

令和4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 | 1～3 |
| 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. 日常生活自立支援事業の訪問調査実施 | 3 |
| IV. 研修会、広報・啓発活動状況 | 3 |
| V. その他の関係事業 | 3 |
| VI. 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 | |
| VII. 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、契約・解約の年次推移 | |
| VIII. 運営適正化委員会の組織 | 12 |

令和4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

(1) 第1回：令和4年6月3日（オンライン会議）

出席者：委員 9名、事務局 2名

○ 協議

ア) 委員長、副委員長の選任について

イ) 令和3年度事業報告について

ウ) 令和4年度事業計画について

エ) その他

・次回について

(2) 第2回：令和5年2月20日（オンライン会議）

出席者：委員 11名、事務局 2名

○ 協議

ア) 令和4年度事業報告（案）について

イ) 令和5年度事業計画（案）について

ウ) その他

・次回について

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

(1) 第1回：令和4年6月13日（オンライン会議）

出席者：委員 8名、県社協生活支援課職員 4名、事務局 2名

○ 協議

ア) 令和3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3年1月～令和3年3月） 43件（うち詳細説明4件）

ウ) 令和4年度事業推進計画について

エ) その他

・次回について

(2) 第2回 令和4年10月3日（オンライン会議）

出席者：委員 9名、県社協生活支援課職員 3名、事務局 1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4年4月～令和4年7月）134件〔社協間移行分を含む〕（うち詳細説明 1件）

イ) 令和4年度市町社協訪問調査について

ウ) その他

・次回について

(3) 第3回 令和4年12月16日（オンライン会議）

出席者：委員 9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4年8月～令和4年9月） 32件（うち詳細説明 2件）

イ) 市町社協における課題と支援について

ウ) 令和4年度市町社協訪問調査について

エ) その他

・次回について

(4)第4回 令和5年2月20日（オンライン会議）

出席者：委員 9名、県社協生活支援課職員 2名、事務局 2名

○協議

- ア) 佐世保市社協における課題と改善依頼について
- イ) 日常生活自立支援事業の業務実施状況について
(令和4年10月～令和4年12月) 30件 (うち詳細説明 3件)
- ウ) 令和4年度市町社協訪問調査について
- エ) その他
 - ・次回について

2. 苦情解決合議体（委員定数：5名）会議の開催

(1)第1回：令和4年6月3日（オンライン会議）

出席者：委員 5名、事務局 2名

○協議

- ア) 令和3年度事業報告
- イ) 令和4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】 1件
 - ・苦情受付処理件数【新規】 12件
 - ・その他の相談件数 1件
- ウ) その他
 - ・次回について

(2)第2回 令和4年7月26日（オンライン会議）

出席者：委員 5名、事務局 2名

○協議

- ア) 令和4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】 3件
 - ・苦情受付処理件数【新規】 7件
 - ・その他の相談件数 0件
- イ) その他
 - ・次回について

(3)第3回 令和4年9月13日（オンライン会議）

出席者：委員 5名、事務局 2名

○協議

- ア) 令和4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】 11件
 - ・その他の相談件数 0件
- イ) その他
 - ・次回について

(4)第4回 令和4年12月5日（オンライン会議）

出席者：委員 5名、事務局 2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】 17件
 - ・その他の相談件数 4件
- イ) その他
 - ・次回について

(5)第5回 令和5年1月30日（オンライン会議）

出席者：委員 5名、事務局 2名

○協議

- ア) 令和4年12月～令和5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】 9件
 - ・その他の相談件数 3件
- イ) その他
 - ・次回について

(6)第6回 令和5年3月13日（オンライン会議）

出席者：委員 4名、事務局 2名

○協議

ア) 令和5年1月～令和5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】 7件
- ・その他の相談件数 2件

イ) その他

- ・次回について

Ⅲ. 日常生活自立支援事業の訪問調査実施

市町社会福祉協議会を訪問

- ・日常生活自立支援事業 訪問調査（令和4年11月28日 佐世保市社協）
- ・日常生活自立支援事業 訪問調査（令和4年12月 6日 新上五島町社協）

Ⅳ. 研修会、広報・啓発活動状況

1. 運営適正化委員会による独自セミナーの実施

福祉サービス苦情解決機能強化セミナー

令和4年11月15日 オンラインセミナー 受講者：89名

【主な内容・講師】

- ・苦情対応の実践事例紹介
平田 敏彦氏（長崎市精神障害者相談支援センター「やまぼうし」管理者
相談支援専門員、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員
- ・苦情対応への知識と技術
田中 美吉子氏（合同会社ヒューマンナガサキ代表／NPO法人日本サービスマナー協会
認定マナー講師／日本接客教育協会認定・介護福祉接客インストラクター
／一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定ファシリテーター）

2. 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（オンライン）
令和4年6月8日・15日（全2回） 受講者：91名
- (2)夜勤のリスクマネジメント研修会（オンライン）
令和4年7月29日・27日（全2回） 受講者：30名
- (3)利用者中心の支援を考える虐待防止研修会（オンライン）
令和4年8月19日・26日（全2回） 受講者：37名
- (4)介護施設における安全対策担当者養成研修会（オンライン）
令和4年9月2日・9日（全2回） 受講者：35名
- (5)介護施設における安全対策担当者養成研修会（オンライン）
令和4年9月14日・21日（全2回） 受講者：26名
- (6)介護職場のハラスメント対策研修会（オンライン）
令和4年9月1日・8日（全2回） 受講者：30名
- (7)介護記録の書き方活かし方研修会（オンライン）
令和4年11月11日・18日（全2回） 受講者：30名
- (8)仕事力アップ！生活相談員研修会（オンライン）
令和4年11月25日・12月2日（全2回） 受講者：19名

3. 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)運営適正化委員会独自研修会時における紹介
- (3)各種研修会時における紹介
- (4)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

V. その他の関係事業

1. 情報の公開等

- (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

2. 運営適正化委員会「事業研究協議会」[全社協]への参加(オンライン)

3. 運営適正化委員会「事業相談員研修会」[全社協]への参加(オンライン)

VI. 福祉サービスに関する苦情の申出状況

令和3年4月～令和4年3月(現在の記載数は1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 | 63 | 6 | 10 | 79 |

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 | 52 | 5 | 57 |
| 来 所 | 4 | 1 | 5 |
| F A X | 0 | 0 | 0 |
| 電 子 メ ー ル | 6 | 0 | 6 |
| 郵 便 | 1 | 0 | 1 |
| そ の 他 | 0 | 0 | 0 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

【(2)苦情申出人の属性】

| 属 性 | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|---------------|-----|-----|-----|
| 本 人 (利 用 者) | 27 | 3 | 30 |
| 家 族 | 24 | 3 | 27 |
| 代 理 人 | 0 | 0 | 0 |
| 職 員 | 7 | 0 | 7 |
| 隣 人 ・ 友 人 | 4 | 0 | 4 |
| そ の 他 | 1 | 0 | 1 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

【(3)申出人の居住地】

| 市 町 名 | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-----------|-----|-----|-----|
| 長 崎 市 | 20 | 1 | 21 |
| 佐 世 保 市 | 4 | 0 | 4 |
| 島 原 市 | 0 | 0 | 0 |
| 諫 早 市 | 1 | 0 | 1 |
| 大 村 市 | 7 | 1 | 8 |
| 平 戸 市 | 1 | 0 | 1 |
| 松 浦 市 | 0 | 0 | 0 |
| 対 馬 市 | 0 | 0 | 0 |
| 壱 岐 市 | 0 | 0 | 0 |
| 五 島 市 | 3 | 2 | 5 |
| 西 海 市 | 1 | 0 | 1 |
| 雲 仙 市 | 1 | 0 | 1 |
| 南 島 原 市 | 3 | 0 | 3 |
| 長 与 町 | 4 | 0 | 4 |
| 時 津 町 | 3 | 2 | 5 |
| 東 彼 杵 町 | 0 | 0 | 0 |
| 川 棚 町 | 0 | 0 | 0 |
| 波 佐 見 町 | 0 | 0 | 0 |
| 小 値 賀 町 | 0 | 0 | 0 |
| 佐 々 町 | 2 | 0 | 2 |
| 新 上 五 島 町 | 0 | 0 | 0 |
| 県 外 | 3 | 0 | 3 |
| 不 明 | 10 | 0 | 10 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

【(4)対応状況】

| 状 況 | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|---------------|-----|-----|-----|
| 1 回 目 で の 回 答 | 14 | | 14 |
| 後 日 回 答 | 49 | | 49 |
| 再 度 の 継 続 対 応 | | 0 | 0 |
| そ の 他 (解 決) | | 6 | 6 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

【(5)対応方法】

| 方 法 | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-----------------|-----|-----|-----|
| 助言 | 18 | | 18 |
| 当事者間の話し合い解決の推奨 | 19 | | 19 |
| 専門機関・関係機関の紹介・伝達 | 23 | | 23 |
| 当事者間の話し合いの調整 | 2 | | 2 |
| 助言(再) | | 0 | 0 |
| 事情調査 | | 4 | 4 |
| 斡旋 | | 0 | 0 |
| 通知 | | 0 | 0 |
| その他(傾聴を含む) | 1 | 2 | 3 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

【(6)苦情の対象事業種別】

| 種 別 | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-------|-----|-----|-----|
| 高 齢 者 | 17 | 2 | 19 |
| 障 害 者 | 24 | 3 | 27 |
| 児 童 | 12 | 1 | 13 |
| そ の 他 | 10 | 0 | 10 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

【(7)終結結果】

| 結 果 | 初 回 | 継 続 | 合 計 |
|-----------|-----|-----|-----|
| 終 了 | 63 | | 63 |
| 解 決 | | 6 | 6 |
| 不 調 | | 0 | 0 |
| 他の解決機関を紹介 | | 0 | 0 |
| 継 続 中 | | 0 | 0 |
| 合 計 | 63 | 6 | 69 |

2. 苦情申出一覧

(1) 初回相談

| No | 委員会(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 | 後日回答 | ③ | 児童 | 継続 | 子どもの怪我 | 保育所 |
| 2 | 1 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ③ | 児童 | 終了 | 家族への対応 | 保育所・児相 |
| 3 | 1 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ② | 児童 | 終了 | 施設の対応 | 認定こども園 |
| 4 | 1 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | 障害 | 継続 | 事業所の対応 | 就労継続支援B型 |
| 5 | 1 | 電話 | 本人 | 1回目での回答 | ① | 障害 | 終了 | 事業所の対応 | 就労継続支援B型 |
| 6 | 1 | 来所 | 本人 | 1回目での回答 | ③ | 障害 | 継続 | 事業所の対応 | 就労継続支援B型 |
| 7 | 1 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | 障害 | 終了 | 事業所の接遇 | 就労継続支援B型 |
| 8 | 1 | 電話 | 友人 | 1回目での回答 | ① | 障害 | 終了 | 事業所の対応 | 就労継続支援B型・グループホーム |
| 9 | 1 | 郵便 | 職員 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 職員による虐待 | 社会福祉法人 |
| 10 | 1 | 来所 | 親戚 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 情報提供の拒否 | 特別養護老人ホーム |
| 11 | 1 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | その他 | 終了 | 職員の対応 | 市社会福祉協議会 |
| 12 | 1 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | その他 | 終了 | 職員の対応 | 市社会福祉協議会 |
| 13 | 2 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 仕組みの変更 | 就労継続支援B型 |
| 14 | 2 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 事業所の姿勢 | 訪問看護事業所 |
| 15 | 2 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 継続 | 事業所との不和 | 訪問介護事業所 |
| 16 | 2 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 事業所の接遇 | 相談支援事業所 |
| 17 | 2 | 電話 | 職員 | 後日回答 | ① | 高齢 | 終了 | 施設と利用者の仲介 | サービス付き高齢者向け住宅 |
| 18 | 2 | メール | 職員 | 後日回答 | ⑦ | 高齢 | 終了 | 経営者への不信 | 認知症対応型共同生活介護 |
| 19 | 2 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ① | その他 | 終了 | 社協のあり方 | 社会福祉協議会 |
| 20 | 3 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ① | 児童 | 終了 | 利用制限 | 児童自立支援施設 |
| 21 | 3 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ② | 児童 | 終了 | 子どもの怪我 | 認定こども園 |
| 22 | 3 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ④ | 障害 | 終了 | 子どもとの分離 | 地域包括支援センター |
| 23 | 3 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | 障害 | 終了 | 事業所の姿勢 | 共同生活援助 |
| 24 | 3 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 事業所の説明 | 就労継続支援B型 |
| 25 | 3 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 継続 | 利用時の事故 | 通所介護 |
| 26 | 3 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ① | 高齢 | 継続 | 業務怠慢 | 居宅介護支援事業所 |
| 27 | 3 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ① | 高齢 | 終了 | 事業所の説明 | 通所介護 |
| 28 | 3 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ② | その他 | 終了 | 日自事業の解約 | 社会福祉協議会 |
| 29 | 3 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | その他 | 終了 | 日自事業の解約 | 社会福祉協議会 |
| 30 | 3 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | その他 | 終了 | 生活福祉資金のあり方 | 社会福祉協議会 |
| 31 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ④ | 児童 | 終了 | 施設の対応 | 保育園 |
| 32 | 4 | 電話 | 知人 | 後日回答 | ① | 児童 | 終了 | 説明の不親切 | 相談支援事業所 |
| 33 | 4 | 電話 | 知人 | 後日回答 | ① | 児童 | 終了 | 説明の不親切 | 相談支援事業所 |
| 34 | 4 | 電話 | 知人 | 後日回答 | ① | 児童 | 終了 | 利用停止の示唆 | 相談支援事業所 |
| 35 | 4 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 訪問介護回数の減少 | 訪問介護事業所 |

※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助言(再)、⑥その他(傾聴を含む)

| No | 委員会(回) | 申出方法 | 申出人 | 対応状況 | 対応方法 | 対象事業種別 | 終結結果 | 内容 | 施設等 |
|----|--------|------|-----|---------|------|--------|------|------------|----------------|
| 36 | 4 | 電話 | 本人 | 1回目での回答 | ① | 障害 | 終了 | 訪問介護員の遅刻等 | 訪問介護事業所 |
| 37 | 4 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ① | 障害 | 終了 | 継続相談の意義 | 相談支援事業所B型 |
| 38 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ① | 障害 | 終了 | 各種サービスの不備 | 共同生活介護 |
| 39 | 4 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | 事業所の対応 | 訪問介護事業所 |
| 40 | 4 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ① | 障害 | 終了 | 事業所の対応 | 訪問介護事業所 |
| 41 | 4 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | 障害 | 終了 | サービスの質 | 相談支援事業所A型 |
| 42 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 依頼ごとの不履行 | 介護付き高齢者住宅 |
| 43 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 礼金のあり方 | 住宅型有料老人ホーム |
| 44 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 金銭の払い出し方 | 小規模多機能型居宅介護事業所 |
| 45 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ① | 高齢 | 終了 | 書類の扱いの不備 | サービス付き高齢者向け住宅 |
| 46 | 4 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | その他 | 終了 | 日自事業の解約 | 社会福祉協議会 |
| 47 | 4 | 電話 | 本人 | 1回目での回答 | ② | その他 | 終了 | 追加支援の拒否 | 社会福祉協議会 |
| 48 | 5 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | 障害 | 終了 | 事業所の対応 | 相談支援事業所 |
| 49 | 5 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ② | 障害 | 終了 | 職員の対応 | シェアハウス |
| 50 | 5 | 来所 | 職員 | 後日回答 | ② | 障害 | 終了 | 家族との関係の困難 | シェアハウス |
| 51 | 5 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 入所継続の困難 | 老人保健施設 |
| 52 | 5 | 来所 | 職員 | 後日回答 | ① | 高齢 | 終了 | 謝罪の要求 | 特別養護老人ホーム |
| 53 | 5 | メール | 家族 | 後日回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 家族面会のあり方 | 有料老人ホーム |
| 54 | 5 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ② | 高齢 | 終了 | 過酷な労働状況 | 特別養護老人ホーム |
| 55 | 5 | 電話 | 職員 | 1回目での回答 | ① | 高齢 | 終了 | 利用者の行動への対応 | 居宅介護支援事業所 |
| 56 | 5 | 電話 | 本人 | 1回目での回答 | ② | その他 | 終了 | 日自事業の解約 | 社会福祉協議会 |
| 57 | 6 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ② | 児童 | 終了 | 職員の言動 | 保育園 |
| 58 | 6 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ③ | 児童 | 終了 | 職員の対応 | 保育園 |
| 59 | 6 | メール | 家族 | 後日回答 | ① | 児童 | 終了 | 職員の対応 | 幼稚園 |
| 60 | 6 | 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 |
| 61 | 6 | 電話 | 職員 | 後日回答 | ② | 高齢 | 終了 | 苦情への対応方法 | 短期入所 |
| 62 | 6 | 電話 | 家族 | 1回目での回答 | ③ | 高齢 | 終了 | 職員の怠慢 | 居宅介護支援事業所 |
| 63 | 6 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ③ | その他 | 終了 | 職員の説明不足 | 社会福祉協議会 |

(2)継続相談

| No | 委員会(回) | 申出方法 | 申出人 | 対応状況 | 対応方法 | 対象事業種別 | 終結結果 | 内容 | 施設等 |
|----|--------|------|-----|------|------|--------|------|---------|-----------|
| 1 | 2 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ⑥ | 児童 | 終了 | 子どもの怪我 | 保育所 |
| 2 | 2 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ⑥ | 児童 | 終了 | 事業所の対応 | 就労継続支援B型 |
| 3 | 2 | 来所 | 本人 | 後日回答 | ⑥ | 児童 | 終了 | 事業所の対応 | 就労継続支援B型 |
| 4 | 3 | 電話 | 本人 | 後日回答 | ⑥ | 障害 | 終了 | 事業所との不和 | 訪問介護事業所 |
| 5 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ⑥ | 高齢 | 終了 | 利用時の事故 | 通所介護 |
| 6 | 4 | 電話 | 家族 | 後日回答 | ⑥ | 高齢 | 終了 | 業務怠慢 | 居宅介護支援事業所 |

※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助言(再)、⑥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 | 家族との意見相違 | 助言 |
| 2 | 4 | 電話 | 本人 | 医療相談 | 相談先の周知 |
| 3 | 4 | 電話 | 本人 | 生活保護費の返金 | 相談先の周知 |
| 4 | 4 | 電話 | 本人 | 看護カルテの相談先 | 相談先の周知 |
| 5 | 4 | 電話 | 職員 | 運営適正化委員会への協力依頼時費用 | 回答 |
| 6 | 5 | 電話 | その他 | 福祉作業所との契約解約 | 相談先の周知 |
| 7 | 5 | 電話 | 家族 | 事業所利用のあり方 | 助言 |
| 8 | 5 | 電話 | 職員 | 就労支援事業に関する問い合わせ先 | 相談先の周知 |
| 9 | 6 | 電話 | 本人 | 日常生活自立支援事業利用者間のトラブル | 助言 |
| 10 | 6 | 電話 | 職員 | 相談支援事業所と県担当者とのやり取り状況の周知 | 聞き取り |

(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 | 児童扶養手当の廃止 | 説明・紹介 |
| 2 | 1 | 来所 | 本人 | 近隣の人たちからの嫌がらせ | 傾聴・紹介 |
| 3 | 1 | 電話 | 本人 | 納税の提出書類 | 説明・紹介 |
| 4 | 1 | 電話 | 本人 | 第三者委員会の設置 | 説明・紹介 |
| 5 | 1 | 電話 | 本人 | 訪問介護事業所の連絡先確認 | 確認・連絡 |
| 6 | 2 | 電話 | 本人 | 市民プールの活用と利用料 | 説明・紹介 |
| 7 | 2 | 電話 | 本人 | 第三者委員会委員の事例 | 説明・紹介 |
| 8 | 2 | 来所 | 本人 | 第三者委員会の役割 | 説明・紹介 |
| 9 | 2 | 電話 | 本人 | 第三者委員会の周知方法 | 説明・紹介 |
| 10 | 2 | 来所 | 本人 | 障害福祉関連研修会の予定 | 紹介 |
| 11 | 3 | 電話 | 本人 | 義理の両親との不和 | 傾聴 |
| 12 | 3 | 電話 | 本人 | 自身の障害のこと | 傾聴 |
| 13 | 3 | 電話 | 本人 | 入院時の保証人 | 紹介 |
| 14 | 3 | メール | 本人 | ストーカー行為 | 紹介 |
| 15 | 3 | 電話 | 本人 | 運営適正化委員会紹介の可否 | 了解・依頼 |

Ⅶ. 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 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R元 | R2 | R3 | R4 | 累計 |
|----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|-------|
| 件数 | 2,277 | 91 | 58 | 74 | 65 | 80 | 59 | 50 | 34 | 60 | 80 | 69 | 2,997 |

(令和4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～H23年度 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R元 | R2 | R3 | R4 | 累計 |
|------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 相談件数 | 69,821 | 18,143 | 17,450 | 20,608 | 29,778 | 34,801 | 37,914 | 42,177 | 42,591 | 40,865 | 38,033 | 34,660 | 426,841 |
| 契約件数 | 1,428 | 168 | 221 | 236 | 249 | 287 | 257 | 262 | 225 | 143 | 183 | 287 | 3,946 |
| 解約件数 | 738 | 135 | 186 | 177 | 147 | 166 | 182 | 214 | 340 | 231 | 335 | 174 | 3,025 |
| 実利用 | 1,354 | 718 | 752 | 811 | 913 | 1,034 | 1,109 | 1,157 | 1,041 | 953 | 800 | 913 | |

(福祉あんしんサポートセンター資料より: 令和5年3月末現在)

VIII. 運営適正化委員会の組織

