

令和 7 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いただい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8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 名

- 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、調査又はあつせんを行う。(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

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8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7年6月18日(水)

内 容 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105回 令和7年6月18日(水) 山口市 出席委員7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
令和7年1月～3月における契約締結審査会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7年度山口県日常生活自立支援事業実施状況調査結果について
令和7年度市町社会福祉協議会に対する現地調査について

第106回 令和7年9月3日(水) 山口市 出席委員7名

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について
令和7年4月～6月における契約締結審査会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7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7年度運営適正化委員会現地調査(10市町社協)の実施について
令和7年10月からのICTを活用した業務システム導入について

第107回 令和7年12月2日(火) 山口市 出席委員7名

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について
令和7年7月～9月における契約締結審査会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7年度県社協生活支援部現物調査結果について
令和7年度運営適正化委員会現地調査(10市町社協)の結果について

第108回 令和8年3月4日(水) 山口市 出席委員7名

議 題 山口県日常生活自立支援事業の実施状況について
令和7年10月～12月における契約締結審査会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7年度県社協生活支援部現物調査実施結果について(最終報告)

令和8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8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
山口県福祉サービス運営適正化委員会通話録音装置の運用に関する取扱要
綱(案)について

イ 市町社会福祉協議会への現地調査(10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

	実施日	対象社協名
1	9月8日(月)	阿武町社会福祉協議会
2	9月18日(木)	山陽小野田市社会福祉協議会
3	9月25日(木)	和木町社会福祉協議会
4	10月16日(木)	下関市社会福祉協議会
5	10月23日(木)	宇部市社会福祉協議会
6	10月27日(月)	上関町社会福祉協議会
7	10月31日(金)	平生町社会福祉協議会
8	11月12日(水)	長門市社会福祉協議会
9	11月14日(金)	田布施町社会福祉協議会
10	11月19日(水)	萩市社会福祉協議会

・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
- (10) 県社協への要望について

(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150回 令和7年5月20日(火) 山口市 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7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7年度 巡回訪問について
- 第151回 令和7年7月15日(火) 山口市 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
運営適正化委員会事業研究協議会 報告
- 第152回 令和7年9月30日(火) 山口市 出席委員8人
議 題 苦情相談の現況について
苦情解決審議案件について
事務局電話機器変更について(報告)
- 第153回 令和7年11月25日(火) 山口市 出席委員7人
議 題 苦情相談の現況について
苦情解決審議案件について
苦情解決制度研修会について
令和7年度運営適正化委員会相談員研修会について
令和7年度福祉サービス苦情解決事業における巡回訪問について
- 第154回 令和8年1月27日(火) 山口市 出席委員8人
議 題 苦情相談の現況について
苦情解決審議案件について
令和7年度苦情解決制度研修会について
- 第155回 令和8年3月10日(火) 山口市 出席委員7人
議 題 苦情相談の現況について
苦情解決審議案件について
令和7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8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
「山口県福祉サービス運営適正化委員会通話録音装置の運用に関する取扱要綱
(案)」について

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112件(苦情相談84件、その他の相談28件)

(a)相談方法別件数

(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

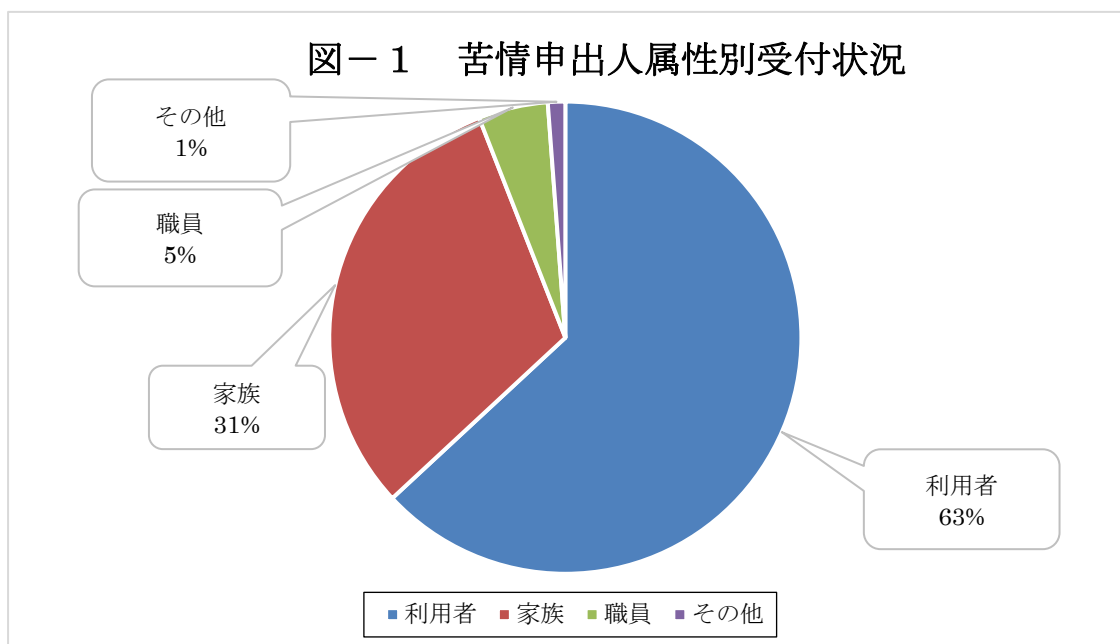
来所	電話	手紙・FAX・ 電子メール	合計
4件	103件	5件	112件

(b)相談内容別、申出人別件数

(令和7年4月1日～令和8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(職員の待遇)	23	9	0	1	0	33
	サービスの内容(質や量)	7	3	0	1	0	11	
	説明・情報提供	5	0	0	0	0	5	
	利用料	2	1	0	0	0	3	
	被害・損害	3	6	0	0	0	9	
	権利侵害	7	2	0	0	0	9	
	その他	4	4	0	1	1	10	
福祉サービス以外	2	1	0	1	0	4		
小計		53	26	0	4	1	84	
苦情解決制度の問合せ		0	0	0	3	0	3	
その他		7	2	0	12	4	25	
小計		7	2	0	15	4	28	
合計		60	28	0	19	5	112	

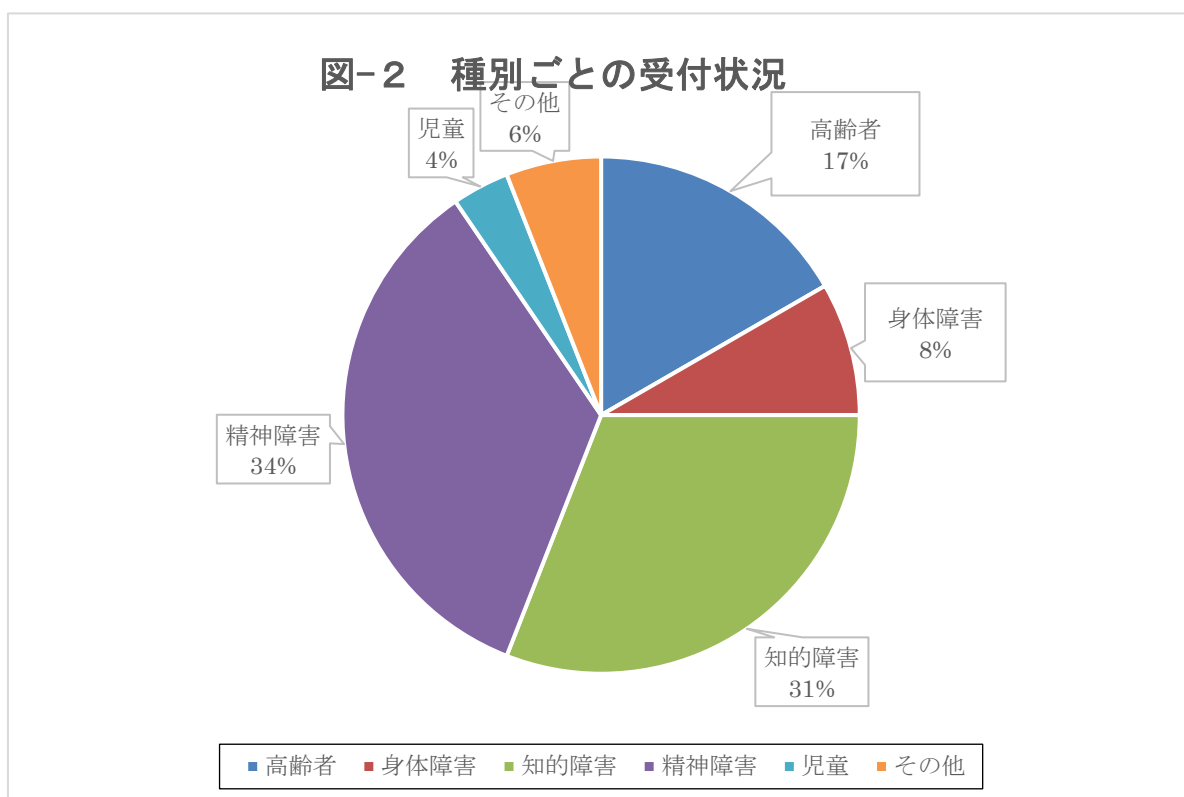
図-1 苦情申出人属性別受付状況



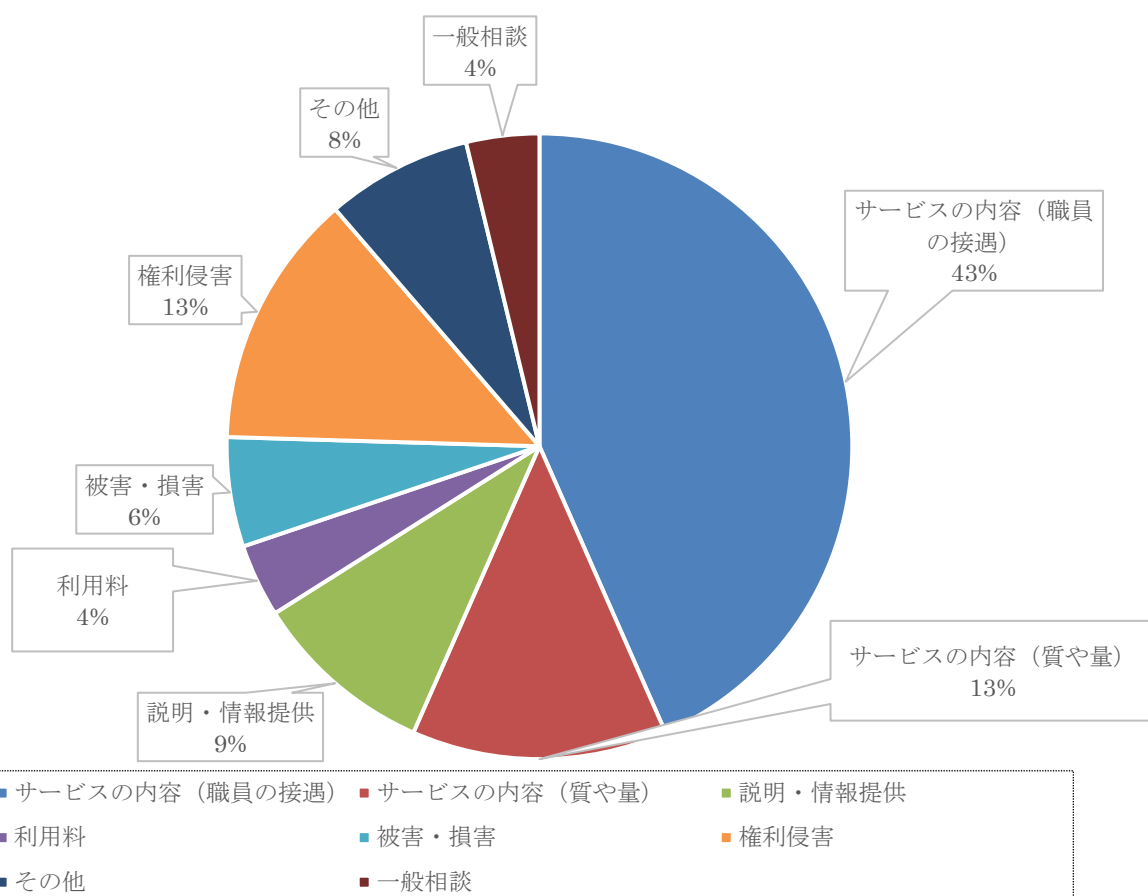
(c) 苦情内容別、種別ごとの受付状況

(令和7年4月1日～令和8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)	1	3	11	13	2	3	33
		サービスの内容(質や量)	3	3	4	1	0	0	11
		説明・情報提供	0	0	2	3	0	0	5
		利用料	2	0	0	1	0	0	3
		被害・損害	2	0	4	2	1	0	9
		権利侵害	2	0	2	5	0	0	9
		その他	2	1	1	4	0	2	10
	一般相談(福祉サービス以外)	2	0	2	0	0	0	4	
合計			14	7	26	29	3	5	84



図－3 苦情相談内容別受付状況



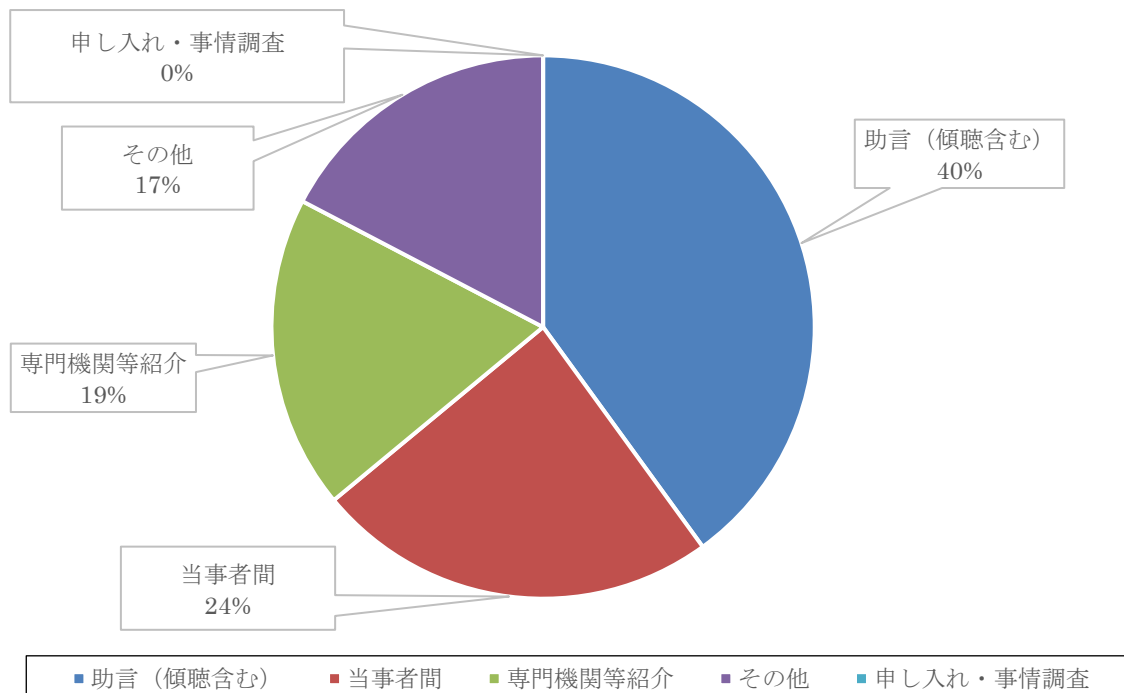
※苦情等相談の内容については、以下を参照。

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

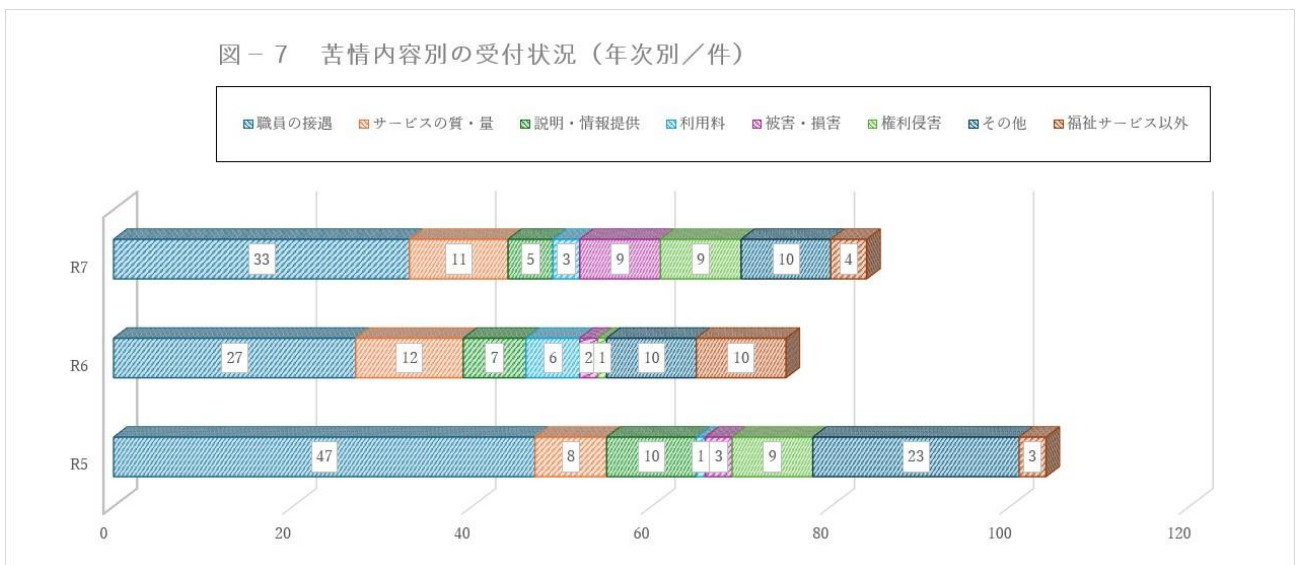
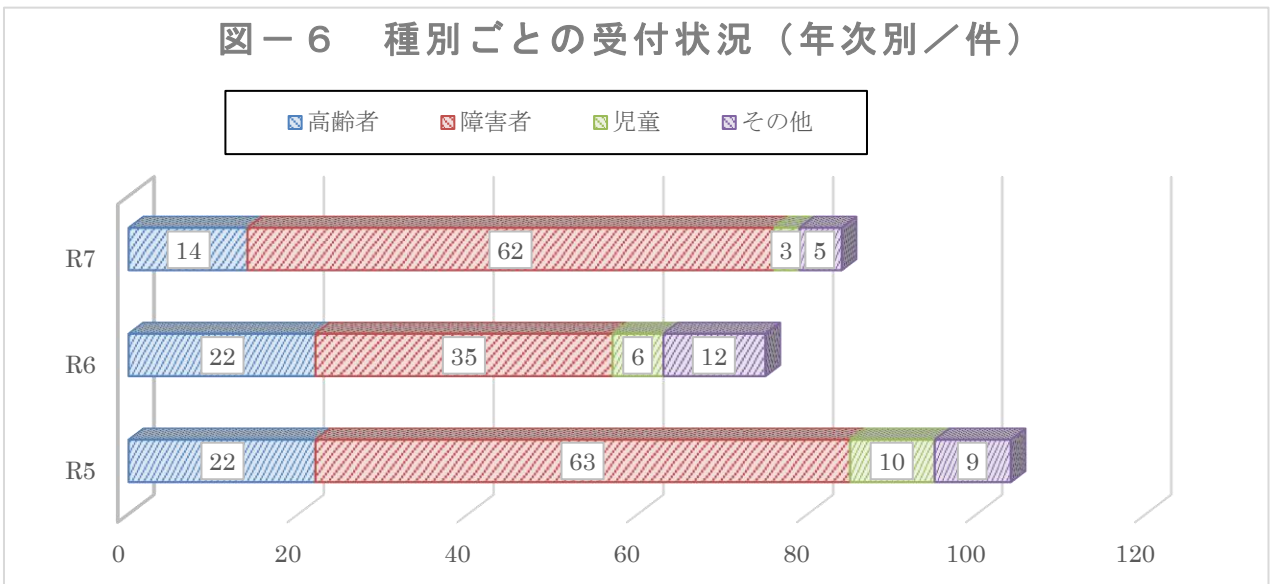
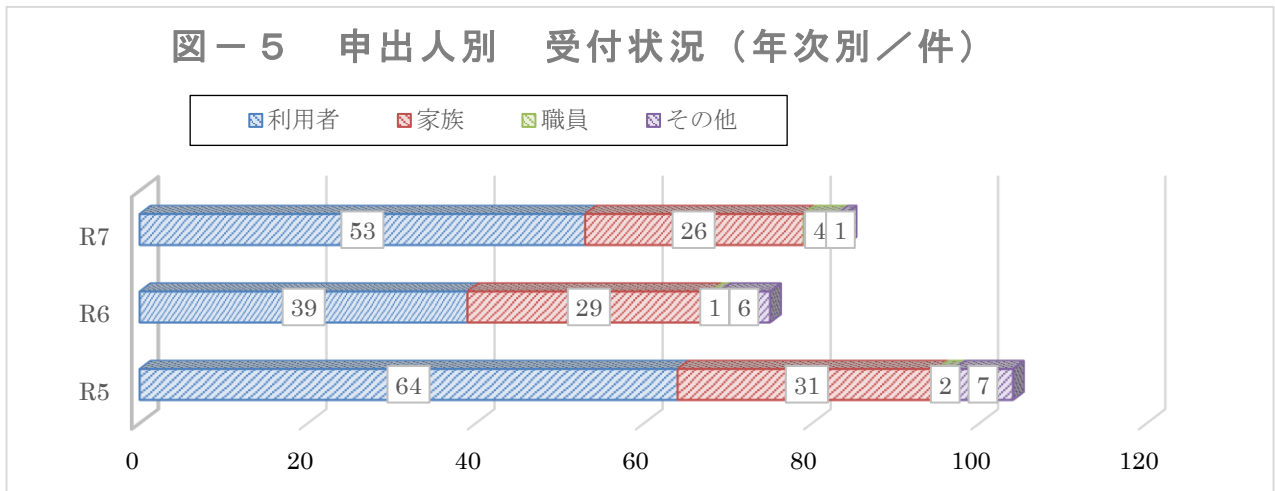
(d) 苦情解決等の状況

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 調査等			
4	6	1	0	1	4	0	3	9	0
5	11	5	0	1	5	0	3	14	0
6	11	1	2	2	6	0	2	13	0
7	7	2	1	1	3	0	6	13	0
8	5	1	1	2	1	0	1	6	0
9	7	0	0	2	5	0	1	8	0
10	7	2	0	2	3	0	5	12	0
11	3	1	0	0	2	0	0	3	0
12	11	1	1	1	8	0	4	15	0
1	6	2	1	2	1	0	2	8	0
2	6	1	0	3	2	0	1	7	0
3	4	3	0	0	1	0	0	4	0
計	84	20	6	17	41	0	28	112	0

図-4 苦情解決等の状況



(e) 年次別受付状況(令和5年度～令和7年度)



ウ 巡回訪問等の実施(全20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意見交換を行った。10市町社協に対しては現地調査時に併せて実施した。

	訪問日	市町	訪問事業所種別
1	8月19日(火)	光市	養護老人ホーム
2	9月8日(月)	阿武町	社会福祉協議会
3	9月18日(木)	山陽小野田市	社会福祉協議会
4	9月25日(木)	和木町	社会福祉協議会
5	10月16日(木)	下関市	社会福祉協議会
6	10月23日(木)	宇部市	社会福祉協議会
7	10月27日(月)	上関町	社会福祉協議会
8	10月31日(金)	平生町	社会福祉協議会
9	11月12日(水)	長門市	社会福祉協議会
10	11月14日(金)	田布施町	社会福祉協議会
11	11月19日(水)	萩市	社会福祉協議会
12	11月26日(水)	山口市	デイサービス事業所
13	12月9日(火)	防府市	就労継続支援A型事業所
14	12月12日(金)	岩国市	障害者支援施設(生活介護)
15	12月17日(水)	宇部市	放課後等デイサービス事業所
16	1月14日(水)	山口市	障害者支援施設(法人本部)
17	1月21日(水)	山口市	障害者支援施設(生活介護)
18	1月22日(金)	宇部市	地域密着型通所介護事業所
19	1月26日(月)	山口市	障害者支援施設(生活介護)
20	2月19日(木)	柳井市	就労継続支援B型事業所

エ 福祉サービス苦情解決制度研修会の開催

福祉サービス提供事業所における苦情解決対応職員を対象に、カスタマーハラメントへの理解を深め、福祉サービス苦情解決制度の目的である「福祉サービスの質の向上」につなげることを目的に研修会を開催した。

開催日:令和8年2月2日(月) 山口市

参加者163人

内容:報告「山口県福祉サービス運営適正化委員会での苦情受付状況について」
山口県福祉サービス運営適正化委員会事務局

講義「カスタマーハラメントへの対応」

～適切な対応を通して福祉サービスの質の向上につなげるには～

講師 アクティブサポートネットワーク株式会社 堅田 雅子氏
(一般社団法人コーチングプラットフォーム認定コーチ/
日本プロフェッショナル講師協会認定講師)

(4) 広報・啓発活動

- ア 令和6年度事業報告書を県社協ホームページに掲載
- 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及びリーフレットの配布

(5) その他(関係機関との連携等)

事務局職員の講師派遣や研修会等への積極的な参加をとおして、全国及び各県の現状を把握し、知識の習得及び制度の周知を図った。

- ア 研修会への講師派遣
令和7年度福祉サービス事業に関する苦情解決関係者研修会
(山口市社会福祉協議会)
令和8年2月10日(火) 山口市 1人派遣
- イ 研修会への参加
令和7年度障害者虐待防止・権利擁護研修
市町虐待防止センター担当職員等研修コース
(一般社団法人山口県社会福祉士会 主催)
令和7年5月28日(水) 山口市 1人派遣
- ウ 令和7年度運営適正化委員会事業研究協議会 (全国社会福祉協議会 主催)
令和7年7月7日(月) 東京都 1人参加
- エ 令和7年度運営適正化委員会相談員研修会 (全国社会福祉協議会 主催)
令和7年11月6日(木)~11月7日(金) 東京都 1名参加
- オ 中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
(広島県運営適正化委員会 引受)
令和7年12月19日(金) 広島県広島市 1人参加