A型事業所   |
| 11 | 5     | 電話   | 家族  | 後日対応 | ⑤    | 障害     | 終了   | 退所拒否      | 共同生活援助事業       |
| 12 | 5     | 電話   | 家族  | 後日対応 | ②    | 高齢     | 終了   | 施設内での怪我   | 特別養護老人ホーム      |

※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  | 1      | 電話   | 家族  | 求職活動の悩み             | 傾聴・助言  |
| 2  | 1      | 電話   | 本人  | 新聞社に対する苦情           | 傾聴     |
| 3  | 2      | 来所   | 本人  | 相続に関する困りごと          | 相談先の周知 |
| 4  | 2      | 電話   | 本人  | 相続手続きの相談先           | 相談先の周知 |
| 5  | 4      | 電話   | 職員  | 貸付制度の相談先            | 相談先の周知 |
| 6  | 4      | 来所   | 本人  | 借家の大家と連絡が取れないという悩み  | 関係者の協力 |
| 7  | 4      | 電話   | 本人  | 運営適正化委員会の役割         | 説明     |
| 8  | 5      | 電話   | 本人  | 身内からの、福祉サービスへの苦情の予告 | 傾聴     |
| 9  | 5      | 電話   | 本人  | 近隣とのトラブル            | 助言     |
| 10 | 6      | 電話   | 職員  | 施設入居者の年金での困りごと      | 傾聴・助言  |

## 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～H23年度 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R元 | R2 | R3 | R4 | R5 | 累計    |
|----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|-------|
| 件数 | 2,368     | 58  | 74  | 65  | 80  | 59  | 50  | 34 | 60 | 80 | 79 | 97 | 3,104 |

(令和6年3月末現在)

### 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～H24年度 | H25    | H26    | H27    | H28    | H29    | H30    | R元     | R2     | R3     | R4     | R5     | 累計      |
|------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 相談件数 | 87,964    | 17,450 | 20,608 | 29,778 | 34,801 | 37,914 | 42,177 | 42,591 | 40,865 | 38,033 | 34,660 | 38,531 | 465,372 |
| 契約件数 | 1,596     | 221    | 236    | 249    | 287    | 257    | 262    | 225    | 143    | 183    | 287    | 201    | 4,147   |
| 解約件数 | 873       | 186    | 177    | 147    | 166    | 182    | 214    | 340    | 231    | 335    | 174    | 186    | 3,211   |
| 実利用  | 2,072     | 752    | 811    | 913    | 1,034  | 1,109  | 1,157  | 1,041  | 953    | 800    | 913    | 928    |         |

(令和6年3月末現在)

## IX. 運営適正化委員会の組織

