

令和 6 年度
山口県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
山口県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

山口県福祉サービス運営適正化委員会は、県内の福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービス利用者等からの苦情を適切に解決することを目的として、社会福祉法に基づき平成12年7月1日に山口県社会福祉協議会に設置され、およそ4半世紀の活動を重ねてまいりました。本委員会では「運営監視部会」と「苦情解決部会」の2つの部会を設置しております。

「運営監視部会」では、福祉サービスの利用援助事業（「日常生活自立支援事業」）の実施状況について年4回の定例会において、実施主体である山口県社会福祉協議会から報告を受け、状況把握をするとともに、部会委員が市町社会福祉協議会を訪問し事業運営全般について聞きとり等を行う「現地調査」を実施しております。

「苦情解決部会」では、福祉サービスに関する苦情や相談、問合せを受け、年6回の定例会の開催等を通して適切な苦情解決を図っております。また、ポスターやリーフレットの配布、研修会の開催や事業所への巡回訪問を通して、事業者段階での苦情解決の促進に努めております。

委員会としましては、「日常生活自立支援事業」に対する運営監視、そして多様化・複雑化する苦情相談への対応や、福祉施設・事業所段階での苦情解決に向けた体制整備への働きかけを通じて、引き続き利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上につなげていきたいと考えております。

本委員会の活動を支えてくださっている皆様に心から感謝を申し上げますとともに、本書が本委員会や制度の周知と併せて、福祉サービス提供事業所をはじめ、各関係機関・団体の皆様の活動にお役立ていただければ幸いです。

令和7年6月

山口県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 草平武志

○運営適正化委員会の設置の目的（社会福祉法第 83 条）

福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保する

福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決する

○福祉サービス運営適正化委員会の組織（平成 12 年 7 月 1 日設置）

【組織】

【山口県福祉サービス運営適正化委員会】

構成委員数 18 名

- ①法律に関する学識経験者 3 名
- ②医療に関する学識経験者 3 名
- ③社会福祉に関する学識経験者 12 名

●事務局

- ・苦情の受付
- ・運営監視の計画
- ・委員会事務
- ・広報、啓発活動
- ・調査、研究
- ・報告書の作成

【運営監視部会】

日常生活自立支援事業の運営監視及び当該事業を行うものに対する必要な助言又は、勧告を行う。（社会福祉法第 84 条）

構成委員数 10 人

- ①法律に関する学識経験者 1 名（弁護士 1 名）
- ②医療に関する学識経験者 1 名（医師 1 名）
- ③社会福祉に関する学識経験者 8 名

【苦情解決部会】

福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。（社会福祉法第 85 条）

その他の業務として、①広報・啓発活動、②社会福祉事業の経営者等に関する研修会③巡回訪問④調査研究

構成委員数 8 名

- ①法律に関する学識経験者 2 名（弁護士 1 名 会計士 1 名）
- ②医療に関する学識経験者 2 名（医師 1 名 精神保健福祉士 1 名）
- ③福祉に関する学識経験を有し、公益を代表する者

○委員名簿

ア 選考委員会

(任期：令和6年8月15日～令和8年8月14日)

区分	所属団体等	役職	氏名
利用者 代表	山口県老人クラブ連合会	会長	平田 武
	山口県身体障害者団体連合会	会長	宮原 博之
事業者 代表	山口県社会福祉法人経営者協議会	会長	内田 芳明
	山口県保育協会	副会長	中川 浩一
公益 代表	山口県立大学社会福祉学部	教授	内田 充範
	山口県民生委員児童委員協議会	会長	倉永 健造

※令和7年3月31日現在

イ 山口県福祉サービス運営適正化委員会委員

(任期：令和6年8月22日～令和8年8月21日)

分野		氏名	運営適正化委員会	運営監視部会	苦情解決部会	備考
法律・財務に関する学識経験者		板村憲作	○	○		
		通山和史	○		○	副部長
		古林照己	○		○	
医療に関する学識経験者		木村正統	○		○	
		高橋俊文	○	○		
		赤瀬洋介	○		○	
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	草平武志	○	○		委員長 部長
		近藤鉄浩	○		○	副委員長 部長
		大窪正行	○	○		副部長
		竹本新助	○		○	
		上野綾乃	○		○	
		安田国彰	○		○	
	福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体代表	佐伯映子	○	○		
		池田朝子	○	○		
		宮川芳恵	○	○		
	福祉サービス提供事業者代表	辻中浩司	○	○		
		古川英希	○	○		
		津田安史	○	○		

※令和7年3月31日現在

(1) 福祉サービス運営適正化委員会（本会議）

令和6年9月3日（火）

内 容 委員長・副委員長の選出について

運営監視部会・苦情解決部会 部会委員の指名について

両部会 部会長・副部会長の選出について

(2) 運営監視部会関連事業

ア 運営監視部会（会議）の開催（4回）

福祉サービス利用援助事業の実施主体である県社会福祉協議会が行う事業の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、定期的に業務実施状況・事業運営推進計画等について報告を受け、事業全般の監視を行った。

第101回 令和6年6月17日（月） 出席委員9人

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について

契約締結審査会（令和6年1月～3月）及び事務局審査会の開催状況及び審査結果について

令和6年度山口県日常生活自立支援事業実施状況調査結果の結果について

令和6年度市町社会福祉協議会に対する現地調査について

第102回 令和6年9月3日（火） 出席委員8人

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について

契約締結審査会（令和6年4月～6月）及び事務局審査会の開催状況及び審査結果について

令和6年度県社協生活支援部 現物調査実施予定及び進捗状況について

令和6年度運営適正化委員会現地調査（9市町社協）の実施について

第103回 令和6年12月20日（金） 出席委員9人

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について

契約締結審査会及び事務局審査会（令和6年7月～9月）の開催状況及び審査結果について

令和6年度県社協生活支援部現物調査について（最終結果報告）

令和6年度運営適正委員会現地調査（9市町社協）の結果について

第104回 令和6年3月5日（水） 出席委員6人

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について

契約締結審査会及び事務局審査会（令和6年10月～12月）の開催状況及び審査結果について

「令和6年度山口県日常生活自立支援事業利用者現状把握調査報告」

及び「令和6年度山口県日常生活自立支援事業成年後見制度要移行者現状把握調査報告」について

令和7年度山口県日常生活自立支援事業 事業計画（案）について

令和7年度山口県福祉サービス運営適正化委員会事業計画（案）

について

イ 市町社会福祉協議会への現地調査（9市町）

日常生活自立支援事業の透明性及び公正性を確保するために、中立的な立場から事業実施状況を把握し運営の適正化を図ることを目的に調査を実施した。

・実施日等

対象社協名	実施日
(社福) 周南市社会福祉協議会	10月 11日 (金)
(社福) 周防大島町社会福祉協議会	10月 17日 (木)
(社福) 光市社会福祉協議会	10月 22日 (金)
(社福) 美祢市社会福祉協議会	11月 7日 (木)
(社福) 岩国市社会福祉協議会	11月 13日 (水)
(社福) 柳井市社会福祉協議会	11月 18日 (月)
(社福) 山口市社会福祉協議会	11月 22日 (金)
(社福) 防府市社会福祉協議会	11月 26日 (火)
(社福) 下松市社会福祉協議会	12月 4日 (水)

・調査内容（調査票あり）

- (1) 日常生活自立支援事業実施状況について
- (2) 福祉サービス利用援助について
- (3) 日常的金銭管理サービスについて
- (4) 書類等預かりサービスについて
- (5) 契約ケースの援助状況について
- (6) 成年後見制度への移行について
- (7) 日常生活自立支援事業に関する苦情への対応について
- (8) 専門員の業務等について
- (9) 事業実施上の課題について

(3) 苦情解決部会関連事業

ア 苦情解決部会（会議）の開催（6回）

福祉サービスに関する利用者等からの苦情申出に対し、適切な解決を図ることを目的に開催した。

第144回	令和6年5月20日（月）	出席委員8人
議 題	苦情相談の現況について 苦情解決審議事案について 令和5年度山口県福祉サービス運営適正化委員会事業 報告（案）について 令和6年度 巡回訪問について	

- | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 第145回
議 題 | 令和6年7月16日(火)
苦情相談の現況について
苦情解決審議事案について | 出席委員7人 |
| 第146回
議 題 | 令和6年9月13日(金)
苦情相談の現況について
苦情解決審議事案について | 出席委員7人 |
| 第147回
議 題 | 令和6年11月12日(火)
苦情相談の現況について
苦情解決審議事案について | 出席委員7人 |
| 第148回
議 題 | 令和6年度福祉サービス苦情解決制度研修会について
令和7年1月10日(金)
苦情相談の現況について
苦情解決審議事案について
令和6年度福祉サービス苦情解決巡回訪問について(途中報告)
令和6年度福祉サービス苦情解決責任者研修会について | 出席委員7人 |
| 第149回
議 題 | 令和7年3月4日(火)
苦情相談の現況について
苦情解決審議事案について
令和6年度福祉サービス苦情解決制度研修会について(報告)
令和7年度山口県福祉サービス運営適正化委員会事業計画(案)
について | 出席委員8人 |

イ 福祉サービスに関する苦情相談の受付・解決状況

委員会受付総件数 109 件（苦情相談 75 件、その他の相談 34 件）

(a) 相談方法別件数

来所	電話	手紙・FAX・電子メール	合計
5件	98件	6件	109件

(b) 相談内容別、申出人別件数

（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

相談内容		申出人属性					合計	
		利用者	家族	代理人	職員	その他		
苦情・相談	福祉サービス	サービスの内容(職員の接遇)	19	6	0	0	2	27
	サービスの内容(質や量)	3	8	0	1	0	12	
	説明・情報提供	4	3	0	0	0	7	
	利用料	3	3	0	0	0	6	
	被害・損害	0	2	0	0	0	2	
	権利侵害	1	0	0	0	0	1	
	その他	3	5	0	0	2	10	
福祉サービス以外	6	2	0	0	2	10		
小計		39	29	0	1	6	75	
苦情解決制度の問合せ		0	1	0	3	2	6	
その他		9	1	0	13	5	28	
小計		9	2	0	16	7	34	
合計		48	31	0	17	13	109	

図-1 苦情申出人属性別受付状況

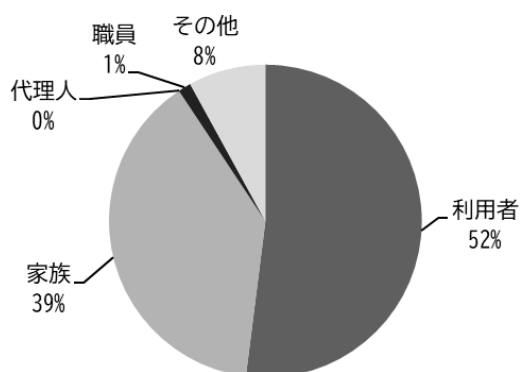
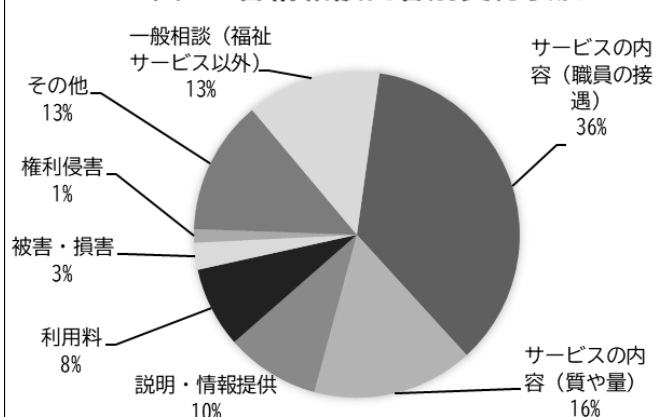


図-2 苦情相談内容別受付状況



(c) 苦情内容別、種別ごとの受付状況

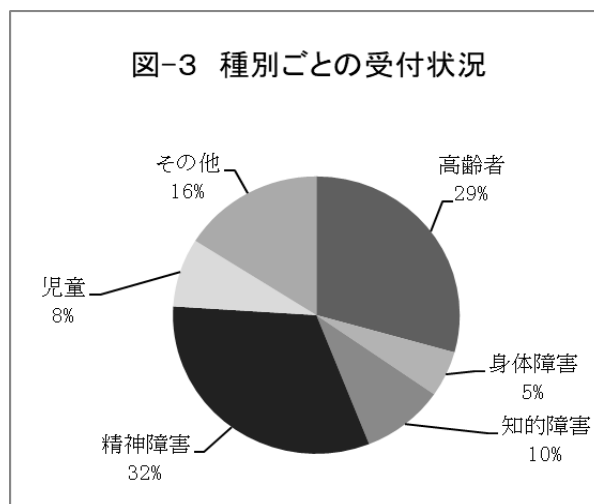
(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

苦情内容		種別	高齢者	障害者			児童	その他	合計
				身体	知的	精神			
苦情・相談	福祉サービス	サービスの内容(職員の接遇)	6	2	2	14	0	3	27
		サービスの内容(質や量)	5	1	1	2	2	1	12
		説明・情報提供	3	0	1	1	1	1	7
		利用料	3	0	0	3	0	0	6
		被害・損害	0	0	0	0	1	1	2
		権利侵害	0	0	1	0	0	0	1
		その他	4	0	2	3	1	0	10
	一般相談(福祉サービス以外)	1	1	0	1	1	6	10	
合計			22	4	7	24	6	12	75

※苦情等相談の内容については、以下を参照。

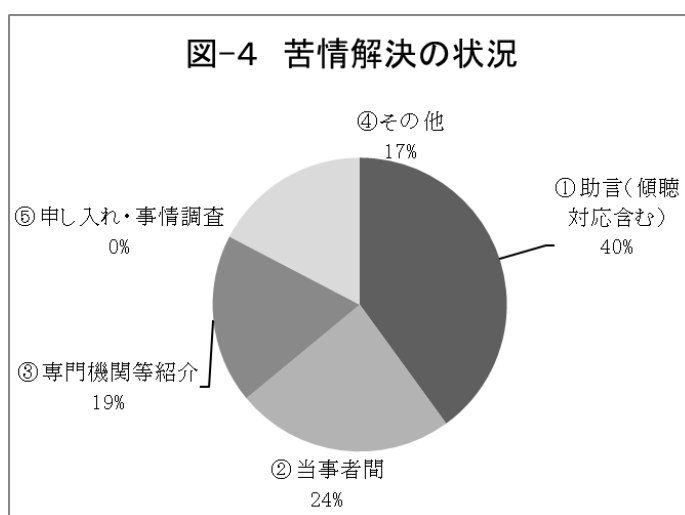
苦情内容	例示
1 サービスの内容(職員の接遇)	・職員の対応や言葉遣いが悪い
2 サービスの内容(質や量)	・食事の内容が悪い・居室の環境が悪い
3 利用料	・不当な自己負担を求められた ・自己負担額の内容が説明されていない
4 説明・情報提供	・説明なくサービス内容が変更された ・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが違っていた
5 被害・損害	・預かり金など金銭のトラブルがあった ・所有物がなくなった、破損した
6 権利侵害	・暴力や虐待をうけた ・プライバシーを侵害された
7 その他	・上記に当てはまらない事項

図-3 種別ごとの受付状況

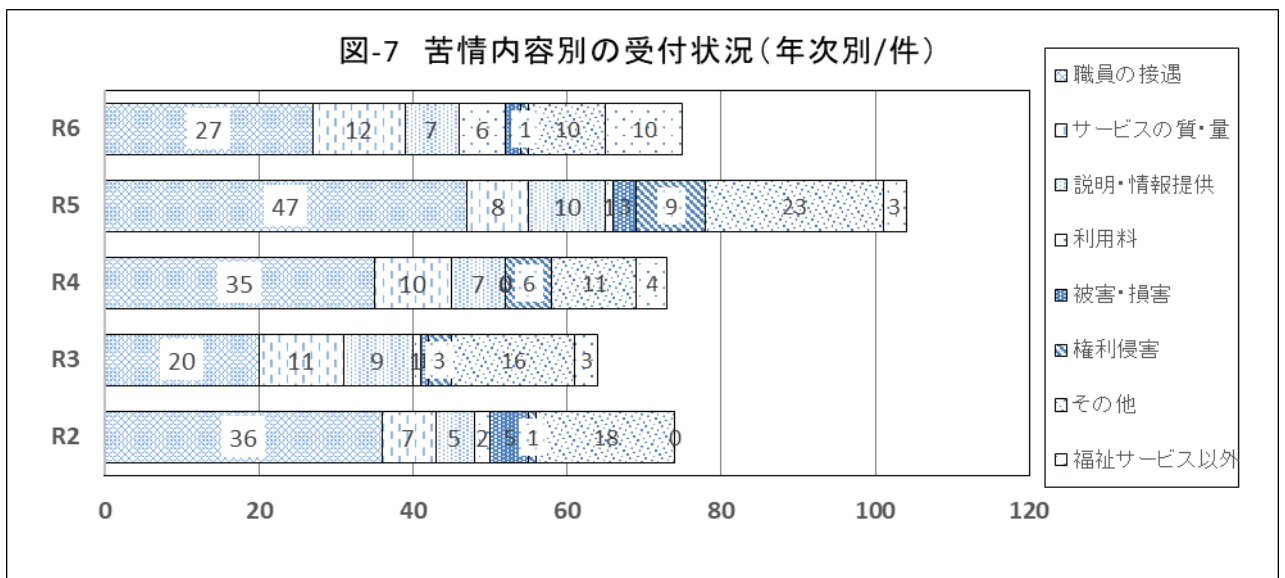
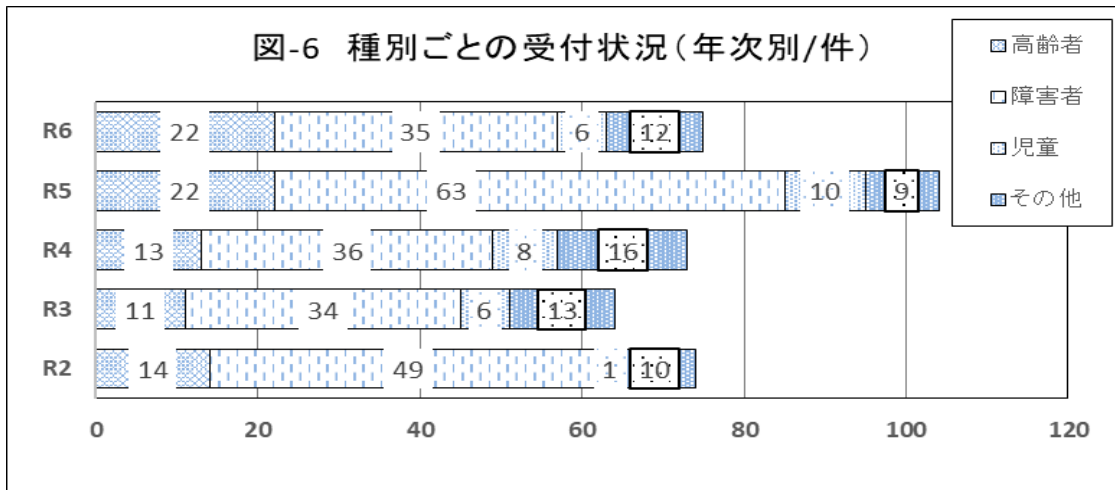
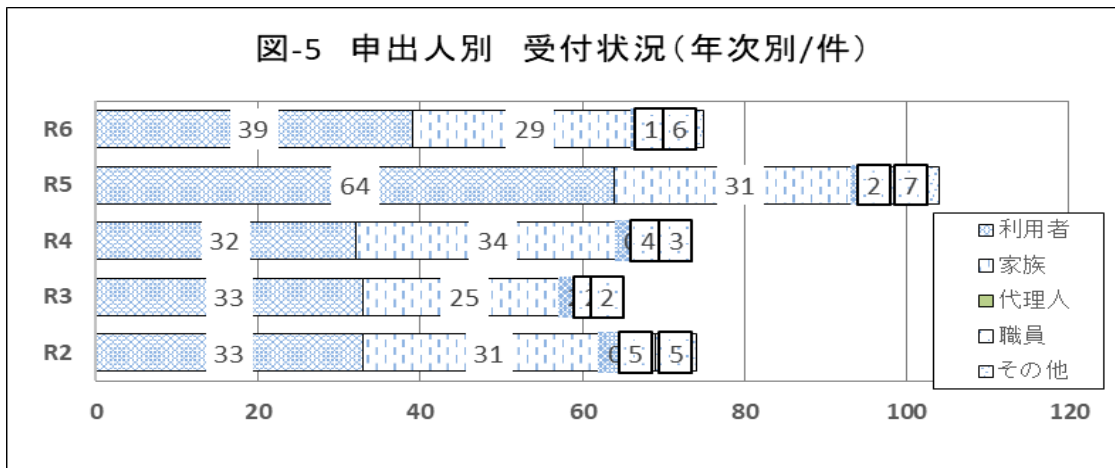


(d) 苦情解決等の状況

月	苦 情						その他 (問合せ等)	合 計	事情調査等実施回数
	受 付	苦情解決の結果							
		①助言 (傾聴含む)	②当事者間	③紹介 (行政伝達含む)	④その他	⑤申入れ・ 事情調査			
4	6	3	1	1	1	0	3	9	0
5	13	8	0	0	5	0	2	15	0
6	9	5	2	1	1	0	3	12	0
7	6	3	0	3	0	0	3	9	0
8	3	1	2	0	0	0	2	5	0
9	5	2	1	2	0	0	1	6	0
10	7	1	5	1	0	0	3	10	0
11	4	0	1	1	2	0	2	6	0
12	3	2	0	1	0	0	3	6	0
1	2	0	1	1	0	0	1	3	0
2	9	2	4	2	1	0	2	11	0
3	8	3	1	1	3	0	9	17	0
計	75	30	18	14	13	0	34	109	0



(e) 年次別受付状況（令和2年度～令和6年度）



(f) 苦情申出概要 (一部)

※申出人や事業者が特定されないようしています

申出人	サービス種別等	概要	対応
家族	特別養護老人ホーム	退去時の費用追加請求について	事業所に事実確認、回答
家族 (匿名)	保育所	発達支援に関する同意書の提出を求められた	傾聴・助言
家族	社会福祉協議会 (日常生活自立支援事業)	家族が同意をしていない契約解除について	事業所に状況確認、当事者間の話し合い解決の推奨
家族 (不明)	生活介護事業所	ケガについて調停を行ったところ契約打ち切りとなった	傾聴・助言
利用者	就労継続支援 B 型事業所	工賃を受け取る前に各種費用の請求をされた	事業所に事実確認、回答
家族 (匿名)	居宅介護支援事業所	ケアマネから通帳と印鑑を預かると言われた	傾聴・助言
家族 (匿名)	認知症対応型共同生活介護事業所	利用料の滞納により退去を求められた	専門機関の紹介
家族	保育所	行事連絡等が遅い	事業所に事実確認、回答
利用者	就労継続支援 B 型事業所	他利用者に出した手紙を事業所職員が持っていた	事業所に事実確認、当事者間の話し合い解決の推奨
家族 (不明)	地域包括支援センター	介護度見直しに関する職員やケアマネの対応について	傾聴
家族 (匿名)	特別養護老人ホーム	施設の職員教育が悪い	傾聴
その他 (匿名)	就労継続支援 B 型事業所	設置基準に基づいているのか確認してほしい	傾聴・助言
本人	社会福祉協議会	職員の相談対応に不満がある	傾聴
利用者 (匿名)	就労継続支援 A 型事業所	職員の言動がハラスメントに感じる	傾聴・助言
家族	児童発達支援センター	保護者会の活動を強要される	傾聴・助言
利用者	就労継続支援 B 型事業所	作業中の写真を SNS に載せないでほしい	傾聴・助言
利用者	就労継続支援 B 型事業所	苦手な利用者との就労について対応できないと言われた	事業所に事実確認、対応依頼
家族 (匿名)	保育所	園長の話が長く行事が予定時間に終了しない	事業所に伝達
利用者	共同生活援助事業所	門限を延長してほしい	事業所に事実確認、対応依頼

ウ 巡回訪問等の実施（全16カ所）

訪問申込や委員会からの訪問依頼を承諾した法人・事業所に対して、事業所段階での苦情解決体制の促進を目的に施設を訪問し、体制等の確認や意見交換等を実施。

訪問日	市町名	施設種別
7月30日（火）	山口市	障害者支援施設
8月1日（木）	山口市	就労継続支援B型事業所
8月2日（金）	防府市	社会福祉協議会
11月5日（火）	田布施町	社会福祉協議会
12月2日（月）	山口市	児童養護施設
12月6日（金）	長門市	障害者支援施設
令和7年3月11日（火）	山口市	特別養護老人ホーム
3月18日（火）	宇部市	就労継続支援B型事業所

・現地調査時同日実施（社会福祉協議会）

10月11日（金）	周南市
10月17日（木）	周防大島町
10月22日（火）	光市
11月7日（木）	美祢市
11月13日（水）	岩国市
11月18日（月）	柳井市
11月22日（金）	山口市
12月4日（水）	下松市

エ 福祉サービス苦情解決制度研修会の開催

令和7年1月28日（火）山口市 参加者214人

対象者：福祉サービス提供事業所における苦情解決対応職員

内容：講義「カスタマーハラスメントへの理解」

講師：社会保険労務士法人 チェノワ 代表社員 石崎 秀郎

報告「事業所段階での苦情解決への取組」

報告者：青藍会グループ 経営戦略本部本部長 谷 伸幸

社会福祉法人 蓬萊会 法人本部事務長 大矢 芳孝

（4）広報・啓発活動

ア 令和5年度事業報告書作成、関係法人・事業所・機関に送付

イ 県社協ニュース・県社協ホームページでの事業案内周知・情報提供

ウ 苦情解決制度啓発ポスター・リーフレットの増刷及び配布