

令和 6 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) 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6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6年6月11日

出席者：委員 10名、事務局 3名

○ 協議

ア) 委員、事務局員の紹介

イ) 令和5年度事業報告について

ウ) 令和6年度事業計画について

エ) その他

(2) 第2回：令和7年3月10日（予定）

出席者：委員 10名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6年度事業報告（案）について

イ) 令和7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6年6月11日

出席者：委員 9名、県社協生活支援課職員 4名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和5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6年1月～令和6年3月） 46件（うち詳細説明3件）

ウ) 令和6年度事業推進計画について

エ) その他

(2) 第2回 令和6年10月1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6年4月～令和6年7月） 60件（うち詳細説明 3件）

イ) 長崎市社協待機状況について

ウ) その他

(3) 第3回 令和6年12月10日

出席者：委員 9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6年度の途中経過、9月末まで） 契約件数、解約件数等

イ) 令和5・6年度市町社協訪問調査について

ウ) その他

(4) 第4回 令和7年3月10日（予定）

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6年8月～令和6年12月） 64件（うち詳細説明 3件）

イ) 令和6年度市町社協訪問調査について

ウ) 令和7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6年6月18日

出席者：委員 4名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和5年度事業報告

イ) 令和6年3月～6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】 19件

・その他の相談件数 2件

ウ) その他

(2) 第2回 令和6年7月24日

出席者：委員 5名、事務局 2名

○ 協議

ア) 令和6年6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】 2件

・苦情受付処理件数【新規】 10件

・その他の相談件数 1件

イ) その他

(3) 第3回 令和6年9月18日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6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】 2件

・苦情解決処理件数【新規】 10件

・その他の相談件数 1件

イ) その他

(4) 第4回 令和6年11月20日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6年9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】 1件

・苦情解決処理件数【新規】 10件

・その他の相談件数 1件

イ) その他

(5) 第5回 令和7年1月29日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和6年11月～令和7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】 0件

・苦情解決処理件数【新規】 13件

・その他の相談件数 2件

イ) その他

(6) 第6回 令和7年3月5日

出席者：委員 5名、事務局 3名

○ 協議

ア) 令和7年1月～令和7年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】 14件

・その他の相談件数 0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）
令和6年度の開催は無し（緊急時を除き隔年開催）

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対馬市社協（令和6年 6月 6日） | ⑦佐々町社協（令和6年 7月12日） |
| ②新上五島町社協（令和6年 6月12日） | ⑧壱岐市社協（令和6年 8月 1・2日） |
| ③川棚町社協（令和6年 7月11日） | ⑨五島市社協（令和6年 8月 7・8日） |
| ④波佐見町社協（令和6年 7月11日） | ⑩西海市社協（令和6年 8月21日） |
| ⑤東彼杵町社協（令和6年 7月11日） | ⑪佐世保市社協（令和6年12月11・12日） |
| ⑥松浦市社協（令和6年 7月12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) 接遇・マナーの基本研修会
令和6年5月13日（月）
- (2) 災害リスクマネジメント研修会（基礎編）
令和6年5月29日（水）、令和7年2月13日（木）
- (3) 子どもへの虐待防止研修会
令和6年6月6日（木）
- (4) 利用者中心の支援を考える虐待防止研修会
令和6年6月19日（水）、令和7年1月23日（木）
- (5) 福祉職場で働くための福祉マインド研修会（福祉マインド①）
令和6年6月21日（金）
- (6) 人権と虐待防止研修会
令和6年6月28日（金）、令和6年11月20日（水）
- (7) 家族からのクレーム予防・説明力アップ研修会
令和6年7月5日（金）
- (8) 燃え尽きない自分づくりのためのストレスケア（セルフケア）研修会
令和6年7月24日（水）
- (9) 管理職員が行うストレスマネジメント（ラインケア）研修会
令和6年8月2日（金）
- (10) 職員と自らを守るためのハラスメント防止研修会
令和6年8月20日（火）
- (11) 福祉職場で働くための人との関わり方研修会（福祉マインド②）
令和6年8月22日（木）
- (12) 感染症予防・対応力強化研修会（基礎・現場職員編）
令和6年9月6日（金）
- (13) 施設のリスクマネジメント研修会 ※安全対策体制加算対応
令和6年9月18日（水）
- (14) 夜勤のリスクマネジメント研修会
令和6年12月19日（木）
- (15) 職員を守るための保育現場のヘビークレーム対応研修会
令和7年1月30日（木）

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、運営適正化委員会でも掲載内容の見直しを行い、令和6年4月からリニューアルしたホームページの運用を開始した。

VII. 福祉サービスに関する苦情申出状況

令和6年4月～令和7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	76	5	7	88

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	63	5	68
来 所	7	0	7
F A X	0	0	0
電 子 メ ー ル	5	0	5
郵 便	1	0	1
そ の 他	0	0	0
合 計	76	5	81

【(2)苦情申出人の属性】

属 性	初 回	継 続	合 計
本 人（ 利 用 者 ）	31	1	32
家 族	36	2	38
代 理 人	0	0	0
職 員	7	1	8
隣 人 ・ 友 人	0	0	0
そ の 他	2	1	3
合 計	76	5	81

【(3)申出人の居住地】

市 町 名	初 回	継 続	合 計
長 崎 市	30	0	30
佐 世 保 市	12	1	13
島 原 市	2	1	3
諫 早 市	6	0	6
大 村 市	6	0	6
平 戸 市	0	0	0
松 浦 市	1	0	1
対 馬 市	0	0	0
壱 岐 市	0	0	0
五 島 市	2	0	2
西 海 市	1	0	1
雲 仙 市	3	0	3
南 島 原 市	1	0	1
長 与 町	2	1	3
時 津 町	0	0	0
東 彼 杵 町	0	0	0
川 棚 町	0	0	0
波 佐 見 町	2	0	2
小 値 賀 町	0	0	0
佐 々 町	0	0	0
新 上 五 島 町	1	0	1
県 外	2	1	3
不 明	5	1	6
合 計	76	5	81

【(4)対応状況】

状 況	初 回	継 続	合 計
1 回 目 で の 回 答	20		20
後 日 回 答	56		56
再 度 の 継 続 対 応		0	0
そ の 他 （ 解 決 ）		5	5
合 計	76	5	81

【(5)対応方法】

方 法	初 回	継 続	合 計
助言	19	1	20
当事者間の話し合い解決 の推奨	16	1	17
専門機関・関係機関の紹 介・伝達	25	3	28
当事者間の話し合いの 調整	2	0	2
その他(傾聴を含む)	14	0	14
事情調査	0	0	0
斡旋	0	0	0
通知	0	0	0
合 計	76	5	81

【(6)苦情の対象事業種別】

種 別	初 回	継 続	合 計
高 齢 者	23	2	25
障 害 者	27	0	27
児 童	16	2	18
そ の 他	10	1	11
合 計	76	5	81

【(7)終結結果】

結 果	初 回	継 続	合 計
終 了	71		71
継 続	5		5
終 了 (継 続 後)		5	5
合 計	76	5	81

2. 苦情申出一覧

(1) 初回相談

No	受付日(年)	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	①	児童	終了	施設の対応	保育園
2	1	電話	職員	後日回答	③	児童	継続	事業所運営のあり方	放課後等デイサービス
3	1	電話	職員	後日回答	①	児童	終了	送迎の困難	放課後等デイサービス
4	1	来所	家族	後日回答	③	児童	終了	職員の対応	幼稚園
5	1	来所	本人	1回目での回答	⑤	障害	終了	事業所運営のあり方	就労継続支援 B型事業所
6	1	電話	家族	後日回答	⑤	障害	終了	施設からの連絡の不足	共同生活援助事業所
7	1	電話	家族	後日回答	⑤	障害	終了	職員の対応	共同生活援助事業所
8	1	電話	本人	1回目での回答	①	障害	終了	職員の対応	共同生活援助事業所
9	1	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	事業所運営のあり方	就労継続支援 B型事業所
10	1	電話	本人	1回目での回答	⑤	障害	終了	事業への不信感	訪問介護事業所
11	1	電話	家族	1回目での回答	①	高齢	終了	事業への不信感	訪問看護事業所
12	1	電話	その他	1回目での回答	①	高齢	継続	サービス内容の決め方	訪問看護事業所
13	1	電話	家族	後日回答	③	高齢	終了	不適切な介護	有料老人ホーム
14	1	電話	家族	後日回答	②	高齢	終了	送迎の仕方	通所介護事業所
15	1	電話	家族	1回目での回答	①	高齢	終了	施設の対応	通所介護事業所
16	1	電話	家族	後日回答	③	高齢	終了	施設の対応	有料老人ホーム
17	1	電話	職員	後日回答	①	高齢	終了	退所の心配	長崎原爆ホーム
18	1	電話	本人	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
19	1	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
20	2	電話	家族	後日回答	①	児童	終了	利用日の減少	放課後等デイサービス
21	2	メール	家族	後日回答	①	児童	終了	職員の対応	保育園
22	2	電話	家族	後日回答	③	児童	終了	利用日の減少	保育園
23	2	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	職員の対応	共同生活援助事業所
24	2	電話	家族	後日回答	③	障害	終了	職員の対応	共同生活援助事業所
25	2	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	事業所の無理解	就労継続支援 B型事業所
26	2	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	職員の暴言	就労継続支援 B型事業所
27	2	電話	家族	1回目での回答	⑤	障害	終了	事業所の対応	共同生活援助事業所
28	2	電話	家族	後日回答	③	障害	継続	事業所の対応	就労継続支援 A型事業所
29	2	電話	家族	後日回答	③	児童	継続	事業所の説明不足	放課後等デイサービス
30	3	電話	本人	後日回答	②	障害	終了	事業所の対応	就労継続支援 B型事業所
31	3	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	職員の対応	就労継続支援 B型事業所
32	3	電話	本人	1回目での回答	⑤	障害	終了	事業所の対応	就労継続支援 A型事業所
33	3	電話	家族	後日回答	③	高齢	終了	事業所の対応	養護老人ホーム
34	3	電話	家族	後日回答	②	高齢	終了	事業所の対応	軽費老人ホーム
35	3	電話	本人	後日回答	②	高齢	終了	事業所の対応	訪問介護事業所
36	3	電話	家族	後日回答	②	高齢	終了	事業所の対応	原爆ホーム
37	3	電話	家族	1回目での回答	⑤	高齢	終了	事業所の対応	居宅介護支援事業所
38	3	電話	本人	後日回答	②	その他	継続	事業所の対応	社会福祉協議会
39	3	電話	本人	後日回答	③	その他	終了	事業所の対応	社会福祉協議会
40	4	電話	家族	後日回答	③	児童	終了	事業所の対応	認定こども園

※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	対応状況	対応方法	対象事業種別	最終結果	内容	施設等
41	4	電話	家族	1回目での回答	①	児童	終了	事業所の対応	保育園
42	4	電話	家族	後日回答	①	障害	終了	事業所の対応	障害者支援施設
43	4	電話	職員	後日回答	⑤	障害	終了	事業所の対応	障害者グループホーム
44	4	電話	本人	1回目での回答	⑤	障害	終了	職員による叱責	就労継続支援 A型事業所
45	4	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	職員の対応	就労継続支援 A型事業所
46	4	来所	本人	後日回答	③	障害	終了	事業所の対応	就労継続支援 B型事業所
47	4	電話	家族	後日回答	⑤	高齢	終了	事業所の対応	軽費老人ホーム
48	4	電話	本人	後日回答	①	その他	終了	事業所の対応	社会福祉協議会
49	4	電話	本人	1日目で回答	①	その他	終了	サービスのあり方	社会福祉協議会
50	5	電話	家族	後日回答	②	児童	終了	事業所の対応	児童養護施設
51	5	メール	家族	後日回答	②	児童	終了	利用回数の減少	放課後等デイサービス
52	5	来所	家族	1日目で回答	③	児童	終了	苦情の公開	認定こども園
53	5	来所	家族	後日回答	②	児童	終了	職員の対応	保育園
54	5	来所	本人	後日回答	③	障害	終了	職員による叱責	就労継続支援 A型事業所
55	5	電話	本人	後日回答	③	障害	終了	事業所の対応	就労継続支援 B型事業所
56	5	来所	本人	後日回答	①	障害	終了	事業所の対応	自立支援ホーム
57	5	電話	本人	1日目で回答	①	障害	終了	サービス停止	訪問看護事業所
58	5	電話	本人	後日回答	②	障害	終了	職員の対応	就労継続支援 A型事業所
59	5	電話	家族	1日目で回答	②	高齢	終了	職員の対応	居宅介護支援事業所
60	5	電話	家族	後日回答	③	高齢	終了	職員の対応	老人保健施設
61	5	電話	家族	後日回答	②	高齢	終了	職員の対応	有料老人ホーム
62	5	電話	本人	後日回答	②	その他	終了	解約希望	社会福祉協議会
63	6	電話	家族	後日回答	③	児童	終了	保育園の対応	保育園
64	6	メール	本人	後日回答	⑤	障害	終了	職員の対応	就労継続支援 B型事業所
65	6	郵便	本人	後日回答	④	障害	終了	退所希望	共同生活援助
66	6	電話	家族	1日目で回答	①	高齢	終了	業務のあり方	通所介護事業所
67	6	電話	職員	後日回答	④	高齢	終了	苦情対応	特別養護老人ホーム
68	6	電話	家族	後日回答	②	高齢	終了	事業所の対応	居宅介護支援事業所
69	6	電話	職員	1日目で回答	⑤	高齢	終了	今後の協力依頼	有料老人ホーム
70	6	電話	本人	後日回答	②	高齢	終了	事業所の対応	高齢者福祉センター
71	6	電話	家族	1日目で回答	①	高齢	終了	職員の行動	通所介護事業所
72	6	電話	本人	後日回答	①	その他	終了	制度利用の不可	社会福祉協議会
73	6	電話	家族	後日回答	⑤	その他	終了	事業所の対応	社会福祉協議会
74	6	電話	本人	後日回答	①	その他	終了	事業所の対応	社会福祉協議会
75	6	メール	その他	後日回答	③	児童	終了	保育士の行動	保育園
76	6	メール	職員	後日回答	③	高齢	終了	業務のあり方	特別養護老人ホーム

(2) 継続相談

No	申込方法	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	職員	後日回答	③	児童	終了	事業所運営のあり方	放課後等デイサービス
2	1	電話	その他	1回目での回答	①	高齢	終了	サービス内容の決め方	訪問看護事業所
3	2	電話	家族	後日回答	③	障害	終了	事業所の対応	就労継続支援 A型事業所
4	2	電話	家族	後日回答	③	児童	終了	事業所の説明不足	放課後等デイサービス
5	3	電話	本人	後日回答	②	その他	終了	事業所の対応	社会福祉協議会

※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	本人	第三者委員会と運営適正化委員会の違いについての質問	説明
2	1	電話	本人	高額医療費補助の相談先	説明
3	2	電話	職員	運営適正化委員会の役割と機能	説明
4	3	電話	本人	地域生活定着支援センターへの希望	確認・伝達
5	4	電話	本人	施設からの誤送信への対応方法	確認・伝達
6	5	電話	本人	施設による患者の囲い込み	傾聴・助言
7	5	電話	本人	運営適正化委員会の役割と機能	説明

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～H25年度	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	累計
件数	2,426	74	65	80	59	50	34	60	80	79	97	88	3,192

（令和7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～H25年度	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	累計
相談件数	105,414	20,608	29,778	34,801	37,914	42,177	42,591	40,865	38,033	34,660	38,531	41,312	506,684
契約件数	1,817	236	249	287	257	262	225	143	183	287	201	187	4,334
解約件数	1,059	177	147	166	182	214	340	231	335	174	186	181	3,392
実利用	2,824	811	913	1,034	1,109	1,157	1,041	953	800	913	928	934	

（令和7年3月末現在）

IX. 運営適正化委員会の組織

